



■ Nicht selten ist der physische, psychische und soziale Druck auf Menschen, die die Betreuung ihrer demenzkranken Angehörigen übernommen haben, hoch. Entlastungsangebote wie das Nachtcafé schaffen Abhilfe.

[www.gerinet-leipzig.de](http://www.gerinet-leipzig.de)

*„Innovative Dienstleistungen im Gesundheitswesen müssen ökonomisch darstellbar sein. Gemeinsam mit unserem Partner – dem Leipziger Fraunhofer-Zentrum – ist es uns gelungen, strukturiert und in enger Zusammenarbeit ein kundenorientiertes und wirtschaftlich tragfähiges Service-design für das Nachtcafé zu entwickeln.“*

Lysann Kasprick, Projektmanagerin, GeriNet Leipzig



## Innovative Dienstleistung für Menschen mit Demenz

Das GeriNet Nachtcafé in Leipzig unterstützt Menschen mit Demenz und ihre Angehörigen. Forscher am Fraunhofer-Zentrum entwickeln ein Modell zu einer kundenorientierten und wirtschaftlich tragfähigen Dienstleistung weiter.

Menschen mit Demenz können unter einer Tag-Nacht-Umkehr leiden, die für pflegende Angehörige zur Belastung werden kann. Um den nächtlichen Reisen der Patienten einen Anlaufpunkt zu bieten, wurde im Landkreis Leipzig das GeriNet Nachtcafé in den Räumlichkeiten des Deutschen Roten Kreuzes (DRK) eingerichtet. In Zusammenarbeit mit GeriNet haben Experten des Leipziger Fraunhofer-Zentrums in den vergangenen zwei Jahren unter Anwendung wissenschaftlicher Ansätze die Tragfähigkeit dieses Geschäftsmodells erweitert. Das kundenorientierte Prozessdesign für das Nachtcafé basiert auf Erkenntnissen aus der Dienstleistungsforschung. Wirtschaftlichkeitssimulationen des Nachtcafé-Betriebes trugen dazu bei, gut durchdachte und am Kunden ausgerichtete Prozesse für diese innovative Dienstleistung zu entwickeln.

Betroffene und ihre pflegenden Angehörigen finden seit Herbst 2013 in den Räumlichkeiten des DRK in Leipzig eine Betreuung und damit ausreichend Erholungsphasen. Das Ziel des Nachtcafés ist die Wiederherstellung des Tag-Nacht-Rhythmus und eine Verzögerung der Pflegeheimweisung. Auch Krankenhausaufenthalte können so vermieden werden.

**Laufzeit:** 1.9.2013 bis 31.8.2015

**Kunde:** GeriNet Leipzig

**Förderer:** Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (BMFSFJ), Programm „Lokale Allianzen für Menschen mit Demenz“

**Team:** Dr. Marija Radic, Caroline Große, Marie-Louis Hohloch



**Ansprechpartnerin:** Dr. Marija Radic

Gruppenleiterin Preis- und Dienstleistungsmanagement

[marija.radic@moez.fraunhofer.de](mailto:marija.radic@moez.fraunhofer.de)  
0 341 2310 39 124

Service Design bezeichnet den Prozess, Dienstleistungen unter Anwendung wissenschaftlicher Methoden zu gestalten. In der Regel erfolgt die Dienstleistungsentwicklung in enger Zusammenarbeit mit dem jeweiligen Unternehmen, um kunden- und marktgerecht zu konzipieren.

