


# COMERCIOS AMIGABLES CON PERSONAS MAYORES

## 2023

**el illia**  
ESPACIO RECREATIVO Y CULTURAL

**ME**  
MUJERES EMPRESARIAS | CECIS

**CECIS**  
CENTRO EMPRESARIO



***Una Ciudad amigable con las personas mayores es aquella que promueve la autonomía, independencia, seguridad y participación de las mismas en su comunidad.***

La calidad de vida de las personas mayores se ve determinada por distintos factores, uno de ellos, el acceso a bienes y servicios.


En este punto los comercios y emprendimientos constituyen un sector clave en el desenvolvimiento de la vida cotidiana de las personas mayores.

Ellos son los protagonistas de este proyecto compartido, con objetivos comunes de contribuir a una ciudad más cómoda y amable para las personas mayores y por tanto para toda la ciudadanía.

### **Objetivos**

- Sensibilizar al sector comercial sobre los aspectos y medidas que pueden adoptar para mejorar la calidad de atención a las personas mayores
- Visibilizar la labor de mejora de los comercios o emprendedores como aporte para mejorar la calidad de vida en la ciudad.
- Generar un espacio de escuchar, debate y reflexión en conjunto con las personas mayores como participantes activos.

*El Decálogo del comercio amigable se elaboró a partir de la participación activa de personas mayores, profesionales y comerciantes.*



## Decálogo de buen trato a personas mayores para comerciantes:

*Elementos fundamentales para una experiencia positiva.*

### 1. Local accesible.

- Veredas aptas. (baldosas en condiciones, sin obstrucción de paso con carteles o basura)
- Rampas, pasamanos y puertas más livianas.
- Señalización de desniveles
- No colocar alfombras. (Si es imprescindible el uso de las mismas que estén bien fijadas al piso.)

### 2. Sillas o bancos para descanso en espera.

### 3. Baños para clientes.

### 4. Góndolas amigables.

- Altura de productos y cartelería clara (eliminar promociones engañosas)
- Tamaño de letra en indicadores de precios. (contar con lupa como apoyo)
- Tener en cuenta el espacio para circular (evitar que sea reducido, lo cual limita el paso de personas con discapacidad, o con acompañantes)

### 5. Visibilidad en el local

- La iluminación clara, la tipografía y el sonido (disminuir los decibeles de música)

## **Decálogo de buen trato a personas mayores para comerciantes:**

*Elementos fundamentales para una experiencia positiva.*

### **6. Punto para llamar de taxi o remis.**

### **7. Cajas especiales con atención prioritaria**

### **8. Uso medido y controlado de la tecnología**

(códigos QR, turnos, atención telefónica personalizada), como alternativa y no uso único. Se valora el contacto directo y personalizado.

### **9. Conocimiento para atender situaciones de emergencia** (primeros auxilios, RCP, etc.)

### **10. Trato amigable**

- Paciencia para explicar lo consultado.
- No infantilizar
- Respetar y considerar los tiempos de espera
- Empatía. A vos ¿Cómo te gustaría que te traten?
- Importancia de capacitación en buen trato con la vejez. (Trabajar prejuicios, evitar la sobreprotección y la subestimación)
- Hablar con claridad y repetir en caso de ser necesario.
- Ser prudentes con el contacto físico

## *Pequeños cambios, grandes diferencias.*

¿Está dispuesto a incorporar mejoras a su negocio?

Te invitamos a que tu comercio o emprendimiento sea

**AMIGABLE CON LAS PERSONAS MAYORES.**

