

Lange Schlangen an der Kasse im Geschäft, Kassengeklingel, laute Werbeansagen, zusätzlich Hintergrundmusik verunsichern demenzkranke Menschen: dies kann großen Stress für sie bedeuten.

Dieser Leitfaden soll Mitarbeitern im Einzelhandel helfen angemessen zu reagieren.

Denn Einkaufen bedeutet für einen Demenzkranken ein Stück Selbständigkeit und bietet die Gelegenheit, nachbarschaftliche Kontakte zu pflegen.



DeMiL  
Demenz - Mitten im Leben



DeMiL  
Demenz - Mitten im Leben

## Menschen mit Demenz brauchen Ihre Hilfe



Der Verein Demenz - mitten im Leben e.V., engagiert sich als Lokale Allianz für Menschen mit Demenz. Im Verbund mit professionellen Akteuren und engagierten Bürgern aus dem Gemeinwesen werden in Calw Informationsveranstaltungen & Kulturangebote sowie Bildungsangebote über eine eigene Akademie für freiwillig Engagierte durchgeführt.

Wir bieten Interessierten die Möglichkeit über die Agentur eine Qualifikation zu erwerben im Umgang mit Menschen mit Demenz. Wenn wir ihr Interesse geweckt haben, dann melden Sie sich!

Demil-Calw e.V.  
Stahläckerweg 2  
75365 Calw

Telefon 07051 / 609-0  
Telefax: 07051 / 609-436  
E-Mail: [info@demil-calw.de](mailto:info@demil-calw.de)  
Internet: [www.demil-calw.de](http://www.demil-calw.de)



Leitfaden für den Einzelhandel

## Demenz im Einzelhandel

Wir werden immer älter -und das ist toll, es führt allerdings auch dazu, dass immer mehr Menschen von Demenz betroffen sind.

Die Anzahl von Menschen mit Demenz wird in den kommenden Jahren auch im Landkreis Calw weiter ansteigen. Die Anzahl der jungen Menschen oder rüstigen Älteren wird nicht ausreichen, um die Anzahl der Menschen mit Pflegebedarf und Menschen mit Demenz versorgen zu können.

Daher wird es immer wichtiger sein, dass Menschen mit Demenz länger in ihrer Häuslichkeit verbleiben können und Teil unserer Gesellschaft bleiben.



*Im Zuge der demografischen Entwicklung wird sich das Bild der Einkäufer zunehmend wandeln.*

Unternehmer und Angestellte werden sich auf eine immer älter werdende, ja auch hochaltrige Kundengruppe einstellen müssen. Viele alte Menschen leben in Singlehaushalten. Angehörige leben oft nicht in nächster Nähe. So werden körperliche und v.a. seelische und geistige Funktionsbeeinträchtigungen und -veränderungen nicht so schnell offensichtlich.



### Wie erkenne ich einen Menschen mit Demenz?

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 gleiche Fragen
- kauft mehrere gleiche Produkte an einem Tag bzw. über Wochen
- Hat Schwierigkeiten beim Backen 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)
- Verzichten Sie auf „Wieso-Weshalb-Warum-Fragen und komplizierte Begriffe
- Gehen Sie mit und zeigen Sie dem Kunden wo das Produkt steht (keine langen Erklärungen)
- 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“ die Dinge mitgeben.*