



# SOMMAIRE

CHAPITRE 1   INTRODUCTION À LA RELATION AVEC L'USAGER	5
CHAPITRE 2   COMPRENDRE LES ATTENTES DE LA PERSONNE	11
CHAPITRE 3   ÉVALUATION DES BESOINS INDIVIDUELS	17
CHAPITRE 4   REFORMULATION DES CONSIGNES	25
CHAPITRE 5   ÉTABLISSEMENT DES PRIORITÉS	33
CHAPITRE 6   PERSONNALISATION DU SERVICE FOURNI	39
CHAPITRE 7   GESTION DES SITUATIONS IMPRÉVUES	47
CHAPITRE 8   TRANSMISSION CLAIRE DES INFORMATIONS	53
CHAPITRE 9   COLLABORATION AVEC L'ENTOURAGE	59
CHAPITRE 10   MAINTIEN DU DIALOGUE AVEC LA PERSONNE	67
CHAPITRE 11   ADAPTATION AUX CONDITIONS DE VIE	75
CHAPITRE 12   PRISE EN CHARGE EMPATHIQUE	81