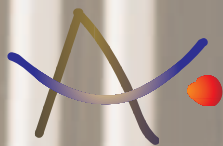


# Herausforderung Demenz

Wissenswertes zur Kommunikation  
und zum Umgang mit  
demenzkranken Menschen



Deutsche Alzheimer Gesellschaft e.V.  
Selbsthilfe Demenz

© 2010 Deutsche Alzheimer Gesellschaft e.V., Berlin

2. Auflage

Layout und Satz: Ulrike Künnecke, Berlin

Fotografie Umschlag: Christina Schwarzfischer

Druck: Druckteam, Berlin

Alle Rechte vorbehalten

# Inhalt

Einführung .....	2
1. Das Erleben der Demenzkranken .....	4
2. Wünsche (allein lebender) Demenzkranker .....	8
3. Kommunikation und Umgang .....	10
4. Welche Möglichkeiten zu helfen gibt es? .....	13
5. Hilfreiche Adressen .....	16
6. Literaturhinweise .....	17

# Einführung

Sehr geehrte Damen und Herren,

die vorliegende Broschüre fasst die wichtigsten Aspekte bezüglich der Kommunikation mit Demenzkranken zusammen, so dass Sie diese immer wieder nachlesen können. Sie trägt damit zu mehr Sicherheit im Umgang mit Menschen mit Demenz bei. Gleichzeitig will das Heft ermutigen, aufmerksam zu sein, um zu erkennen, wann Hilfe und Unterstützung nötig ist.

Die Broschüre entstand im Rahmen des Projektes „Allein lebende Demenzkranke – Schulung in der Kommune“, das die Deutsche Alzheimer Gesellschaft e.V. von Januar 2007 bis April 2010 durchführte. Ziel dieses Projektes, das vom Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend gefördert wurde, ist die Verbesserung der Lebens- und Versorgungssituation allein lebender Demenzkranker und die Sensibilisierung und Aufklärung der Öffentlichkeit.

Bereits heute leben in Deutschland 1,2 Millionen Menschen mit einer Demenz. Zwei Drittel der Erkrankten sind von der Alzheimer-Krankheit betroffen. Die Zahl der Demenzkranken nimmt infolge der Bevölkerungsalterung kontinuierlich zu. So treten jährlich mehr als 280.000 Neuerkrankungen auf. Wissenschaft und Forschung gehen davon aus, dass sich die Krankenzahl bis zum Jahr 2050 verdoppeln wird, sofern kein Mittel zur Behandlung oder Vorbeugung gefunden wird (Deutsche Alzheimer Gesellschaft (2010). *Das Wichtigste über die Alzheimer-Krankheit und andere Demenzformen*).

Es ist sehr wahrscheinlich, dass Sie in Ihrem beruflichen Alltag und eventuell auch im privaten Umfeld vermehrt auf demenzkranke Menschen treffen werden.

Immer mehr Demenzkranke werden allein in ihrem Haushalt leben. Allein lebende Demenzkranke sind besonders schwer zu erreichen.

Sie versuchen, ihren Alltag selbständig zu meistern und suchen häufig keine Hilfe, weil sie das krankheitsbedingte Schwinden Ihrer Fähigkeiten vielfach nicht wahrnehmen. Angehörige, die Hilfsangebote initiieren und koordinieren könnten, sind oftmals nicht vorhanden oder wohnen weit entfernt.

Deshalb ist ein aufmerksames Umfeld hilfreich und wichtig! Menschen mit Demenz, die allein leben, haben Nachbarn, sie gehen einkaufen, holen Geld bei der Bank oder rufen die Polizei, weil sie ihr Portemonnaie nicht finden und sicher sind, dass ihnen dieses gestohlen wurde. Gerade das alltägliche Umfeld, die KassiererIn im Supermarkt, die Nachbarin ein Stockwerk tiefer, der Mitarbeiter in der Bankfiliale, das Vereinsmitglied und der Streifenpolizist sind daher wichtige Adressaten, denen auffallen kann, dass jemand sich über die Zeit verändert, verwirrt ist und Hilfe braucht.

Das Aufmerksamwerden und Erkennen von Veränderungen durch das Umfeld ist wichtig, damit Demenzkranke die notwendige und angemessene Hilfe und Unterstützung erhalten. Um helfen zu können, ist es bedeutsam zu wissen, wie sich das Erleben durch eine Demenzerkrankung verändert und wie man einem Menschen mit Demenz begegnen sollte. Auch sollten die entsprechenden Anlaufstellen vor Ort bekannt sein, die Fragen beantworten und Hilfe organisieren können.

Gerne informieren und beraten wir Sie auch persönlich am bundesweiten Beratungstelefon. Gemeinsam suchen wir mit Ihnen nach einer konkreten Lösung oder nach dem nächsten Schritt.

*Ute Hauser, Helga Schneider-Schelte, Saskia Weiß*  
Projektmitarbeiterinnen „Allein lebende Demenzkranke –  
Schulung in der Kommune“

# 1. Das Erleben der Betroffenen

Eine Demenzerkrankung wirkt sich stark auf das Erleben der Betroffenen aus. Für die Kommunikation und den Umgang mit den Betroffenen sind besonders Orientierungsstörungen, die Veränderung von Wahrnehmung und Selbstwahrnehmung entscheidend. Die Emotionalität bleibt dabei jedoch bis zuletzt erhalten.

## Orientierungsstörungen

Menschen mit Demenz haben zunehmend Schwierigkeiten, Uhrzeit, Tag oder Jahr zu erinnern, sie haben Probleme, sich in einer neuen, später auch in der vertrauten Umgebung zurecht zu finden. Die Fähigkeit, Situationen richtig einschätzen zu können, geht verloren. Zunehmend werden vertraute Personen nicht mehr erkannt und auch sich selbst erkennen die Erkrankten irgendwann nicht mehr.

Unsere Erinnerungsfähigkeit und unser Denkvermögen helfen, uns zu orientieren. Wenn beides schwindet, zieht dies weit reichende Orientierungsstörungen nach sich. Die Erkrankten reagieren auf diese Veränderungen nicht selten mit Angst, Trauer, Unsicherheit, Scham, Wut oder sogar Panik.

## Veränderung der Wahrnehmung

Im Verlauf der Erkrankung verändert sich die Wahrnehmung der Umwelt. Dies hat zur Folge, dass die Wahrnehmung der Erkrankten und der Personen in deren Umfeld immer weniger übereinstimmt.

*Eine demenzkranke Frau berichtet, dass in ihrem Wohnzimmer eine ganze Gruppe von fremden Personen sitze und sie sich bedroht fühle. Beim Nachsehen fällt auf, dass sich niemand im Wohnzimmer befindet, aber im Fernsehen eine Talk-Show läuft.*

Wissen über die veränderte Wahrnehmung der Erkrankten kann helfen, Missverständnisse und Konflikte zu vermeiden!

## Exkurs: Wahrnehmung

Unter Wahrnehmung versteht man den Prozess der Aufnahme und Auswahl von Informationen über die Sinne sowie deren Verarbeitung. Dieser Wahrnehmungsprozess kann auf verschiedenen Ebenen gestört sein:

a. bei der Aufnahme der Informationen

*So kann ein abnehmendes Seh- oder Hörvermögen zu einer unvollständigen oder verzerrten Wahrnehmung führen.*

b. bei der Auswahl der Informationen

*Bei Menschen mit Demenz ist der Aufmerksamkeitsfilter, der bei gesunden Menschen Sinnesreize in wichtig und unwichtig unterscheidet, gestört. Sie haben zumeist große Probleme, auf viele gleichzeitig auftretende Reize zu reagieren. Ihre Unterscheidungsfähigkeit wird überfordert und sie werden unsicher.*

c. bei der Verarbeitung der Informationen

*Menschen mit Demenz sind schnell abgelenkt, sie verlieren bei ihren Handlungen den „roten“ Faden und wenden sich anderen Dingen zu. Sie vergessen das, was sie gerade begonnen haben.*

Wahrnehmungen werden in einem zweiten Schritt mit gespeicherten Gedächtnisinhalten verglichen. Bei Menschen mit Demenz gehen krankheitsbedingt große Anteile dieser Gedächtnisinhalte verloren und nur einige wenige bleiben erhalten und können genutzt werden. Die resultierende Handlung hängt dabei entscheidend davon ab, welche Gedächtnisinhalte erinnerbar sind.

Aufgrund dessen kann es passieren, dass ...

*... ein Demenzkranker das aktuelle Datum nicht benennen, jedoch ein Volkslied singen kann.*

*... ein Mensch mit Demenz nicht mehr Zähneputzen, aber ein altbekanntes Instrument spielen kann.*

### Zusammenfassend bedeutet dies:

Ist die Wahrnehmung gestört oder stehen nur noch begrenzte Gedächtnisinhalte zur Verfügung, resultieren daraus Handlungen oder Reaktionen, die anderen Personen oftmals als absurd erscheinen.

*Frau Y. versucht, die Blumen, die als Muster auf den Teppich gedruckt sind, zu pflücken. Die Blumen des Teppichmusters wurden von Frau Y. als solche ERkannt, jedoch als echte Blumen VERkannt. Diese Wahrnehmung verknüpft sie mit ihrem Handlungswissen und beginnt, die Blumen zu pflücken.*

*Die Verarbeitung des Sinnesreizes war also gestört und bedingte eine von außen betrachtet unlogische oder sinnlose Handlung. Aus der Perspektive der Erkrankten jedoch ist die Schlussfolgerung des Blumenpflückens durchaus nachvollziehbar.*

## Veränderung der Selbstwahrnehmung

Die Veränderung der Selbstwahrnehmung ist ein weiterer Prozess, der mit dem Fortschreiten der Erkrankung einhergeht. Eine Krankheitseinsicht ist häufig nicht vorhanden. Die Erkrankten spüren zunehmend Einbußen und Verluste, können sich diese jedoch nicht rational erklären. So werden Erklärungen genutzt, die sich aus der Vergangenheit, der Biographie der Erkrankten ergeben. Damit reduziert sich jedoch der Bezug zur realen Welt. Die Kranken leben zunehmend in ihrer eigenen Welt, der Welt ihrer Vorstellungen.

*Herr X. ist gestürzt und hat sich am Bein eine Schürfwunde zugezogen. Da er sich daran nicht erinnern kann, antwortet er auf die Frage seiner Tochter, wie dies passiert sei, dass er beim Bergsteigen ausgerutscht sei.*

*Für ihn ist dies eine logische Erklärung, da das Bergsteigen sein Hobby war und eine Verletzung dabei schon mal vorkam.*

*Für die Tochter ist die Erklärung dagegen in keiner Weise logisch, da Herr X, immerhin 87 Jahre alt ist und sein Hobby schon vor langer Zeit aufgeben musste.*

## **Erhalt der Emotionalität**

Die Fähigkeit, Stimmungen und Emotionen wahrzunehmen, bleibt bis zuletzt erhalten.

Menschen mit Demenz verfügen über eine Fülle von Emotionen und drücken diese auch aus. So nehmen sie Ungeduld, Unverständnis oder auch Ärger sehr genau wahr und reagieren ihrerseits z. B. mit Unsicherheit, Scham, oder Rückzug.

Ein Gesprächspartner, der gelöst und freundlich ist, kann bei dem Erkrankten dagegen Entspannung, Offenheit und Fröhlichkeit bewirken.

## **Literaturhinweis**

1. Becker, J. (2000). *„Gell, heut geht’s wieder auf die Rennbahn“: Die Handlungslogik dementer Menschen wahrnehmen und verstehen*. Darmstadt: Arbeitszentrum Aus- und Weiterbildung Elisabethenstift.
2. Becker, J. (2001). *„Die Wegwerfwindel auf der Wäscheleine“: Die Handlungslogik dementer alter Menschen verstehen lernen*. Darmstadt: Arbeitszentrum Aus- und Weiterbildung Elisabethenstift.

## 2. Wünsche (allein lebender) Demenzkranker



*„Ich hätte gerne, dass die Leute den Begriff kennen, und die Bevölkerung über die Krankheit Bescheid weiß, über Alzheimer!“*

(Herr A., 58 J.)

*„Man möchte immer gerne helfen und was Gutes tun.“*

(Frau B., 70 J.)

- Sie wollen verstanden werden
- Sie wollen akzeptiert und respektiert werden
- Sie wollen sozial eingebunden sein
- Sie wollen nützlich sein
- Sie wollen sich sicher fühlen
- Sie wollen in ihrer gewohnten Umgebung bleiben
- Sie wollen so selbständig wie möglich handeln können
- Sie wollen sich frei bewegen dürfen

*„Also zwei Häuser weiter ist meine Nachbarin, die hat auch meinen Schlüssel als Ersatzschlüssel für alle Fälle. Und da könnte ich immer hin, wenn Not am Mann ist.“*

(Frau B., 70 J.)

*„Ich will nicht raus aus dem Haus und in ein Altersheim ziehen, solange ich es schaffe. Das ist mir eben vertraut, irgendwie hängen ja auch Erinnerungen dran.“*

(Frau B., 70 J.)

### 3. Kommunikation und Umgang

#### Kommunikationsregeln

- Wenden Sie sich den Erkrankten zu
- Nehmen Sie Blickkontakt auf und halten diesen
- Sprechen Sie langsam
- Verwenden Sie einfache, kurze Sätze, die nur eine Information enthalten
- Stellen Sie nur eine Frage auf einmal
- Stellen Sie keine „Wieso-Warum-Weshalb“-Fragen
- Lassen Sie Zeit zum Antworten
- Vermeiden Sie das „Abfragen“ von Fakten (z. B. Datum)
- Wiederholen Sie Ihre Aussagen, wandeln Sie diese NICHT ab
- Nutzen Sie die vertraute Sprache (Dialekt)
- Unterstreichen Sie Ihre Worte durch Mimik und Gestik
- Hören Sie gut zu

## Tipps zum Umgang

- Vermitteln Sie Ruhe und Sicherheit
- Nehmen Sie die Betroffenen ernst
- Weisen Sie nicht auf Defizite hin
- Behandeln Sie die Erkrankten mit Respekt und Wertschätzung
- Sorgen Sie für ausreichend Helligkeit
- Stellen Sie sicher, dass Hör- und Sehhilfen vorhanden sind
- Beseitigen Sie andere Störquellen
- Nutzen Sie möglichst biographische Informationen

## Empfehlungen für Konfliktsituationen

Schwierige Situationen lassen sich gelegentlich nicht verhindern. Wird eine demenzkranke Person plötzlich aggressiv oder ist sie stark verängstigt, sollte zunächst die Frage im Mittelpunkt stehen, ob es einen erkennbaren Grund oder eine Erklärung für dieses Verhalten gibt. Liegt es in der Situation begründet? Kann die Situation beruhigt werden, indem die Rahmenbedingungen verändert werden? Oder liegt das Verhalten in der Biographie begründet? Kann jemand dazu Auskunft geben?

**Grundsätzlich ist es wichtig, darauf zu achten, dass die Situation nicht eskaliert.**

Vermeiden Sie daher, sich auf eine Diskussion einzulassen oder Ihr Gegenüber mit Argumenten von Ihrem Standpunkt zu überzeugen. Aufgrund der veränderten Wahrnehmung können die Erkrankten Ihren Ausführungen oft nicht folgen und Ihre Worte als bedrohlich erleben. Bleiben Sie in diesen Situationen ruhig, treten Sie eventuell einen Schritt zurück.

**Hören Sie gut zu und bestätigen Sie das Gehörte.**

Manchmal kann es auch sinnvoll sein, mit einer kurzen Ansage den Raum zu verlassen und nach wenigen Minuten wieder zurück zu kehren. Häufig verändert diese kurze Unterbrechung die Situation. Wenn Sie zu zweit sind, kann es auch sinnvoll sein, den Ansprechpartner zu wechseln.

*Frau M. äußert immer wieder, schnell nach Hause zu müssen, weil die Mutter mit dem Essen wartet. Die Antwort, dass die Mutter schon lange tot ist und dass Frau M. auch gerade gegessen hat, hilft in einer solchen Situation oft nicht weiter.*

*Günstiger ist es, ein Gespräch darüber anzufangen. Hilfreich könnten Bemerkungen sein, wie: „Ihre Mutter kocht wohl sehr gut. Was schmeckte Ihnen besonders gut?“ oder: „Ihrer Mutter war es immer wichtig, dass am Abend alle rechtzeitig zu Hause sind? Wie war es, wenn jemand zu spät kam?“*

## 4. Welche Möglichkeiten zu helfen gibt es?

Vielleicht stellen Sie sich die Frage, ob bzw. was Sie über eine angepasste Kommunikation hinaus tun können, um einer demenzkranken Person zu helfen oder um schwierige bzw. gefährliche Situationen möglichst zu vermeiden.

### Direkte Hilfestellungen gewähren

Zunächst ist es wichtig, direkte Hilfestellungen zu leisten und die erkrankte Person in der jeweiligen Situation zu unterstützen (nach Hause begleiten, das gesuchte Produkt aushändigen, an Termine erinnern o. Ä.).

Beruhigen Sie die Person. Sorgen Sie für deren Sicherheit und wenden Sie eine Gesundheitsgefährdung möglichst ab. Damit kann auch verbunden sein, die Person zu einem Arzt oder in ein Krankenhaus bringen zu müssen.

Im Verlauf einer Demenzerkrankung treten verschiedenste Veränderungen im Verhalten sowie den Fähigkeiten der Betroffenen auf. Sofern Sie auch künftig Kontakt mit der erkrankten Person haben, wäre es schön, wenn Sie weitere angemessene Hilfestellungen leisten könnten.

### Kontaktperson suchen

Sind Angehörige, Freunde, betreuende Personen oder der Hausarzt bekannt, können Sie ggf. Kontakt aufnehmen und Ihre Beobachtungen mitteilen.

Ist dieser persönliche Hintergrund nicht bekannt, lässt sich eventuell das Gespräch mit der erkrankten Person nutzen, um dazu etwas herauszufinden.

### **Individuelle Lösungen finden**

Gemeinsam mit den Angehörigen oder sonstigen betreuenden Personen können kreative Lösungen für schwierige Situationen gesucht werden. So ist es vielleicht möglich, ein Guthabenkonto im Supermarkt einrichten zu lassen oder mit der Filialleitung zu vereinbaren, dass die Angehörigen über nicht bezahlte Waren informiert werden und den Fehlbetrag nachträglich ausgleichen. Auch kann man den Auszahlungsbetrag bei der Bank beschränken.

### **Benachrichtigung des Sozialpsychiatrischen Dienstes (SpD)**

Wenn kein Kontakt zu Angehörigen besteht, Sie jedoch eine zunehmende Verschlechterung des Zustandes der betroffenen Person beobachten und das Fortschreiten der Erkrankung zu einer Selbstgefährdung des Erkrankten oder zur Gefährdung einer anderen Person führt, besteht die Möglichkeit, sich an den Sozialpsychiatrischen Dienst zu wenden. Dieser ist zumeist dem Gesundheitsamt angeliedert.

Der SpD berät und unterstützt gerontopsychiatrisch erkrankte Menschen sowie deren Angehörige oder Personen aus dem näheren Umfeld. Die Mitarbeiter sind befugt und beauftragt, sich z. B. durch einen Hausbesuch ein Bild von der Wohn- und Lebenssituation des Betroffenen zu machen. Bei Bedarf werden anschließend notwendige Hilfsmaßnahmen eingeleitet und koordiniert. Auch die Anregung einer medizinischen Untersuchung im Sinne einer Diagnose kann zu den Aufgaben des SpD gehören.

## **Anregung einer rechtlichen Betreuung**

Unabhängig davon kann sich jeder Bürger an das Betreuungsgericht wenden, um eine rechtliche Betreuung anzuregen.

Die Notwendigkeit einer rechtlichen Betreuung ergibt sich, wenn ein Mensch krankheitsbedingt wichtige Entscheidungen nicht mehr selbst treffen kann und keine andere Person bevollmächtigt hat. Mögliche Aufgabenkreise, die einem Betreuer übertragen werden können, sind die Vermögenssorge, die Aufenthaltsbestimmung, Wohnungsangelegenheiten, die Vertretung vor Behörden oder die Gesundheitspflege.

Dabei darf eine Betreuung nur für die Bereiche eingerichtet werden, bei denen tatsächlich Hilfebedarf besteht. Alle Aufgaben, die ein Mensch selbständig erledigen kann, dürfen nicht von einem Betreuer übernommen werden.

## **Beratungsangebote nutzen und empfehlen**

Nutzen Sie die Angebote von Beratungsstellen (siehe „Hilfreiche Adressen“). Sie können sich dort bei Fragen und Problemen im Zusammenhang mit demenzkranken Personen hinwenden und erhalten eine kompetente Beratung. Auch Informationen zu speziellen technischen Hilfsmitteln wie z. B. Personenortungsgeräten oder Herdsicherungssystemen sind dort zu erhalten.

Ebenso ist es möglich, die Angehörigen über solche Beratungsangebote zu informieren.

## 5. Hilfreiche Adressen

### Bundesweit

Deutsche Alzheimer Gesellschaft e.V.

Selbsthilfe Demenz

Friedrichstr. 236

10969 Berlin

Tel: (030) 259 37 95-0

Fax: (030) 259 37 95-29

**Alzheimer-Telefon: 018 03 – 17 10 17\*** (*\*9 Cent/Minute aus dem deutschen Festnetz*)

oder: **(030) 259 37 95-14**

E-Mail: [info@deutsche-alzheimer.de](mailto:info@deutsche-alzheimer.de)

Internet: [www.deutsche-alzheimer.de](http://www.deutsche-alzheimer.de)

### Regional

Wenden Sie sich an eine Alzheimer Gesellschaft oder eine andere Fachberatungsstelle in Ihrer Nähe.

Adressen und Telefonnummern erhalten Sie telefonisch bei der Deutschen Alzheimer Gesellschaft e.V. oder über den Link „Hilfreiche Adressen“ auf **[www.deutsche-alzheimer.de](http://www.deutsche-alzheimer.de)**.

## 6. Literaturhinweise

Folgende nützliche Materialien können Sie über die Deutsche Alzheimer Gesellschaft e.V. bestellen:

- ❑ **Das Wichtigste über die Alzheimer-Krankheit und andere Demenzformen. Ein kompakter Ratgeber**  
(16. Auflage 2010, kostenlos)  
*Diese Broschüre ist auch als Download unter [www.deutsche-alzheimer.de/Informationsmaterialien](http://www.deutsche-alzheimer.de/Informationsmaterialien) verfügbar.*
- ❑ **Alzheimer – was kann ich tun? Erste Hilfen für Betroffene**  
(11. Auflage 2010, kostenlos)  
*Diese Broschüre ist auch als Download unter [www.deutsche-alzheimer.de/Informationsmaterialien](http://www.deutsche-alzheimer.de/Informationsmaterialien) verfügbar.*
- ❑ **Leben mit Demenzkranken. Hilfen für schwierige Verhaltensweisen und Situationen im Alltag**  
(4. Auflage 2007, 4,00 €)
- ❑ **Ratgeber in rechtlichen und finanziellen Fragen für Angehörige von Demenzkranken, ehrenamtliche und professionelle Helfer**  
(5. Auflage 2008, 6,00 €)
- ❑ **Ratgeber Häusliche Versorgung Demenzkranker**  
(3. Auflage 2010, 6,00 €)
- ❑ **Auflistung verfügbarer technischer Hilfsmittel**  
(kostenlos)

Informationen über weitere Informationsmaterialien erhalten Sie unter [www.deutsche-alzheimer.de](http://www.deutsche-alzheimer.de) oder über das **Alzheimer-Telefon**.

# Herausforderung Demenz

Im Begleitheft zur gleichnamigen Schulung im Rahmen des Projektes „Allein lebende Demenzerkrankte – Schulung in der Kommune“ werden folgende Fragen aufgegriffen:

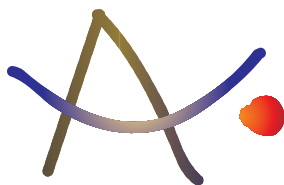
- Wie erleben die Betroffenen eine Demenzerkrankung?
- Was ist bei der Kommunikation und im Umgang zu beachten?
- Was kann in Konfliktsituationen getan werden?
- Welche Möglichkeiten zu helfen gibt es?

Gefördert vom



Bundesministerium  
für Familie, Senioren, Frauen  
und Jugend

Deutsche Alzheimer Gesellschaft e.V.  
Selbsthilfe Demenz  
Friedrichstraße 236  
10969 Berlin  
Tel: (030) 259 37 95-0  
Fax: (030) 259 37 95-29  
Alzheimer-Telefon: 018 03 – 17 10 17  
oder: (030) 259 37 95-14  
E-Mail: [info@deutsche-alzheimer.de](mailto:info@deutsche-alzheimer.de)  
Internet: [www.deutsche-alzheimer.de](http://www.deutsche-alzheimer.de)



Spendenkonto: Bank für Sozialwirtschaft  
Konto Nr.: 33 778 00 BLZ 100 205 00