

## **Berufsspezifische Schulungen zum Umgang mit Menschen mit einer Demenzerkrankung**

Bestandesaufnahme und Bedarfsanalyse

**Jeanne Berset, Regula Blaser, Daniela Wittwer, Stefanie Becker**

**Zuhanden:**

Direktion für Bildung, Soziales und Sport  
Alters- und Versicherungsamt der Stadt Bern  
Nicole Stutzmann  
Seilerstrasse 8  
3011 Bern

# Inhaltsverzeichnis

1	Bestandesaufnahme	2
1.1	Angebote in der Schweiz	2
1.2	Angebote in Deutschland	3
1.3	Angebote in Österreich	4
1.4	Fazit Online-Recherche zu berufsspezifischen Schulungen	4
2	Bedarfsanalyse	5
2.1	Methodisches Vorgehen	5
2.1.1	Online-Recherche zu den Zielgruppen für den Versand des Online-Fragebogens	5
2.1.2	Entwicklung des Online-Fragebogens	6
2.1.3	Versand und Rücklauf des Fragebogens	6
2.2	Ergebnisse Berufsleute	7
2.2.1	Angaben zur Häufigkeit des Kontaktes und zum Umgang von Dienstleistenden mit Menschen mit einer Demenzerkrankung	7
2.2.2	Interesse und Bedarf von Berufsleuten aus Dienstleistungsunternehmen am Wissen über die Demenzerkrankung und an einem Schulungsangebot	9
2.2.3	Angaben zu den Rahmenbedingungen und zur Finanzierung des Schulungsangebotes	10
2.3	Ergebnisse Berufsverbände und Ausbildungsinstitutionen	11
2.4	Ergebnisse Angehörige von Menschen mit einer Demenzerkrankung	11
2.5	Schlussfolgerungen und Ausblick	12
3	Anhang	13
3.1	Tabelle 1: Berufsspezifische Schulungs- und Informationsangebote zum Thema Demenz in der Schweiz, in Deutschland und Österreich	13
3.2	Fragebogen	15
3.3	Flyer für Angehörige	22

# 1 Bestandesaufnahme

Die Bestandesaufnahme vorhandener Schulungsangebote zum Thema Demenzerkrankungen für Dienstleistungsunternehmen wurde mittels online-basierter Recherche durchgeführt. Es wurden Angebote im deutschsprachigen Raum (Schweiz, Deutschland, Österreich) gesucht. Für die Recherche in der Suchmaschine Google wurden folgende Suchbegriffe verwendet:

- Schulungen zu Demenz in Betrieben
- Sensibilisierung zu Demenz
- Aktion Demenz
- Demenzfreundliche Regionen
- Aufklärung zu Demenz
- Schulungsangebote zu Demenz
- Weiterbildung zu Demenz für Dienstleistungsunternehmen
- Demenzberatung und Unternehmen
- Weiterbildung Demenz für Polizei/Optiker/Podologen/Coiffeure
- Kundenberatung und Demenz/demenzspezifische Kundenberatung

Die Rechercheergebnisse mit den detaillierten Angaben zu den Angebotsanbietern und -nutzern, dem Titel des Angebots, den Kosten, dem Zeitraum des Angebots und der Informationsmaterialien können aus der Tabelle 1 (siehe Anhang, S. 13/14) entnommen werden.

## 1.1 Angebote in der Schweiz

### Informationsbroschüren der Schweizerischen Alzheimervereinigung

Die von der Alzheimervereinigung veröffentlichten Broschüren stellen Informationsmaterial zum Umgang mit Kunden mit einer Demenzerkrankung für unterschiedliche Berufsgruppen (Optiker, Coiffeure, Podologen, Polizisten, Bankangestellte) dar. Die Broschüren beinhalten konkrete berufsspezifische Tipps für den Umgang mit demenzkranken Kunden im Arbeitsalltag, erklären kurz das Krankheitsbild Demenz und benennen mögliche Krankheitsanzeichen. Die Broschüren können von der Homepage der Schweizerischen Alzheimervereinigung (<http://www.alz.ch>) kostenlos heruntergeladen werden.

Die Alzheimervereinigung entwickelte das Informationsmaterial in Zusammenarbeit mit dem Schweizer Optikerverband (SOV), dem Verband für Schweizer Coiffeure Coiffure Suisse, dem Schweizerischen Podologen-Verband (SPV), der UBS AG und dem Generalsekretariat der Konferenz der kantonalen Polizeikommandanten der Schweiz (KKPKS). Die Informationsbroschüren können als Inputs für mögliche berufsspezifische Schulungen in der Stadt Bern genutzt und als vorhandenes Informationsmaterial für die Berufsgruppen verwendet werden.

### Schulungsangebote der Schweizerischen Alzheimervereinigung

Aus dem Programm auf der Homepage der Schweizerischen Alzheimervereinigung ist nicht ersichtlich, ob Schulungsangebote für Dienstleistungsunternehmen regelmässig angeboten werden. Deshalb wurde ergänzend zur Online-Recherche ein Telefoninterview mit der Co-Präsidentin der Schweizerischen Alzheimervereinigung (St. Gallen/Appenzell) durchgeführt. Sie hat bereits Erfahrung mit Schulungen zum Thema Demenz bei Mitarbeitenden der Appenzeller Kantonspolizei und Mitarbeitenden aus einem Podologiegeschäft gemacht. Sie berichtet sehr positiv von den Schulungen. Betont hat sie dabei, dass beide Berufsgruppen von sich aus einen Bedarf an mehr Wissen zum Thema Demenz festgestellt hatten und deshalb die Alzheimervereinigung für eine Schulung angefragt haben. Diesen Punkt hält sie für besonders wichtig, da der Nutzen einer Schulung eher gegeben ist, wenn die Initiative von den Berufsleuten selber her kommt. Für die Konzeption der Schulung hat sich die Co-Präsidentin (St. Gallen/Appenzell) auf das Schulungsmaterial der Deutschen Alzheimergesellschaft (Allein lebende Demenzkranke – Schulungen in der Kommune) gestützt. Sie kann dieses Material für die Ausarbeitung der Schulungen empfehlen.

Weitere Informationsbroschüren oder Schulungsangebote, welche direkt von den Branchenverbänden ausgegeben oder angeboten werden, konnten jedoch nicht gefunden werden.

## 1.2 Angebote in Deutschland

Das Thema der „demenzfreundlichen Kommune“ hat in Deutschland bereits eine längere Tradition und wurde schwerpunktmässig von der Deutschen Alzheimer Gesellschaft e.V. und ihren Regionalgruppen angetrieben und auch unterstützt. Entsprechend finden sich in Deutschland einige Beispiele auch für branchenspezifische Schulungsangebote.

### Schulungen zu Demenz innerhalb von Projekten

Das Projekt „Alleinlebende Demenzkranke – Schulung in der Kommune“ wurde von der deutschen Alzheimer Gesellschaft zwischen 2007 und 2010 durchgeführt. Es wurde durch das Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend finanziert. Ziel des Projektes war es, Unterstützungsangebote für allein lebende Menschen mit einer Demenzerkrankung zu entwickeln, um ihre Selbständigkeit im gewohnten Wohnumfeld möglichst lange aufrecht zu erhalten. Dazu wurden direkt Betroffene zu ihren Sorgen und Ängsten sowie zu ihren Bedürfnissen betreffend der gewünschten Unterstützung im Alltag befragt. Zudem sollte die Umgebung (Nachbarschaft, Berufsgruppen) der betroffenen Menschen aufgeklärt und sensibilisiert werden. Innerhalb dieses Projektes wurden Schulungen mit unterschiedlichen Berufsgruppen (Mitarbeitende von Polizei, Banken, Feuerwehr, Einzelhandel) durchgeführt. Die Schulungen stiessen auf grosses Interesse bei den Berufsleuten und die Nachfrage danach war gross. Aufgrund dessen wurde berufsspezifisches Schulungsmaterial in einem Handbuch zusammengestellt. Das Handbuch leitet dazu an, unterschiedliche Berufsgruppen hinsichtlich Demenzerkrankungen zu sensibilisieren und zu informieren und kann auf der folgenden Homepage für 10 Euro bestellt werden: <http://www.deutsche-alzheimer.de/ueber-uns/projekte/projekt-allein-lebende-demenzkranke.html#c1241>.

Das Material beinhaltet berufsspezifische Powerpointfolien mit Begleittext sowie Kurzfilme mit Beispielen aus dem Berufsalltag, welche in den Schulungen eingesetzt werden können.

Weiter findet man in der Region Main-Röhn das Modellprojekt „Gerontopsychiatrische Vernetzung in der Region Main-Rhön“. Dieses hat zum Ziel, die Betreuung und Pflege von demenzkranken Menschen in ihrer gewohnten Wohnumgebung möglichst lange sicherzustellen. Dazu werden vorhandene Unterstützungsangebote identifiziert und vernetzt, und nebst Fachärzten, Angehörigen, Mitarbeitenden auf Beratungsstellen auch Berufsgruppen wie die Polizei zum Thema Demenz geschult. Über die Schulungen mit der Bundespolizei Oerlenbach, welche im Rahmen dieses Modellprojektes das Thema „Umgang mit Demenzerkrankten in der Polizeiarbeit“ in der Ausbildung ihres Nachwuchses aufgenommen hat, sind einige Presseartikel im Internet auffindbar. Daraus wird ersichtlich, dass diese Schulungen nach einem ersten Testlauf auf positive Resonanz gestossen sind und insgesamt 200 angehende Polizisten in Zusammenarbeit mit dem Demenzzentrum Lichtblick Münnerstadt geschult wurden. Inwiefern die Schulung heute noch Teil der Ausbildung ist, wird nicht ersichtlich.

### Schulungen in verschiedenen Städten und Gemeinden

Verschiedene deutsche Städte bieten berufsspezifische Schulungen zum Thema Demenz an. Diese werden entweder in Kooperation mit der deutschen Alzheimer Gesellschaft, mit Hochschulen oder demenzspezifischen Beratungsstellen angeboten. Die Schulungen haben gemeinsam, dass sie alle Teil eines übergeordneten Auftrages der Sensibilisierung der Bevölkerung bezüglich Demenzerkrankungen sind. Sie zielen auf die Integration von demenzkranken Menschen in ihrem Wohnumfeld ab. Dazu sollen die Berufsgruppen, welche potentiell häufig in Kontakt mit demenzkranken Menschen stehen, Möglichkeiten für einen adäquaten Umgang mit den Betroffenen lernen. Zur „demenzfreundlichen Region Hildesheim“ beispielsweise gehört ein individuelles Schulungsprogramm für Betriebe, in welchem der Umgang mit an einer Demenz erkrankten Menschen gelernt werden soll.

Auch in Hamburg bietet die Hochschule für angewandte Wissenschaften Hamburg (HAW) praxisorientierte Schulungen zum Thema Demenz an. Die Schulungen richten sich dabei an Organisationen, welche direkten Kundenkontakt haben (bspw. Bäckereien, Apotheken, Kirchgemeinden, Banken). Auch hier sollen den Mitarbeitenden Kompetenzen vermittelt werden, welche ihnen helfen, kompetent auf Kunden mit einer (beginnenden) Demenzerkrankung zu reagieren.

Die Region Münsterland in Nordrhein-Westfalen bietet aktuell im Rahmen der Landesinitiative Demenz-Service eine Fortbildung für Mitarbeitende in Dienstleistungsunternehmen an. Dabei soll gelernt werden, wie mit demenziell erkrankten Kunden umgegangen werden kann, ohne diese Menschen bloss zu

stellen. Es werden Kenntnisse über Beratungsstellen vermittelt, an die man sich bei einem Notfall wenden kann.

Auch die Stadt Augsburg verfügt über ein sogenanntes „KompetenzNetz Demenz“, welches die Enttabuisierung des Themas Demenz in der Stadt als Ziel hat. Es werden Schulungen für Ärzte, Unternehmen (bspw. Taxifahrer, Strassenbahnfahrer, Kontrolleure) und Behörden (Polizei) sowie auch für Jugendliche und Kinder angeboten.

### **1.3 Angebote in Österreich**

#### **Aktion Demenz**

Das Sensibilisierungsprojekt „Aktion Demenz“ wurde in der Region Land Vorarlberg durchgeführt und ist auf dem Internet das prominenteste Projekt diesem Gebiet. Verschiedene Gemeinden in dieser Region haben an dem Projekt teilgenommen. Die unterschiedlichen Angebote richten sich einerseits an Angehörige und Freiwillige, aber auch an Schüler und Berufsleute wie bspw. Coiffeure, welche ihre Ausbildung unmittelbar abgeschlossen haben, oder Polizisten, Bankangestellte oder Mitarbeitende im Detailhandel.

Die Aktion Demenz zeigt auf, wie vielseitig die breite Bevölkerung zum Thema Demenz sensibilisiert werden kann und durch niederschwellige (z. Bsp. Spaziergängerprojekte, Selbsthilfegruppen) und kulturelle Angebote (z. Bsp. Filmvorstellungen, Ausstellungen, Workshops, Vorträge) ein Zugang zu Menschen mit einer Demenzerkrankung geschaffen werden kann.

### **1.4 Fazit Online-Recherche zu berufsspezifischen Schulungen**

Die Bestandesaufnahme zu berufsspezifischen Schulungsangeboten zum Thema Demenz gibt einen Überblick über die vorliegende Angebotsdichte im deutschsprachigen Raum. Es kann festgestellt werden, dass das Angebot an berufsspezifischen Schulungen zum Thema Demenz in der Schweiz eher gering ist. Online sind aktuell Schulungen für Berufsleute im Dienstleistungsbereich nicht auffindbar. Im Vergleich zur Schweiz sind berufsspezifische Schulungen zum Thema Demenz in Deutschland deutlich weiter verbreitet. Viele Schulungen werden auf Gemeindeebene (Kommunen) organisiert und oft zusammen mit der deutschen Alzheimergesellschaft durchgeführt. Die meisten dieser Schulungsangebote werden im Rahmen des Projektes „Lokale Allianzen für Menschen mit Demenz“ des Bundesministeriums für Familie, Senioren, Frauen und Jugend gefördert.

Die Schulungsangebote haben grundsätzlich alle das Ziel, die breite Bevölkerung zum Thema Demenz zu sensibilisieren und aufzuklären und möchten somit ein besseres Verständnis im alltäglichen Umgang mit Menschen mit einer Demenzerkrankung fördern. Dabei fokussieren die Schulungsangebote oft auf die Kommunikation mit Menschen mit einer Demenzerkrankung und auf die Erkennung von Frühsymptomen der Krankheit für Aussenstehende.

Für die weiterführende Arbeit im Bereich der Sensibilisierung von Dienstleistungsunternehmen wäre es hilfreich, weitere Angaben über die existierenden Schulungsangebote bei den verantwortlichen Personen einzuholen. Dies können beispielsweise Angaben darüber sein, ob die teilnehmenden Betriebe die Schulung eigeninitiativ einfordern oder wie allenfalls die Berufsleute zur Teilnahme motiviert wurden, wie hoch die Nachfrage am Schulungsangebot ist, ob die Schulungen über die Projektlaufzeit hinaus angeboten werden und wie die Rückmeldung der Teilnehmenden zum Schulungsangebot ausfällt.

## 2 Bedarfsanalyse

### 2.1 Methodisches Vorgehen

Der Bedarf an einem berufsspezifischen Schulungsangebot wurde mittels eines Online-Fragebogens (vgl. Anhang, S. 15) erhoben. Dabei wurden folgende 8 Zielgruppen befragt:

- 1) Optiker,
- 2) Coiffeure,
- 3) Podologen,
- 4) Mitarbeitende aus dem Detailhandel,
- 5) Mitarbeitende bei der Post, Bank und Polizei,
- 6) Vertreter von Ausbildungsinstitutionen (v. a. Gewerbeschulen),
- 7) Vertreter von Berufsverbänden,
- 8) Angehörige von Menschen mit einer Demenzerkrankung.

#### 2.1.1 Online-Recherche zu den Zielgruppen für den Versand des Online-Fragebogens

Im ersten Schritt wurden über die Suchmaschinen [www.local.ch](http://www.local.ch) und [www.telsearch.ch](http://www.telsearch.ch) sowie über die Webseiten der Schweizer Berufsverbände Kontaktangaben (E-mailadresse, Telefonnummer, Name des Geschäftes) von Optiker-, Coiffeur- und Podologiegeschäften in der Stadt Bern und Umgebung gesucht. Ergänzt wurde die Suche über die telefonische Anfrage bei bernischen Alters- und Pflegeheimen, welche Coiffeur- und Podologiedienstleistungen in ihrem Angebot haben. Von jeder dieser drei Berufsgruppen als auch von der Berufsgruppe Detailhandel wurden die entsprechenden Berufsverbände und Ausbildungsinstitutionen recherchiert, und die jeweiligen Leitungs- und Ausbildungspersonen kontaktiert.

Da die Kontaktdaten von Mitarbeitenden der Post, der Berner Kantonalbank und der Regionalpolizei Bern nicht direkt via Internet zugänglich sind, wurde telefonisch Kontakt mit den betreffenden Leitungspersonen aufgenommen. Diese leiteten den Online-Fragebogen per E-Mail an ihre Mitarbeitenden weiter. Die zuständige Person für die Aus- und Weiterbildung der Regionalpolizei Bern versendete den Fragebogen an die Ausbildungskommission bestehend aus elf Mitglieder, welche die unterschiedlichen Polizeiabteilungen vertreten.

Aus der Berufsgruppe Detailhandel wurden ebenfalls die Leitungspersonen der grossen Detailhandelsunternehmen Migros und Coop zur Kontaktierung ausgewählt. Diese meldeten uns zurück, dass eine Online-Befragung ihrer Mitarbeitenden aufgrund fehlender Geschäftsemail-Adressen nicht möglich sei und Papierfragebögen an die Mitarbeitenden verteilt werden könnten. Deshalb wurden Papierfragebögen an die Filialeitungspersonen von Migros und Coop versendet.

Da die Zielgruppe der Angehörigen von Menschen mit einer Demenzerkrankung nicht elektronisch zugänglich ist, wurde für diese Zielgruppe ein anderes Vorgehen gewählt. Ein Flyer (vgl. Anhang, S. 22) wurde erstellt, welcher Informationen zum Ziel der Befragung und den Link zum Online-Fragebogen enthält. Der Flyer wurde über folgende Institutionen an Angehörige von Menschen mit einer Demenzerkrankung verteilt:

- Memoryklinik Zieglerspital Bern
- Domicil Bethlehemacker
- ProSenectute Bern
- UPD Alterspsychiatrie
- Senevita
- Alzheimervereinigung.

Zusätzlich wurden Flyer an Studierende des MAS Gerontologie der Berner Fachhochschule verteilt, mit der Bitte um Verteilung in ihrem Tätigkeitsfeld und an Bekannte im privaten Umfeld der Mitarbeitenden des Instituts Alter.

## 2.1.2 Entwicklung des Online-Fragebogens

Der Online-Fragebogen wurde vom Projektteam des Instituts Alter in Zusammenarbeit mit dem Alters- und Versicherungsamt der Stadt Bern ausgearbeitet. Allen Zielgruppen wurden dieselben Fragen gestellt, die jeweils zielgruppenspezifisch angepasst wurden. Die Fragen sind in drei inhaltliche Schwerpunkte eingeteilt: 1) Angaben über die Häufigkeit des Kontaktes mit Menschen mit einer Demenzerkrankung 2) Angaben zum Interesse und zum Bedarf an einem berufsspezifischen Schulungsangebot 3) Angaben über die gewünschten Rahmenbedingungen (Zeit, Ausbildungsform, Kosten) eines branchenspezifischen Schulungsangebotes. Die elektronische Form des Fragebogens wurde mit dem webbasierten Umfragetool Findmind ([www.findmind.ch](http://www.findmind.ch)) erstellt.

## 2.1.3 Versand und Rücklauf des Fragebogens

Der Link zum Online-Fragebogen wurde an alle recherchierten E-Mail Adressen direkt versendet sowie über die angefragten Leitungspersonen an Mitarbeitende ohne frei zugängliche E-Mail Adresse weitergeleitet. Im Begleittext wurden die Personen über die Ziele der Befragung informiert und darum gebeten, innerhalb von zwei Wochen den Fragebogen über den betreffenden Link auszufüllen. Nach zwei Wochen wurde noch ein Reminder versendet.

Um bei der eher kleinen Berufsgruppe der Podologen nach einem ersten Versand des Online-Fragebogens einen höheren Rücklauf zu erzielen, wurden noch zusätzlich Papierfragebögen an diejenigen versendet, welche keine Email-Geschäftsadresse besitzen.

Tabelle 2 zeigt den Überblick über die in den unterschiedlichen Zielgruppen versendeten und ausgefüllten Fragebogen. Insgesamt wurde eine gute Rücklaufquote von 40.5% erreicht.

Tabelle 2: Rücklauf der Befragung.

Zielgruppe	versendete Fragebogen	ausgefüllte Fragebogen	
<b>Berufsleute</b>			
Optiker	30	12 (40,0%)	
Coiffeure	54	8 (14,8%)	
Podologen	9 (online)	2 (22,2%)	
	26 (Papier)	9 (34,6%)	
Detailhandel	220 (Papier)	88 (40,0%)	
Verwaltung:			
Bank	26	23 (88,5%)	
Post	10	9 (90,0%)	
Polizei	20	7 (35,0%)	
<b>Vertreter von Ausbildungsinstitutionen</b>			
	21	6 (28,6%)	
<b>Vertreter von Berufsverbänden</b>			
	13	3 (23,1%)	
<b>Angehörige von demenzkranken Menschen</b>			
	unbekannt	7	<b>Rücklauf total:</b>
<b>Total</b>	<b>429</b>	<b>175</b>	<b>40.5 %</b>

Insgesamt haben 125 Frauen und 50 Männer an der Befragung teilgenommen. Die Teilnehmenden haben ein Durchschnittsalter von 41.8 Jahren (min=18, max=66) und eine durchschnittliche Berufserfahrung von 18.5 Jahren (min=0, max=45). 158 (90%) der ausgefüllten Fragebogen stammen von Berufsleuten, 6 (4%) von Vertretenden von Ausbildungsinstitutionen, 7 (4%) von Angehörigen eines demenzkranken Menschen und 3 (2%) von Vertretenden eines Berufsverbandes. Die Rücklaufquote von 40.5% kann als zufriedenstellend bewertet werden und liegt über dem in sozial-wissenschaftlichen Studien durchschnittlichen Rücklauf von 35%. Ein einmaliger Reminder erbrachte keine nennenswerten weiteren Rückantworten mehr. Von weiteren, zeitintensivem Nachfassen oder gegebenenfalls sogar telefonischer Kontaktaufnahme wurde aufgrund des zur Verfügung stehenden Budgets abgesehen. Zwar sind die absoluten Zahlen z.T. (z.B. Post, Polizei) absolut betrachtet eher gering, dennoch können die Ergebnisse zumindest als Trends interpretiert werden, die ein generelles "Stimmungsbild" wiedergeben. Eine geringe Rücklaufquote in diesen Fällen kann jedoch auch als eigentliches Ergebnis verstanden werden und lässt sich als geringe Sensibilität, bzw. Interesse für die Frage interpretieren. Gerade im Fall der Post jedoch könnte der Grund jedoch auch darin liegen, dass sie eigentlich schon (relativ) viel selbst machen (z.B. Themen werden in ihren internen Personalmagazinen aufgegriffen). Die weiteren Ergebnisse sind damit in diesem Lichte zu interpretieren. Zur besseren Vergleichbarkeit wurden in den Tabellen auch die prozentualen Anteile der Antworten angegeben, auch wenn die Grundgesamtheit z.T. absolut klein ist. In der Kommunikation der Ergebnisse ist daher die Angabe beider Zahlen (absolut und relativ) anzuraten, um zu einer realistischen Interpretation und Einschätzung zu gelangen.

## 2.2 Ergebnisse Berufsleute

### 2.2.1 Angaben zur Häufigkeit des Kontaktes und zum Umgang von Dienstleistenden mit Menschen mit einer Demenzerkrankung

#### Frage 1

Wie oft machen Sie in Ihrem Arbeitsalltag Erfahrungen mit Kunden mit einer Demenzerkrankung?

Tabelle 3: Häufigkeit des Kontaktes mit demenzkranken Kunden nach Berufsgruppen.

Berufsgruppe	weiss nicht	Seltener als mehrmals pro Monat	mehrmals pro Monat	1-2 Mal pro Woche	mehrmals pro Woche	täglich
Optiker	-	6 (50%)	5 (41,7%)	-	1 (8,3%)	-
Coiffeure	-	1 (12,5%)	2 (25%)	-	4 (50%)	1 (12,5%)
Podologen	-	-	2 (18,2%)	3 (27,3%)	4 (36,4%)	2 (18,2%)
Detailhandel	8 (9,1%)	48 (54,5%)	10 (11,4%)	7 (8%)	13 (14,8%)	2 (2,3%)
Bank	1 (4,3%)	12 (52,2%)	4 (17,4%)	-	4 (17,4%)	2 (8,6%)
Post	-	4 (44,5%)	1 (11,1%)	1 (11,1%)	2 (22,2%)	1 (11,1%)
Polizei	-	5 (71,4%)	2 (28,6%)	-	-	-
<b>Total</b>	<b>9 (5,7%)</b>	<b>76 (48,1%)</b>	<b>26 (16,5%)</b>	<b>11 (7,0%)</b>	<b>28 (17,7%)</b>	<b>8 (5,1%)</b>

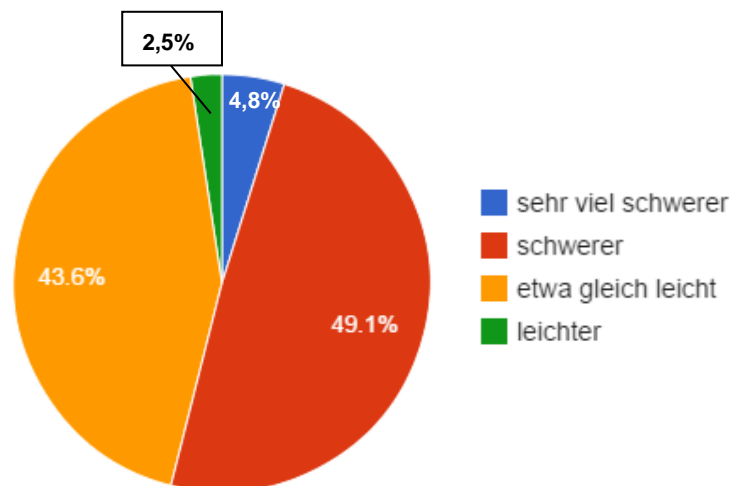


Aus der oben stehenden Tabelle 3 wird ersichtlich, wie der Kundenkontakt mit Menschen mit einer Demenzerkrankung sich je nach Berufsgruppe unterscheidet. Daraus kann abgeleitet werden, dass die Berufsgruppen der Podologen und Coiffeure im Vergleich zu den anderen Berufsgruppen den häufigsten Kundenkontakt mit demenzkranken Menschen haben. Auch die Mitarbeitenden bei der Post geben anteilmässig häufig (4 von 5) an, dass sie mind. 1-2 Mal pro Woche Kontakt mit demenzkranken Menschen haben. Die Berufsgruppen Detailhandel, Polizei, Bank und Optiker scheinen überwiegend seltener als mehrmals im Monat Kontakt mit demenzkranken Kunden zu haben. Insgesamt geben knapp 50% der teilnehmenden Berufsleute an, dass sie seltener als mehrmals pro Monat Erfahrungen mit Menschen mit einer Demenzerkrankung machen.

### Frage 2

Im Vergleich zum Umgang mit anderen Kunden fällt mir der Umgang mit Kunden mit einer Demenzerkrankung...

Grafik 1 zeigt deutlich, dass der Umgang mit demenzkranken Kunden der Mehrheit der Teilnehmenden schwerer fällt als der Umgang mit anderen Kunden (49% empfinden ihn als schwerer, weitere knappe 5% sogar als sehr viel schwerer). Nur 2,5% der Befragten gaben an, den Umgang mit demenzkranken Kunden als leichter zu empfinden. Für 44% macht es nach eigenen Angaben keinen Unterschied, ob sie es mit einem Menschen mit Demenz zu tun haben oder nicht.



Grafik 1: Wahrgenommene Schwierigkeit im Umgang mit demenzkranken Kunden.

### Frage 3

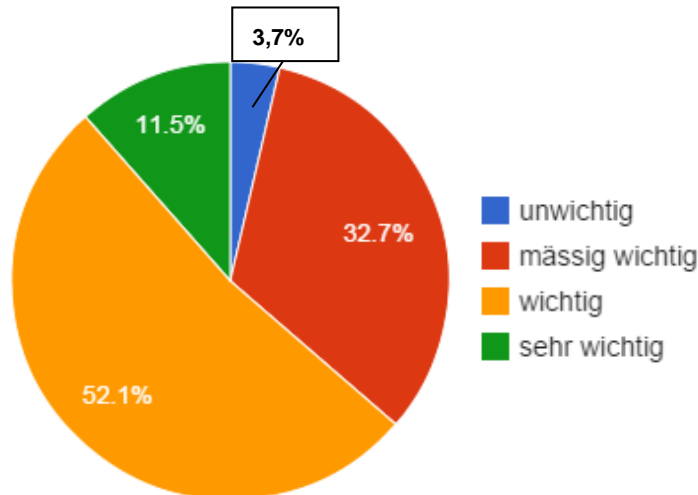
Im Umgang mit Kunden mit einer Demenzerkrankung empfinde ich als Herausforderungen...

Bei dieser Frage waren Mehrfachantworten möglich. Die am häufigsten genannten Herausforderungen sind 1) die Vergesslichkeit demenzkranker Kunden, welche dazu führt, dass man sich wiederholen muss, 2) die längere Beratungszeit bei demenzkranken Kunden, was mit einem höheren Aufwand einhergeht, 3) die sprachlichen Verständnisschwierigkeiten und 4) die Orientierungsschwierigkeiten demenzkranker Kunden.

## 2.2.2 Interesse und Bedarf von Berufsleuten aus Dienstleistungsunternehmen am Wissen über die Demenzerkrankung und an einem Schulungsangebot

### Frage 4

Wie wichtig schätzen Sie ein Grundwissen zum Thema Demenz für Ihren Beruf ein?



Grafik 2: Eingeschätzte Wichtigkeit des Grundwissens zum Thema Demenz.

Aus der Grafik 2 wird ersichtlich, dass die Mehrheit der Berufsleute in der Dienstleistung ein Grundwissen zum Krankheitsbild Demenz als wichtig bis sehr wichtig einschätzt.

### Frage 5

Wie schätzen Sie Ihr Grundwissen zum Thema Demenz ein?

### Frage 6

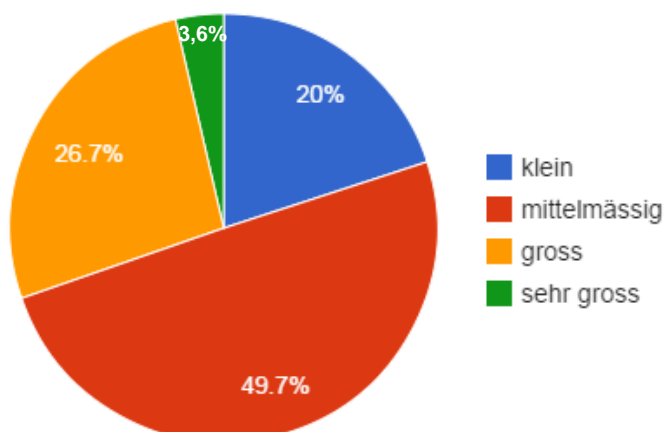
Wünschen Sie sich mehr Wissen zum Umgang mit Kunden mit einer Demenzerkrankung?

74 der teilnehmenden Berufsleute (48.5%) antworten auf die Frage, wie sie ihr Grundwissen zum Thema Demenz einschätzen, mit „wenig Grundwissen“. Immerhin 64 (41%) der teilnehmenden Berufsleute schätzen ihr Grundwissen zum Thema Demenz als gut ein. Lediglich 10 (6.5%) der Berufsleute geben an, kein Grundwissen zum Thema Demenz zu haben.

Auf die Frage, ob sich die Teilnehmenden mehr Wissen zum Umgang mit Kunden mit einer Demenzerkrankung wünschen, antworten 60% mit „ja“ und 40% mit „nein“.

### Frage 7

Wie gross ist Ihr Interesse an einer Schulung zum Umgang mit Kunden mit einer Demenzerkrankung?



Grafik 3: Interesse an einer Schulung zum Umgang mit demenzkranken Kunden.

Die Grafik 3 zeigt, dass knapp die Hälfte aller teilnehmenden Berufsleute mittelmässiges Interesse und 20% nur ein kleines Interesse an einer Schulung zum Thema Umgang mit demenzkranken Kunden haben. 26.7% haben ein grosses Interesse an einer Schulung, und lediglich 3.6% sogar ein sehr grosses Interesse.

Tabelle 4: Interesse an einer Schulung zum Umgang mit Kunden mit einer Demenzerkrankung nach Berufsgruppen.

Berufsgruppe	klein	mittel-mässig	gross	sehr gross
Optiker	1 (8,3%)	9 (75%)	2 (16,7%)	-
Coiffeure	1 (12,5%)	2 (25%)	5 (62,5%)	-
Podologen	3 (27,3%)	4 (36,4%)	3 (27,3%)	1 (9%)
Detailhandel	12 (13,6%)	51 (58%)	20 (22,7%)	5 (5,7%)
Bank	5 (21,8%)	9 (39,1%)	9 (39,1%)	-
Post	4 (44,4%)	4 (44,4%)	1 (11,2%)	-
Polizei	4 (57,1%)	2 (28,6%)	1 (14,3%)	-
<b>Total</b>	<b>30 (19%)</b>	<b>81 (51,3%)</b>	<b>41 (25,9%)</b>	<b>6 (3,8%)</b>

Aus der Tabelle 4 kann das Interesse der Berufsleute separat für jede Berufsgruppe abgelesen werden. Die teilnehmenden Berufsleute von der Post und der Polizei scheinen im Vergleich zu den anderen Berufsgruppen das geringste Interesse an einer Schulung zu haben.

Die Berufsgruppen der Coiffeure, der Podologen, sowie die befragten Bankmitarbeitenden scheinen anteilmässig ein grosses Interesse an einer Schulung zu haben. Bei den Optikern und Mitarbeitenden im Detailhandel scheint das Interesse überwiegend mittelmässig zu sein.

### 2.2.3 Angaben zu den Rahmenbedingungen und zur Finanzierung des Schulungsangebotes

#### Frage 8

In welchem zeitlichen Rahmen sollte eine Schulung zum Umgang mit Menschen mit einer Demenzerkrankung stattfinden?

#### Frage 9

In welcher Ausbildungsform stellen Sie sich eine Schulung zum Umgang mit Menschen mit einer Demenzerkrankung vor?

40.6% der teilnehmenden Berufsleute sind der Meinung, dass eine Schulung einen halben Tag (4h) dauern sollte. 14.5% geben an, dass die Schulung einen ganzen Tag (7h) dauern sollte und 29% finden, die Schulung sollte weniger als einen halben Tag dauern. 15% gaben „weiss nicht“ als Antwort an. Zur Frage nach der Ausbildungsform gibt die Mehrheit der Berufsleute (53.5%) an, dass die Schulung als zusätzliche freiwillige Weiterbildung angeboten werden sollte. Zudem meinen 30% der Berufsleute, dass der Umgang mit demenzkranken Kunden bereits in der Lehre geschult werden sollte. 8% der Berufsleute gaben an, dass die Schulung als obligatorische Weiterbildung besucht werden sollte.

## Frage 10

Wie sollte Ihrer Meinung nach die Schulung finanziert werden?

61 der teilnehmenden Berufsleute (37%) sind der Meinung, dass die Schulung zum Umgang mit Kunden mit einer Demenzerkrankung kostenlos angeboten werden sollte. Die zweithäufigste Antwort mit 30% ist, dass die Schulung vom Betrieb bezahlt werden sollte. Die dritthäufigste Antwort mit 18% ist, dass die Schulung vom Berufsverband bezahlt werden sollte. Über die Frage nach dem konkreten Betrag, welchen die Teilnehmenden oder der Betrieb für eine Schulung bezahlen sollte können keine eindeutigen Aussagen gemacht werden. Die Mehrheit der befragten Berufsleute gab dazu keine Antwort an. Falls eine Antwort zum Betrag, welcher die Teilnehmenden bezahlen sollten gegeben wurde, haben 59 Berufsleute den kleinsten Betrag von 1-25CHF angegeben.

### 2.3 Ergebnisse Berufsverbände und Ausbildungsinstitutionen

Drei der angeschriebenen 13 Vertretenden der Berufsverbände aus den Berufsgruppen Coiffeure, Podologen, Optiker und Detailhandel haben den Fragebogen ausgefüllt. Ausgefüllt wurde der Fragebogen von zwei Vertretenden des Verbandes Coiffeure Suisse und von einer Vertretenden des Schweizerischen Podologen Verbandes SPV.

Die Vertretenden der beiden Berufsverbände schätzen ein Grundwissen zum Thema Demenz für die Mitglieder ihres Verbandes als *mässig wichtig* ein. Sie schätzen das Interesse ihrer Verbandsmitglieder an einer Schulung zum Umgang mit demenzkranken Kunden als *klein bis mittelmässig* ein. Sie geben an, dass die Schulung *weniger als einen halben Tag* dauern sollte und *bereits in der Ausbildung* (Lehre) stattfinden oder als *zusätzliche freiwillige Weiterbildung* angeboten werden sollte. Die Verbandsmitglieder sind zudem der Meinung, dass die Schulungen *kostenlos* sein sollten.

Hier eine schriftliche Anmerkung eines Vertreters des Verbandes Coiffeure Suisse:

„Es gehört zur Grundvoraussetzung für Coiffeure, dass sie mit verschiedenen Leuten gut umgehen können. Zum Beispiel ist es auch nicht immer einfach, Kinder zu bedienen. In der Ausbildung im Geschäft und der Berufsschule wird auf diese Besonderheiten hingewiesen.“

Von den 21 angeschriebenen Vertretenden verschiedener Ausbildungsinstitutionen haben nur sechs den Online-Fragebogen vollständig ausgefüllt. Davon gehören drei zur Berufsgruppe der Polizei, und jeweils je eine Person zu den Berufsgruppen Coiffeure, Podologen und Post.

Drei der Ausbildungspersonen schätzen das Grundwissen zum Thema Demenz für ihre Berufsgruppe als *wichtig* ein, eine schätzt es als *sehr wichtig* und zwei als *mässig wichtig* ein. Sie schätzen das Grundwissen zum Thema Demenz ihrer Berufsgruppe als *wenig bis gut* ein und die Notwendigkeit einer Schulung ihrer Berufsleute als *mässig notwendig bis notwendig*. Das Interesse ihrer Berufsgruppe an einer Schulung zum Umgang mit Menschen mit einer Demenzerkrankung schätzen sie *sehr unterschiedlich* ein (klein/gross). Das Thema Demenz scheint in keinem Ausbildungscurriculum der Ausbildungsinstitutionen ein fester Bestandteil zu sein. Der Grossteil der Ausbildungspersonen ist der Meinung, dass die Schulung zum Thema Demenz *weniger als einen halben Tag* dauern sollte. Die Hälfte der Ausbildungspersonen gibt an, dass eine Schulung zum Thema Demenz als *freiwillige Weiterbildung* angeboten werden sollte und die andere Hälfte, dass das Thema Demenz *bereits Teil der Ausbildung* (Lehre) sein sollte. Drei der Ausbildungspersonen sind der Meinung, dass die Schulung *vom Berufsverband bezahlt* werden sollte, eine Ausbildungsperson dass die Schulung *vom Betrieb bezahlt* werden sollte und eine dass die Schulung *kostenlos* angeboten werden sollte. Die Mehrheit der Ausbildungspersonen haben *keine Angaben* über die Kosten des Schulungsangebotes gemacht.

### 2.4 Ergebnisse Angehörige von Menschen mit einer Demenzerkrankung

Es haben sieben Angehörige von Menschen mit einer Demenzerkrankung den Online-Fragebogen ausgefüllt. Davon gehören sechs zu einer der befragten Berufsgruppen (Detailhandel, Bank, Post, Podologen) und eine Person ist in keiner der angefragten Dienstleistungsbranchen tätig.

Der Grossteil der Angehörigen gibt an, *mehrmals pro Monat* Kontakt zur demenzkranken Person zu haben. Im Umgang mit demenzkranken Kunden finden sie für die Dienstleistenden als grösste Herausforderungen Orientierungsschwierigkeiten, sprachliche Verständnisschwierigkeiten und Wiederholungen von persönlichen Erzählungen. Die Angehörigen erleben den Umgang der Dienstleistenden mit der demenzkranken Person *selten als herablassend, manchmal als überfordert, ungeduldig, einfüh-*

*sam oder verständnisvoll und oft als geduldig.* Zwei der befragten Angehörigen schätzen das Grundwissen zum Thema Demenz für Dienstleistende als *sehr wichtig* ein, zwei als *wichtig* und eine als *mässig wichtig*. Die Angehörigen schätzen das Grundwissen der Dienstleistenden als *wenig bis gut* ein und die Notwendigkeit eines Schulungsangebotes für die Dienstleistenden zum Umgang mit demenzkranken Menschen als *notwendig bis sehr notwendig*.

## 2.5 Schlussfolgerungen und Ausblick

Aus diesen Ergebnissen der Bedarfsanalyse können die folgenden Punkte für die weiterführende Sensibilisierungsarbeit von Berufsgruppen im Dienstleistungsbereich zum Thema Demenz abgeleitet werden:

- Obwohl der Grossteil der teilnehmenden Berufsleute Wissen zum Thema Demenz als wichtig für ihren Beruf einschätzt und sich mehr als die Hälfte auch mehr Wissen dazu wünscht, ist das Interesse an einer Schulung zu diesem Thema bei mehr als der Hälfte der Berufsleute lediglich mässig. Damit verbunden kann auch die eher geringe Bereitschaft der Berufsleute, selber für die Kosten der Schulung aufzukommen als auch Zeit (höchstens einen halben Tag) für eine Schulung aufzuwenden, gesehen werden. Möglicherweise kann diese Diskrepanz damit erklärt werden, dass die Hälfte der teilnehmenden Berufsleute angibt, seltener als mehrmals im Monat Kontakt zu demenzkranken Kunden zu haben und deshalb die Notwendigkeit an einer Schulung zum Thema Demenz teilzunehmen nicht als vordringlich sieht. Hierbei stellt sich die Frage, ob Berufsleute im Detailhandel überhaupt erkennen, dass ein Kunde möglicherweise eine Demenzerkrankung hat, oder ob die demenzkranken Kunden nur solange selbständig Dienstleistungen in Anspruch nehmen, wie es ihr Krankheitsverlauf ermöglicht und die Dienstleistenden deshalb nur mit leicht demenzkranken Kunden in Kontakt kommen, welche noch nicht als demenzkrank erkannt werden.
- Zudem stellt sich die Frage, ob bei den teilnehmenden Berufsgruppen mit einem mehrheitlich geringen Interesse an einer Schulung zum Thema Demenz (Post, Polizei), zunächst ein Bedarf an mehr Wissen zum Thema Demenz geschaffen werden muss, bevor ein Schulung angeboten wird. In welcher Form eine Sensibilisierung zur Relevanz des Themas Demenz für Berufsleute der Polizeiaussehen könnte, könnte mit der zuständigen Person für die Aus- und Weiterbildung der Kantonspolizei Bern, welche an den Ergebnissen dieser Bedarfsanalyse interessiert ist, besprochen werden. Auch gilt es zu prüfen, ob und in welchem Umfang gegebenenfalls schon Schulungen/Weiterbildungen angeboten werden (z.B. die Post hat das Thema Demenz und Alter bereits in ihrem internen Mitarbeitermagazin thematisiert).
- Dennoch ist erkennbar, dass ein Teil der befragten Berufsleute den Umgang mit demenzkranken Menschen in ihrem Arbeitsalltag als schwierig einschätzt und hier einen Bedarf an mehr Wissen zum Umgang mit demenzkranken Kunden besteht. Betrachtet man die unterschiedlichen Berufsgruppen, lässt sich insbesondere bei den Berufsgruppen der Podologen und Coiffeure, die beide eher häufigen Kontakt mit demenzkranken Kunden angeben, ein Interesse an einer Schulung erkennen. Ebenfalls scheint ein Anteil der befragten Mitarbeitenden der Berner Kantonalbank ein Interesse an einer Schulung zum Umgang mit demenzkranken Menschen zu haben. Auch der Leiter der Aus- und Weiterbildung der BEKB ist an den Ergebnissen dieser Bedarfsanalyse interessiert. Deshalb könnte ein Schulungsangebot für den Umgang mit demenzkranken Kunden zunächst mit diesen drei Berufsgruppen entwickelt werden.
- Aus dem geringen Rücklauf der angefragten Berufsverbände kann vermutet werden, dass die Entwicklung eines berufsspezifischen Schulungsangebotes zum Thema Demenz dort auf wenig Interesse stösst und anzunehmen ist, dass der Bedarf an solchen Schulungen aus Sicht der Berufsverbände eher gering ist. Eine persönliche Befragung in Anknüpfung an diese Ergebnisse könnte die Hintergründe erleuchten und auch Entwicklungsperspektiven erkennbar machen.
- Angehörige von Menschen mit einer Demenzerkrankung sehen einen Bedarf an Schulungen zum Thema Demenz für Dienstleistende. Dies ist aufgrund ihrer Situation verständlich, und lässt vermuten, dass die Schulung von Dienstleistenden nicht nur für die Betroffenen sondern auch für ihre Angehörigen eine Unterstützung darstellen kann. Falls Schulungen für Dienstleistende entwickelt werden sollen, könnte der Einbezug von Angehörigen lohnenswert sein. Vor allem im Hinblick auf Empfehlungen bzw. der Zielgerichtetheit und Bedarfsorientierung (im Sinne von Effektivität und Effizienz) möglicher Inhalte solcher Schulungen, da Angehörige den Bedarf aus Betroffenen-sicht sehr gut erkennen.

Für die weiteren Arbeiten an branchenspezifischen Demenzschulungen in der Stadt Bern wäre es vor dem Hintergrund dieser Ergebnisse möglicherweise zielführend, das erfolgreiche deutsche Konzept zu „Demenzfreundlicher Kommune“ genauer zu analysieren und die Möglichkeiten der Übertragbarkeit auf die Situation der Stadt Bern zu prüfen. Möglicherweise könnten auch branchenspezifische Informationsveranstaltungen, die seitens der Stadt (kostenlos) angeboten werden, zur Sensibilisierung beitragen. Hier wäre jedoch eine Kooperation mit den jeweiligen Berufsverbänden sinnvoll, um einerseits eine breite Verteilung der Information zu erreichen und andererseits den branchenspezifischen Nutzen solcher Schulungen gezielt und überzeugend darlegen zu können.

### 3 Anhang

3.1 Tabelle 1: Berufsspezifische Schulungs- und Informationsangebote zum Thema Demenz in der Schweiz, in Deutschland und Österreich

Angebotsanbieter	Angebotsnutzer	Titel des Angebotes	Kosten	Zeitraum des Angebotes/ Projektes	Informationsmaterial
<b>Schweiz</b>					
Schweizerische Alzheimervereinigung	Optiker, Polizei, Coiffeure, Bank, Podologen	Demenzranke Menschen als Kunden - Tipps für den Umgang	kostenlos	-	Informationsbroschüren (vgl. Beilage 1)
Schweizerische Alzheimervereinigung Bspw. Sektion St. Gallen/Appenzell Schulung mit Podologie und Appenzeller Kantonspolizei	Podologie und Polizei	keine Angaben	für Teilnehmende kostenlos, Betrieb übernimmt die Kosten, Alzheimervereinigung verlangt 120 CHF pro Lektion	-	kein Informationsmaterial vorhanden zu Schulungen
<b>Österreich</b>					
Aktion Demenz connexia - Gesellschaft für Gesundheit und Pflege Region Land Vorarlberg	Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen von Geschäften, Unternehmen, öffentlichen Einrichtungen, Besuchsdiensten	Aktion-Demenz: Schulungen von Laien zum Umgang mit dementen Menschen	keine Angaben	2012 bis 2013	Übersicht der durchgeführten Teilprojekte und angebotenen Schulungen (vgl. Beilage 2)
<b>Deutschland</b>					
Deutsche Alzheimer Gesellschaft	Polizei, Bankangestellte, MA im Einzelhandel	Allein lebende Demenzranke - Schulungen in der Kommune	keine Angaben	2007 bis 2010	DVD mit Schulungsmaterial erhältlich (Handbuch, Powerpoint-Schulungsfolien, berufsspezifische Schulungsfilme, Informationsbroschüre zum Aushändigen (vgl. Beilage 3)
Stadt Hildesheim mit Deutscher Alzheimer Gesellschaft	unterschiedliche Berufsgruppen	Mit.Denken: Demenzfreundliche Region. Vorträge und berufsspezifische Schulungen.	kostenlos	aktuell	Flyer (vgl. Beilage 4)
Demenz-Servicezentrum Region Münsterland mit Deutscher Alzheimer Gesellschaft	Dienstleistungsunternehmen	Menschen mit Demenz als Kunden Fortbildung für Mitarbeitende in Dienstleistungsunternehmen	kostenlos	aktuell	Flyer (vgl. Beilage 5)

Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend Modellojekt: „Gerontopsychiatrische Vernetzung in der Region Main-Rhön“	Demenz-Schulungen für Polizisten, Friseure und Co.		keine Angaben	2008 bis 2010	Informationen auf der Homepage: <a href="http://www.vernetzung-mainrhoen.de/">http://www.vernetzung-mainrhoen.de/</a>
KompetenzNetz Demenz Mit Alzheimer leben – Engagement für Augsburg	Individuelles Schulungsangebot für unterschiedliche Zielgruppen (Unternehmen, Jugendliche, Ärzte, Behörden)		keine Angaben	aktuell	Informationen auf der Homepage: <a href="http://www.mit-alzheimer-leben.de/Schulungen">http://www.mit-alzheimer-leben.de/Schulungen</a>
Stadt Hamburg, Hochschule für angewandte Wissenschaften Hamburg (HAW)	Bspw. Bäckerei, Apotheke, Bank	Basisqualifikation Demenz – das Schulungsangebot für Hamburger Unternehmen und Organisationen	5 Euro	aktuell	Flyer (vgl. Beilage 6)
Stadt Hilden	Firmen, Dienstleistungsunternehmen und sonstige Unternehmen, deren Mitarbeiter beruflich häufig in Kontakt mit älteren Menschen kommen	Kurzschulung Demenz: Umgang mit Menschen mit Demenz lernen und Grundlagen über das Krankheitsbild erfahren	kostenlos	März 2013 bis August 2014	Flyer (vgl. Beilage 7)
Demenz-Akademie		Demenz verstehen – das Verkaufsgespräch/ die Kundenberatung erleichtern	keine Angaben	aktuell	Informationen auf der Homepage: <a href="http://www.demenzberatung-coaching.de/modules/content/content.php?page=dienstleister">http://www.demenzberatung-coaching.de/modules/content/content.php?page=dienstleister</a>
Kompetenzzentrum Demenz „Demenzfreundliche Kommune“	Polizei	Demenz geht uns alle an	keine Angaben	2012	Informationen auf der Homepage: <a href="http://www.demenzsh.de/index.php/demenzfreundliche-kommune.html">http://www.demenzsh.de/index.php/demenzfreundliche-kommune.html</a>



### 3.2 Fragebogen

Einleitungsfrage für alle Teilnehmenden

Frage	Antwortmöglichkeiten
Ich fülle diesen Fragebogen aus als:	Angehörige/r von einem Mensch mit einer Demenzerkrankung Mitarbeitende/r mit Kundenkontakt Mitarbeitende/r ohne Kundenkontakt Vertreter/in eines Berufsverbandes Vertreter/in einer Ausbildungsinstitution (Fragen nach Weiterleitungslogik trennen)

Fragen für Mitarbeiterinnen/Mitarbeiter mit Kundenkontakt

Frage	Antwortmöglichkeiten
Ich gehöre zur folgenden Berufsgruppe:	Optiker Coiffeure Podologen Detailhandel Bank Post Polizei
Ihre Funktion (z. Bsp. angestellte Podologin)	offene Frage
Ihre Anstellungsprozente (nach Vertrag)	offene Frage
Ihre Berufserfahrung im angegebenen Berufsfeld (in Jahren)	offene Frage
Anzahl Mitarbeitende in Ihrem Betrieb (ungefähre Angabe)	offene Frage
Wie oft machen Sie in Ihrem Arbeitsalltag Erfahrungen mit Kunden mit einer Demenzerkrankung?	Täglich mehrmals pro Woche 1-2 Mal pro Woche mehrmals pro Monat seltener weiss nicht
Im Vergleich zum Umgang mit anderen Kunden fällt mir der Umgang mit Kunden mit einer Demenzerkrankung...	Sehr viel schwerer schwerer etwa gleich leicht leichter
Im Umgang mit Kunden mit einer Demenzerkrankung empfinde ich als Herausforderungen... (Mehrfachantworten möglich)	Vergesslichkeit (sich wiederholen müssen) sprachliche Verständnisschwierigkeiten (nicht verstehen, nicht verstanden werden) Vergessen von Terminen Orientierungsschwierigkeiten Wiederholungen von persönlichen Erzählungen Zeitaufwand (längere Beratung) weiss nicht weitere Herausforderungen: _____
Wie wichtig schätzen Sie ein Grundwissen zum Thema Demenz für Ihren Beruf ein?	Unwichtig mässig wichtig wichtig sehr wichtig
Wie schätzen Sie <b>Ihr</b> Grundwissen zum Thema Demenz ein?	Kein Grundwissen wenig Grundwissen

	gutes Grundwissen sehr gutes Grundwissen
Wünschen Sie sich mehr Wissen zum Umgang mit Kunden mit einer Demenzerkrankung?	ja nein
Wie gross ist Ihr Interesse an einer Schulung zum Umgang mit Kunden mit einer Demenzerkrankung?	klein mittelmässig gross sehr gross
In welchem zeitlichen Rahmen sollte eine Schulung zum Umgang mit Kunden mit einer Demenzerkrankung stattfinden?	weniger als einen halben Tag einen halben Tag (4h) einen ganzen Tag (7h) mehr als einen ganzen Tag weiss nicht
In welcher Ausbildungsform stellen Sie sich eine Schulung zum Umgang mit Kunden mit einer Demenzerkrankung vor?	Als Teil der Ausbildung (Lehre) Als zusätzliche freiwillige Weiterbildung Als obligatorische Weiterbildung weiss nicht
Wie sollte Ihrer Meinung nach die Schulung finanziert werden?	die Teilnehmenden bezahlen die Schulung selber → <a href="#">Frage weiterleiten auf Betrag</a> die Schulung sollte vom Betrieb bezahlt werden die Schulung sollte vom Berufsverband bezahlt werden die Schulung sollte kostenlos angeboten werden weiss nicht
Wie viel würden Sie für eine halbtägige Schulung zum Umgang mit Kunden mit einer Demenzerkrankung bezahlen?	1-25 CHF 26-50 CHF 51-75 CHF 76-100 CHF mehr als 100 CHF
Geschlecht	weiblich männlich
Alter (in Jahren)	offene Frage

### Fragen für Mitarbeiterinnen/Mitarbeiter ohne Kundenkontakt

Frage	Antwortmöglichkeiten
Ich gehöre zur folgenden Berufsgruppe:	Optiker Coiffeure Podologen Detailhandel Bank Post Polizei
Anzahl Mitarbeitende in Ihrem Betrieb (ungefähre Angabe)	offene Frage
Ihre Funktion (z. Bsp. Personalentwickler/in)	offene Frage
Ihre Anstellungsprozente (nach Vertrag)	offene Frage
Ihre Berufserfahrung im angegebenen Berufsfeld (in Jahren)	offene Frage
Wie oft machen Ihre Mitarbeitenden in Ihrem Arbeitsalltag Erfahrungen mit Kunden mit einer Demenzerkrankung?	Täglich mehrmals pro Woche 1-2 Mal pro Woche mehrmals pro Monat seltener weiss nicht

Im Vergleich zum Umgang mit anderen Kunden fällt Ihren Mitarbeitenden der Umgang mit Kunden mit einer Demenzerkrankung...	Sehr viel schwerer schwerer etwa gleich leicht leichter weiss nicht
Im Umgang mit Kunden mit einer Demenzerkrankung empfinden meine Mitarbeitenden als Herausforderungen... (Mehrfachantworten möglich)	Vergesslichkeit (sich wiederholen müssen) sprachliche Verständnisschwierigkeiten (nicht verstehen, nicht verstanden werden) Vergessen von Terminen Orientierungsschwierigkeiten Wiederholungen von persönlichen Erzählungen Zeitaufwand (längere Beratung) weiss nicht weitere Herausforderungen: _____
Wie wichtig schätzen Sie ein Grundwissen zum Thema Demenz für Ihren Betrieb ein?	Unwichtig mässig wichtig wichtig sehr wichtig
Wie schätzen Sie Ihr Grundwissen zum Thema Demenz ein?	Kein Grundwissen wenig Grundwissen gutes Grundwissen sehr gutes Grundwissen
Wie schätzen Sie das Grundwissen Ihrer Mitarbeitenden zum Thema Demenz ein?	Kein Grundwissen wenig Grundwissen gutes Grundwissen sehr gutes Grundwissen weiss nicht
Wünschen Sie sich für sich persönlich mehr Wissen zum Umgang mit Kunden mit einer Demenzerkrankung?	ja nein
Wünschen Sie sich für Ihre Mitarbeitenden mehr Wissen zum Umgang mit Kunden mit einer Demenzerkrankung?	ja nein
Wie gross schätzen Sie das Interesse Ihrer Mitarbeitenden an einer Schulung zum Umgang mit Kunden mit einer Demenzerkrankung ein?	klein mittelmässig gross sehr gross weiss nicht
In welchem zeitlichen Rahmen sollte eine Schulung zum Umgang mit Kunden mit einer Demenzerkrankung stattfinden?	weniger als einen halben Tag einen halben Tag (4h) einen ganzen Tag (7h) mehr als einen ganzen Tag weiss nicht
In welcher Ausbildungsform stellen Sie sich eine Schulung zum Umgang mit Kunden mit einer Demenzerkrankung vor?	Als Teil der Ausbildung (Lehre) Als zusätzliche freiwillige Weiterbildung Als obligatorische Weiterbildung weiss nicht
Wie sollte Ihrer Meinung nach die Schulung finanziert werden?	die Teilnehmenden bezahlen die Schulung selber → Frage weiterleiten auf Betrag für Person die Schulung sollte vom Betrieb bezahlt werden → Frage weiterleiten auf Betrag für Betrieb die Schulung sollte vom Berufsverband bezahlt werden die Schulung sollte kostenlos angeboten werden weiss nicht
Wie viel sollten die Teilnehmenden für eine halbtägige Schulung zum Umgang mit Kunden mit einer Demenzerkrankung bezahlen?	1-25 CHF 26-50 CHF 51-75 CHF

	76-100 CHF mehr als 100 CHF weiss nicht
Wie viel sollte Ihrer Meinung nach Ihr Betrieb für eine halbtägige Schulung zum Umgang mit Kunden mit einer Demenzerkrankung bezahlen?	100-200 CHF 200-300 CHF 300-400 CHF 400-500CHF mehr als 500 CHF weiss nicht
Geschlecht	weiblich männlich
Alter (in Jahren)	offene Frage

### Fragen für Vertreter/Vertreterinnen von Berufsverbänden

Frage	Antwortmöglichkeiten
Ich gehöre zur folgenden Berufsgruppe:	Optiker Coiffeure Podologen Detailhandel Bank Post Polizei
Ihre Funktion im Berufsverband:	offene Frage
Wie oft machen die Mitglieder Ihres Verbandes in Ihrem Arbeitsalltag Erfahrungen mit Kunden mit einer Demenzerkrankung?	Täglich mehrmals pro Woche 1-2 Mal pro Woche mehrmals pro Monat seltener weiss nicht
Im Vergleich zum Umgang mit anderen Kunden fällt den Mitgliedern meines Verbandes der Umgang mit Kunden mit einer Demenzerkrankung...	Sehr viel schwerer schwerer etwa gleich leicht leichter weiss nicht
Im Umgang mit Kunden mit einer Demenzerkrankung empfinden die Mitglieder meines Verbandes als Herausforderungen... (Mehrfachantworten möglich)	Vergesslichkeit (sich wiederholen müssen) sprachliche Verständnisschwierigkeiten (nicht verstehen, nicht verstanden werden) Vergessen von Terminen Orientierungsschwierigkeiten Wiederholungen von persönlichen Erzählungen Zeitaufwand (längere Beratung) weiss nicht weitere Herausforderungen: _____
Wie wichtig schätzen Sie für die Mitglieder Ihres Verbandes ein Grundwissen zum Thema Demenz ein?	Unwichtig mässig wichtig wichtig sehr wichtig weiss nicht
Wie schätzen Sie das Grundwissen der Mitglieder Ihres Verbandes zum Thema Demenz ein?	Kein Grundwissen wenig Grundwissen gutes Grundwissen sehr gutes Grundwissen weiss nicht
Wünschen Sie sich für die Mitglieder Ihres Verbandes mehr Wissen zum Umgang mit Kunden mit einer Demenzerkrankung?	ja nein
Wie notwendig schätzen Sie eine Schulung zum Umgang mit Kunden mit	Sehr notwendig

einer Demenzerkrankung für die Mitglieder Ihres Berufsverbandes ein?	Notwendig Mässig notwendig Nicht notwendig
Wie gross schätzen Sie das Interesse der Mitglieder Ihres Berufsverbandes an einer Schulung zum Umgang mit Kunden mit einer Demenzerkrankung ein?	klein mittelmässig gross sehr gross weiss nicht
In welchem zeitlichen Rahmen sollte eine Schulung zum Umgang mit Kunden mit einer Demenzerkrankung stattfinden?	weniger als einen halben Tag einen halben Tag (4h) einen ganzen Tag (7h) mehr als einen ganzen Tag weiss nicht
In welcher Ausbildungsform stellen Sie sich eine Schulung zum Umgang mit Kunden mit einer Demenzerkrankung vor?	Als Teil der Ausbildung (Lehre) Als zusätzliche freiwillige Weiterbildung Als obligatorische Weiterbildung weiss nicht
Wie sollte Ihrer Meinung nach die Schulung finanziert werden?	die Teilnehmenden bezahlen die Schulung selber → Frage weiterleiten auf Betrag für Person die Schulung sollte vom Betrieb bezahlt werden die Schulung sollte vom Berufsverband bezahlt werden → Frage weiterleiten auf Betrag die Schulung sollte kostenlos angeboten werden ich weiss nicht
Wie viel sollten die Teilnehmenden für eine halbtägige Schulung zum Umgang mit Kunden mit einer Demenzerkrankung bezahlen?	1-25 CHF 26-50 CHF 51-75 CHF 76-100 CHF mehr als 100 CHF ich weiss nicht
Wie viel sollte Ihrer Meinung nach Ihr Berufsverband für eine halbtägige Schulung zum Umgang mit Kunden mit einer Demenzerkrankung bezahlen?	100-200 CHF 200-300 CHF 300-400 CHF 400-500 CHF mehr als 500 CHF ich weiss nicht
Geschlecht	weiblich männlich
Alter (in Jahren)	offene Frage

#### Fragen für Angehörige von Menschen mit einer Demenzerkrankung:

Frage	Antwortmöglichkeiten
Wie oft haben Sie in Ihrem Alltag Kontakt zu einer Person mit einer Demenzerkrankung?	Täglich mehrmals pro Woche 1-2 Mal pro Woche mehrmals pro Monat seltener
Wie oft begleiten Sie diese Person zu einem Dienstleistungsanbieter (z. Bsp. zum Coiffeur, Optiker, auf die Bank oder die Post)?	Täglich mehrmals pro Woche 1-2 Mal pro Woche mehrmals pro Monat seltener

Im Umgang mit dieser Person waren die Dienstleistenden: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Geduldig</li> <li>- Verständnisvoll</li> <li>- Einfühlsam</li> <li>- Überfordert</li> <li>- Ungeduldig</li> <li>- herablassend</li> </ul>	Sehr oft Oft Manchmal Selten Weiss nicht
Im Umgang mit dieser Person mit einer Demenzerkrankung empfinde ich für die Dienstleistenden als Herausforderungen... (Mehrfachantworten möglich)	Vergesslichkeit (sich wiederholen müssen) sprachliche Verständnisschwierigkeiten (nicht verstehen, nicht verstanden werden) Vergessen von Terminen Orientierungsschwierigkeiten Wiederholungen von persönlichen Erzählungen Zeitaufwand (längere Beratung) weiss nicht weitere Herausforderungen: _____
Wie wichtig schätzen Sie ein Grundwissen zum Thema Demenz für Dienstleistende (z. Bsp. Optiker, Coiffeure) ein?	Unwichtig mässig wichtig wichtig sehr wichtig weiss nicht
Wie schätzen Sie das Grundwissen von Dienstleistenden zum Thema Demenz ein?	Kein Grundwissen wenig Grundwissen gutes Grundwissen sehr gutes Grundwissen weiss nicht
Wie notwendig schätzen Sie Schulungen für Dienstleistende zum Umgang mit Menschen mit einer Demenzerkrankung ein?	Sehr notwendig Notwendig Mässig notwendig Nicht notwendig
Geschlecht	weiblich männlich
Alter (in Jahren)	offene Frage
Bezug zur Person mit einer Demenzerkrankung (z. Bsp.: Ehemann, Tochter, Nachbar/in)	offene Frage
Ich bin/war selber in einem Dienstleistungsberuf tätig:	Ja → in welchem Beruf? (offene Frage) Nein

### Fragen für Ausbildungspersonen

Frage	Antwortmöglichkeiten
Meine Ausbildungsinstitution bildet die folgende Berufsgruppe aus:	Optiker Coiffeure Podologen Detailhandel Bank Post Polizei
Ihre Funktion in der Ausbildungsinstitution:	offene Frage
Wie wichtig schätzen Sie ein Grundwissen zum Thema Demenz für Ihre Berufsleute (z. Bsp. Optiker, Coiffeure) ein?	Unwichtig mässig wichtig wichtig sehr wichtig
Wie schätzen Sie das Grundwissen Ihrer Berufsleute zum Thema Demenz ein?	Kein Grundwissen wenig Grundwissen gutes Grundwissen sehr gutes Grundwissen

	weiss nicht
Wie notwendig schätzen Sie Schulungen für Ihre Berufsleute zum Umgang mit Kunden mit einer Demenzerkrankung ein?	Sehr notwendig Notwendig Mässig notwendig Nicht notwendig
Wie gross schätzen Sie das Interesse Ihrer Berufsleute an einer Schulung zum Umgang mit Kunden mit einer Demenzerkrankung ein?	klein mittelmässig gross sehr gross weiss nicht
Ist im Ausbildungscurriculum Ihrer Institution das Thema Demenz vorhanden?	Ja → weiter bei 6 Nein → weiter bei 7
In welchem Umfang (Stunden) ist im Ausbildungscurriculum Ihrer Institution das Thema Demenz vorhanden?	Offene Frage
Sind Sie der Meinung, dass es für Ihre Berufsleute mit abgeschlossener Ausbildung ein Weiterbildungsangebot zum Umgang mit Kunden mit einer Demenzerkrankung braucht?	Ja → weiter bei 8 Nein → Demographische Angaben
In welcher Ausbildungsform stellen Sie sich die Schulung Ihrer Berufsleute zum Umgang mit Kunden mit einer Demenzerkrankung vor?	Als Teil der Ausbildung (Lehre) → Zeitfrage überspringen Als zusätzliche freiwillige Weiterbildung- Als obligatorische Weiterbildung weiss nicht
In welchem zeitlichen Rahmen sollte eine Schulung für Ihre Berufsleute zum Umgang mit Kunden mit einer Demenzerkrankung stattfinden?	weniger als einen halben Tag-einen halben Tag (4h)-einen ganzen Tag (7h)-mehr als einen ganzen Tag weiss nicht
Wie sollte Ihrer Meinung nach die Schulung finanziert werden?	die Berufsleute bezahlen die Schulung selber → Frage weiterleiten auf Betrag für Person die Schulung sollte vom Betrieb bezahlt werden → Frage weiterleiten auf Betrag die Schulung sollte vom Berufsverband bezahlt werden → Frage weiterleiten auf Betrag die Schulung sollte kostenlos angeboten werden weiss nicht
Wie viel sollten die Berufsleute für eine halbtägige Schulung zum Umgang mit Kunden mit einer Demenzerkrankung bezahlen?	1-25 CHF 26-50 CHF 51-75 CHF 76-100 CHF mehr als 100 CHF weiss nicht
Wie viel sollte der Betrieb für eine halbtägige Schulung zum Umgang mit Kunden mit einer Demenzerkrankung bezahlen?	100-200 CHF 200-300 CHF 300-400 CHF 400-500CHF mehr als 500 CHF weiss nicht
Wie viel sollte der Berufsverband für eine halbtägige Schulung zum Umgang mit Kunden mit einer Demenzerkrankung bezahlen?	100-200 CHF 200-300 CHF 300-400 CHF 400-500CHF mehr als 500 CHF weiss nicht
Geschlecht	weiblich männlich
Alter (in Jahren)	offene Frage

### Schlussfrage für alle

Frage	Antwortmöglichkeiten
Falls Sie abschliessend noch weitere Anregungen zum Projekt "Berufsspezifische Schulungen zum Umgang mit Menschen mit einer Demenzerkrankung" haben, können Sie diese hier notieren.	offene Frage

### 3.3 Flyer für Angehörige

Siehe Beilage 8 (PDF).