

REVUE SEMESTRIELLE DESTINÉE AUX SAAD CONVENTIONNÉS AVEC LA CARSAAT RA  
PROGRAMME « MIEUX CONNAITRE LES AIDES ET INNOVATIONS POUR LE BIEN VIEILLIR À DOMICILE »



## Les Maladies Neuro Évolutives Objectif : créer un environnement apaisé

Joseph, atteint de troubles de l'attention et d'une désorientation dans le temps et l'espace, montre un comportement de plus en plus agressif envers les aides à domicile qui interviennent deux fois par semaine pour l'aide à la toilette. Une agressivité plutôt verbale, rarement physique, est à constater. Joëlle, son épouse, se plaint auprès de Pauline, responsable de secteur, que son époux accepte de plus en plus difficilement l'arrivée des intervenants, qu'il est dans le déni des troubles cognitifs auxquels il fait face.

Quelques aides à domicile relatent qu'il semble étonné lorsque l'aide à la toilette lui est proposée (l'organisation des affaires pour le rasage, préparation des bas de contention, ...), et dans un refus catégorique d'aide à l'habillage.

Son épouse tente de faire comprendre à Joseph qu'elle a besoin d'aide maintenant pour gérer leur quotidien. Elle rajoute que c'est pour qu'il puisse se reposer, être accompagné pour certains gestes pour réussir à faire sa toilette plus en autonomie ... Mais rien à faire, son époux ne fait que s'énerver dès qu'elle essaie de justifier ! Seul leur fils semble réussir à trouver des moments plaisants à deux.

Pauline propose une réunion de concertation pour identifier les besoins du couple, les capacités et désirs de monsieur pouvant être mis en avant, redéfinir les priorités et ajuster le plan d'aide. L'objectif général établi est de créer un environnement apaisé permettant l'acceptation de l'aide sans agressivité ni plainte, mais également pour rassurer l'équipe et retrouver des moments plaisants ensemble.

AVRIL 2024

Dans ce numéro :

**LES MALADIES  
NEURO ÉVOLUTIVES  
créer un  
environnement  
apaisé**

**Les  
messages  
clés de la  
HAS**

vus par  
L@ Veille  
Numérique

**La Validation,**  
méthode de  
communication de  
Naomi Feil,  
psychosociologue,  
destinée à favoriser  
la communication  
avec les personnes  
âgées désorientées

**La mise en  
pratique de La  
Validation :**

- au sein d'une organisation
- dans la relation avec un bénéficiaire

**QUOI DE NEUF ?**

Les nouveautés  
DOM'inno

## Irritabilité, refus d'aide, troubles du comportement : Les Maladies Neuro Évolutives (MNE) en bref



Plus d'1 million  
de personnes touchées  
en France



### Troubles cognitifs

- Perte de mémoire, trouble de l'attention, désorientation dans le temps et l'espace...



### Troubles psychologiques, affectifs et émotionnels

- Dépression, anxiété...



### Troubles du comportement

- Agressivité, hallucination, désinhibition...



### Troubles moteurs

- Déformation de la posture, problème de marche...



### Autres troubles

- Fatigue, douleurs, problèmes de sommeil, trouble urinaire, perte de goût/odorat, risque d'étouffement...

HAS  
HAUTE AUTORITÉ DE SANTÉ

<https://www.has-sante.fr/> Phrase clé de recherche sur la page d'accueil du site :  
« support de présentation aes accompagner les personnes atteintes de maladies neuro évolutives »

## Une règle d'or : la « validation »

« Les comportements d'une personne désorientée ont du sens.  
L'objectif n'est pas de découvrir le sens, mais de reconnaître qu'il y en a un. »

(Naomi FEIL, psychosociologue créatrice d'une méthode destinée à favoriser  
la communication avec les personnes âgées désorientées : « La Validation »)

Attribuer du sens ou « valider » une personne signifie reconnaître que son comportement a du sens, reconnaître que la personne a une valeur, et ce, même si nous ne la comprenons pas toujours. Ce principe est fondamental pour créer un environnement respectueux et apaisé. Conseils inspirés de La Validation et la [fiche pratique de la HAS](#)

### LA MISE EN PRATIQUE DE LA VALIDATION

#### ➤ AU SEIN DE L'ORGANISATION

Encourager le savoir être de chaque intervenant

- échanges réguliers en réunions d'équipe
- inscription de la règle d'or de La Validation dans le dossier du bénéficiaire
- configuration de « pop-ups » de rappel de la règle d'or sur le smartphone pro
- réunions de concertation avec le bénéficiaire et l'entourage aidant

Capitaliser sur les observations transmises par les intervenants

- par le biais du cahier de liaison (papier ou numérique) ou lors de réunions
- par la mise en place d'un planning d'actions informant le bénéficiaire et aidant(s)

#### ➤ DANS LA RELATION AVEC LE BÉNÉFICIAIRE

Éviter l'effet surprise

- toujours s'assurer que la personne nous voit et nous entend bien
- se placer face à la personne, pas derrière, maintenir un contact visuel (si elle l'accepte !)
- ne jamais parler en présence de la personne comme si elle n'était pas là

Soyez à l'écoute du bénéficiaire

- asseyez-vous avec le bénéficiaire pour mieux écouter lorsque la personne évoque une plainte
- validez le ressenti du bénéficiaire en tenant compte du langage verbal et non-verbal
- soyez sincère dans vos questionnements !
- restez patient et bienveillant

<https://www.tasda.fr/instant-t/>

« L'Instant T », des webinaires mensuels pour les évaluateurs de plans d'aide, les SAAD qui assurent des coordinations OSCAR et/ou qui suivent un processus de repérage des risques de fragilisation du bénéficiaire.



# Les conseils de la HAS ([fiche pratique de la HAS](#)) vus par L@ Veille Numérique

Quels usages numériques pour créer un environnement apaisé ?

## 1. Adaptez votre communication à la personne pour être sûr d'être compris



### Préparation en amont de l'arrivée de l'intervenant

- proposition d'une affiche avec les photos des intervenants, leurs noms et jour/horaire d'intervention inscrits ; à afficher à l'endroit suggéré par le bénéficiaire
- avec l'accord du bénéficiaire, insertion de ces mêmes photos dans un **cadre photo numérique**, connecté ou simple usage – certains offreurs de téléassistance en proposent
- utilisation d'un **dispositif de rappel** indiquant l'arrivée de tel ou tel intervenant ; à 30, 15 et/ou 5 minutes avant l'arrivée (cf. Fiche Pratique de l'Instant T « [Repère dans le temps](#) »)

## 2. Soyez à l'écoute des besoins, des préférences ou des plaintes de la personne



Fonctionne avec Google Home

Fonctionne avec Apple Home

Fonctionne avec alexa

### Prise en compte de douleurs et état de sommeil du bénéficiaire

- repérage des changements de l'état général du bénéficiaire grâce à l'utilisation d'une **grille de repérage**
- installation d'un **dispositif d'alerte domotique** : les aidants pourraient transmettre les informations relevant de nuits agitées (cf. Fiche Pratique de l'Instant T « [La chute à domicile](#) »)

### Prise en compte des plaintes du bénéficiaire

- ajustement des heures de passage dans la limite du possible
- utilisation de **variateur de lumière** pour l'éclairage dans la salle de bain, lors de l'accompagnement à la toilette (cf. Fiche Pratique de l'Instant T « [Lumières à tous les étages](#) »)
- ajustement de l'environnement lumineux et/ou sonore lors de soins/actions requérant une attention particulière en utilisant une **commande vocale** pour actionner les volets, éteindre la radio, ou, au contraire, lors de la toilette, mettre une musique/ambiance souhaitée
- observation de signes de déshydratation avec actions mises en place par la suite (cf. Fiche Pratique de l'Instant T « [Vivre les chaleurs estivales](#) »)

## 3. Proposez des activités et valorisez ce que la personne fait, sans l'infantiliser, adulte à adulte !



Source :  
Fiche pratique  
de la HAS

### Proposition des activités suggérées, ou du moins acceptées par le bénéficiaire, permettant de créer une relation de confiance avec l'intervenant

- proposition de sorties type marche à l'extérieur pour l'aidant, avec le bénéficiaire (peut-être avant une intervention planifiée en fin d'après midi ?), afin d'optimiser un état apaisé
  - encouragement de toute activité permettant le prendre soin de soi/l'autre : le jardinage, la lecture, les jeux de société, l'écoute de la musique...
- (cf. L@ Veille Numérique N° 5 : « [Les Loisirs, Continuer à faire ce qu'il lui plaît](#) »)

# Les conseils de la HAS vus par L@ Veille Numérique

Quels usages numériques pour créer un environnement apaisé ?



## 4. Signalez à votre encadrement tout élément inhabituel (douleurs, qualité de sommeil, refus, ...)



Source : Fiche pratique de la HAS



### Observations sur les changements remarquables

- utilisation d'une grille de repérage des fragilités permettant de transmettre en temps réel des notifications requérant une action dans un bref délai
- discussions/échanges en réunions d'équipe ; partage des étonnements, questionnements, ressentis des intervenants face aux situations inconfortables

### Observations autour des bienfaits de « La Validation »

- changements positifs dans la relation bénéficiaire ↔ intervenant
- moins d'effet surprise constaté lors de l'arrivée de l'intervenant
- moins d'agressivité verbale
- moins de refus d'aide à la toilette
- plus de temps de qualité lors des interventions

## 5. Proposez à votre encadrement vos idées pour améliorer l'accompagnement d'une personne



Source :  
Fiche pratique  
de la HAS

### Observations sur les besoins exprimés par le bénéficiaire ou ressentis par l'intervenant

- Recueillir l'expression du bénéficiaire et son aidant/entourage
- Questionner, en équipe, des éventuels besoins du bénéficiaire et/ou son entourage : un temps d'intervention plus long, une aide à la préparation des sorties, un siège de bain ou d'un réhausseur de WC... ?

## Quoi de neuf ?

À retrouver sur le catalogue en ligne du TASDA des aides numériques  
<http://dominno.tasda.fr>.

**DOM'inno**  
L'innovation à domicile



### Communication facilitée

Smartphone Android intuitif et simplifié

Mot clef de recherche :  
BINOM



### Création d'un éclairage tamisé

Mot clef de recherche :  
ODACE



### Sorties en autonomie encouragées

Mot clef de recherche :  
Galet TOMEZ