

Gut unterwegs mit Demenz in der Stadt



Impressum

Autorinnen: Barbara Pichler, Elisabeth Reitingner, Bente Knoll, Birgit Hofleitner, Barbara Egger, Agnes Renkin unter Mitarbeit von Tatjana Fischer und Sonja Gruber

Konsortium: Institut für Palliative Care und OrganisationsEthik, Fakultät für Interdisziplinäre Forschung und Fortbildung, Alpen-Adria Universität Klagenfurt, Wien, Graz (Sept. 2016-Aug. 2018) seit Sept. 2018: Institut für Pflegewissenschaft, Fakultät für Sozialwissenschaften, Universität Wien; Büro für nachhaltige Kompetenz B-NK GmbH; CS Caritas Socialis vertreten durch Christina Hallwirth-Spörk; Wiener Linien GmbH & Co KG vertreten durch Roland Krpata und Michael Skok

Danksagung: Das Autorinnenteam bedankt sich bei allen Teilnehmenden an der Studie, Menschen mit Vergesslichkeit, An- und Zugehörigen sowie Expertinnen und Experten. Insbesondere bei Petra Fercher (Masterin und Trainerin in Validation®), Alzheimer Austria, den Mitgliedern von PROMENZ, der Mobilitätsagentur Wien und den Mitgliedern des Wissenschafts-Praxis-Beirats im Projekt: Stefanie Auer, Herbert Bork, Gert Dressel, Maria Grundner, Katharina Heimerl, Monika Kripp, Hanna Mayer, Petra Plunger, Petra Rösler, Raphael Schönborn, Andrea Stütz.

Korrektorat: Ilona Wenger
Wien, im November 2018

Titelbild: Büro für nachhaltige Kompetenz B-NK GmbH

Bilder: Büro für nachhaltige Kompetenz B-NK GmbH und <https://pixabay.com>

Druck: Druckerei Janetschek GmbH

ISBN: 978-3-9504265-9-5

Projektförderung:



 Bundesministerium
Verkehr, Innovation
und Technologie

Österreichische Forschungsförderungsgesellschaft (FFG, Projektnummer: 855001) mit Mitteln des Bundesministeriums für Verkehr, Innovation und Technologie (BMVIT).

Zitationsempfehlung: Pichler, Barbara; Reitingner, Elisabeth; Knoll, Bente; Hofleitner, Birgit; Egger, Barbara; Renkin, Agnes (2018): Gut unterwegs mit Demenz – in der Stadt. Broschüre, Wien. Online verfügbar <https://unterwegs-mit-demenz.at/publikationen/>

Die Broschüre steht unter <https://unterwegs-mit-demenz.at/publikationen/> zum kostenlosen Download bereit und kann bei office@b-nk.at gegen einen Unkostenbeitrag bestellt werden.



Dieses Werk steht unter der Creative-Commons-Lizenz Namensnennung (Barbara Pichler, Elisabeth Reitingner, Bente Knoll, Birgit Hofleitner, Barbara Egger und Agnes Renkin) – Weitergabe unter gleichen Bedingungen.

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	2
An wen richtet sich die Broschüre?	3
Teil 1: Grundlagen	
Leben mit beginnender Demenz	4
Unterwegssein als soziale Teilhabe	6
Kommunikation mit Menschen mit Demenz	7
Teil 2: Gut unterwegs sein mit Demenz – vielfältige Perspektiven	
Menschen mit Demenz im öffentlichen Raum	11
Die Situation von An- und Zugehörigen	13
Begegnungen im Alltag	15
Hilfe durch soziale Dienste	16
Rolle der Stadtplanung und Stadtgestaltung	18
Beitrag der öffentlichen Verkehrsunternehmen	20
Unterstützung durch Technologien	22
Teil 3: Handlungsempfehlungen und Ressourcen	
Empfehlungen für Menschen mit Demenz	25
Tipps für An- und Zugehörige	28
Begegnungen im Alltag: Was tun?	30
Ausgewählte Hinweise für Soziale Dienste	33
Demenzfreundliche Stadtplanung und -gestaltung	36
Unterwegssein mit öffentlichen Verkehrsmitteln	40
Technologien zielgruppenorientiert entwickeln	44

Vorwort

Die **Lebensqualität** von Menschen im hohen Alter wird durch persönliche, gesundheitliche aber auch soziale, baulich-räumliche und technische Faktoren beeinflusst. Barrierefreies Unterwegssein im öffentlichen Raum und mit öffentlichen Verkehrsmitteln sind dafür besonders wichtig; vor allem, wenn die Vergesslichkeit größer und die Orientierung schwieriger wird.

Die Broschüre „Gut unterwegs mit Demenz“ bereitet Erkenntnisse aus dem Forschungsprojekt **„Demenz in Bewegung. Studie und Handlungsempfehlungen für demenzfreundliches Unterwegssein im öffentlichen Verkehrssystem“** auf. Über mehr als zwei Jahre arbeiteten eine Universität¹, das Büro für nachhaltige Kompetenz B-NK GmbH, CS Caritas Socialis und die Wiener Linien dafür zusammen. Neben Gesprächen (narrativen Interviews), um Erzählungen aus dem Alltag besser zu verstehen, sind wir mit Menschen mit Demenz spazieren gegangen (Begehungsstudie) und haben technische Hilfsmittel auf ihre Gebrauchstauglichkeit hin geprüft (Usability Tests).

„Demenz“ bedeutet wörtlich „ohne Geist“ und wird als Diagnose daher von Betroffenen oft abgelehnt. **„Leben mit Vergesslichkeit“** lautet daher vielfach die Selbstbezeichnung von Betroffenen. Der gesellschaftliche Umgang mit Menschen, die von Veränderungen der Merkfähigkeit, der Orientierung oder im Umgang mit Gefühlen betroffen sind („neurodegenerative Veränderungen“), ist nach wie vor mit Stigmatisierung und Tabuisierung verbunden. Daher – und wir bitten alle von Vergesslichkeit betroffenen Personen um Verständnis – werden wir auch in dieser Broschüre zumeist von „Demenz“ sprechen: Um einen weithin bekannten Begriff zu verwenden und deutlich zu machen, wie wichtig ein offener, achtsamer und zuhörender Umgang mit Menschen für uns alle ist, auch wenn manche scheinbar „anders“ sind. Herzlichen Dank.

Elisabeth Reitingner, Barbara Pichler, Bente Knoll, Birgit Hofleitner, Barbara Egger und Agnes Renkin

<https://unterwegs-mit-demenz.at/>

1 Im Zeitraum von September 2016 bis August 2018: Institut für Palliative Care und OrganisationsEthik, Fakultät für interdisziplinäre Forschung und Fortbildung, Alpen-Adria Universität Klagenfurt, Wien, Graz; seit September 2018: Institut für Pflegewissenschaft, Fakultät für Sozialwissenschaften, Universität Wien.

An wen richtet sich die Broschüre?

Diese Broschüre ist ein Ergebnis aus einem zweieinhalbjährigen Forschungsprojekt **Demenz in Bewegung – Studie und Handlungsempfehlungen für demenzfreundliches Unterwegssein im öffentlichen Verkehrssystem**, an dem viele unterschiedliche Personen und Organisationen beteiligt waren. Alle Beteiligten haben sich mit der Frage beschäftigt: **Was braucht es, damit Menschen mit Demenz gut draußen unterwegs sein können?** Mit „draußen“ ist der öffentliche Raum gemeint – die Straßen, die Plätze, die öffentlichen Verkehrsmittel in einer Stadt.

Für alle, die diese Frage interessiert, haben wir diese Informationen zusammengefasst. Wir möchten folgende Gruppen ansprechen: **Menschen mit Demenz, An- und Zugehörige von Menschen mit Demenz, alle Menschen, die in Städten leben, Mitarbeitende, Führungskräfte und ehrenamtlich Engagierte von sozialen Diensten, Mitarbeitende und Führungskräfte in der Stadtplanung, Mitarbeitende und Führungskräfte von und in öffentlichen Verkehrsunternehmen** sowie **Entwicklerinnen und Entwickler von Technologien zur Unterstützung des Unterwegsseins**.

Das Thema „draußen Unterwegssein“ ist vielschichtig und braucht Menschen, soziale Beziehungen, baulich-räumliche und technische Ausstattung. **Im ersten Teil der Broschüre** werden die Grundlagen zum Leben mit Demenz und **im zweiten Teil** die verschiedenen beteiligten Personen, Gruppen und Organisationen beschrieben. Die wörtlichen Zitate stammen aus den Gesprächen mit Menschen mit Demenz, die wir im Rahmen des Projekts durchgeführt haben. Ihre Namen wurden geändert, um Anonymität zu gewährleisten. **Im dritten Teil** der Broschüre werden vorhandene Ressourcen aufgezeigt und Handlungsempfehlungen vorgestellt. Im Mittelpunkt steht die Großstadt Wien, in der auch das Forschungsprojekt durchgeführt wurde.

Teil 1: Grundlagen

Leben mit beginnender Demenz

Menschen mit Demenz und ihre Angehörigen brauchen, wie wir alle, auch ein soziales Leben. Damit sie am gesellschaftlichen Leben teilhaben können, sind eine demenzfreundliche Gestaltung des Lebensumfeldes, Wertschätzung und Selbststimmung wichtig. Im öffentlichen Raum und mit öffentlichen Verkehrsmitteln unterwegs zu sein, ist für Menschen mit Demenz zentral. Was aber brauchen Menschen mit Demenz, wenn sie unterwegs sind? Und: **Was ist Demenz eigentlich?**

In dieser Broschüre wird der Fokus auf **Menschen mit „leichter Demenz“** gerichtet. Nicht immer gibt es am Beginn schon eine ärztliche Diagnose. Im sozialen Umfeld fallen oft erste Gedächtnislücken auf und dass mitunter unrealistische Dinge behauptet werden. Die betroffenen Personen realisieren selbst zumeist sehr gut, dass sie vergesslich sind. Der Umgang mit der Vergesslichkeit ist jedoch unterschiedlich.

Der offene Umgang mit den Veränderungen der Merkfähigkeit ist selten. Verstärkt wird dies durch die Gesellschaft, in der nach wie vor das Thema „Demenz“ negativ behaftet ist und tabuisiert wird. Schreckensszenarien und Abwertungen machen es für die Betroffenen schwer, zur Diagnose „Demenz“ zu stehen.

Es gibt aktuell aber auch eine gegenläufige Bewegung: Menschen mit Vergesslichkeit beginnen ihre Vergesslichkeit nicht mehr zu verbergen, sondern sie schließen sich zusammen und treten für ihre Rechte ein. In Österreich ist das zum Beispiel die **Selbsthilfegruppe PROMENZ**. Ihre Mitglieder lehnen den Begriff Demenz ab, der aus dem Lateinischen kommt und übersetzt „ohne Geist“ bedeutet. Es ist ihnen wichtig, dass Menschen mit Demenz als Personen mit unterschiedlichen Begabungen

und Fähigkeiten wahrgenommen werden und nicht nur als Menschen mit Beeinträchtigungen. Gleichzeitig benennen die Mitglieder aber auch ihre kognitiven Einschränkungen. Aktuelle Schätzungen zufolge leben in Österreich derzeit rund **130.000 Menschen mit Demenz**.

Medizinisch wird Demenz als eine Folge chronisch fortschreitender Veränderungen des Gehirns beschrieben. Im Verlauf kommt es zur Einschränkung bestimmter geistiger Fähigkeiten, die Denken, Orientierung, Lernfähigkeit und Sprache beeinflussen. Auch auf der Gefühlsebene und im sozialen Verhalten kommt es zu Veränderungen. Zur Einschätzung des Schweregrades einer Demenz wird die „Mini-Mental-State-Examination“ (MMSE) durchgeführt, die diese in leichte, mittelschwere und schwere Demenz unterteilt. Die Übergänge sind dabei fließend.

„**Leichte Demenz**“ macht sich durch Vergesslichkeit und erste Schwierigkeiten, sich zeitlich und räumlich zu orientieren, bemerkbar. Das kann z. B. beim Einkaufen, bei finanziellen Angelegenheiten oder bei Reisen an neue Orte zu Problemen im Alltag führen. Bei „**mittelschwerer Demenz**“ sind die betroffenen Personen zeitlich und räumlich desorientiert. Sie benötigen Unterstützung bei Alltagsverrichtungen wie z. B. bei der Körperpflege. Die „**schwere Demenz**“ äußert sich durch lückenhafte Erinnerung, Veränderung der Persönlichkeit, Verlust des Sprechvermögens und durch fortschreitende Immobilität.

„Ich lebe ein herrliches Leben.“

(Herr Moser, 73 Jahre)

Unterwegssein als soziale Teilhabe

Selbstständig unterwegs sein zu können ist der Schlüssel für das soziale Miteinander und eine selbstbestimmte Lebensführung. Dazu zählen zum Beispiel Einkäufe tätigen, sich mit Freundinnen und Freunden treffen oder einen Ausflug machen. Tritt eine Demenz auf, ziehen sich viele Betroffene und ihre Angehörigen häufig aus dem gesellschaftlichen Leben zurück. Daher ist es wichtig, dass die soziale, bauliche, räumliche und technische Umwelt so gestaltet ist, dass Menschen mit Demenz so gut wie möglich selbstbestimmt unterwegs sein können. Zahlreiche Hindernisse erschweren das Unterwegssein im öffentlichen Raum. Zum Beispiel kann das Fehlen von öffentlichen Toiletten ein Grund sein, warum jemand lieber zu Hause bleibt.

Es gibt in Wien, wie auch in anderen Bundesländern, viele demenzfreundliche Initiativen wie zum Beispiel die „**demenzfreundlichen Bezirke**“. Diese wollen erreichen, dass Menschen mit Demenz mitten im gesellschaftlichen Alltagsleben ihren selbstverständlichen Platz haben. Dazu bauen sie demenzfreundliche Netzwerke zwischen vielen verschiedenen Einrichtungen im Bezirk wie zum Beispiel Büchereien, Volkshochschulen, Apotheken oder mobilen und stationären Pflegeorganisationen auf. Die **österreichische „Demenzstrategie. Gut leben mit Demenz“** hat zum Ziel, dass Menschen mit Demenz und ihre Angehörigen gleichberechtigt an der Gesellschaft teilhaben können. Dafür ist der Abbau von Barrieren notwendig. Das können sowohl umweltbedingte Barrieren sein, als auch die Einstellungen von Menschen. Grundlage dafür ist unter anderem die UN-Behindertenrechtskonvention (<https://www.behindertenrechtskonvention.info>).

„Ich kann die Gasse hinaufgehen bis zum Hundepplatz mit Begleitung.“

(Frau Klement, 92 Jahre)

Kommunikation mit Menschen mit Demenz

Kommunikation mit anderen Menschen ist ein wichtiger Bestandteil unseres Lebens. Unabhängig davon, ob eine Person von Demenz betroffen ist oder nicht, tauschen wir uns im Kontakt mit anderen Menschen aus. Wir treten in Beziehung zueinander, erleben Gemeinschaft und beteiligen uns am gesellschaftlichen Leben. Für Menschen mit Demenz ist der **Kontakt zu anderen Menschen beim Unterwegssein** im öffentlichen Raum und in öffentlichen Verkehrsmitteln besonders wichtig. Vor allem, wenn man plötzlich unsicher in der Orientierung ist, ist die Kommunikation mit den Mitmenschen zentral.

Eine beginnende Demenz ist für Außenstehende selten offensichtlich. Es kann vorkommen, dass man gezielt um Hilfe gebeten wird. Oder man nimmt eine Person mit fragendem Gesichtsausdruck wahr, die Unterstützung braucht. Oder man beobachtet, dass jemand nicht mit dem Fahrkartenkauf zurechtkommt. In diesen Fällen können folgende **Grundhaltungen aus der personenzentrierten Kommunikation und Validation** nach Naomi Feil hilfreich sein:

- Treten Sie der Person mit einer wertschätzenden Haltung gegenüber und lassen Sie sich für diese kurze Zeit auf die Begegnung mit diesem Menschen ein.
- Bereits der direkte Kontakt, die persönliche Ansprache und das Ernst-genommen-Werden können der betroffenen Person Sicherheit vermitteln.
- Wenn die betroffene Person sehr gestresst wirkt, ist es zunächst wichtig, Ruhe in die Situation zu bringen: Zeit geben, eine entspannte Körperhaltung und gleichmäßiges Atmen können beruhigend wirken.

- Sprechen Sie langsam und deutlich mit tiefer Stimme. Wenn es passend ist, leiten Sie die betroffene Person an, tief und ruhig zu atmen.
- Wenn der Kontakt inmitten einer hektischen und lauten Umgebung stattfindet, suchen Sie zuerst einen passenderen Ort auf oder setzen Sie sich gemeinsam auf eine Bank.
- Es muss nicht immer gleich eine Lösung gesucht und angeboten werden. Wichtig ist zuzuhören und herauszufinden, worum es geht. Fragen, die sich dazu eignen sind: „Wer?“ „Wo?“ „Was?“ „Wann?“ „Wie?“ Schauen Sie, was die betroffene Person in der Situation braucht. Überlegen Sie sich, welche Unterstützungsmöglichkeiten Sie eventuell anbieten können. Beispiele sind: „Ich erinnere Sie, wenn Sie aussteigen müssen.“ oder: „Ich begleite Sie ein Stück.“



Weiterführende Informationen:

Website zum Forschungsprojekt „Demenz in Bewegung“

<https://unterwegs-mit-demenz.at/>

Broschüre „Menschen mit Demenz im öffentlichen Verkehr“

<https://broschuerenservice.sozialministerium.at/Home/Download?publicationId=669>

Österreichische Demenzstrategie „Gut leben mit DEMENZ“

<https://www.demenzstrategie.at/>

Abschlussbericht: http://www.bmgf.gv.at/cms/home/attachments/5/7/0/CH1513/CMS1450082944440/demenzstrategie_abschlussbericht.pdf

Broschüre „Frauen und Männer mit Demenz – Handlungsempfehlungen zur personenzentrierten und gendersensiblen Kommunikation“

<https://broschuerenservice.sozialministerium.at/Home/Download?publicationId=486>

Selbsthilfegruppe Alzheimer Austria

<https://www.alzheimer-selbsthilfe.at/>

Selbsthilfegruppe PROMENZ

<https://www.promenz.at/>

Schottische Demenz-Arbeitsgruppe (Website auf Englisch)

https://www.alzscot.org/campaigning/scottish_dementia_working_group

Teil 2:

Gut unterwegs sein mit Demenz – vielfältige Perspektiven

Im Folgenden werden die Situationen verschiedener Zielgruppen beschrieben.

- Menschen mit Demenz
- Angehörige von Menschen mit Demenz
- Alle Menschen, die in Städten leben
- Mitarbeitende, Führungskräfte und ehrenamtlich Engagierte von sozialen Diensten
- Mitarbeitende und Führungskräfte in der Stadtplanung
- Mitarbeitende und Führungskräfte öffentlicher Verkehrsunternehmen
- Entwicklerinnen und Entwickler von Technologien zur Unterstützung des Unterwegsseins

Menschen mit Demenz im öffentlichen Raum

Menschen mit beginnender Demenz haben meist schon ein hohes Lebensalter erreicht. Sie können körperlich fit sein, viele haben aber auch altersbedingte Beschwerden. Schmerzende Beine, Schwindel oder Schwerhörigkeit können zum Beispiel das Unterwegssein außer Haus erschweren. Vermehrtes Vergessen führt zu **Unsicherheiten in der Orientierung**. Dies wird von Betroffenen auch als Nebel beschrieben, der sich vor das Ziel schiebt. So können sie sich plötzlich in einer Situation befinden, in der sie nicht mehr weiterwissen. Wie Menschen mit Vergesslichkeit mit solchen Situationen umgehen oder welche Strategien sie beim Außer-Haus-Gehen haben, ist unterschiedlich.

Es lassen sich grob **zwei Strategien** unterscheiden: Auf der einen Seite gibt es Menschen, die sich stark an anderen Personen orientieren. Sind sie alleine unterwegs, ist das Fragen eine zentrale Strategie, um den richtigen Weg zu finden. Ansprechpersonen, wie zum Beispiel Mitmenschen auf der Straße oder auch eine Buslenkerin oder ein Buslenker, sind für sie wichtig.

„Und wenn ich einmal wirklich nicht weiter weiß, dann frag ich halt.“

(Frau Wagner, 88 Jahre)

Auf der anderen Seite gibt es Betroffene, die sich mehr auf die eigene Orientierung konzentrieren. Sie versuchen, durch **gezieltes Training und das Studieren von Fahrplänen und Stadtplänen** die Wegstrecken zu üben und alleine zu meistern.

Für diese Personengruppe sind gut lesbare Fahrpläne und klare Orientierungszeichen sehr wichtig. Bei der Orientierung können zum Beispiel markante Gebäude, der blaue U-Bahnwürfel oder auch Geschäfte behilflich sein.

Allgemein gilt für Menschen mit Vergesslichkeit, dass Veränderungen wie zum Beispiel die neue Linienführung eines öffentlichen Verkehrsmittels oder das Zusperrnen eines vertrauten Geschäftes zu Irritationen führen kann. Menschen mit Vergesslichkeit haben daher oft die Tendenz, auf den **gewohnten Routenwegen** zu bleiben. Dies kann auch den eigenen Aktionsradius verringern. Wird der Versuch gewagt, einen neuen Weg auszuprobieren, ist das mit einem hohen Aufwand verbunden. Um zum Beispiel zu einem Termin an einem nicht vertrauten Ort pünktlich zu erscheinen, wird die Wegstrecke bereits an den Tagen davor geübt. Einen negativen Einfluss auf die räumliche Orientierung haben auch Lärm und zu viele optische Eindrücke. Durch die Reizüberflutung wird die Konzentration erheblich gestört. Manche Menschen mit Demenz ziehen sich allmählich aus dem öffentlichen Leben zurück. Andere wiederum sehen gerade das fortgeschrittene Alter und die beginnende Vergesslichkeit als Anlass, jetzt vermehrt rauszugehen um etwas zu erleben: *„Ich unternehme viel, wer weiß, was in drei Jahren ist.“* (Frau Janach, 64 Jahre).



Die Situation von An- und Zugehörigen

Ein Großteil der Menschen mit Demenz lebt zu Hause und wird von – zumeist weiblichen – An- und Zugehörigen¹ betreut. Häufig übernimmt die betreuende Person zunehmend Verantwortung für die Person mit Demenz und trägt Sorge für deren Wohlergehen. Für das Unterwegssein außer Haus von Menschen mit Demenz nehmen die Angehörigen eine wichtige Rolle ein. Diese können das selbstständige Hinausgehen ohne Begleitung fördern, oder aber auch aus Sorge, dass der Person etwas zustoßen könnte, einschränken. Dabei bewegen sich die betreuenden Angehörigen nicht selten in einem **Spannungsfeld zwischen Freiheit und Sicherheit**. Und in diesem Spannungsfeld ist es schwierig, eine gute Balance zu finden. Auf der einen Seite soll der Willen des Menschen mit Demenz respektiert werden, auf der anderen Seite soll aber auch Schaden vermieden werden. Angehörige gehen mit dieser zwiespältigen Situation unterschiedlich um. Die folgenden zwei Beispiele sollen dies kurz veranschaulichen: Im ersten Fall klärt eine Ehefrau die Nachbarschaft über die Demenz ihres Mannes auf. So will sie erreichen, dass er weiterhin alleine draußen unterwegs sein kann, aber im Notfall Hilfe erhält, sollte er alleine nicht nach Hause finden.



1 Mit „An- und Zugehörigen“ meinen wir sowohl Verwandte, als auch Familie aber auch andere nahestehenden Personen, die im Alltag wichtige Bezugspersonen von Menschen mit Demenz sind. Zumeist verwenden wir im Folgenden aber ausschließlich die Benennung „Angehörige“.

Im zweiten Fall möchte eine betreuende Tochter nach mehreren unangenehmen Vorfällen vermeiden, dass ihre über 90-jährige alleinlebende Mutter alleine unterwegs ist. Sie verbringt daher sehr viel Zeit mit ihr, was sie jedoch selbst an die Grenze ihrer Belastbarkeit bringt.

Das Leben mit einer Person mit Demenz wird von Angehörigen oft als belastend erlebt und geht mit schmerzlichen Verlusterfahrungen einher. So wird mit der Zeit nicht nur die Mobilität der Personen mit Demenz außer Haus geringer, auch die Angehörigen verlieren an Bewegungsfreiheit und eigenständiger Lebensführung. Gleichzeitig können durch die Betreuungssituation intensivere Beziehungen entstehen und der Alltag durch humorvolle und überraschende Erlebnisse und emotional berührende Momente bereichert werden. Auch das Gefühl, gebraucht zu werden und etwas zurückgeben zu können, stärkt die Angehörigen.

„Aber ich hab dann immer wieder gesagt, Wege, die mein Schwiegervater schon so oft gegangen ist, da hab ich keine Bedenken gehabt. Natürlich hätte was passieren können, aber das können wir nicht verhindern.“

(Frau Pichlbauer, 54 Jahre)

Begegnungen im Alltag

In einer Großstadt zu leben bedeutet oft, in einer großen Menge von Menschen unterwegs zu sein. Gerade in den öffentlichen Verkehrsmitteln sind viele von ihnen mit ihren eigenen Gedanken beschäftigt oder widmen sich dem Smartphone oder der Zeitung. Viele haben es eilig und wollen rasch ihr Ziel erreichen. Sie bewegen sich häufig wie selbstverständlich im öffentlichen Raum und müssen sich nicht speziell orientieren. Die Aufmerksamkeit für die unmittelbare Umgebung und auch die Mitmenschen ist eher gering. Begegnungen kommen eher zufällig oder vor allem in der Nachbarschaft zustande.

Ältere Menschen und besonders Menschen mit Demenz verlieren leichter die Orientierung. Sie brauchen daher öfters die **Aufmerksamkeit und die Hilfe von ihren Mitmenschen**. Vor allem in einer neuen und unbekanntenen Umgebung ist es für sie wichtig, andere ansprechen zu können. Für viele Menschen mit Demenz ist es durch die Unterstützung ihrer Mitmenschen möglich, selbstständig im öffentlichen Raum unterwegs zu sein. Die Gewissheit, dass im Notfall jemand helfen könnte, gibt ein Gefühl der Sicherheit. Daher ist es wichtig, dass Mitmenschen vermitteln, dass sie ansprechbar sind – durch offene Blicke und Gesten, durch Aufmerksamkeit für die Umgebung, durch das Aufgreifen von ratsuchenden Blicken. Hilfe anzubieten, Fragen zu beantworten und den Weg zu zeigen oder auch ein Stückweit gemeinsam zu gehen kann für alle, die sich gerade einmal wo nicht so gut auskennen, sehr hilfreich sein.

„Die Leute akzeptieren wenn man sagt, ich habe da eine Einschränkung.“

(Frau Novak, 71 Jahre)

Hilfe durch soziale Dienste

Mobile, teilstationäre und stationäre soziale Dienste können Menschen mit Vergesslichkeit beim Unterwegssein unterstützen. Begleitung durch Mitarbeitende von sozialen Diensten (Betreuung, Pflege, Therapie), aber auch durch ehrenamtliche Mitarbeitende kann sehr hilfreich sein. Aufgrund der oft negativen Einstellung zu Demenz in der Gesellschaft ist es für Betroffene, aber auch ihre Angehörigen oft nicht einfach, Hilfe in Anspruch zu nehmen. Daher stehen Mitarbeitende der Pflege und Betreuung vor der Aufgabe, Hilfe so anzubieten, dass sie angenommen werden kann. Menschen mit Vergesslichkeit und ihre Angehörigen brauchen den Mut, sich an andere zu wenden.

Für die Betreuung von Menschen mit Demenz gibt es eine Reihe an sozialen Angeboten: Mobile und ambulante Dienste kommen in die Wohnung und unterstützen im Alltag zu Hause. In Tageszentren können Menschen mit Demenz in Gemeinschaft ihre Zeit verbringen, gemeinsam zu Mittag essen und ihre Lebensgeschichten mit anderen teilen.

„Was mein Problem ist, ist das Stürzen. Sonst könnte es viel schöner sein. Natürlich dadurch, dass ich eben ständig mit dem Rollator geh´, stellt sich der Körper auch drauf ein. Jetzt hab´ ich Gott sei Dank zweimal in der Woche eine Therapeutin, die mit mir turnt im Winter.“

(Frau Steiner, 88 Jahre)

Stationäre Angebote wie Pflegeheime bieten ihren Bewohnerinnen und Bewohnern Betreuung und Pflege rund um die Uhr. Heime verfügen üblicherweise auch über einen überschaubaren, barrierefreien Freiraum für Spaziergänge im Freien. Manche Bewohnerinnen und Bewohner, die zuletzt alleine in einer Wohnung im Obergeschoß ohne Lift gewohnt haben, können hier wieder selbstständig ins Freie gehen. Zusätzlich zu Pflegeheimen haben sich in den letzten Jahren auch Wohngemeinschaften für Menschen mit Demenz etabliert.

„Ich merk´, wenn ich am Vormittag hinausgeh´, dass mein Werkzeug, meine beiden Füße, dass die dann viel besser sind. Aber leider hab´ ich nicht immer jemanden, der mich begleitet.“

(Frau Klement, 92 Jahre)

Allgemein gilt, dass für das Unterwegssein von Menschen mit Demenz außer Haus der kompetente Umgang der Mitarbeitenden mit den Betroffenen besonders wichtig ist. Für die Begleitung auf Spaziergängen oder anderen Wegen außer Haus bräuchte es jedoch in allen Bereichen **mehr Ressourcen**: mehr Personal, mehr finanzielle Mittel und mehr Zeit.

Rolle der Stadtplanung und Stadtgestaltung

Stadtplanerinnen und Stadtplaner haben die Aufgabe, öffentliche Räume in der Stadt so zu planen, dass sie den verschiedenen Ansprüchen der Bevölkerung gerecht werden. Sie müssen einerseits kurze und schnelle Wege für unterschiedliche Fortbewegungsmöglichkeiten schaffen. Andererseits müssen sie auch attraktive Orte gestalten, an denen sich Kinder, Jugendliche, Erwachsene, ältere Personen und auch Menschen mit Demenz gerne aufhalten. Oftmals widersprechen sich die Nutzungsansprüche. Bei der Planung des öffentlichen Raumes müssen auch Richtlinien für Barrierefreiheit und weitere rechtliche und organisatorische Rahmenbedingungen eingehalten werden. Weiters müssen das Klima und Wetterereignisse wie zum Beispiel plötzlicher starker Regen in der Planung bedacht werden.



Auch demografische Veränderungen, wie der **steigende Anteil an älteren Menschen**, beeinflussen die Stadtplanung. Sie muss noch bewusster für ältere Personen planen – für Menschen, die nicht mehr so mobil sind, die nicht mehr so gut sehen oder hören können und/oder die kognitiv eingeschränkt sind. Menschen mit Demenz sind beim Unterwegssein im öffentlichen Raum insbesondere auf Strukturen und markante Punkte, die ihnen die Orientierung erleichtern, angewiesen. Planung, die barrierefrei ist und dem Alter(n) der Menschen gerecht wird, gehört in einigen Städten, wie zum Beispiel auch in Wien, bereits zum Standard.

„Wir gehen da hinüber und gehen durch den Liechtensteinpark. Den habe ich so gern. Wenn es schön ist, können wir uns ja einmal niedersetzen. Da setzen wir uns nieder. Da vorne, die Bank. Wo die Sonne ist.“

(Frau Köhler, 77 Jahre)

„Wenn ich hierherkomme, sehe ich das Blumengeschäft. Da brauche ich nicht mehr viel schauen, da weiß ich, dass das da ist.“

(Herr Örtel, 70 Jahre)

Beitrag der öffentlichen Verkehrsunternehmen

Mit öffentlichen Verkehrsmitteln unterwegs zu sein ist wichtig, um außer Haus mobil zu bleiben. Für Verkehrsunternehmen ist es notwendig, auf die Bedürfnisse ihrer Fahrgäste einzugehen. Entsprechende Maßnahmen kommen nicht nur spezifischen Personen, sondern einer Vielzahl von Fahrgästen zu Gute. Menschen mit Demenz brauchen oftmals beim Ein- und Aussteigen mehr Zeit. Manchmal ist auch ein kurzes Gespräch notwendig, damit klar wird, wohin die Person fahren möchte. Dann kann bei der richtigen Haltestelle darauf hingewiesen werden, dass es Zeit zum Aussteigen ist. Vor allem beim Kauf von Fahrkarten ist der persönliche Kontakt oft notwendig.

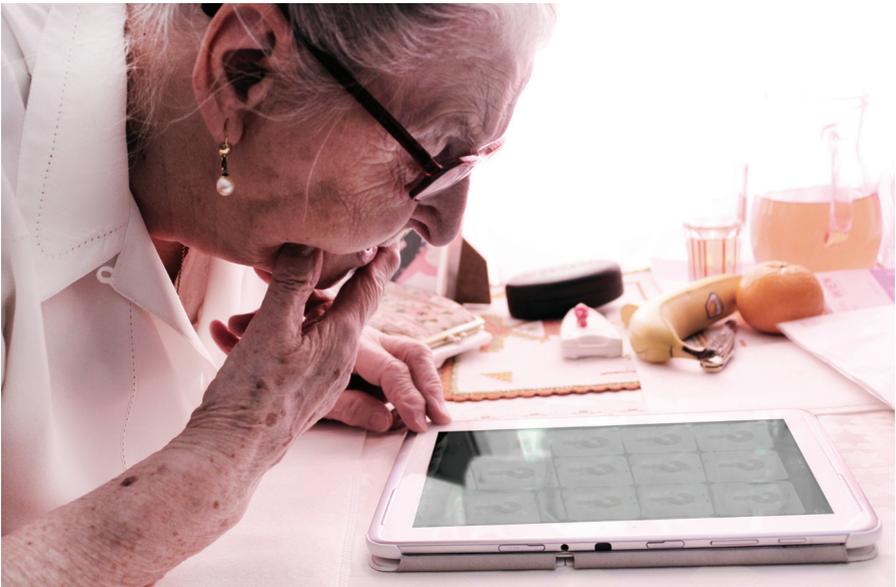
„Und wie ich drinnen sitze, denke ich mir: Und wie komme ich da raus? Ich bin so hoch oben. Die Stufen haben gefehlt. Da haben zwei Familien mich dann runter gehoben.“

(Frau Köhler, 77 Jahre)



Unterstützung durch Technologien

Technologische Forschung und Entwicklung möchte technische Hilfsmittel und Unterstützung für die Gesellschaft und für bestimmte Zielgruppen erzeugen. Technische Erneuerungen können für Nutzerinnen und Nutzer aber auch eine große **Herausforderung** sein. Menschen, die über technisches Vorwissen verfügen, passen sich an Neuerungen meist leichter an. Für Personen, die (digitale) Technologien erst spät in ihrem Leben kennengelernt haben, ist die Nutzung oft schwieriger. Für sie können technische Hilfsmittel, die eigentlich eine Unterstützung sein sollen, leicht zu einer **Überforderung** werden. Hier braucht es besonderes Augenmerk. Sonst kann das dazu führen, dass die Hilfsmitteln von der ursprünglich gedachten Zielgruppe gar nicht oder nur selten genutzt werden.



Auch für Menschen mit Demenz werden zahlreiche technologische Hilfsmittel angeboten, die sehr vielfältig sind. Viele der Technologien sind an Überwachungssysteme geknüpft, so dass bei der Anschaffung auch diesbezüglich ethische Fragen bedacht werden müssen.

Prinzipiell werden zwei Arten von Produkten unterschieden. Zum einen gibt es technische Geräte, die Personen auf ihren Wegen draußen orten können. Diese sogenannten „Tracker“ („Aufspürer“) werden von den Betroffenen entweder eingesteckt oder als Band am Arm oder am Fuß getragen. Zum anderen gibt es technische Geräte, bei denen die Ortung auswählbar ist und auch ausgeschaltet werden kann. Hierzu gehören zum Beispiel Handys mit großen Tasten („Handys für Seniorinnen und Senioren“), Armbanduhren oder Smartphones. Die Produkte sind mit unterschiedlichen Zusatzfunktionen ausgestattet – wie zum Beispiel mit Telefonie, Nachrichtenversand (SMS), SOS-Knopf, Mithörfunktion, Geschwindigkeitswarnung, Stillstandsmeldung, Sturzsensoren, Freisprecheinrichtung etc. Menschen, die ein Smartphone benutzen, stehen auch zahlreiche Applikationen (Apps), die sich gezielt an Menschen mit Demenz richten, zur Verfügung. Dazu gehören zum Beispiel Selbsttests, Gedächtnisspiele, Erinnerungsfunktionen, Informations-Apps, Ortungs-Apps, Organisations-Apps und Pflege-Apps, aber auch Apps zur Einrichtungsplanung für Wohnungen.

„Ja, wenn ich ein Handy kaufe, müsste mir derjenige, der es mir verkauft, auch erklären. Das müsste der Verkäufer mir erklären und auf eine Beschreibung würde ich auch Wert legen. Wo die Symbole da drauf sind.“

(Frau Hofer, 87 Jahre)

Teil 3:

Handlungsempfehlungen und Ressourcen

Im Folgenden werden Handlungsempfehlungen und Ressourcen, wie sie im Rahmen des Forschungsprojekts erarbeitet wurden, für die verschiedenen betroffenen Gruppen und Zielgruppen dieser Broschüre vorgestellt. Diese sind:

- Menschen mit Demenz
- Angehörige von Menschen mit Demenz
- Alle Menschen, die in Städten leben
- Mitarbeitende, Führungskräfte und ehrenamtlich Engagierte von sozialen Diensten
- Mitarbeitende und Führungskräfte in der Stadtplanung
- Mitarbeitende und Führungskräfte öffentlicher Verkehrsunternehmen
- Entwicklerinnen und Entwickler von Technologien zur Unterstützung des Unterwegsseins

Empfehlungen für Menschen mit Demenz

Wenn Sie im öffentlichen Raum unterwegs sind, **fragen Sie um Unterstützung**, wenn Sie Hilfe benötigen. Wenden Sie sich an Ihre Mitmenschen auf der Straße, in Geschäften, im Bus, in der Straßenbahn oder in der U-Bahn. Im Normalfall sind die Menschen hilfsbereit. So meinte Frau Janach, nachdem sie von anderen gelernt hat, wie hilfreich es ist, einfach jemanden anzusprechen: *„Ich bin seit einem Jahr praktizierende Fragerin.“* (Frau Janach, 64 Jahre)

Überlegen Sie sich, was Ihnen außer Haus hilft und Sicherheit gibt. Das kann von Person zu Person sehr unterschiedlich sein. Hier ein paar Ideen:

- Tragen Sie einen Zettel mit der Zieladresse, Wohnadresse und den Kontaktdaten mit sich.
- Vermeiden Sie Stoßzeiten. Da ist es in öffentlichen Verkehrsmitteln sehr laut und eng.
- Nehmen Sie Fahrpläne und Stadtpläne mit.
- Besorgen Sie sich ein Handy mit Navigationsfunktion, das Ihnen den Weg zeigt.
- Besprechen Sie diese und andere Möglichkeiten mit einer vertrauten Person.

Wenn sich ein Nebel vor Ihre Gedanken schiebt und Sie plötzlich nicht mehr weiterwissen, versuchen Sie wieder zur **Ruhe** zu kommen. Wenn möglich, **nehmen Sie Platz** und atmen Sie tief ein und aus.

Holen Sie sich Informationen zur Sicherheit und Barrierefreiheit von den Wiener Linien ein. Hier finden Sie weiterführende Informationen und Kontaktmöglichkeiten:

Broschüre „Barrierefrei unterwegs“

https://www.wienerlinien.at/media/files/2018/folder_barrierefrei-unterwegs_237676.pdf

Information über Aufzugstörungen

<https://www.wienerlinien.at/eportal3/ep/channelView.do/pageTypeld/66526/channelId/-52600>

Sicherheitsvorträge für Seniorinnen und Senioren von den Wiener Linien

Tel.: (01) 790 91 04 oder praevention@wienerlinien.at

Auskünfte zum Fahrgastbeirat

<https://www.wienerlinien.at/eportal3/ep/channelView.do/pageTypeld/66528/channelId/-46604>
fahrgastbeirat@wienerlinien.at

Auskunft zur Mobilitätsberatung und alle weiteren Fragen zu den Wiener Linien

Service-Telefon: (01) 790 91 00 oder auskunft@wienerlinien.at,
kundendialog@wienerlinien.at

Wenn Sie nicht alleine unterwegs sein möchten, organisieren Sie sich eine **Begleitperson**. Das können Ihre Angehörigen, Bekannten oder Freundinnen und Freunde sein. Es gibt aber auch Organisationen, die Besuchs- und Begleitdienste anbieten. Hier finden Sie einige dieser Organisationen:

Demenz-Wegbegleiterinnen und -begleiter, CS Caritas Socialis

Tel.: (01) 717 53 32 30 oder corinna.klein@cs.at

https://www.cs.at/files/demenzwegbegleiter_web.pdf

Freizeitbuddys für Menschen mit Demenz, Caritas Wien

Tel.: 0676/333 63 54 oder christina.mittendorfer@caritas-wien.at

<https://freiwillige.caritas-wien.at/aktiv-werden/freiwilligen-projekte/kulturbuddy-kopie-1/>

Informationen des Fonds Soziales Wien (FSW) über weitere Besuchs- und Begleitdienste

Tel.: (01) 245 24 oder post@fsw.at

<https://www.fsw.at/p/anbieter-besuchs-und-begleitdienst>

Schließen Sie sich einer **Selbsthilfegruppe** an. Hier können Sie sich mit anderen Betroffenen austauschen und nützliche Informationen erhalten. Sie können auch gemeinsam aktiv werden und zum Beispiel Ausflüge und Spaziergänge machen. Zusammen mit anderen Betroffenen können Sie auch für Ihre Anliegen und Rechte in der Öffentlichkeit eintreten. Hier finden Sie Infos zu Selbsthilfegruppen, wie zum Beispiel:

Selbsthilfegruppe PROMENZ

Tel.: 0664/525 33 00 oder info@promenz.at

<https://www.promenz.at/>

Alzheimer Austria

Tel.: (01) 332 51 66 oder alzheimeraustria@aon.at

<http://www.alzheimer-selbsthilfe.at/>

Tipps für An- und Zugehörige

Informationen zu Demenz und Unterstützungsangeboten für Angehörige wie zum Beispiel Beratung, Erfahrungsaustausch und Gesprächsrunden erhalten Sie über Selbsthilfegruppen und Interessensgemeinschaften wie zum Beispiel:

Alzheimer Austria

Tel.: (01) 332 51 66 oder alzheimeraustria@aon.at
<http://www.alzheimer-selbsthilfe.at/>

Interessensgemeinschaft pflegender Angehöriger

Tel.: (01) 58900 328 oder office@ig-pflege.at
<http://www.ig-pflege.at>

Kommunikation ist eine Schlüsselkompetenz im Umgang mit Menschen mit Demenz. Eine gute Kommunikation verringert Stress und hilft dabei, die alltäglichen Wege gemeinsam auszuhandeln (siehe Seite 7). Mehr Wissen über Wege zu einer guten Kommunikation finden Sie hier:

Broschüre „Frauen und Männer mit Demenz“

Bestellung unter Tel.: 0810/818 164
http://www.bmgf.gv.at/cms/home/attachments/0/1/9/CH1513/CMS1436867360033/demenz_handlungsempfehlungen.pdf

Buchempfehlung

Fercher, Petra; Sramek, Gunvor (2013): Brücken in die Welt der Demenz. Validation im Alltag. München: Reinhardt.

Weitere Literatur und Filmtipps

<https://www.alzheimer-selbsthilfe.at/angebote/literatur-filme/>

Seminare zur Kommunikationsmethode „Validation nach Naomi Feil“ speziell für Angehörige, u. a. im

- Ausbildungszentrum des Wiener Roten Kreuzes, Tel.: (01) 795 80 60 00 oder abz-kundenzentrum@wrk.at
- Kardinal-König-Haus, Tel.: (01) 804 75 93 oder office@kardinal-koenig-haus.at

Informieren Sie Ihre Nachbarinnen und Nachbarn über die Demenz Ihres Familienmitglieds. Auch ist es hilfreich, wenn regelmäßig besuchte Geschäfte und andere Einrichtungen (zum Beispiel Kaffeehaus, Bücherei, Apotheke) in Ihrer Nachbarschaft Bescheid wissen. So sind diese Personen im Bedarfsfall informiert, wie sie sich verhalten sollen oder können Sie auch kontaktieren.

Als Angehörige befinden Sie sich in einem **schwierigen Spannungsfeld, wenn die von Demenz betroffene Person alleine unterwegs ist**: Sie möchten einerseits dem Willen und dem Freiheitsbedürfnis der Person gerecht werden, andererseits fühlen Sie sich aber auch dafür verantwortlich, dass ihr nichts zustößt. Für dieses Dilemma gibt es nicht eine einzige und richtige Lösung. Sich mit anderen Angehörigen über diese Spannungen und Widersprüche auszutauschen, kann hier sehr hilfreich sein. Wiederum sind Selbsthilfegruppen wie zum Beispiel Alzheimer Austria dafür eine gute Anlaufstelle.

Einzelne **Museen** haben für Menschen mit Demenz ein spezielles Angebot, hier einige Beispiele

- Schloss Belvedere: <https://www.belvedere.at/kunstvermittlung?type=erw&location=1512138643924&fid=1453349417715>
- Kunsthistorisches Museum: <https://www.khm.at/erfahren/kunstvermittlung/barrierefreie-angebote/>
- Albertina: <https://www.albertina.at/besuch/programm/fuehrungen-fuer-demenz-betroffene/>

Weitere hilfreiche Tipps finden Sie auch bei den Handlungsempfehlungen für Menschen mit Demenz (siehe Seite 25).

Begegnungen im Alltag: Was tun?

Menschen mit beginnender Demenz leben zumeist in den eigenen vier Wänden. Auf ihren Wegen im öffentlichen Raum kann es vorkommen, dass sie die Orientierung verlieren. Für diese Situation haben sich die Betroffenen zumeist unterschiedliche Strategien zurecht gelegt, damit sie ihren Weg wiederfinden. Manche fragen aktiv andere Verkehrsteilnehmende nach dem Weg, zum Teil auch mehrmals hintereinander. Andere gehen scheinbar zielstrebig in der Umgebung umher, ohne jedoch ihr Ziel zu erreichen.

Was können Sie als Mitmensch nun tun, wenn Sie einem Menschen mit Demenz im öffentlichen Raum begegnen?

Wann immer Sie Personen begegnen, die herumirren oder verloren wirken, **sprechen Sie sie aktiv an**. Kommen Sie mit der Person ins Gespräch. Bieten Sie ihr Ihre Hilfe an, hören Sie aufmerksam zu und **nehmen Sie sich Zeit**, um weiterzuhelfen. Geeignete Fragen zum Einstieg könnten sein: **„Guten Tag, kann ich Ihnen weiterhelfen? Wo müssen Sie hin?“**



Hilfreich im Gespräch sind die Grundlagen der „**personenzentrierten Kommunikation**“, welche im Kapitel „Kommunikation mit Menschen mit Demenz“ (siehe Seite 7) beschrieben sind. In schwierigen Situationen wenden Sie sich an die Polizei oder die Sicherheits- und Service-Teams der Verkehrsunternehmen (Wiener Linien, ÖBB).

Wenn Sie sich mehr engagieren wollen, unterstützen und begleiten Sie Menschen mit Demenz ehrenamtlich auf ihren Alltagswegen oder beim Spaziergehen. Viele Personen haben Angst alleine hinauszugehen, da sie aufgrund ihres Alters unsicher beim Gehen sind. Einige haben Gleichgewichtsprobleme, andere können sich nicht mehr auf ihre Kraft und Ausdauer verlassen. Die körperliche Bewegung und die Teilnahme am öffentlichen Leben helfen den Menschen mit Demenz auch, ihre kognitiven Funktionen deutlich zu verbessern.



Weiterführende Informationen:

Ehrenamtliche Mitarbeit in der CS Caritas Socialis

Tel.: (01) 717 53 32 30 oder corinna.klein@cs.at

<https://www.cs.at/cs-caritas-socialis/ehrenamtliche-mithilfe>

Info zu Demenz-Wegbegleiterinnen und Wegbegleiter

<https://www.cs.at/cs-caritas-socialis/ehrenamtliche-mithilfe/demenz-wegbegleiter>

Freizeitbuddys für Menschen mit Demenz, Caritas Wien

Tel.: 0676/333 63 54 oder christina.mittendorfer@caritas-wien.at

<https://freiwillige.caritas-wien.at/aktiv-werden/freiwilligen-projekte/kulturbuddy-kopie-1/>

Netzwerk „Demenzfreundliches Wien“

Das Büro der Wiener SeniorInnenbeauftragten lädt zum Mitmachen ein, wenn

- Sie sich als Initiative, Organisation oder Verein sich mit Demenz und Demenzfreundlichkeit beschäftigen.
- Sie eine öffentliche Einrichtung vertreten oder als Privatperson Ihren Bezirk demenzfreundlich machen möchten.

Tel.: 05 05 379 66 592 oder judith.sandberger@fsw.at

Ehrenamtliche Mitarbeit in der Seelsorge

- Römisch-katholisch: <https://www.erzdioezese-wien.at/pages/inst/14431059>
- Evangelisch: <https://www.evangel-wien.at/khs>
- Muslimisch: <http://www.akh-seelsorge.at/muslimisch/islamische-seelsorge>
- Jüdisch: <http://www.akh-seelsorge.at/j%C3%BCdisch/j%C3%BCdische-patientenbetreuung>

Website zum Forschungsprojekt „Demenz in Bewegung“

<https://unterwegs-mit-demenz.at/>

Ausgewählte Hinweise für Soziale Dienste

Wenn Sie als Führungskraft, Mitarbeitende oder auch ehrenamtlich Engagierte von Sozialen Diensten mit Personen mit Demenz und ihren Angehörigen zu tun haben, können folgende Hinweise für Sie nützlich sein: Gute Voraussetzungen für die Begleitung, Betreuung und Pflege von Menschen mit Demenz bringen Angehörige aller Professionen mit, die auch Wissen und Erfahrungen im Umgang mit Menschen mit Vergesslichkeit haben. Weiterbildungen und **Schulungen zu Demenz sowie zur Kommunikation mit Menschen mit Demenz** sind daher für alle Sozial- und Gesundheitsberufe vorteilhaft.

„Sich zu bewegen“ gehört zu den Aktivitäten des alltäglichen Lebens wie selbstverständlich dazu. Menschen mit Demenz haben vielfach den starken Wunsch, weiterhin im öffentlichen Raum unterwegs zu sein. Diesem Wunsch sollte auch entsprochen werden. Vertrauensvolle Beziehungen sind für Menschen mit Demenz sehr wichtig. Damit diese aufgebaut werden können, ist es von Vorteil, wenn die Personen, die sie betreuen und pflegen, die gleichen bleiben. Vor allem aber brauchen Spaziergänge und Wege außer Haus Zeit. Aufgrund der knappen Ressourcen braucht es viel Kreativität, um diese im Betreuungs- und Pflegealltag aufzubringen.



Informieren Sie sich, ob es in Ihrem Arbeitsumfeld spezielle **Angebote für Menschen mit Demenz gibt, die das Hinausgehen unterstützen**. Das können zum Beispiel „Erinnerungsspaziergänge“ oder Angebote der Kunst- und Kulturvermittlung sein. Auch bieten die Wiener Linien Schulungen für Bewohnerinnen und Bewohner von Pflegeheimen an. Infos dazu finden Sie hier:

Museumsangebote für Menschen mit Demenz – Beispiele

- Schloss Belvedere: <https://www.belvedere.at/kunstvermittlung?type=erw&location=1512138643924&fid=1453349417715>
- Kunsthistorisches Museum: <https://www.khm.at/erfahren/kunstvermittlung/barrierefreie-angebote/>
- Albertina: <https://www.albertina.at/besuch/programm/fuehrungen-fuer-demenz-betroffene/>

Schulungen

für Seniorinnen und Senioren von den Wiener Linien (auch in Institutionen): Tel.: (01) 790 91 04 oder praevention@wienerlinien.at

Österreichweite Angebote können Sie unter folgenden Adressen finden:

Österreichweite Informationen zu Pflege und Betreuung

- <http://www.sozialministeriumservice.at>
- <http://www.infoservice.sozialministerium.at>

Österreichweite Angebote Sozialer Dienste

- CS Caritas Socialis: <http://www.cs.at>
- Caritas Österreich: <http://www.caritas.at>
- Diakonie Österreich: <http://www.diakonie.at>
- Hilfswerk Österreich: <http://www.hilfswerk.at>
- Österreichisches Rotes Kreuz: <http://www.roteskreuz.at>
- Volkshilfe Österreich: <http://www.volkshilfe.at>
- Arbeiter-Samariter-Bund Österreichs: <http://www.samariterbund.net>

In **Wien** können Sie Menschen mit Demenz und ihren Angehörigen folgende Anlaufstellen empfehlen:

Für allgemeine Fragen

Fonds Soziales Wien (FSW) – Tel.: (01) 245 24 oder post@fsw.at
<https://www.fsw.at/>

Demenzhilfe Wien

http://www.senior-in-wien.at/Pflege_und_Betreuung/demenzhilfe.html

Demenz-Wegbegleiterinnen und -begleiter, CS Caritas Socialis

Tel.: (01) 717 53 – 32 30

Broschüre: https://www.cs.at/files/demenzwegbegleiter_web.pdf

Freizeitbuddys für Menschen mit Demenz, Caritas Wien

Tel.: 0676/333 63 54 oder christina.mittendorfer@caritas-wien.at

<https://freiwillige.caritas-wien.at/aktiv-werden/freiwilligen-projekte/kulturbuddy-kopie-1/>

Informationen des Fonds Soziales Wien (FSW) über weitere Besuchs- und Begleitdienste

<https://www.fsw.at/p/anbieter-besuchs-und-begleitdienst>

Netzwerk „Demenzfreundliches Wien“

Das Büro der Wiener SeniorInnenbeauftragten lädt öffentliche Einrichtungen, Initiativen, Organisationen, Vereine und auch Privatpersonen dazu ein, Wien und dessen Bezirke „demenzfreundlicher“ zu machen.

Tel.: 05 05 379 66 592 oder judith.sandberger@fsw.at

Demenzfreundliche Stadtplanung und -gestaltung

Wenn Sie in der Stadtplanung und -gestaltung arbeiten, können folgende Hinweise für Sie von Bedeutung sein: Für Menschen mit Demenz sind fürs Unterwegssein außer Haus **Barrierefreiheit**, gute **Aufenthaltsqualität** und **klare Orientierungspunkte** besonders wichtig. Gut zugängliche öffentliche Räume besitzen abgeflachte Gehsteigkanten und sind mit ebenen Bodenbelägen ausgestattet, die auch mit Rollator gut begehbar sind. Die Grünphasen an den Ampeln sind angemessen lang und die Gehsteige ausreichend breit und ohne Hindernisse. Bei Treppen braucht es entsprechende Rampen oder einen Lift. Menschen mit Demenz wünschen sich vielfach ruhige, vom Autoverkehr und Lärm abseits gelegene Aufenthaltsorte. An diesen Orten braucht es Sitzgelegenheiten sowie Grün und Bäume, die Schatten spenden. Orte mit hoher Aufenthaltsqualität stellen einen Anreiz für Menschen mit Demenz dar, hinauszugehen und aktiv am öffentlichen Leben teilzunehmen.

„Bankerssitzen ist unglaublich schön. Ich finde es schön mitten unter den Leuten“.

(Frau Novak, 71 Jahre)

Eine **klar strukturierte und einfache Gestaltung mit markanten Gestaltungselementen** hilft (nicht nur) Menschen mit Demenz, sich in der Stadt gut zu orientieren. Prinzipiell finden sich Menschen mit Demenz in einfach zu „lesenden“ und reizarmen Umgebungen, die nicht mit vielen Straßenschildern überladen sind, leichter zurecht. Besonders störend sind bewegte Plakatwände, große Baustellen oder oft wechselnde Geschäfte.

Veränderung beeinträchtigt die Orientierung. Aus diesem Grund sollten bereits existierende markante Punkte in der Stadt erhalten oder nicht zu sehr verändert werden, da sie wichtige räumliche Anhaltspunkte für Menschen mit Demenz darstellen.

Folgende Leitlinien lassen sich also für eine demenzfreundliche Stadtplanung und -gestaltung zusammenfassen:

- Schaffen Sie **barrierefreie öffentliche Räume** und **verkehrsberuhigte Zonen** – vor allem auch in der Nähe von Pflegeheimen.
- Setzen Sie sich für **eine einfach und klar strukturierte Umgebung** ein. Denken Sie dabei an die folgenden Punkte: **Vermeiden Sie Schilderwälder**. Diese verhindern, dass sich Menschen mit Demenz orientieren können. Setzen Sie markante Orientierungspunkte mit Bepflanzungen, Häuserfronten etc. Achten Sie auf eine **ausreichende Beleuchtung** im öffentlichen Raum und in Gebäudeeingängen. **Entfernen Sie bewegte Plakatwände** – besonders in der Umgebung von Pflegeheimen und Krankenhäusern.
- Sichern Sie die **fußläufigen Verbindungen** im Stadtteil.
- Aufenthaltsqualitäten sind für Menschen mit Demenz in der näheren Umgebung besonders wichtig. Diese sollten mit **ausreichend Sitzmöglichkeiten**, abwechslungsreichen Bepflanzungen und **Schattenplätzen** ausgestattet und **abseits von Lärm** sein.
- Barrierefrei zugängliche, gut gewartete und gepflegte Toiletten sind wichtig. Planen Sie **Toilettenanlagen** ein. Fehlende Toiletten sind für Menschen mit Demenz oft ein Grund, nicht mehr aktiv mobil sein zu können.

- Bei Baustellen im öffentlichen Raum planen Sie ein entsprechendes **Wegeleitsystem**. Sehen Sie auch bei kurzfristigen Gehsteigsperren Hinweisschilder vor.
- Führen Sie **gemeinsame Begehungen mit Menschen mit Demenz** durch, damit diese die Schwierigkeiten, die sie im Alltag im öffentlichen Raum erleben, direkt mit Ihnen teilen können. So schaffen Sie wichtige Planungsgrundlagen.
- **Vernetzen Sie sich mit Pflegeeinrichtungen und Selbsthilfegruppen** sowohl auf lokaler als auch auf Stadtteilebene und bringen Sie die verschiedenen Gruppen zusammen.
- Sehen Sie **Ressourcen für demenzfreundliche Maßnahmen** in der Stadtplanung und -gestaltung vor.



Weiterführende Informationen:

Website zum Forschungsprojekt „Demenz in Bewegung“

<https://unterwegs-mit-demenz.at/>

Broschüre „Unterwegs im Leben. Denkanstöße für eine alter(n)s-gerechte Gestaltung des öffentlichen Raums“

https://www.sozialministerium.at/cms/site/attachments/3/8/0/CH3434/CMS1451943128924/soziale-themen_seniorinnenpolitik_alternsgerechte-gestaltung-im-oeffentlichen-raum.pdf

Broschüre „SALTO. Gut & Selbstbestimmt älter werden im Stadtteil“

<https://www.wien.gv.at/stadtentwicklung/studien/pdf/b008022.pdf>

Broschüre „Mobil im Grätzel. Leitfaden für Barrierefreiheit im öffentlichen Raum“

erhältlich bei der Gebietsbetreuung/Stadterneuerung: Tel.: (01) 893 66 57 oder markus.mondre@gbstern.stadterneuerung.at

Checkliste „Characteristics of dementia - friendly neighbourhoods“

https://www.idgo.ac.uk/about_idgo/docs/NfL-FL.pdf

Buchempfehlung

Grundner, Maria R. (2013): Barrierefreies Planen und Bauen in Österreich. Handbuch für mehr Mobilität – mit vielen Bildern und Praxistipps. Austrian Standards plus Publishing.

Die nette Toilette

<http://www.die-nette-toilette.de/>

Öffentliche WC-Anlagen in Wien

<https://www.wien.gv.at/umwelt/ma48/sauberestadt/wc/>

Unterwegssein mit öffentlichen Verkehrsmitteln

Öffentlichen Verkehrsunternehmen ist es ein Anliegen, dass Menschen mit Demenz barrierefrei unterwegs sein können. Als Mitarbeitende in einem Verkehrsbetrieb kommen Sie vielleicht in die Situation, Menschen mit Demenz oder ihre Angehörigen zu beraten. Die **Wiener Linien** sind der größte öffentliche Verkehrsanbieter in Wien. Sie verfügen über verschiedene Angebote, die Menschen mit Demenz unterstützen sollen.

So gibt es eine generelle **Mobilitätsberatung**, allgemeine Tipps für Seniorinnen und Senioren in öffentlichen Verkehrsmitteln, einen Folder für barrierefreies Unterwegssein oder aktuelle Infos im Internet über Aufzugsstörungen. Seit dem Jahr 2017 werden auch laufend neue **Service Points** geschaffen, die unter anderem Menschen mit Demenz und ihren Begleitpersonen Orientierung geben können. Für die Sicherheit aller Fahrgäste wird über eine eigene Gruppe von Bediensteten, die als „**Security**“ ausgewiesen sind. Das Erscheinungsbild der Mitarbeitenden hebt sich deutlicher als bisher hervor. Konkrete Anregungen, wie auf spezifische Bedürfnisse von Menschen mit Demenz und ihren Angehörigen noch besser eingegangen werden kann, können auch im sogenannten **Fahrgastbeirat** formuliert werden.



Angebote der Wiener Linien:

Folder für barrierefreies Unterwegssein

https://www.wienerlinien.at/media/files/2018/folder_barrierefrei-unterwegs_237676.pdf

Tipps für das Unterwegssein für Seniorinnen und Senioren, die auch für Menschen mit Demenz hilfreich sein können

<https://blog.wienerlinien.at/oeffi-tipps-fuer-seniorinnen/>

Generelle Mobilitätsberatung

<https://www.wienerlinien.at/eportal3/ep/channelView.do/channelId/-46621>

Aufzugsstörungen können abgerufen werden unter

<https://www.wienerlinien.at/eportal3/ep/channelView.do/pageTypeld/66526/channelId/-52600>

Infos zum Fahrgastbeirat der Wiener Linien

<https://www.wienerlinien.at/eportal3/ep/channelView.do/pageTypeld/66528/channelId/-46604>



Darüber hinaus können öffentliche Verkehrsunternehmen mit vielen anderen Maßnahmen das Unterwegssein von Menschen mit Demenz unterstützen. So können sie **für ihre Mitarbeitenden** zum Beispiel **Schulungen im Umgang mit Menschen mit Demenz** anbieten.

Broschüre „Menschen mit Demenz im öffentlichen Verkehr“

<https://broschuerenservice.sozialministerium.at/Home/Download?publicationId=669>

Ausbildungszentrum des Wiener Roten Kreuzes

„Einführung in die Validation für Dienstleistungsberufe“

Weiterbildung: Tel.: (01) 795 80 60 00 oder abz-kundenzentrum@wrk.at

Angebote zum Leben mit Menschen mit Demenz im Kardinal-König-Haus

Tel.: (01) 804 75 93 oder office@kardinal-koenig-haus.at

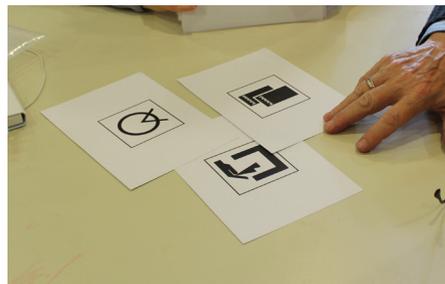
Wichtig ist auch, dass Mitarbeitende von Verkehrsunternehmen **wissen, wie sie in Krisensituationen mit Menschen mit Demenz umgehen** können. Dafür braucht es klare Regeln und die Unterstützung der Kolleginnen und Kollegen, sowie der Führungsebene. Auch **persönliche Begleitung** könnte als Dienstleistung von öffentlichen Verkehrsunternehmen angeboten werden. Dafür muss jedoch die Frage der Finanzierung geklärt werden.

Weiters können über digitale Medien in den Verkehrsmitteln, wie zum Beispiel den „**Infoscreen**“ oder den „**Trainscreen**“, die **Mitfahrenden darüber informiert** werden, wie die Kommunikation mit Menschen mit Demenz im öffentlichen Raum gelingen kann. Mit Videoclips können Fahrgäste angeregt werden, aufmerksam zu sein und Hilfe anzubieten.

Es wäre sinnvoll, in Zusammenarbeit mit dem Fonds Soziales Wien oder anderen Fördereinrichtungen **Angebote zu entwickeln**, die das Unterwegssein von Menschen mit Demenz mit öffentlichen Verkehrsmitteln erleichtern. Das können zum Beispiel spezielle Tarifreduktionen für Menschen mit Demenz oder Freifahrten für Begleitpersonen und ähnliches sein. Wichtig ist auf jeden Fall, dass der Zugang zu Ticketautomaten und ihre Bedienung barrierefrei gestaltet sind. Darüber hinaus braucht es Möglichkeiten, Fahrkarten auch weiterhin am Schalter kaufen zu können.



Für Menschen mit Demenz ist wichtig, dass die **Reizüberflutung minimiert** wird. Das kann zum Beispiel durch geringe Beschallung, weniger Werbeflächen, einfache und übersichtliche Markierungen und eine klare und nicht zu abstrakte Gestaltung von Piktogrammen erreicht werden.



Technologien zielgruppenorientiert entwickeln

Verschiedenste Tätigkeitsfelder und Berufsgruppen beschäftigen sich mit technischen Hilfsmitteln für Menschen mit Demenz. Zu ihnen zählen zum Beispiel Personen, die in der Entwicklung und Forschung tätig sind, aber auch Führungskräfte, Mitarbeitende im Marketing oder im Verkauf. Für diese Gruppen wurden die folgenden Empfehlungen erarbeitet:

Stellen Sie sicher, dass die **Inbetriebnahme** der entwickelten Geräte, Produkte und Technologien **einfach** ist. Bei Smartphones und Tablets für ältere Menschen ist eine **klar strukturierte Menüführung** wichtig. Entwickeln Sie für Ihre Geräte auch **Bedienungsanleitungen in analoger Form** mit einfacher Sprache und vielen Abbildungen. Unterscheiden Sie dabei zwischen Menschen mit Demenz und Angehörigen bzw. Pflegepersonal als Zielgruppen. Bedenken Sie, dass Menschen mit Demenz oftmals eine Person brauchen, die die Inbetriebnahme und vor allem die Anwendung eines Geräts erklären. Eine Möglichkeit ist auch, dass Sie als Technologieentwicklungsunternehmen in Kooperation mit Trainerinnen und Trainern Schulungen für Ihre Geräte und Produkte anbieten.



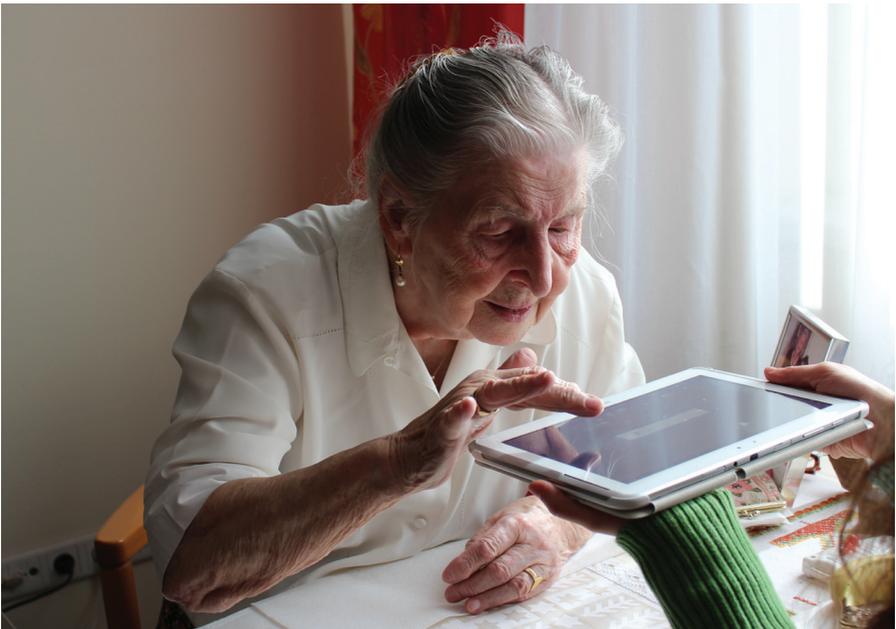
Ein weiterer wichtiger Schritt ist, **Menschen mit Demenz** als Expertinnen und Experten auf Augenhöhe in die Entwicklung von Geräten, Produkten und Technologien **einzu beziehen**. Dies gilt auch für die Erstellung von Bedienungsanleitungen. Fragen sie auch bei Angehörigen und Pflegepersonal nach, wie ihre Praxiserfahrungen im Umgang mit den vorhandenen Produkten aussehen. So können die Anregungen der betroffenen Zielgruppen direkt zur Weiterentwicklung eines Produktes beitragen. Befassen Sie sich in der Vorbereitung auch mit ethischen Herausforderungen und ziehen Sie gegebenenfalls Fachexpertise hinzu.

Im Gespräch mit Menschen mit Demenz ist Zeit, Empathie und Geduld wichtig. Achten Sie auch auf die Art, wie Sie Fragen stellen und **setzen Sie Ihre Sprache bewusst ein**. Hilfreich dafür sind die Grundsätze der personenzentrierten Kommunikation und Validation (siehe Seite 7), für die es auch entsprechende Fortbildungen gibt. Wichtig ist: Lassen Sie sich auf das Gespräch ein und haben Sie Spaß!

Da in einigen Fällen Angehörige technische Produkte für Menschen mit Demenz kaufen, sollten Einstellungen schnell und einfach zu programmieren sein und auch die **Betreuung des Geräts nicht allzu viel Zeit in Anspruch nehmen**. Dies gilt auch für Produkte und Technologien, die in Pflege- und Betreuungseinrichtungen verwendet werden sollen. Das unkomplizierte Betreuen und Warten von ein oder mehreren Geräten gleichzeitig stellt eine wesentliche Erleichterung für das Pflegepersonal dar.

Vielen Menschen mit Demenz ist es wichtig, beim **Design des technischen Geräts mit dem Trend der Zeit** zu gehen. Veraltete Modellvarianten und „altertümlich“ wirkende Produkte mit schlecht auflösenden Bildschirmen werden eher abgelehnt.

Für Menschen mit Demenz ist es nicht einfach, sich **Informationen über Produkte und Technologien, die sich am Markt befinden**, zu beschaffen. Auch der Kauf selbst stellt oft eine Hürde für sie dar. Gerade technikferne Personen greifen zum einen auf analoge Informationen zurück oder bevorzugen es, in persönlichen Gesprächen beraten zu werden. Sind die Informationsbeschaffung und der Kauf zu langwierig, verzichten Menschen mit Demenz oft auf den Einsatz und das Nutzen von technologischen Hilfsmitteln.



Weiterführende Informationen:

Website zum Forschungsprojekt „Demenz in Bewegung“

<https://unterwegs-mit-demenz.at/>

Seniorinnen & Senioren und digitale Medien

<https://www.mobiseniora.at/>

demenz. Das Magazin – Schwerpunkt „Technik“

https://www.demenz-support.de/Repository/demenz_27_28_IHV.pdf

Broschüre „Altersgerecht mobile Applikationen“

http://www.age-stiftung.ch/fileadmin/user_upload/Projekte/2011/040/AppBroschuere.pdf

Weitere Literatur

- http://www.pioe.at/public/archiv/2018/1&2/PIOe_2018_1_2_Bell_Chaloupka_-_Risser_Demenz_und_Mobilitaet.pdf
- <http://www.qualitative-research.net/index.php/fqs/article/view/3152/4301>

Wenn Sie Kontakt zu Menschen mit Demenz für partizipative Prozesse herstellen möchten, können Sie sich beispielsweise an Selbsthilfegruppen wenden:

- PROMENZ Tel.: 0664/525 33 00, info@promenz.at <https://www.promenz.at/>
- Alzheimer Austria Tel.: (01) 332 51 66 oder alzheimeraustria@aon.at oder <http://www.alzheimer-selbsthilfe.at/>

Informationen zu Schulungen siehe Abschnitt „Unterwegssein mit öffentlichen Verkehrsmitteln“ Seite 42

Über die Autorinnen

Assoz. Prof.ⁱⁿ Dr.ⁱⁿ Elisabeth REITINGER, assoziierte Professorin für Palliative Care und Organisationsforschung am Institut für Pflegewissenschaft, Universität Wien. Forschung und Lehre zu Palliative Care im Alter, ethische Entscheidungen, Psychosoziale Aspekte im Leben mit Menschen mit Demenz, Genderaspekte von Care.

E-Mail: elisabeth.reitinger@univie.ac.at

Mag.^a Dr.ⁱⁿ Barbara PICHLER, wissenschaftliche Mitarbeiterin am Institut für Pflegewissenschaft, Universität Wien. Forschung und Lehre zu den Themen: Alter und Geschlecht, Dementia Care, Sorge und Care aus feministischer Sicht.

E-Mail: barbara.pichler@univie.ac.at

Mag.^a Barbara EGGER, wissenschaftliche Mitarbeiterin am Institut für Pflegewissenschaft, Universität Wien.

E-Mail: barbara.egger@univie.ac.at

Dipl.-Ing.ⁱⁿ Dr.ⁱⁿ Bente KNOLL, Geschäftsführerin im Büro für nachhaltige Kompetenz B-NK GmbH, ist Landschafts- und Verkehrsplanerin, Gender- und Diversity-Expertin. Neben ihrer selbstständigen Tätigkeit ist sie auch als Universitätslektorin an der Technischen Universität Wien und Universität Graz tätig.

E-Mail: bente.knoll@b-nk.at

Dipl.-Ing.ⁱⁿ Birgit HOFLEITNER, Landschaftsplanerin und Kindergartenpädagogin, Projektkoordinatorin und Researcher im Büro für nachhaltige Kompetenz B-NK GmbH, Universitätslektorin an der Universität Graz.

E-Mail: hofleitner@b-nk.at

Dipl.-Ing.ⁱⁿ Agnes RENKIN, Landschaftsplanerin, Projektkoordinatorin und Junior Researcher im Büro für nachhaltige Kompetenz B-NK GmbH.

E-Mail: renkin@b-nk.at

Büro für nachhaltige Kompetenz B-NK GmbH

Das Büro ist spezialisiert darauf, in den scheinbar „geschlechtsneutralen“ Bereichen wie Stadt-, Landschafts- und Verkehrsplanung, Mobilitätsforschung, Technik- und Ingenieurwissenschaften, Umwelt- und Nachhaltigkeitsforschung – aber auch in Planungs- und Kommunikationsprozessen sowie in technologieorientierten Forschungs- und Entwicklungsprojekten generell – die Relevanz von Gender und Diversity aufzuzeigen und gemeinsam mit den handelnden Personen Strategien zu entwickeln, Genderperspektiven auch in diese Felder einzubringen.

<https://www.b-nk.at>

<https://unterwegs-mit-demenz.at/>

Möchten Sie gerne mehr erfahren? Dann besuchen Sie unsere Website.

Hier finden Sie zu den sieben Kapiteln der Broschüre weitere vertiefende **Informationen** sowie hilfreiche **Tipps** und **Links!**



- **Menschen mit Demenz**
- **Angehörige von Menschen mit Demenz**
- **Alle Menschen, die in Städten leben**
- **Mitarbeitende, Führungskräfte und ehrenamtlich Engagierte von sozialen Diensten**
- **Mitarbeitende und Führungskräfte in der Stadtplanung**
- **Mitarbeitende und Führungskräfte öffentlicher Verkehrsunternehmen**
- **Entwicklerinnen und Entwickler von Technologien zur Unterstützung des Unterwegsseins**

Es gibt noch viel zu erforschen und zu tun, um Menschen mit Demenz in ihrem Alltag zu unterstützen. Gerne stehen wir für **Beratungen** und **Kooperationen** zur Verfügung.

- Büro für nachhaltige Kompetenz B-NK GmbH, Dipl.-Ing.ⁱⁿ Dr.ⁱⁿ Bente Knoll, bente.knoll@b-nk.at
- Universität Wien, Institut für Pflegewissenschaft, Assoz. Prof.ⁱⁿ Dr.ⁱⁿ Elisabeth Reitingner, elisabeth.reitingner@univie.ac.at



<https://unterwegs-mit-demenz.at/>