



Bundesministerium
für Familie, Senioren, Frauen
und Jugend

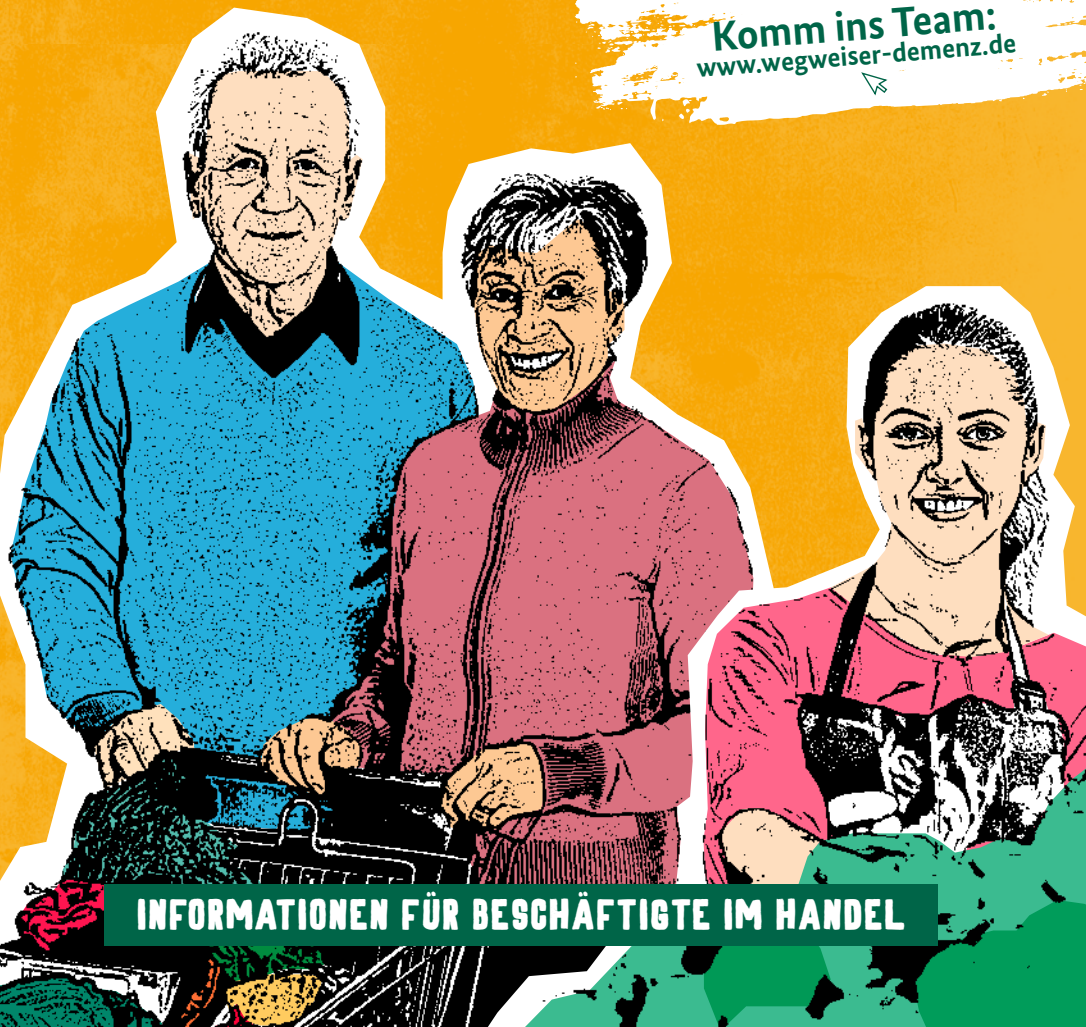


Nationale
Demenzstrategie

TEAMGEIST

FÜR MENSCHEN MIT DEMENZ

Komm ins Team:
www.wegweiser-demenz.de



INFORMATIONEN FÜR BESCHÄFTIGTE IM HANDEL

Informationen für Beschäftigte im Handel

Demenz geht uns alle an. Rund 1,6 Millionen Menschen sind in Deutschland an Demenz erkrankt. Und die Zahl steigt: Im Jahr 2050 könnte sie bei ca. 2,8 Millionen Menschen liegen.

Demenz ist eine Krankheit, die individuell unterschiedlich verläuft. In vielen Fällen schreitet sie langsam voran und gibt den betroffenen Menschen noch lange die Möglichkeit, aktiv an unserer Gesellschaft teilzunehmen. Um diese Selbstständigkeit so lange wie möglich zu erhalten, sind eine gute medizinische Versorgung und pflegerische Betreuung zentrale Voraussetzungen.

Wichtig ist aber vor allem ein informiertes, sensibilisiertes Umfeld, das sowohl den Menschen mit Demenz als auch ihren Angehörigen Unterstützung und Halt bietet.

Das gilt auch für den Einkauf – wenn sich (Bio-) Supermärkte, Discounter und andere Geschäfte des täglichen Bedarfs auf Menschen mit Demenz einstellen, können diese ihre Besorgungen selbst erledigen.

Darum ist Ihre Unterstützung als Beschäftigte oder Beschäftigter im Handel wichtig und wertvoll. Ihre Hilfe kommt an – und muss nicht kompliziert sein.

Vielen Dank für Ihr Interesse und Ihre Mithilfe!

Komm ins Team:
www.wegweiser-demenz.de



» AUCH EIN MENSCH MIT DEMENZ IST EIN ERWACHSENER, DEM MAN RESPEKTVOLL BEGEGNEN SOLLTE. «

Mit der Demenz lässt die Fähigkeit nach sich etwas zu merken. Es fällt schwerer, sich zu erinnern oder alltägliche Handlungen zu vollziehen. Zum Beispiel weiß man nicht mehr, warum man zum Einkaufen gegangen ist oder dass es den Euro und nicht mehr die D-Mark gibt. Menschen mit Demenz haben oft Schwierigkeiten, auf Fragen zu reagieren. Ihre Orientierung leidet durch die Demenz, sie finden sich nicht gut zurecht. Das ist vor allem dann der Fall, wenn es viele Eindrücke gibt, wie etwa in einem vollen Geschäft und bei lauter Hintergrundmusik.

Das eigene Wahrnehmen dieser Veränderungen ist für die Erkrankten frustrierend. Es verunsichert sie, macht sie traurig, ängstlich oder wütend. Auch wenn es für andere manchmal schwierig ist. Für die an Demenz erkrankte Person macht das eigene Verhalten Sinn. Was Sie tun können.





TIPPS FÜR DIE KOMMUNIKATION MIT MENSCHEN MIT **DEMENZ**

Häufig sind wir unsicher im Umgang mit Menschen mit Demenz: Wie können wir angemessen reagieren? Hier schildern wir typische Situationen, die so oder so ähnlich beim Einkaufen auftreten können, und geben Tipps, die Ihnen den Umgang erleichtern sollen.

Komm ins Team:
www.wegweiser-demenz.de



Seien Sie zugewandt,
freundlich und auf
Augenhöhe.



Benutzen Sie einfache,
kurze Sätze.



Sprechen Sie langsam
und deutlich.



Vermeiden Sie Ironie.



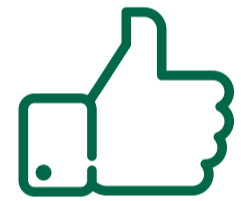
Seien Sie geduldig
und lassen Sie Ihrem
Gegenüber Zeit zu
antworten.



Vermischen Sie keine
Informationen. Beschränken
Sie sich auf eine Aussage
oder eine Frage.



Stellen Sie Fragen, die mit
Ja oder Nein beantwortet
werden können, und
vermeiden Sie W-Fragen
(warum, was, wer?).



Unterstreichen Sie das,
was Sie sagen, mit
Gestik und Mimik.

BEISPIELSITUATIONEN

Eine ältere Person kommt in den Supermarkt. Sie wirkt verwirrt, trägt für das Wetter bzw. den Anlass unpassende Kleidung und spricht laut mit sich selbst. Fragen Sie die Person freundlich, ob Sie jemanden benachrichtigen sollen.

Menschen mit Demenz haben manchmal ein Kärtchen bei sich, das sie unauffällig vorzeigen können. Sie können sich so zu erkennen geben und um Geduld bitten. Auf dem Kärtchen ist oft auch eine Telefonnummer notiert, die Sie anrufen können, wenn die Person Hilfe benötigt.

Wenn Sie weitere Fragen haben oder sich mit dem Thema „Umgang mit Menschen mit Demenz“ intensiver auseinandersetzen möchten, besuchen Sie unsere Website unter www.wegweiser-demenz.de.

Eine ältere Person läuft orientierungslos durch den Supermarkt. Sie stoppt bei der Milch und packt eine Packung in ihren Einkaufswagen. Kurze Zeit später wiederholt sie den Vorgang. Das passiert so häufig, dass am Ende zehn Packungen Milch im Einkaufswagen liegen. Auffällig ist nicht nur die Anzahl, sondern auch die Art der Produkte, die man normalerweise nicht in großer Menge einkauft.

- In der Welt und Logik der Person ist dieses Verhalten sinnvoll. Eine Konfrontation („Was machen Sie denn da? Was soll das?“) verschlimmert meist die Situation. Auf Fragen nach dem „Warum“ kann die Person keine Antwort geben.
- Vermeiden Sie Diskussionen und machen Sie einen konkreten Vorschlag, wie zum Beispiel: „Nehmen Sie erst mal nur zwei Packungen Milch mit. Wenn Sie nächste Woche mehr brauchen, kommen Sie wieder.“

Eine ältere Person läuft durch den Supermarkt. Einige Artikel packt sie in ihre mitgebrachte Einkaufstasche, die sie an der Kasse nicht aufs Band legt. Eine Mitarbeiterin beobachtet die Situation. An der Kasse wird die Person darauf aufmerksam gemacht, dass sie noch Artikel in der Tasche hat. Die Person wird wütend und laut und beteuert immer wieder, nichts eingesteckt zu haben.

- Aggressives Verhalten wird oft ausgelöst von Angst oder Wut.
- Nehmen Sie das Verhalten nicht persönlich und versuchen Sie, gelassen zu bleiben.
- Versuchen Sie, die Person abzulenken, wechseln Sie das Thema. Wenn Sie sich durch das Verhalten bedroht fühlen, denken Sie auch an Ihre eigene Sicherheit. **Holen Sie im Notfall Hilfe.**

Impressum

Dieser Flyer ist Teil der Öffentlichkeitsarbeit der Bundesregierung; er wird kostenlos abgegeben und ist nicht zum Verkauf bestimmt.

Herausgeber:

Bundesministerium
für Familie, Senioren, Frauen und Jugend
Referat Öffentlichkeitsarbeit
11018 Berlin
www.bmfsfj.de



Bezugsstelle:

Publikationsversand der Bundesregierung
Postfach 48 10 09, 18132 Rostock
Tel.: 030 182722721
Fax: 030 18102722721
Gebärdentelefon: gebaerdentelefon@sip.bundesregierung.de
E-Mail: publikationen@bundesregierung.de
www.bmfsfj.de

Für weitere Fragen nutzen Sie unser
Servicetelefon: 030 20179130
Montag–Donnerstag 9–18 Uhr
Fax: 030 18555-4400
E-Mail: info@bmfsfj-service.bund.de

Einheitliche Behördennummer: 115*

Artikelnummer: 3FL203

Stand: September 2020, 1. Auflage

Gestaltung und Redaktion: neues handeln AG

Druck: MKL Druck GmbH & Co. KG, Ostbevern

* Für allgemeine Fragen an alle Ämter und Behörden steht Ihnen auch die einheitliche Behörden -
rufnummer 115 zur Verfügung. In den teilnehmenden Regionen erreichen Sie die 115 von Montag bis
Freitag zwischen 8 und 18 Uhr. Die 115 ist sowohl aus dem Festnetz als auch aus vielen Mobilfunknetzen
zum Ortstarif und damit kostenlos über Flatrates erreichbar. Gehörlose haben die Möglichkeit,
über die SIP-Adresse 115@gebaerdentelefon.d115.de Informationen zu erhalten. Ob in Ihrer Region
die 115 erreichbar ist und weitere Informationen zur einheitlichen Behördenrufnummer finden Sie
unter <http://www.d115.de>.