

1^{er} avril 2020

Les protocoles d'isolement et l'utilisation d'équipements de protection individuelle tels que blouses, gants et masques peuvent rendre les patients encore plus craintifs et désorientés. Les personnes malentendantes peuvent avoir des difficultés à comprendre ce que les prestataires de soins disent derrière un masque et peuvent avoir besoin de communication écrite.

CONSEILS GÉNÉRAUX EN COMMUNICATION

La communication non verbale est essentielle pour des interactions efficaces. N'oubliez pas de **SOURIRE**, car les gens l'entendront dans votre voix, même s'ils ne peuvent pas voir votre visage, et seront ainsi rassurés.

- Restez calme, parlez lentement et soyez patient.
- Gardez le contact visuel et placez-vous de façon à ce que le patient puisse vous voir.
- Présentez-vous, adressez-vous au patient par son nom et expliquez-lui votre rôle et ce que vous allez faire. Écoutez activement et utilisez un langage et des consignes simples.
- Engagez-vous et faites preuve d'empathie.

EXEMPLE DE PROPOS À TENIR AVEC LES PERSONNES DÉSORIENTÉES

« Bonjour _____ (utiliser le nom préféré). Mon nom est _____, et je suis votre _____ (rôle). Vous êtes admis à _____ parce que vous êtes tombé malade. Je suis là pour vous aider et m'assurer que vous êtes à l'aise ». **Expliquez votre tâche et demandez la permission de procéder avant d'approcher le patient ou de le toucher**, p. ex. : « Le médecin vous a prescrit ces médicaments pour vous aider à vous sentir mieux. Puis-je vous les donner maintenant? »

CONSEILS EN COMMUNICATION À UTILISER AVEC LES PERSONNES AGITÉES

Il est très important, pour le personnel confiant et bien formé, d'essayer de désamorcer une situation impliquant une personne agitée. Si vous paraissez anxieux ou craintif, cela peut aggraver davantage l'état de la personne. Restez calme, tenez-vous suffisamment loin de la personne pour qu'elle se sente en sécurité et demandez qu'un collègue soit présent pour vous aider, au besoin. Toutefois, assurez-vous qu'un seul clinicien s'adresse à la personne.

- 1 **Engagez-vous verbalement** : Attirez l'attention de la personne en l'appelant par son nom sur un ton doux : « Bonjour _____ (utiliser le nom préféré). Je suis _____, votre _____.
- 2 **Établissez une relation de collaboration** : « Je vois que vous êtes bouleversé. Je veux vous aider ».
- 3 **Désamorcez verbalement** : « Ça va bien aller. Je suis désolé que vous soyez contrarié. Je suis ici pour vous aider et vous protéger. Comment puis-je vous aider? » Répétez votre message, si nécessaire, car la personne contrariée pourrait ne pas être en mesure d'entendre ou de répondre la première fois.