

# Parler de la vie en résidence avec un client

## Engager la conversation avec les clients qui pourraient bénéficier de la vie en résidence

Nous avons appris à bien connaître nos clients et leur famille, et nous reconnaissons qu'il n'est pas toujours facile d'aborder la question de la vie en résidence, ni de déterminer les personnes qui pourraient en bénéficier. Pour vous aider à pouvoir le faire, avec vos clients, nous désirons vous offrir quelques conseils et astuces sur la façon d'amorcer la conversation.

### Évaluer les besoins

#### Qui pourrait bénéficier du style de vie d'une résidence Chartwell ?

Vous constaterez que comme nous offrons un éventail de services variés, nous pouvons répondre aux besoins de nombreuses personnes :

**AÎNÉS AUTONOMES.** En général, ces personnes sont en assez bonne santé et jouissent d'une bonne mobilité. Parmi les défis auxquels elles font face, il se peut qu'elles aient récemment perdu leur conjoint ou qu'elles ne conduisent plus. Leurs enfants peuvent aussi s'inquiéter du fait qu'elles **ne sortent plus beaucoup ou ne se sentent pas en sécurité seules dans leur maison pendant la nuit. Ou encore, peut-être l'entretien de leur maison leur coûte-t-il plus cher.** La vie en communauté pourrait non seulement leur offrir plus d'occasions de socialiser, mais également leur permettre d'avoir l'esprit tranquille au sujet de leur sécurité personnelle.

**AÎNÉS SEMI-AUTONOMES.** Ces personnes en arrivent souvent au point où elles ont besoin d'une aide quotidienne pour bien vivre. En général, elles dépendent davantage de leurs enfants pour accomplir des tâches comme **le marché, les déplacements pour se rendre aux rendez-vous, la gestion des médicaments et l'entretien de leur maison.** Il est possible qu'elles ne cuisinent plus beaucoup, et qu'elles préparent des repas simples ou les commandent; autrement dit, elles ne mangent peut-être pas convenablement. Comme leurs problèmes de mobilité ou de santé sont de plus en plus importants, elles **pourraient aussi avoir besoin d'aide dans certaines facettes de leur vie quotidienne.** Les repas délicieux et nutritifs, les options de loisirs, l'entretien ménager et le soutien personnel sont tous des services qui peuvent profiter à ce groupe de personnes.

#### **AÎNÉS QUI ONT BESOIN D'UNE AIDE QUOTIDIENNE IMPORTANTE.**

Ces personnes ont besoin d'une **attention quotidienne importante** pour vivre confortablement. En général, elles doivent **faire face à plusieurs problèmes de santé et de mobilité** et pourraient avoir besoin d'aide dans leurs activités quotidiennes, comme **le bain, l'habillement et la gestion des médicaments.** Nous offrons tous ces services de soutien qui, conjugués à

## RECOMMANDER LA VIE EN RÉSIDENCE DE FAÇON EFFICACE

des commodités comme des programmes de loisirs et des repas taillés sur mesure, de la compagnie et un soutien 24 heures sur 24, peuvent offrir à ces personnes le confort et la qualité de vie qu'elles méritent.

### AÎNÉS ATTEINTS DE LA MALADIE D'ALZHEIMER ET DE DÉFICITS COGNITIFS.

Ces personnes **pourraient avoir reçu un diagnostic de la maladie d'Alzheimer** ou d'un autre trouble cognitif ou **présenter des signes précoces de la maladie**. Les plus grandes préoccupations exprimées par les enfants de ces aînés seraient liées à la **sécurité**: par exemple, un parent qui **confond ses médicaments, qui ne peut pas accomplir certaines tâches quotidiennes**, ou qui a tendance à **se perdre** ou à **oublier où il vit**. Ces personnes pourraient bénéficier de tous les avantages de la vie en résidence, comme le fait de vivre dans un milieu sécuritaire où le personnel a reçu une formation sur les troubles cognitifs et peut les aider quotidiennement à passer une bonne journée.

## La vie en résidence : Parlons-en!

**Quelle est la meilleure façon d'amorcer la conversation sur la vie en résidence ?**

**COMPATIR.** Si vos clients vous indiquent que leur parent vieillissant est confronté à l'une des difficultés mentionnées plus haut, le meilleur moyen d'engager la conversation sur la vie en résidence est d'abord d'exprimer de l'empathie à l'égard de leur situation et de leur rappeler qu'ils ne sont pas seuls: de nombreux enfants d'âge adulte traversent les mêmes épreuves à mesure que leurs parents comptent de plus en plus sur leur aide ou qu'ils perdent la qualité de vie qu'ils méritent.

**ÉDUCUER.** À cette étape, c'est l'occasion de suggérer à votre client que son parent pourrait bénéficier d'une option de mode de vie offerte par une résidence. Expliquez-lui que ces options sont conçues en fonction des besoins et des préférences variés des aînés. Vous pouvez ajouter que d'après ce que vous savez de la situation de son parent, il pourrait être intéressant d'examiner cette solution pour voir s'il pourrait bénéficier de ce mode de vie ou si cette option pourrait apporter la tranquillité d'esprit à toute la famille.

## Faire la recommandation

**Comment suggérer à mes clients de communiquer avec Chartwell ?**

Lorsqu'un client indique qu'il aimerait en savoir plus davantage sur Chartwell, veuillez lui remettre un exemplaire des cartes postales Chartwell que nous vous avons fournies, sur laquelle figurent notre numéro de téléphone préféré et l'adresse de notre site Web, ainsi que des renseignements supplémentaires. N'hésitez pas à y joindre les cartes professionnelles des Conseillers en location de Chartwell avec lesquels vous travaillez.

---

Vous trouverez plus  
de ressources sur  
la façon d'engager  
la conversation sur  
[Chartwell.com/  
fr/professionnels!](https://Chartwell.com/fr/professionnels)