

**Kunden mit Demenz
brauchen Ihre
Hilfestellung**



**Lokale Allianz für
Menschen mit Demenz**

Generationentreff Spitalmühle
Telefon: 0 71 71 / 603 - 50 80

Demenzberatung DRK
Kreisverband Schwäbisch Gmünd
Telefon: 0 71 71 / 35 06 - 84

Seniorennetzwerk Schwäbisch Gmünd
Telefon: 0 71 71 / 603 - 50 24

Stauferklinikum Mutlangen
Telefon: 0 71 71 / 701 - 20 05

Angehörigenvertretung

Seniorenzentrum St. Anna
Telefon 0 71 71 / 918 - 0

St. Loreto - Berufsfachschule Altenpflege
Telefon 0 71 71 / 60 03 - 0

Stadtseniorenrat
Telefon 0 71 71 / 603 - 50 80

www.schwaebisch-gmuend.de

**Leitfaden für den
Einzelhandel**

Wie erkenne ich ob ein Mensch eine Demenz hat?

Der Kunde ist (meist) in einem höheren Lebensalter und

- wirkt verwirrt und orientierungslos
- trägt evtl. unangemessene Kleidung
- läuft mehrmals die Gänge entlang und scheint unentschlossen
- antwortet auf Fragen unpräzise und benutzt Floskeln
- stellt wiederholt die gleichen Fragen
- kauft mehrere gleiche Produkte an einem Tag bzw. über Wochen
- hat Schwierigkeiten beim Bezahlen oder geht ohne zu bezahlen

Wie gehe ich mit diesem Kunden um?

- Nehmen Sie ihn als „normalen“ Kunden an
- Wenden Sie sich dem Kunden zu und stellen Sie Blickkontakt her, bevor Sie anfangen zu sprechen
- Sprechen Sie langsam und in einfachen Sätzen (nur eine Botschaft auf einmal)
- Verzichten Sie auf „Wieso-Weshalb-warum-Fragen“ und komplizierte Begriffe
- Akzeptieren Sie die andere Wahrnehmung und weisen Sie nicht auf Defizite hin
- Bleiben Sie respektvoll und wertschätzend
- Nehmen Sie sich Zeit, hören Sie aufmerksam zu

Was kann ich sonst noch tun, vor allem wenn ich den Kunden schon länger kenne?

- Gehen Sie auf den Kunden zu und beginnen Sie vorsichtig ein Gespräch, z.B. „Haben Sie zurzeit Besuch, dass Sie gerade so viel Brot brauchen? Was gibt es denn heute Gutes zum Mittagessen?“
- Seien Sie weiterhin aufmerksam.
- Teilen Sie ihre Beobachtungen den Kollegen und Kolleginnen mit, vielleicht haben sie ähnliches beobachtet.
- Versuchen Sie (gemeinsam) Lösungen zu finden:
 - Sind Angehörige, betreuende Personen bekannt, die man ansprechen könnte?
 - In Absprache mit Angehörigen könnten Sie z. B. ein „Guthabenkonto“ einrichten und dem Betroffenen bei jedem Einkauf „gratis“ lebenswichtige Dinge dazu geben

Hilfe und weitere Informationen erhalten Sie bei:

- **Demenzberatung, Deutsches Rotes Kreuz, Kreisverband Schw. Gmünd e. V.**
Telefon 0 71 71 / 35 06 84
- **Pflegestützpunkt Ostalbkreis**
Telefon 0 71 71 / 32 44 03
- **Deutsche Alzheimergesellschaft**
Telefon 0 18 03 / 17 10 10
(0,09 € / min aus dt. Festnetz)

