



Personnes atteintes  
de démence à la  
pharmacie

En tant qu'employé-e en pharmacie, vous avez des contacts réguliers avec une partie de votre clientèle. Souvent, vous conseillez vos client-e-s des années durant et vous connaissez leurs habitudes. Dès lors, tout changement vous saute aux yeux. Vos conseils judicieux n'en sont que plus précieux, notamment pour une personne qui semble avoir des signes de démence et pour ses proches.

## Chez vos client-e-s, quels sont les signes pouvant indiquer une démence ?

### La personne

- a l'air négligé ou porte des vêtements inappropriés pour la saison
- a des difficultés avec les heures d'ouverture, mélange les jours de la semaine
- veut acheter de façon répétée le même produit, perd la vue d'ensemble de ses réserves de médicaments
- peine à s'exprimer, à trouver ses mots et les bonnes tournures, dit un mot pour un autre
- se répète constamment ou se fait l'écho de vos propos
- répond de manière inappropriée à vos questions
- demande des médicaments qui améliorent la mémoire
- agit ou décide de façon imprévisible ou se contredit, par exemple en ce qui concerne sa perception de la douleur
- ne reconnaît plus ses médicaments, ni leur indication et posologie et ne sait plus se servir du doseur de médicaments
- se montre agitée, confuse, peut ainsi s'adresser aux clients d'une façon un peu trop directe
- élude les questions ou cherche à sauver les apparences en approuvant tout ce que vous dites
- n'arrive pas à faire deux choses à la fois, comme discuter et chercher son porte-monnaie
- a visiblement des difficultés à s'en sortir entre les ordonnances, les formulaires, les décomptes et sa carte d'assurance maladie.

## Conseils pratiques

/ Si la cliente, ou le client, évoque des troubles de la mémoire, du langage, de la planification ou de l'orientation qui compliquent son quotidien, vous pouvez lui proposer, selon vos disponibilités, un moment d'échange dans un coin tranquille de la pharmacie. Faites preuve de patience et d'empathie.

/ Arrangez-vous pour limiter le temps d'attente. Prévoyez plus de temps que d'habitude. Si la personne s'adresse avec trop de familiarité à d'autres client-e-s qui attendent, servez-la dès que possible. L'entourage se montre en général compréhensif.

/ Il peut être utile de remettre au client, à la cliente, à conserver dans son porte-monnaie, une carte de la pharmacie avec un nom de contact. Vous pouvez aussi proposer de faire livrer les médicaments à domicile.

## Informations supplémentaires pour votre quotidien professionnel

Si vous avez un bon contact avec la personne, vous pouvez lui recommander de parler de ses difficultés à sa ou son médecin traitant-e.

Proposez à la personne d'utiliser un dossier à médicaments (semainier) tant qu'elle est en mesure de s'en servir.

En général il est utile que la ou le médecin traitant-e communique directement à la pharmacie tout renouvellement d'ordonnance et toute adaptation de dosage.

Il est par ailleurs conseillé de clarifier avec le client ou la cliente qui est la personne chargée de coordonner les soins et d'administrer les médicaments. Cela vous permet de transmettre ensuite les informations pertinentes pour le traitement à la personne de référence. Il est conseillé de saisir ces données dans votre fichier clients.

## Quelques pistes pour mieux communiquer

Cherchez à capter le regard de la personne en lui souriant.

Faites des phrases simples à un seul message en parlant lentement et distinctement.

Posez des questions auxquelles la personne peut répondre par oui ou par non.

Parlez d'une voix posée, agréable, et choisissez des formulations positives.

Accompagnez vos paroles de gestes pour mieux vous faire comprendre.

Tenez compte de l'humeur de la personne et des changements d'humeur.

Soyez à l'écoute et faites preuve de patience.

N'insistez pas sur ses difficultés.

Ne cherchez pas à corriger des affirmations erronées. Argumenter est contre-productif.

N'insistez pas si la personne se braque.

Ne vous laissez pas atteindre par des remarques ou des gestes inadéquats.

# Les trois stades d'une démence

## / Stade initial

Atteintes cognitives encore peu marquées :

- oubli d'événements récents ou d'informations nouvelles
- troubles de l'orientation dans le temps et dans l'espace
- communication difficile : répétitions, peine à trouver ses mots
- difficultés dans la vie quotidienne, retrait social

Ces malades vivent en général à domicile, parfois seuls, et sont tributaires d'une aide ponctuelle.

## / Stade modéré

Atteintes plus marquées, éventuellement accompagnées de :

- difficulté à reconnaître les proches
- tendance à se perdre dans un environnement familier
- angoisse, agitation, grand besoin de bouger
- apathie, repli sur soi, sautes d'humeur, réactions excessives

Ces malades peuvent encore vivre chez eux mais nécessitent une aide et un accompagnement quotidiens.

## / Stade avancé

Atteintes sévères :

- incapacité de se reconnaître soi-même
- communication verbale quasi inexistante (sons)
- délires, hallucinations
- troubles locomoteurs avec risque de chute
- incontinence, troubles de la déglutition

- repli sur son monde intérieur

Ces malades ont besoin d'aide et de soins 24 heures sur 24.

# Le Téléphone Alzheimer 058 058 80 00

vous fournit information et conseil  
en matière de démence en français,  
allemand et italien.

Du lundi au vendredi  
8–12 h et 13.30–17 h

Sur **alz.ch**

vous trouverez de plus amples  
informations, des publications  
gratuites sur les démences et les  
coordonnées des sections  
cantonales d'Alzheimer Suisse.

Vous pouvez, bien entendu,  
**devenir membre** de l'association  
par téléphone ou en ligne.

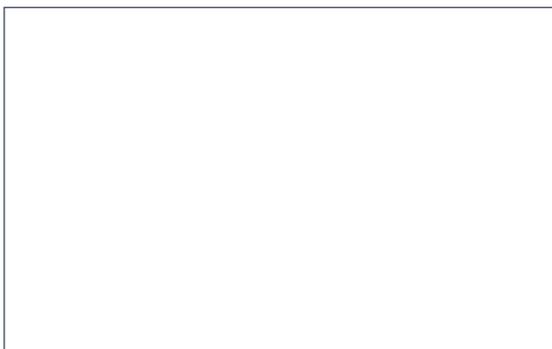
## Les démences en Suisse

En Suisse, le nombre de personnes atteintes de démence ne cesse de croître car le risque augmente avec l'âge. Près de 9 pourcent des plus de 65 ans sont touchés par une démence.

La proportion est d'un tiers chez les 85 à 89 ans et de près d'une personne sur deux chez les plus de 95 ans. On estime que seule la moitié des personnes atteintes de démence a bénéficié d'un diagnostic.

En coopération avec :

pharmaSuisse   
Schweizerischer Apothekerverband  
Société Suisse des Pharmaciens  
Società Svizzera dei Farmacisti



 **alzheimer**  
Schweiz Suisse Svizzera

/ Alzheimer Suisse • Gurtengasse 3 • 3011 Berne  
Tél. 058 058 80 20 • info@alz.ch • alz.ch