

# La revue internationale pour les professionnels de soutien direct

## Dépêchez-vous et attendez votre tour

### Comment gagner au jeu de l'attente

Par : Heather Hermans  
Shermoy Bennett  
Lauren Zaretsky  
Erin Orr  
Mais Malhas  
Yona Lunsky

*«Je suis fâchée, triste et anxieuse...ils s'occupent des autres avant moi.» - Paulo Zago*

Plusieurs d'entre nous ont connu le défi de devoir s'asseoir dans une salle d'attente bondée pendant longtemps avant de voir le médecin. Que vous ayez besoin de visiter le bureau du médecin, le dentiste, la salle d'urgence ou une clinique sans rendez-vous, l'attente peut être particulièrement difficile pour les personnes ayant une déficience intellectuelle. Ces personnes et le personnel/professionnels de soutien direct (PSD) qui les soutiennent ont décrit les salles d'attente comme étant frustrantes, décourageantes, effrayantes et accablantes. Ces sentiments peuvent causer des interactions négatives entre les fournisseurs de soins de santé, les personnes ayant une déficience intellectuelle et leur PSD. Suite à cette anxiété et agitation accrues, les rendez-vous peuvent sembler précipités, peuvent mal tourner ou ne pas avoir lieu du tout.

La salle d'attente peut être un environnement très difficile et chaotique pour n'importe qui. Elle peut être bondée, bruyante et imprévisible. Pour les personnes ayant une déficience intellectuelle qui ont des besoins particuliers, l'attente peut être encore plus pénible. Pour certaines personnes ayant une déficience intellectuelle, la salle d'attente peut aussi être une expérience sensorielle difficile. Elles peuvent être sensibles à l'éclairage, au trop grand nombre de personnes, au bruit qui pourrait venir du haut-parleur, des jeunes enfants qui sont présents ou de quelqu'un qui écoute de la musique forte avec un casque.

Il ya de nombreuses raisons pour lesquelles les attentes se produisent. Un patient précédent peut nécessiter plus de temps que la durée qui avait été fixée ou un rendez-vous urgent peut être glissé entre deux rendez-vous. Une fois qu'un rendez-vous commence en retard, un effet domino peut se produire si bien que, à la fin de la journée, les rendez-vous sont vraiment retardés.

Éditeurs: Dave Hingsburger, M .Ed.  
Angie Nethercott, M.A.



Hands | Mains

TheFamilyHelpNetwork.ca  
LeReseaudaideauxfamilles.ca



L'attente s'avère difficile pour de nombreuses raisons. Pour les personnes ayant une déficience intellectuelle, le temps est souvent un concept très difficile à comprendre. Plusieurs s'en tirent mieux avec un horaire structuré et prévisible. Quand elles sont confrontées à une activité ou un événement qui est imprévisible (tel qu'attendre pendant un temps indéterminé), cela peut devenir accablant. À cela vient s'ajouter le fait que certaines personnes ayant une déficience intellectuelle peuvent déjà être inquiètes au sujet de la visite chez le médecin pour d'autres raisons. Pour certaines d'entre elles, devoir interagir avec un médecin peut provoquer de l'anxiété. D'autres peuvent être inquiètes au sujet du déroulement de leur rendez-vous ou des procédures inconfortables telles qu'une prise de sang.

L'attente d'une visite de santé peut sembler très différente selon le degré de soutien dont une personne ayant une déficience intellectuelle a besoin. Pour celles qui nécessitent peu de soutien, les défis sont souvent axés sur l'ennui et l'anxiété. Pour les personnes qui nécessitent beaucoup plus de soutien, les comportements problématiques peuvent être courants, allant de vocalisations fortes à des accès de colère intenses et agressifs. L'attente peut être particulièrement difficile parce qu'il se peut qu'elles ne comprennent pas ce qui se passe ou ce qu'elles attendent vraiment. C'est souvent la responsabilité du PSD de soutenir la personne pendant son attente de la visite de santé tout en assurant la sécurité; cela peut être difficile quelquefois, surtout lorsqu'il y a une foule d'autres personnes qui sont assises et qui observent. Aussi chaotique que l'expérience de l'attente puisse devenir, il y a certaines choses que les PSD peuvent faire afin que le rendez-vous, y compris la période d'attente, soit réussi.

### **Que pouvons-nous faire pour rendre l'attente plus facile?**

Vous trouverez ci-dessous une liste de trucs et astuces utiles pour vous aider à gagner au jeu de l'attente. Il est important de se rappeler que la façon dont nous soutenons une personne pendant une visite chez le médecin dépendra des besoins et des préférences de cette personne.

#### **1) Avant d'aller au rendez-vous...**

*Suggestions des médecins de famille:*

1. Essayez de prendre un rendez-vous tôt dans la matinée ou après le dîner. Ces plages de rendez-vous auront habituellement des temps d'attente plus courts. Quand vous fixez le rendez-vous, vous pouvez expliquer au personnel administratif du bureau que la personne qui vient à la visite a des difficultés à attendre.
2. Quand vous contactez le personnel administratif avant la visite pour leur faire savoir que l'attente peut être difficile pour la personne que vous soutenez, vous pouvez leur demander :
  - a. De réserver possiblement une pièce séparée pour la personne que vous soutenez lorsque vous arriverez.
  - b. Si vous devez utiliser un mode de transport spécialisé, avec une heure précise pour prendre la personne, demandez-leur à quel temps vous devez fixer l'arrêt pour la personne.
  - c. S'ils ont d'autres suggestions (tout autre accommodement pouvant être fourni).

*Rappelez-vous : bâtir une bonne relation collaborative avec le personnel administratif du bureau est très utile parce que ce sont ces personnes qui peuvent fournir et planifier les accommodements pendant la visite.*

3. Demandez au personnel administratif/médecin de mettre une alerte en place dans le dossier de santé de la personne expliquant qu'elle a des difficultés à attendre afin que le bureau sache avant chaque visite que cette personne peut avoir besoin d'une pièce séparée ou d'autres accommodements pendant son attente.
4. Quand vous faites savoir au personnel administratif que la personne a des difficultés à attendre, vous pouvez également leur demander si vous pouvez réserver du temps supplémentaire avec le médecin si vous pensez que la personne peut en avoir besoin.

*Autres choses que vous pouvez faire :*

- Planifiez que cela sera plus long que prévu et parlez-en à la personne que vous soutenez.
- Préparez des activités préférées, des objets réconfortants, et des articles sensoriels (peuvent comprendre des jouets fidget et des articles texturés). Demander à la personne que vous soutenez ce qu'elle voudrait apporter à la visite chez le médecin peut l'aider à se préparer à attendre et peut faire en sorte qu'elle se laisse distraire.
- Faites un jeu de rôle du processus d'attente dans une salle d'attente à la maison avant le rendez-vous.
- Pratiquez l'attente pendant de courtes périodes de temps. Quand la personne peut tolérer l'attente pendant cette durée de temps, commencez à accroître graduellement le temps d'attente.
  - Rappelez-vous que le meilleur moment pour pratiquer une nouvelle habileté est quand la personne est calme et qu'elle n'est pas forcée de réussir (c.-à-d. il sera plus difficile d'attendre pendant une visite chez le médecin, donc il est mieux de pratiquer à l'avance afin d'acquérir l'habileté).
- Demandez au personnel administratif si vous pouvez pratiquer l'attente au bureau du médecin, avant le rendez-vous, simplement pour s'habituer à la situation. Peut-être qu'après une courte attente, une infirmière ou un membre de l'équipe pourrait voir la personne que vous soutenez.
- Pratiquez des stratégies auto-calmantes telles que la respiration profonde quand la personne n'est pas sous pression. Vous pouvez lui rappeler de respirer pendant qu'elle attend si elle devient anxieuse.
- Créer des histoires sociales est un autre moyen utile d'aider à expliquer le processus d'attente lors de la visite chez le médecin. Les sites Web suivants sont utiles pour créer des histoires sociales :
  - Touch Autism: <http://touchautism.com/app/social-stories-creator-library/>
  - ConnectAbility Visuals Engine: <https://connectability.ca/visuals-engine/>
  - Picto-Selector: <https://www.pictoselector.eu/>
- Si des formulaires doivent être remplis avant le rendez-vous, demandez au personnel administratif de vous les envoyer à l'avance.
- Essayez de faire en sorte qu'une PSD qui connaît très bien la personne ayant une déficience intellectuelle que vous soutenez et entretient une bonne relation avec elle l'accompagne au rendez-vous.
- Faites des recherches sur l'endroit et le stationnement afin d'arriver à temps. Si vous devez être en retard, appelez et faites-le savoir au personnel administratif à l'avance afin qu'il puissent être prêts.

## 2) Quelques suggestions et citations des PSD pendant que vous êtes là comprennent...

- Quand vous arrivez au bureau, adressez-vous au personnel et rappelez-leur les accommodements dont vous avez besoin. Vous pouvez aussi demander une mise à jour sur la durée du temps d'attente qu'ils prévoient.
- Si vous apprenez que vous devrez attendre, prenez une grande respiration et ne vous en prenez pas au personnel administratif. Au lieu de cela, sortez quelques activités que vous avez apportées et essayez de tirer le meilleur parti possible du temps d'attente.
- Impliquez la personne que vous soutenez dans le processus. Incitez-la à tenir et à montrer au personnel administratif sa carte santé ou d'autres documents tels que le formulaire du rendez-vous médical. Cela peut être amusant et aide la personne à jouer un rôle actif dans ses soins de santé.
- Vérifiez l'environnement pour repérer les choses qui peuvent être dangereuses ou anxiogènes.
- Utilisez un horaire visuel ou une minuterie visuelle qui montre au membre combien de temps il lui reste, si possible (ex. utiliser le Time Timer ou un chronomètre).
- Essayez de rester calme – la personne que vous soutenez percevra vos émotions si vous êtes impatient ou anxieux.
- S'il y a un délai d'attente important, demandez au personnel administratif si vous pouvez sortir prendre une marche et revenir ou s'ils peuvent vous appeler quand le médecin sera prêt à voir la personne que vous soutenez.
- Envisagez de faire une activité préférée après le rendez-vous. Vous pouvez rappeler les activités préférées à la personne tout au long de la visite chez le médecin afin qu'elle ait hâte de s'y adonner. Ajoutez l'activité préférée à l'horaire visuel de la personne et revenez-y pendant le temps d'attente et la visite avec le médecin.

*«Je m'assure d'avoir une bonne relation avec le personnel d'accueil au bureau du médecin. Quand je soutiens un membre [adulte ayant une déficience intellectuelle] pour aller chez le médecin, j'appelle le personnel d'accueil pour leur dire que nous sommes en route. Je leur demande ce que sera la durée de l'attente selon eux, et nous élaborons un plan à partir de ce renseignement. Quand nous arrivons au bureau et que nous nous inscrivons, ils savent que nous sommes là et ils peuvent me donner la durée de l'attente. Si c'est plus long que 10 minutes, je vais leur demander si c'est correct d'aller prendre une marche ou de faire une promenade en auto s'il fait trop froid et de nous appeler lorsque c'est le moment. Ils sont habituellement d'accord parce qu'ils nous connaissent bien et qu'ils savent à quel point c'est difficile pour la personne d'attendre dans le bureau du médecin.»*

- Pat Ejenavi, Professionnelle de soutien direct chez Vita Community Living

*«Avec certains membres [adultes ayant une déficience intellectuelle] qui ont beaucoup de difficulté à attendre et qui parfois peuvent avoir un comportement à risque quand ils deviennent frustrés ou contrariés en raison de l'attente, je me suis assurée d'expliquer cela au médecin et au personnel du bureau. Maintenant, si le médecin veut simplement voir la personne rapidement ou faire une vérification rapide, il vient à la fourgonnette quand nous arrivons.»*

- Shamsa Mohamed, Professionnelle de soutien direct chez Vita Community Living

### 3) Autres conseils pour fixer des rendez-vous :

- Demandez quelle journée et à quel moment de la journée il y a le moins de rendez-vous
  - Évitez les temps où le médecin revient tout juste de vacances ou de temps loin du bureau
  - Évitez les congés scolaires
- Ne choisissez pas un moment où vous devrez vous dépêcher pour faire quelque chose d'autre immédiatement après le rendez-vous.

Il est utile de comprendre pourquoi l'attente est difficile pour chaque personne. Quand le PSD connaît les raisons de cette difficulté, elle ou il peut trouver des moyens spécifiques d'améliorer la situation pour cette personne. Par exemple :

- 1) Si la personne s'ennuie pendant l'attente :
  - a. La ou le PSD peut essayer de rendre l'attente du médecin aussi agréable que possible.
  - b. Demandez à la personne quelles sont les activités ou les articles qu'elle aimerait apporter avec elle.
  - c. Assurez-vous d'apporter suffisamment d'activités préférées.
  - d. Si la personne aime l'interaction sociale, fournissez-lui-en beaucoup tout au long du temps d'attente.
- 2) Si la personne associe la visite chez le médecin à une expérience difficile ou vraiment horrible :
  - a. Pratiquez à vous préparer pour la procédure à l'avance.
  - b. Pratiquez des techniques de relaxation telles que la respiration profonde, à l'avance, et demandez alors à la personne d'utiliser ces stratégies pendant qu'elle attend.
  - c. Demandez à la personne ce dont elle a besoin pour rester calme et, quand c'est possible, fournissez-lui ces choses.
  - d. Assurez-vous que la personne sache ce qui se produit à chaque étape de la visite.
  - e. Essayez de rendre la visite aussi agréable que possible (voir #1) pour enseigner que la visite chez le médecin n'est pas toujours mauvaise.
- 3) Si la personne deviant frustrée dans la salle d'attente en raison du bruit fort :
  - a. Apportez des écouteurs anti-bruit ou apportez de la musique que la personne aime afin qu'elle puisse l'écouter avec son casque pendant qu'elle attend.
  - b. Demandez au personnel du bureau si vous pouvez utiliser une pièce vide ou un endroit plus tranquille où attendre.
- 4) Si l'attente est difficile parce que la personne n'aime pas être assise pendant de longues périodes ou ne trouve pas les chaises confortables :
  - a. Apportez un oreiller pour rendre le siège plus confortable.
  - b. Fournissez beaucoup de pauses de la position assise en marchant autour de la pièce, en vous tenant debout ou en faisant des étirements.
- 5) Si la personne n'aime pas la salle d'attente parce qu'elle sent que les gens la dévisagent ou rient d'elle :
  - a. Demandez une salle privée ou un endroit plus tranquille.
  - b. Essayez de rendre l'expérience aussi amusante que possible.
  - c. Prenez des pauses fréquentes à l'extérieur (mais assurez-vous de faire savoir où vous êtes au personnel du bureau).

**Ressources utiles :**

- [Cliquer ici pour une histoire sociale et d'autres ressources sur la visite chez le médecin \(https://magnusmode.com/\)](https://magnusmode.com/)
- [Cliquer ici pour une vidéo sur la visite chez le médecin \(https://youtu.be/6HZ6DOnXtB0\)](https://youtu.be/6HZ6DOnXtB0)
- [\(https://www.porticonetwork.ca/web/hcardd/healthcareresources/people-with-developmental-disabilities-and-caregivers\)](https://www.porticonetwork.ca/web/hcardd/healthcareresources/people-with-developmental-disabilities-and-caregivers)

**Au sujet des auteurs :**

Heather Hermans est superviseure de programmes et cothérapeute chez Vita Community Living Services et un membre de l'équipe de mise en oeuvre du projet «Nuts and Bolts of Health Care for Direct Support Professionals».

Shermoy Bennett est un professionnel de soutien direct chez Vita Community Living Services et un membre de l'équipe de mise en oeuvre du projet «Nuts and Bolts of Health Care for Direct Support Professionals».

Lauren Zaretsky est une adjointe aux recherches pour le projet «Nuts and Bolts of Health Care for Direct Support Professionals» chez Vita Community Living.

Erin Orr est une stagiaire en recherche diplômée pour le projet «Nuts and Bolts of Health Care for Direct Support Professionals» du Centre de toxicomanie et de santé mentale.

Mais Malhas est la coordonnatrice de la mise en oeuvre du projet « Nuts and Bolts of Health Care for Direct Support Professionals» du Centre de toxicomanie et de santé mentale.

Dr. Yona Lunsky est la directrice du programme H-CARDD au Centre de toxicomanie et de santé mentale.

## Réponses aux FAQ au sujet de la revue internationale

- 1) Cette revue est destinée à être distribuée à grande échelle; vous n'avez pas besoin de permission pour la transférer. Vous avez cependant besoin de permission pour la publier dans un bulletin d'information ou un magazine.
- 2) Vous pouvez vous abonner en faisant parvenir un courriel à [dhingsburger@vitacls.org](mailto:dhingsburger@vitacls.org)
- 3) Nous acceptons les soumissions. Envoyez les idées d'articles par courriel à l'adresse ci-dessus ou à [anethercott@handstfhn.ca](mailto:anethercott@handstfhn.ca)
- 4) Nous apprécions la rétroaction sur tout article qui apparaît ici.

