



Umgang mit demenzkranken Menschen

HANDLUNGSEMPFEHLUNG DER LOKALEN ALLIANZ FÜR DEMENZ
DES BURGENLANDKREISES FÜR DIE MITARBEITERINNEN UND
MITARBEITER DES EINZELHANDELS DES BURGENLANDKREISES

Wir werden immer älter – und das ist toll. Es führt allerdings auch dazu, dass immer mehr Menschen von Demenz betroffen sind. In Deutschland leiden etwa 1,6 Millionen Menschen an Demenz. Somit ist statistisch gesehen in jedem 25. Haushalt eine Person betroffen. Im Jahr 2050 wird nach Schätzungen mit ca. 2,8 Millionen Menschen mit demenziellen/kognitiven Beeinträchtigungen gerechnet. Die Anzahl von Menschen mit Demenz wird in den kommenden Jahren auch im Burgenlandkreis weiter ansteigen. Im Zuge der demografischen Entwicklung wird sich das Bild der einkaufenden Bevölkerung zunehmend wandeln. Unternehmer und Angestellte werden sich auf eine immer älter werdende Kundschaft einstellen müssen. Viele ältere Menschen leben in Singlehaushalten. Angehörige leben oft nicht in nächster Nähe. So werden körperliche, seelische und geistige Funktionsbeeinträchtigungen und -veränderungen nicht so schnell offensichtlich.

Diese Handlungsempfehlungen sollen den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern im Einzelhandel helfen, angemessen zu reagieren. Denn Einkaufen bedeutet für einen Menschen mit Vergesslichkeit ein Stück Selbständigkeit und bietet die Gelegenheit, nachbarschaftliche Kontakte zu pflegen.

Was ist eine Demenzerkrankung?

Demenz heißt wörtlich übersetzt „ohne Geist sein“. Demenz ist eine Erkrankung des Gehirns mit einhergehender Störung von Gedächtnis, Denken, Orientierung, Lernfähigkeit, Sprache und Urteilsvermögen.

Der Verlust der emotionalen Kontrolle, des Sozialverhaltens oder der Motivation gehen oft damit einher.

Der Begriff „Demenz“ umfasst mehrere Krankheitsbilder, unterschiedliche Ursachen und Verläufe. Eine Demenzerkrankung ist in Schweregrade einteilbar. So zeigen sich bei einer leichten Demenz bei den Erkrankten erste Gedächtnisstörungen. Ihre zeitliche und örtliche Orientierung ist eingeschränkt. Fremde Hilfe ist noch nicht erforderlich. Die mittlere Demenz zeichnet sich durch eine stärkere Orientierungsstörung aus. Den Erkrankten fällt es zunehmend schwerer, ihre Situation richtig einschätzen zu können. Die Wahrnehmung der Einschränkungen führt zu Persönlichkeitsveränderungen und Stimmungsschwankungen. Bei der schweren Demenz sind die Betroffenen auf ständige Hilfe und Unterstützung angewiesen.

Die Ursachen der Krankheit und auch die Möglichkeiten ihrer frühzeitigen Diagnose sind noch nicht ausreichend erforscht. Es gibt bisher kaum Erkenntnisse, wie die Krankheit verhindert werden kann. Fest steht, dass das Risiko, an Demenz zu erkranken, mit zunehmendem Alter deutlich steigt. Übliche Alterserscheinungen treten zu den Krankheitssymptomen meist noch hinzu und erschweren die Situation für die Erkrankten und ihr Umfeld.

Das Krankheitsbild Demenz: Die häufigsten und auffälligsten Erkennungszeichen

Das Gedächtnis macht nicht mehr mit.
Das Verhalten ist auffällig gestört.

Die Betroffenen erleben zu Beginn der Erkrankung ihre kognitiven Defizite meist sehr bewusst. Häufig können sie aber die Schwere dieser Beeinträchtigungen und ihre Auswirkungen auf den Alltag nicht erfassen bzw. für sich selbst nur schwer einschätzen.

An Demenz erkrankte Menschen entwickeln als Reaktion auf ihre Beeinträchtigungen häufig depressive Symptome und Angstgefühle. Sie sind bestrebt, ihre Defizite vor der Umgebung zu verbergen und versuchen, sie daher auszugleichen, indem sie sich auf den Aufenthalt in ihrer vertrauten Umgebung beschränken, sich in die eigene Wohnung zurückziehen oder soziale Kontakte vermeiden.

Besonders zu Beginn der Erkrankung sind die ersten Symptome als Krankheitszeichen für das Umfeld nur sehr schwer zu erkennen. Wird die Erkrankung dann realisiert, fällt die nötige Akzeptanz oft schwer. Angehörige reagieren häufig mit Verleugnung oder Bagatellisierung.

Mit zunehmender Intensität der Demenzerkrankung werden die Störungen durch die Betroffenen selbst immer weniger realisiert oder sie beginnen, diese zu leugnen. Sie sehen sich der Unfähigkeit ausgesetzt, ihren Alltag selbständig zu bewältigen. Bereits einfache Tätigkeit werden für sie zum scheinbar unüberwindbaren Hindernis. Dies verursacht bei ihnen ein hohes Maß an Enttäuschung über sich selbst und kann zu emotionalen Überreaktionen führen.

In der letzten Krankheitsphase sind die verbalen Kommunikationsmöglichkeiten der Erkrankten stark eingeschränkt. Ihre emotionalen Fähigkeiten und hohe Bereitschaft zur Reaktion auf Außenreize bleiben jedoch erhalten. Das Leben in einer vertrauten Umgebung mit geregelten Tagesabläufen und konstanten Bezugspersonen, insbesondere durch Familienmitglieder, bietet demenzkranken Menschen den erforderlichen Halt.

Nicht die mangelnde Einsicht, sondern die Beeinträchtigung der Erkrankung birgt häufig auch Gefahren. Behandlung, Pflege und Versorgung an Demenz erkrankter Menschen werden zusätzlich erschwert. Mit zunehmender Intensität der Erkrankung und Verlust der kognitiven Fähigkeiten nehmen die Gefahren durch Alltagssituationen, z. B. im Straßenverkehr, zu.

Warnsignale

Folgende Auffälligkeiten können auf eine Demenzerkrankung hinweisen:

- Fehleinschätzung von Gefahren
- Schwierigkeiten, sich in einer fremden Umgebung zurechtzufinden
- Vergessen kurz zurückliegender Ereignisse
- hartnäckiges Abstreiten von Fehlern, Irrtümern oder Verwechslungen
- bislang nicht gekannte Stimmungsschwankungen, andauernde Ängstlichkeit, Reizbarkeit und Misstrauen
- Sprachstörungen
- Schwierigkeiten, gewohnte Tätigkeiten auszuführen
- nachlassendes Interesse an Arbeit, Hobbys und Kontakten
- Verlust des Überblicks über finanzielle Angelegenheiten

Lange Schlangen an der Kasse im Geschäft, Kassenklingel, laute Werbeansagen, zusätzliche Hintergrundmusik verunsichern demenzkranke Menschen; dies kann großen Stress für sie bedeuten.

Wie erkenne ich einen Menschen mit Demenz?

Die Kundinnen und Kunden sind (meist) in einem höheren Lebensalter und

- wirken verwirrt und orientierungslos
- tragen eventuell unangemessene Kleidung
- laufen mehrmals die Gänge entlang und scheinen unentschlossen
- antworten auf Fragen unpräzise und benutzen Floskeln
- stellen wiederholt die gleichen Fragen
- kaufen mehrere gleiche Produkte an einem Tag bzw. über Wochen
- haben Schwierigkeiten beim Packen oder gehen ohne zu bezahlen

Wie gehe ich mit diesem Kunden um?!

- Nehmen Sie ihn als „normalen“ Kunden/Kundin an.
- Wenden Sie sich dem/der Kunden/Kundin zu und stellen Sie Blickkontakt her, bevor Sie anfangen zu sprechen.
- Sprechen Sie langsam und in einfachen Sätzen.
- Verzichten Sie auf „Wieso-Weshalb-Warum-Fragen“ und komplizierte Begriffe.
- Gehen Sie mit und zeigen Sie dem/der Kunden/Kundin, wo das Produkt steht (keine langen Erklärungen).
- 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.

Das unauffindbare Produkt

Eine ältere Dame irrt unruhig durch den Supermarkt, in dem Sie als Verkäuferin oder Verkäufer angestellt sind. Sie läuft unentwegt die Gänge entlang, schaut suchend hin und her und murmelt leise vor sich hin. Sie scheint etwas zu suchen, ohne es jedoch zu finden.

- Die Dame ist sehr schüchtern und traut sich nicht, eine Mitarbeiterin oder einen Mitarbeiter anzusprechen, um nach dem gesuchten Produkt zu fragen.
- Sie sieht vielleicht nicht gut.
- Sie ist unentschlossen und weiß nicht, was sie einkaufen soll.
- Sie sucht vielleicht gar nichts und vertreibt sich die Zeit.
- Sie macht einen verwirrten, desorientierten Eindruck.

→ Dies könnte auf eine Demenzerkrankung hindeuten.

Mögliche nächste Schritte:

- auf die Kundin zugehen und ein Gespräch beginnen, z. B.: Kann ich Ihnen helfen? (z. B. mitgehen, das Produkt zeigen oder bringen)
- weiterhin aufmerksam bleiben

Die neue „Mitarbeiterin“

Eine ältere Dame kauft häufig in dem Supermarkt ein, in dem Sie als Verkäuferin oder Verkäufer angestellt sind. In letzter Zeit machte sie bereits des Öfteren einen verwirrten und desorientierten Eindruck. Sie sind ihr dann beim Auffinden der gewünschten Produkte

beihilflich gewesen. Nun beobachten Sie jedoch, wie die Kundin die Regale des Ladens ausräumt und die verschiedenen Produkte umsortiert.

Mögliche nächste Schritte:

- auf die Kundin zugehen
- die Kundin ansprechen und darauf hinwirken, dass die Kundin das Aus- und Umräumen unterlässt (z. B. durch Fragen wie: Kann ich Ihnen helfen? Suchen Sie etwas?)
- weiterhin aufmerksam bleiben
- Vorfall im Team bekannt machen
- individuelle, an die Gegebenheiten vor Ort angepasste Lösung finden

Die unbezahlte Rechnung

Eine ältere Dame kauft häufig in dem Supermarkt ein, in dem Sie als Verkäufer*in oder Verkäufer angestellt sind. In letzter Zeit machte sie bereits des Öfteren einen verwirrten und desorientierten Eindruck. Sie sind ihr dann beim Auffinden der gewünschten Produkte behilflich gewesen. Heute packt sie zehn Pakete Zucker in ihre Tasche und verlässt das Geschäft ohne zu bezahlen. Auf dem Weg nach draußen hören Sie sie vor sich hinsagen: „Endlich gibt es wieder Zucker. Es sind ja solche schlechten Zeiten.“

Mögliche nächste Schritte:

- die Kundin aufhalten und auf ihr Verhalten ansprechen
- Ladendetektiv/ Sicherheitsdienst informieren
- Vorgesetzte informieren

Das dritte Brot am Tag im Bademantel

In letzter Zeit ist Ihnen ein älterer Herr aufgefallen, weil er häufig mehrmals am Tag in Ihre Bäckerei kommt, um ein Brot zu kaufen. Sie hatten auch den Eindruck, dass er zunehmend verwirrt ist. Heute kommt er nun in die Bäckerei und ist nur mit Pyjama, Morgenmantel und Pantoffeln bekleidet. Abgesehen davon, dass er sonst immer korrekt und elegant gekleidet war, ist Winter und es herrschen Minustemperaturen.

Heute ist auch sein Zustand sehr schlecht. Er kann Ihnen nur mühsam verständlich machen, was er kaufen möchte. Zudem packt er nun das Brot in seine Tasche und möchte gehen, ohne zu bezahlen.

Was kann ich noch tun, vor allem, wenn ich den Kunden oder die Kundin schon länger kenne?

- Gehen Sie auf die Kundin oder 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 Kolleginnen und Kollegen 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“ die Dinge mitgeben.

Der Umgang mit an Demenz erkrankten Menschen erfordert ein hohes Maß an Einfühlungsvermögen. Erkrankte erleben ihre Erkrankung sehr bewusst. Der Verlust persönlicher Fähigkeiten, den eigenen Alltag selbstständig zu bewältigen, erzeugt Angst und kann zu emotionalen Überreaktionen gegenüber ihren Mitmenschen führen.

Diskussionen oder Belehrungsversuche sollten im Umgang mit an Demenz erkrankten Personen unterbleiben, da sie krankheitsbedingt nicht erfasst werden. Hingegen reagieren diese Personen sehr positiv auf jede Form von emotionaler Zuwendung. Daher ist es wichtig, geduldig und freundlich zu bleiben, auch wenn es mitunter in der Situation schwerfällt.

Bei aggressivem Verhalten von an Demenz erkrankten Menschen vermeiden Sie möglichst:

- Konfrontation, Diskussion und Streit
- gewaltsames Festhalten der kranken Person
- sich selbst in eine Ecke drängen zu lassen
- den Kranken räumlich einzuengen
- Provokationen
- Angst zu zeigen
- gewaltsames Losreißen, wenn die bzw. der Kranke Sie festhält

Wichtige Kontaktadressen

- **Kreisverwaltung Burgenlandkreis**
Bereich Behindertenbeauftragte
Kordinatorin der Regionalen Allianz für Demenz
Marion Geißler
Bahnhofstr. 48
06618 Naumburg
Tel. 03445/732982
E-Mail: geissler.marion@blk.de
- **Kreisverwaltung Burgenlandkreis**
Gesundheitsamt
Sozialpsychiatrischer Dienst
Schönburger Str. 41
06618 Naumburg
Tel. 03445/731674
E-Mail: gesundheitsamt@blk.de
- **Alzheimergesellschaft Sachsen-Anhalt e.V.**
Am Denkmal 5
39110 Magdeburg
Tel. 0391/2589060
E-Mail: info@alzheimergesellschaft-md.de

www.demenz-ratgeber.de

www.patientenleitlinien.de

www.deutsche-alzheimer.de

Gefördert vom:



Bundesministerium
für Familie, Senioren, Frauen
und Jugend

IMPRESSUM

Herausgeber: Landratsamt Burgenlandkreis
Der Landrat
Schönburger Straße 41 • 06618 Naumburg

Kontakt: Burgenlandkreis
Bereich Behindertenbeauftragte
Frau Ines Prassler • Telefon: 03445 73-2981 • E-Mail: prassler.ines@blk.de

Satz und Layout: dbunda.de-mediadesign • März 2022
(Titelfoto: pixabay by Alexa)