



COVID-19

Les infirmières et infirmiers d'urgence au cœur de la pandémie de COVID-19

Le personnel infirmier d'urgence, de concert avec l'ensemble des acteurs du réseau de la santé au Québec, joue un rôle de premier plan face à la pandémie de maladie à coronavirus (COVID-19). Afin de mieux connaître leurs expériences face à cette situation exceptionnelle, cet article met en lumière les témoignages de plusieurs infirmières et infirmiers œuvrant dans différentes urgences du Québec. Nous leur avons posé des questions touchant la pratique professionnelle, mais aussi des questions plus personnelles qui touchent la vie familiale. À travers ces témoignages, on constate qu'il ressort de cette situation à la fois des éléments positifs et des éléments négatifs.

Nous remercions les infirmières ayant fourni leurs témoignages dans le cadre de cet article.

par Guillaume Fontaine et Alexandra Lapierre

COMMENT VOTRE PRATIQUE CLINIQUE À L'URGENCE A-T-ELLE ÉTÉ INFLUENCÉE PAR LA PANDÉMIE ?

Ma pratique à l'urgence a été grandement modifiée par le contexte de la pandémie. Tout d'abord, j'ai été impliquée dès le début dans l'élaboration de nouveaux processus et protocoles. J'ai dû faire preuve de leadership et d'initiative afin de proposer des solutions au meilleur de mes connaissances. Par la suite, j'ai été choisie pour être super utilisatrice de ces protocoles, afin de guider mes collègues de travail. Presque chaque jour, j'étais sur le plancher pour guider mes pairs, leur enseigner les nouvelles façons de faire, répondre à leurs questions, inquiétudes ou encore trouver des solutions aux nombreuses problématiques vécues. J'ai aussi servi de coach motivationnel et offert du soutien moral auprès de l'équipe. Nous avons dû nous adapter à l'inconnu et changer toute notre organisation de travail. Des moniteurs cardiaques additionnels ont été installés et nous avons dû nous préparer à intervenir auprès d'une clientèle gravement malade dans des secteurs de l'urgence auparavant réservés à des

patients plus stables. Beaucoup d'enseignement a été fait et le matériel repensé afin de nous permettre d'être prêts à affronter l'augmentation du nombre de situations d'urgence.

— B. D., infirmière

COMMENT VOYEZ-VOUS LE TRAVAIL D'ÉQUIPE DANS LA SITUATION ACTUELLE ?

Il y a beaucoup de tensions dans l'équipe, parce que les directives changent rapidement, nous n'en sommes pas toujours informés, alors plusieurs, dont moi, s'obstinent pour les conduites à tenir. Il y a beaucoup de tensions également avec les paramédics, puisqu'ils ont des protocoles qui sont différents des nôtres. L'inconnu et l'incompréhension font en sorte que des frictions se créent.

— K. G. G., infirmière clinicienne

Le travail d'équipe est fondamental en temps de pandémie ►

et je trouve que ce défi a été bien relevé par notre urgence. Tout d'abord, l'ensemble des nouveaux processus ont été élaborés en collaboration interprofessionnelle. Tout le monde y a mis du sien et tous ont été impliqués. Infirmières, médecins, préposés aux bénéficiaires, inhalothérapeutes, de même que l'entretien ménager, la pharmacie, le laboratoire, les commis à l'inscription et j'en passe. Personne n'a été laissé de côté afin que nous puissions harmoniser les processus pour tous les métiers impliqués. Les gens de la construction ont installé des portes pour chaque chambre en un temps record. Une urgence chaude, tiède et froide a été implantée avec des trajectoires bien distinctes pour chacune. Bref, tout a été mis en œuvre pour protéger au maximum les équipes soignantes, ainsi que les patients.

— B. D., infirmière

Le climat de travail est précaire puisque nous sommes au début de la mise en place des pratiques sécuritaires. Chacun a donc sa façon de s'adapter à la situation. Certains sont plus anxieux et stressés, ce qui engendre une ambiance plus lourde. Les conflits sont davantage reliés à la gestion de la situation. Le côté positif, c'est que tout le monde s'offre pour venir en aide au manque de personnel. Le soutien entre collègues s'en trouve amélioré.

— A. L., infirmière

QUE RETIREZ-VOUS DE CETTE EXPÉRIENCE AU PLAN PROFESSIONNEL JUSQU'À PRÉSENT ?

Cette implication dans le projet majeur qu'a été l'adaptation face à la pandémie m'a permis de réaliser que j'avais une grande capacité d'adaptation au changement. Prêt ou pas, il fallait remonter nos manches et plonger. Le rôle de coach pour mon équipe m'a permis de renforcer mon leadership afin de faire valoir mon point de vue dans les réunions interdisciplinaires. Je sors grandie de cette expérience et je suis fière du travail accompli par mon équipe. La collaboration entre tous est meilleure que jamais et cela nous rend plus forts. Personne ne sait ce qui nous attend, mais je crois que nous sommes prêts. Ensuite, il restera à se préparer pour la phase post-pandémie qui contiendra aussi son lot de défis.

— B. D., infirmière

Pour le moment, c'est trop tôt pour le dire. Nous ne sommes qu'au début de la pandémie. Ce que je remarque sur le système de santé, c'est que nous sommes capables de nous adapter rapidement. En quelques jours, nous avons délogé des locaux afin d'y aménager une clinique de dépistage de COVID-19. Après, il y avait un problème avec l'urgence actuelle, où nous ne voulions pas que les usagers sans symptômes de COVID-19 côtoient ceux avec des symptômes, alors en un peu plus d'une semaine, une deuxième urgence "froide" s'est créée afin de protéger la clientèle. Rien n'est parfait, mais dans les conditions

actuelles, cela suffit amplement comme nous sommes un hôpital de phase 4.

— K. G., infirmière clinicienne

COMMENT VIVEZ-VOUS LA CONCILIATION TRAVAIL/FAMILLE PENDANT CETTE PÉRIODE ?

Je trouve la situation difficile par rapport à ma fille en bas âge. J'ai la chance de pouvoir travailler dans cette période de pandémie, mais de devoir remettre mon enfant dans un milieu autre que son service de garde habituel ou son école est inimaginable pour mon cœur de maman. Je n'ai pas la chance d'avoir de la famille près, je dois donc prendre des congés non rémunérés pour assurer sa garde avec son père.

— J. T., infirmière

Je me considère encore chanceuse de pouvoir avoir mon conjoint à la maison à temps plein avec ma fille de 3 ans puisqu'il est travailleur saisonnier. Les mesures prises par le gouvernement envers les travailleurs des secteurs non essentiels comme le sien me permettent donc d'avoir une certaine « tranquillité d'esprit » quant à la logistique familiale que la COVID-19 amène. Cependant, lorsque le travail viendra à recommencer pour lui, les choses seront plus compliquées; il travaille des 14 heures par jour et je travaille à temps plein de nuit. Nous devons utiliser les services de garde d'urgence, chose qui ne m'enchant pas vraiment sachant que ma fille pourrait l'attraper et nous le transmettre. La situation fait également en sorte que je travaille plus. Je vois donc moins ma fille, mais je me console avec le fait qu'elle est au moins avec l'un de ses deux parents. C'est une enfant super intelligente qui comprend bien la situation et surtout, le travail que je fais.

— K. L., infirmière clinicienne

Pour ma part, ce fut une expérience assez traumatisante. Je suis une maman monoparentale travaillant de nuit. Ma gardienne de nuit est une personne âgée qui doit demeurer en confinement. Elle aurait peut-être pu venir garder quand même, en passant plus de temps chez nous au lieu de retourner chez elle tous les jours, mais ce n'est pas que ça, puisque je dois dormir le jour alors mon fils doit se faire garder la nuit et le jour. Cela engendre d'importants frais monétaires. Donc, j'ai dû prendre la lourde décision de me séparer de mon fils en allant le porter dans ma famille en Abitibi. J'ai dû le confier à ma sœur sans savoir quand je pourrais revenir le chercher ou même le revoir. De plus, j'ai dû prendre le temps d'expliquer et de rassurer mon fils sur ce qui passait, car, oui, il a peur et, oui, il ne comprend pas cette décision. Difficile d'expliquer ce déchirement intérieur tous les jours.

— M. C. L., infirmière

À LA MAISON, AVEZ-VOUS REMARQUÉ DES IMPACTS PARTICULIÈREMENT POSITIFS DE CETTE SITUATION ? DES CHOSES INATTENDUES ?

Oui ! Je vois une complicité encore plus grande se développer entre père et fille. Ils font beaucoup plus de jeux et d'activités ensemble. Il y a donc beaucoup plus de bricolages sur les murs (rires) ! Retrouver sa maison propre tous les jours en rentrant du travail enlève beaucoup à la charge mentale habituelle et permet d'avoir plus de temps pour la famille. Je suis certaine qu'il y a plusieurs femmes dans ma situation et qui espèrent que ces nouvelles bonnes habitudes continueront même après la COVID-19. Nous prenons plus le temps de vivre; pas de course pour aller chercher les enfants à la garderie ni pour faire le souper ou les commissions. Tout cela favorise encore plus de moments de qualité en famille; on revient à la base, à l'essentiel de toutes relations humaines. C'est une situation avec plusieurs points négatifs, mais qui apporte beaucoup de positif et il faut tâcher de le retenir.

— K. L., infirmière clinicienne

Je trouve que l'on passe davantage de temps ensemble. De plus, la manière dont ma fille s'adapte à la situation et accepte de s'y conformer me pousse à devenir plus forte. Ce qui est imprévisible, c'est la durée de cette pandémie.

— J. T., infirmière

CONCLUSION

En somme, ces témoignages mettent en évidence que les infirmières et infirmiers d'urgence peuvent vivre la situation très différemment en fonction du milieu dans lequel ils travaillent et des procédures mises en place pour faire face à la pandémie. Par ailleurs, en fonction de la situation familiale de chacune de ces personnes, les répercussions individuelles de cette pandémie peuvent aller du positif au négatif. Toutefois, globalement, la situation actuelle met en lumière la résilience et la grande capacité d'adaptation des infirmières et infirmiers d'urgence. Cela est particulièrement remarquable dans un contexte où on constate un manque d'équipements de protection individuelle et de ressources. Ces témoignages démontrent à quel point le personnel infirmier d'urgence est l'un des piliers du système de santé québécois. ■

« La collaboration entre tous est meilleure que jamais et cela nous rend plus forts. Personne ne sait ce qui nous attend, mais je crois que nous sommes prêts. »



Les auteurs

Guillaume Fontaine, inf., M. Sc., Ph. D. (cand.)

Faculté des sciences infirmières, Université de Montréal
Centre de recherche, Institut de Cardiologie de Montréal



Alexandra Lapierre, inf., M. Sc., ét. Ph. D.

Faculté des sciences infirmières, Université de Montréal
Centre de recherche, Hôpital du Sacré-Cœur de Montréal