



Menschen mit  
Demenz in der  
Apotheke

Als Apothekenmitarbeitende haben Sie teilweise regelmäßig Kontakt zu Ihren Kundinnen und Kunden. Sie beraten diese oft jahrelang und kennen ihre Gewohnheiten. Veränderungen fallen Ihnen somit auf. Dies macht Ihre umsichtige Beratung gerade für Menschen mit einer möglichen Demenz und ihre Angehörigen wertvoll.

## Wie kann sich Demenz bei einer Kundin, einem Kunden zeigen?

### Die Person

- wirkt äusserlich vernachlässigt oder ist für die Jahreszeit unangemessen gekleidet.
- hat Mühe mit den Öffnungszeiten, bringt Wochentage durcheinander.
- will mehrmals dasselbe Produkt beziehen bzw. verliert den Überblick über ihre Medikamentenvorräte.
- hat Mühe, sich auszudrücken: findet die richtigen Worte nicht und verwendet gewisse Wörter sinnfremd.
- sagt immer wieder dasselbe, wiederholt Ihre Worte eins zu eins.
- gibt unpassende Antworten auf Ihre Fragen.
- verlangt Medikamente für das Gedächtnis.
- handelt oder entscheidet ungewöhnlich oder macht widersprüchliche Aussagen, z.B. zum Schmerzempfinden.
- kennt Medikamente, deren Zweck und Anwendung nicht mehr oder kann mit dem Medikamentendispenser nicht mehr umgehen.
- zeigt sich unruhig, verwirrt; spricht etwa Kundinnen und Kunden allzu direkt an.
- weicht Fragen aus oder versucht den Schein zu bewahren, indem sie nur bestätigt, was Sie erzählen.
- hat etwa Mühe, Ihre Frage zu beantworten und gleichzeitig das Portemonnaie hervorzuholen.
- zeigt Schwierigkeiten im Umgang mit Rezepten, Formularen, Abrechnungen oder beim Vorzeigen der Krankenkassenkarte.

## Tipps zum Umgang

/ Berichtet die Kundin, der Kunde von Gedächtnis- und Wortfindungsstörungen, Planungs- und Orientierungsschwierigkeiten, die den Alltag erschweren, nehmen Sie sich nach Möglichkeit etwas Zeit für ein Gespräch an einem ruhigen, diskreten Ort in Ihrer Apotheke. Zeigen Sie Geduld und Verständnis.

/ Halten Sie die Wartezeiten kurz. Rechnen Sie mehr Zeit als sonst ein. Spricht die Person beim Warten andere Kundinnen und Kunden allzu direkt an, kümmern Sie sich als Nächstes um sie. Das Umfeld zeigt meist Verständnis.

/ Es kann sinnvoll sein, der Kundin, dem Kunden ein Kärtchen der Apotheke mit dem Namen der Ansprechperson ins Portemonnaie zu geben. Sie können anbieten, die Medikamente direkt nach Hause liefern zu lassen.

## Weitere Informationen für den beruflichen Alltag

Wenn Sie einen guten Kontakt zu der Kundin oder dem Kunden haben, könnten Sie ihr oder ihm empfehlen, die auftretenden Schwierigkeiten mit der Hausärztin, dem Hausarzt zu besprechen.

Bieten Sie das Medikamenten-Dosiersystem (Wochendosett) an, solange die Person fähig ist, es anzuwenden.

Meist ist es sinnvoll, dass die Hausärztin, der Hausarzt Rezepterneuerungen und Medikationsanpassungen direkt an die Apotheke meldet.

Es hilft zudem, mit der Kundin, dem Kunden soweit möglich zu klären, wer Pflege und Medikamentenabgabe koordiniert. So haben Sie eine Ansprechperson, der Sie für die Behandlung wichtige Informationen weiterleiten können. Am besten hinterlegen Sie diese Daten in Ihrer Kundendatei.

# Dies kann bei der Kommunikation helfen

Suchen Sie den Blickkontakt  
mit einem Lächeln im Gesicht.

Sprechen Sie langsam und deutlich mit einfachen  
Sätzen, die nur eine Aussage oder Frage enthalten.

Stellen Sie Fragen, die mit Ja oder Nein  
beantwortet werden können.

Schaffen Sie eine angenehme Atmosphäre durch  
sanftes Sprechen, positive Formulierungen.

Ein gezieltes Vormachen dient dem  
besseren Verständnis.

Berücksichtigen Sie die Stimmung der Person  
und nehmen Sie Veränderungen wahr.

Hören Sie der Person gut zu und  
zeigen Sie keine Ungeduld.

Weisen Sie die demenzkranke Person nicht  
auf ihre Schwierigkeiten hin.

Korrigieren Sie falsche Aussagen nicht.  
Argumentieren ist kontraproduktiv.

Beharren Sie nicht auf einer Massnahme,  
falls die Person sich weigert.

**Nehmen** Sie Verhalten und Aussagen  
nicht persönlich.

# Die drei Stadien einer Demenzkrankheit

## / Leichte Demenz

Kognitive Einschränkungen, aber noch wenig ausgeprägt:

- Vergessen von aktuellen Ereignissen oder neuen Informationen
- beeinträchtigte zeitliche und örtliche Orientierung
- kommunikative Einschränkungen: Wiederholungen von Aussagen, Wortfindungsstörungen
- erschwelter Alltag, Rückzug aus sozialem Umfeld

Erkrankte leben meist zu Hause, manchmal allein, und sind auf punktuelle Hilfe angewiesen.

## / Mittelschwere Demenz

Stärkere Einschränkungen, dazu können auftreten:

- abnehmendes Wiedererkennen von Nahestehenden und Angehörigen
- Verirrung in der vertrauten Umgebung
- Unruhe, Bewegungsdrang
- Antriebslosigkeit, Rückzug, Stimmungsschwankungen, Überreaktion

Erkrankte können noch zu Hause leben, brauchen aber täglich Hilfe und Betreuung.

## / Schwere Demenz

Ausgeprägte Beeinträchtigungen:

- keine Selbsterkennung
- kaum verbale Kommunikation (Lauttöne u.Ä.)
- Wahnvorstellungen und Halluzinationen
- Bewegungsstörungen mit Sturzgefahr
- Inkontinenz, Schluckstörungen
- Rückzug in eigene Welt

Erkrankte brauchen rund um die Uhr Pflege und Betreuung.

# Das Alzheimer- Telefon

**058 058 80 00**

informiert und berät Sie zu allen  
Fragen rund um Demenz auf Deutsch,  
Französisch und Italienisch.

**Montag bis Freitag:**  
8–12 und 13.30–17 Uhr

## Auf **alz.ch**

finden Sie weiterführende  
Informationen, kostenlose  
Publikationen rund um Demenz  
sowie alle kantonalen Sektionen  
von Alzheimer Schweiz.

Selbstverständlich können Sie  
auch **Mitglied werden** –  
per Anruf oder online.

## Demenz in der Schweiz

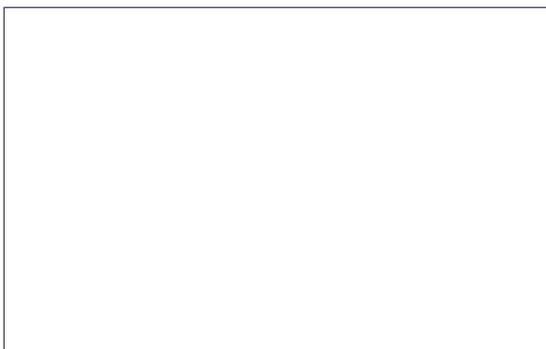
Die Zahl der in der Schweiz lebenden Menschen mit Demenz steigt  
ständig, weil sich mit zunehmendem Alter das Erkrankungsrisiko erhöht.  
Von den über 65-Jährigen sind rund 9 Prozent erkrankt.

Von den 85- bis 89-Jährigen ist fast ein Drittel und bei den über  
95-Jährigen nahezu jede zweite Person betroffen. Schätzungsweise  
hat nur knapp die Hälfte der Menschen mit Demenz eine Diagnose.

In Zusammenarbeit mit:

pharmaSuisse 

Schweizerischer Apothekerverband  
Société Suisse des Pharmaciens  
Società Svizzera dei Farmacisti



 **alzheimer**  
Schweiz Suisse Svizzera

/ Alzheimer Schweiz · Gurtengasse 3 · 3011 Bern  
Tel. 058 058 80 20 · [info@alz.ch](mailto:info@alz.ch), [alz.ch](http://alz.ch)