

**Anmeldungen bitte bis 1. September 2014  
an:**

**DemenzNetz Telgte-Ostbevern**

Dr. Josef Koch Str. 7  
48291 Telgte

Ansprechpartnerin:

Karin Fischer

Tel.: 0 25 04/63 34

fischer-karin@cemm.de

**Veranstaltungsort:**

CEMM Caritas Sozialstation

Dr. Josef Koch Str. 7

48291 Telgte

**Kosten:**

Die Teilnahme an der Veranstaltung ist  
kostenlos.

**Mindestpersonenzahl:**

8 Personen

**Kooperationsveranstaltung von:**

**DemenzNetz Telgte-Ostbevern**

Dr. Josef Koch Str. 7, 48291 Telgte

Ansprechpartnerin:

Karin Fischer, Tel.: 0 25 04/63 34

fischer-karin@cemm.de



**Demenz-Servicezentrum Münsterland**

Wilhelmstr. 5, 59227 Ahlen

Ansprechpartnerinnen:

Annette Wernke, Sonja Steinbock

Telefon: 0 23 82/94 09 97-12 oder -10

info@demenz-service-muensterland.de

gefördert von:

Ministerium für Gesundheit,  
Emanzipation, Pflege und Alter  
des Landes Nordrhein-Westfalen



LANDESVERBÄNDE  
DER PFLEGEKASSEN



**Alzheimer Gesellschaft  
im Kreis Warendorf e.V.**

Wilhelmstr. 5, 59227 Ahlen

Ansprechpartner:

Martin Kamps

Telefon: 0 23 82/40 90

www.alzheimer-warendorf.de



**Menschen  
mit Demenz  
als Kunden**

**Fortbildung für  
Mitarbeitende  
in  
Dienstleistungsunternehmen**

**8. September 2014  
14.30 bis 18.00 Uhr**



# Menschen mit Demenz als Kunden

## Einladung

Demenz geht alle an, denn jeder kann an einer Demenz erkranken. Das Risiko steigt mit zunehmendem Alter. Heute sind bereits rund 1,4 Millionen Menschen in Deutschland von einer Demenz betroffen. Bis zum Jahr 2030 wird sich diese Zahl verdoppeln. Zunehmend mehr Menschen mit Demenz begegnen uns auch im Alltag als Kundinnen und Kunden in Friseursalons, Einzelhandel, Banken, Behörden, Kultureinrichtungen, Versicherungen, Apotheken, Nahverkehrsunternehmen usw. Doch kaum jemand ist auf den Umgang mit Menschen mit Demenz vorbereitet. Der Kontakt mit ihnen als Kunden führt zu Verunsicherung und Hilflosigkeit.

Mit diesem Fortbildungsangebot möchten wir Dienstleistungsunternehmen für den Kontakt mit Menschen mit Demenz sensibilisieren und konkrete Hilfestellungen für den Arbeitsalltag anbieten.

Nach einem Impulsreferat zum Thema Demenz haben Sie die Möglichkeit Fragen aus Ihrem Berufsalltag mit der Referentin zu klären.

Die Teilnehmenden erhalten kostenloses Informationsmaterial zum Thema Demenz.

## Programm

- 14.30 Uhr Begrüßung**  
Karin Fischer,  
Sprecherin DemenzNetz  
Telgte - Ostbevern
- 14.45 Uhr Impulsreferat**  
Das Krankheitsbild Demenz -  
Ursachen und Symptome
- 15.15 Uhr Was geht in ihnen vor?**  
Innenwelten von Menschen  
mit Demenz verstehen
- 15.45 Uhr Kaffeepause**
- 16.00 Uhr Umgang mit Kunden mit Demenz**  
- Kontaktgestaltung  
- Kriseninterventionen  
- Kommunikation  
- Arbeit an Praxisbeispielen
- 18.00 Uhr Ende der Veranstaltung**

### Referentin:

Eva Maria Anslinger,  
Dipl. Pädagogin, Krankenschwester,  
Fachtherapeutin für kognitives Training

## Schwierige Situationen im Alltag

Menschen mit Demenz erinnern sich oft nicht, Einkäufe bereits erledigt oder schon Geld abgehoben zu haben. Wenn eine Kundin, ein Kunde mehrmals täglich in ein Geschäft, eine Bank oder Behörde kommt, können das Anzeichen einer kognitiven Beeinträchtigung, z.B. einer Demenz, sein. Das stellt für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter nicht selten ein Problem dar. Einerseits möchten sie die betroffenen Kundinnen und Kunden nicht bloßstellen, andererseits fühlen sie sich für sie verantwortlich.



Quelle: office.com

Wie können Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sich verhalten, ohne den Betroffenen bloßzustellen? Wie kann man reagieren, wenn Menschen mit Demenz trotz Richtigstellungen auf ihr Vorhaben bestehen und unter Umständen ungehalten reagieren? An wen kann man sich im Notfall wenden? Diese und andere Fragen werden im Rahmen der Fortbildung beantwortet.