



# Prendre contact et bien accompagner les aînés en période de pandémie

## Aide-mémoire

### Mise en contexte

Cet outil s'adresse aux intervenants psychosociaux, délestés ou non de leurs fonctions régulières, ainsi qu'à tous les professionnels devant intervenir auprès des aînées confinées, qui vivent de l'isolement social ou de la détresse. On y présente différentes stratégies de communication et éléments à documenter pour bien accompagner cette clientèle, qu'elle soit à domicile, hébergée dans les hôpitaux, les CHSLD, les ressources intermédiaires, les ressources de type familial ou les résidences privées.

### Approches de base

- Approchez-vous lentement de la personne.
- Mettez-vous à sa hauteur.
- Assurez-vous que la personne vous regarde et que son attention est portée sur vous avant de lui parler.
  - **Surtout si des problèmes physiques sont observés ou des troubles cognitifs sont suspectés.**

### Stratégies de communication

- Parlez lentement, faites une seule demande à la fois.
- Évitez les distractions (télévision, radio, etc.).
- Utilisez un ton de voix doux, calme et rassurant.
- Si la personne a du mal à vous comprendre, utilisez une voix plus portante (surtout si vous avez un masque et une visière).
- Évitez d'être infantilisant (ex : Bonjour ma petite madame !).
- Utilisez des mots simples et faites des phrases courtes.
- Évitez d'utiliser des métaphores (ex : Il pleut des cordes, il y a anguille sous roche).
- Faites des gestes pour décrire vos propos (ex : mimer l'action de se laver les mains).
- Adaptez-vous à son rythme, laissez-lui du temps pour vous répondre.

### Aspects importants à documenter / observer

- Principal besoin et perception de la pandémie.
- Rythmes de base : appétit, sommeil, moral (peur, stress, anxiété, déprime).
- Niveau d'autonomie :
  - ▶ Présence de limitation physique, visuelle ou auditive ?
  - ▶ Capacité de gestion de la médication, utiliser le téléphone, habillement, hygiène, préparation des repas, etc.

- Occupations, loisirs, intérêts, forces.
- Présence de proche(s) et niveau d'implication.
- Risques potentiels :
  - ▶ Ex : suicide, homicide, isolement, chute, dénutrition, déshydratation, déconditionnement, maltraitance, négligence, crise, etc.
- Fonctions cognitives (en cas de doute) :
  - ▶ Ex : orientation, jugement, mémoire, autocritique, cohérence des propos, etc.
- Manifestation de la détresse au plan physique, cognitif, émotif et comportemental.
- Soins et services en places.

### Interventions et orientations privilégiés

---

- Écoute, régulation des émotions, réassurance, information et éducation.
- Mobilisation des membres de la famille ou autre réseau significatif (ex : personnel de la résidence, médecin de famille, voisinage, intervenant(s) du CLSC ou du GMF).
- Ligne Info-Santé et Info-Social 8-1-1
- Centre d'Action Bénévole du Contrefort (CABC Région 03)
  - ▶ Appels d'amitiés : 418-622-5910 #222
- Les Petits frères de Québec
  - ▶ Escouade téléphonique pour les personnes aînées de 75 ans et plus souffrant d'isolement : 1-877-805-1955

