

INCIDENT CRITIQUE 17 : Temps de caoutchouc

Au poste de cardiologie pédiatrique, l'un des patients les plus jeunes est autorisé à rentrer chez lui. Les parents, M. et Mme Qamar de Syrie, en sont très heureux. Le petit garçon souffre d'une malformation cardiaque congénitale très compliquée et les parents doivent, avant la sortie de leur fils, recevoir des instructions concernant l'administration du traitement, la vérification des signes vitaux, la reconnaissance des problèmes, etc. Malheureusement, la mère ne parle pas du tout français et le père très peu. Eva Affentranger est l'infirmière cheffe de l'unité de soins (ICUS). Un interprète est prévu à 13h00 pour aider Eva à expliquer aux parents l'administration des médicaments. Cependant, les parents arrivent à 13h45, ce qui leur laisse peu de temps pour les instruire puisque l'interprète doit partir à 14h00 pour un prochain rendez-vous. Malgré le peu de temps à disposition, tout se passe bien.

Eva demande aux parents de revenir le lendemain matin à 8h30 pour donner le traitement à leur enfant à 9h00. L'infirmière souhaiterait surveiller les parents au moins une fois avant qu'ils puissent ramener le bébé à la maison à midi. Cependant le lendemain matin, les parents n'arrivent qu'autour de 9h30. Le traitement a déjà été administré. Eva est un peu contrariée et signale aux parents qu'elle ne peut les laisser ramener le bébé à la maison qu'après avoir vu comment ils donnent le traitement à leur fils. La prochaine administration du traitement est programmée à 13h00. L'infirmière écrit l'heure sur un morceau de papier. Les parents partent manger à 12h00 mais ne reviennent qu'à 14h00. Eva ne comprend pas pourquoi les parents ne parviennent pas à respecter les horaires de rendez-vous, pourtant si importants. Même si elle est très contrariée, elle ne confronte pas les parents à propos de leur comportement et elle s'en va rapidement vers le patient suivant car elle est déjà en retard de deux minutes.

Pouvez-vous aider Eva à comprendre le comportement inconsideré de ces parents qui ne prennent pas au sérieux les heures de rendez-vous et de traitement ?

Veillez sélectionner la ou les alternatives qui pourraient aider Eva à comprendre ce comportement.

1. Les Qamars ne veulent pas ramener leur enfant malade à la maison parce qu'ils ont peur de s'en occuper et pensent que le personnel hospitalier peut mieux prendre soin de leur fils, au moins pendant quelques jours de plus. Ils sont trop gênés pour en informer Eva, alors ils évitent les heures de rendez-vous et de traitements.
2. Les Qamars ne parlent pas et ne comprennent pas assez bien le français. Ils ne comprennent pas la terminologie particulière utilisée en français, pour exprimer le temps.
3. Les horaires de traitement coïncident avec les horaires de prière islamique, mais les parents ne savent pas comment le communiquer à l'infirmière.
4. Les Qamars sont à l'heure du caoutchouc. Selon les circonstances, une heure et demie plus tard ne signifie pas vraiment être en retard. Pour eux, cela reste une plage horaire socialement acceptée.