



Winkelpersoneel versus dementie

Een samenvatting van het volledige onderzoeksrapport naar de omgang van winkelpersoneel met klanten met dementie.



Natasja Beun

0867025@hr.nl

Vivian Immink

0864073@hr.nl

Hogeschool Rotterdam Hbo-Verpleegkunde

Kenniscentrum zorginnovatie/Academische werkplaats dementie

Project "Vitaal en actief deelnemen in een dementievriendelijke wijk (VitaDem)"

Rotterdam, 2016

Inleiding

Met de huidige visie op zorg is het de bedoeling dat mensen steeds langer thuis blijven wonen. Ook mensen met dementie blijven steeds langer zelfstandig of met ondersteuning thuis wonen. Dit betekent dat mensen in het dagelijks leven mogelijk meer te maken krijgen met mensen met dementie. Dit geldt ook voor winkeliers. In opdracht van het project VitaDem, wordt gekeken hoe mensen met dementie zolang mogelijk thuis kunnen blijven wonen in Capelle en Krimpen aan den IJssel en wat er daarvoor nodig is voor zowel de persoon met dementie als zijn/haar mantelzorger. Het gewenste resultaat van dit onderzoek is het in kaart brengen van de ervaringen, strategieën en behoefte van het winkelpersoneel.

Om hier antwoord op te krijgen is onderzoek gedaan aan de hand van literatuur en individuele interviews. Na uitgebreid literatuuronderzoek is er geen onderzoek gevonden die de kant van winkelpersoneel beschrijft in de omgang met klanten met dementie. Wel zijn er relevante artikelen gevonden die vertellen hoe klanten met dementie het winkelen ervaren en hoe zij omgaan met het winkelen, bijvoorbeeld het vergeten wat er meegenomen moet worden naar de winkel(portemonnee/tas), het vinden van de weg, het vergeten wat er gekocht moet worden, problemen met het afrekenen, te veel inkopen, verward raken bij verandering zoals de indeling van de winkel of een wegoobreking. Ook de strategieën die hierbij zijn ontwikkeld worden beschreven. Zoals het gebruik van boodschappenlijstjes, het vooruit kijken en plannen om problemen te voorkomen, stoppen en nadenken/opnieuw beoordelen en hulp vragen van anderen.

Praktijkonderzoek

De volgende stap was het interviewen van winkelpersoneel naar hun ervaringen met mensen met dementie in de winkel.

Om het winkelcentrum te kiezen is gebruik gemaakt van criteria. Het eerste criterium was dat er rondom het winkelcentrum voldoende ouderen wonen. In een wijk waar voornamelijk jonge gezinnen wonen, komt dementie minder voor. Een tweede criterium was dat het winkelcentrum voldoende aanbod zou hebben aan winkels. Er moest in ieder geval een supermarkt, drogist, huishoudwinkel en een textielwinkel zitten. Dit zodat er diversiteit bestaat tussen de winkels en de mogelijke problemen die zij tegenkomen bij klanten met dementie. Zo zijn we bij winkelcentrum De Koperwiek in Capelle aan den IJssel uitgekomen.

Begin december zijn de onderzoekers Natasja Beun en Vivian Immink naar het winkelcentrum gegaan om te vragen wie mee wilde doen. In totaal is dit in 21 winkels gevraagd. Vanwege de “decemberdrukte” hebben 10 winkels aangegeven niet mee te kunnen werken, maar dit later (januari) wel te willen en 1 winkelier gaf aan niet mee te willen werken. De interviews zijn gehouden met negen winkeliers en één beveiliging in winkelcentrum de Koperwiek te Capelle aan de IJssel (leeftijd tussen de 22 en 56 jaar, 8 mannen en 2 vrouwen).

Wat is de ervaring van winkelpersoneel met klanten met dementie?

Alle deelnemers aan het onderzoek gaven aan ervaring te hebben met klanten met dementie. In sommige gevallen moesten er eerst een aantal voorbeelden genoemd worden. Verschillende ervaringen worden genoemd. De situaties die zich volgens de interviews het meest voordoen zijn:

- Klanten die veel (van het zelfde) komen kopen. (5)
- Klanten die meerdere keren per dag komen. (3)
- Gedesoriëteerde/verwarde klanten (5)
- Problemen met betalen (3)

“Die mevrouw moest betalen met haar pinpas. Stond ze hier bij het werkbankje al haar pasjes uit te zoeken. Dus ik zeg daar is uw pinpas. De mevrouw vroeg of ze daar mee kon betalen. Dus ik zeg ja, maar dan moet u wel uw pincode weten. Die wist mevrouw dus niet meer. Toen ging ze maar geld pinnen uit de muur, want dat kon ze wel”.

Hoe gaat het winkelpersoneel om met mensen met dementie?

Uit de interviews komt naar voren dat het winkelpersoneel niet altijd weet hoe met klanten met dementie om te gaan. Aan de ene kant willen zij geen misbruik maken van de klanten.

“Met die meneer zijn we altijd een beetje voorzichtig, want je wilt natuurlijk ook geen misbruik maken van ze. Ik wil wel heel graag boeken verkopen, maar als ik weet dat die meneer komt dan zeggen we van nou anders komt u een ander keertje terug of anders komt u een keertje met uw dochter en andere mensen ja je probeert ze gewoon zo goed mogelijk te helpen en gewoon rustig blijven. Dan komt het meestal wel goed”.

Aan de andere kant durven zij de klanten met dementie ook niet aan te spreken.

“Ik vind dat die grens daar best hoog in ligt om te gaan zeggen van jah u komt alweer spullen halen, heeft u niet genoeg? Ik help de klant zoals ik iedere klant zou helpen”.

Ze herkennen het gedrag wel, maar weten niet altijd hoe zij moeten handelen. In situaties waar klanten veel kopen of dagelijks dezelfde producten komen halen geven winkeliers aan dat zij dit pas na enige tijd door hebben.

Waar heeft het winkelpersoneel behoefte aan om te kunnen omgaan met klanten met dementie?

Een aantal winkeliers geeft aan niet eerder stil te hebben gestaan bij de behoefte van klanten met dementie. Uit de interviews komt naar voren dat het winkelpersoneel zelf aangeeft weinig kennis te hebben van dementie en hoe hier mee om te gaan. Dus hun behoefte zit hem in het verkrijgen van meer kennis.

“Hebben jullie een tip wat wij kunnen doen? Want wat ik al aangeef dat als iemand in zijn pyjama rondloopt en een verwarde indruk achterlaat en op het moment dat ik vindt dan geef ik het ook aan van joh heeft u geen zoon of dochter die meegaat met de boodschappen ofzo? En dan hoop je maar dat dat de volgende keer ook gebeurt.”

“Ja zo’n training is natuurlijk wel interessant. Daar heb ik echt nog nooit van gehoord, dat dat bestaat. Dus dat zou naja wel iets leuks zijn. Om over na te denken.”

“Ja, misschien nog meer informatie. Het wordt natuurlijk wel al steeds meer en breder dus wat dat aangaat ja het blijft natuurlijk moeilijk”.

Welke oplossingen ziet winkelpersoneel zelf als zij in aanraking komen met een klant met dementie?

Er zijn enkele oplossingen gegeven:

- Één winkelier gaf aan een tool te willen gebruiken bij een klant met dementie. Dit houdt een kaartje in waarop staat hoe de klant aan te spreken, in gesprek te blijven en de klant naar behoren te kunnen helpen.
- Een andere winkelier dacht aan een poster. Hierop staan telefoonnummers die de winkelier kan bellen bij een verwarde klant. Denk hierbij aan een casemanager dementie voor advies en/of de omliggende verpleeghuizen als bekend is waar de klant woont.

- Meerdere winkeliers gaven aan een training van één dag handig kan zijn. Hierin worden handvatten aangereikt over de omgang met de klanten met dementie en deze worden dan geoefend. Tijdens de training kunnen dan kaartjes uitgereikt worden met deze handvatten erop als geheugensteuntje.

Conclusie

De hoofdvraagstelling was: Wat hebben winkeleigenaren van de Koperwiek in Capelle nodig om beter te kunnen omgaan met dementie? Aan het begin van de interviews noemden de winkeliers weinig ervaringen. Naarmate het interview vorderde kwamen de winkeliers met meer informatie. Zij gingen dan bewuster nadenken over hun ervaringen en hoe zij hebben gehandeld. Het gebrek aan vaardigheden en kennis is het grootste probleem. Ze weten de klanten met dementie te herkennen, maar niet hoe ze er mee om kunnen gaan. Vier van de tien geïnterviewden achtten het nodig om een kleine cursus of training te volgen die kan helpen om handvatten aan te reiken, waarmee het winkelpersoneel beter voorbereid met klanten met dementie om kan gaan.

Aanbeveling:

Als aanbeveling wordt een training voor het winkelpersoneel van winkelcentrum de Koperwiek voorgesteld. Deze aanbeveling sluit aan op de behoeften van het winkelpersoneel en zou van bijdrage zijn met betrekking tot het dementievriendelijker maken van Capelle aan den IJssel. De training moet handvatten bevatten waarmee de winkelier de klant met dementie beter kan helpen. Er komen onderwerpen aan bod zoals: Wat te doen bij een gedesoriënteerde klant. Spreek je een klant wel of niet aan op vreemd gedrag (zoals bijvoorbeeld veel van het zelfde inkopen. Hoe en wanneer spreek je een klant aan op dit gedrag. Wanneer schakel je een ander in (bijv. beveiliging of mantelzorger). De training is bedoeld voor teamleiders/bedrijfsleiders/vast personeel. Supermarkt 1 gaf aan dat een training van een halve dag op locatie handig zou zijn, Omdat er vaak geen tijd is om een hele dag een training te volgen.

Beschrijving invulling cursus:

‘Kijk, wat ik zou verwachten, want bijvoorbeeld cursussen als EHBO, reanimatie, herkennen/omgaan met agressief gedrag dat krijgen wij wel. Daar krijgen we hiervan hele uitgebreide training in, maar in dit soort gevallen niet. Dus ik zou het bijvoorbeeld een goed idee vinden als er een soort van training-programma gemaakt wordt. Waarin je gewoon in een dag, van 8:00 tot 17:00 tijdens een cursus gewoon bepaalde handvatten toegereikt krijgt van hoe pak je dat aan. En dat er dan bepaalde casussen voorgelegd worden, situaties misschien nagespeeld worden, waarin dat soort dingen geoefend kunnen worden.’