

AL COMERÇ

COM ACTUAR AMB UNA PERSONA AMB DEMÈNCIA



POR SOLIDARIDAD
OTROS FINES DE INTERÉS SOCIAL

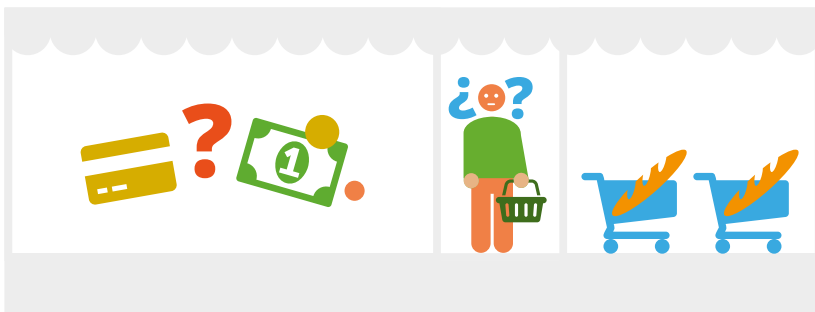


Les persones grans són consumidores habituals de l'petit comerç i de proximitat. En molts casos aquestes persones presenten algun tipus de dificultat per realitzar la compra per qüestions de mobilitat, disminució de l'audició o visió; i si a més la persona pateix algun deteriorament cognitiu i / o pateix demència, aquesta situació es veurà agreujada.

Aquest escenari requereix que el comerç i les persones que atenen s'adaptin a aquest perfil i personalitzin la seva atenció i serveis, passant a ser un comerç amigable i solidari amb les persones que pateixen demència.

Quines situacions poden produir?

- Desconeixen per què hi són allà.
- No recorden com hi han arribat.
- No saben què anaven a comprar.
- Se senten soles i desconcertades i no s'atreveixen a preguntar.
- No recorden com pagar el que han comprat.
- No saben si hi han vingut soles o amb algú.
- Tornen de forma repetida a comprar els mateixos productes.
- No recorden que cal agafar el torn perquè les atenguin.
- Intenten demanar un producte amb indicacions vagues perquè no en recorden el nom.

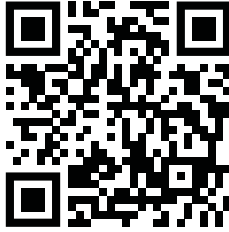


Pautes per detectar si la persona necessita ajuda

- Si la persona té dificultats per comunicar-se, tingues paciència i dona-li temps perquè no es posi nerviosa.
- Si la persona sap què vol comprar però li costa expressar-se, ajuda-la oferint-li productes habituals de compra perquè li resulti més fàcil recordar què necessitava.
- En cas que tingui problemes per reconèixer les monedes a l'hora de fer el pagament, ajuda-la i no t'oblidis de donar-li el rebut de la compra.
- És possible que la persona vulgui comprar però no recordi que ha d'esperar el seu torn tant per demanar com per pagar; comunica-l'hi amb cura.
- Si és possible, acompanya-la durant tot el procés de compra; si no pot ser, ofereix-li un lloc segur fins que la puguis atendre.

Com podem actuar si està desorientada?

- Si la persona es mostra desorientada, contacta amb la família, si és possible, o amb els cossos de seguretat.
- Si la persona fa compres repetitives, recorda-li que ja ha vingut a comprar abans i, si pot ser, comunica-ho a la seva família.
- Presenta't de forma educada i pregunta-li si la pots ajudar en alguna cosa.
- Parla-li de forma suau i tranquil·la i adapta el discurs a la persona. Si veus que no t'entén, utilitza frases més curtes i simples.
- Evita la confrontació; discutir no ajudarà a resoldre el problema. Si veus que no et comprèn o està nerviosa, avisa la família, si la coneixes, o la policia.
- No utilitzis un to infantil ni paternalista; podria sentir-se humiliada. Adapta el discurs, sempre des del respecte.
- No utilitzis frases negatives; és millor comunicar-se en positiu.
- De vegades, la desorientació i el nerviosisme poden produir una certa agressivitat; intenta mantenir la calma, dona-li espai perquè es desfogui i intenta distreure-la canviant de tema (pregunta-li on va néixer, explica-li alguna cosa animada...).



Més informació:
www.ceafa.es/entornos-amigables

ENTORNS AMIGABLES I
SOLIDARIS AMB LES
D E M È N C I E S



**CONFEDERACIÓN
ESPAÑOLA DE
ALZHEIMER**