

Principes à respecter pour s'assurer de la compréhension et la collaboration

****ELLE, s'applique à LA personne (M. ou Mme)**

1. TOUJOURS **frapper** avant d'entrer dans la chambre. **S'annoncer**, et demander la permission.
2. Approcher lentement, pour ne pas surprendre la personne (peut avoir une diminution de l'audition). Attirer son attention, ne pas arriver de derrière. Si la personne est surprise, elle peut réagir physiquement, instinctivement.
3. Avoir une attitude **calme et souriante**
4. Appliquer le **respect en TOUT TEMPS** (vouvoiement, nom de famille, demander la permission, assurer un contact visuel; ne pas infantiliser (elle n'est pas un enfant, même si n'est plus capable de faire certaines choses...))
5. Toujours se mettre à la **hauteur** de la personne. Si elle est assise au fauteuil, s'accroupir pour se mettre à son niveau pour lui parler.
6. **Ne pas TESTER sa mémoire**. Ne pas lui demander si elle se souvient de vous, quel jour on est...c'est confrontant, et cela peut la fâcher.
7. **Ne pas la RAISONNER**. Si elle croit ne pas être chez elle, cela ne sert à rien d'essayer de la raisonner. Un petit mensonge blanc ne lui fera pas mal. Ce qui est important, c'est qu'elle soit rassurée, qu'elle ne se sente pas anxieuse.
8. Toujours **attirer l'attention** de la personne avant de lui parler. Il est possible qu'elle vous ait déjà oublié, si vous êtes partie que 10 secondes.
9. **Superviser et donner des consignes simples et claires**, avant de tout faire à sa place. Mettez-vous à sa place, n'est-ce pas frustrant quand il y a toujours quelqu'un qui fait tout et décide tout pour nous... Favorisez l'autonomie, la personne se sentira mieux, et cela permettra de la stimuler, et donc de dépenser de l'énergie, diminuant l'errance et l'agitation.
10. Toujours expliquer ce qui s'en vient, les sensations qu'elle peut ressentir (lui dire que ça va serrer lors de la prise de la pression; lui dire que vous allez la mouiller, avant de l'arroser; la prévenir que vous allez lui laver les parties génitales). Parlez lui, prenez le temps de la prévenir de ce qui s'en vient, surtout pour ce qui est intrusif (hygiène, habillage, changement de protection, etc.).
11. Laissez-lui le temps de répondre à vos questions, à vos demandes. Le temps pour analyser votre demande et de réagir est plus grand. Prendre du temps vous permettra de sauver du temps, en évitant qu'elle devienne agitée (ce qui arrivera si elle est confrontée, testée, non respectée, bousculée)
 - a. Si elle ne **comprend** pas la demande
 - i. S'assurer qu'elle a tout pour la comprendre (ses appareils auditifs, ses lunettes, vous voit bien; baisser le volume de la tv)
 - ii. Premièrement, Répétez la même question/demande
 - iii. Deuxièmement, reformulez autrement, avec des mots simples (ne pas utiliser d'expression; ex. : ne pas dire on va aller faire votre toilette, mais utiliser le mot LAVER)

- iv. Accompagner votre demande avec des gestes, montrer l'objet dont on parle (faire le signe de manger; montrer la brosse à cheveux)

- b. Si elle **REFUSE** la demande
 - i. Vérifier que c'est bien un refus, et non pas parce qu'elle ne l'a pas compris (voir ci-haut)
 - ii. La personne qui n'a pas de problème au niveau cognitif, a le droit de refuser (proposez lui de sonner quand elle sera prête, ou de revenir).
La personne qui a des pertes cognitives a aussi le droit de refuser, toutefois, le refus peut-être parce qu'elle ne comprend plus ce qui se passe autour d'elle, donc on peut essayer des techniques différentes, qui peuvent permettre sa collaboration. Mais il est possible qu'un refus soit le résultat final.
 - iii. Essayer la **méthode discontinue**. Laisser un temps de 45 sec environ, de silence. Demeurez dans la pièce, et s'éloigner légèrement. Proposer à nouveau la tâche (il est possible qu'elle vous ait déjà oublié, donc nommer à nouveau la raison de votre venue, avec les principes ci-haut).
 - iv. Essayer de le **présenter autrement** (prendre le vêtement et dire qu'on va mettre ce chandail, au lieu de dire seulement qu'on va se changer).
 - v. **Offrir des choix** (montrez 2 chandails, et lui demander lequel il veut mettre, au lieu de lui dire : le vôtre est sale, on va le changer...)
 - vi. Si vous avez toujours un refus, peut-être qu'un collègue peut essayer de faire la tâche. Parfois, c'est juste notre tête qui lui fait penser à quelqu'un qu'il n'aimait pas... une personne différente, une autre approche, ça peut souvent marcher!
 - vii. Essayer de lui faire vivre une expérience positive. Lui parler de quelque chose qu'elle aime (donc il faut la connaître! L'histoire biographique est importante); lui donner un bonbon/suçon (faire vivre du positif durant la tâche moins agréable). Ne pas promettre une récompense après la tâche, cela ne fonctionnera pas. La sucrerie doit être donnée durant la tâche.
 - 1. Contrairement à ce qu'on pense, il y a des informations qui s'enregistrent dans le cerveau, avec la mémoire des émotions. Si la personne vit un événement négatif, cela restera marqué, et cela risque d'être la cause de ses prochains refus. Mieux vaut ne pas insister et essayer plus tard, que de lui faire vivre une expérience négative. Le cerveau retiendra aussi l'expérience positive, et facilitera les soins à venir.
 - viii. S'il y a malgré tout un refus, évaluer avec l'infirmière si la tâche peut être fait plus tard. Si oui, essayer 20-45 min. plus tard. Même reporter au lendemain si refuse encore.
 - 1. *Si c'est un soin essentiel, ce sera l'infirmière qui choisira l'intervention la moins contraignante et la plus respectueuse du consentement exprimé*
 - ix. Surtout, ne pas forcer ni contraindre la personne.

Si la personne a des comportements qui nous semblent inadéquats :

- D'abord se demander si ce comportement la met en danger, et si ce comportement démontre qu'elle n'est pas bien (anxiété). Si c'est le cas, il faudra intervenir. Sinon, si c'est seulement nous que cela dérange, il faut essayer de changer notre façon de voir la situation. Il n'est peut-être pas nécessaire d'intervenir

- Se questionner si ce ne serait pas une manière d'exprimer un besoin qui n'est pas répondu. Avec les pertes, souvent ils ne sont plus capables de savoir et d'exprimer leurs besoins. Faites le tour des besoins primaires (offrir à manger, à boire, aller aux toilettes, vérifier s'il y a de la douleur, de l'anxiété, elle a chaud/froid, ou tout simplement NE COMPREND PAS). Il fait peut être de l'errance car il cherche les toilettes, ou cherche à manger. Il peut faire de l'errance car il n'a rien fait de sa journée (resté seul toute la journée), et est sous-stimulé (essayer un programme de marche, et le stimuler en marchant et parlant en même temps; trouvez des activités significative et l'occuper à certaines périodes de la journée). Elle peut aussi faire de l'errance car elle cherche un endroit tranquille car elle est trop stimulée (elle a eu son hygiène ce matin, la période de repas, a eu la visite de l'infirmière, les néons qui sont trop fort, trop de bruits; TOUT cela est trop pour elle), il faut alors lui permettre d'être seule avec moins de stimulation.
- Essayer la **validation**. Cela consiste à valider que la personne vit des émotions, et lui permettre de les vivre, d'en parler. Attention de ne pas confronter ni raisonner. Il peut être nécessaire d'entrer dans sa réalité (Si elle parle de sa mère, ne lui dites pas : Voyons vous avez 80 ans, votre mère est décédée... imaginez-vous, elle vivra son deuil encore et encore... Demandez-lui comment elle se sent de ne pas l'avoir vu aujourd'hui. Proposez-lui de vous parler d'elle, de ce qu'elle aime chez elle. Vous pouvez lui dire qu'elle a appelé et viendra la voir demain. Cela va la rassurer, diminuer son anxiété.
- Essayer ensuite la **diversion**. Une fois qu'elle a pu exprimer ses émotions, et que vous l'avez rassuré, changez-lui les idées avec un sujet qui l'intéresse, avec un objet qu'elle aime, avec un aliment qu'elle aime manger. La diversion peut aussi être utilisé seul pour calmer une personne, en changeant ses idées de ce qui l'a agité (Elle est en train de se fâcher contre un autre résident, attirez son attention avec un aliment qu'elle aime. Venez Mme, on va aller manger une crème-glacée (appliqué à ses goûts et intérêts, bien sûr).

Discutez entre vous. Que fait votre collègue de différent qui lui permet de faire accepter un soin à la personne? Il est important de le propager lorsqu'on trouve une technique gagnante. Ce n'est pas pour juger le travail des autres, mais pour faciliter le nôtre.

Aussi, n'abandonnez pas les essais. Ce n'est pas parce qu'une technique échoue une fois, qu'elle échouera toujours. De même qu'il n'y a pas forcément de recette gagnante, une technique qui fonctionne, peut ne pas toujours fonctionner. 85% des comportements sont causés par une mauvaise approche des personnes autour d'elle (personnel, famille, autres résidents)

Prendre plus de temps, pour l'écouter, laisser le temps de comprendre, et laisser le temps de participer à la tâche, vous permettra de gagner du temps à la fin.

Respectez qui cette femme, cet homme, étaient avant de vivre ici. Ils sont des adultes à part entières, ils ont des désirs, des droits, des volontés, méritent le respect et la dignité.