









Einzelhandel trifft Hilfsorganisation

Kooperationsprojekte der REWE, Region Mitte mit den Maltesern in Hessen

Yvonne Pietler / Nina Basteck
 Fachveranstaltung: Demenz Partner
 14.09.16



Wie alles begann...

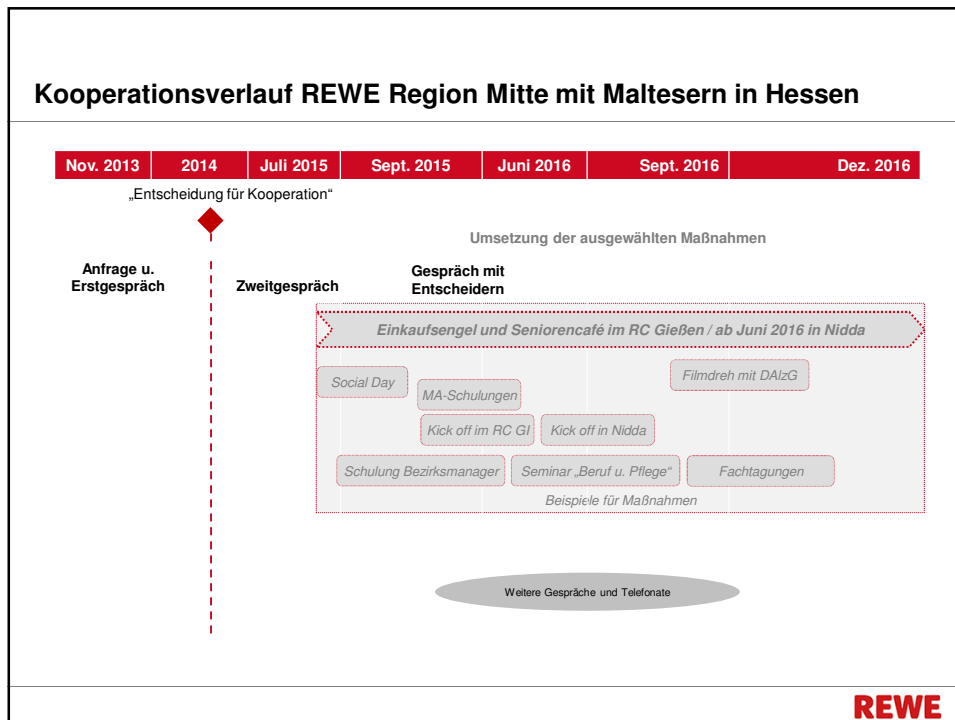
- Ansichtssache: sich in das Gegenüber hineinversetzen
- persönliche Berührungspunkte finden
- konkrete Angebote machen u. Nutzen aufzeigen





Quelle: BMFSJ



Sensibilisierung (Social Day)



Einführung:
inhaltlich und emotional
(Willkommenskultur)



Thematik erlebbar machen:
Alterssimulationsanzug

Sicherheit geben:
Begleitung durch
Fachpersonal



Organisatorisches: Verantwortung, Termin, Arbeitszeit, Zustimmung BR, Versicherung, ...




Pilotprojekte: Einkaufsengel / Demenzlotsen



Malteser Einkaufsengel:
 › Begleitung beim Einkauf
 › Seniorencafé im REWE Markt

... Die Einkaufsengel helfen Ihnen beim Einkauf.
 ... Im Seniorencafé können Sie in netter Gesellschaft einen Kaffee trinken, sei es nach Ihrem Einkauf oder während Ihr Angehöriger seine Besorgungen macht.

Termine
 jeden Mittwoch von 14 bis 17 Uhr
 im REWE Markt Nidda, An der Heugasse 1

Um Anmeldung wird gebeten:
 Malteser Hilfdienst e.V.
 Christa Wirsing und Margarethe Peil
 Tel.: 0331-90202546
 E-Mail: christa.wirsing@malteser.org
 Internet: www.malteser-altenstadt.de

REWE
 Malteser
 ...weil Nähe zählt.



Demenzlotsen in Limburg
 Schulung für Mitarbeiter mit Kundenkontakt

Malteser
 ...weil Nähe zählt.

Lokale Allianz für Menschen mit Demenz

Gezahlt?

Malteser
 ...weil Nähe zählt. **REWE**

Pilot Einkaufsengel bei REWE in Gießen u. Nidda

- gemeinsame Erfahrungen sammeln / ausprobieren
- Entscheidung: offen sein; keine direkte Ansprache „Demenz“
- Aufmerksamkeit schaffen (PR)
- finanzielle Unterstützung (Förderung Sozialministerium)
- Evaluation (reagieren können)
- Wettbewerbsvorteil
- Soziales Engagement / Verantwortung

Erhebungsbogen „Malteser Einkaufsengel im REWE“

Standort: Rewe Center, Gießen, Ferne-Strasse
 Datum: 01.09.2015
 Zeitraum:
 Anzahl Einkaufsengel: 2
 Ausgefüllt von: Waltraud Draschka

| Verlauf/Beobachtungen | Anzahl | Bemerkungen |
|---|--------|---|
| Kontaktaufnahmen mit Kunden | 15 | Große Gesprächsbereitschaft der Kunden |
| Positive Reaktionen von Kunden auf die Einkaufsengel | 5 | Schöne Idee Ein nettes Begrüßungskomitee |
| Negative Reaktionen von Kunden auf die Einkaufsengel | 15 | „brauche ich nicht, bin schon Mitglied“; „so alt bin ich noch nicht“ |
| Durchgeführte Begleitungen beim Einkauf | 3 | Stammkundin beim Einkauf begleitet 2 Kunden im Markt angesprochen und beim Suchen geholfen |
| Gäste im Seniorencafé | 0 | |
| Gründe (von Kunden) für die Nicht-Inanspruchnahme der Begleitung beim Einkauf | | |
| Gründe (von Kunden) für die Nicht-Inanspruchnahme des Seniorencafés | | Heute nicht, keine Zeit! |
| Verbesserungsvorschläge von Kunden | | Schade, dass es diesen Service nicht in einem Laden im Wohngebiet gibt |

Malteser
 ...weil Nähe zählt. **REWE**

Projekt „Demenzlotse“





Zielgruppe :
(lokaler) Einzelhandel, Menschen mit Demenz und ihre Angehörigen, Öffentlichkeit

Ziele:


- Eingliederung der Betroffenen in die Gesellschaft
- Förderung und Unterstützung der Selbstständigkeit von Betroffenen/Stärkung der Angehörigen
- Sensibilisierung des Einzelhandels und der Öffentlichkeit
- Förderung einer demenzfreundlichen Kommune

Maßnahmen:

- Sondierung und Akquise von Unternehmen
- Presse- und Öffentlichkeitsarbeit, z.B. Aktionen
- Multiplikatorensuche (z.B. Kommune, Cityring o.ä.)
- Schulungsangebot
- Netzwerkarbeit
- Nachhaltigkeit sichern, z.B. Netzwerktreffen, Kontakt zu beteiligten Unternehmen, Multiplikatoren und dem Schirmherr halten

Schulung Bezirksmanager





Visuelles Lernen: Filmdreh mit der DAIZG

Wenn zwei Welten aufeinander treffen:



- NPO mit Fachkompetenz
- Interesse an Darstellung einer Eskalationsituation (Diebstahl)
- Förderung von individuellen Regelungen
- offene Verbreitung des Schulungsmaterials



- Konzern mit Hauptgeschäft: Verkauf
- Service- u. Kundenorientierung
- begrenzte Ressourcen (Zeit, Personal...)
- standardisierte Regeln, z.B. Hausverbot
- Auswahl an Kooperationspartnern muss Größe und regionale Gegebenheiten entsprechen



Wie geht es weiter ?



Kooperation zwischen REWE (Region Mitte) u. Maltesern

| Demenz-Film: | Einkaufsengel u. Seniorencafé: | Seminare und weiterführende Projekte: |
|---|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> - Vorstellung im Führungskreis u. auf Tagungen - Integration in das Führungs- und Entwicklungsprogramm - e-learning für Marktmitarbeiter - „Herausforderung Demenz“ als frei ausgeschriebenes Seminar für interessierte Mitarbeiter - weiterführendes Seminar für spezielle Zielgruppen, z.B. Revisoren | <ul style="list-style-type: none"> - Auswertung der Piloten - Roll out für geeigneten Märkte | <ul style="list-style-type: none"> - Fachvorträge zur Vereinbarkeit von Beruf u. Pflege - Ausbildung von Demenzlotsen - Unterstützung bei der Umsetzung der Charta „Beruf und Pflege“ |

