

# Quand on teste, NE STRESSONS PAS

## ITEMS POSANT UN STRESS AUX PERSONNES ÂGÉES ENVIRONNEMENT MÉDICAL

C = Sentiment de contrôle faible  
I = Imprévisibilité  
N = Nouveauté  
É = Égo menacé

### Signes pour reconnaître le stress:

- confusion
- bouche sèche
- mains tremblantes
- mains froides/moites
- yeux dilatés
- émotionnel
- s'excuser constamment

PÉRIODE PRÉCÉDANT LE RENDEZ-VOUS	SOLUTIONS
<b>Trouver le lieu du rendez-vous médical</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Lorsqu'on appelle pour confirmer le rendez-vous, donner des directions claires et spécifiques sur le trajet à emprunter pour s'y rendre</li> </ul>
<b>Trouver une place de stationnement</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Donner de l'information à propos du stationnement</li> </ul>
<b>Difficulté à planifier un rendez-vous à une heure convenable dans la journée</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Offrir un choix pour les heures de rendez-vous</li> <li>Ajuster le moment de l'expérimentation selon la convenance des personnes âgées</li> </ul>
<b>Moyen de transport</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Transport adapté: contacter les personnes âgées avant leur rendez-vous pour planifier des véhicules/équipement si nécessaire</li> <li>S'assurer que la personne âgée sait qui contacter pour effectuer les arrangements concernant son transport. Lui transmettre l'information nécessaire concernant le transport public</li> </ul>
<b>Long temps d'attente avant la divulgation des résultats, et la fixation d'un rendez-vous</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informers les personnes âgées de leur position dans la liste d'attente, et donner une idée approximative du temps d'attente avant leur rendez-vous</li> </ul>
<b>Le temps d'attente entre la prise du rendez-vous médical et le rendez-vous lui-même</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Essayer de réduire le temps entre la journée de la prise de rendez-vous et la date du rendez-vous</li> <li>Fournir à la personne âgée un numéro qu'elle pourra contacter pour avoir de plus amples informations durant cette période d'attente</li> </ul>
<b>Manque de médecins de famille</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Procurer une liste de ressources/guides concernant les différentes options pour se trouver un médecin de famille</li> </ul>

## PÉRIODE PRÉCÉDANT LE RENDEZ-VOUS: Source de stress la plus élevée - SENTIMENT DE CONTRÔLE FAIBLE

ENVIRONNEMENT MÉDICAL	SOLUTIONS
<b>Voir d'autres personnes malades dans la salle d'attente</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Créer une atmosphère accueillante et apaisante dans la salle d'attente</li> </ul>
<b>Inconfort des sales médicales</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Demander aux personnes âgées si elles sont confortables (ex. température de la pièce). Si elles ne le sont pas, avoir des options pour s'assurer qu'elles sont confortables et non en détresse lors de l'examen/test</li> </ul>
<b>La propreté de la salle d'attente</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>S'assurer que la salle d'attente et la salle d'examen soient propres en tout temps</li> <li>Mettre à disposition des gels antibactériens car les personnes âgées ont peur d'attraper des microbes</li> </ul>
<b>Réception de la part des secrétaires médicales</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Donner de la psycho-éducation aux réceptionnistes &amp; aux secrétaires médicales, ce qui permettrait de développer des stratégies pour aider à réduire le stress des personnes âgées</li> <li>Avoir quelqu'un qui présente et familiarise la personne âgée avec l'environnement</li> </ul>
<b>Localisation des toilettes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dès leur arrivée, montrer aux personnes âgées où se trouvent les toilettes</li> </ul>
<b>Long temps d'attente avant le rendez-vous</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informers les personnes âgées du temps approximatif d'attente avant de voir le médecin</li> <li>Encourager les personnes âgées à lire des magazines, du matériel de lecture etc.</li> </ul>

## ENVIRONNEMENT MÉDICAL: Source de stress la plus élevée - SENTIMENT DE CONTRÔLE FAIBLE

PROFESSIONNELS DE LA SANTÉ	SOLUTIONS
<b>Recevoir de l'information inadéquate à propos de la maladie</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Donner du feedback aux personnes âgées concernant leur performance sur les examens médicaux et cognitifs. Donner des suggestions pour améliorer leur condition</li> <li>Suite au rendez-vous, effectuer un suivi afin de répondre aux questions et aux inquiétudes</li> </ul>
<b>Difficulté à comprendre certains termes médicaux</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Être transparent, expliquer clairement et faire des efforts de vulgarisation</li> </ul>
<b>Temps insuffisant avec un professionnel de la santé</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Prendre le temps nécessaire pour apprendre à connaître les personnes âgées avant leur examen médical</li> </ul>
<b>Temps insuffisant pour faire l'examen. Les personnes âgées se sentent pressées durant leur examen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Si le professionnel de la santé n'a pas d'autre choix que de se dépêcher, il peut demander à la personne âgée de lui indiquer s'il va trop vite</li> </ul>
<b>Manque de considération de la profession médicale</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Le professionnel de la santé devrait être :                             <ol style="list-style-type: none"> <li>Conscient de leur niveau de stress pour éviter les effets causés par des débordements de stress</li> <li>Sensible aux besoins des personnes âgées, au temps supplémentaire dont elles auraient besoin ainsi qu'à leur source d'inconfort</li> </ol> </li> </ul>
<b>Difficulté à entendre ce qui est dit - (surdité)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Articuler et parler à un débit raisonnable. Valider si les personnes âgées sont capables d'entendre et de comprendre clairement ce qui est dit</li> </ul>

## PROFESSIONNEL DE LA SANTÉ: Source de stress la plus élevée - SENTIMENT DE CONTRÔLE FAIBLE

EXAMEN MÉDICAL ET DIAGNOSTIC	SOLUTIONS
<b>Opinions contradictoires entre les médecins</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informers la personne âgée sur le statut des connaissances actuelles de sa condition, des traitements ou des recommandations</li> <li>Si la personne âgée se sent confuse par rapport aux différentes opinions des professionnels, lui fournir suffisamment d'informations</li> <li>Si possible, contacter d'autres médecins pour discuter de la meilleure option de traitement pour le patient</li> </ul>
<b>Recevoir un diagnostic</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aviser la personne d'être accompagnée lors de la divulgation de ses résultats/diagnostics, étant donné que le stress pourrait nuire aux capacités d'encodage de l'information de la personne âgée durant le rendez-vous</li> <li>Aviser les personnes âgées d'apporter un magnétophone pour permettre à la famille de réécouter ce que le médecin a dit</li> <li>Encourager la famille à s'impliquer et à utiliser les ressources suggérées</li> <li>Recommander des groupes de support (particulièrement efficaces pour les aidants naturels)</li> <li>Valider que la personne a bien compris en quoi consistaient les prochaines évaluations et procédures</li> </ul>
<b>Manque d'explications sur la raison pour laquelle ils doivent consulter un spécialiste</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fournir une explication claire de la raison pour laquelle le patient doit consulter un spécialiste</li> <li>Décrire ce à quoi le patient doit s'attendre lors de son rendez-vous avec le spécialiste (e.g. tests, procédures)</li> </ul>
<b>Passation d'un test de mémoire</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fournir aux personnes âgées des manuels sur les examens/procédures à venir et ce qu'elles suscitent</li> <li>Assurer aux personnes âgées qu'un feedback et des recommandations adéquates lui seront fournis</li> <li>Pour augmenter la motivation, commencer par les tâches plus simples</li> </ul>
<b>L'attente des résultats</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Durant l'examen médical, informers les personnes âgées du moment où leurs résultats devraient être attendus</li> <li>Si l'obtention des résultats est décalée, donner un estimé de ce retard</li> </ul>

## EXAMEN MÉDICAL ET DIAGNOSTIC: Source la plus élevée de stress - IMPRÉVISIBILITÉ