



11 mai 2020

### Information contextuelle

- La démence affecte la fonction cérébrale. Le terme « comportement réactif » décrit la réponse d’une personne à une situation, une tentative de communication ou l’expression d’un besoin non comblé.
- Les préposés aux bénéficiaires et les infirmières nouent des relations solides avec les résidents des établissements de soins de longue durée (SLD).
- Chaque résident a un plan de soins qui comprend des notes d’activation ou de récréothérapie.
- Chaque établissement a du personnel de soutien désigné (p. ex., responsable du soutien comportemental, psychiatres et psychiatres spécialisés en gériatrie, spécialiste du soutien comportemental, équipe de sensibilisation en soutien comportemental, consultant en ressources de psychogériatrie).

### Suggestions pratiques

- Reconnaître l’émotion derrière le comportement et se rappeler que le résident « ne fait pas exprès ».**
- Collaborer avec le personnel de SLD pour en apprendre plus sur les goûts, les soins et les préférences de communication du résident.**
- Si aucun membre du personnel de soins de santé primaires n’est disponible, consulter le plan de soins du résident pour en savoir plus sur son état médical et fonctionnel, et ses besoins de communication et de soins.**
- Pour obtenir d’autres stratégies, demander aux cadres dirigeants de l’établissement de SLD comment consulter le personnel de soutien désigné. La plupart des services fournissent du soutien téléphonique ou virtuel.**

Cette fiche ne se veut pas un guide de communication exhaustif; elle présente quelques scénarios courants où nos paroles peuvent accidentellement empirer une situation. Les recommandations émises proposent des façons de s’exprimer centrées sur la personne, mais peuvent nécessiter des ajustements avec l’aide du personnel de SLD. Les prestataires sont encouragés à rester calmes, à être patients et à établir des relations de collaboration avec leurs résidents.

### Conseils de communication : quoi faire et ne pas faire

| Si vous voyez...   | Évitez de dire...  | Essayez plutôt...   |
|--|--|---|
| un résident qui entre dans la chambre d’un résident en isolement.      | <i>« Vous ne pouvez pas aller là! Ressortez, s’il vous plaît. »</i>                              | <i>« Bonjour, _____. Je vous cherchais! Voudriez-vous me suivre? »</i>  |
| une résidente atteinte de la COVID-19 qui tente de quitter sa chambre. | <i>« Arrêtez! Vous ne pouvez pas sortir de votre chambre! Rentrez! »</i>                         | <i>« Il y a un microbe qui court, et j’aimerais que vous restiez en sécurité dans votre chambre. »</i>                  |
| un résident qui refuse de recevoir des soins ou de prendre sa douche.  | <i>« Vous avez besoin de mon aide. » OU « Je dois faire ça, ça fait partie de mon travail. »</i> | <i>« Bonjour, _____. Je me demandais si vous aimeriez faire un brin de toilette? Je peux tout préparer pour vous. »</i> |

# FICHE DE COMMUNICATION pour le personnel réaffecté en soins de longue durée auprès de résidents ayant des troubles cognitifs

## Conseils de communication : quoi faire et ne pas faire (suite)

| Si vous voyez...   | Évitez de dire...   | Essayez plutôt...  |
|--|---|--|
| un résident qui ne vous reconnaît pas et devient anxieux.                          | <i>« Vous avez oublié? Je vous l'ai déjà dit hier/ce matin/il y a une heure! Je suis la nouvelle infirmière/préposée. »</i> | <i>« Bonjour, _____. Je suis _____, votre infirmière/préposée aujourd'hui. J'ai sûrement l'air drôle avec mon masque et ma blouse. Je les porte parce qu'il y a un microbe qui court et que je veux vous protéger. »</i> |
| une résidente qui appelle l'infirmier ou utilise sa sonnerie d'appel à répétition. | <i>« Je suis occupé en ce moment. Vous devez attendre. »</i>  | <i>« Bonjour, _____. Vous êtes la prochaine sur ma liste; je viendrai vous voir bientôt. »</i>   |
| un résident qui demande constamment de retourner à la maison.                      | <i>« Vous ne pouvez pas partir. C'est ici, votre maison. Vous vivez ici. »</i>  | <i>« Vous semblez vous ennuyer de votre maison. Avez-vous des photos dans votre chambre? Pouvez-vous me les montrer? »</i>   |
| une résidente qui demande de voir des membres de sa famille.                       | <i>« Ils ne peuvent pas venir parce que nous sommes en confinement. »</i>   | <i>« Vous devez beaucoup aimer votre fille/fils. Nous pourrions voir si _____ (membre du personnel d'activation ou de loisirs) pourrait vous aider à lui parler. »</i>   |

## Ressources

[The person behind the mask: Communicating with clients living with dementia while protecting ourselves.](#) Alzheimer Society of Peel et équipe de soins de courte durée de Soutien en cas de troubles du comportement en Ontario de Mississauga Halton. \* Document d'une page donnant des recommandations générales pour les communications quand on porte de l'EPI.

[Communication Tips.](#) Société Alzheimer de l'Ontario. \* Vidéo de deux minutes soulignant les principales recommandations de communication.

[Do's and Don'ts of Communication and Dementia.](#) Alzheimer's San Diego. \* Lecture de cinq minutes expliquant le volet émotionnel de la communication et son incidence. Comprend des scénarios en milieu communautaire avec des conseils et des mises en garde.

## Remerciements

Nous remercions chaleureusement les responsables du soutien comportemental du RLISS du Centre-Toronto pour leur contribution à ce document.