

DENDA LAGUNKOIAK

Comercios Amigables



MATIA

INSTITUTO GERONTOLÓGICO



LEGAZPIKO UDALA

DENDA LAGUNKOIAK

Comercios Amigables

Los tiempos y las tendencias de compra están cambiando, la clientela cada vez valora más encontrarse con un establecimiento amigable. Los locales de Euskadi se están convirtiendo en establecimientos amigables y Legazpi se une también a este movimiento.

La iniciativa Denda Lagunkoia se enmarca dentro del proyecto Euskadi Lagunkoia impulsada por el Gobierno Vasco para convertir los establecimientos comerciales en espacios amigables, sin ningún tipo de coste, para las personas mayores de 65 años, o con movilidad reducida, o problemas de vista u oído...

En un primer taller dirigido a los comercios, **han sido 8 los comercios** legazpiarras que se han unido ya a esta iniciativa.



Definizioa eta helburuak

Adinekoak bezero leialak izan ohi dira, ondo ezagutzen dituzte erosten dituzten produktuak, egunero erosten dute, eta arreta pertsonalizatua eskatzen dute; hori dela eta, konfiantzazko harremana sortzen dute dendariarekin.

“**Establezimendu lagunkoia**” programa hezkuntza-kanpaina bat da eta, aholkuen bidez, kostu txikiko edo kosturik gabeko jardunbideak proposatzen ditu enpresei adineko bezeroak erakartzen laguntzeko.

Ekimen honen **helburua** establezimenduak lagunkoiagoak izan daitezen lortzea da, eta toki horiek adinekoen beharretara egokitzeko prozesuan aurrera egitea, adinekoek bizi diren ingurunean ahalik eta modurik autonomoenean bizitzen jarrai dezaten eta ongizate hobea izan dezaten.



DENDA LAGUNKOIAK

Comercios Amigables

Se trata de un conjunto de consejos y pautas dirigidas a las y los gestores de los establecimientos, que pretenden fomentar que las y los propios comerciantes y hosteleros conviertan sus locales en espacios amigables y con ello mejorar el servicio de atención al cliente a través de una mayor sensibilización del personal.

Son pautas y **recomendaciones**, en muchos casos gratuitas o de poco coste, para prestar un servicio de calidad a todas las personas y en especial a las personas mayores, compensando las necesidades que puedan presentar en diferentes ámbitos como: pérdida de movilidad, disminución de la visión, disminución de la audición, o deterioro cognitivo.

1 Mugikortasun-galera

Pérdida de movilidad

Zer da mugikortasun-galera?

Zahartu ahala, pertsonen mugikortasuna mugatzen duten aldaketa ugari gertatzen dira. Mugikortasun-galera honakoekin lotzen da: giharren-indarra murriztea, artikulazioen elastikotasuna galtzea, ikusmenaren zorrotasuna galtzea edo oreka-galerarekin, besteak-beste.

Egoera hauek, ordea, larriagoak bihurtzen dira gaixotasun ezberdinak direla eta (artrosia, osteoporosia, etab.), eta erorketa kopurua areagotzeko probabilitatea handitu egin daiteke.

Zergatik ezagutu behar dugu?

65 eta 74 urte bitarteko pertsonen 30%ek mugikortasun arazoak ditu, eta 85 urtetik gorakoen artean, berriz, zifra hau %80tik gorakoa da.

Inguruneko faktoreek erorketen %30-40 kasuetan eragiten dute. Zoru irregularra, eskilarak, argiztapen desegokia, pasiluetako trabek, etab. ikusmen baxua, oreka arazoak edo gurpildun aukietako erabiltzaile diren pertsonen mugikortasuna baldintzatzen dute.

Lagun ezazu erorketak saihesten traba fisikoak kenduaz. Adineko zure bezeroek zure establezimendua bisitatzen jarraitu dezaten ingurune seguru bat sor ezazu.



Zer da ikusmena murriztea?

Begien ohiko zahartze prozesuak ikusmen-kaltetzea dakar berarekin, eta arazo hau larriago bihurtzen da endekapenezko gaixotasunen bat dagoenean. Ikusmen funtzioa denboran zehar aldatzen joan daiteke: zorroztasuna, eremua, begiko barne-giharretan alterazioak, kontrastea, kolorea, etab.

Zahartzeak ikusmen eta entzumenean eragiten du gehien, eta ikusmena da adineko pertsonak ingurunearekin duen harremanean gehien eragin dezakeena.

Zergatik ezagutu behar dugu?

65 eta 74 urte bitarteko pertsonen %20k ikusteko mugaren bat du, eta 85 urtetik gorakoen kasuan, berriz, %40tik gorakoa da zifra hau.

Ikuspenean izandako alterazioek adineko pertsonengan modu berezian eragiten dute, euren maiztasuna eta independentzia mantentzerakoan, batez ere.

Bezeroekiko arreta hobetzerakoan, kontuan izan argiztapena, segurtasuna eta zure establezimenduko informazioaren irisgarritasuna.





Zer da entzumena murriztea?

Adineko pertsonen artean, entzumen-galera ohikoa izaten da, eta belarriko gaixotasunek (tapoia, otitisa, etab.) edo zahartze-prozesuak berak eragindako aldaketengatik agertzen da.

Entzumen galera aldebikoa izaten da, hasiera motela izaten du eta soinu fin eta altuetan kaltea nabarmenagoa izaten da; ingurune zaratatsuetan elkarriketak ulertzerakoan ere interferentziak sortzen ditu.



Zergatik ezagutu behar dugu?

65 eta 74 urte bitarteko pertsonen %30ek entzuteko mugak ditu, eta 85 urtetik gorakoen artean zifra hau %67tik gorakoa da.

Zarata eta musika altuegi jartzea ekiditea, eta argi hitz egiteak zure establezimendua lagunkoiago egin dezakete.



Zer da dementzia bat?

Dementzia zenbait gaixotasun neurodegeneratiborekin erlazionatutako sindrome bat da, eta garunari eragiten dio: aldarre-aldakerak, memoria gutxitzea, orientazio arazoak, antolaketa, lengoia, ulermena edo gatazkei aurre egiteko gaitasun eza ditu berezitasun.

Dementzia duten pertsona gehienek 65 urteko muga gainditzen dute, baina gazteagoak ere izan daitezke.



Zergatik ezagutu behar dugu?

Pertsona kopuru handi bati eragiten diolako. Gaur egun, 65 urtetik gorako 10 pertsonatik bati eragiten diola kalkulatzen da. 85 urtetik gorako artean, 3tik bati eragiten dio. Beraz, horrek esan nahi du Euskadin agian 45.000 pertsona inguru daudela egoera horretan.

Dementzia duten pertsonak euren mugetara egokitzen dira eguneroko jarduerak aukeratuaz; hau guztia, autonomia mantentzeko eta ongi sentitzearren.

Aukeratutako jarduerak errutina bihurtzen dira, eta segurtasuna eta kontrola lortzearren modu oso zurrunean eramaten dira aurrera.

Eguneroko jarduera horien artean, erosketak egitea, taberna batera joatea, eta hau guztia ordu berean eta modu berean egitea egon daitezke.

Establezimenduetatik errutina hauek egiten jarraitzeko gonbita luzatu behar zaie; ohiko denda, taberna, supermerkatua, etab. bisitatuaz. Errutina hauek bere autonomia eta bizi-kalitatearen oinarri dira.



Aurreko aholku eta gomendio guztiez gain, establezimendu lagunkoi bat izateko, bezeroaren esku honako zerbitzu gehigarriak jartzea ere aproposa izan daiteke:

- Erosketak etxera eramateko zerbitzua eskaintzea.
- Eskakerak telefonoz egiteko aukera ematea.
- Komuna erabiltzen uztea.
- Deskontuak
- Establezimendua adinekoentzako informazio-gune gisa erabil dadin eskaintzea. Udalerrian martxan dauden eta adinekoentzat interesgarriak izan daitezkeen programa, zerbitzu edo jardueri buruzko informazio-liburuxkak izatea.

Idatziz edo kartelen bidez adieraztea establezimenduak zerbitzu gehigarri horiek eskaintzen dituela.



**“Establezimendu lagunkoia” ziguaren eskaria eta Euskadi
Lagunkoia ekimenarekin bat egiteko konpromisoa.**



Establezimendua:

Arduraduna: Kargua:

Helbidea:

PK: Herria:

Telefonoa: Posta elektronikoa:

..... establezimenduak
..... Euskadi

Lagunkoia mugimentura atxiki nahi duela eta honakora konprometitzen dela:

- Zigilua bezeroek ikusteko moduan jartzera.
- Establezimenduko langile guztiei ekimenaren eta zerbitzu eskaintzaren berri ematera.
- Zure bezeroei arreta egokiena emateko etengabe saiatzera.
- Establezimenduaren lagunkoitasuna bermatzen duten bezeroari emandako arreta zerbitzua, instalakuntzak eta produktuak ahal den heinean mantendu eta hobetzea.

Honakoarekin, “Establezimendu Lagunkoia” zigilua eskatzen dut, egindako formazio, ebaluazio eta sinatutako konpromezu agiriarekin batera.

.....-n, ko-ren

Izenpetua:

Zigilua

Behin formazioa egin eta eskaera bete ondoren, establezimenduak lagunkoitasunarekin konpromisoa hartuta duela egiaztatzen du zigiluak.



LEGAZPIKO DENDA LAGUNKOIAK

Comercios Amigables de Legazpi

- ✓ **LAMBROA BELARDENDA**
- ✓ URCELAY OINETAKOAK
- ✓ POXPOLIN
- ✓ M^a CARMEN FRUTATEGIA
- ✓ KOROSTI ASESORES
- ✓ ALBERDI
- ✓ RUTH LORADENDA
- ✓ LAGA TINTATEGIA



Nagusia 24, Tfno. 943731798 lanbroabi@hotmail.com

LEGAZPIKO DENDA LAGUNKOIAK

Comercios Amigables de Legazpi

- ✓ LAMBROA BELARDENDA
- ✓ **URCELAY OINETAKOAK**
- ✓ POXPOLIN
- ✓ M^a CARMEN FRUTATEGIA
- ✓ KOROSTI ASESORES
- ✓ ALBERDI
- ✓ RUTH LORADENDA
- ✓ LAGA TINTATEGIA



Santa Cruz 3 bajo, Tfno. 943730199 rafaurcelay@hotmail.com

LEGAZPIKO DENDA LAGUNKOIAK

Comercios Amigables de Legazpi

- ✓ LAMBROA BELARDENDA
- ✓ URCELAY OINETAKOAK
- ✓ **POXPOLIN**
- ✓ M^a CARMEN FRUTATEGIA
- ✓ KOROSTI ASESORES
- ✓ ALBERDI
- ✓ RUTH LORADENDA
- ✓ LAGA TINTATEGIA



Nagusia 13, Tfno. 943799045 elenaronda@hotmail.com

LEGAZPIKO DENDA LAGUNKOIAK

Comercios Amigables de Legazpi

- ✓ LAMBROA BELARDENDA
- ✓ URCELAY OINETAKOAK
- ✓ POXPOLIN
- ✓ **M^a CARMEN FRUTATEGIA**
- ✓ KOROSTI ASESORES
- ✓ ALBERDI
- ✓ RUTH LORADENDA
- ✓ LAGA TINTATEGIA



Santa Cruz 8 , Tfno. 943731018

LEGAZPIKO DENDA LAGUNKOIAK

Comercios Amigables de Legazpi

- ✓ LAMBROA BELARDENDA
- ✓ URCELAY OINETAKOAK
- ✓ POXPOLIN
- ✓ M^a CARMEN FRUTATEGIA
- ✓ **KOROSTI ASESORES**
- ✓ ALBERDI
- ✓ RUTH LORADENDA
- ✓ LAGA TINTATEGIA



Santa Cruz 3 bajo, Tfno. 673623347 korostiasores@hotmail.com

LEGAZPIKO DENDA LAGUNKOIAK

Comercios Amigables de Legazpi

- ✓ LAMBROA BELARDENDA
- ✓ URCELAY OINETAKOAK
- ✓ POXPOLIN
- ✓ M^a CARMEN FRUTATEGIA
- ✓ KOROSTI ASESORES
- ✓ **ALBERDI**
- ✓ RUTH LORADENDA
- ✓ LAGA TINTATEGIA



Nagusia 14, Tfno. 665724264

LEGAZPIKO DENDA LAGUNKOIAK

Comercios Amigables de Legazpi

- ✓ LAMBROA BELARDENDA
- ✓ URCELAY OINETAKOAK
- ✓ POXPOLIN
- ✓ M^a CARMEN FRUTATEGIA
- ✓ KOROSTI ASESORES
- ✓ ALBERDI
- ✓ **RUTH LORADENDA**
- ✓ LAGA TINTATEGIA



Nagusia 18, Tfno. 943730197 ruthbusca@gmail.com

LEGAZPIKO DENDA LAGUNKOIAK

Comercios Amigables de Legazpi

- ✓ LAMBROA BELARDENDA
- ✓ URCELAY OINETAKOAK
- ✓ POXPOLIN
- ✓ M^a CARMEN FRUTATEGIA
- ✓ KOROSTI ASESORES
- ✓ ALBERDI
- ✓ RUTH LORADENDA
- ✓ **LAGA TINTATEGIA**



Nafarroa 19, Tfno. 943730997 tintorerialaga@hotmail.com



LEGAZPIKO DENDA LAGUNKOIAK

Comercios Amigables de Legazpi

ESKERRIK ASKO
MUCHAS GRACIAS



LEGAZPIKO UDALA