



Troubles de la mobilité

- Les personnes ayant une incapacité physique ont souvent leur propre façon de faire les choses. Demandez-leur permission avant de les aider.
- Donnez des renseignements sur les lieux accessibles dans les environs immédiats (portes automatiques, toilettes accessibles, etc.).



Troubles psychologiques

- Soyez rassurant, écoutez attentivement et assurez-vous de combler ses besoins.
- Si un patient semble être en état de crise, demandez-lui de vous expliquer la meilleure façon de l'aider.
- Prenez au sérieux les patients qui ont un trouble de santé mentale et travaillez avec eux pour répondre à leurs besoins.



Troubles visuels

- Présentez-vous lorsque vous vous approchez et adressez-vous directement au patient.
- Exprimez-vous normalement et clairement.
- Attendez qu'on vous donne la permission si vous proposez de l'aide.
- Offrez votre bras (le coude) pour guider le patient et marchez lentement.
- Si vous donnez des directives ou des renseignements verbaux, soyez précis et clair. Par exemple, si vous approchez d'une porte ou d'un obstacle, dites-le-lui.
- Ne supposez pas que le patient ne peut pas vous voir.
- Ne laissez pas le patient seul au milieu d'une pièce. Guidez-le vers une chaise ou vers un endroit où il sera à l'aise.
- Indiquez au patient des points de repère ou d'autres éléments qui l'aideront à s'orienter.
- Ne quittez pas le patient sans lui dire au revoir.

Mieux communiquer avec une personne selon son handicap

Traitez les patients ayant un handicap avec respect et égard
- comme pour tout patient!



Quelques conseils

- Ayez de la patience, de l'optimisme et de la volonté.
- Souriez et adoptez une attitude détendue.
- **Ne présumez pas du type de handicap du patient. Certains handicaps sont invisibles!**
- **Ne dévisagez pas le patient. Adressez-vous directement à lui, et non à la personne qui l'accompagne.**
- Parlez simplement et faites de courtes phrases.
- Ne venez pas automatiquement en aide au patient. Demandez-lui comment vous pouvez l'aider. Il vous expliquera ses besoins.
- Si vous ne comprenez pas ce que le patient vous dit, demandez-lui poliment de répéter.
- Au besoin, demandez au patient si une autre méthode de communication serait plus facile, par exemple un stylo et du papier.
- Ne touchez pas aux animaux d'assistance.
- **Demandez la permission avant de toucher un patient, son fauteuil roulant ou tout autre appareil, sauf en cas d'urgence.**
- **Ne faites pas allusion au handicap du patient et n'utilisez pas des expressions comme « invalide ».**



Troubles de la parole

- Si un patient a du mal à s'exprimer, cela ne veut pas dire qu'il a aussi une déficience intellectuelle.
- Privilégiez des questions auxquelles le patient peut répondre par un simple « oui » ou « non ».
- N'interrompez pas le patient ou ne finissez pas ses phrases à sa place.



Personne atteinte d'Alzheimer

- Aidez-la uniquement avec les choses qu'elle ne peut faire.
- Si elle perd le fil de ses pensées durant une conversation, suivez-la et lancez-vous dans un nouveau sujet.
- Si elle oublie ce qu'elle vient de dire, utilisez l'humour, faites preuve de compréhension – détendez l'atmosphère.
- Faites preuve de patience – il lui faut plus de temps pour trouver les mots et traiter l'information.
- Évitez les confrontations et diminuez le stress :
 - en lui donnant l'espace dont elle a besoin (du silence, de l'espace physique).
 - en acceptant ce qu'elle dit – ne la corrigez pas.
 - en formulant une suggestion ou en posant une question – évitez de donner des directives.
- Accordez une importance aux sentiments, car ceux-ci demeurent intacts :
 - « J'ai déjà ressenti la même chose. »
 - « Je suis désolé. »
 - « Cela pourrait arriver à n'importe qui. »
 - « Je vous comprends. Cela m'est déjà arrivé aussi. »



Déficiences intellectuelles

- Ne supposez pas ce que le patient peut ou ne peut pas faire.
- Utilisez des mots simples et des phrases courtes.
- Assurez-vous que le patient comprend ce que vous lui avez dit.
- Donnez un seul élément d'information à la fois.



Troubles d'apprentissage et cognitifs

- La patience et la volonté de trouver un mode de communication sont vos meilleurs outils.
- Lorsque vous savez qu'une personne ayant des troubles d'apprentissage a besoin d'aide, demandez-lui quelle est la meilleure façon de lui venir en aide.



Troubles d'audition

- Taper doucement sur l'épaule ou faite lui un signe de la main pour attirer son attention.
- Assurez-vous de vous trouver dans un endroit bien éclairé de sorte que le patient puisse voir votre visage.
- Regardez votre patient en face et parlez-lui directement.
- Ne placez pas vos mains devant votre visage lorsque vous parlez.
- Soyez clair et précis lorsque vous donnez des directives. Répétez ou reformulez vos directives au besoin. Assurez-vous qu'il vous a bien compris.
- Discutez de toute question personnelle dans une salle privée afin d'éviter que d'autres personnes surprennent la conversation.
- La communication pour les personnes sourdes est différente. Il peut s'agir de la langue des signes québécoise (LSQ) ou encore de l'*American Sign Language* (ASL).
- Si le patient porte un appareil auditif, essayez de lui parler dans un endroit où le bruit ambiant causera peu d'interférences.



Contact par téléphone

- Parlez normalement, clairement et directement.
- Ne vous préoccupez pas du son de sa voix. Concentrez-vous sur la conversation.
- Donnez des renseignements sur les lieux accessibles dans les environs immédiats (portes automatiques, toilettes accessibles, etc.).
- Soyez patient. N'interrompez pas le patient et ne finissez pas ses phrases à sa place. Donnez-lui le temps de s'expliquer.
- N'essayez pas de deviner. Si vous ne comprenez pas ce qu'il vous dit, demandez-lui de répéter.
- Répétez ou reformulez ce que vous avez entendu, si vous n'êtes pas certain.
- Si le patient au téléphone se sert d'un interprète ou utilise le service ATS, parlez-lui normalement. Ne vous adressez pas à l'interprète.
- Si votre patient a beaucoup de mal à communiquer, prenez des dispositions pour rappeler à un moment où vous pourrez parler à une autre personne.