



L'essentiel sur

Le refus de soins : agressivité/défense

1. IL N'Y A PAS DE RECETTE MAGIQUE!

L'attitude à adopter devra s'adapter à la personne qui se trouve en face de vous. Il est important de connaître son vécu, ses habitudes, ses goûts...

2. VOTRE POSTURE COMPTE

Votre empathie avec la personne âgée est tout aussi importante que la prise de conscience de vos limites, de votre capacité à passer le relais ou à reporter un acte quand c'est nécessaire

3. IL FAUT PARFOIS FAIRE PREUVE DE PATIENCE

Les délais pour obtenir les effets attendus ne sont pas toujours immédiats et les actions entreprises peuvent mettre du temps ou avoir besoin d'être répétées pour être efficaces



Ne jamais écarter la possibilité d'une **CAUSE MÉDICALE**

- Vérifier les antécédents, les modifications récentes de traitement, etc...
- Interpeller le médecin/l'infirmière/l'équipe de soins et lui faire part des difficultés rencontrées et des modifications à envisager



Adapter **L'ENVIRONNEMENT** à chaque fois que c'est possible

- Se renseigner sur les goûts et habitudes de la personne et adapter l'environnement en conséquence
- Créer un environnement favorisant le calme et l'apaisement (bruit, lumière)
- Vérifier que la personne n'a ni trop chaud ni trop froid
- S'assurer que l'intimité de la personne est préservée (porte fermée, pas d'intrusion pendant la toilette)
- S'assurer que la personne est installée confortablement et porte ses prothèses auditives et ses lunettes



Tenir compte de l'**ETAT EMOTIONNEL** de la personne accompagnée

- Prendre en compte l'histoire de vie de la personne et sa situation actuelle
- Être attentif aux communications non verbales : froncement de sourcil, mouvement de recul, sourire, signes d'agacement
- Être à l'écoute, respecter les silences
- Se montrer disponible, s'asseoir
- Être pleinement attentif à ce que l'on fait
- Être réceptif, calme
- Adapter sa posture de façon empathique en fonction de l'état émotionnel de la personne



S'interroger sur son propre **ETAT EMOTIONNEL**

- Faire attention à son propre état émotionnel, l'accepter et faire au mieux
- Prendre un instant pour évacuer le stress et se recentrer avant de commencer un soin ou un accompagnement
- Ne pas agir en pilote automatique, ne pas prendre le risque d'être maltraitant
- Passer le relais à chaque fois que nécessaire
- Pour éviter le stress de l'inconnu : regarder le plan de soin et les informations mises à disposition
- Se former à la gestion du stress et/ou aux domaines qui posent problème
- Faire remonter les difficultés (rythme de travail, ...) parler des difficultés en équipe
- Si on repère chez soi des signes d'épuisement, en informer son encadrement, demander l'aide d'un professionnel (médecine du travail, psychologue)



Etre attentif à sa **PRATIQUE**

- Les prémisses avant le soin :
 - Frapper à la porte avant d'entrer, attendre une réponse – si troubles auditifs, trouver un moyen de s'annoncer
 - Se présenter en entrant et échanger quelques mots avec la personne
 - Informer de ce qu'on vient faire
- S'assurer du consentement de la personne à chaque étape du soin
- Préparer son matériel et organiser son environnement pour ne pas interrompre le soin
- Echanger tout au long du soin et prévenir la personne du déroulement du soin
- Maintenir le contact par la parole, le regard ou le toucher
- Respecter la pudeur et la frilosité