

Ins Gespräch kommen über Demenz

DEMENZFREUNDLICHE APOTHEKE



**LEBEN
MIT DEMENZ.**

Demenzfreundliche
Apotheke

3. erweiterte und überarbeitete Auflage

IMPRESSUM

Autorinnen

Petra Plunger*, Katharina Heimerl*,
Verena C. Tatzler**, Barbara Pichler*

*Institut für Pflegewissenschaft, Universität Wien
(vormals IFF, Alpen-Adria-Universität Klagenfurt)

**Bachelorstudiengang Ergotherapie,
Fachhochschule Wiener Neustadt GmbH

Medieninhaber

Österreichische Apothekerkammer,
Spitalgasse 31, 1090 Wien
Wien, Dezember 2020

Kooperationspartner

Alzheimer Austria, Österreichische Apothekerkammer,
Styria vitalis, Kardinal König Haus

Wir danken den Projektfördergeber*innen

Fonds Gesundes Österreich FGÖ,
Wiener Gesundheitsförderung – WiG,
Niederösterreichischer Gesundheits-
und Sozialfonds Initiative „Tut Gut!“,
Sozialreferat der Stadt Salzburg,
Österreichische Apothekerkammer

Projektevaluation

Institut für Systemische Organisationsforschung I.S.O., Wien

Fotos

Brigitte Bouroyen / www.foto-bouroyen.at (S. 10, 18, 56)

Micheile Henderson (S. 25)

Joe Hepburn (S. 37)

Joshua Hoehne (S. 44)

Jana Sabeth (S. 62)

Artyom Kabajev (S. 74)

Layout

Angieneering – Design for Good / www.angieneering.net

Hersteller

Gugler* / www.gugler.at

Herstellungsort

3390 Melk/Donau

Zitiervorschlag

Plunger Petra, Heimerl Katharina, Tatzler Verena C.,
Pichler Barbara (2020): Ins Gespräch kommen über Demenz.
Demenzfreundliche Apotheke.

3. erweiterte und überarbeitete Auflage. Wien

ISBN 978-3-200-07316-6

INHALT

Die Demenzfreundliche Apotheke	2
Zielgruppen und Ziele der Broschüre	3
Aufbau der Broschüre	4
Die Projekte „Demenzfreundliche Apotheke“	4
Das Projekt „LEBENDiG“	5
Warum Apotheken?	6
Das Logo „Demenzfreundliche Apotheke“	8
Leben mit Demenz	12
„Es ist so wichtig, dass auch wir Menschen mit kognitiven Einschränkungen gesehen und gehört werden!“ Wünsche von Menschen mit Demenz	14
„Weil alleine könnte ich das gar nicht schaffen.“ Erfahrungen von betreuenden Angehörigen	16
„Es ist nach wie vor ein Tabuthema.“ Erfahrungen von Apothekenmitarbeiter*innen	21
Demenzwissen in der Apotheke	26
Kommunikation mit Menschen mit Demenz	27
Verdacht auf Demenz	30
Pharmazeutische Betreuung	35
Beratungs- und Unterstützungsangebote vermitteln	45
Alle Apotheken können demenzfreundlich werden!	50
Wissensvermittlung und Entstigmatisierung in der Apotheke	51
Die „Demenzfreundliche Apotheke“ in der Kommune	58
Wissensmanagement in der Apotheke	67
Partnerapotheken	72

Die Demenz- freundliche Apotheke

DIE DEMENZFREUNDLICHE APOTHEKE

Die Broschüre „Demenzfreundliche Apotheke“ fasst die Praxisergebnisse der aktiven Auseinandersetzung von Apotheken mit dem Thema kognitive Einschränkung/Demenz zusammen und soll Beispiele für eine gelungene Umsetzung in der Apothekenpraxis liefern. Sie versammelt die Erfahrungen der Apotheken, die an Projekten in Wien, Niederösterreich, der Steiermark und der Stadt Salzburg teilgenommen haben. Eine Liste dieser „Demenzfreundlichen Apotheken“ finden Sie am Heftende.

Die Broschüre erfüllt verschiedene Funktionen:

- Sie stellt Informationen rund um das Thema Demenz im Apothekenalltag für die Mitarbeitenden leicht zugänglich bereit.
- Sie enthält Verweise auf Informationsmaterialien, die an interessierte Personen mitgegeben werden können.
- Sie zeigt auf, was Demenzfreundliche Apotheken in der Beratung und Betreuung tun können.

ZIELGRUPPEN UND ZIELE DER BROSCHÜRE

Die Zielgruppen sind in erster Linie die Mitarbeiter*innen der Partnerapotheken des Projekts „Demenzfreundliche Apotheke“, aber auch Apotheken, die sich mit dem Thema Demenz beschäftigen wollen: Die Broschüre soll die Nachhaltigkeit der Maßnahmen und Interventionen in den Partnerapotheken sichern helfen und Informationen für interessierte Mitarbeiter*innen in Apotheken zur Verfügung stellen. Einzelne in der Broschüre erwähnte Unterlagen richten sich auch an betreuende Angehörige, Menschen mit Demenz und an die interessierte Allgemeinbevölkerung und bieten der Fachöffentlichkeit die Möglichkeit, sich über die „Demenzfreundliche Apotheke“ zu informieren.

AUFBAU DER BROSCHÜRE

Die Broschüre folgt in ihrem Aufbau den inhaltlichen Schwerpunktsetzungen des Projekts „Demenzfreundliche Apotheke“.

Sie gibt Informationen zu folgenden Themenbereichen:

- Leben mit Demenz
- Demenzwissen in der Apotheke
- Alle Apotheken können demenzfreundlich werden! – Praxisprojekte

Die Broschüre kann in der virtuellen Form als PDF auch von der Website der Österreichischen Apothekerkammer heruntergeladen werden.

Österreichische Apothekerkammer

www.apothekerkammer.at/SP/demenzfreundlicheapotheke

DIE PROJEKTE „DEMENTZ- FREUNDLICHE APOTHEKE“

Im Pilotprojekt „Demenzfreundliche Apotheke“ und im Projekt „Demenzfreundliche Apotheke Stadt Salzburg“ haben sich Apotheken aus Wien, Niederösterreich und der Stadt Salzburg, Vertreter*innen der Selbsthilfegruppen Alzheimer Austria und Alzheimer Angehörige Salzburg, betreuende Angehörige, Vertreter*innen der Apothekerkammer und Wissenschaftlerinnen zusammengefunden. In einem partizipativen Prozess wurde gemeinsam erforscht und erprobt, wie Apotheken demenzfreundlich gestaltet werden können – welche Entwicklungen es dafür auf der Ebene der Mitarbeiter*innen und der Organisation braucht. In einer Workshopreihe haben sich die Mitarbeiter*innen aus den beteiligten Apotheken mit der Frage auseinandergesetzt, was gute Kommunikation mit Menschen mit Demenz und betreuenden Angehörigen bedeutet, mit welchen Beratungs- und Unterstützungseinrichtungen sie sich vernetzen können und welche spezifischen Herausforderungen sich in der Pharmazeutischen Betreuung von Menschen mit Demenz ergeben. In der daran anschließenden Phase haben die Apotheken im Rahmen von Praxisprojekten Maßnahmen entwickelt und umgesetzt.

DAS PROJEKT „LEBENDiG“

Im Pilotprojekt stand die gemeinsame Entwicklung der Workshopreihe und ausgewählter Praxisprojekte im Mittelpunkt. Im Projekt in der Stadt Salzburg wurde der Fokus erweitert und das kommunale Setting durch die Kooperation mit der Demenzfreundlichen Stadt Salzburg stärker einbezogen. <https://pflugwissenschaft.univie.ac.at/forschung/projekte-palliative-community-care>

Im Projekt „LEBENDiG – Leben mit Demenz in der Gemeinde“ beschäftigen sich drei Gemeinden aus der Steiermark – Feldbach, Fehring und Gnas – mit der Frage, wie Gemeinden zu lebenswerten Orten für Menschen mit Demenz und betreuenden Angehörigen werden können. Soziale und räumliche Umwelten, wie die Nachbarschaft, lokale Geschäfte und Nahversorger, soziale Dienste und Gesundheitseinrichtungen, tragen wesentlich zur Förderung der Lebensqualität bei. Sie bilden gemeinsam ein „Sorgenetz“ und unterstützen die soziale Teilhabe von Menschen mit Demenz und betreuenden Angehörigen. Im Rahmen des Projekts „LEBENDiG“ entwickeln sich Apotheken in den beteiligten Gemeinden und aus der gesamten Steiermark zu Demenzfreundlichen Apotheken, mit einem Fokus auch auf Kooperationen mit Akteur*innen aus dem kommunalen Setting. Erstmals ist auch eine Selbstvertreterin als Person, die mit Vergesslichkeit lebt, an dieser Entwicklung der Demenzfreundlichen Apotheken beteiligt. Das Projekt wird von Styria vitalis gemeinsam mit dem Institut für Pflegewissenschaft der Universität Wien durchgeführt.

www.styriavitalis.at/entwicklung-innovation/lebendig

Auf der Website des Fonds Gesundes Österreich finden Sie Details zu den Projekten „Demenzfreundliche Apotheke“ (Wien und Niederösterreich), „Demenzfreundliche Apotheke Stadt Salzburg“ und „LEBENDiG“ (Steiermark): www.fgoe.org/projekt. Die Autorinnen danken allen Kooperationspartner*innen und Fördergebern sehr herzlich für die gute und konstruktive Zusammenarbeit!

WARUM APOTHEKEN?

Für Menschen mit Demenz und ihre Angehörigen ist es von großer Bedeutung, dass das Wissen über und der Zugang zu niederschweligen Angeboten (Beratung, Selbsthilfe, Unterstützungsangebote) direkt in unmittelbarer Wohnortnähe verfügbar sind und dass das Thema Demenz mehr Aufmerksamkeit erhält. Solche Angebote tragen dazu bei, den Alltag zu erleichtern, die Lebensqualität zu steigern und so die Gesundheit von Menschen mit Demenz und ihren Angehörigen zu fördern.

In allen professionellen Betreuungs-, Begleit- und Versorgungsangeboten für Menschen mit Demenz geht es um den Erhalt von Lebensqualität und um ein Leben in Würde. Die Betreuung von Menschen mit Demenz ist anspruchsvoll für alle Beteiligten. Mit Fortschreiten der Demenz engen sich die Lebenswelt und der Aktionsradius für die Betroffenen und für ihre Angehörigen ein. Gleichzeitig wünscht sich die überwiegende Mehrheit der Bevölkerung zu Hause gepflegt zu werden und zu Hause zu sterben.

Apotheken sind niederschwellige, für alle Bevölkerungsgruppen leicht zugängliche Gesundheitseinrichtungen im regionalen Umfeld. Das macht sie zu einem wichtigen Ort für Beratung und Betreuung und auch für Gesundheitsförderung. Eine besondere Ressource sind oft langjährig bestehende Betreuungsbeziehungen zu den „Stammkund*innen“, wie sie in den Apotheken genannt werden, bzw. Klient*innen, die regelmäßig in die Apotheke kommen. Gerade alte Menschen mit chronischen Erkrankungen und Einschränkungen sehen die Apotheke als wichtige Anlaufstelle, nicht nur um Beratung zur Arzneimitteltherapie zu erhalten, sondern auch in der Beratung zum Umgang mit ihrer Erkrankung und mit anderen Einschränkungen (Krajic et al. 2001).

DIE DEMENZFREUNDLICHE APOTHEKE

Den Prinzipien von Gesundheitsförderung (WHO Ottawa Charter, 1986) und Palliative Care (WHO Definition of Palliative Care, o. D.) folgend, hat sich das Projekt „Demenzfreundliche Apotheke“ zum Ziel gesetzt ...

- die Gesundheit und Lebensqualität von Menschen mit Demenz und ihrer Angehörigen zu fördern;
- Apotheken als Settings der Gesundheitsförderung für Menschen mit Demenz und ihre Angehörigen zu entwickeln sowie
- einen Beitrag zur Sensibilisierung und zur Entstigmatisierung des Themas Demenz in der Kommune zu leisten.

Unterschiedliche Arten von Wissen werden im Rahmen der „Demenzfreundlichen Apotheke“ als gleichwertig betrachtet und genutzt: Erfahrungswissen von betreuenden Angehörigen und Menschen mit Demenz, Praxiswissen aus den Apotheken und fachliches Wissen der beteiligten Wissenschaftlerinnen.

Mitarbeiter*innen aus den beteiligten Apotheken haben gemeinsam und mit großem Engagement an ihrer Entwicklung zur „Demenzfreundlichen Apotheke“ gearbeitet. Sie wurden von Wissenschaftlerinnen des Instituts für Pflegewissenschaft, Universität Wien (vormals am Institut für Palliative Care und OrganisationsEthik, IFF, Universität Klagenfurt, Graz, Wien) sowie von der Selbsthilfegruppe Alzheimer Austria, von regionalen Selbsthilfegruppen und der Österreichischen Apothekerkammer begleitet. Expert*innen vom Institut für Systemische Organisationsforschung I.S.O. waren als Evaluator*innen tätig (Plunger et al. 2016; Plunger et al. 2020).

DAS LOGO „DEMENTZ- FREUNDLICHE APOTHEKE“

Von Beginn an wurde der Beteiligung von betreuenden Angehörigen und Menschen mit Demenz große Bedeutung zugemessen: In einem hierarchisch organisierten, stark auf wissenschaftlichem Wissen basierenden System wie der Gesundheitsversorgung bleibt das Erfahrungswissen von Patient*innen/Klient*innen/betreuenden Angehörigen oft ungehört und als wertvolle Erkenntnisquelle zur Weiterentwicklung des Gesundheitssystems ungenutzt. Darüber hinaus stärkt Teilhabe an Entscheidungen, die das eigene Leben bzw. die eigene Gesundheit betreffen, das Selbstwertgefühl und die Selbstwirksamkeit, fördert stabile Netzwerke und Beziehungen und vermittelt Sinnerfahrungen. Mitarbeiter*innen haben berichtet, dass sie ihre Kompetenzen im Umgang mit Menschen mit Demenz und betreuenden Angehörigen maßgeblich erweitern konnten und die Apotheken besser mit Beratungs- und Unterstützungseinrichtungen vernetzt sind (Heimerl et al. 2019; Plunger et al. 2014; Plunger et al. 2018).

Von den beteiligten Apotheken wurde wiederholt der Wunsch nach mehr Sichtbarkeit ihrer Aktivitäten als „Demenzfreundliche Apotheke“ in Form eines wiedererkennbaren Logos geäußert. Das Pilotprojekt hat diesen Wunsch aufgenommen, und die Selbsthilfegruppe Alzheimer Austria und die ÖAK haben gemeinsam mit den beteiligten Wissenschaftlerinnen die Entwicklung des Logos initiiert: Das Logo „Leben mit Demenz. Demenzfreundliche Apotheke“ ist der sichtbare Nachweis dieser sehr erfolgreichen Zusammenarbeit. Es wird an alle Apotheken übergeben, die sich im Rahmen von Workshops und durch ein Praxisprojekt zur „Demenzfreundlichen Apotheke“ entwickelt haben.

DIE DEMENZFREUNDLICHE APOTHEKE

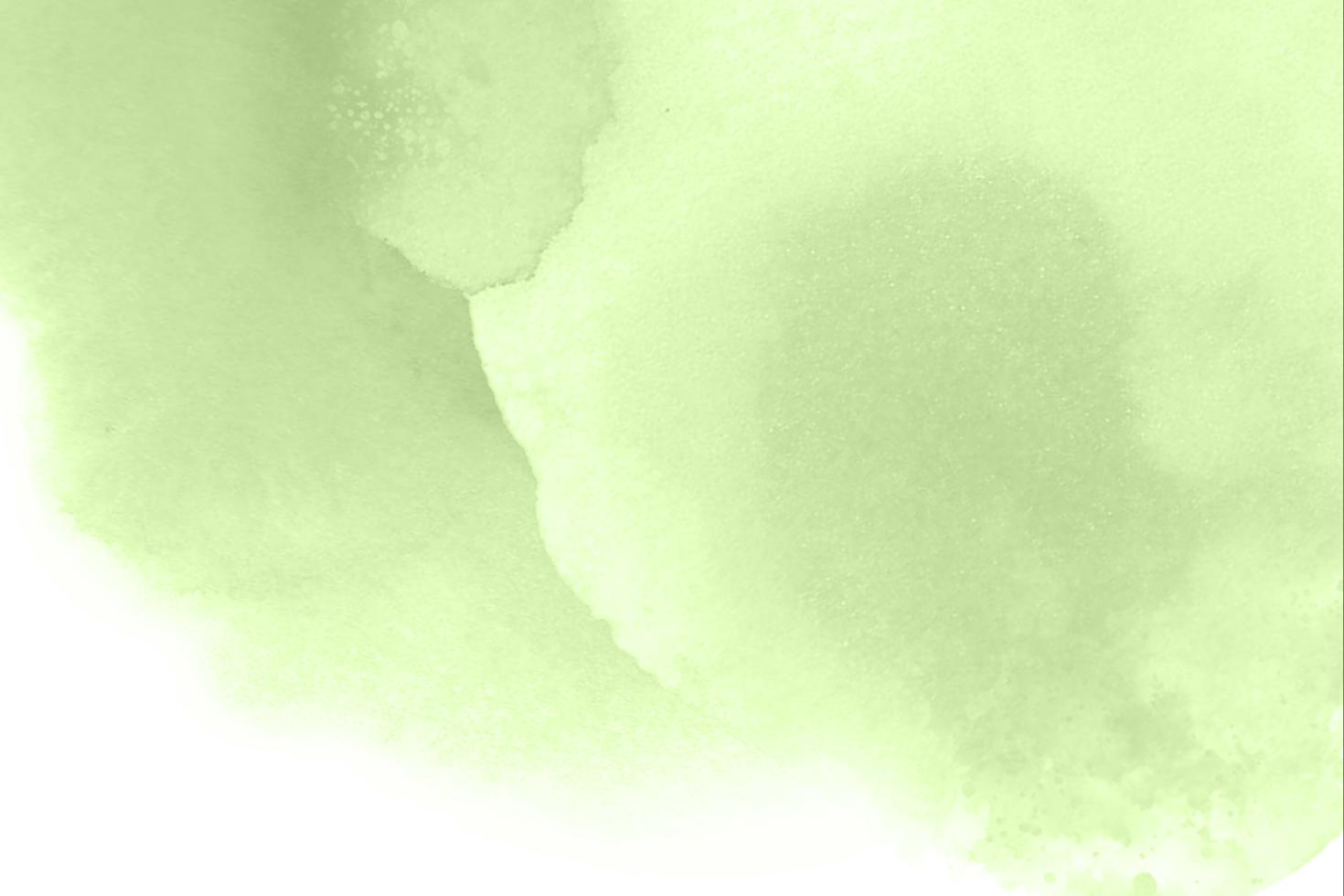
Besonders hervorzuheben ist an dieser Stelle, dass in die Entwicklung des Logos die Menschen mit Demenz und betreuenden Angehörigen einbezogen waren und das Logo daher auch deren Perspektive einnimmt und sie somit einlädt, in die Apotheke zu kommen.



**LEBEN
MIT DEMENZ.**

Demenzfreundliche
Apotheke





Leben mit Demenz

Der Umgang mit Frauen und Männern mit Demenz fordert Apothekenmitarbeiter*innen nicht nur in ihrer professionellen Rolle, sondern auch als An- und Zugehörige, als Freund*innen, Bekannte und als Gesellschaft heraus. Wie wir mit Menschen mit Demenz umgehen, sagt nicht zuletzt etwas über unsere Gesellschaft und ihre Werthaltung als Gesamtes aus.

In Österreich leben ca. 130.000 Menschen mit Demenz, 80 % der Menschen mit Demenz leben zu Hause und werden dort von Angehörigen betreut, teilweise mit Unterstützung durch professionelle Angebote (Wancata 2015).

„Demenz ist weiblich“ – Frauen leben aufgrund ihrer höheren Lebenserwartung häufiger mit Demenz, und Frauen sind auch diejenigen, die zum größten Teil Menschen mit Demenz betreuen und für sie sorgen, als Töchter und Schwiegertöchter, Ehefrauen bzw. Partnerinnen, Freundinnen und Nachbarinnen.

Aus medizinischer Sicht sind Demenzen als schwere und unheilbare Erkrankungen aufzufassen (Kojer et al. 2015). Es gilt als erwiesen, dass die Demenz die Lebenserwartung verkürzt (Brookmeyer et al. 2002). In fortgeschrittenen Phasen brauchen Menschen mit Demenz medizinische Hilfe zur Symptomlinderung. Aber: Demenz ist mehr als eine Krankheit, sie ist eine soziale Konstruktion und ein gesellschaftliches Problem (De Rynck 2012).

Wie wir mit und über Menschen mit Demenz sprechen und ob uns als Gesellschaft wertschätzende Diskurse und ein person-zentrierter Zugang zu den Betroffenen gelingt, ist entscheidend dafür, ob das Leben mit Demenz als lebenswert erlebt wird (Klie 2011). Ein negatives Altersbild, das einseitig Risiken und Defizite betont und Ressourcen und Möglichkeiten außer Acht lässt, spricht älteren Menschen eine sinnvolle und sinnstiftende Ausübung sozialer Rollen ab. Altern muss nicht immer nach

den Kriterien von Autonomie und kognitiver Leistungsfähigkeit gelingen. Ein einseitig biomedizinisch geprägtes Bild von Demenz, das auf hirnorganische Abbauprozesse fokussiert und andere das Leben mit Demenz beeinflussende Faktoren unberücksichtigt lässt, erschwert das Leben mit Demenz noch zusätzlich.

Wir möchten diesen Bildern ein neues Selbstverständnis gegenüberstellen, das sich für ein gutes Leben mit Demenz einsetzt. Für die Lebensqualität von Menschen mit Demenz und ihre An- und Zugehörigen, aber auch für uns als Gesellschaft und ein gutes Zusammenleben aller ist es wichtig, ein positives Altersbild und eine neue Kultur der Sorge zu entwickeln. Wesentlich dafür ist nicht nur eine bedürfnisgerechte Gestaltung des Gesundheits- und Sozialsystems, sondern auch, dass sich Bürger*innen unserer Gesellschaft in ihren unterschiedlichen Rollen im Alltag für ein lebenswertes Zusammenleben und Miteinander engagieren.

„Es ist so wichtig, dass auch wir Menschen mit kognitiven Einschränkungen gesehen und gehört werden!“

WÜNSCHE VON MENSCHEN MIT DEMENZ

Angela Pototschnigg, von der die folgenden Zitate stammen, lebt mit einer kognitiven Einschränkung und hat es sich zur Aufgabe gemacht, als Selbstvertreterin und unterstützt durch Alzheimer Austria/Frau Johanna Püringer, die Interessen von Menschen mit Demenz in unterschiedlichen Gremien – z. B. bei Alzheimer Europe in der European Working Group of People with Dementia – zu vertreten. Sie hat auch im Rahmen der Workshops „Demenzfreundliche Apotheke“ ihr Wissen und ihre Erfahrungen geteilt.

Akzeptanz und Inklusion

„Grundsätzlich wünsche ich mir, dass die Öffentlichkeit erkennt, dass es Vorteile hat uns in der Gesellschaft zu integrieren und zu erkennen, dass Menschen mit demenziellen Erkrankungen ebenso wie Menschen mit anderen Beeinträchtigungen Teil der Gesellschaft sind. Wir werden immer mehr und viele erkranken schon in jungen Jahren, deshalb ist es wichtig, das Bild der Demenz in der öffentlichen Wahrnehmung zu verändern. Wir sind nicht ab der Diagnosestellung auf Pflege und Betreuung angewiesen, wir können viele Dinge des täglichen Lebens noch gut allein bewältigen und mit etwas Unterstützung können wir noch viel mehr. Ich selbst habe das Glück die notwendige Unterstützung einerseits durch meine Familie, andererseits durch Frau Püringer bei Alzheimer Austria zu bekommen.“

Unterstützung

„Inzwischen brauche ich wesentlich mehr Unterstützung als noch vor zwei Jahren. Doch ich mache die wunderbare Erfahrung, mit Unterstützung kann ich viel mehr. Und so kann ich heute ein Leben führen, obwohl die Krankheit in mein Leben eingegriffen hat, das interessant und bereichernd ist und in dem noch viele schöne Momente möglich sind. Ich wünsche mir für alle Betroffenen, dass der gesetzliche Anspruch auf Assistenz auf Grund der Behindertenrechtskonvention endlich auch auf demenzielle Einschränkungen angewendet wird.“

Sichtbarkeit von Apotheken als Gesundheitseinrichtungen

„Es wäre hilfreich, wenn Apotheken in Österreich einheitlich, deutlich und gut sichtbar gekennzeichnet wären wie in vielen anderen europäischen Ländern. Das könnte Verwechslungen mit anderen Geschäften vorbeugen.“

„Weil alleine könnte ich das gar nicht schaffen.“

ERFAHRUNGEN VON BETREUENDEN ANGEHÖRIGEN

In den Projekten „Demenzfreundliche Apotheke“ wurden betreuende Angehörige aus Wien, Niederösterreich, Salzburg und aus der Steiermark nach ihren Erfahrungen in der Betreuung und Pflege, nach Unterstützungsmöglichkeiten und -lücken, nach dem Umgang mit der eigenen Gesundheit und schließlich nach konkreten Ideen für die „Demenzfreundliche Apotheke“ befragt. Aus diesen Befragungen sind die folgenden Themen hervorgegangen.

Belastungen

Herausforderungen bei der Betreuung und Pflege waren vor allem der Bedarf an Unterstützung bei der Anleitung der Aktivitäten des täglichen Lebens; Verhalten, das als herausfordernd erlebt wurde; Konflikte mit Sexualität und Gewalt, aber auch Missachtung ihrer Bedürfnisse durch professionell Helfende und bürokratische Hürden.

„Und es gibt zwar furchtbar viele Informationen, aber das ist alles Holschuld.“

Betreuende Angehörige aus Salzburg



Besonders im Umgang mit Behörden brauchen betreuende Angehörige Hilfestellung und Ermutigung. Geben Sie die Ergebnisse der regionalen Vernetzung in der Apotheke direkt an Menschen mit Demenz und betreuende Personen weiter.

Über Demenz sprechen

Damit Unterstützung in der Gemeinde oder im Bezirk gelingen kann, müssen Angehörige oder Menschen mit Demenz erkennen, dass sie Unterstützung brauchen und diese auch wollen. Dies erfordert Kommunikation durch die Betroffenen oder Betreuenden. Wenn Angehörige darüber sprechen, dass sie jemanden mit einer kognitiven Einschränkung betreuen, wird es wahrscheinlicher, dass ihnen Verständnis im Alltag entgegengebracht wird und dass Begegnungen für alle Beteiligten angenehm verlaufen. Auch kann dadurch Konfrontation und in weiterer Folge Agitation vermieden werden. Eine der Angehörigen hat für diesen Zweck eine kleine Kommunikationskarte entworfen, auf der steht, dass ihre betreute Person an einer Demenz leidet und sich daher manchmal ungewöhnlich verhält. Sie benutzt diese Karte im Kontakt mit Behörden oder in Geschäften, um nicht vor der betreuten Person über ihre Demenz sprechen zu müssen.



Signalisieren Sie Ihre Bereitschaft über kognitive Einschränkungen oder Demenz zu sprechen. Sprechen Sie proaktiv Angehörige oder Betroffene an, sodass Beratung in der Apotheke stattfinden kann. Informelle Bildung über kognitive Einschränkungen/Demenz ist in der Bevölkerung nötig und hilft, das Thema besprechbar zu machen. Bieten Sie niederschwellig Broschüren und Informationsmaterial an.

Hinweise, wie ein „Verständniskärtchen“ zur Nutzung durch Menschen mit Demenz oder betreuende Angehörige aussehen könnte, finden Sie bei der Deutschen Alzheimer Gesellschaft e. V.:

www.deutsche-alzheimer.de/fileadmin/alz/broschueren/verstaendnis-kaertchen.pdf

Auch bei der Selbsthilfegruppe Alzheimer Austria und der Caritas können Sie solche Kärtchen bekommen.

Unterstützung

Angehörige berichten darüber, wie wichtig ihnen die Unterstützung durch Familienmitglieder oder durch andere Personen wie Freund*innen und Nachbar*innen ist.

„Ich habe zwei Kinder, die mich sehr unterstützen, meine Tochter, die wohnt also zwei Häuser weiter, (...), weil alleine könnte ich das gar nicht schaffen. Und mein Sohn, der ist allerdings in der Stadt, der kommt alle 14 Tage.“

Betreuende Angehörige aus Salzburg

Praxistipp
FÜR DIE
APOTHEKE

Fragen Sie gezielt nach und überlegen Sie gemeinsam, welche Personen betreuende Angehörige unterstützen könnten. Nicht immer muss diese Person unmittelbar vor Ort sein, auch weiter entfernt lebende Familienmitglieder oder Freund*innen können eine wichtige Unterstützung sein.



Selbstsorge

Die Angehörigen erzählten von den Problemen, ihre eigene Gesundheit zu pflegen. Gründe waren Zeitmangel, Mangel an Ersatzpflege oder mangelnde Flexibilität der professionellen Angebote:

„Ja, das Selber-krank-Sein ist eine Schwierigkeit.“

„Das ist das Ärgste.“

„Man genehmigt sich es gar nicht. Mir ist es auch heuer passiert. Ich habe einen Liegegips gekriegt. Na, was hab ich gemacht, ich bin keine Minute gelegen, bin mit den Krücken die ganze Zeit herumgehumpelt und hab alles gemacht.“

Betreuende Angehörige aus Wien und Niederösterreich



Ermutigen Sie Menschen mit Demenz und ihre betreuenden Personen, ihre sozialen und Freizeitaktivitäten weiter zu verfolgen und sich aktiv zu betätigen. Vernetzen Sie zu Hilfsangeboten und Selbsthilfegruppen.

Bilder von Demenz und Bedarf an Information in der Öffentlichkeit

Die Angehörigen berichteten von den Problemen in der öffentlichen Wahrnehmung, die mit kognitiver Einschränkung verbunden sein können. Informationen über Veränderungen, die möglicherweise mit einer Demenz einhergehen können, sind essenziell für betreuende Angehörige. Sie können aber auch entmutigen, wenn sie zum falschen Zeitpunkt oder ausschließlich negativ übermittelt werden. Angehörige aus unserer Erhebung erzählten auch von den „guten Tagen“, die mit Humor und der Kontinuität in Betätigungen und emotionalen Beziehungsaspekten verknüpft sind.



Nutzen Sie den Raum in der Apotheke, um auf das Thema Demenz hinzuweisen. Achten Sie darauf, ein differenziertes Bild von Demenz zu vermitteln.

Benutzen Sie eine respektvolle Sprache, wenn Sie über oder mit Menschen mit kognitiver Einschränkung sprechen. Wenn die Person mit Demenz anwesend ist, beziehen Sie diese in Gespräche ein. Anregungen und Hilfestellungen bietet die Broschüre von EFID – European Foundations' Initiative on Dementia: www.efid.info/wp-content/uploads/2015/12/EFID-Leaflet-I-am-still-the-same-person.pdf

„Es ist nach wie vor ein Tabuthema.“

ERFAHRUNGEN VON APOTHEKENMITARBEITER*INNEN

Welche Erfahrungen machen Apothekenmitarbeiter*innen – Pharmazeut*innen und pharmazeutisch-kaufmännische Angestellte – in der Beratung und Betreuung von Menschen mit Demenz und ihren Angehörigen? Mit welchen Anliegen setzen sie sich auseinander, was gelingt gut, wo sehen die Mitarbeiter*innen Entwicklungsbedarf? Diese Fragen standen am Beginn einer Bedarfserhebung mit den Mitarbeiter*innen der Partnerapotheken der „Demenzfreundlichen Apotheke“: In Form von „Betreuungsgeschichten“ wurden markante Erfahrungen erzählt und ausgewertet.

Menschen mit Demenz und betreuende Angehörige in der Apotheke

In den „Betreuungsgeschichten“ über Situationen in der Apotheke zeigte sich eindrücklich eine sorgende Haltung der Mitarbeiter*innen: Diese endet nicht „an der Apothekentür“ und spiegelt das große Engagement für die Klient*innen wider. Diese Haltung wird nicht zuletzt durch die vielfach langjährigen, persönlichen Kontakte der Mitarbeiter*innen mit Angehörigen oder Menschen mit Demenz geprägt.

Demenz als Thema in der Apotheke

Die Bedarfserhebung hat gezeigt, dass Apothekenmitarbeiter*innen dem Thema Demenz in der Apotheke eine hohe Priorität zuweisen, weil sie häufig mit desorientierten Personen, mit Menschen mit Demenz oder ihren betreuenden Angehörigen Kontakt haben: Zwei Drittel der Befragten haben zumindest einmal im Monat, ein Drittel sogar einmal pro Woche Kontakt mit Menschen mit Demenz oder mit betreuenden Angehörigen.

Für die Mitarbeiter*innen ist die Apotheke eine niederschwellig zugängliche Gesundheitseinrichtung im regionalen Umfeld, die als „Anlaufstelle“ und „Nahversorgerin“ wirkt.

Es wurden einige Herausforderungen im Kontakt mit diesen Personengruppen beschrieben:

z. B. Verständigungs- und Kommunikationsprobleme – „das Gefühl, dass einen die Betroffenen nicht verstanden haben, einem nicht folgen konnten, immer wieder von vorne angefangen haben“, wie es ein Mitarbeiter ausdrückt. Oder Zeitmangel – „Zuhören, wenn die Apotheke voll ist“, „ein außerordentlich langes Beratungsgespräch“, wie sich andere Mitarbeiter*innen erinnern.

Auch das Thema „Verdacht auf Demenz“ ist ein relevantes – wie kann man dieses Thema ansprechen?

„Es ist auch schwieriger, weil einfach, wann kann ich oder inwieweit darf ich jemanden auch ansprechen. Wann ist das zu persönlich, am Land kennt man sich und man sagt das halt dann auch vielleicht so einmal hinten herum und kann das vielleicht leichter kommunizieren als in Wien, wo ich ein komplett Fremder bin. Inwieweit darf ich mich da privat einmischen und dem sagen: Hören Sie, Ihrem Vater geht's so schlecht, Sie müssten zum Arzt gehen.“

Aus einer Betreuungsgeschichte einer Apotheken-Mitarbeiterin

Die Kernfrage des Projekts „Demenzfreundliche Apotheke“

lautet: „Wie ist ein gutes Leben mit Demenz in der Mitte unserer Gesellschaft möglich, und welchen Beitrag kann die Apotheke als Gesundheitseinrichtung dazu leisten?“

Viele Apothekenmitarbeiter*innen schildern, dass das vorherrschende gesellschaftliche Bild von Demenz, das von Defiziten geprägt ist, und das damit verbundene Stigma die professionelle Arbeit erschweren.

„Es ist nach wie vor ein Tabuthema. Patienten und Angehörige haben oft nicht den Mut, sich zu öffnen.“

Eine Apotheken-Mitarbeiterin in der Fragebogenerhebung der Evaluation

Gleichzeitig zeigt sich auch eine Vielzahl von Handlungsmöglichkeiten, wie Mitarbeiter*innen mit schwierigen Situationen umgehen können, z. B. indem sie Ruhe bewahren und im Beratungsgespräch schrittweise vorgehen.

Die Vernetzung mit Akteur*innen im Gesundheits- und Sozialbereich ist ein weiterer wichtiger Aspekt, da viele offene Fragen in der Beratung und Betreuung von Menschen mit Demenz und ihren Angehörigen nur in Kooperation mit anderen Gesundheits- und Sozialeinrichtungen bearbeitet werden können. Hier kommt der engeren Kooperation mit Allgemeinmediziner*innen und mit Pflegepersonen in den Augen der Apothekenmitarbeiter*innen besondere Bedeutung zu.

Und nicht zuletzt werden, so die Apothekenmitarbeiter*innen, nur jene Maßnahmen erfolgreich sein können, die den Apothekenalltag – „die Arbeit an der Tara“ – im Blick haben.

Praxistipp

FÜR DIE
APOTHEKE

Für die meisten Mitarbeiter*innen in der Apotheke ist der Umgang mit Menschen mit Demenz und ihren Angehörigen eine Herausforderung. Tauschen Sie sich mit Kolleg*innen in Ihrer Apotheke oder in anderen Apotheken darüber aus und lernen Sie von den Erfahrungen anderer und geben Sie Ihre eigenen Erfahrungen weiter.

Die Ergebnisse der Bedarfserhebung sind ermutigend: Sie zeigen das hohe Potenzial, das in den Apotheken für die Beratung und Betreuung von Menschen mit Demenz und ihren Angehörigen vorhanden ist.



Demenz- wissen in der Apotheke

Was kennzeichnet eine gute Beratung und Betreuung in der Apotheke, die die Lebensqualität von Menschen mit Demenz und betreuenden Angehörigen fördert? Das Projekt „Demenzfreundliche Apotheke“ konnte dazu viele Ideen und Umsetzungsmöglichkeiten entwickeln.

Zentral sind folgende Aspekte: Gute Beratung und Betreuung in der „Demenzfreundlichen Apotheke“

- setzt an der Kommunikation als einem grundlegenden Aspekt von allen menschlichen Beziehungen und als essenziellem Element von guter Sorge an;
- nimmt die Bedürfnisse von Menschen mit Demenz und betreuenden Angehörigen in den Blick wie auch ihre Ressourcen und gestaltet zentrale Beratungsprozesse wie die Pharmazeutische Betreuung entlang dieser Prämisse;
- agiert vernetzt – das heißt, dass Apotheken als Gesundheitseinrichtungen eingebunden sind in ein Netzwerk aus Gesundheits- und Sozialeinrichtungen, die gut aufeinander abgestimmt eine bedürfnisorientierte Beratung und Betreuung anbieten.

KOMMUNIKATION MIT MENSCHEN MIT DEMENZ

Kommunikation steht im Zentrum des Umgangs mit Menschen mit Demenz, sie ist die einzige Brücke vom Ich zum Du, „verstehen und verstanden werden“ ist eine unabdingbare Voraussetzung guter Lebensqualität. Gelingende Kommunikation kann die Lebensqualität einer Person mit Demenz entscheidend verbessern.

„Was eventuell geholfen hätte von unserer Seite als Pharmazeuten oder PKA, man sollte eigentlich nicht dramatisieren oder mindestens einen guten Gesichtsausdruck machen, eventuell trösten, sagen, dass man schon öfters solche Situationen in der Apotheke durchgemacht hat oder dass das einfach öfters vorkommt, dass man etwas vergisst.“

Aus einer Betreuungsgeschichte einer Apotheken-Mitarbeiterin

Kommunikation ist eine Kernkompetenz im Umgang mit sehr alten Menschen mit unterschiedlichen Krankheitsbildern. Die Schwierigkeit, mit sehr alten Menschen Kontakt aufzunehmen, zu ihnen eine von gegenseitigem Vertrauen getragene Beziehung aufzubauen, nimmt dann stark zu, wenn die betreute Person beginnt, sich dementiell zu verändern. Die besondere Herausforderung besteht darin, dass Menschen mit Demenz aufgrund ihrer kognitiven Einschränkungen „anders“ kommunizieren: weniger rational, mehr emotional, vergessend, was gerade eben gesagt wurde und nach Worten suchend, in fortgeschrittenen Phasen über den Körper und nicht über Worte (nonverbal). Das Bemühen, eine Person mit Demenz zu erreichen, muss von Respekt getragen sein, darf weder über das „so ganz anders“ gewordene Du verfügen noch dessen Recht auf seine Wirklichkeit in Frage stellen.

Diese Erkenntnisse nimmt der personenzentrierte Ansatz auf, der auf das Werk von Carl Rogers und die von ihm entwickelte klientenzentrierte Gesprächstherapie zurückgeht. Im Zentrum steht das Konzept der Empathie, einer Haltung verstehenden Zuhörens, die die Gefühle des Anderen nachvollzieht, ohne sie zu übernehmen. Rogers meint, es geht um die Fähigkeit, „in den Schuhen des Anderen zu gehen“. Im Zusammenhang mit Menschen mit Demenz hat Tom Kitwood (2013) erstmalig den Begriff „personenzentriert“ verwendet. Als einer der wichtigsten Grundpfeiler des personenzentrierten Ansatzes für Menschen mit Demenz gilt die Erhaltung des Personseins als der „Status, der dem einzelnen Menschen im Kontext von Beziehung und sozialem Sein von

anderen verliehen wird. Er impliziert Anerkennung, Respekt und Vertrauen“ (Kitwood 2013). Kitwood stellt die von ihm als „Standardparadigma“ bezeichnete Annahme in Frage, dass herausforderndes Verhalten von Menschen mit Demenz ausschließlich durch den hirnrorganischen Abbauprozess zu erklären ist. In sein „angereichertes Modell der Demenz“ geht eine Vielzahl an Faktoren ein, unter anderem die Biografie der Betroffenen und ihre Persönlichkeit, sowie das soziale Umfeld. Herausforderndes Verhalten lässt sich so zum Beispiel durch emotionales Unwohlsein der Person mit Demenz begründen.

Auch für Mitarbeiter*innen in der Apotheke kann durch bewusstes Eingehen auf Menschen mit Demenz und ihre Angehörigen die Arbeitssituation erleichtert werden. Schwierige Situationen können besser bewältigt und den Menschen bedürfnisgerechter begegnet werden.

Praxistipp

FÜR DIE APOTHEKE

Es gibt kein Richtig oder Falsch in der Kommunikation mit Menschen mit Demenz. Als einfacher und hilfreicher „Leitfaden“ hat sich die ABC-Regel erwiesen.

- A:** Avoid confrontation – vermeide Konfrontationen
- B:** Be practical – handle zweckmäßig
- C:** Clarify the feelings and comfort – kläre die Gefühle der Klientin, des Klienten und spende Trost

Jennie Powell: Hilfen zur Kommunikation bei Demenz. Deutsche Übersetzung: Kuratorium Deutsche Altershilfe, Köln. Volltext unter www.alzheimer-augsburg.de/cms/wp-content/uploads/hilfen-zur-kommunikation-bei-demenz.pdf

Anregungen und Tipps zur Kommunikation in Posterform: Demenz: wertschätzend verstehen, begleiten, kommunizieren. Herausgegeben vom Kuratorium Deutsche Altershilfe, Köln. Zu beziehen unter www.medhochzwei-verlag.de/Shop/ProduktDetail/978-3-86216-437-0-demenz-wertschaetzend-verstehen-begleiten-kommunizieren

„Also die Situation war, dass eben ein Patient in die Apotheke kommt, den ich vorher noch nie gesehen hatte und ein Rezept einlöst, da war kein Alzheimer-Medikament drauf und dann ging's ans Zahlen und der macht vor mir das Geldbörstel auf und dann wusste er plötzlich nicht mehr, was er tun soll. Dann war er mit der Situation überfordert. Also erstens mal hab ich versucht eben die Situation eben bei mir selber zu entspannen, das heißt, ich bin erst einmal alles durchgegangen mit ihm, was jetzt sein könnte. Zuerst hab ich einmal gefragt: Brauchen Sie noch irgendwas? Dann hab ich ihm noch einmal die Summe wiederholt, die ich gerne haben möchte, hab ich mir gedacht, vielleicht hat er das vergessen. Dann hab ich ihn gefragt: Kann ich Ihnen mit dem Geldbörstel helfen? Und dann hab ich gemeinsam mit ihm das Geld herausgesucht und dann bemühe ich mich auch immer, er bekommt auf jeden Fall eine Rechnung, und ich zähle ihm das Geld auch genau runter. Er hat eine Tasche mitgebracht, da hab ich es ihm auch noch reingepackt.“

Aus einer Betreuungsgeschichte einer Apotheken-Mitarbeiterin

VERDACHT AUF DEMENZ

Ältere Menschen oder ihre Angehörigen können sich Sorgen machen, dass sie „Alzheimer“ haben könnten. Manchmal fällt in der Apotheke auf, dass eine Kundin vergesslich ist oder die Angehörigen erzählen davon. Diese Ungewissheit kann zur Belastung werden.

„ ... gemerkt hab ich, dass irgendetwas bei ihr nicht so verläuft, wie gewohnt so um Weihnachten und ja und dann ist es eigentlich eh Schritt für Schritt gegangen, wo ich dann gemerkt hab mit dem Gehen, mit der Vergesslichkeit und dass sie ihre Medikamente nicht mehr selbstständig einnehmen kann und schon gar nicht einsortieren.“

Betreuende Angehörige aus der Steiermark

Die Diagnose Demenz ist keine „Blickdiagnose“. Sie kann nur auf Basis von mehreren unterschiedlichen Untersuchungen durch einen Arzt oder eine Ärztin gestellt werden. Das Konsensus Statement „Demenzerkrankungen Medikamentöse Therapie“ (Kasper et al. 2015) beschreibt die dazu notwendigen diagnostischen Schritte, bestehend aus Anamnesen, ärztlicher Untersuchung, Laboruntersuchung und bildgebenden Verfahren.

Praxistipp

FÜR DIE
APOTHEKE

Wenn sich Klient*innen oder Angehörige mit Nachfragen oder Erzählungen über Vergesslichkeit an Sie wenden, nehmen Sie diese Sorgen ernst! Sie können eine Liste von Fragen zur Selbsteinschätzung mitgeben. Weisen Sie darauf hin, dass Vergesslichkeit zwar das erste Anzeichen einer Alzheimer-Demenz ist, aber nicht jede Vergesslichkeit von einer Demenz herkommt (es kann sich zum Beispiel auch um eine Depression handeln)!

Bleiben Sie auch nach dem Mitgeben der Liste im Gespräch und bieten Sie weitere Unterstützung an, wenn es um die Abklärung von Symptomen geht: Führen Sie eine aktuelle(!) Liste mit Einrichtungen und Ärztinnen und Ärzten, die eine Demenz-Abklärung und Diagnostik durchführen können und geben Sie diese Adressen bei Bedarf weiter (siehe Abschnitt „Beratungs- und Unterstützungsangebote vermitteln“). Weisen Sie darauf hin, dass die Diagnosestellung ein Prozess ist, der unterschiedliche Schritte umfasst, und nicht allein durch einen Fragebogen abgedeckt werden kann.

**FRAGENLISTE UND VORGANGSWEISE:
MÖGLICHE ANZEICHEN EINER DEMENTIELLEN ERKRANKUNG**

- Ich bin in letzter Zeit sehr schusselig. Ständig vergesse ich beispielsweise, wohin ich gerade gehen wollte und ob ich die Brille ins Wohnzimmer oder in die Küche gelegt habe.
- Ich mache viele kleine Fehler im Alltag, die mir früher nicht passiert sind: Ich habe Mühe, mich beim Einkauf in meinem Supermarkt zurechtzufinden. Ich vergesse, die Suppe zu salzen. Ich kann mich beim Ausfüllen von Formularen nicht mehr konzentrieren.
- Ich lese die Zeitung und weiß aufgrund meiner Vergesslichkeit am Ende eines längeren Artikels schon nicht mehr, worum es am Anfang ging.
- Bei langen Sätzen verheddere ich mich. Außerdem fallen mir manchmal die Wörter für selbstverständliche Dinge nicht ein. Ich sehe ein Feuerwehrauto – und muss lange grübeln, bis das Wort dafür da ist.
- Ich finde mich in ungewohnter Umgebung schlechter zurecht als früher. Im Urlaub konnte ich mir zum Beispiel den Fußweg vom Strand zur Ferienwohnung nicht einprägen.
- Ich bin fürchterlich zerstreut. Die Nachrichten im Fernsehen zu verfolgen, fällt mir schwer.
- Früher habe ich mich auf vieles gefreut. Heute macht mir fast nichts mehr Spaß. Ich habe einfach kaum noch Lust und Schwung.

Wenn Sie auffallende Vergesslichkeit oder andere der beschriebenen Veränderungen an sich beobachten, könnte dies ein Anzeichen für Alzheimer oder eine andere Form der Demenz sein. Grund zur Panik besteht aber nicht: Keine dieser Beobachtungen allein reicht aus, um auf eine Demenz zu schließen. Es könnte sich etwa auch um eine Depression, die mit einer auffälligen Vergesslichkeit einhergehen kann, handeln. Nur ein Arzt oder eine Ärztin kann

die Diagnose stellen. Sollten Sie sich beim Besuch in der Praxis nicht ernst genommen fühlen, geben Sie bitte nicht auf. Suchen Sie einen anderen Arzt oder eine andere Ärztin auf oder machen Sie einen Termin in einer sogenannten Gedächtnissprechstunde aus. Dort finden Sie Spezialist*innen, die Ihnen helfen und abklären können, ob zum Beispiel Ihre Vergesslichkeit ein erstes Anzeichen einer Alzheimererkrankung ist.

Quelle: Bundesministerium für Familie, Frauen und Jugend: Wegweiser Demenz. Berlin. Download unter www.wegweiser-demenz.de

Wenn eine Demenz diagnostiziert wurde: Ob und wann es im konkreten Fall im Sinne der Betroffenen ist, die Diagnose offenzulegen, muss von der behandelnden Ärztin/dem behandelnden Arzt im Gespräch mit der Patientin/dem Patienten und Angehörigen sorgfältig abgewogen werden (Stuhlmann et al. 2013):

Für die Offenlegung einer Diagnose spricht:

- Gelegenheit, eine Zweitmeinung einzuholen
- Recht der Betroffenen auf Wissen
- Wunsch und Wille der Betroffenen
- Erleichterung der Lebensplanung
- Lernen, mit der Krankheit umzugehen
- Möglichkeit zur Behandlung

Gegen eine Offenlegung der Diagnose spricht:

- Recht auf Nichtwissen
- Emotionale Belastung durch Diagnose
- Mangel an effektiven Therapiemöglichkeiten
- Stigmatisierung und Ausgrenzung

Praxistipp

FÜR DIE
APOTHEKE

Erkundigen Sie sich im Rahmen der weiteren Beratung in der Apotheke, welche Ergebnisse die medizinische Abklärung gebracht hat. Nehmen Sie auch den eventuellen Wunsch nach Nichtwissen und Nichtoffenlegen der Diagnose ernst.

Bieten Sie unabhängig vom Status der Offenlegung Beratung für alle Fragen rund um die Medikation an (siehe Abschnitt „Pharmazeutische Betreuung“). Vermitteln Sie bei Bedarf auch weitere Angebote, die Menschen mit Demenz und betreuende Angehörige beraten und unterstützen (siehe Abschnitt Beratungs- und Unterstützungsangebote vermitteln).

„Ein Kunde kommt in die Apotheke, ca. 60 Jahre, wollte einen Vitaminsaft, hat aber nur gewusst, es ist eine braune Flasche und eine gelbe Aufschrift. Und dann haben wir natürlich verschiedene Beispiele gegeben, was das sein kann und natürlich auch gezeigt, er hat sich aber an nichts erinnern können. Er meinte aber, dass die Tochter für ihn das schon mal gekauft hat und dass sie in der Kundenkartei in der Apotheke ist. Nachdem er gefragt worden ist, wie die Tochter heißt, er hat das gar nicht mehr gewusst, wie die eigene Tochter heißt. Er war relativ jung, also ca. 60, und er hat eigentlich ganz normal gut gewirkt. Also gar nicht verwirrt, sag ich.“

Aus einer Betreuungsgeschichte einer Apotheken-Mitarbeiterin

„Also ich habe die angehörige Person sehr gut gekannt und ich habe schon gewusst, wenn sie kurz nach acht Uhr ganz aufgeregt an der Tara steht, dass die Situation sich wieder zugespitzt hat und ich habe gewusst, wenn sie auf mich wartet, dass sie mit mir sprechen will und dass sie einfach nur angehört werden will und immer wieder das Zureden und so hat dann doch bewirkt, dass er in eine Therapie gekommen ist, also, dass die Diagnose mal gestellt worden ist, dass er jetzt in einer Therapie ist.“

Aus einer Betreuungsgeschichte einer Apotheken-Mitarbeiterin

PHARMA- ZEUTISCHE BETREUUNG

Die Pharmazeutische Betreuung von Menschen mit Demenz ist komplex – nicht nur aufgrund pharmakologischer Überlegungen im engeren Sinn, sondern auch, weil sie am besten wirksam wird, wenn sie in ein umfassendes Betreuungskonzept eingebettet ist.

Umfassende Beratung und Betreuung

Für Menschen mit Demenz und betreuende Angehörige ist es wichtig, dass sie frühzeitig einen guten Zugang zu umfassender und kontinuierlicher Beratung und Betreuung haben, die ihre Bedürfnisse aufnimmt und im Bedarfsfall angepasst wird. Die Pharmazeutische Betreuung in der Apotheke ist ein Aspekt dieser umfassenden Betreuung, die pharmakologische und nicht-pharmakologische bzw. psychosoziale Maßnahmen umfasst.

Pharmakologische und nichtpharmakologische Maßnahmen

Eine Orientierung über die pharmakologische Therapie kognitiver und nichtkognitiver Symptome bietet das Konsensus Statement „Demenzkrankungen Medikamentöse Therapie“ (Kasper et al. 2015). Im Hinblick auf die pharmakologische Therapie kognitiver Symptome bei unterschiedlichen Demenzformen gibt es Auskunft über eingesetzte Wirkstoffe, deren Wirksamkeit, Therapieoptionen und Einnahmehinweise. Nichtpharmakologische Maßnahmen – Ergotherapie, Physiotherapie, Diätologie, Logopädie, Orthoptik und Musiktherapie oder Validation®, um einige zu nennen – sind eine tragende Säule in einer umfassenden Betreuung. Sie können die Gesundheit und Lebensqualität von Menschen mit Demenz maßgeblich fördern, indem sie zum Beispiel Alltagsfunktionen durch die Verbesserung kognitiver und funktioneller Störungen erhalten.

Das Konsensus Statement „Demenzkrankungen Medikamentöse Therapie“ empfiehlt im Falle des Auftretens nichtkognitiver Symptome, dass eine Behandlung durch Psychopharmaka nur dann indiziert ist, wenn nichtpharmakologische Maßnahmen keine Wirkung gezeigt haben. Daher sollten diese auch in der Pharmazeutischen Betreuung mitgedacht werden. Für Pharmazeut*innen ist es bei der Beratung zur Wirksamkeit von Arzneimitteln wichtig, den Stellenwert nichtpharmakologischer Maßnahmen zu kennen und diese ggf. auch zu empfehlen.

Praxistipp
FÜR DIE
APOTHEKE

Bei der Österreichischen Gesellschaft für Geriatrie und Gerontologie können sie Broschüren zum Thema bestellen, die verschiedene praxisrelevante Themen prägnant aufbereiten, z. B. zu Polymedikation oder Delir: www.geriatrie-online.at



Personzentrierte Kommunikation und Kooperation

Für Apotheken bzw. die dort tätigen Pharmazeut*innen eröffnen sich viele Möglichkeiten, die Arzneimitteltherapie bzw. Fragen zu Arzneimitteln im Sinne einer Pharmazeutischen Betreuung gut zu begleiten. Zwei Aspekte verdienen hier besondere Berücksichtigung: Personzentrierte Kommunikation als eine vertrauensvolle, wertschätzende Gesprächsbasis mit Menschen mit Demenz und Kommunikation im „Betreuungsnetzwerk“ im Sinne der Kooperation sind zentral für eine gelingende Pharmazeutische Betreuung.

Viele Fragestellungen zur Arzneimitteltherapie lassen sich nur im Austausch untereinander und in Abstimmung miteinander bearbeiten und klären, daher ist es für eine erfolgreiche Pharmazeutische Betreuung wichtig, alle diejenigen, die daran beteiligt sind, einzubeziehen: Das sind Menschen mit Demenz, betreuende Angehörige, Ärztinnen/Ärzte, ggf. Therapeut*innen und weitere Fachpersonen. Idealerweise gelingt es, in der Apotheke eine stabile Gesprächs- und Wissensbasis zum Thema Begleitung der Arzneimitteltherapie zu etablieren, die für Kontinuität sorgt.

Pharmazeutische Betreuung für Menschen mit Demenz

Von den Partnerapotheken in den Projekten „Demenzfreundliche Apotheke“ wurden folgende Bedingungen aufgezeigt, die spezifisch für die Pharmazeutische Betreuung von Menschen mit Demenz sind:

- Viele Menschen mit Demenz haben aufgrund ihres Alters zahlreiche Krankheiten gleichzeitig (Multimorbidität). Dementsprechend komplex kann sich die Arzneimitteltherapie gestalten. Weitere Herausforderungen sind unterschiedliche, z. T. nicht abgestimmte Arzneimittelverordnungen und ein erhöhter Erklärungsbedarf, z. B. was die Erstattungsmöglichkeit durch die gesetzliche Krankenversicherung anbelangt.

- Wichtig ist eine gute Kommunikationsbasis mit behandelnden Ärztinnen/Ärzten, der Aufbau eines solchen kontinuierlichen Austauschs kann komplex und zeitintensiv sein.
- In vielen Fällen hat die Beratung und Betreuung zur Arzneimitteltherapie nicht nur die Person mit Demenz als direktes Gegenüber, sondern auch betreuende Angehörige, wenn diese die Arzneimitteltherapie zu Hause organisieren. Eine Herausforderung sind Notfälle, wenn betreuende Angehörige in der Apotheke nicht bekannt sind.

Menschen mit Demenz wollen gerne so lange wie möglich ihre gewohnten Aktivitäten beibehalten. Dazu gehört auch, sich selbständig um notwendige Arzneimittel zu kümmern.

„Das war übrigens auch der Rat einer Apothekerin, mir doch die Medikamente von meinen Angehörigen besorgen zu lassen, anstatt mit ihr zu diskutieren. Doch ich lebe allein. Außerdem sehe ich es als Teil meiner Selbstbestimmtheit, ich kann meine Anliegen selbst formulieren und lege auch viel Wert darauf selbständig Entscheidungen zu treffen.“

Angela Pototschnigg, Selbstvertreterin bei Alzheimer Austria, lebt mit einer kognitiven Einschränkung

Mitarbeiter*innen in Apotheken können dabei unterstützen, wenn sie auf die Bedürfnisse von Menschen mit Demenz eingehen: z. B. darauf achten, dass bei einer Dauermedikation die einzelnen Medikamentenpackungen für Menschen mit Demenz erkennbar bleiben. Nehmen Sie die Bedenken von Menschen mit Demenz bezüglich der Wirksamkeit von Arzneimitteln und ihre Befürchtungen über mögliche unerwünschte Wirkungen ernst. Es hilft Menschen mit Demenz zusätzlich, wenn ihre Dauermedikation in der Apotheke lagernd ist.

„Meine Erfahrungen in meiner Apotheke waren ein Prozess des Aufeinander-Zugehens. Mittlerweile funktioniert es gut, aber das war nicht immer so. Manchmal wurde mir ein Generikum angeboten, das einen anderen Namen hatte und anders aussah, und alles in mir sperrte sich, dieses Medikament an- und einzunehmen. Für mich hat das Medikament so zu sein, wie ich es gewohnt bin und da soll es möglichst keine für mich erkennbaren Veränderungen geben. Mit dieser ‚Sturheit‘ beim Einkauf von Medikamenten bin ich nicht allein, ich höre auch immer wieder von anderen Betroffenen, dass es ihnen genauso ginge – sie bestehen auf dem auf dem Rezept verordneten Medikament. Das dürfte wohl eine der Besonderheiten bei uns Menschen mit Demenz sein, denn durch die Erkrankung können wir nicht mehr flexibel sein.“

Ich habe immer ein wenig Angst davor, nicht genau das zu bekommen, was ich gewohnt bin und benötige. Ist mein Medikament nicht vorrätig, bekomme ich einen kleinen Abholschein, den ich dann nicht immer finde, wenn es ans Abholen geht. Darauf mache ich schon im Vorhinein aufmerksam – ich möchte dann keine Fragen und Vorhaltungen – Sie können sicher sein, ich tue mein bestes! Aber ich brauche Ihre Geduld!

Mittlerweile sehe ich es in meiner Verantwortung, mit dem Rezept in der Hand im Vorhinein in der Apotheke anzurufen und nachzufragen, ob das vom Arzt verordnete Medikament vorrätig ist – ich habe einen längeren Anfahrtsweg mit dem Bus, den ich nicht umsonst machen möchte.“

Angela Pototschnigg, Selbstvertreterin bei Alzheimer Austria, lebt mit einer kognitiven Einschränkung

Wenn zusätzliche Medikamente eingenommen werden müssen, sprechen Sie proaktiv an, welchen Einfluss diese Medikamente unter Umständen auf die Dauermedikation haben könnten.

„Kommt eine Erkältung oder eine andere Unpässlichkeit dazu, habe ich immer wieder Bedenken selbstständig etwas zu kaufen. Ich möchte sichergehen, dass dieses Grippemittel oder diese Schmerztablette zu meinem täglichen Demenzmedikament passt oder meine Unregelmäßigkeiten beim EKG nicht ungünstig beeinflusst. Da bin ich auf Ihr Expertenwissen angewiesen und wirklich dankbar, wenn Sie sich Zeit nehmen bzw. eventuell auch noch im Computer nachsehen, ob das zusammenpasst, welche Nebenwirkungen es geben kann.“

Angela Pototschnigg, Selbstvertreterin bei Alzheimer Austria, lebt mit einer kognitiven Einschränkung

In vielen Fällen ist es sinnvoll, dass Sie nicht nur die Arzneimitteltherapie besprechen, sondern auch nach der behandelnden Ärztin/dem behandelnden Arzt und einer Person für Notfälle zu fragen, die Sie nach Einverständnis aller Beteiligten für Klärungen kontaktieren können.

Bieten Sie Menschen mit Demenz für die Organisation der Arzneimitteltherapie zu Hause Unterstützung an: Z. B. das Medikamenten-Dosiersystem, oder schlagen Sie nach Rücksprache mit der behandelnden Ärztin/dem behandelnden Arzt eine Vereinfachung des Therapieplans vor.

Es ist hilfreich, die Komplexität der Therapie anzusprechen und hier Unterstützung anzubieten. Es fällt Menschen mit Demenz (und betreuenden Angehörigen) so leichter, das Gesprächsangebot anzunehmen, wenn Sie nicht die Diagnose Demenz und vermutete kognitive Defizite als Grund für das Gespräch anführen.

Praxistipp

FÜR DIE APOTHEKE

Aus der Perspektive von Menschen mit Demenz können Sie als Mitarbeiter*innen in Apotheken viel dazu beitragen, den Besuch der Apotheke so angenehm wie möglich zu gestalten. Für Menschen mit Demenz sind folgende Aspekte besonders wichtig:

- Planen Sie ausreichend Zeit für ein Beratungsgespräch ein und vermeiden Sie Hektik – Menschen mit Demenz reagieren sehr sensibel auf Stress. Geben Sie auch ausreichend Zeit für das Suchen nach Worten, Notizzetteln, der Geldbörse.
- Sorgen Sie für eine möglichst ruhige Umgebung während des Beratungsgesprächs.
- Geben Sie kurze, kompakte Informationen, mündlich und schriftlich.
- Es kann vorkommen, dass Menschen mit Demenz für Sie ungewohnt reagieren – bleiben Sie einfühlsam und situationsflexibel und vermeiden Sie stigmatisierende Kommentare („Das habe ich Ihnen eh schon gesagt.“).
- Wenn Sie sich von der Tara entfernen, lassen Sie die Person nicht im Ungewissen und erklären Sie die Situation („Ich hole jetzt Ihre Medikamente.“).
- Wenn Menschen mit Demenz von Angehörigen begleitet werden, sprechen Sie nicht ausschließlich mit den Angehörigen über die Person mit Demenz, das wirkt beschämend. Lassen Sie auch die Person mit Demenz zu Wort kommen und binden Sie sie in das Gespräch ein, auch wenn sie eventuell nach Worten sucht.

Diese Tipps stammen von **Angela Potoschnigg**:
Sie ist Selbstvertreterin bei Alzheimer Austria,
lebt mit einer kognitiven Einschränkung.

Pharmazeutische Betreuung für betreuende Angehörige

Mit Fortschreiten einer Demenz sind betreuende Angehörige in vielfältigen Rollen in die Organisation der Arzneimitteltherapie eingebunden: Sie übernehmen die Verantwortung für die regelmäßige Medikamenteneinnahme sowie für die sichere Verwahrung, sie organisieren die Zusammenarbeit und den Kontakt zwischen Menschen mit Demenz und Ärztinnen/Ärzten und anderen Fachpersonen/Therapeut*innen, sie beobachten im Alltag den Verlauf der Erkrankung bzw. die Wirkung der Therapie(n), und sie müssen mit Nebenwirkungen, unerwünschten Wirkungen und krankheitsbedingt verändertem Verhalten der betreuten Person umgehen. Für betreuende Angehörige ist es daher eine zentrale Herausforderung, die Verantwortung für die medikamentöse Therapie zu übernehmen, z. B. Veränderungen im Verhalten/Befinden der betreuten Person richtig einzuschätzen: Handelt es sich um eine Nebenwirkung eines Medikaments, oder hat sich der Gesundheitszustand der betreuten Person verändert? In solchen Fällen können betreuende Angehörige sehr vom Fachwissen in der Apotheke profitieren. Aber auch Pharmazeut*innen und andere Fachpersonen profitieren vom Wissen und den Beobachtungen betreuender Angehöriger bei der Einschätzung der Wirkungen und unerwünschten Wirkungen der Arzneimitteltherapie.

„Ich lese nicht nur die Beipacktexte,
sondern ich möchte auch verstehen,
wie das Medikament wirkt.“

Betreuender Angehöriger aus der Stadt Salzburg



Praxistipp
FÜR DIE
APOTHEKE

Betreuende Angehörige scheuen sich unter Umständen, über sie belastende Themen bei der Arzneimitteltherapie zu sprechen. Bieten Sie ihnen die Möglichkeit an, sich zu informieren und auch Sorgen anzusprechen: Fragen Sie aktiv nach, wie es betreuenden Angehörigen mit der Organisation der Arzneimitteltherapie zu Hause ergeht, welche offenen Fragen sie haben, was gut gelingt, aber auch, was sie eventuell belastet und verunsichert. Einnahmeschwierigkeiten sind oft ein Thema, fragen Sie gezielt nach und bieten Sie ggf. Unterstützung bei der Auswahl der passenden Arzneiform an. Auch ist es sehr hilfreich für betreuende Angehörige, wenn die benötigten Medikamente in der Apotheke vorrätig sind und so ein weiterer Weg erspart wird, der mitunter mit großem Aufwand verbunden sein kann. Bleiben Sie im Gespräch, sorgen Sie für Kontinuität in der Beratung, und regen Sie an, sich weitere Unterstützung zu holen: Empfehlen Sie bei Bedarf einen Arztbesuch, die Kontaktaufnahme mit einer Beratungsstelle oder den Besuch einer Selbsthilfegruppe!

**BERATUNGS-
UND UNTER-
STÜTZUNGS-
ANGEBOTE
VERMITTELN**

In der Evaluation des Projekts „Demenzfreundliche Apotheke“ haben die teilnehmenden Apotheker*innen angegeben, dass gelingende Vernetzung mit regionalen bzw. lokalen Gesundheits- und Sozialdiensten entscheidend ist für den Erfolg des Projekts.

Die Apotheke ist ein Ort, an dem Gesundheitswissen und Kompetenz in Gesundheitsfragen erwartet werden. In den Worten einer Angehörigen einer Person mit Demenz wird das deutlich:

„Und das wäre toll, wenn es ein bisschen mehr Bewusstsein in der Bevölkerung gäbe, das heißt jetzt nicht, dass man jede Einzelheit zu der Erkrankung weiß und sie auch nicht mehr so stigmatisiert. Deswegen ist es sicher sinnvoll, Apotheken zu nutzen, weil jeder geht in die Apotheke. Und da erwartet man ja auch Gesundheitsinformationen.“

Betreuende Angehörige aus Niederösterreich

Apothekenmitarbeiter*innen können durch einen achtsamen Umgang einen wichtigen Beitrag zur Verbesserung der Situation von Menschen mit Demenz und ihren Angehörigen leisten. Die Bereitstellung niederschwelliger Information ist für Betroffene und Betreuende essenziell, z. B. über konkrete Angebote in der näheren Umgebung.

Wenn in den Apotheken ein erhöhter Beratungsbedarf erkannt wird, der über die Beratung zu Arzneimitteln hinausgeht, kann es hilfreich sein, auf Stellen zu verweisen, die Unterstützung bieten können.

Praxistipp FÜR DIE APOTHEKE

Im Rahmen der österreichischen Demenzstrategie „Gut leben mit Demenz“ werden unterschiedliche Materialien gesammelt und entwickelt, u. a. für Menschen mit Vergesslichkeit und betreuende Angehörige. Sie können diese Informationen an Interessierte weitergeben. Alle Informationen und Angebote sind auf der Website der Demenzstrategie abrufbar: www.demenzstrategie.at

Folgende österreichweite Anlaufstellen bieten Informationen für betreuende Personen, Menschen mit Demenz, die interessierte Öffentlichkeit und Apothekenmitarbeiter*innen an:

Selbsthilfegruppen

Selbsthilfegruppen erfüllen eine wichtige Funktion für Menschen mit Demenz und betreuende Angehörige: Sie bieten wechselseitige Unterstützung und informelle Beratung (u. a. über Verweise auf weitere Angebote), psychosoziale Hilfestellung und Unterstützung bei Alltagsbewältigung an, sie vertreten die Interessen von Betroffenen und leisten so einen wichtigen Beitrag zur Gestaltung des Alltags, des Wissens über Demenz und zur Selbstsorge von betreuenden Angehörigen.

Alzheimer Austria ist die österreichweite Ansprechstelle für Menschen mit Demenz und betreuende Angehörige. Nähere Informationen zur Selbsthilfegruppe und ihren Angeboten finden Sie auf der Homepage www.alzheimer-selbsthilfe.at

Rechtliche, soziale und finanzielle Fragen

Auf der Website „Pflege“, die vom Bundesministerium für Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz gestaltet wird, gibt es im Themenbereich „Demenz“ hilfreiche Informationen für betreuende Personen, die nach Beratungsangeboten durchsucht werden können: www.sozialministerium.at/Themen/Pflege

Abklärung bei Verdacht auf Demenz

Die Abklärung des Verdachts einer Gedächtnisstörung ist in folgenden Einrichtungen möglich: Fachärztin/Facharzt für Neurologie oder Psychiatrie; Hausärztin/Hausarzt
www.aerztekammer.at/arztsuche

Spezielle Krankenhausambulanz: z. B. neurologische Ambulanz oder psychiatrische, Gedächtnisambulanz. Sogenannte Memory-Kliniken sind spezialisierte stationäre Einrichtungen für Probleme mit dem Gedächtnis. Das öffentliche Gesundheitsportal www.gesundheit.gv.at stellt Informationen zur Verfügung (Stichwort „Krankheiten“ – „Demenz“ – „Therapie“): www.gesundheit.gv.at

Nichtpharmakologische Therapien und Methoden

Diese werden über regionale Gesundheitsdienstleistende angeboten, allgemeine Informationen und freiberufliche Therapeut*innen finden sie unter:

Ergotherapie: www.ergotherapie.at

Logopädie: www.logopaediaustria.at

Musiktherapie: www.oebm.org

Physiotherapie: www.physioaustria.at

Validation®: www.oei-validation.at

Weitere Informationen und Angebote

Allgemeine Informationen zu Demenz und Betreuung finden Sie auch hier über das öffentliche Gesundheitsportal Österreich unter dem Stichwort „Krankheiten“ – „Demenz“:

www.gesundheit.gv.at

Praxistipp

FÜR DIE
APOTHEKE

Sie müssen die Betroffenen nicht zu allen ihren Fragen selbst beraten, Sie müssen nur wissen, wo es Beratung und Unterstützung gibt. Machen Sie sich ein Bild, welche Beratungs- und Unterstützungsangebote für Menschen mit Demenz und ihre Angehörigen es in Ihrer Region gibt. Die Informationen sind nur hilfreich, wenn sie aktuell sind und wenn Sie Auskunft über die Leistungen, Erreichbarkeit und Kosten der einzelnen Angebote geben können. Ihre Recherchen können Sie übersichtlich in die folgende Tabelle eintragen.

Name des Angebots:

Welche Leistungen werden angeboten:

Für Menschen mit Demenz

Für betreuende Angehörige

Wird während der Beratung von Angehörigen eine Betreuung für Menschen mit Demenz angeboten? Ja Nein

Erreichbarkeit

Öffnungszeiten / Termine:

Kosten:

Adresse:

Telefonnummer / Fax:

Website / Link:

Anmerkungen:

Informationsmaterial vorhanden Ja Nein

Datum der Erstellung:



Alle Apotheken können demenzfreundlich werden!

ALLE APOTHEKEN KÖNNEN DEMENZFREUNDLICH WERDEN

Im folgenden Kapitel geht es darum, was jede Apotheke zum Thema „Gut leben mit Demenz“ beitragen kann: Durch Wissensvermittlung und Entstigmatisierung, durch Kooperationen mit Partnerorganisationen in der Region und dadurch, dass alle Mitarbeiter*innen in der Apotheke für das Thema sensibilisiert und idealerweise auch geschult sind. Die Beispiele zeigen eine Bandbreite an Möglichkeiten auf und sind bewusst so angelegt, dass sich jede Apotheke, je nach individuellen Möglichkeiten, Ressourcen und Interessen, engagieren kann.

WISSENSVERMITTLUNG UND ENTSTIGMATISIERUNG IN DER APOTHEKE

Apotheken können durch ihren Charakter als Gesundheitseinrichtungen und Betriebe, die als „Nahversorger“ gerade auch in ländlichen Regionen eine große Rolle spielen, viel zur Wissensvermittlung und Entstigmatisierung des Themas Demenz beitragen. Sie können das Thema Demenz sichtbar machen und damit dazu einladen, über dieses Thema ins Gespräch zu kommen – z. B. durch die Gestaltung eines Schaufensters oder durch Informationsweitergabe in Form von Broschüren und durch Gespräche in der Apotheke.

„Die Demenzfreundliche Apotheke sehe ich als einen Schritt zur Möglichkeit länger selbstbestimmt zu leben – und da gehört der Einkauf meiner Medikamente in der Apotheke unverzichtbar dazu. Es ist mir wichtig und ich liebe es, selbst für mich einzukaufen, weil es für mich einen Teil meines selbstbestimmten Lebens ausmacht. Wenn ich dabei mit der Unterstützung und dem Verständnis der Angestellten rechnen kann, die sich nicht an meinen Eigenheiten oder meiner Umständlichkeit oder Langsamkeit stoßen, sondern mir mit Rat und Tat und vor allem mit genügend Zeit zur Seite stehen, wird das noch lange gut funktionieren.“

Angela Potoschnigg, Selbstvertreterin bei Alzheimer Austria, lebt mit einer kognitiven Einschränkung

Schaufenstergestaltung

Schaufenster können dem Thema Demenz große Sichtbarkeit im öffentlichen Raum verleihen. Auch zufällig vorbeigehende Passant*innen werden auf das Thema und die Schwerpunktsetzung der Apotheke aufmerksam, manche nutzen die Gelegenheit und finden sich spontan zu einem (Beratungs)Gespräch in der Apotheke ein.

Die Marienapotheke in 1180 Wien hat die Schaufenstergestaltung zum Thema Demenz in die Hände einer Kundin gelegt, die sich gerne kreativ betätigt. Eine gemeinsame Schaufenstergestaltung – mit Kund*innen, Schulklassen, in Kooperation mit Vernetzungspartner*innen – schafft über den kreativen gemeinsamen Prozess hinaus die Möglichkeit, ins Gespräch zu kommen zum Thema Demenz.

Infopackages zum Mitgeben

Fast alle Partnerapotheken haben für ihre Region bzw. ihr lokales Umfeld Informationspackages für Interessierte erstellt. Inhalte können Broschüren von Trägerorganisationen zu Beratungs- und Unterstützungsangeboten, Flyer von Selbsthilfegruppen, oder Broschüren für betreuende Angehörige und Menschen mit Demenz bzw. interessierte Personen zu unterschiedlichen Themenbereichen sein. Auch Pharmafirmen beteiligen sich an der Erstellung von Informationsmaterialien.

Leicht zugängliche Informationen in Form von Flyern sind eine noch niederschwelligere Möglichkeit. Sie können entweder in einer speziellen Beratungsecke ausgelegt werden oder direkt an der Tara – zum Mitnehmen oder Mitgeben, am besten mit ein paar erklärenden Worten von Ihnen.

Es ist wichtig, die vermittelten Informationen zu prüfen: Sind die Angaben noch aktuell (z. B. zu Treffen von Selbsthilfegruppen), ist die dargestellte Information ausgewogen (werden z. B. pharmakologische und nichtpharmakologische Interventionen erwähnt), sind sie relevant (z. B. Erreichbarkeit von Angeboten)?

Auch in diesem Fall gilt die Kernfrage: Welches Bild vom Leben mit Demenz wird vermittelt? Ist es ausschließlich defizitorientiert, oder ist man um eine ausgewogene Darstellung bemüht?

Praxistipp
FÜR DIE
APOTHEKE

Hinweise zu guter Gesundheitsinformation finden Sie auf der Website Österreichische Plattform Gesundheitskompetenz:
www.oepgk.at/tag/gutegesundheitsinformation

Beratungsecke in der Apotheke

Es bewährt sich, einen Ort der Apotheke als eigene Beratungsecke deutlich kenntlich zu machen, in der Beratungen zu Pharmazeutischer Betreuung, aber auch allgemein Gespräche über Demenz stattfinden können. Auch hier hat es sich bewährt, Information sehr niederschwellig zu vermitteln wie z. B. auf Informationsblättern. Die Beratungsecke erhöht die Sichtbarkeit des Themas Demenz. Auch Personen, die das Thema eventuell nicht offen ansprechen wollen, können sich hier informieren. So kann die Beratungsecke eine gute Gelegenheit sein, ins Gespräch zu kommen.

Vorträge

Viele Apotheken haben Vorträge für betreuende Angehörige, Menschen mit Demenz und allgemein für interessierte Personen im regionalen Umfeld organisiert, wie zum Beispiel die Marchfeld-apotheke in Niederösterreich.

Diese Vorträge haben meist abends entweder direkt in der Apotheke oder in geeigneten Räumlichkeiten der Gemeinde/des Bezirks stattgefunden. Wichtige Themen für die Vorträge waren: Informationen zu Pflege und Betreuung bzw. Unterstützung dabei, finanzielle und sozialrechtliche Fragestellungen, Vorstellung von Selbsthilfegruppen und Betreuungs- und Beratungseinrichtungen, Informationen und Beratung zur Alltagsgestaltung und zur Kommunikation mit Menschen mit Demenz.

Kooperation mit der Gemeinde/dem Bezirk und mit anderen Betrieben haben sich bei der Organisation von Vorträgen bewährt (siehe Kapitel „Die ‚Demenzfreundliche Apotheke‘ in der Kommune“).

Die Apotheke St. Nikolaus in Leopoldsdorf hat eine Filmvorführung mit anschließender Diskussion organisiert – eine gute Möglichkeit, über die Eindrücke, die der Film hinterlassen hat, ins Gespräch zu kommen.

*Beispiel***„DEMENZMONAT“ IN DER APOTHEKE ZUM LÖWEN VON ASPERN**

Die Apotheke in Aspern gestaltete als Praxisprojekt einen Demenzmonat rund um den Weltalzheimertag am 21. September. In diesem Rahmen wurde in der Kund*innenzeitung über das Pilotprojekt „Demenzfreundliche Apotheke“ berichtet und es wurden an die Kund*innen E-Mails mit Informationen zu den von der Apotheke geplanten Aktionen ausgesandt.

- Das Logo wurde zudem im Großformat gedruckt und an der Eingangstür befestigt, sodass es von außen einsehbar war.
- Weiters wurden die Tara-Plätze mit Bannern dekoriert, auf denen das Projektlogo abgebildet war, es lagen Infomaterialien auf (u. a. statistische Daten zum Thema Demenz und Vorbeugungsmöglichkeiten) und es wurden Taschen mit Informationsmaterial vorbereitet, inklusive einem selbst zusammengestellten ätherischen Öl, einer Adressenliste und Broschüren.
- Zudem wurden bei verschiedenen Organisationen Infomaterialien zum Thema Demenz zusammengetragen und ein Regalfach für diese eingerichtet, sodass sie jederzeit an Kund*innen ausgegeben werden konnten.

Im Rahmen des Praxisprojekts gab es weiters zwei Vortragsabende im hauseigenen Seminarraum, einmal seitens Alzheimer Austria und einmal über Validation®. Am Ende der Vorträge wurde eine Kurzbefragung zur Zufriedenheit mittels Fragebogen durchgeführt, die insgesamt sehr positiv ausfiel.



Beispiel

GESTALTUNG EINER AUSLAGE UND VON EINKAUFSSACKERLN GEMEINSAM MIT MENSCHEN MIT DEMENZ IN DER ST. JOSEF-APOTHEKE IN FEHRING

Die Mitarbeiter*innen der St. Josef-Apotheke in Fehring haben gemeinsam mit älteren Menschen und Menschen mit Demenz und begleitet von einer Diplomsozialbetreuerin ein großes Plakat zum Thema Frühling gestaltet.

Verschiedene natürliche und künstliche Materialien zum Fühlen, Tasten und Riechen (Blumen) wurden für das Plakat verarbeitet. Rätsel, Wortspiele, aktives Mitarbeiten in Form von Ausschneiden, Bäume und Zäune basteln, Kleben und Malen haben diese Bastelrunde begleitet. Das Plakat soll für eine Auslage und als Bild eines „Demenz-Sackerls“ verwendet werden.

DIE „DEMENTZ-FREUNDLICHE APOTHEKE“ IN DER KOMMUNE

Die „Demenzfreundliche Apotheke“ kann sich über die Grenzen der Organisation bzw. des Betriebs hinaus als Akteurin im regionalen Umfeld positionieren und einen wesentlichen Beitrag zur Entwicklung einer „Demenzfreundlichen Kommune“ leisten: durch Entstigmatisierung, z. B. indem positive Bilder über das Altern und Altwerden mit Demenz vermittelt werden, durch Förderung der Teilhabe von Menschen mit Demenz und betreuenden Angehörigen, z. B. bei Aktivitäten in der Apotheke (wie eine gemeinsame Schaufenstergestaltung), durch gemeinsame Aktivitäten mit anderen Betrieben und kommunalen Akteur*innen, um die Sichtbarkeit zu erhöhen. Nicht zuletzt ist das Logo „Leben mit Demenz. Demenzfreundliche Apotheke“ ein wichtiger Hinweis für die besondere Aufmerksamkeit, die dem Thema Demenz in der betreffenden Apotheke gewidmet wird.

ALLE APOTHEKEN KÖNNEN DEMENZFREUNDLICH WERDEN

Das Konzept der „Demenzfreundlichen Kommune“ (www.demenzfreundliche-kommunen.de) hat sich, angelehnt an die „dementiafriendly communities“ in Großbritannien, insbesondere in der Bundesrepublik Deutschland, getragen durch die Aktion Demenz e. V., entwickelt. In Österreich hat dieses Konzept in einigen Bundesländern sowie in verschiedenen Wiener Gemeindebezirken Verbreitung gefunden. Auch die Stadt Salzburg hat sich auf den Weg gemacht, zur „Demenzfreundlichen Stadt“ zu werden. Die „Demenzfreundliche Kommune“ setzt sich zum Ziel, einen gesellschaftlichen Wandel im Hinblick auf den Umgang mit Demenz einzuleiten – ein positives Alter(n)sbild zu entwickeln und das zivilgesellschaftliche Engagement zu stärken: „Bürgerinnen und Bürger, politische Entscheidungsträger sowie andere lokale Akteure müssen neue Netze des Kontakts und der Unterstützung in ihrem Gemeinwesen identifizieren und knüpfen, um eine wirkliche Verbesserung der Situation von Menschen mit Demenz zu ermöglichen.“

Für die Partnerapotheken gilt: Bringen Sie das Logo „Leben mit Demenz. Demenzfreundliche Apotheke“ gut sichtbar, z. B. an der Eingangstür, an, um Aufmerksamkeit zu erreichen. Partnerapotheken haben berichtet, dass alleine das Aufbringen des Logos bereits die Nachfrage nach Angeboten bzw. allgemein zum Thema Demenz erhöht hat, z. B. haben sich zufällig vorbeigehende Personen in der Apotheke nach speziellen Angeboten erkundigt. Auch die Platzierung des Logos auf der Apothekenhomepage erreicht eine große Gruppe von potenziell Interessierten.

„Das hat uns im Prinzip gefreut, dass die Apotheke als Anlaufstelle wahrgenommen wurde: In einer kleineren Ortschaft, die Apotheke ist im Ortszentrum sehr gut verankert, und es läutet das Telefon: ‚Der Papa ist unterwegs, vielleicht sieht ihn wer, wenn ja, vielleicht sagen Sie es mir bitte. Der übliche Weg führt ihn in der Nähe der Apotheke vorbei, vielleicht biegt er richtig ab, vielleicht findet er den Weg so, vielleicht muss man ihn aber bitte unterstützen und schauen, dass man ihn wieder gut nach Hause bringt.‘ Die Kollegin hat dann gemeint, ja sie wird schauen, und sie wird eventuell Kolleginnen auch darauf aufmerksam machen.“

Aus einer Betreuungsgeschichte einer Apotheken-Mitarbeiterin

Praxistipp

FÜR DIE
APOTHEKE

Je nach Umfang Ihrer kommunalen Aktivitäten sind diese unterschiedlich ressourcenintensiv. Im Rahmen der Praxisprojekte hat es sich bewährt, sich frühzeitig Kooperationspartner*innen im regionalen Umfeld zu suchen: Das können die Gemeinde- bzw. Bezirksverwaltung sein, Trägerorganisationen der Freien Wohlfahrt oder weitere Betriebe und Organisationen aus dem lokalen/regionalen Umfeld, ja nach dem Thema/Motto der geplanten Aktivität.

Durch Kooperationen wird es möglich, neue Ideen zu generieren und Ressourcen zu bündeln – z. B. Räume für Vorträge o. Ä. nutzen zu können, gemeinsame Organisation und Bewerbung von Veranstaltungen, Vermittlung von Referent*innen, Beschaffung von Informationsmaterial, Pressearbeit usw. Nicht zuletzt können sich für Sie aus dieser zunächst projektbezogenen Zusammenarbeit längerfristige Kooperationen ergeben. Sie helfen dabei, der Schwerpunktsetzung der Apotheke mehr Sichtbarkeit zu verleihen.

Beispiel

WOCHE DER DEMENZFREUNDLICHEN APOTHEKE IN DER STADT SALZBURG

Partnerapotheken haben im Rahmen der „Demenzfreundlichen Apotheke“ eine Reihe von Aktivitäten entwickelt, die dem Thema „Gut leben mit Demenz“ mehr Sichtbarkeit verleihen und die Rolle der Apotheken hervorheben. In der Stadt Salzburg wurden diese Aktivitäten im Rahmen einer „Woche der Demenzfreundlichen Apotheke“ durchgeführt. Damit sollte die Sichtbarkeit des Themas Demenz durch eine gemeinsame Aktionswoche noch mehr hervorgehoben werden und die Zusammenarbeit mit der „Demenzfreundlichen Stadt Salzburg“ intensiviert werden. Die Aktivitäten wurden in den Partnerapotheken auf Basis erfolgreicher, evaluierter Projekte aus dem Pilotprojekt in Wien und Niederösterreich gemeinsam mit weiteren Organisationen (z. B. Selbsthilfegruppe, Trägerorganisationen, Senior*innenbüro) entwickelt. Im Rahmen eines partizipativen Planungsworkshops hatten die Partnerapotheken in Salzburg die Möglichkeit, ihre Projektpläne vorzustellen und Anregungen vonseiten der Apothekerkammer Salzburg, der Selbsthilfegruppe Alzheimer Salzburg und der beteiligten Wissenschaftlerinnen zu erhalten. Auch der Austausch mit Kolleg*innen wurde dazu genutzt. Insgesamt haben 20 Partnerapotheken aus der Stadt Salzburg eine Vielfalt von Aktivitäten entwickelt, um möglichst viele interessierte Personen anzusprechen. Viele Apotheken haben während der ganzen Woche Informationsmaterialien (z. B. als Büchertisch oder Informationsfolder) rund um das Thema Demenz präsentiert. Auch Auslagen wurden zum Thema dekoriert, um im öffentlichen Raum stärker sichtbar zu werden. Unterstützt wurden diese Aktivitäten durch Rahmenplakate, die von der Apothekerkammer zur Verfügung gestellt wurden. Darüber hinaus wurde von der Projektgruppe gemeinsam mit der Selbsthilfegruppe Alzheimer Austria ein Flyer in demenzgerechter Sprache entwickelt, der die Betreuungsangebote der Demenzfreundlichen Apotheken vorstellt und an die teilnehmenden Apotheken durch die Apothekerkammer verteilt wurde. Das Logo „Demenzfreundliche Apotheke“ hat für weitere Sichtbarkeit gesorgt, wie auch eine Pressekonferenz, die unmittelbar vor der Woche der „Demenzfreundlichen Apotheke“ von der Apothekerkammer gemeinsam mit der „Demenzfreundlichen Stadt Salzburg“ abgehalten wurde.



Beispiel

AKTIVITÄTEN DER SALZACHAPOTHEKE IN SALZBURG

Die Salzachapotheke ist eine „alteingesessene“ Apotheke und liegt am südlichen Stadtrand von Salzburg. Der Anteil an Stammkund*innen ist hoch.

Im Rahmen der „Woche der Demenzfreundlichen Apotheke“ war fast täglich eine Aktivität angesetzt. Die Durchführung der Aktivitäten im Rahmen dieser Woche ist aus Sicht der Apothekenleitung sehr gut gelungen und fand auch sehr guten Anklang: Die Vorträge waren gut besucht und auch in der Apotheke war das Thema präsent:

„Einige Personen sind definitiv wegen dem Thema vorbeigekommen.“ „Die meisten waren aus unserem Einzugsgebiet. Ich erinnere mich aber auch an eine Person, die von weiter herkam – bis zum Schluss wusste ich nicht woher. Manchmal ist es vielleicht auch einfacher, sich wo Rat zu holen, wo einen keiner kennt.“ Berichtet wurde zudem, dass einige Personen kamen, die spezifische Nachfragen zum Thema hatten. Aber auch die Ambivalenz von älteren Personen zum Thema „Gedächtnis“ war spürbar. Hier kam oft „das habe ich noch nicht Not“, wohingegen man sie für das Thema Ernährung gut gewinnen konnte – da sei die Hürde geringer.

Hilfreich sei es bei der Projektdurchführung gewesen, dass bereits ein gutes Vorwissen und eine gute Vernetzung bestand: „Wir waren auch vorher schon sehr gut vernetzt. Pflege ist für uns schon seit über 10 Jahren ein wichtiges Thema. Wir versuchen immer die aktuellen Broschüren hierzu in der Apotheke vorrätig zu haben. Ich habe auch vorher schon viel zu den Angeboten und Unterstützungen gewusst, denn ich hatte privat auch schon mehrfach damit zu tun. Unsere Stammschaft weiß das auch. Die kommen dann und fragen, was sie tun können. Ich kann raten, kümmert euch gleich mal um das Pflegegeld, oder um die Vorsorgevollmacht.“ So wird auch künftig der Themenkreis „gute Versorgung und Pflege von älteren Menschen“ – zu dem auch Demenz gehört in der Salzachapotheke präsent sein, nicht zuletzt, weil es persönliches Anliegen der Apothekenleitung ist.

Es zeigt sich, dass eine langjährige gute Vernetzung sehr hilfreich ist, ein umfassendes Programm für eine Aktionswoche zusammenzustellen. Die vielen unterschiedlichen Aktivitäten (Vorträge außerhalb der Apotheke, Infotische, spezifische Aktionen in der Apotheke) während der Woche waren für die Apotheke mit Aufwand verbunden, dennoch war erkennbar, dass hier eine größere Wirksamkeit wahrgenommen wurde.

Beispiel

„GMÜNDER DEMENZTAGE“ APOTHEKE GMÜND-NEUSTADT

Die Apotheke Gmünd-Neustadt organisierte als Praxisprojekt die „Demenztage“. Sie bestanden aus insgesamt drei intensiven, aufeinanderfolgenden Veranstaltungstagen, an denen verschiedene Aktionen rund um das Thema Demenz angeboten wurden. Zum einen durch Vorführungen von Filmen, wie beispielsweise „Vergiss mein nicht“, in denen die Thematik Demenz bzw. Alzheimer und die Betreuung durch Angehörige zu Hause thematisiert werden, sowie Kurzfilme zum Thema Validation®. Zum anderen gab es Vorträge u. a. zum Thema Krankheitsursachen, Betreuung zu Hause, rechtliche Aspekte und Validation® und die Selbsthilfegruppe „Alzheimer Austria“ hat sich vorgestellt. Zusätzlich gab es eine Fotoausstellung. Hier wurde gemeinsam mit einer Fotografin ein Projekt mit Porträts von zehn älteren Menschen aus der Umgebung (Kund*innen der Apotheke und aus dem Bekanntenkreis der Fotografin), die teils mit Demenz und teils ohne leben, initiiert. Ziel der Ausstellung war es dafür zu sensibilisieren, dass man die Krankheit keinem ansehen kann und die Menschen nicht darauf reduziert werden sollten: „Man spricht nur über Defizite und nicht darüber, was sie noch können. Ich dachte mir, es wäre einfach schön, wenn man einmal einen anderen Blick darauf wirft. Deswegen kam mir die Idee mit der Fotoausstellung.“ Den Abschluss der Demenztage bildete ein Gottesdienst. Zusätzlich wurde ein „Demenzwegweiser“ entwickelt. Hierin finden sich Adressen zu bezirksnahen Einrichtungen und Anlaufstellen, da dies, nach Aussage der Apotheke, üblicherweise eher ein schwieriges Thema in einer ländlichen Gegend ist und hier der Bedarf daher besonders hoch war. Zusätzlich wurde ein Infoblatt mit Hinweisen zum Vorgehen nach der Diagnosestellung entwickelt. Weiters wurden Informationsmaterial und Broschüren zum Thema Demenz gesammelt und ein Folder über die Leistungen für Menschen mit Demenz und deren Angehörige in der Apotheke erstellt. Beispiele dafür sind Aromatherapie, der Uhrentest, Gedächtnisübungen usw. und der Demenzwegweiser.

Beispiel

VERNETZUNG DER FASAN-APOTHEKE MIT DEM PROJEKT „DEMENTZFREUNDLICHER 3. BEZIRK“ IN WIEN

Durch das Projekt „Demenzfreundliche Apotheke“ wurde die Fasan-Apotheke im 3. Bezirk in Wien auf das von der Caritas Socialis initiierte Projekt „Demenzfreundlicher 3. Bezirk“ aufmerksam und hat sich als Netzwerkpartner eingebracht. Durch die thematische Überschneidung war es möglich, auch Bezirkseinrichtungen als Partnerinnen für Aktionen und das eigene Netzwerk zu gewinnen. Während einer „Demenzwoche“ fand neben vielen anderen Aktionen in der Fasan-Apotheke eine Lesung mit musikalischer Untermalung statt. Durch das Bezirksprojekt war es der Apotheke möglich, ihre regionale Vernetzung auszubauen. Diese ermöglichte es u. a., Räume zu nutzen (bspw. Räumlichkeiten des Einkaufszentrums im Bezirk), die sonst nicht so leicht oder mit Kosten verbunden zugänglich gewesen wären. Die Nutzung öffentlicher Räume ermöglicht wiederum eine viel größere Reichweite und Breitenwirkung.



Beispiel

ANGEHÖRIGENGRUPPE IN DER ROSEN-APOTHEKE IN ST. PÖLTEN / SPRATZERN

Die Rosen-Apotheke hat in ihrem Praxisprojekt Unterschiedliches verwirklicht. Zunächst wurde seitens der Apotheke bei Hilfsorganisationen für Informationsmaterial zum Thema Demenz (Broschüren, Folder, Kontakte usw.) angefragt. Daraus wurde dann eine Mappe erstellt. Weiters wurde ein Vortrag mit einer sehr engagierten Vertreterin der Caritas im hauseigenen Vortragsraum organisiert. Der Vortrag wurde über verschiedene Kanäle angekündigt. So wurden Kund*innen direkt darüber an der Tara informiert, wenn über die Medikamente ein potenzieller Bedarf erkennbar war. Zudem wurde in der Kund*innenzeitung von dem Projekt berichtet und der Vortrag beworben.

Im Vortrag berichtete eine Mitarbeiterin der Kompetenzstelle Demenz der Caritas über ihre Arbeit. Durch diesen erfahrungsbasierten Schwerpunkt konnte bei den ca. 20–25 Zuhörer*innen (überwiegend betreuende Angehörige, teils gemeinsam mit Menschen mit Demenz) ein wichtiger Beitrag zur Entstigmatisierung geleistet werden. Direkt nach dem Vortrag kamen Anfragen dazu, „wie es weitergeht“. Es wurde unmittelbar deutlich, dass hier ein hoher Bedarf an Folgeaktivitäten vorhanden ist. Die Apotheke liegt in einem Randbezirk von St. Pölten, ist also etwas ländlicher. Hier ist es ein großes Thema, Möglichkeiten für den Austausch untereinander zu schaffen. Daraus entstand die Idee, einen „Stammtisch für pflegende Angehörige“ zu organisieren. Durch den hauseigenen Vortragsraum der Apotheke war eine rasche Einführung des ersten Stammtisches möglich. Bereits drei Wochen nach dem Vortrag fand dieser erste der im Monatsrhythmus angesetzten „Stammtische“ statt (ein bewusstes Vermeiden des Begriffes Selbsthilfegruppe steht dahinter). Seitens der Apotheke wurde angemerkt, dass das Organisieren eines Stammtisches, im Sinne einer Selbsthilfegruppe, einen Raum für intensive Unterhaltungen zum Thema öffnet, der in dieser Form im Apothekenalltag nicht gegeben ist. Denn im Alltag fehlt hier oft bei hoher Kund*innenfrequenz die Zeit, aber auch der geschützte Rahmen für intime Gespräche.

WISSENS- MANAGEMENT IN DER APOTHEKE

Nicht nur die einzelnen Mitarbeiter*innen in der Apotheke, sondern die Apotheken als Organisationen haben sich im Rahmen der „Demenzfreundlichen Apotheke“ auf den Weg gemacht, um sich entlang der Bedürfnisse von Menschen mit Demenz und betreuenden Angehörigen weiterzuentwickeln.

Für die beteiligten Apotheken war es daher wichtig, dass sich nicht nur jene Mitarbeiter*innen, die direkt am Projekt beteiligt waren, als kompetent für die Beratung und Betreuung wahrnehmen. Alle Mitarbeiter*innen sollten über den Schwerpunkt Demenz informiert sein, idealerweise auch die Möglichkeit haben, sich zu diesem Thema fortzubilden bzw. sich zu ihren Erfahrungen auszutauschen. Der Einbezug aller Mitarbeiter*innen hat zusätzlich den Vorteil, dass ihr Wissen und ihre Kompetenzen in den Entwicklungsprozess zur „Demenzfreundlichen Apotheke“ einfließen können. Und nicht zuletzt fördert die Partizipation aller Mitarbeiter*innen das Verständnis z. B. für Änderungen/Anpassungen von Arbeitsabläufen – wenn eine Beratungssituation an der Tara mehr Zeit als üblich in Anspruch nimmt und Kolleg*innen „einspringen“.

Im Projektverlauf hat sich gezeigt, dass einige Mitarbeiter*innen nicht nur in ihrer professionellen Rolle, sondern auch als betreuende Angehörige bzw. Zugehörige mit dem Thema Demenz verbunden sind. Sie verfügen damit über einen großen Erfahrungsschatz, den sie auch in die Beratung in der Apotheke einbringen. Für die Apotheke als Organisation bzw. die Apothekenleitung stellt sich in diesem Zusammenhang die Frage, wie sie die Bedürfnisse von Mitarbeiter*innen als betreuende Angehörige aufnehmen kann.

INFOMAPPE FÜR DIE APOTHEKENMITARBEITER*INNEN

Einige Apotheken haben im Verlauf des Projekts relevante Informationen über die „Demenzfreundliche Apotheke“ bzw. Informationen, die sie recherchiert haben (z. B. über Beratungseinrichtungen, Selbsthilfegruppen) in einer Infomappe für alle Kolleg*innen systematisch gesammelt. So hatten auch jene Mitarbeiter*innen, die nicht an den Workshops teilnehmen konnten, die Möglichkeit, sich zum Thema Demenz zu informieren und sich aktiv zu beteiligen.

Apothekeninterne Fortbildung für alle Mitarbeiter*innen

Um so vielen Mitarbeiter*innen wie möglich grundlegende Informationen zum Thema Demenz zu vermitteln und sie dafür zu interessieren, haben manche Apotheken Vortragsabende zur internen Weiterbildung organisiert. Diese Fortbildungsabende wurden sehr gut angenommen, in den Worten einer Apothekerin: „Jetzt ist das Thema in der Apotheke angekommen!“

Die internen Fortbildungen erfüllen noch einen weiteren Zweck: Sie dienen dem Kennenlernen und der Vernetzung mit Selbsthilfegruppen und Beratungs- und Unterstützungseinrichtungen als Kooperationspartner*innen für die Apotheke, wenn die/der Vortragende Mitarbeiter*in einer solchen Organisation ist.

INTERDISZIPLINÄRE FORTBILDUNG IN DER FÜRSTENALLEE-APOTHEKE IN SALZBURG

Die Fürstenallee-Apotheke in Salzburg hat in der Mitarbeiter*innen-Fortbildung einen besonderen Ansatz verfolgt: Das bereits in der Apotheke vorhandene Wissen rund um das Thema Demenz wurde gesammelt und vertieft. Ein Pharmazeut hat das Thema Arzneimittel und Demenz für die Kolleg*innen aufbereitet, die Diätologin, die in der Apotheke tätig ist, berichtete zum Thema Ernährung und eine PKA mit einer Zusatzausbildung als MAS Demenztrainerin hat zum Thema Kommunikation mit Menschen mit Demenz referiert. Auf diese Weise wurden die Mitarbeiter*innen in unterschiedlichen Themenfeldern geschult und es wurde die vielfältige Expertise zum Thema Demenz für alle Mitarbeiter*innen sichtbar.

Informelles Wissen und Erfahrungen

Wissen wird nicht nur über „offizielle“ Fortbildungsformate und als Fachwissen weitergegeben, vielfach spielen informelle Wege des Wissensaustauschs eine große Rolle. Dazu gehört auch der Austausch unter Kolleg*innen, im Arbeitsalltag „an der Tara“. Welche Erfahrungen machen Kolleg*innen in der Beratung und Betreuung? Teilen Sie diese Erfahrungen? Was lässt sich daraus für Ihren Arbeitsalltag, für die Zusammenarbeit mit Kolleg*innen und für die Arbeitsorganisation in der Apotheke ableiten? Gibt es im Arbeitsalltag in der Apotheke Möglichkeiten, sich über Ihre unterschiedlichen Erfahrungen und Expertisen auszutauschen?

Eventuell bringen Sie oder Ihre Kolleg*innen zum Thema Demenz nicht nur (pharmazeutisches) Fachwissen und Praxiswissen aus dem Apothekenalltag, sondern auch Erfahrungswissen z. B. als betreuende Angehörige mit. Wie es eine Apothekerin, die selbst betreuende Angehörige ist, beschrieben hat: „Jetzt kann ich nachvollziehen, welche Erfahrungen andere Menschen machen.“

Diese vielfältigen Perspektiven können nützlich sein, um „in den Schuhen des Anderen zu gehen“ (siehe Kapitel „Kommunikation“), und mit Menschen mit Demenz und betreuenden Angehörigen in guten Kontakt zu kommen.

Beispiel

INTERNE FORTBILDUNG UND ERFAHRUNGSUSTAUSCH IN DER SONNEN-APOTHEKE TULLN

Eine gute Vorbereitung war für die Sonnen-Apotheke Tulln wichtig, um dem Anspruch „Demenzfreundliche Apotheke“ gerecht zu werden. Dies bedeutet mehr, als nur das Logo für die Kundschaft sichtbar anzubringen und Folder auszulegen: „Wenn ich das Logo draußen habe und Kund*innen mich darauf ansprechen, dann muss ich das Wissen dazu parat haben. Das braucht eine gute Vorbereitung, deswegen haben wir das Logo noch nicht angebracht.“

Vor allem das thematische Wissen der Mitarbeiter*innen in der Apotheke wurde hier priorisiert. So erfolgte die Einladung an die Selbsthilfegruppe Alzheimer Austria zu einer internen Abendveranstaltung, nach Ende der Öffnungszeiten. Ziel war es, alle Mitarbeiter*innen für das Thema zu sensibilisieren. Die Veranstaltung wurde sehr positiv angenommen und das thematische Interesse konnte bei allen Mitarbeiter*innen geweckt werden. In diesem Rahmen wurden die Themen „Umgang mit Menschen mit Demenz“ und „Validation®“ schwerpunktmäßig besprochen.

Aber auch der Erfahrungsaustausch untereinander stand im Mittelpunkt. So berichtet die Interviewpartnerin: „Das war super, denn es hat sich herausgestellt, dass jeder auch persönlich in irgendeiner Form mit dem Thema befasst ist, auch allgemein mit dem Älterwerden. Seitdem tauscht man sich ganz anders darüber aus.“ Das Ziel der Schulung wurde erreicht, so berichtete die Apothekenleiterin: „Man merkt, dass sich etwas verändert hat in dem, wie die Kollegen jetzt sprechen. So habe ich einmal die Rückmeldung von einer Kollegin bekommen, dass ihr dann eingefallen ist, als ein Kunde ungehalten wurde, dass sie einfach ganz ruhig bleiben muss.“

Innerhalb der Vorbereitungen wurden zudem schon viele Broschüren und Folder von verschiedenen Organisationen eingeholt. Eine Kollegin wurde mit Rechercharbeiten im Internet beauftragt und wird von der Apothekenleiterin nach und nach als Verantwortliche für das Thema Demenz aufgebaut.

PARTNER- APOTHEKEN

Partnerapotheken in Wien

- Fasan-Apotheke, 1030 Wien
- St. Anna Apotheke, 1140 Wien
- Sonnenschein Apotheke, 1150 Wien
- Lindenapotheke, 1170 Wien
- Marienapotheke, 1180 Wien
- Humanitas Apotheke, 1210 Wien
- Apotheke zum Löwen von Aspern, 1220 Wien
- Apotheke im Donauzentrum, 1220 Wien
- Apotheke Liesing Riverside, 1230 Wien

Partnerapotheken in Niederösterreich

- Bahnhof-Apotheke, Bruckneudorf
- Marchfeldapotheke, Deutsch-Wagram
- Apotheke Gmünd Neustadt, Gmünd
- Stadt-Apotheke, Klosterneuburg
- Apotheke Sankt Nikolaus, Leopoldsdorf
- Salvator-Apotheke, Mödling
- Rosen-Apotheke, St. Pölten
- Sonnen-Apotheke, Tulln

Partnerapotheken in der Stadt Salzburg

- Alte Fürst-Erbischofliche Hofapotheke
- Anna-Apotheke
- Antonius-Apotheke
- Apotheke „Zum goldenen Biber“
- Apotheke „Zum heiligen Geist“
- Apotheke „Zum heiligen Petrus“
- Apotheke „Zum heiligen Rupertus“
- Apotheke Itzling „Zur Sonne“
- Apotheke zum Lebensbaum

- Borromäus-Apotheke
- Elisabeth-Apotheke
- Engel-Apotheke
- Fürstenallee-Apotheke
- Gnigler Apotheke
- Josefiaw-Apotheke
- Landesapotheke am St. Johanns-Spital
- Riedenburg-Apotheke
- Salvator-Apotheke
- Salzach-Apotheke
- Wolf-Dietrich-Apotheke

Partnerapotheken in der Steiermark

- Apotheke am Grünanger, Graz
- Apotheke zur St. Anna, Graz
- Bahnhof Apotheke, Graz
- Leonhard Apotheke, Graz
- Schutzengel Apotheke, Graz
- Lilien Apotheke, Seiersberg
- Apotheke Weiz, Weiz
- Almenland Apotheke, Passail
- Jacobus-Apotheke, Ilz
- Fux Apotheke, St. Marein
- Apotheke König „Zur Mariahilf“, Feldbach
- Leonhard-Apotheke, Feldbach
- Vulkanland Apotheke, Feldbach
- St. Josef Apotheke, Fehring
- Mariahilf Apotheke, Strass
- Apotheke zum Mohren, Bad Radkersburg
- Stadtapotheke Rottenmann, Rottenmann
- Apotheke zur Mariahilf, Trofaiach



LITERATUR

Aktion Demenz e.V. (o. D.): Unterwegs zu Demenzfreundlichen Kommunen.

www.demenzfreundliche-kommunen.de

Alzheimer Austria (o. .D.): www.alzheimer-selbsthilfe.at

Brookmeyer Ron, Corrada Maria M., Curriero Frank C. (2002):

Survival Following a Diagnosis of Alzheimer Disease.

Arch Neurol 59(11):1764–1767. doi:10.1001/archneur.59.11.1764

Bundesministerium für Familie, Frauen und Jugend: Wegweiser Demenz. Berlin.

Download unter www.wegweiser-demenz.de

Bundesministerium für Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz

(o. D.): Österreichische Demenzstrategie. www.demenzstrategie.at

Bundesministerium für Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz
BMSGPK (2020): Frauen und Männer mit Demenz. Handlungsempfehlungen zur personenzentrierten und gendersensiblen Kommunikation für Menschen in Gesundheits- und Sozialberufen.

[https://broschuerenservice.sozialministerium.at/Home/](https://broschuerenservice.sozialministerium.at/Home/Download?publicationId=486)

[Download?publicationId=486](https://broschuerenservice.sozialministerium.at/Home/Download?publicationId=486)

Deutsche Alzheimer Gesellschaft e. V. (o. D.): Verständniskärtchen.

[www.deutsche-alzheimer.de/fileadmin/alz/broschueren/](http://www.deutsche-alzheimer.de/fileadmin/alz/broschueren/verstaendnis-kaertchen.pdf)

[verstaendnis-kaertchen.pdf](http://www.deutsche-alzheimer.de/fileadmin/alz/broschueren/verstaendnis-kaertchen.pdf)

De Rynck Patrick (2012): „Ich bin noch immer derselbe Mensch“.

Aufruf zu einer neuen Art der Kommunikation über Demenz. EFID, Brüssel

EFID – European Foundations' Initiative on Dementia: www.efid.info/

[wp-content/uploads/2015/12/EFID-Leaflet-I-am-still-the-same-person.pdf](http://www.efid.info/wp-content/uploads/2015/12/EFID-Leaflet-I-am-still-the-same-person.pdf)

Heimerl Katharina, Pichler Barbara, Plunger Petra (2019): Challenges and strategies in communication with people with dementia and their informal caregivers in community pharmacies – a narrative approach. Scandinavian Journal of Caring Sciences. <https://doi.org/10.1111/scs.12789>

Kasper Siegfried, Rainer Michael, Bacher Reinhard, Croy Antonia, Fasching Peter, Fruhwürth Gerhard, Grunze Heinz, Jagsch Christian, Jelem Helmut, Kapfhammer Hans-Peter, Köller Marcus, Lehofer Michael, Praschak-Rieder Nicole, Psota Georg, Sachs Gabriele-Maria, Stastka Kurt, Windhager Elmar, Winkler Andreas, Winkler Dietmar, Wuschitz Albert, Zauner Katharina (2015): Demenzerkrankungen Medikamentöse Therapie. Konsensus-Statement – State of the art 2015.

CliniCum neuropsychy Sonderausgabe November 2015. https://oegpb.at/wp-content/uploads/2015/11/KONSensusNeuroPsy_Demenz2015_jh_kjkVA5.pdf

Kitwood Tom (2013): Demenz. Der personenzentrierte Ansatz im Umgang mit verwirrten Menschen. Hogrefe

Klie Thomas (2011): Demenz und der „Wert des Lebens“. DEMENZ.

Das Magazin 08: 32 – 35

Kojer Marina, Schmidl Martina (2015): Unheilbar demenz. In: Kojer Marina, Schmidl Martina (Hg.): Demenz und Palliative Geriatrie in der Praxis. Heilsame Betreuung unheilbar demenzkranker Menschen. 2. überarbeitete Auflage. Springer, Wien; New York, 1 – 6

Krajcic Karl, Plunger Petra, Reichenpfader Ursula, Pelikan Jürgen M. (2001): Status quo of Patient-/ User oriented health promotion in general practice and community pharmacy in Europe. A Cross Analysis of Country Reports on the status quo of health promotion in general practice and community pharmacy in Member States of the European Union participating in the project.

www.univie.ac.at/phc/e/tx_10301_91.htm (29.01.2017)

Kuratorium Deutscher Altenhilfe, Köln. Zu beziehen unter

www.medhochzwei-verlag.de/Shop/ProduktDetail/978-3-86216-437-0-demenz-wertschaetzend-verstehen-begleiten-kommunizieren

Öffentliches Gesundheitsportal Österreichs (o. D.): www.gesundheit.gv.at

Österreichische Gesellschaft für Geriatrie und Gerontologie:

www.geriatrie-online.at

Österreichische Plattform Gesundheitskompetenz (o. D.): <https://oepgk.at>

Plunger Petra, Heimerl Katharina, Reitinger Elisabeth (2014): Beratung von Angehörigen von Menschen mit Demenz – ein Beitrag zur Lebensqualität von Menschen mit Demenz zu Hause. (S. 99 – 100), Wien: Bundesministerium für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz

Plunger Petra, Tatzler Verena C., Heimerl Katharina, Reitinger Elisabeth (2016): Dementia-friendly pharmacy: A doorway in the community in Vienna and Lower Austria. In: Wegleitner Klaus, Heimerl Katharina, Kellehear, Allan (Hrsg.), Compassionate Communities. Case studies from Britain and Europe. (S. 137 – 152), Oxon, New York: Routledge

Plunger Petra, Tatzler Verena C., Heimerl Katharina (2018): Das Projekt „Demenzfreundliche Apotheke“ als Ort der Reflexion von Gender und Care. In: Reitinger Elisabeth, Vedder Ulrike, Chiangong Peptual M. (eds), Alter und Geschlecht: Soziale Verhältnisse und kulturelle Repräsentationen. Springer VS, Wiesbaden, Germany, pp. 111–126

Plunger Petra, Heimerl Katharina, Tatzler Verena C., Zepke Georg, Finsterwald Monika, Pichler Barbara, Reitinger Elisabeth (2020): Developing dementia-friendly pharmacies in Austria: a health promotion approach, Health Promotion International, Volume 35, Issue 4, August 2020, Pages 702–713

Powell Jennie (o. D.): Hilfen zur Kommunikation bei Demenz. Deutsche Übersetzung: Kuratorium Deutsche Altershilfe, Köln. Volltext unter www.alzheimer-augsburg.de/cms/wp-content/uploads/hilfen-zur-kommunikation-bei-demenz.pdf

Stuhlmann Wilhelm, Supprian Tillmann (2013): Früherkennung der Demenz. Eine Information für Patienten und Angehörige. Düsseldorf university press

Wancata Johannes (2015): Studien und Hochrechnungen für Österreich. In: Höfler Sabine, Bengough Theresa, Winkler Petra, Griebler Robert (Hg.). Österreichischer Demenzbericht 2014, S. 19–21. <https://broschuerenservice.sozialministerium.at/Home/Download?publicationId=277>

WHO (1986): Ottawa charter for Health Promotion. www.euro.who.int/de/publications/policy-documents/ottawa-charter-for-health-promotion,-1986

WHO (o. D.): Definition of Palliative Care. www.who.int/cancer/palliative/definition/en

DANKE

Christ Rainer

Croy Antonia

Elmani-Zanka Dina

Fadengruber Christian

Fischer Manfred

Gröning Katharina

Gürtler Johanna

Haberfeld Heinz

Hafner Viktor

Hübel Ursula

Jungwirth Ines

Kloibmüller Sabine

Kölbl Gertrude

Kripp Monika

Malli Gerlinde

Mandl Alexandra

Neuhold Christine

Pototschnigg Angela

Püringer Johanna

Rameder Christa

Reis-Klingspiegl Karin

Reiter Helmut

Reitinger Elisabeth

Rösler Petra

Schneider Regina

Seiwald Kornelia

Sramek Gunvor

Stanzl Hermine

Strasser Diemut

Wenger Ilona

Betreuende Angehörige
in Wien, Niederösterreich,
Salzburg und in der Steiermark

