Demenzfreundlich in Schleswig-Holstein

Tipps für Einzelhandel & Gastronomie

KOMPETENZZENTRUM
Demenz in Schleswig-Holstein

Was ist eine Demenz

Demenz ist ein Sammelbegriff für verschiedene Krankheitsbilder, welche mit der Veränderung von kognitiven Fähigkeiten und deutlichen Beeinträchtigungen im Kurz- und Langzeitgedächtnis einhergehen. Die Alzheimer-Krankheit ist die häufigste Demenzform. Anzeichen einer Demenz sind z.B. Vergesslichkeit, Orientierungslosigkeit, Sprachstörungen, die Abnahme der Urteilsfähigkeit und des Denkvermögens. In der Folge fällt es Menschen mit Demenz zunehmend schwerer ihren Alltag zu bewältigen. Zusätzlich können Veränderungen in der Stimmungskontrolle sowie im sozialen Verhalten auftreten.

Klare Kommunikation

Wenn Menschen mit Demenz Ihren Arbeitsplatz, Ihr Geschäft oder Ihr Restaurant besuchen, kann es sein, dass sie Ihre Unterstützung benötigen. Im Folgenden finden Sie einige hilfreiche Tipps, für den Umgang mit Menschen mit Demenz. So können Sie dazu beitragen, ein demenzfreundliches Umfeld zu schaffen und Menschen mit Demenz im Alltag zu integrieren.

Sprechen Sie langsam, deutlich und ruhig, damit die erkrankte Person Zeit hat, das Gesagte zu verarbeiten. Wählen Sie kurze, einfache Sätze und stellen Sie wenn möglich keine W-Fragen (Wo? Warum? Wann?). Diese Fragen bringen Demenzerkrankte oftmals in Verlegenheit.

Erheben Sie nicht Ihre Stimme! Denn die Person wird in der Regel nicht schlecht hören, sondern braucht Zeit, um Ihre Worte zu verarbeiten.

Hat Ihr Gegenüber Schwierigkeiten, die richtigen Worte zu finden, dürfen Sie gerne Vorschläge machen.

Achten Sie aber darauf, das Gespräch nicht vorschnell zu beenden oder zu vervollständigen, um Menschen mit Demenz nicht zusätzlich zu irritieren.

Körpersprache

Stellen Sie Augenkontakt her!

Lächeln Sie und sprechen Sie in einem freundlichen Ton, um zu signalisieren, dass Sie ganz für Ihr Gegenüber da sind.

Es kann der Person schwerfallen, Gesagtes zu verstehen und zu verarbeiten. Sie kann aber dennoch sehr schnell darin sein, Mimik, Gestik und Stimmung einer Person richtig zu interpretieren. Menschen mit Demenz können Körpersprache weiter gut wahrnehmen und deuten diese dann subjektiv, z.B. bei einem unfreundlichen Gesicht: die will mir Böses.

Hören Sie aufmerksam zu

Hören Sie aufmerksam zu und ermutigen Sie die Person, ihren Wunsch zu äußern.
Halten Sie auch nach anderen Hinweisen Ausschau, die verraten könnten, was Ihnen Ihr Gegenüber mitteilen möchte oder wonach gesucht wird.

Seien Sie respektvoll und geduldig

Versuchen Sie, Ihre Wortwahl und Ihr Tempo dem Menschen mit Demenz anzupassen. Lassen Sie der Person ausreichend Zeit, Wünsche zu äußern.
Wundern Sie sich nicht, wenn Fragen wiederholt gestellt werden oder sich ganze Dialoge wiederholen. Das Kurzzeitgedächtnis ist bei Menschen mit Demenz häufig am stärksten beeinträchtigt, dadurch vergessen sie oft, was kurz zuvor besprochen wurde.

Geräuschkulisse

Menschen mit Demenz haben oft Schwierigkeiten sich bei Lärm auf ein Gespräch zu konzentrieren. Versuchen Sie, Hintergrund- und Nebengeräusche zu verringern oder gehen Sie mit ihrem Kunden / Gast in einen ruhigeren Bereich.

Beleuchtung

Achten Sie darauf, dass der Raum in dem Sie sich befinden ausreichend beleuchtet ist, damit der Mensch mit Demenz Sie problemlos erkennen und sich im Raum orientieren kann.

Umgang mit Geld

Das Zählen, Rechnen sowie die Kontrolle und das Erkennen des Wechselgeldes können für Menschen mit Demenz sehr schwierig sein. Bieten Sie Ihre Hilfe beim Bezahlen an und geben Sie immer eine Quittung mit.

Orientierung

Es kann vorkommen, dass Menschen mit Demenz sich nicht mehr daran erinnern können, wohin sie möchten. Sie brauchen vielleicht Ihre Hilfe, um den richtigen Weg zu finden. Oft können Menschen mit Demenz einfachen Wegbeschreibungen nicht mehr folgen, dann benötigen sie eine Begleitung zu ihrem kurzfristigen Ziel.

Das kann z.B. ein bestimmtes Regal in Ihrem Geschäft oder der Tisch in Ihrem Restaurant sein.

Sich verloren fühlen

Manchmal fühlen sich Menschen mit Demenz auch an ihnen eigentlich bekannten Orten plötzlich sehr verloren. Eventuell sind sie verzweifelt, weil sie nicht wissen, wie sie nach Hause kommen.
Fragen Sie die Person, ob die Adresse möglicherweise in der Kleidung oder Tasche notiert ist. Wenn es nötig ist, kann in solchen Momenten auch die Polizei helfen.

Finden und (Wieder-) Erkennen von Dingen

Möglicherweise hat ein Mensch mit Demenz vergessen, warum er in Ihr Geschäft gekommen ist oder er hat eine Einkaufsliste dabei, findet aber die Dinge in Ihrem Laden nicht. Sie können gerne Ihre Hilfe anbieten, die Dinge auf der Liste zu besorgen.
Achten Sie auch darauf, ob eine angemessene Menge der benötigten Produkte im Einkaufskorb landet und fragen Sie gegebenenfalls freundlich nach.

Beständigkeit

Menschen mit einer Demenz können Schwierigkeiten haben, sich zurechtzufinden, wenn Dinge umgeräumt bzw. verändert wurden oder wenn sie auf fremde Menschen treffen. Versuchen Sie, wenig zu verändern. Wenn sich doch etwas geändert hat, bieten Sie zusätzliche Unterstützung bei der Orientierung an.

Am besten ist es, wenn immer der- oder dieselbe Mitarbeiter/in die Person mit Demenz unterstützt. Das gibt Sicherheit. Auch wenn der Mensch mit Demenz sich vielleicht nicht mehr an das letzte Gespräch erinnern kann!

Die Qual der Wahl

Während gesunde Menschen Vielfalt schätzen, überfordert eine große Auswahl Menschen mit Demenz eher.

Wenn eine Person beispielsweise Kaffee kaufen möchte, macht es vielleicht Sinn, zwei oft gekaufte Sorten zu zeigen und kurz den Unterschied zu erklären. Lassen Sie der Person dann genügend Zeit zum Nachdenken und drängen Sie sie nicht zu einer Entscheidung. Wiederholen Sie gegebenenfalls die Erklärung, falls erneut nachgefragt wird.

Verschiedene Wirklichkeiten anerkennen

Es kann vorkommen, dass eine Person mit Demenz etwas sagt, was in Ihren Augen keinen Sinn ergibt. Menschen mit Demenz fühlen sich manchmal innerlich in eine andere Zeit versetzt und haben häufig eine eigene Wahrnehmung der Wirklichkeit. Vermeiden Sie es, die Person bloßzustellen. Versuchen Sie, möglichst nicht zu widersprechen oder zu korrigieren.

Jeder Tag kann anders sein

So wie jeder Mensch haben auch Personen mit einer Demenz unterschiedliche Tagesformen. An einem Tag kann sich die Person z.B. sehr gut erinnern. Beim nächsten Besuch weiß sie vielleicht nicht mehr, was sie einkaufen wollte. Lassen Sie sich dadurch nicht irritieren. Bleiben Sie immer freundlich und zugewandt und bieten Sie Ihre Hilfe an.

Zusätzliche Informationen finden Sie auf

www.demenz-sh.de

Das Kompetenzzentrum Demenz in Schleswig-Holstein bietet Ihnen zudem nach Inhalt und Umfang auf Ihren konkreten Bedarf abgestimmte Unterstützungsangebote und Schulungsmaßnahmen zum Thema Demenz. Mehr Informationen erhalten Sie unter 040/60926420 oder info@demenz-sh.de.

Bundesweite Hilfe bietet die Deutsche Alzheimer Gesellschaft mit ihrer Website **www.deutsche-alzheimer.de** und dem Alzheimer-Telefon:
Servicenummer 01803-17 10 17 (gebührenpflichtig) oder unter 030 / 2 59 37 95 14.

Das Kompetenzzentrum Demenz in Schleswig-Holstein wird gefördert durch das Ministerium für Soziales, Gesundheit, Jugend, Familie und Senioren Schleswig-Holstein sowie dem Spitzenverband der Pflegekassen.

Impressum
Kompetenzzentrum Demenz
in Schleswig-Holstein
Hans-Böckler-Ring 23c
22851 Norderstedt
V.i.S.d.P. Swen Staack

Bilder
S. 21, 24, 28 © panthermedia.net
Titel und S.7 © Heidi Ahlborn
S. 9 ©Anja Jung
S. 10 © Haus Itzstedt
S. 13 © J. Möller
S. 15 © Sunrise Domizil für Senioren
S. 17 © Anja Grübling
S. 18 © Waldemar Stefan
S. 23 © Ina Asmussen
S. 27 © Monika Ehlers-Kruse

Kompetenzzentrum Demenz
in Schleswig-Holstein
Hans-Böckler-Ring 23c
22851 Norderstedt

11/2017