

Demenzkranke Menschen als Kunden

Tipps für den Umgang



In Ihrem beruflichen Alltag können Sie es mit Menschen zu tun haben, die an einer Demenz erkrankt sind. Es ist wichtig, die Anzeichen einer solchen Krankheit zu erkennen und zu wissen, wie man mit demenzkranken Menschen am besten umgeht, um Schwierigkeiten und Missverständnisse zu vermeiden. Diese Broschüre enthält allgemeine Informationen, auf dem Beiblatt gibt's Tipps für Ihren beruflichen Alltag.

Als Demenz bezeichnet man eine Erkrankung, bei der mehrere Hirnfunktionen gestört sind. Bei allen Demenzformen ist das Erinnerungsvermögen beeinträchtigt und zudem mindestens noch ein weiterer Bereich wie Sprache, Handeln, Erkennen von Menschen oder Gegenständen, Planen und Organisieren von alltäglichen Dingen. Von einer Demenz spricht man dann, wenn eine betroffene Person bei ihren Aktivitäten des täglichen Lebens eingeschränkt ist.

Anzeichen

Folgende Einschränkungen können sich bemerkbar machen:

- Der demenzkranken Person fällt es immer schwerer, neue Dinge zu lernen oder sie sich zu merken.
- Sie hat Mühe mit dem Sprechen, weil sie die richtigen Wörter nicht mehr findet.
- Sie erkennt Gegenstände, Menschen und Orte nicht mehr.
- Früher problemlos erledigte Handlungen gelingen nicht mehr. Die demenzkranke Person hat Schwierigkeiten im Umgang mit Geld sowie mit der örtlichen und zeitlichen Orientierung. Sie kann sich nicht mehr der Jahres- oder Tageszeit gemäss kleiden.
- Sie handelt oder entscheidet ungewöhnlich.
- Das Planen und Organisieren des Alltags bereitet ihr Mühe.
- Sie vernachlässigt ihr Äusseres und ihre Körperpflege.
- Sie zieht sich zurück oder wirkt antriebslos.

Verlauf

Demenzkrankheiten werden in die Phasen «leicht», «mittelschwer» und «schwer» eingeteilt. Von einer **leichten Demenz** spricht man, wenn die genannten Einschränkungen wenig ausgeprägt sind und

- aktuelle Ereignisse oder neue Informationen vergessen werden
- die zeitliche und örtliche Orientierung beeinträchtigt sind
- die tägliche Lebensführung nicht mehr ohne Fehler bewältigt werden kann.

In diesem Stadium sind viele Menschen mit Demenz depressiv und ziehen sich zurück. Sie leben zu Hause, manchmal sogar allein, und sind auf punktuelle Hilfe angewiesen.

Bei einer **mittleren Demenz** sind die oben genannten Fähigkeiten stark gestört. Weiter können in diesem Stadium Verhaltensstörungen auftreten wie

- Angst, Unruhe, Ruhelosigkeit und Umherwandern
- Aggression und Wut, Überreaktion und Panik
- Wahnvorstellungen und Halluzinationen
- Depression, Rückzug und Stimmungsschwankungen
- Misstrauen, Weglaufen.

Die demenzkranken Menschen können in diesem Stadium noch zu Hause leben und brauchen täglich Hilfe.

Der Verlust der intellektuellen und verhaltensmässigen Fähigkeiten sowie Bewegungsstörungen und eine mögliche Inkontinenz sind Zeichen für eine **schwere Demenz**. In diesem Stadium sind viele Menschen völlig pflegeabhängig, die meisten leben in Pflegeheimen.

Häufigkeit und Ursachen

In der Schweiz leben über 102 000 Menschen mit Demenz*, jedes Jahr kommen weitere 25 000 Erkrankte hinzu.

Viele Ursachen können für eine Demenz verantwortlich sein. Eine wichtige Rolle spielt das Alter: Das Demenzrisiko ist vor dem 60. Lebensjahr äusserst gering, verdoppelt sich danach aber alle fünf Lebensjahre. Von den 70–79jährigen Personen sind rund 5–7 % an einer Demenz erkrankt, von den 80–90jährigen etwa 12–25 % und bei den über 90jährigen ist jede dritte Person an Demenz erkrankt. Zu den häufigsten Demenzformen zählen die Alzheimerkrankheit und die vaskuläre Demenz. Demenz ist heute noch nicht heilbar.

* Bevölkerungsstatistik 2007 und Schweizerische Alzheimervereinigung: Eckdaten

› Alzheimer-Telefon: 024 426 06 06

Das Alzheimer-Telefon gibt Ihnen Auskunft und berät Sie zu allen Fragen rund um Demenzerkrankungen.

Deutsch, Französisch, Italienisch / Mo bis Fr: 8–12 und 14–17 Uhr

› Auf www.alz.ch finden Sie:

- weiterführende, wertvolle Informationen
- einen Shop zum Bestellen vieler Gratisbroschüren und Infoblätter zu zahlreichen Aspekten des Lebens mit einer Demenz
- alle Adressen der kantonalen Sektionen der Schweizerischen Alzheimervereinigung

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

Demenzkranke Menschen als Kunden: beim Coiffeur

Als Coiffeuse oder Coiffeur haben Sie nahe und regelmässige Kontakte zu Ihren Kunden, besonders zu älteren Personen, die seit vielen Jahren in Ihren Salon kommen. Sie erzählen Ihnen beim Haarschneiden oder beim Frisieren oft von ihrem persönlichen Leben und ihren Problemen, sei es mit der Gesundheit, der Familie oder den Finanzen. Ihre Kundinnen und Kunden sehen Sie häufig als einen nahe stehenden Menschen an und vertrauen Ihnen über die Jahre viele private Dinge an. Veränderungen bei Ihren Kundinnen und Kunden können Sie leicht wahrnehmen.

› Worauf Sie achten können

Zeichen einer beginnenden Demenz könnten sein

- eine sonst stets pünktliche Person verpasst vereinbarte Termine
- sie erscheint zu ungewöhnlichen Zeiten im Coiffeursaloon
- sie erzählt Ihnen während eines Besuchs dieselbe Geschichte mehrmals
- sie erinnert sich nicht an Ihren Namen
- sie hat Schwierigkeiten beim Bezahlen

› Was Sie tun können

Wenn Sie eine langjährige und vertrauensvolle Beziehung zu der Kundin oder dem Kunden haben, könnten Sie sie oder ihn darauf hinweisen, dass es sinnvoll wäre, die auftretenden Schwierigkeiten mit dem behandelnden Arzt zu besprechen. Sie könnten sagen: «Ich mache mir Sorgen um Sie!» Denn wenn andere Ursachen für die Symptome gefunden werden, können diese behandelt und eventuell geheilt werden. Eine frühe Abklärung ist deshalb wichtig. Wenn eine beginnende Demenzkrankheit frühzeitig festgestellt wird, kann eine Behandlung möglichst rasch eingeleitet werden.

Sie können beim nationalen Alzheimer-Telefon oder bei der Sektion der Alzheimervereinigung Ihres Kantons anrufen um sich beraten zu lassen. Erfahrene Fachpersonen können Ihnen zu der speziellen Situation, in der Sie sich gerade befinden, Tipps geben.

► **Tipps für Ihren beruflichen Alltag**

Wenn Sie Kundinnen und Kunden haben, die an einer leichten oder mittleren Demenz erkrankt sind, können Sie Ihr eigenes Verhalten anpassen, damit die Haarpflege so angenehm wie möglich wird.

- Wenn Ihre Kundin allein lebt, können Sie sie kurz vor dem Termin anrufen und an das Rendez-vous erinnern, oder ihr ein Kärtchen mit dem nächsten Termin mitgeben.
- Wenn es Angehörige gibt, können Sie diese über die nächsten Termine informieren, auch weil die Kundin sich auf dem Weg zwischen der Wohnung und dem Coiffeursaloon verirren könnte.
- Wenn der Umgang mit dem Geld schwierig oder unmöglich wird, können Sie mit der Familie verabreden, dass Sie eine Rechnung schicken. Allein-stehende Personen haben in dem Fall vermutlich eine Betreuungsperson.
- Wenn Ihre Kundin Ihnen Dinge erzählt, die ganz offensichtlich unglaublich sind, widersprechen Sie ihr nicht. Es hat auch keinen Sinn, sie auf ihre Fehler hinzuweisen oder ihr zu sagen, dass Sie diese Geschichte bereits mehrmals gehört haben. Ihre Kundin kann ihr Verhalten nicht ändern, denn es ist krankheitsbedingt. Sprechen Sie langsam und bilden Sie einfache, kurze Sätze. Erzählen Sie von früher, denn demenzkranke Menschen erinnern sich gern an ihre Kindheit und Jugendzeit.
- Um Unruhe und Hektik zu vermeiden, können Sie den Termin in eine Tageszeit legen, in der nur wenige Kunden im Coiffeursaloon sind.
- Und wenn der Besuch beim Coiffeur schliesslich zu beschwerlich wird, kann vielleicht ein Hausbesuch eine Lösung sein.

In Zusammenarbeit mit Coiffure Suisse, dem Verband Schweizer Coiffeurgeschäfte