

NO COMERCIO

COMO ACTUAR CUNHA PERSOA CON DEMENCIA



POR SOLIDARIDAD
OTROS FINES DE INTERÉS SOCIAL

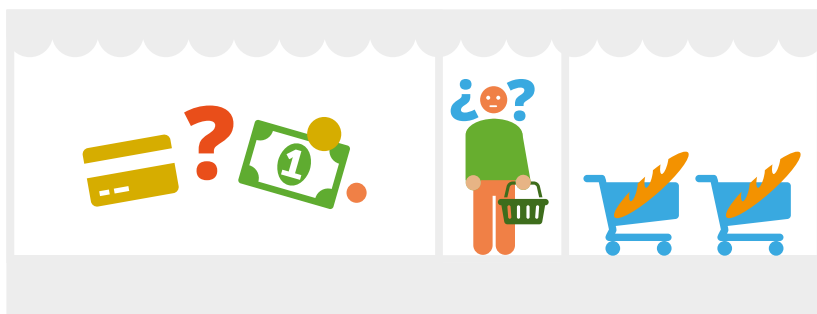


As persoas maiores son consumidoras habituais do pequeno comercio e de proximidade. En moitos casos, estas persoas presentan algún tipo de dificultade para realizar a compra por cuestións de mobilidade, diminución da audición ou visión, ou algún deterioro cognitivo asociado á idade.

Este escenario require que o comercio e as persoas que atenden se adapten a este perfil e personalicen a súa atención e servizos, pasando a ser un comercio amigable e solidario coas persoas maiores.

Que situacións poden ocorrer?

- Descoñecen por que están alí.
- Non lembran como chegaron.
- Non saben que é o que ían mercar.
- Séntense sos e desconcertados sen atreverse a preguntar.
- Non lembran como facer o pagamento da compra.
- Non saben se viñeron sos ou están con alguén.
- Volven de forma repetida a mercar os mesmos produtos.
- Non lembran que hai que coller a quenda para que a atendan.
- Tentan pedir un produto ofrecendo vagas indicacións porque non lembran o seu nome.

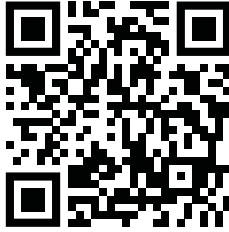


Pautas para detectar se a persoa precisa axuda

- Se a persoa ten dificultades para comunicarse, ten paciencia e dálle o seu tempo para que non se poña nerviosa.
- Se a persoa sabe que quere mercar, mais lle custa expresarse, axúdaa ofrecéndolle produtos habituais de compra; desa forma ha ser máis doado que lembre que necesitaba.
- No caso de que no momento do pagamento con diñeiro en efectivo amose algún problema no recoñecemento da moeda, axúdaa a realizar o pagamento e lembra darlle o recibo da compra.
- É posible que a persoa queira mercar, pero non lembre que debe gardar a quenda, tanto para mercar como para pagar; faillo saber con cariño.
- Se é posible, acompañaa en todo o proceso da compra; de non poder ser, ofrécelle un lugar seguro ata que poida atendela.

Como podemos actuar se está desorientada?

- Se a persoa parece desorientada, é o momento de contactar coa familia, se é posible, ou cos corpos de seguridade.
- Se a persoa realiza compras repetitivas, lémbrolla que xa fixo a compra e mesmo comunícallo á familia, se é coñecida.
- Preséntate de forma educada e preguntalle se a podes axudar en algo.
- Fálalle de forma suave e tranquilizadora, adapta o discurso á persoa. Se ves que non che entende, utiliza frases máis curtas e sinxelas.
- Evita a confrontación, discutir non ha axudar a resolver o problema. Se ves que non che comprende ou que está nerviosa, avisa a familia, se a coñeces; en caso contrario, chama a policía.
- Non utilices un ton infantil nin paternalista; podería sentirse humillada. Adapta o discurso, sempre desde o respecto.
- Non utilices frases negativas, é mellor comunicarse en positivo.
- Nalgunhas ocasións, a propia desorientación e nerviosismo poden producir certa agresividade; intenta manter a calma, déixalle espazo para se desafogar e intenta distraela cambiando de tema (podes preguntarlle onde naceu, explícalle algunha cousa animada...).



Más información:
www.ceafa.es/entornos-amigables

CONTORNAS AMIGABLES
E SOLIDARIAS COAS
D E M E N C I A S



CONFEDERACIÓN
ESPAÑOLA DE
ALZHEIMER