

Det at handle ind, som de fleste jo bare gør, helt uden at tænke over det – kan være voldsomt krævende for mennesker med demens – eller andre usynlige udfordringer.

Men hvad er demens?

Demens skyldes en sygdom i hjernen. Og hjernen hos mennesker med demens fungerer derfor anderledes, end vi er vant til. Andre usynlige udfordringer kan fx være indlæringsvanskeligheder eller vanskeligheder med at tale, høre eller se.

Nogle kan fx glemme ting, eller blive forvirrede og utrygge. Andre kan være langsomme eller have svært ved at udtrykke sig, så andre forstår dem. De kan også have svært ved at orientere sig – og finde vej.

Hvad skal du være obs på?

Det er vigtigt at huske, at den adfærd, du ser, er udtryk for en sygdom. Og at der er et menneske bag.

Og ser du en person med nogle af de udfordringer, så vis gerne lidt ekstra hensyn.

Det er vigtigt at huske, at den måde, du kommunikerer på, de ord du bruger, dit kropssprog, din forståelse, tålmodighed og hjælp, kan gøre en kæmpe forskel for, at kunden føler sig tryk.



Hvad skal du gøre?

1

Tag kontakt

Vær smilende, imødekommende og kig kunden i øjnene – det skaber tryghed.

2

Tal tydeligt – og langsomt

Ét spørgsmål ad gangen – korte sætninger og få ord.

3

Vær tålmodig

Sæt tempoet ned, hjælp på vej – og vis, at du har tid til at vente.

Hvad kan du – helt konkret – gøre, hvis der er problemer med:

At finde varerne?

– Gå med helt hen til hylden, hvor de står.

At finde ud af, hvilke varer der skal købes?

– Spørg efter en indkøbsseddel.

At betale?

– Hold øjenkontakt og vis, at du har god tid!
– Spørg, om kunden skal have hjælp til at betale.



Demenssymbolet eller solsikke-symbolet viser, at der kan være brug for lidt hjælp. Men det er langt fra alle, der bærer symbolerne.



Der er udviklet en video – særligt til butiksan-satte – om netop der her emne. Den kan du se her