

# EN EL COMERCIO

## CÓMO ACTUAR CON UNA PERSONA CON DEMENCIA



POR SOLIDARIDAD  
OTROS FINES DE INTERÉS SOCIAL

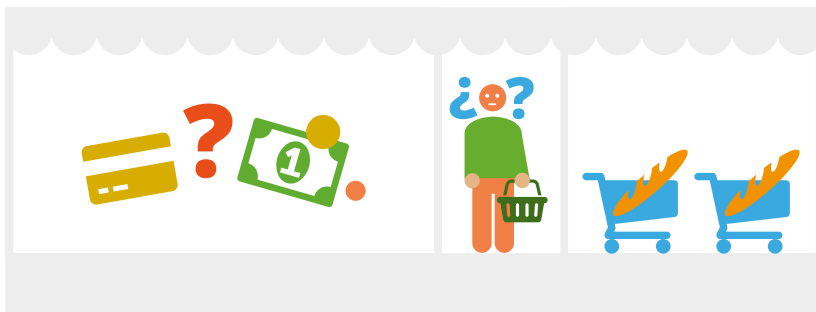


**L**as personas mayores son consumidoras habituales del pequeño comercio y de proximidad. En muchos casos estas personas presentan algún tipo de dificultad para realizar la compra por cuestiones de movilidad, disminución de la audición o visión; y si además la persona sufre algún deterioro cognitivo y/o sufre demencia, esta situación se verá agravada.

Este escenario requiere que el comercio y las personas que atienden se adapten a este perfil y personalicen su atención y servicios, pasando a ser un comercio amigable y solidario con las personas que sufren demencia.

### ¿Qué situaciones pueden producirse?

- Desconocen por qué están allí.
- No recuerdan cómo han llegado.
- No saben qué es lo que iban a comprar.
- Se sienten solos y desconcertados sin atreverse a preguntar.
- No recuerdan cómo hacer el pago de la compra.
- No saben si han venidos solos o están con alguien.
- Vuelven de forma repetida a comprar los mismos productos.
- No recuerdan que hay que coger el turno para que les atiendan.
- Intentan pedir un producto ofreciendo vagas indicaciones al no recordar su nombre.



## Pautas para detectar si la persona necesita ayuda

- Si la persona tiene dificultades para comunicarse, ten paciencia y dale su tiempo para que no se ponga nerviosa.
- Si la persona sabe qué quiere comprar, pero le cuesta expresarse, ayúdale ofreciéndole productos habituales de compra, de esa manera será más fácil que recuerde qué necesitaba.
- En el caso de que en el momento del pago con dinero en efectivo muestre algún problema en el reconocimiento de la moneda, ayúdale a realizar el pago y acuérdate de darle el recibo de la compra.
- Es posible que la persona quiera comprar, pero no recuerde que debe guardar el turno tanto para comprar como para pagar, házselo saber con cariño.
- Si es posible, acompáñale en todo el proceso de la compra, si no pudiera ser, ofrécele un lugar seguro hasta que pueda atenderlo.

## ¿Cómo podemos actuar si está desorientada?

- Si la persona se muestra desorientada, es el momento de contactar con la familia si es posible, o con los cuerpos de seguridad.
- Si la persona realiza compras repetitivas, recuérdale que ya ha hecho la compra e incluso comunícaselo a la familia si es conocida.
- Preséntate de forma educada y pregúntale si le puedes ayudar en alguna cosa.
- Háblale de forma suave y tranquilizadora, adapta el discurso a la persona. Si ves que no te entiende utiliza frases más cortas y sencillas.
- Evita la confrontación, discutir no ayudará a resolver el problema. Si ves que no te comprende o que está nervioso avisa a la familia, si la conoces, en caso contrario avisa a la policía.
- No utilices un tono infantilizado ni paternalista, podría sentirse humillada. Adapta el discurso, siempre desde el respeto.
- No utilices frases negativas, es mejor comunicarse en positivo.
- En algunas ocasiones, la propia desorientación y nerviosismo pueden producir cierta agresividad, intenta mantener la calma, déjale espacio para desahogarse e intenta distraerle cambiando de tema: puedes preguntarle donde nació, explicarle alguna cosa animada.



Más información:  
[www.ceafa.es/entornos-amigables](http://www.ceafa.es/entornos-amigables)

ENTORNOS AMIGABLES  
Y SOLIDARIOS CON LAS  
D E M E N C I A S



CONFEDERACIÓN  
ESPAÑOLA DE  
ALZHEIMER