

## Conseils pour aider les patients souffrant d'un handicap

### Aides à la mobilité : Fauteuils roulants, déambulateurs, cannes, etc.

#### À faire :

- Retirez tout obstacle évident qui rendrait difficile le déplacement du patient (par exemple : un présentoir trop proche d'une porte).
- Proposez votre aide si nécessaire. Demandez toujours d'abord. Laissez le patient vous dire comment vous pouvez l'aider et faites-lui savoir ce que vous faites.
- Traitez le fauteuil roulant ou l'aide à la mobilité avec respect.
- Asseyez-vous ou soyez à hauteur des yeux lorsque vous parlez pendant une longue période ou lorsque vous avez une conversation avec un patient qui se déplace en fauteuil roulant. Ainsi, ils n'ont pas à forcer leur cou pour lever les yeux vers vous.
- Offrez un siège à un patient qui peut avoir des difficultés à rester debout pendant de longues périodes.
- Demandez à un patient s'il se sentirait plus à l'aise en se transférant sur la chaise d'examen ou s'il préfère rester dans son fauteuil roulant.
- Sachez dans quelle mesure votre cabinet est accessible (rampe d'accès, toilettes accessibles aux fauteuils roulants, etc.) afin d'en informer les patients.
- Vous pouvez prévoir un peu plus de temps pour le rendez-vous, surtout si vous rencontrez un patient pour la première fois. Cela vous donnera l'occasion d'apprendre à connaître le patient et ses besoins et de veiller à ce qu'il ne se sente pas bousculé s'il lui faut plus de temps pour se déplacer.

#### Ne pas faire :

- Pousser le fauteuil roulant d'un patient sans le demander.
- S'appuyer ou accrocher quoi que ce soit au fauteuil roulant d'une personne.
- Se pencher et parler à une personne en fauteuil roulant comme à un enfant.
- Ne supposez pas qu'un patient qui utilise un fauteuil roulant ne peut pas marcher.
- Ne vous tenez pas trop près des aides à la marche. Si possible, tenez-vous sur le côté opposé. Se tenir trop près peut rendre le patient mal à l'aise et augmenter le risque de chute.

## Aveugle/Déficiences visuelle

### À faire :

- Présentez-vous et identifiez qui vous êtes.
- Soyez précis lorsque vous donnez des instructions. Il sera plus utile de dire au patient de faire trois pas vers la gauche que de lui dire « faites un pas par ici ».
- Faites face au patient lorsque vous parlez afin qu'il puisse vous entendre clairement.
- Écartez les obstacles évidents.
- Décrivez ce que vous faites pendant que vous le faites.
- N'oubliez pas que de nombreuses personnes aveugles ont encore une certaine vision.
- Proposez votre aide si nécessaire.
- S'il y a des documents à remplir, vous pouvez les remettre au patient à l'avance. Certaines personnes disposent d'une technologie d'adaptation ou d'assistance à domicile qui peut les aider à le remplir. Si les formulaires doivent être remplis au bureau, vous pouvez offrir votre aide.
- Prévenez le patient lorsque vous quittez ou entrez dans la pièce.

### Ne pas faire :

- Tirer le patient par la main ou le poignet.
- Déplacer des objets ou des meubles sans en parler au patient.
- Caresser ou parler aux chiens guides pendant qu'ils travaillent.

## Sourds/malentendants

### À faire:

- Faites face au patient lorsque vous parlez. Cela leur permettra de lire vos lèvres et vos expressions.
- Parlez clairement.
- Certains patients peuvent trouver plus facile d'utiliser des phrases courtes et simples.
- Si possible, minimisez les bruits environnants/de fond. Si votre bureau est très occupé, vous pouvez essayer de déplacer votre discussion dans une pièce plus calme.
- Discutez des procédures à l'avance afin que le patient sache ce qu'il doit faire. Cela peut être utile lorsque le patient doit regarder à travers une machine et qu'il n'est pas en mesure de vous voir ou de voir vos signaux visuels.
- Proposez de noter les informations essentielles, notamment l'heure, les dates et les chiffres qui peuvent se ressembler.
- Adressez-vous au patient, et non à l'interprète s'il en a un.
- Utilisez des aides visuelles ou des démonstrations.

### Ne pas faire :

- Évitez de vous couvrir le visage. Cela peut rendre la situation difficile pour un patient qui peut lire sur les lèvres.
- Ne criez pas. Demandez au patient s'il souhaite que vous parliez plus fort.
- Ne supposez pas que tous les patients malentendants peuvent lire sur les lèvres.

## Difficultés d'élocution

### **À faire:**

- Posez des questions pour vous assurer que vous avez bien compris.
- Soyez patient. Le patient peut prendre plus de temps pour communiquer.
- Parlez directement au patient.
- Recherchez des indices sur le visage, les mains ou d'autres signes visuels du patient.
- Travaillez avec les patients pour trouver un moyen de communiquer efficacement. Cela peut signifier écrire des choses ou utiliser des aides à la communication.
- Si quelqu'un a vraiment des difficultés, essayez de poser des questions par oui ou par non.

### **Ne pas faire :**

- Faire semblant de comprendre si vous ne comprenez pas.
- Interrompre le patient et terminer ses phrases à sa place.

## Handicaps intellectuels, cognitifs ou de développement

### À faire:

- Adaptez votre méthode de communication si nécessaire.
- Parlez clairement et utilisez un langage simple.
- Évitez de donner trop d'informations en une seule fois, ce qui peut être source de confusion ou d'accablement.
- Éliminez ou réduisez au minimum les distractions.
- Soyez patient. Écoutez attentivement. Soyez prêt à répéter les informations si nécessaire.
- Traitez les patients adultes comme des adultes.
- Accordez du temps supplémentaire pour prendre des décisions ou traiter des informations.
- Si un patient a des difficultés à lire ou à écrire, passez les formulaires/instructions en revue oralement.

### Ne pas faire :

- Ne prétendez pas comprendre si vous ne comprenez pas.
- Ne soyez pas condescendant et ne simplifiez pas à l'extrême.