



Guide de sensibilisation des employeurs et des employés

À savoir :



Qui sont les personnes âgées?

On reconnaît généralement qu'une personne âgée a plus de 65 ans. Il s'agit du segment de la population qui **croît le plus rapidement**. On estime généralement que les « personnes vieillissantes » ont plus de 50 ans. Ensemble, ces deux groupes possèdent **plus de 75 %** de la richesse du pays. Il est indéniable que ces gens représentent une force économique de taille à titre de consommateurs d'une **vaste gamme** de produits et services.

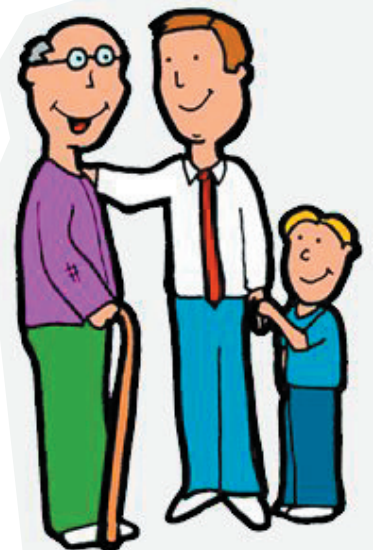
Ces citoyens ont souvent des **besoins particuliers** en matière de biens et services. En général, cela est simplement attribuable au vieillissement. Nous avons toutes et tous des parents ou des amis plus âgés ayant des problèmes médicaux ou un handicap, attribuables au **vieillessement naturel** et susceptibles d'affecter la mobilité, l'ouïe, la vue ou les capacités cognitives et les habiletés de raisonnement. Au verso de la présente fiche de renseignements, on trouve un aperçu de certains de ces problèmes ainsi que des suggestions permettant de **reconnaître et d'aider** les gens touchés.

À titre d'employés offrant des produits ou des services, **nous devons nous assurer** que notre clientèle et nos patientes et patients ont l'impression de **recevoir l'attention** qu'ils méritent. Comme le dit le dicton, si l'on traite autrui comme on voudrait l'être soi-même, on **ne déçoit jamais** les gens qui demandent notre aide.

Les apparences sont parfois trompeuses

Il est important de se souvenir que, bien qu'une personne puisse sembler âgée, **elle est toujours la même** et elle se sent beaucoup plus jeune qu'elle le semble. Ces gens ne veulent pas être traités comme de vieux « fous » sans valeur. Ils veulent sincèrement qu'on **les respecte**, comme toute personne, peu importe son âge.

Les personnes âgées sont de **précieuses consommatrices** de biens matériels et de services personnels. Certaines personnes âgées ont des **revenus très limités** et doivent donc dépenser prudemment. D'autres personnes peuvent disposer d'un grand revenu disponible, mais il est probable qu'elles sont aussi prudentes et qu'elles accordent une grande importance à la **valeur en magasinant**.



Servir les « personnes vieillissantes » — éléments à prendre en compte

On sait que le vieillissement peut inévitablement entraîner une gamme de problèmes susceptibles d'**affecter certaines capacités**. Ce guide tout simple vous indique les éléments à prendre en compte et comment aider les personnes âgées.

La vue et l'ouïe

Voilà deux sens qui sont le plus souvent affectés avec l'âge. Les lunettes et les appareils auditifs peuvent s'avérer utiles. Cependant, ces sens peuvent être à ce point atteints que les gens **doivent obtenir de l'aide supplémentaire**. Soyez toujours prêt à prendre le temps nécessaire pour communiquer de manière significative.

La mobilité

Qu'il soit question de blessures ou d'arthrite, bon nombre de personnes âgées ne peuvent accomplir bon nombre d'activités courantes aussi rapidement qu'auparavant. **Nous devons tenir compte de ces limites**, aider ces gens et faire preuve de patience.

La capacité mentale

Bien que certaines personnes âgées puissent démontrer une souplesse mentale à un âge très avancé, d'autres peuvent être atteintes de divers types de démence, légère ou grave. Encore une fois, **la patience et la compréhension** peuvent faire des merveilles lorsqu'on vient en aide à ces gens.

Une approche axée sur le bon sens

On pourrait croire que les éléments abordés découlent du **simple bon sens**. Malheureusement, le bon sens n'est pas si commun. Dans ce monde en mouvement, il est trop facile de négliger les évidences. **Nous devons apprendre à reconnaître** ces problèmes et les situations où les personnes âgées éprouvent de la difficulté. En étant attentifs à chaque cliente ou patient plus âgé, **nous ne pouvons que mieux servir** les personnes âgées et tous les gens, peu importe leur âge.

À titre d'entreprise ou d'organisme accueillant pour les personnes âgées, **vous tenez compte** de gens qui ont beaucoup donné à notre société. Enfin, assurez-vous que vos collègues connaissent **l'importance de la gentillesse** envers les personnes âgées.



Grâce à un sourire et à un accueil chaleureux, on peut entamer un entretien **du bon pied**. Il est vrai que les premières impressions comptent.

Souvent, si des difficultés surgissent, on peut régler bien des problèmes et **offrir une solution satisfaisante** pour tous en s'excusant rapidement et en se montrant prêt à discuter des événements et à mettre en œuvre des mesures correctives.

Il faut toujours **prendre le temps nécessaire** pour aborder les préoccupations d'une personne âgée et appeler un collègue lorsque l'on doit s'occuper d'autres clientes et clients. Vous serez récompensé par une **satisfaction personnelle**, et les gens sauront qu'ils vous tiennent à cœur.

Notre site Web : www.FriendlytoSeniors.ca

*Amical aux aînés remercie la
Fondation Trillium de l'Ontario de son
aide financière.*



THE TRILLIUM FOUNDATION
LA FONDATION TRILLIUM