# COMMUNICATION CHEZ LA PERSONNE ÂGÉE

Présenté par :
Sylvie Bernard
Infirmière immatriculée

# Objectifs de la présentation

- Comprendre l'importance de la communication chez la personne âgée
- Reconnaître les barrières à la communication
- Reconnaître les effets négatifs d'une mauvaise communication
- Identifier ce qui peut améliorer la communication chez la personne âgée qui souffre de démence

# Le besoin de communiquer ne s'efface jamais

# L'importance de la communication chez la personne âgée

- La communication est une forme de connexion sociale chez la personne âgée
- Elle est un point critique pour un vieillissement en santé positif
- C'est un besoin de base chez l'être humain
- La communication améliore les relations interpersonnelles, encourage l'indépendance et indirectement prolonge la vie de la personne âgée
- Une communication positive augmente la satisfaction du patient âgé et celle des soignants

# Communication

- Ca veut dire quoi ?
- Communiquer – c'est transmettre un message
- Le soignant doit tenter de découvrir l'essentiel du message transmis
- Chez la personne âgée- c'est important d'écouter
- Communiquer – peut être composé de messages non verbaux comme exemples, nos gestes, notre attitude, notre posture, notre ton de voix, le rythme de notre voix…
- Une bonne communication repose sur un constat dès le départ → c'est-à-dire , ce que me communique l'autre doit m'intéresser

# Communication interpersonnelle

- Une communication interpersonnelle peut inclure:
  - Parler de sa famille, de ses enfants , de son travail ou des différentes occupations antérieures
  - Parler de ses expériences antérieures, de son enfance
  - Parler des évènements spéciaux de sa vie, de ses accomplissements soit comme athlète, artiste , bénévole ou autres

Pour y arriver, il faut prendre le temps et maximiser les échanges lorsqu'ils ont lieu.

# Barrières à la communication

- **Il y a des barrières à la communication lorsque la personne âgée entre dans un établissement de soins de longue durée:**
  - Le manque d'opportunités au niveau de la communication
  - Ne pas prêter attention à la communication présente
  - Communication de tâches
  - Communication de type «Elderspeak »

# Barrières à la communication : Manque d'opportunités au niveau de la communication

- Perte de famille et d'amis chez la personne en âge avancé
- Le personnel infirmier demeure la seule source de communication dans 90% des établissements de soins de longue durée
- Personnel souvent occupé à donner des soins à d'autres patients ou résidents
- Aucune formation ou très peu de formation sur comment avoir une communication efficace

# Ne pas prêter attention à la communication présente

- Si plus que deux employés sont dans la chambre du patient âgé, celui-ci devient exclut de la conversation
- Personnel parle de ce qui entoure la personne âgée
- Suggère que la personne âgée n'est pas capable de participer et doit être soigner par d'autres
- Commun lorsque le personnel travaille en équipe
- Commun lors des rendez-vous ou rencontres avec des professionnels lorsqu’accompagné par un membre de famille ou lors d’une rencontre familiale

# Communication de tâches

- Communication centrée sur les tâches de soin et non sur la communication interpersonnelle
  - le personnel infirmier orienté à des *jasettes* reliées aux tâches et aux traitements ( pas toujours négatif) MAIS donne comme résultat - peu de communication interpersonnelle
- Conversation est plutôt générale
- Commun dans les foyers de soins long terme
- Le manque de personnel et l'augmentation des tâches /charge de travail

# Communication de type «*elderspeak*»

**Définition du mot « *elderspeak* »**

- Un style de communication intergénérationnelle
  - jeune envers âgé
  - l'ajustement du langage par le personnel en supposant que la personne âgée ne comprends pas le langage normal
  - Plusieurs études sur le sujet Williams, K., Herman, R., Gajewski, B., & Wilson, K., 2009
- Commun dans notre société, particulièrement dans nos établissements de santé
- Basé sur des stéréotypes négatifs
- Méthode de communication qui bloque l'échange entre la personne âgée et le personnel

# Les effets négatifs potentiels d'une communication de type «*elderspeak*»

- La confiance en soi et le concept de soi affectés
  - Le sentiment d'une identité personnelle
  - L'estime de soi
- Dépression
- Isolation
- Comportement  stéréo typique ou dépendant
- Comportements dysfonctionnels chez la personne âgée qui est atteinte de démence
- Perception d'être dégradé , humilié ou dévalorisé

Williams, K., Herman, R., Gajewski, B., & Wilson, K. (2009). Elderspeak communication : impact on dementia care. *American Journal of Alzheimer's Disease & Other Dementias*, **24**, 11-20.

# Particularités dela communciation de type «*Elderspeak*»

- Langage enfantin (infantiliser)
  - petite mémère, vieux comique (silly man), petit cœur etc.
- Diminutif – sens par rapport à des paroles tendres ou affectueuses (terms of endearments) ou surnoms (loving nicknames) chère, sweety, honey, dear
- Usage incorrect du pronom
- Parlé fort
- Phrases courtes
- Parlé lentement
- Langage contrôleur

# Exemples de communication

**Scénario 1**

**Patiente âgée, démente, perdue et qui se promène de chambre en chambre sur l'unité**

Personnel approche la patiente de loin et dit : c'est où vous vous allez ? ce n'est pas votre chambre ça, ma petite mémère.

Patiente continue de marcher en regardant dans chaque chambre, ignore le staff

Personnel ton de voix augmente et dit : t'es perdu hein ?

Patiente ne répond pas, cherche et marche toujours

Personnel dit : Tu ne peux pas te promener comme ça, ce n'est pas ta chambre, chère. Hey ! Viens avec moi et je vous ramène à votre chambre. Tu vas te sentir mieux. Prends la patiente par le poignet été essaie de la diriger vers l'autre corridor.

**Scénario 2**

**Patiente âgée, démente, perdue et qui se promène de chambre en chambre sur l'unité**

Personnel s'approche la patiente de loin et dit : Sylvie , ce n'est pas ta chambre ça. Ta pas d'affaire à te promener dans les autres chambres. Qu'est-ce que vous faites là ? Vous savez que vous ne pouvez pas vous promener dans les autres chambres.

Patiente continue de marcher en regardant dans chaque chambre, ignore le staff

Personnel dit : ok, let's go. Je vous ramène dans votre chambre. Vous n'avez pas d'affaire icitte. Ok. Let's go. Par ici. Votre chambre est par là. Ne vous vous rappelez pas où est votre chambre ? ça fait un mois que vous êtes ici. Prends la patiente par le poignet été essaie de la diriger vers l'autre corridor.

**Scénario 3**

**Patiente âgée, démente, perdue et qui se promène de chambre en chambre sur l'unité**

Personnel approche la patiente de loin et dit : Mrs Bernard, vous avez de la misère à trouver votre chambre.

Patiente continue de marcher en regardant dans chaque chambre, ignore le staff

Personnel garde un ton doux et s'approche de la patiente et dit : Mrs Bernard

Patiente se retourne et regarde le staff

Personnel dit : Mrs Bernard, vous avez de la misère à trouver votre chambre. Toutes les portes ici sont pareilles. Venez avec moi, on va aller par là et on va trouver votre chambre. Prends la patiente par le coude et marche à ses côtés. Votre chambre est par là, Mrs Bernard. Regardez, la belle photo sur votre table.

**Scénario 1**

**Rendez-vous chez le médecin, patiente âgée**

Personnel entre dans la chambre de la patiente et dit : hey! vous êtes pas mal une femme chanceuse aujourd'hui. Vous allez aller vous promener dehors.

Patiente dit : où est-ce que je vais?

Personnel dit : vous allez chez le docteur faire vérifier votre plâtre et peut être le faire changer

Patiente répond : un autre plâtre ? Pourquoi ? Mon plâtre est ok.

Personnel dit : on a besoin d'un autre plâtre parce que vous allez commencer à marcher et vous avez besoin de vous mettre debout sur vos deux pieds.

Patiente répond : je ne veux pas marcher.

Personnel dit : ben oui, voyons dont c'est le temps là. Vous ne voulez pas marcher ou quoi ?, voyons dont chère le docteur sait ce qui est le mieux pour vous. Et on veut que vous recommencer à marcher aussitôt que possible. Ok. Après notre visite au médecin on arrêtera au centre-ville et on achètera une crème glacée.

Patiente répond : ok.

Personnel dit : parfait

Patiente répond : je ne veux pas marcher sur ma jambe.

Personnel dit : vous êtes comique ( silly) y faut marcher de nouveau sur vos jambes.

**Scénario 2**

**Visite du fils, patiente âgée**

Personnel va dans le garde-robe et sort une blouse et dit : ok , il faut mettre votre blouse, votre garçon va être ici bien tôt.

Patiente répond : je ne veux pas celle-là

Personnel répond : voyons dont, cette blouse est ok

Patiente répond : ça ne match pas mon pantalon

Personnel répond : dépêchons-nous, votre garçon va arriver bien tôt, il faut mettre la blouse.

Patiente répond : ok, j'aurais aimé faire coiffer mes cheveux.

Personnel, répond : vos cheveux sont bons. On n'a pas le temps aujourd'hui de faire vos cheveux. Votre garçon va être ici bien tôt.

Patiente soupir et dit : il ne me reconnaîtra pas avec l'allure que j'ai.

Personnel répond : voyons dont, vous êtes comique aujourd'hui, vous êtes ok comme ça.

# Démence et la communication

- Le grand défi – c'est de rester en communication avec la personne atteinte de démence
- La communication est modifiée selon les besoins ou les déficits de la personne atteinte
- La perte de communication est progressive donc la patience est de mise
- **Comportement = Communication**

# Stratégies de communication pour maintenir l'identité individuelle du patient dément

- Reconnaissance
  - Reconnaître la personne âgée, connaître son histoire, son cheminement
- Négociation
  - Consulter la personne âgée et apprendre ses préférences, ses désirs, ses besoins
- Validation
  - Prendre conscience de ses sentiments, ses émotions et y répondre
- Facilitation
  - Impliquer la personne âgée dans ses soins, lui procurer les morceaux qui manquent pour accomplir ce qu'elle désire faire ou compléter

# Stratégies de base pour améliorer le processus de communication chez le patient dément

- Toujours faire face au patient
- Toujours nommer son nom
- Toujours se présenter
- Important de faire contact des yeux et se placer au niveau du champ de vision du patient
- Éliminer les distractions
  - environnement sans bruits
  - approcher le patient un soignant à la fois
- Approcher lentement, éviter des mouvements brusques
- Toujours parler à la personne atteinte avant de la toucher
- Donner une consigne à la fois
- Valider l'émotion ou sentiments
- Éviter de contredire ce que la personne dit
- Essayer de voir les choses de son point de vue
- Pas prendre tout au sérieux, ni personnelle
- Prendre conscience de notre attitude

Un ton de voix, une attitude relaxe et des mots appropriés ne se trouvent pas d'un coup de baguette magique.
Ils se découvrent et s'apprivoisent avec le temps.
Plus la personne âgée avance en âge, plus le regard, le toucher, les gestes, le sens d'odorat et la présence humaine prennent de la place dans la communication

# Exemples de stratégies de communication

- " OK, Madame Bernard, il semble que vous ne voulez pas prendre votre bain toute de suite."
- "Ca fait du bien marché dans le corridor, moi je suis prête pour aller dîner, allons dîner ?"
- "Madame Bernard, venez avec moi, votre dîner a été placé dans votre chambre.
- " Vous cherchez pour quelque chose, Madame Bernard ? Je peux vous aider. On va regarder ensemble ."

# Exemples de stratégies de communication

- Toujours obtenir l'attention du patient et le situer dans le temps ou la personne.

" Madame Bernard, votre fille Amy viens visiter aujourd'hui. "

" C'est le matin, Madame Bernard, le temps d'aller déjeuner. "

" Bonjour, Madame Bernard, venez marcher avec moi. J'aime marcher. "

" Votre petit fils Pierre est venu visité hier, dimanche. "

" Madame Bernard, je suis la préposée de l'hôpital et je vous emporte en fauteil roulant. "

# Situation de cas

- L'approche avec un patient qui souffre de démence ( maladie alzheimer)
  - La situation : vous venez chercher Mr Bernard qui est dans sa chambre pour dîner. Quelle est la meilleure approche ?

□ a. bonjour, est –ce que vous savez qui je suis ?

□ b. bonjour, je suis votre infirmière et je viens vous chercher pour dîner.

□ c. bonjour, Mr Bernard, c'est l'heure du dîner. Je vais vous amener à la salle à dîner.

# D'autres exemples – situation de cas

- Le patient est agressif verbalement.
- La situation: Madame Bernard est habituellement coopérative et de bonne humeur. Aujourd'hui quand vous voulez lui donner ses médicaments , elle devient agressive verbalement. Cocher la meilleure réponse.

□ a. Je sais que ca un mauvais goût ses médicaments mais c'est pour votre bien.

□ b. Je comprends comment vous vous sentez.

□ c. SVP, ne vous fâchez pas contre moi, je fais juste ma job.

□ d. Quelque chose vous dérange aujourd'hui, Madame Bernard ?

# D'autres exemples – situation de cas

- Le patient est agressif verbalement
  - La situation : quand vous entrez dans la chambre de Mr Bernard, il crie : " sort d'icitte, je n'ai pas besoin de vous autres, gang d'idiots." Quelle est la meilleure approche?

□ a. Ce n'est pas une belle manière de parler, Mr Bernard.

□ b. Vous êtes fâché Mr Bernard, parlez- moi de votre situation.

□ c. Pas besoin de crié, aimeriez-vous cela si moi je criais?

□ d. Ok, je vois que vous êtes pas content, je reviendrai plus tard.

# D'autres exemples – situation de cas

- Patient qui souffre de démence et qui répète la même question.
  - La situation: patient est confus et se promène près du poste de travail et demande toujours la même question "  c'est quand que je peux partir chez moi. " Cocher la meilleure réponse.

□ a. Je vous ai dit déjà que je ne sais pas.

□ b. Je ne sais pas. Il faut demander au médecin.

□ c. Je ne sais pas. Venez avec moi on va aller voir les autres qui sont dans le salon.

□ d. Ce n'est pas aujourd'hui et je ne sais pas quand non plus.

# D'autres exemples – situation de cas

- La patiente oublie, elle souffre de la maladie d'alzheimer.
  - La situation: Madame Bernard oublie et vous avez noté qu'elle a bien mangé son petit déjeuner ce matin. Toute suite après que les cabarets sont ramassés, elle vous approche et vous dit : "J'ai faim et je n'ai pas mangé ce matin. "  Cocher la meilleure réponse.

□ a. Bien voyons dont, je vous ai vu mangé ce matin.

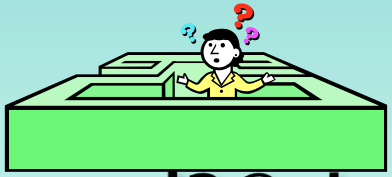
□ b. Vous avez mangé et vous n'avez rien d'autre à manger.

□ c. Le dîner est dans 1 heure, pensez-vous être capable d'attendre ?

□ d. Je vais aller avec vous, chercher un petit biscuit pour vous remplir jusqu'au dîner. Le déjeuner est déjà passé.

# QUESTIONS

# MERCI !!!



sylvie.bernard2@vitalitenb.ca