



# Aziende e Attività Commerciali

## Dementia Friendly

Sempre più aziende stanno cominciando a interrogarsi e a chiedere di formarsi per riuscire a far fronte all'impatto che il diffondersi della demenza ha sui propri clienti ma anche sui propri dipendenti. Sia il servizio clienti che gli uffici risorse umane hanno iniziato ad affrontare la questione su come soddisfare le esigenze dei clienti con demenza e dei loro caregiver, così come le esigenze dei dipendenti che si prendono cura di familiari con demenza.

### Prospettiva dei Clienti

Il 70% delle persone affette da demenza vivono in casa, loro e le loro famiglie sceglieranno le aziende o le attività commerciali che rispondono maggiormente alle proprie esigenze e che abbiano personale disponibile e consapevole.

Una attività commerciale Dementia Friendly potrebbe costituire un'buona opportunità che aiuterà a mantenere i clienti esistenti e ad attrarne di nuovi.

### Prospettiva dei Dipendenti

I familiari delle persone con demenza hanno a disposizione giorni di permesso lavorativo retribuiti, la possibilità di richiedere un congedo fino a due anni, della scelta della sede di lavoro più vicina al proprio domicilio e di non essere trasferiti ad altra sede senza il proprio consenso e l'esonero dai turni di lavoro notturno (Legge 104/1992).

E considerata buona pratica Dementia Friendly agevolare, come datore di lavoro, la concessione di tali permessi al proprio dipendente in seguito alla presentazione di una adeguata documentazione che attesti la necessità di prestare assistenza sistematica e adeguata alle esigenze della persona con demenza.



# Aziende e Attività Commerciali Dementia Friendly

## Siete pronti ad implementare pratiche Dementia Friendly?

### Segui i nostri passi:

# 1

#### Preparare

Riconoscere i segnali di demenza.

Utilizzare pratiche commerciali Dementia Friendly, come ad esempio la creazione di un ambiente Dementia Friendly.

# 2

#### Apprendere

Imparare ad usare competenze comunicative Dementia Friendly.

Conoscere i servizi locali che possono essere d'aiuto alle persone con demenza e ai loro caregiver.

# 3

#### Rispondere

Stabilire politiche che sostengano e supportino i dipendenti che assumono un ruolo di assistenza alle persone affette da demenza.

Diffusione di una cultura Dementia Friendly in altre imprese e nella comunità.

## Segnali di Demenza

- Dimenticare le informazioni recentemente apprese, date o eventi importanti.
- Avere problemi nello svolgere un lavoro con i numeri o nel seguire un piano.
- Mostrare una scarsa capacità di giudizio e di decisione.
- Dimenticarsi la data odierna o la stagione corrente.
- Trovarsi in difficoltà nel portare avanti una conversazione e nel trovare le parole



# Aziende e Attività Commerciali Dementia Friendly

## Competenze Comunicative Dementia Friendly

- Utilizzare un ritmo lento in modo da lasciare il tempo alla persona di elaborare le informazioni ricevute e rispondere.
- Usare frasi semplici e brevi, porre una domanda alla volta.
- Parlare in modo chiaro e con calma; essere paziente e comprensivo.
- Trattare la persona con dignità e rispetto.
- Evitare di contraddire o mettere in imbarazzo la persona.
- Essere consapevoli del proprio linguaggio del corpo: sorridere, stabilire un contatto visivo all'altezza degli occhi.
- Essere pazienti ed ascoltare
- Cercare di comprendere il reale stato emotivo della persona.
- Scusarsi e reindirizzarlo ad un'altra situazione o interlocutore a seconda delle necessità.

## Pratiche Ambientali e Aziendali Dementia Friendly

### Suggerimenti commerciali:

- Trattare tutti i clienti con rispetto e dignità, compresi quelli con demenza e i loro *caregivers*.
- Favorire la cooperazione con altri partner commerciali, soprattutto quando sono coinvolti in complesse transazioni commerciali, per aiutare a proteggere gli interessi del cliente.
- Avere una formazione continua in modo da poter continuare ad attuare nuove modalità di intervento sempre più flessibili alle esigenze dei clienti con demenza e ai loro *caregivers*.

### Suggerimenti per la strutturazione degli ambienti:

- Fornire luoghi tranquilli per sedersi e rilassarsi.
- Gli ambienti interni devono essere sicuri e accessibili per le persone con demenza: corridoi ben illuminati, spazi ordinati, indicazioni per servizi igienici e altri luoghi importanti di facile comprensione.

## Supporto ai Dipendenti

- Parlare con i dipendenti per conoscere la situazione familiare che li porta a svolgere due lavori: uno di assistenza e cura domestica e l'altro presso la propria azienda.
- Aiutare i dipendenti ad entrare in rete con le risorse della comunità.
- Stabilire politiche e pratiche di sostegno al caregiver, come la flessibilità degli orari di lavoro e informare i dipendenti di queste politiche.
- Chiedi un feedback ai dipendenti sulla progettazione e gli sforzi aziendali per sostenere le esigenze dei lavoratori/caregiver dell'azienda.