

DET SKA VARA LÄTT ATT

HNDLA

Informationsmaterial

Hur kan det vara för en person som har en demenssjukdom att handla? Vilka svårigheter kan de uppleva och hur kan butikspersonal se om en person behöver hjälp?

Det här informationsmaterialet vänder sig i första hand till dig som arbetar i livsmedelsbutik. Men även du som arbetar i andra butiker kan ha nytta av den här informationen. Till skriften hör även en kortfilm **Det ska vara lätt att handla** som du hittar på www.mfd.se/demens-dagligvaruhandel



Materialet tillsammans med filmen ger dig tips på hur du med enkla medel kan göra förändringar som underlättar för personer med demenssjukdom att kunna fortsätta handla i din butik.

Materialet ger också en allmän orientering om levnadsvillkoren för personer med demenssjukdom. I materialet tydliggörs detta konkret utifrån situationer man kan möta i olika butiksmiljöer. Tillsammans med det kunskapsmaterial Myndigheten för delaktighet har samlat på www.mfd.se/demens-dagligvaruhandel finns goda förutsättningar att i studiecirklar eller på annat sätt öka kunskapen om demens hos en bred allmänhet.

Filmen Det ska vara lätt att handla



Se på filmen Det ska vara lätt att handla och diskutera följande frågor:

1. Hur gör du för att hjälpa personer som Vera att handla i din butik?
2. Hur hjälper du personer som har svårt att uttrycka vad de letar efter?

Gå ut i din butik och observera:

1. Hur låter det i din butik och hur kan du förbättra ljudmiljön i butiken?
2. Har ni speglar i butiken? Går det att göra något åt det?

Vad är demens?

Demens är ett samlingsnamn för en rad symtom som beror på sjukdom eller skada i hjärnan. Demens är alltså inte en del i det naturliga åldrandet, däremot är det betydligt vanligare i hög ålder. I Sverige beräknar man att det finns närmare 160 000 personer som har en demenssjukdom och cirka 10 000 av dem är under 65 år. Den vanligaste demenssjukdomen är Alzheimers sjukdom.

Tecken på demens är ofta glömska och ökade besvär med att hitta utanför sin närmiljö. Vanligen försämras även förmågan att tänka, planera och genomföra vardagliga sysslor som till exempel att handla, hantera pengar och hitta i olika miljöer. Det blir svårare att hitta ord och tidsuppfattningen blir ofta sämre. Även, oro, nedstämdhet, förändrat beteende samt ökad känslighet för stress kan tillhöra sjukdomsbilden. Sammantaget leder det här till att personen får svårt att klara sin vardag utan stöd från andra människor.



Gemensamt för alla dessa personer är att de vill kunna fortsätta leva som vanligt och göra saker som de alltid har gjort som att handla, gå på teater, äta ute och så vidare. Det kan göra stor skillnad för dem om omgivningen har förståelse för hur sjukdomen kan yttra sig och vet hur man kan hjälpa till.

Mer information om demenssjukdomar hittar du exempelvis via www.demenscentrum.se

Hur vet du att en person behöver hjälp?

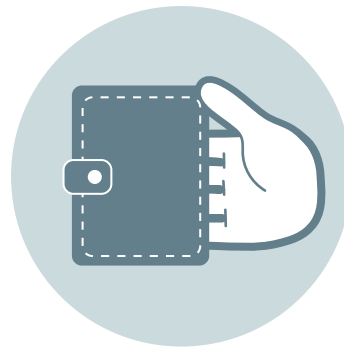
Det går inte att se vem som har en demenssjukdom. Men du kan vara uppmärksam på beteenden som kan betyda att personen behöver extra hjälp:



Stannar upp och blir stillastående



Har svårt att uttrycka vad de vill eller behöver



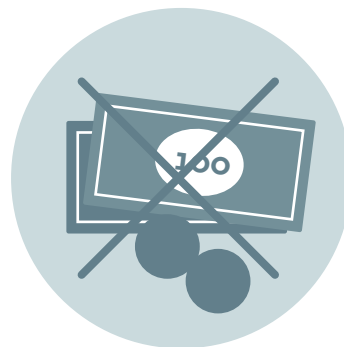
Lämnar fram hela plånboken vid betalning



Ser vilsen och osäker ut



Plockar på sig mycket av samma vara



Går ut med obetalda varor

Miljö

Den som har en demenssjukdom letar efter signaler i miljön, ledtrådar som svarar på frågor som: "Var är jag? Varför är jag här och vad ska hända här?".

På grund av skador i hjärnan har personer med demenssjukdom svårare att orientera sig i den fysiska miljön. Det kan därför bli svårt att hitta i redan bekanta miljöer, att hitta utgångar i butiker men också att komma ihåg vart man är på väg. Men med små medel och enkla förändringar går det att underlätta för personer med demenssjukdom att fortsätta handla.

Vad	Problematik	Tänkbar lösning
Mörka partier i golvet	Personen kan tolka mörka fält (eller mattor) som ett hål eller en avgrund och kan vara rädd att falla ner däri.	Ta bort mörka mattor och – om möjligt – undvik att ha golv med mörka fält.
Höga hyllor i gångar	Personen har svårt att få en överblick över lokalen vilket gör det svårare att orientera sig.	Ha högre hyllor längs väggarna och lägre hyllor i själva gångarna.
Skyltar som sitter högt	Personen har svårt att se skyltar som inte är i ögonhöjd och får därför svårare att hitta varorna.	Komplettera med skyltar i ögonhöjd.
Tillfälliga stånd i varugångar	Personen har svårt att bedöma avstånd och går lätt in i saker som står i vägen. Tillfälliga stånd kan också göra att personen inte känner igen sig i butiken.	Placera tillfälliga stånd där de inte står i vägen.
Förändringar i butiken	Personen har svårt att känna igen sig när det ändras om i butiken och har svårt att hitta varor om de byter plats.	Ändra om så lite som möjligt.
Glasdörrar	Personen har svårt att urskilja dörren och kan gå rakt in i den. Personen kan även ha svårt att urskilja var handtag på glasdörrar till kylar och frysdiskar är placerade.	Markera dörren och handtag med till exempel tejp i tydlig kontrasterande färg, till exempel blå.

Speglar	Personen har svårt att tolka att det är en spegelbild och försöker kanske plocka varor direkt ur spegeln, vilket kan skapa förvirring. Personen kan också bli rädd för sin egen spegelbild.	Undvik att ha speglar.
Betalningen	Personen kan ha problem med att hantera pengar och kort och bli stressad i betal-situationen.	Lugn kassa: en kassa för alla som vill ha ett lugnare tempo och där man får göra allt i sin egen takt. Lugna kassan bör vara avskalad och apparaterna logiskt placerade i förhållande till varandra.
Ljud	Personen får svårt att sortera alla intryck och blir därmed extra känsliga för ljud. Det kan vara en brummande kyl, dörrar som slår igen med en smäll, musik, människor som pratar eller barn som är högljudda.	Se över den allmänna ljudmiljön, till exempel ta bort musik.

En annan möjlig förbättring kan vara att ställa ut stolar eller bänkar i butiken så att kunder kan vila. Det är förstås något som är bra för alla kunder.



Bemötande

Det går inte att dra alla över en kam och säga hur en demenssjuk person ska bemötas. Det beror på hur just den person är, hur långt sjukdomen har gått.

Självkänsla hos personer med demenssjukdom är extra skör. Tänk därför på att vara diskret och respektfull om personen till exempel upprepar samma frågor, går ut ur butiken utan att betala eller betalar för lite.

Ditt bemötande har en stor betydelse.



Tänk på att:

- Många som behöver personlig hjälp, kanske inte klarar av att be om det
- Ett lugn lugnar, medan stress smittar av sig

Så här kan du göra:

- Var synlig i butiken
- Om någon verkar osäker eller vilsen, erbjud hjälp
- Följ gärna med och visa var varorna finns
- Om du ger instruktioner, tänk på att de ska vara korta
- Säg en sak i taget så att personen hinner ta till sig vad du säger
- Tala tydligt men kom ihåg att du talar med en vuxen

Läs texten nedan som beskriver hur det kan vara för en person med demenssjukdom att handla.

Vera handlar

Vera promenerar till en mindre affär i sitt grannskap. Hon brukar oftast handla där, och helst på förmiddagen då det är mindre folk i affären.

Hon passerar den automatiska **glasdörren** och konstaterar att idag gick hon inte rakt in i dörren som hon gjort så många gånger förr.

Vera börjar leta efter sin inköpslista och hittar den till slut i kappfickan. På listan står det äpplen, mjölk och kaffe. Hon går in genom de automatiska spärrarna och upptäcker att hon glömt ta en korg **som står på andra sidan**.

Vera tittar igen på sin inköpslista och försöker få en överblick över hela affären för att veta var hon ska gå för att hitta sina varor. Hon går framåt och häpnas över att det är så **mycket varor i gångarna**. Varorna står placerade på sidan av gångarna och på ett ställe står flera större korgar med varor placerade mitt i gången.



Vera fortsätter gå och oftast stöter hon på det hon ska ha, men idag hittar hon inte kaffet. Hon går fram och tillbaka genom gångarna och försöker läsa på skyltarna, men hon hittar det inte. Till slut stöter hon på en personal och hon frågar efter kaffet. Personalen ger henne en **muntlig beskrivning och hastar sedan vidare**. Vera fortsätter att leta, för informationen var lång och det gick dessutom väldigt fort, så det är bara vissa delar som hon kommer ihåg. När hon äntligen hittar hyllan med kaffe så börjar problemet med att **urskilja alla kaffesorter** från varandra och hitta den sort hon alltid köper. Hon vet att paketet är rött och att förpackningen brukar stå på samma plats. Men idag har varorna fått en **ny placering** och hennes kaffepaket har fått ett nytt utseende. Hennes stressnivå stiger.

Till slut har Vera hittat varorna på inköpslistan och nu kommer det moment som hon fasar över redan när hon går in i affären – betalningen. Det är en lång kö vid kassan och hon blir erbjuden att använda självutcheckningen, men tackar bestämt nej. Hon vet att det är alldeles för många moment att komma ihåg och att hon då måste betala med kort. **Att betala med kort är svårt**. Hon har flera olika kort och det är svårt att hitta det rätta och hon kommer inte alltid ihåg sin kod.

Vera tittar ut över affären och förundras över allt som finns. Hon kan till exempel köpa vissa apoteksprodukter och hämta ut paket, men det är inte alltid lätt att veta var i butiken dessa tjänster finns. Hon ser information och reklamskyltar sida vid sida, varuhyllor, frysar, fristående ställ med lockvaror, speglar vid frukt- och grönsaksdisken och så alla kunder. Det är så många intryck. Hon upplever miljön som rörig och trång. Hon hör människor som pratar, ett barn **som skriker, musik, surr** från kylar och frysar och blippande ljud från kassan. Hon tar in allt och stressnivån och den mentala tröttheten stegras.

Kön går snabbt framåt. Vera lägger upp sina varor på bandet och tar en kasse. Hon vänder sig om och ser att kön är lång. Hon betalar alltid med kontanter och oftast med en sedel i större valör så att det verkligen ska täcka hennes inköp. Men idag ligger bara sedlar i mindre valörer i sedelfacket. Hon börjar räkna, stressen slår till med stor kraft, hon tappar koncentrationen och det fungerar inte. Hon räcker över plånboken till kassörskan, som tar rätt summa pengar. Det rasslar till och växelmynten kommer ut ur en automatisk växelmaskin. Vera skyndar vidare och packar ner sina varor.

Fundera på hur du och dina kollegor skulle kunna göra för att underlätta för en kund som Vera.

Länkar

Med hjälp av den här informationsskriften och den tillhörande kortfilmen hoppas vi att du nu känner att det med små insatser går att göra stor skillnad i din butik. Vill du veta mer om demenssjukdomar eller se hur andra har gjort, ta del av exempelvis nedanstående länkar.



www.demenscentrum.se – ett nationellt kompetenscentrum för demensfrågor.

www.demensforbundet.se - en anhängigorganisation för demenssjuka och deras anhängiga.

www.mfd.se - Myndigheten för delaktighet är en expertmyndighet som följer och utvärderar utvecklingen inom funktionshindersområdet.

www.alzheimersverige.se - en patient- och anhängigorganisation för människor med svåra kognitiva hjärnsjukdomar samt deras anhängiga.

Länktips till filmer, poddradio och TV-inslag

<https://www.youtube.com/watch?v=55QN7NpNNJ4> Ett inslag från British Broadcasting Corporation (BBC) om hur en livsmedelsbutik gjorde för att anpassa sitt arbete för att underlätta för personer med demenssjukdom - engelskt tal.

https://www.youtube.com/watch?v=4kae_srrT8s En film om en person med demenssjukdom som berättar om vad hon skulle vilja få för hjälp när hon handlar. Bakom filmen står Alzheimer's Society i England - engelskt tal.

<https://www.youtube.com/watch?v=Fz8ACEu7Lho&t=12s> – En film som visar hur små hjälpinsatser kan göra stor skillnad för en person med demenssjukdom. Bakom filmen står Alzheimer's Society i England - engelskt tal.

<https://www.youtube.com/watch?v=ITQOCUfzMV4&feature=youtu.be>
– poddradio från Svenskt Demenscentrum - Avsnitt 31: Ett demensvänligt samhälle - enklare att handla.



Det här informationsmaterialet är framtaget av Svenskt Demenscentrum
i samverkan med Myndigheten för Delaktighet.

Anna Brorsson, leg arbetsterapeut, Med Dr vid sektionen för
arbetsterapi Karolinska Institutet har medverkat som
ämnesexpert i framtagandet av informationsmaterialet.

Myndigheten för delaktighet, 2016

Serie A 2016:26

Publikationen finns att ladda ner från myndighetens webbplats www.mfd.se.

Alternativa format kan beställas från Myndigheten för delaktighet.

Postadress: Myndigheten för delaktighet, Box 1210, 172 24 Sundbyberg

E-post: info@mfd.se Fax: 08-600 84 99 Telefon: 08-600 84 00