

„Unsere Kommune  
ist demenzfreundlich“

Charlottenburg-Wilmersdorf

**Kontakt und Informationen:**

Gerontopsychiatrisch-Geriaterischer  
Verbund Charlottenburg-Wilmersdorf e.V.  
Im Rathaus Wilmersdorf  
Fehrbelliner Platz 4  
10707 Berlin

Telefon: 030/30 10 55 52

E-Mail: [kontakt@gpverbund.de](mailto:kontakt@gpverbund.de)

Internet: [www.demenzfreundlich.de](http://www.demenzfreundlich.de)  
[www.gpverbund.de](http://www.gpverbund.de)

Gerontopsychiatrisch-Geriaterischer  
Verbund Charlottenburg-Wilmersdorf e.V.



**In Kooperation mit:**

Handelsverband Berlin-Brandenburg e.V.



HBB

Handelsverband  
Berlin-Brandenburg e.V.

**Leitfaden für den  
Einzelhandel**

**Kunden mit Demenz  
brauchen Ihre Hilfestellung**

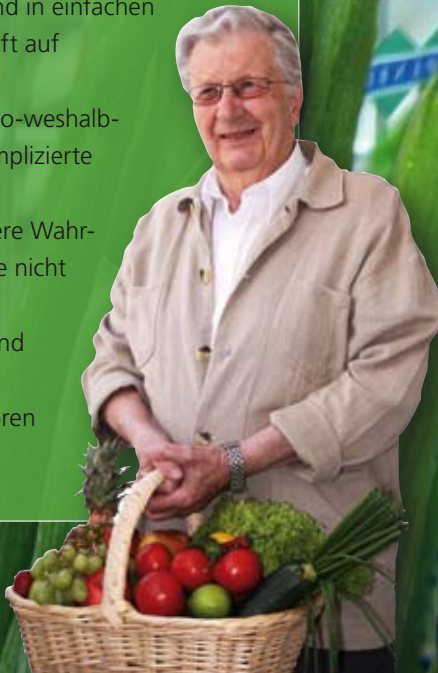
## Wie erkenne ich ob ein Mensch eine Demenz hat?

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)
- Verzicht 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

**Besteht Anlass zur Sorge, dass der Kunde sich selbst oder andere gefährdet, können Sie den Sozialpsychiatrischen Dienst des Gesundheitsamtes informieren und um Hilfe bitten oder rufen Sie an:**

- **Gerontopsychiatrisch-Geriatriischer Verbund Charlottenburg-Wilmersdorf**  
**Telefon: 030/3010-55 52**
- **Deutsche Alzheimergesellschaft**  
**Telefon: 01803/17 10 17**  
(0,09 € / min aus dt. Festnetz) oder  
**030/2 59 37 95 -14**