

Offrir une aide adéquate

- Envisagez de porter une étiquette avec votre nom qui vous désigne comme un employé ou une personne susceptible d'apporter de l'aide.
- Abordez la personne de face, de manière amicale et franche.
- Enlevez votre chapeau et vos lunettes de soleil pour permettre à la personne de bien voir vos expressions faciales.
- Captez l'attention de la personne et présentez-vous – placez-vous d'abord son champ de vision, parlez, puis touchez-la délicatement (si c'est pertinent).
- Ne présumez pas des besoins de la personne ou de ce qu'elle pense.
- Demandez si vous pouvez lui être utile, et de quelle façon.
- Donnez des instructions claires et répondez à toutes les questions, même si vous avez déjà fourni ces renseignements.
- Si vous donnez des indications, fournissez des repères visuels ou des points de référence. Si possible, écrivez-les et donnez-les à la personne.
- Proposez-lui de l'aider à retrouver son chemin et de l'accompagner, ou proposez-lui d'appeler quelqu'un.
- Si elle est accompagnée d'un proche aidant, n'oubliez pas de faire participer la personne vivant avec la maladie d'Alzheimer aux décisions qui la concernent.

La mise en pratique de ces conseils dans les échanges quotidiens aidera le personnel à tous les échelons de votre organisme à rendre la collectivité plus solidaire, plus inclusive et plus accueillante envers les personnes vivant avec la maladie d'Alzheimer.



Si une personne vivant avec la maladie d'Alzheimer...

...a du mal à compter de l'argent ou à utiliser sa carte de paiement...

Je peux vous aider à compter la monnaie pour payer votre café?



Demandez-lui si vous pouvez l'aider à compter les pièces de monnaie ou suggérez un autre mode de paiement pour effectuer la transaction. Soyez patient et accordez-lui du temps.

...a du mal à se souvenir de son NIP, d'un mot de passe, de dates ou de transactions antérieures...

Ça me gêne quand j'oublie des choses.



Prenez votre temps... Rien ne presse.

Soyez patient et, si possible, emmenez-la dans un endroit tranquille. Si l'on presse une personne avec des questions ou qu'on la brusque, on peut accentuer sa contrariété et son anxiété.

...a du mal à remplir un formulaire...

... et vous signez ici.



Proposez de lire les questions à haute voix et répétez-les au besoin. Indiquez les endroits où il faut répondre ou signer. Parlez clairement et laissez-lui le temps de répondre.

...emporte un article sans le payer...

Bonjour! Quel beau chapeau. Puis-je vous accompagner à la caisse pour le payer?



Elle a peut-être simplement oublié. Restez calme et traitez-la avec dignité. Proposez-lui amicalement de l'aider à effectuer la transaction.

Améliorez vos propres habiletés de communication

- Faites face à la personne et établissez et maintenez un contact visuel (ou mettez-vous à hauteur des yeux si le contact visuel la met mal à l'aise).
- Adressez-vous directement à la personne vivant avec la maladie d'Alzheimer (ou à son proche aidant, le cas échéant) et écoutez-la.
- Parlez lentement et distinctement sur un ton amical. Ne présumez pas que la personne ne vous entend pas ou ne vous comprend pas.
- Utilisez des phrases courtes et simples et exprimez une idée à la fois.
- Évitez l'argot, le jargon et les métaphores qui pourraient être mal interprétées si elles étaient prises au pied de la lettre.
- Posez des questions fermées (oui/non) et ne posez qu'une question à la fois.
- Laissez à la personne le temps de répondre.
- Si la personne ne répond pas, recommencez en utilisant la même formulation, puis reformulez la question, si nécessaire, ou recommencez plus tard.
- Si possible, conduisez-la dans un endroit tranquille afin de limiter les sources de distraction (p. ex. un siège à l'écart d'une caisse occupée, d'une réception bruyante, d'un espace d'activité ou de la cuisine d'un restaurant.)



Améliorer vos capacités de communication au téléphone

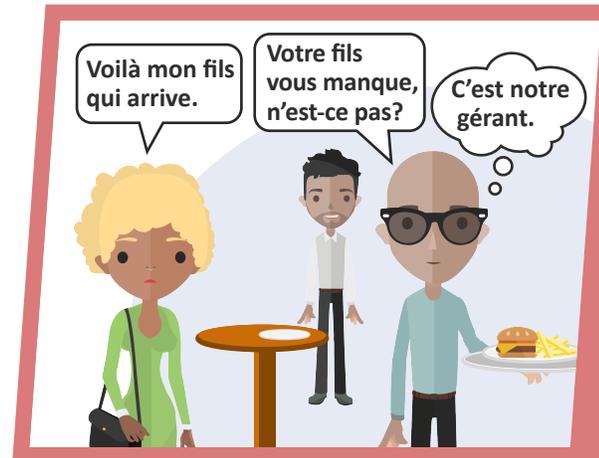
Une personne vivant avec la maladie d'Alzheimer peut avoir plus de mal à communiquer par téléphone, car elle ne dispose pas de repères visuels pour l'aider à saisir la conversation. Voici quelques conseils supplémentaires qui vous permettront d'améliorer la communication téléphonique :

- Déterminez quel est le moment le plus opportun pour appeler.
- Présentez-vous et dites pourquoi vous appelez.
- Décomposez la conversation en plus petits éléments d'information.
- Répétez calmement vos propos, si nécessaire, et ne brusquez pas la personne à qui vous parlez.
- Incitez la personne à noter l'information afin qu'elle puisse s'en souvenir après que vous aurez raccroché.
- Si vous reprenez l'appel après une mise en attente, présentez-vous à nouveau et récapitulez les échanges précédents.
- Envoyez un courriel, un texte ou une lettre de suivi pour aider la personne à se souvenir des détails et à s'y référer si vous la rappelez.

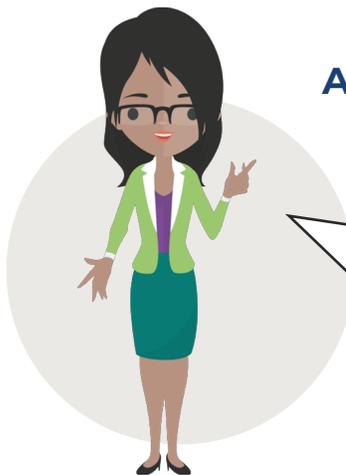


Aidez la personne en la supportant dans sa réalité

- Prenez conscience de la manière dont la personne pourrait percevoir la situation.
- Créez un lien, ne corrigez pas la personne. Concentrez-vous sur ce que la personne ressent et sur ce dont elle a besoin, plutôt que sur ce qui est exact de votre point de vue.
- Observez les gestes et le langage corporel de la personne : ils en disent souvent plus long que ses paroles.
- Demandez à la personne de vous en dire plus sur ses intentions ou ce qu'elle souhaite faire.
- Demandez-lui ce que vous pouvez faire pour elle et de quelle manière vous pouvez l'aider.
- Ne lui demandez pas de faire plusieurs choses à la fois. Laissez-la faire une chose à la fois, par exemple bavarder avec vous ou effectuer un paiement, mais pas les deux en même temps.
- Vous n'aurez pas la réponse qui convient parfaitement à chaque situation. Demandez de l'aide à votre supérieur ou aux services d'urgence locaux si vous n'êtes pas sûr de la marche à suivre.



Aider une personne qui est perdue ou qui erre



En soi, l'errance n'est pas dangereuse, mais elle peut l'être si la personne vivant avec la maladie d'Alzheimer se met dans des situations dangereuses. Par exemple, il est possible qu'elle ne soit pas habillée adéquatement selon la température extérieure, qu'elle ne sache pas depuis combien de temps elle est sortie, ou qu'elle ne sache pas où elle se trouve et où aller. L'errance dangereuse est une situation d'urgence et voici la marche à suivre si vous devez aider quelqu'un qui se retrouve dans cette situation :

- Arrêtez-vous, présentez-vous et expliquez-lui pourquoi vous l'abordez.
- Demandez-lui si vous pouvez l'aider et de quelle façon.
- Parlez-lui lentement et distinctement.
- Demandez-lui si vous pouvez appeler quelqu'un ou vérifiez si elle porte un bracelet MedicAlert® Sécu-Retour^{MD} et composez le numéro indiqué dessus pour obtenir de l'aide.
- Restez à ses côtés, si possible, mais ne la pressez pas et ne lui donnez pas l'impression d'être retenue contre son gré.
- Prévenez votre supérieur, appelez la police ou composez le 9-1-1 si la personne est en danger immédiat, s'il n'est pas possible de l'approcher ou si personne d'autre ne peut intervenir.

