

# INS GESPRÄCH KOMMEN ÜBER DEMENZ

Toolbox



**LEBEN  
MIT DEMENZ.**

Demenzfreundliche  
Apotheke



Ein Projekt des Instituts für Palliative Care und OrganisationsEthik, IFF, Alpen-Adria Universität Klagenfurt, Wien, Graz gemeinsam mit Alzheimer Austria und der Österreichischen Apothekerkammer.

ProjektfördergeberInnen: FGÖ Fonds Gesundes Österreich, Wiener Gesundheitsförderung – WiG und NÖ Gesundheits- und Sozialfonds – Initiative »Tut gut!«

Kofinanzierung: Österreichische Apothekerkammer

# Inhalt

<b>Vorwort von Alzheimer Austria</b>	<b>6</b>
<b>Vorwort der Österreichischen Apothekerkammer</b>	<b>7</b>
<b>Vorwort der Autorinnen</b>	<b>8</b>
<b>1. Über die Toolbox „Demenzfreundliche Apotheke“</b>	<b>10</b>
Zielgruppen und Ziele der Toolbox	10
Aufbau der Toolbox	11
Wo finden Sie die Materialien der Toolbox?	11
<b>2. Das Pilotprojekt „Demenzfreundliche Apotheke“</b>	<b>12</b>
Warum Apotheken?	12
Das Logo „Demenzfreundliche Apotheke“	15
Partnerapotheken im Pilotprojekt „Demenzfreundliche Apotheke“	16
<b>3. Leben mit Demenz</b>	<b>18</b>
Erfahrungen von betreuenden Angehörigen	19
<b>Tool</b>	19
<b>Beispiel: Angehörigengruppe in der Rosen-Apotheke Spratzern</b>	23
Erfahrungen von ApothekenmitarbeiterInnen	24
<b>4. Demenzwissen in der Apotheke</b>	<b>27</b>
<b>Tool</b>	27
Kommunikation mit Menschen mit Demenz	28
<b>Tools</b>	28
Verdacht auf Demenz	32
<b>Tools</b>	32
Pharmazeutische Betreuung	37

<b>Tools</b>	37
<b>Beispiel:</b> Arzneimittelsicherheit in der Landschaftsapotheke Baden	41
Beratungs- und Unterstützungsangebote vermitteln	42
<b>Tools</b>	42
<b>5. Apotheken und die Sichtbarkeit des Themas Demenz</b>	<b>47</b>
<b>Tools</b>	47
<b>Beispiel:</b> Gemeinsame Schaufenstergestaltung in der Marien Apotheke	48
Infopackages zum Mitgeben	49
Beratungsecke in der Apotheke	50
Vorträge	51
<b>Beispiel:</b> „Demenzmonat“ in der Apotheke zum Löwen von Aspern	52
<b>6. Die „Demenzfreundliche Apotheke“ in der Kommune</b>	<b>53</b>
<b>Beispiel:</b> „Gmünder Demenztage“ Apotheke Gmünd-Neustadt	55
<b>Beispiel:</b> Vernetzung der Fasan-Apotheke mit dem Projekt „Demenzfreundlicher 3. Bezirk“ in Wien	57
<b>7. Wissensmanagement in der Apotheke</b>	<b>58</b>
<b>Beispiel:</b> Interne Fortbildung und Erfahrungsaustausch in der Sonnenapotheke Tulln	60
<b>8. Gesamtübersicht Tools für die „Demenzfreundliche Apotheke“</b>	<b>62</b>

# Vorwort von Alzheimer Austria



Die Selbsthilfegruppe Alzheimer Austria hat das Pilotprojekt „Demenzfreundliche Apotheke“ von Anfang an unterstützt mit dem Ziel, das tägliche Leben für Menschen mit Demenz und ihre Angehörigen zu erleichtern und dadurch ihre Lebensqualität zu verbessern. Je mehr Wissen und Information in den Apotheken zu Krankheit, Medikamentenmanagement, Unterstützungsangeboten und Kommunikation vorhanden sind, umso effektiver ist die Unterstützung und Beratung der betroffenen Menschen.

Dem Anliegen unserer Mitglieder entsprechend, sind deren Bedürfnisse und Ressourcen in das Pilotprojekt eingeflossen.

Durch den partizipativen Ansatz des Pilotprojekts ist ein gemeinsames Anliegen entstanden: Demenz zu thematisieren und anzusprechen und die Betroffenen im Alltag zu unterstützen.

Die Kreativität der teilnehmenden Apotheken in der Umsetzung der Praxisprojekte und die Kompetenz der ApothekerInnen im Bereich „Demenz“ sind beeindruckend.

Den Projektleiterinnen ist es zu verdanken, dass die „Demenzfreundliche Apotheke“ international beispielgebend ist und den 1. Platz beim Wiener Gesundheitspreis in der Kategorie „Gesund im Grätzl“ gewonnen hat. Alzheimer Austria hat das Projekt „Demenzfreundliche Apotheke“ bei der ADI Konferenz in Perth, Australien, im April 2015 präsentiert.

**Antonia Croy**, Präsidentin, Alzheimer Austria

**Monika Natlacen**, Vizepräsidentin, Alzheimer Austria

# Vorwort der Österreichischen Apothekerkammer

Die Broschüre der Toolbox ist ein Ergebnis des Pilotprojekts „Demenzfreundliche Apotheke“, das in Kooperation vom Institut für Palliative Care und Organisationsethik, IFF, Alpen-Adria Universität Klagenfurt, Wien, Graz, der Selbsthilfegruppe Alzheimer Austria und den Landesgeschäftsstellen Niederösterreich und Wien der Österreichischen Apothekerkammer durchgeführt worden ist.



Tagtäglich begegnen uns in der Apotheke Schicksale und Lebensgeschichten unserer StammkundInnen und erfordern höchste Sensibilität, darunter besonders die fortschreitende Entwicklung der Demenz. Daher ist es uns als Apothekerkammer wichtig, sich diesem Thema zu widmen, die Apotheken zu sensibilisieren und aus den Erfahrungen von Betroffenen und Angehörigen zu lernen, um die Apotheke als Ansprechpartnerin für Betroffene, aber auch Angehörige und Pflegende zu positionieren. Ein wichtiges Ziel ist es, diese Erkrankung zu enttabuisieren, rechtzeitig wichtige Informationen an Betroffene und Angehörige zu vermitteln sowie die Zusammenarbeit mit anderen Berufsgruppen und Institutionen zum Wohle der PatientInnen zu intensivieren.

Das Besondere dieses Pilotprojekts war und ist, dass von Beginn weg die Betroffenen und Angehörigen ihre Bedürfnisse und Wünsche an die öffentliche Apotheke haben einfließen lassen, sodass die Ergebnisse dieser Anstrengungen – so hoffen wir – den Erwartungen dieser entsprechen werden und die öffentliche Apotheke neben der Pharmazeutischen Betreuung eine echte Hilfestellung für Menschen mit Demenz darstellen wird.

Das große Engagement der teilnehmenden Apotheken hat etliche spannende Praxisprojekte entstehen lassen und gezeigt, wie wichtig den Apotheken die

umfassende Betreuung und der Sozialkontakt zu ihren StammkundInnen ist und wie gerne sie dies als sichtbares Zeichen nach außen zeigen. Die aus dem Pilotprojekt entwickelte Toolbox wird zum mitwachsenden Handwerkszeug für die vertiefende Betreuung zum Thema Demenz.

*Heinz Haberfeld*, Präsident, Landesgeschäftsstelle Niederösterreich

*Viktor Hafner*, Vizepräsident, Landesgeschäftsstelle Wien

## Vorwort der Autorinnen



Wir freuen uns, Ihnen die Toolbox für die „Demenzfreundliche Apotheke“ präsentieren zu können. Sie ist im Pilotprojekt „Demenzfreundliche Apotheke“ entstanden und steht nun allen interessierten Menschen zur Verfügung. In einem partizipativen Prozess haben wir im Pilotprojekt die Perspektiven unterschiedlicher AkteurInnen, die mit dem Thema Demenz in der Apotheke

in Verbindung stehen, aufeinander bezogen und innovative Maßnahmen zur Beratung und Betreuung von Menschen mit Demenz und betreuenden Angehörigen in der Apotheke erprobt. Die Toolbox versammelt die Ergebnisse und Erkenntnisse aus diesem gemeinsamen Entwicklungsprozess.



Unser Dank gilt all jenen, die sich im Pilotprojekt „Demenzfreundliche Apotheke“ in unterschiedlichen Rollen engagiert haben: den Leitungspersonen und MitarbeiterInnen aus den beteiligten Apotheken, die sich mit viel Einsatz dem Thema Demenz und der Entwicklung von Apotheken gewidmet haben. Den betreuenden Angehörigen, die durch ihre Teilnahme an der Bedürfniserhebung wertvolle Einblicke in den Betreuungsalltag ermöglicht haben und sich darüber hinaus beratend und begleitend im Projekt engagiert haben, sowie jener Person mit Demenz und ihrem Mann, die an der Entwicklung des Logos „Leben mit Demenz. Demenzfreundliche Apotheke“ teilgenommen haben.

Wir danken unseren Fördergebern FGÖ Fonds Gesundes Österreich, WiG Wiener Gesundheitsförderung und NÖ Gesundheits- und Sozialfonds – Initiative »Tut gut!« für die Projektförderungen sowie der Österreichischen Apothekerkammer für die finanzielle Unterstützung.

Das Pilotprojekt „Demenzfreundliche Apotheke“ wurde von I.S.O. Institut für Systemische Organisationsforschung evaluiert.

Die Autorinnen der Broschüre

*Petra Plunger*

*Katharina Heimerl*

*Verena Tatzler*

Institut für Palliative Care und OrganisationsEthik, IFF Alpen-Adria Universität  
Klagenfurt, Wien, Graz

# 1. Über die Toolbox „Demenzfreundliche Apotheke“

Die Toolbox „Demenzfreundliche Apotheke“ versammelt die Erfahrungen der Apotheken, die am Pilotprojekt teilgenommen haben. Sie besteht aus der Broschüre, die Sie hier in Händen halten, und aus ausgewählten Unterlagen zu jenen Themenbereichen, die im Rahmen des Pilotprojekts „Demenzfreundliche Apotheke“ bearbeitet wurden. Sie fasst die Praxisergebnisse der aktiven Auseinandersetzung der Apotheken mit dem Thema kognitive Einschränkung und Demenz zusammen und soll Beispiele für gelungene Praxisprojekte liefern.

Den Partnerapotheken wurde die Toolbox auch als Box übergeben, in der Materialien rund um das Thema Demenz gesammelt werden können.

Die Toolbox erfüllt verschiedene Funktionen:

- Sie stellt Informationen rund um das Thema Demenz für die Mitarbeitenden im Apothekenalltag leicht zugänglich bereit.
- Sie enthält Informationsmaterialien, die an interessierte Personen mitgegeben werden können.
- Darüber hinaus bietet die Toolbox – in ihrer Form als Box – Platz für individuelles Informationsmaterial für die jeweilige Region, in der Ihre Apotheke beheimatet ist und kann von Ihrer Apotheke bestückt und erweitert werden. Weiters kann sie als Repräsentationsmedium (z. B. bei der Auslagengestaltung) eingesetzt werden.

## Zielgruppen und Ziele der Toolbox

Die Zielgruppe sind in erster Linie die Mitarbeitenden der Partnerapotheken des Pilotprojekts „Demenzfreundliche Apotheke“. Die Toolbox soll die Nachhaltigkeit der Maßnahmen und Interventionen in den Partnerapotheken sichern helfen. Einzelne Tools richten sich auch an

betreuende Angehörige, Menschen mit Demenz und an die interessierte Öffentlichkeit und bieten der interessierten Fachöffentlichkeit die Möglichkeit, sich über die „Demenzfreundliche Apotheke“ zu informieren.

## Aufbau der Toolbox

Die Toolbox folgt in ihrem Aufbau den inhaltlichen Schwerpunktsetzungen des Pilotprojekts „Demenzfreundliche Apotheke“. Sie gibt Informationen zu folgenden Themenbereichen:

- Leben mit Demenz
- Demenzwissen in der Apotheke
- Apotheken und Sichtbarkeit des Themas Demenz
- Die „Demenzfreundliche Apotheke“ in der Kommune
- Wissensmanagement in der Apotheke

## Wo finden Sie die Materialien der Toolbox?

In Kapitel 8 finden Sie eine Gesamtübersicht über alle Tools und weiterführende Quellen inklusive Links. Die Toolbox kann in der virtuellen Form als PDF von der Homepage des Instituts für Palliative Care und OrganisationsEthik heruntergeladen werden. Darin sind auch die Links zu digitalen Broschüren und Literaturverweise zu finden. Außerdem finden Sie auf der Homepage eine Auflistung der wissenschaftlichen Publikationen zu diesem Projekt.

Institut für Palliative Care und OrganisationsEthik, IFF, Alpen-Adria Universität Klagenfurt, Wien, Graz

<http://www.uni-klu.ac.at/pallorg/inhalt/2109.htm>

Die Toolbox kann in der virtuellen Form als PDF auch von der Homepage der Österreichischen Apothekerkammer heruntergeladen werden. **Hier finden Sie auch alle Links zu den Online-Tools und zu weiterführenden Quellen.**

Österreichische Apothekerkammer

<http://www.Apothekerkammer.at/SP/demenzfreundlicheapotheke>

## 2. Das Pilotprojekt „Demenzfreundliche Apotheke“

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.

Im Pilotprojekt „Demenzfreundliche Apotheke“ gehen wir davon aus, dass es von großer Bedeutung für Menschen mit Demenz und ihre Angehörigen ist, dass Wissen über und Zugang zu niederschwelligen 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.

### Warum Apotheken?

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 „StammkundInnen“<sup>1</sup>, die regelmäßig in die Apotheke kommen. Gerade alte Menschen mit chronischen Krankheitszuständen und Einschränkungen sehen die Apotheke als wichtige Anlaufstelle, nicht nur um Beratung zur Arzneimitteltherapie zu erhalten, sondern auch Beratung zum Umgang mit ihrer Erkrankung und mit anderen Einschränkungen.

<sup>1</sup> Es gibt keine einheitliche Benennung der Rolle jener Personen, die in der Apotheke beraten und betreut werden: Wir verwenden daher in dieser Broschüre, wenn wir nicht explizit von betreuenden Angehörigen oder Menschen mit Demenz sprechen, abwechselnd die Bezeichnungen „KundInnen“, „KlientInnen“, um so auch den doppelten Charakter der Apotheke als Gesundheitseinrichtung und profitorientiertes Unternehmen sichtbar zu machen.

## 2. Das Pilotprojekt „Demenzfreundliche Apotheke“

Den Prinzipien von Gesundheitsförderung<sup>2</sup> und Palliative Care<sup>3</sup> folgend, hat sich das Pilotprojekt 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 Entstigmatisierung des Themas Demenz in der Kommune zu leisten.

Unterschiedliche Arten von Wissen wurden im Pilotprojekt als gleichwertig betrachtet und genutzt: Erfahrungswissen von betreuenden Angehörigen und Menschen mit Demenz, Praxiswissen aus den Apotheken und wissenschaftliches Wissen der beteiligten Wissenschaftlerinnen.

18 Apotheken aus Wien und Niederösterreich haben sich zusammengefunden, um gemeinsam und mit großem Engagement an ihrer Entwicklung zur „Demenzfreundlichen Apotheke“ zu arbeiten. Das Projekt wurde von Wissenschaftlerinnen des Instituts für Palliative Care und OrganisationsEthik, IFF, Alpen-Adria Universität Klagenfurt, Wien, Graz initiiert und in Kooperation mit der Selbsthilfegruppe Alzheimer Austria und der Österreichischen Apothekerkammer, Landesgeschäftsstellen Wien und Niederösterreich durchgeführt.

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 PatientInnen / KlientInnen / 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.

<sup>2</sup> Ottawa Charter zur Gesundheitsförderung. [http://www.euro.who.int/\\_\\_data/assets/pdf\\_file/0006/129534/Ottawa\\_Charter\\_G.pdf](http://www.euro.who.int/__data/assets/pdf_file/0006/129534/Ottawa_Charter_G.pdf)

<sup>3</sup> WHO Definition of Palliative Care. <http://www.who.int/cancer/palliative/definition/en/>

## 2. Das Pilotprojekt „Demenzfreundliche Apotheke“

Das Projekt „Demenzfreundliche Apotheke“ ist von I.S.O. Institut für Systemische Organisationsforschung evaluiert worden. Die Evaluation hat u.a. gezeigt, dass die MitarbeiterInnen aus den Partnerapotheken dem Thema Demenz einen hohen Stellenwert zuweisen. Zudem haben die MitarbeiterInnen berichtet, dass sie im Verlauf des Projekts ihre Kompetenzen im Umgang mit Menschen mit Demenz und betreuenden Angehörigen maßgeblich erweitern konnten und die Apotheken besser mit Beratungs- und Unterstützungseinrichtungen vernetzt sind.

Foto aus der Sonnenschein Apotheke, Poster „Leben mit Demenz“



## Das Logo „Demenzfreundliche Apotheke“

Von den beteiligten Apotheken wurde wiederholt der Wunsch nach mehr Sichtbarkeit ihrer Aktivitäten als „Demenzfreundliche Apotheke“ in Form eines nach außen hin sichtbaren Logos geäußert. Das Pilotprojekt hat diesen Wunsch aufgenommen, und Alzheimer Austria und die ÖAK haben gemeinsam die Entwicklung des Logos initiiert: Das Logo „Leben mit Demenz. Demenzfreundliche Apotheke“ ist der sichtbare Nachweis dieser sehr erfolgreichen Zusammenarbeit.

Besonders hervorzuheben ist an dieser Stelle, dass das Logo die Perspektive von Menschen mit Demenz und betreuenden Angehörigen einnimmt und sie somit einlädt, in die Apotheke zu kommen.



**LEBEN  
MIT DEMENZ.**

Demenzfreundliche  
Apotheke

Apotheken, die das Logo führen, waren Partnerapotheken im Pilotprojekt „Demenzfreundliche Apotheke“: Sie haben eine Fortbildungsreihe zum Thema Demenz absolviert und in der Apotheke Maßnahmen im Rahmen eines Praxisprojekts umgesetzt.

# Partnerapotheken im Pilotprojekt »Demenzfreundliche

## Wien:

1. **Fasan-Apotheke**, 1030,  
Mag. pharm. Ofner Maria
2. **St. Anna-Apotheke**, 1140,  
Mag. pharm. Haupt Maria
3. **Sonnschein Apotheke**, 1150,  
Mag. pharm. Mester-Tonczar Eva
4. **Linden-Apotheke**, 1170,  
Mag. pharm. Hafner Viktor
5. **Marien Apotheke**, 1180,  
Mag. pharm. Mähr Alexandra
6. **Humanitas-Apotheke**, 1210,  
Mag. pharm. Mähr Martin
7. **Apotheke Zum Löwen von Aspern**, 1220,  
Mag. pharm. Dr. Schlagintweit Wilhelm
8. **Apotheke Donauzentrum**, 1220,  
Mag. pharm. Bittmann Brigitte
9. **Apotheke Liesing Riverside**, 1230,  
Mag. pharm. Oswald Elfriede

# Apotheke«

## Niederösterreich:

1. **Marchfeldapotheke**, Deutsch-Wagram,  
Mag. pharm. Kölbl Gertrude
2. **Apotheke Sankt Nikolaus**, Leopoldsdorf,  
Mag. pharm. Burdis Johannes
3. **Apotheke Gmünd-Neustadt**, Gmünd,  
Mag. pharm. Kitzler Isabella
4. **Stadt-Apotheke**, Klosterneuburg,  
Mag. pharm. Rajki-Urban Ulrike
5. **Landschafts-Apotheke**, Baden,  
Mag. pharm. Haberfeld Heinz
6. **Salvator-Apotheke**, Mödling,  
Mag. pharm. Steidl Wiltrud
7. **Sonnenapotheke**, Tulln,  
Mag. pharm. Knoblich Brigitte
8. **Bahnhofapotheke Bruckneudorf**,  
Mag. pharm. Kirschbichler Elisabeth
9. **Rosen-Apotheke**, St. Pölten,  
Mag. pharm. Maiwald Susanne

# 3. Leben mit Demenz

Der Umgang mit Frauen und Männern mit Demenz fordert Sie in der Apotheke nicht nur in Ihrer professionellen Rolle, sondern auch als An- und Zugehörige, als FreundInnen, Bekannte und als Gesellschaft heraus. Wie wir mit Menschen mit Demenz umgehen, sagt nicht zuletzt



Foto aus der Fotoausstellung im Rahmen der »Gmünder Demenztage«, Apotheke Gmünd-Neustadt

etwas über unsere Gesellschaft und ihre Werthaltungen als Gesamtes aus.

In Österreich leben ca. 113.000 Menschen mit Demenz, 80 % der Menschen mit Demenz leben zu Hause und werden dort von Angehörigen betreut, teilweise mit Unterstützung durch professionelle Angebote.<sup>4</sup>

„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.

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 außer Acht lässt, erschwert das Leben mit Demenz noch zusätzlich.

<sup>4</sup> Österreichischer Demenzbericht 2014.

[http://www.goeg.at/cxdata/media/download/berichte/bericht\\_demenz222015\\_final.pdf](http://www.goeg.at/cxdata/media/download/berichte/bericht_demenz222015_final.pdf)

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 BürgerInnen unserer Gesellschaft in ihren unterschiedlichen Rollen im Alltag für ein lebenswertes Zusammenleben und Miteinander engagieren.

**Die Kernfrage des Pilotprojekts „Demenzfreundliche Apotheke“ lautet:** *„Wie ist ein gutes Leben mit Demenz in der Mitte unserer Gesellschaft möglich?“*

## Erfahrungen von betreuenden Angehörigen



### Tool

European Foundations Initiative on Dementia – EFID (2012): Ich bin noch immer derselbe Mensch. Aufruf zu einer neuen Art der Kommunikation über Demenz. Download unter

[http://www.bosch-stiftung.de/content/language1/downloads/Broschuere\\_Framing.pdf](http://www.bosch-stiftung.de/content/language1/downloads/Broschuere_Framing.pdf)

---

Betreuende Angehörige aus Wien und Niederösterreich wurden im Pilotprojekt nach Erlebnissen in der Betreuung und Pflege, nach Unterstützungsmöglichkeiten und -lücken, dem Umgang mit der eigenen Gesundheit und schließlich nach konkreten Ideen für das Pilotprojekt befragt. Die Teilnehmenden wurden mithilfe der Selbsthilfegruppe „Alzheimer Austria“ angesprochen. Alle hatten daher bereits Kontakt zu der Selbsthilfegruppe und stellten eine diverse Gruppe aus Männern und Frauen zwischen 38 und 82 Jahren in verschiedener Beziehung zu Personen mit Demenz, die sie betreuten, dar. Das sind die wichtigsten Ergebnisse dieser Befragung:

**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.

#### ! PRAXISTIPP FÜR DIE APOTHEKE:

**Besonders beim 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.**

**KOMMUNIKATION:** Gelungene Unterstützung in der Gemeinde / Bezirk erfordert Kommunikation durch die Betroffenen und / oder Betreuenden. Wenn betreuende Angehörige eine kognitive Einschränkung kommunizieren, sind mehr Verständnis im Alltag und gelungene Begegnungen, die für alle Beteiligten angenehm verlaufen, wahrscheinlicher. Die Vermeidung von Konfrontation und in weiterer Folge Agitation war ebenso ein Ergebnis der Kommunikation über das Vorhandensein einer kognitiven Einschränkung. Eine der Angehörigen hat für diesen Zweck eine kleine Kommunikationskarte entworfen, auf der beschrieben 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 ihrer Angehörigen mit Demenz über ihre Demenz sprechen zu müssen.

#### ! PRAXISTIPP FÜR DIE APOTHEKE:

**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 „Kommunikationskärtchen“ zur Nutzung durch Menschen mit Demenz oder betreuende Angehörige aussehen könnte, finden Sie bei der Deutschen Alzheimer Gesellschaft e.V.: [https://www.deutsche-alzheimer.de/fileadmin/alz/broschueren/angehoerigen-kaertchen\\_dalzg.pdf](https://www.deutsche-alzheimer.de/fileadmin/alz/broschueren/angehoerigen-kaertchen_dalzg.pdf)

Auch bei der Selbsthilfegruppe Alzheimer Austria und der Caritas können Sie „Kommunikationskärtchen“ bekommen.

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

*Person 1: „Ja, das Selber-krank-Sein ist eine Schwierigkeit.“*

*Person 2: „Das ist das Ärgste.“*

*Person 3: „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.“*

Gespräch zwischen Angehörigen in der Fokusgruppe der Bedürfniserhebung im Pilotprojekt „Demenzfreundliche Apotheke“

## ! PRAXISTIPP FÜR DIE APOTHEKE:

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 Demenz / 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



Foto aus der Fotoausstellung im Rahmen der „Gmünder Demenztage“, Apotheke Gmünd-Neustadt

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.

### ! PRAXISTIPP FÜR DIE APOTHEKE:

**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.**



## Beispiel: Angehörigengruppe in der Rosen-Apotheke 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 KundInnen direkt darüber an der Tara informiert, wenn über die Medikamente ein potenzieller Bedarf erkennbar war. Zudem wurde in der KundInnenzeitung von dem Projekt berichtet und der Vortrag angekündigt.

Im Vortrag berichtete eine Mitarbeiterin der Kompetenzstelle Demenz der Caritas über ihre Arbeit. Durch diesen erfahrungsbasierten Schwerpunkt konnte bei den ca. 20–25 ZuhörerInnen (überwiegend pflegende Angehörige, teils gemeinsam mit Betroffenen) 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 KundInnenfrequenz die Zeit, aber auch der geschützte Rahmen für intime Gespräche.

## **Erfahrungen von ApothekenmitarbeiterInnen**

Welche Erfahrungen machen ApothekenmitarbeiterInnen – PharmazeutInnen 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 MitarbeiterInnen Entwicklungsbedarf? Diese Fragen standen am Beginn einer Bedarfserhebung mit den MitarbeiterInnen der Partnerapotheken im Pilotprojekt „Demenzfreundliche Apotheke“: In Form von „Betreuungsgeschichten“ wurden markante Erfahrungen gesammelt, die die Vielfalt an Themen und Fragestellungen rund um die Beratung und Betreuung widerspiegeln. Zusätzlich wurde im Rahmen einer Fragebogenerhebung durch das Evaluationsteam auf die Erfahrungen der MitarbeiterInnen Bezug genommen und die Bedeutung des Themas Demenz im Apothekenalltag gefasst.

### **MENSCHEN MIT DEMENZ UND BETREUENDE ANGEHÖRIGE IN DER APOTHEKE**

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

### **DEMENTZ ALS THEMA IN DER APOTHEKE**

Die Bedarfserhebung hat gezeigt, dass ApothekenmitarbeiterInnen 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 MitarbeiterInnen 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 MitarbeiterInnen 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 im Pilotprojekt „Demenzfreundliche Apotheke“

Viele ApothekenmitarbeiterInnen 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 im Pilotprojekt „Demenzfreundliche Apotheke“

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

Die Vernetzung mit AkteurInnen 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 be-

### 3. Leben mit Demenz

arbeitet werden können. Hier kommt der engeren Kooperation mit AllgemeinmedizinerInnen und mit Pflegepersonen in den Augen der ApothekenmitarbeiterInnen besondere Bedeutung zu.

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

#### **!** PRAXISTIPP FÜR DIE APOTHEKE

**Für die meisten MitarbeiterInnen in der Apotheke ist der Umgang mit Menschen mit Demenz und ihren Angehörigen eine Herausforderung. Tauschen Sie sich mit KollegInnen 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.**

# 4. Demenzwissen in der Apotheke



## Tool

Für ApothekenmitarbeiterInnen: Literaturempfehlungen durch Alzheimer Austria für die „Demenzfreundliche Apotheke“ 2015.

---

Im Rahmen des Pilotprojekts „Demenzfreundliche Apotheke“ haben unterschiedliche Personengruppen ihre Erfahrungen über das Thema Demenz ausgetauscht: betreuende Angehörige, Mitglieder der Selbsthilfegruppe Alzheimer Austria, ApothekenmitarbeiterInnen und Mitglieder der Österreichischen Apothekerkammer, MitarbeiterInnen aus Beratungseinrichtungen und PraxispartnerInnen aus dem Feld der Gesundheitsförderung und Palliative Care, sowie WissenschaftlerInnen. Gemeinsam wurde an der Frage gearbeitet, wie sich Apotheken zu „Demenzfreundlichen Apotheken“ weiterentwickeln können.

Was kennzeichnet eine gute Beratung und Betreuung in der Apotheke, die die Lebensqualität von Menschen mit Demenz und betreuenden Angehörigen fördert? Das Pilotprojekt „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;

## 4. Demenzwissen in der Apotheke

- 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



## Tools

Bundesministerium für Gesundheit (2011): Frauen und Männer mit Demenz. Handlungsempfehlungen zur person-zentrierten und gendersensiblen Kommunikation für Menschen in Gesundheits- und Sozialberufen. Herausgegeben vom Bundesministerium für Gesundheit, Wien 2011, Download unter [http://www.uni-klu.ac.at/pallorg/downloads/iff\\_bmg\\_demenz-folder\\_barr\\_14\\_9\\_2011.pdf](http://www.uni-klu.ac.at/pallorg/downloads/iff_bmg_demenz-folder_barr_14_9_2011.pdf)

Powell Jennie (2011): Hilfen zur Kommunikation bei Demenz Band 1. Türen öffnen zum Menschen mit Demenz. Herausgegeben vom Kuratorium Deutscher Altenhilfe, Köln. Zu beziehen unter <http://www.kda.de/kdaShop/begleitung-von-menschen-mit-demenz/7070/hilfen-zur-kommunikation-bei-demenz-band-1-tueren-oeffnen-zum-menschen-mit-demenz.html>

---

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 im Pilotprojekt „Demenzfreundliche Apotheke“

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 suchen, in fortgeschrittenen Phasen über den Körper

Foto aus der Fotoausstellung im Rahmen der „Gmünder Demenztage“, Apotheke Gmünd-Neustadt



#### 4. Demenzwissen in der Apotheke

und nicht über Worte (non-verbal). 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 personzentrierte Ansatz auf, der auf das Werk von Carl Rogers und die von ihm entwickelte klientenzentrierte Gesprächstherapie zurückgeht. Im Zentrum



Foto aus der Sonnenschein Apotheke Wien, Beratungsecke

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<sup>5</sup> erstmalig den Begriff „personzentriert“ verwendet. Als einer der wichtigsten Grundpfeiler des personzentrierten 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*“ (Tom Kitwood). Kitwood stellt die von ihm als „Standardparadigma“ bezeichnete Annahme in Frage, dass herausforderndes Verhalten von Menschen mit Demenz ausschließlich durch den hirnganischen 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.

<sup>5</sup> Kitwood, Tom (2013): Demenz. Der person-zentrierte Ansatz im Umgang mit verwirrten Menschen. Deutschsprachige Ausgabe herausgegeben von Christian Müller-Hergl. Mit einem Beitrag von Helen Güther. 6., erw. Aufl.

Auch für MitarbeiterInnen 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. Sie finden sie in dem Tool „Hilfen zur Kommunikation bei Demenz“.

- 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

*„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 im Pilotprojekt „Demenzfreundliche Apotheke“

## Verdacht auf Demenz



### Tools

Infoblatt: Fragenliste und mögliche Anzeichen.

Stuhlmann Wilhelm, Supprian Tillmann (2013). Früherkennung der Demenz. Eine Information für Patienten und Angehörige. Düsseldorf: Düsseldorf University Press. ISBN 978-3-943460-38-4. Zu beziehen im Buchhandel, ca. 10 Euro

---

Oft machen sich ältere Menschen oder ihre Angehörigen Sorgen, 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.

*„Es ist ein Schock, das erste Mal, wenn du nicht mehr weißt, wie man etwas macht: Wenn du deine Schuhbänder nicht mehr binden kannst, oder deine Knöpfe zumachen ... Oder wenn ein Brief von der Steuerbehörde kommt, den du nicht verstehst oder wenn du beim Autofahren Fehler machst. Oder das erste Mal wenn du dich verirrst, an einem vertrauten Ort ... Das sind Erinnerungen, die sich traumatisch eingravieren in mein nachlassendes Gedächtnis und die mir oft einfallen.“*

Eine Person mit Alzheimer, aus: EFID: Ich bin immer noch derselbe Mensch<sup>6</sup>

Die Diagnose Demenz ist keine „Blickdiagnose“. Sie kann nur auf Basis von mehreren unterschiedlichen Untersuchungen durch einen Arzt oder eine Ärztin gestellt werden. Das Konsensusstatement „Demenz“ der Österreichischen Alzheimer Gesellschaft beschreibt die dazu

<sup>6</sup> EFID (2012): Ich bin noch immer derselbe Mensch. Aufruf zu einer neuen Art der Kommunikation über Demenz. Download unter [http://www.bosch-stiftung.de/content/language1/downloads/Broschuere\\_Framing.pdf](http://www.bosch-stiftung.de/content/language1/downloads/Broschuere_Framing.pdf)

notwendigen diagnostischen Schritte<sup>7</sup>, bestehend aus Anamnesen, ärztlicher Untersuchung, Laboruntersuchung und bildgebenden Verfahren.

### **!** PRAXISTIPP FÜR DIE APOTHEKE

Wenn sich KlientInnen 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 Alzheimer-schen Erkrankung herkommt (es kann sich z. B. auch um eine Depression handeln – siehe Tool Infoblatt)!

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 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.

**7** Österreichische Alzheimer Gesellschaft (2010): Konsensusstatement Demenz 2010 [http://www.gpg-tirol.at/fileadmin/media/Veroeffentlichungen/Neuropsychiatrie/heft\\_24\\_2.pdf](http://www.gpg-tirol.at/fileadmin/media/Veroeffentlichungen/Neuropsychiatrie/heft_24_2.pdf)

##### **FRAGENLISTE UND VORGANGSWEISE:**

##### **MÖGLICHE ANZEICHEN EINER DEMENTIELLEN ERKRANKUNG<sup>8</sup>**

- 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 auf oder machen Sie einen Termin in einer sogenannten Gedächtnissprechstunde aus. Dort finden Sie Spezialisten, die Ihnen helfen und abklären können, ob zum Beispiel Ihre Vergesslichkeit ein erstes Anzeichen einer Alzheimer-erkrankung ist.

<sup>8</sup> Bundesministerium für Familie, Frauen und Jugend: Wegweiser Demenz. Berlin. Download unter <https://www.wegweiser-demenz.de/informationen/medizinischer-hintergrund-demenz/alzheimer/alzheimer-krankheit.html>

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 behandelten Arzt im Gespräch mit der Patientin / dem Patienten und Angehörigen sorgfältig abgewogen werden:

<b>Für die Offenlegung der Diagnose spricht</b>	<b>Gegen die Offenlegung der Diagnose spricht</b>
Gelegenheit, Zweitmeinung einzuholen	Das Recht auf Nichtwissen
Recht der Betroffenen auf Wissen	Mangel an effektiven Therapiemöglichkeiten
Ev. Wunsch und Wille der Betroffenen	Emotionale Belastung durch Diagnose (bis hin zu Suizidalität)
Erleichterung der Lebensplanung	Stigmatisierung und Ausgrenzung
Lernen mit der Krankheit umzugehen	
Eventuell Behandlungsmöglichkeiten	

### **!** 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 ev. 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 Kapitel „Pharmazeutische Betreuung“). Vermitteln Sie bei Bedarf auch Beratungs- und Unterstützungsangebote (siehe Kapitel „Informelle Bildung und Vernetzung“).

#### 4. Demenzwissen in der Apotheke

*„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 im Pilotprojekt „Demenzfreundliche Apotheke“

*„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 im Pilotprojekt „Demenzfreundliche Apotheke“

## Pharmazeutische Betreuung



### Tools

Österreichische Gesellschaft für Geriatrie und Gerontologie – ÖGGG (2009): Polypharmazie. Bezugshinweis unter <https://www.geriatrie-online.at/>

Österreichische Gesellschaft für Geriatrie und Gerontologie – ÖGGG (2013): Delir. Bezugshinweis unter <https://www.geriatrie-online.at/>

Österreichische Alzheimer Gesellschaft (2010): Konsensusstatement Demenz 2010 [http://www.gpg-tirol.at/fileadmin/media/Veroeffentlichungen/Neuropsychiatrie/heft\\_24\\_2.pdf](http://www.gpg-tirol.at/fileadmin/media/Veroeffentlichungen/Neuropsychiatrie/heft_24_2.pdf)

---

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 NICHT-PHARMAKOLOGISCHE MASSNAHMEN**

Eine Orientierung über die pharmakologische Therapie kognitiver und nicht-kognitiver Symptome bietet das Konsensusstatement „Demenz 2010“ der Österreichischen Alzheimer

## 4. Demenzwissen in der Apotheke

Gesellschaft<sup>9</sup>. Im Hinblick auf die pharmakologische Therapie kognitiver Symptome bei unterschiedlichen Demenzformen gibt es Auskunft über eingesetzte Wirkstoffe, deren Wirksamkeit, Therapieoptionen und Einnahmehinweise. Nicht-pharmakologische Maßnahmen – Ergotherapie, Physiotherapie, Diätologie, Logopädie, Orthoptik und Musiktherapie oder Validation<sup>®10</sup>, 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 z. B. Alltagsfunktionen durch die Verbesserung kognitiver und funktioneller Störungen erhalten.

Das Konsensusstatement „Demenz 2010“ empfiehlt im Falle des Auftretens nicht-kognitiver Symptome, dass eine Behandlung durch Psychopharmaka nur dann indiziert ist, wenn nicht-pharmakologische Maßnahmen keine Wirkung gezeigt haben. Daher sollten diese auch in der Pharmazeutischen Betreuung mitgedacht werden. Für PharmazeutInnen ist es bei der Beratung zur Wirksamkeit von Arzneimitteln wichtig, den Stellenwert nicht-pharmakologischer Maßnahmen zu kennen und diese ggf. auch zu empfehlen.

### **PERSONENZENTRIERTHEIT UND KOOPERATION**

Für Apotheken bzw. die dort tätigen PharmazeutInnen eröffnen sich viele Möglichkeiten, die Arzneimitteltherapie bzw. Fragen zu Arzneimitteln im Sinne einer Pharmazeutischen Betreuung gut zu begleiten. Zwei Aspekte verdienen hier besondere Berücksichtigung: Personenzentrierte 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 gelingende Pharmazeutische Betreuung wichtig, alle diejenigen, die daran beteiligt sind, einzubeziehen: Das sind Menschen mit Demenz, betreuende Angehörige, Ärztinnen/Ärzte, ggf. TherapeutInnen

<sup>9</sup> Österreichische Alzheimer Gesellschaft (2010): Konsensusstatement Demenz 2010. In: Neuropsychiatrie, Band 24, Nr. 2/2010, S. 67-87, [http://www.gpg-tirol.at/fileadmin/media/Veroeffentlichungen/Neuropsychiatrie/heft\\_24\\_2.pdf](http://www.gpg-tirol.at/fileadmin/media/Veroeffentlichungen/Neuropsychiatrie/heft_24_2.pdf)

<sup>10</sup> Validation<sup>®</sup> ist eine wertschätzende Haltung und Kommunikationsform, die für die Begleitung von Menschen mit Demenz entwickelt wurde. Nähere Informationen finden Sie in der Broschüre „Frauen und Männer mit Demenz und in den Literaturlisten (siehe „Gesamtübersicht Tools“) sowie auf der Homepage des österreichischen Instituts für Validation: <http://oei-validation.at/>

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.

### ! PRAXISTIPP FÜR DIE APOTHEKE

#### Pharmazeutische Betreuung für Menschen mit Demenz

**Von den Partnerapotheken im Pilotprojekt „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.

**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, als wenn Sie auf die Diagnose Demenz und vermutete (!) kognitive Defizite als Grund für die das Gespräch anführen.**

**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 fragen, die Sie nach Einverständnis aller Beteiligten für Klärungen kontaktieren können.**

#### 4. Demenzwissen in der Apotheke

**Bieten Sie Menschen mit Demenz für 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.**

**Nehmen Sie die Bedenken von Menschen mit Demenz bezüglich der Wirksamkeit von Arzneimitteln und ihre Befürchtungen über mögliche unerwünschte Wirkungen ernst und planen Sie ausreichend Zeit an einem ruhigen Ort für ein Beratungsgespräch!**

#### **PHARMAZEUTISCHE BETREUUNG FÜR 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 / Therapeuten, 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 PharmazeutInnen



Foto aus der Marchfeldapotheke, Beratung

ren die Zusammenarbeit und den Kontakt zwischen Menschen mit Demenz und Ärztinnen / Ärzten und anderen Fachpersonen / Therapeuten, 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 PharmazeutInnen

und andere Fachpersonen profitieren vom Wissen und den Beobachtungen betreuender Angehöriger bei der Einschätzung der Wirkungen und unerwünschten Wirkungen der Arzneimitteltherapie.

### ! 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. 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!



## Beispiel: Arzneimittelsicherheit in der Landschaftsapotheke Baden

In der Landschafts-Apotheke Baden wurde ein bereits seit einigen Jahren im Einsatz befindliches pharmazeutisches Betreuungssystem auf Basis eines EDV-Programms gezielt auch auf die Pharmazeutische Betreuung von Menschen mit Demenz ausgeweitet. Die Grundintention hinter dem Programm ist, Menschen mit chronischen Erkrankungen und Multimedikation die Möglichkeit zu geben, die Arzneimittelsicherheit zu erhöhen. Durch das Programm wird (nach den Kategorien „Dauermedikation“, „Intervallmedikation“ und „Bedarfsmedikation“) deutlich, wenn KundInnen ihre Medikamente abweichend von den Einnahmeverschriften einnehmen (z. B. zu häufig oder zu selten ein Rezept für die betreffenden Medikamente einlösen). Diese Thematik ist vor allem für Menschen mit Demenz hoch relevant, da hier gezielt interveniert

werden kann, wenn eine unabsichtliche „Medikamentenpause“ eingelegt wurde. Weiters werden über ein Ampelsystem pharmakologische Wechselwirkungen zwischen einzelnen Präparaten sichtbar und überprüfbar. Der Einsatz dieses Programms führt nach Einschätzung der Apothekenleiterin / des Apothekenleiters neben einer erhöhten Medikationssicherheit auch zu einer höheren KundInnenbindung. Ein Vorteil davon wird darin gesehen, dass eine qualifizierte Beratung der KundInnen personenunabhängig von den diensthabenden PharmazeutInnen erfolgen kann. Die Motivation im Programm aufgenommen zu werden ist hoch.

---

## Beratungs- und Unterstützungsangebote vermitteln



### Tools

Infoblatt: Beratungs- und Unterstützungsangebote „Demenzfreundliche Apotheke“

Infofolder „Selbsthilfegruppe Alzheimer Austria“ Obere Augartenstraße 26–28, A-1020 Wien. Tel. und Fax: +43/1/332 51 66 Bürozeiten: Mo; Mi; Fr 10–12 Uhr <http://www.alzheimer-selbsthilfe.at/>

---

In der Evaluation des Pilotprojekts „Demenzfreundliche Apotheke“ haben die teilnehmenden ApothekerInnen angegeben, dass gelingende Vernetzung mit regionalen 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.“*

Aus einem Interview der Bedürfniserhebung im Pilotprojekt „Demenzfreundliche Apotheke

ApothekenmitarbeiterInnen 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

**Folgende österreichweite Anlaufstellen bieten Informationen für betreuende Personen, Menschen mit Demenz, die interessierte Öffentlichkeit und Apotheken-MitarbeiterInnen an:**

**1**

#### 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.

#### 4. Demenzwissen in der Apotheke

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:

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

### **2** RECHTLICHE, SOZIALE UND FINANZIELLE FRAGEN

**Das Pflegetelefon:** Telefon/Fax: +43 (1) 332 51 66

Diese Beratungseinrichtung des BMASK ist für pflegebedürftige Menschen, deren Angehörige und Menschen, die Fragen zum Pflegebereich haben, ein Ansprechpartner. Auf der Homepage „Plattform für pflegende Angehörige“, die durch das Bundesministerium für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz (BMASK) gestaltet wird, gibt es im Themenbereich „Demenz“ hilfreiche Informationen für betreuende Personen, die nach Beratungsangeboten durchsucht werden können:

<http://www.pflegedaheim.at>

### **3** ABKLÄRUNG BEI VERDACHT AUF EINE GEDÄCHTNISSTÖRUNG:

Die Abklärung des Verdachts einer Gedächtnisstörung ist in folgenden Einrichtungen möglich: Fachärztin/Facharzt für Neurologie oder Psychiatrie; Hausärztin/Hausarzt,

<http://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 [Gesundheit.gv.at](http://www.gesundheit.gv.at) stellt Information zur Verfügung (Stichwort „Krankheiten“ – „Demenz“ – „Therapie“):

<https://www.gesundheit.gv.at>

#### 4 WEITERE INFORMATIONEN UND ANGEBOTE

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

<https://www.gesundheit.gv.at>

#### 5 NICHT-PHARMAKOLOGISCHE THERAPIEN

Diese werden über regionale Gesundheitsdienstleistende angeboten, allgemeine Informationen und freiberufliche TherapeutInnen finden sie unter:

**Ergotherapie:** <http://www.ergotherapie.at/>

**Logopädie:** <http://www.logopaediaustria.at/>

**Musiktherapie:** <http://www.oebm.org/>

**Physiotherapie:** <https://www.physioaustria.at/>

**Validation®:** <http://www.oei-validation.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.

#### 4. Demenzwissen in der Apotheke

**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

---

**Erreichbarkeit**

Öffnungszeiten/Termine:

---

**Kosten:**

---

**Adresse:**

---

**Telefonnummer/Fax:**

---

**Homepage/Link:**

---

**Anmerkungen:**

---

Informationsmaterial vorhanden

---

**Datum der Erstellung:**

# 5. Apotheken und die Sichtbarkeit des Themas Demenz



## Tools

Ulrike Posch (o.D.): Mit Alzheimer leben. Ein Ratgeber für pflegende Angehörige und ihre Familien. Bezug bei Novartis Pharma GmbH; [www.novartis.at](http://www.novartis.at)

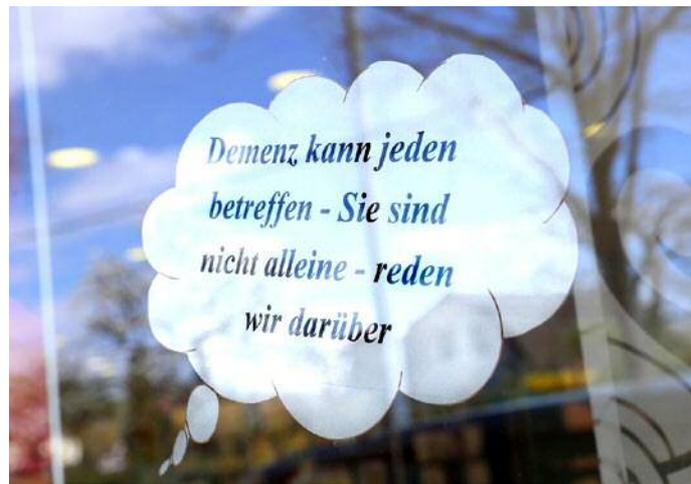
Für Interessierte und betreuende Angehörige: Literaturempfehlungen durch Alzheimer Austria für die „Demenzfreundliche Apotheke“ 2015.



Apotheken können durch ihren Charakter als Gesundheitseinrichtungen und Betriebe, die als „Nahversorger“ gerade auch in ländlichen Regionen eine große Rolle spielen, viel zur Entstigmatisierung des Themas Demenz beitragen: Indem sie das Thema sichtbar machen, z. B. durch die Gestaltung eines Schaufensters, oder durch Informationsweitergabe in Form von Broschüren und durch Gespräche in der Apotheke.

### **SCHAUFENSTERGESTALTUNG**

Schaufenster können dem Thema Demenz große Sichtbarkeit im öffentlichen Raum verleihen. Auch zufällig vorbeigehende PassantInnen 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.



Fotos aus der Sonnenschein Apotheke Wien, Schaufenster



## **Beispiel:** Gemeinsame Schaufenstergestaltung in der Marien Apotheke

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

## Infopackages zum Mitgeben

Fast alle teilnehmenden Apotheken haben für ihre Region 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.

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 nicht-pharmakologische 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?

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

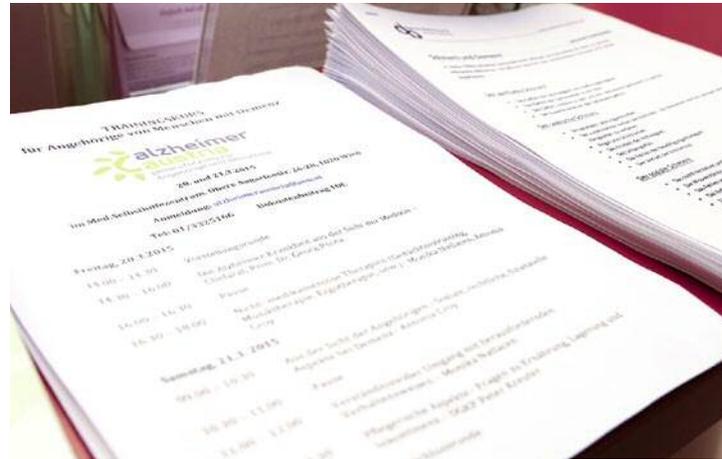


Foto aus der Marchfeldapotheke, Infomaterial



Foto aus der Apotheke Gmünd-Neustadt, Inhalt des Infopackage

## 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 und kann eine gute Gelegenheit sein, ins Gespräch zu kommen.



Foto aus der Sonnenschein Apotheke, Beratungsecke

## Vorträge

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

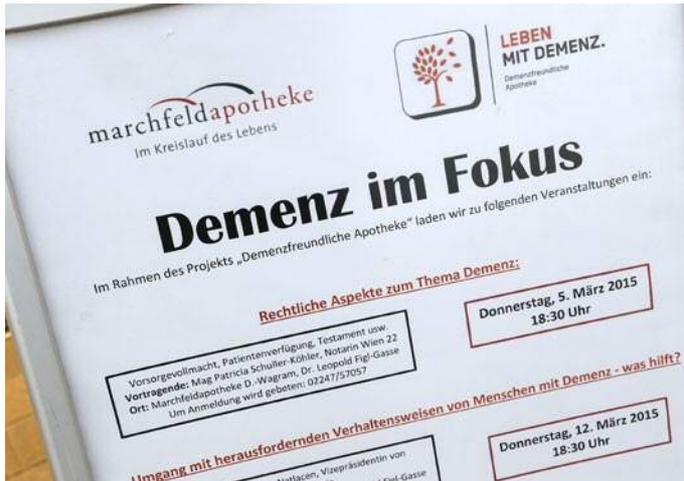


Foto aus der Marchfeldapotheke, Praxisprojekt „Demenz im Fokus“



Foto aus der Marchfeldapotheke, Vortrag

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 im September 2014 rund um den Weltalzheimer-Tag am 21. September. In diesem Rahmen wurde in der KundInnenzeitung über das Pilotprojekt „Demenzfreundliche Apotheke“ berichtet und es wurden an die KundInnen aus der KundInnendatenbank 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 aus (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 wurde bei verschiedenen Organisationen Infomaterialien zum Thema Demenz zusammengetragen und ein Regalfach für diese eingerichtet, sodass sie jederzeit an KundInnen ausgegeben werden können.

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. In den Fragebögen zeigte sich zudem ein Bedarf seitens neun Befragten nach der Durchführung von Angehörigen-Treffen im hauseigenen Seminarraum, organisiert durch die Apotheke.

# 6. Die „Demenzfreundliche 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 AkteurInnen, 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.



Foto aus der Sonnenschein Apotheke, Informationsmaterial

Das Konzept der „Demenzfreundlichen Kommune“ (<http://www.demenzfreundliche-kommunen.de>) hat sich, angelehnt an die „dementia-friendly communities“ in Großbritannien, insbesondere in der Bundesrepublik Deutschland, getragen durch die Aktion Demenz e.V., entwickelt. In Österreich hat dieses Konzept bisher in Vorarlberg Verbreitung gefunden (siehe: [www.aktion-demenz.at](http://www.aktion-demenz.at)), sowie im 3. Wiener Gemeindebezirk (siehe Beispiel unten). 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 Ent-*

## 6. Die „Demenzfreundliche Apotheke“ in der Kommune

*scheidungsträger 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.“*

*„Das hat uns in 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 im Pilotprojekt „Demenzfreundliche Apotheke“

### ! PRAXISTIPP FÜR DIE APOTHEKE

Je nach Umfang Ihrer kommunalen Aktivitäten sind diese unterschiedlich ressourcenintensiv. Im Rahmen der Praxisprojekte hat es sich bewährt, sich frühzeitig KooperationspartnerInnen 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 ReferentInnen, 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.

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.



### 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 (KundInnen 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 Informations-



Foto BesucherInnen der „Gmünder Demenztage“, Apotheke Gmünd-Neustadt

material 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 „Demenzfreundlicher 3. Bezirk“ in Wien

Im Rahmen des Pilotprojekts „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 von Bärbel Mende-Danneberg aus ihrem Buch „Alter Vogel flieg! Tagebuch einer pflegenden Tochter“ mit musikalischer Untermalung statt. Durch das Bezirks-Projekt 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 wären. Die Nutzung öffentlicher Räume ermöglicht wiederum eine viel größere Reichweite und Breitenwirkung.

---

# 7. Wissensmanagement in der Apotheke

Nicht nur die einzelnen MitarbeiterInnen in der Apotheke, sondern die Apotheken als Organisationen haben sich im Pilotprojekt „Demenzfreundliche Apotheke“ auf den Weg gemacht, um sich im Sinne einer Neuorientierung (Ottawa Charter zur Gesundheitsförderung – Gesundheitsdienst neu orientieren<sup>11</sup>) entlang der Bedürfnisse von Menschen mit Demenz und betreuenden Angehörigen weiterzuentwickeln.



Foto aus der Apotheke Donauzentrum, Infomappe

Für die am Pilotprojekt beteiligten Apotheken war es daher wichtig, dass sich nicht nur jene MitarbeiterInnen, die direkt am Pilotprojekt beteiligt waren, als kompetent für die Beratung und Betreuung wahrnehmen. Alle MitarbeiterInnen 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 MitarbeiterInnen 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 MitarbeiterInnen das Verständnis z. B. für Änderungen / Anpassungen von Arbeitsabläufen – wenn eine Beratungssituation an der Tara mehr Zeit als üblich in Anspruch nimmt und KollegInnen „einspringen“.

<sup>11</sup> [http://www.euro.who.int/\\_\\_data/assets/pdf\\_file/0006/129534/Ottawa\\_Charter\\_G.pdf](http://www.euro.who.int/__data/assets/pdf_file/0006/129534/Ottawa_Charter_G.pdf)

Im Projektverlauf hat sich gezeigt, dass einige MitarbeiterInnen 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 eingebracht haben. Für die Apotheke als Organisation bzw. die Apothekenleitung stellt sich in diesem Zusammenhang die Frage, wie sie die Bedürfnisse von MitarbeiterInnen als betreuende Angehörige aufnehmen kann.



### PRAXISTIPP FÜR DIE APOTHEKE

#### INFOMAPPE FÜR DIE APOTHEKENMITARBEITERINNEN

Einige Apotheken haben im Verlauf des Pilotprojekts relevante Informationen über die „Demenzfreundliche Apotheke“ bzw. Informationen, die sie recherchiert haben (z. B. über Beratungseinrichtungen, Selbsthilfegruppen) in einer Infomappe für alle KollegInnen systematisch gesammelt. So hatten auch jene MitarbeiterInnen, die nicht an den Workshops teilnehmen konnten, die Möglichkeit, sich zum Thema Demenz zu informieren, und sich aktiv zu beteiligen. Die Infomappe stellt gleichzeitig auch den apothekenindividuellen Teil der Toolbox dar.

#### APOTHEKENINTERNE FORTBILDUNG FÜR ALLE MITARBEITERINNEN

Um so vielen MitarbeiterInnen 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 Kooperationspartnerinnen für die Apotheke, wenn die/der Vortragende MitarbeiterIn einer solchen Organisation ist.

### 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 KollegInnen, im Arbeitsalltag „an der Tara“. Welche Erfahrungen machen KollegInnen in der Beratung und Betreuung? Teilen Sie diese Erfahrungen? Was lässt sich daraus für Ihren Arbeitsalltag, für die Zusammenarbeit mit KollegInnen 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 KollegInnen 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 Erfahrungsaustausch in der Sonnenapotheke Tulln

Eine gute Vorbereitung war für die Sonnenapotheke 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 KundInnen 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 MitarbeiterInnen in der Apotheke wurde hier priorisiert. So erfolgte die Einladung an Alzheimer Austria zu einer internen Abendveranstaltung, nach Ende der Öffnungszeiten. Ziel war es, alle MitarbeiterInnen für das Thema zu sensibilisieren. Die Veranstaltung wurde sehr positiv angenommen und das thematische Interesse konnte bei allen MitarbeiterInnen 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 berichtet die Apothekenleiterin: *„Man merkt, dass sich etwas verändert hat in dem, wie die Kollegen jetzt sprechen. So hab 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 Recherchearbeiten im Internet beauftragt und wird nach und nach als Verantwortliche für das Thema Demenz aufgebaut.

---

# 8. Gesamtübersicht Tools für die „Demenzfreundliche Apotheke“

Die folgende Auflistung enthält alle Tools, die im Rahmen des Pilotprojekts „Demenzfreundliche Apotheke“ erprobt und verwendet wurden. Sie finden die Tools inkl. Bezugshinweis auch bei den jeweiligen Kapiteln.

## ERFAHRUNGEN VON BETREUENDEN ANGEHÖRIGEN

European Foundations' Initiative on Dementia – EFID (2012): Ich bin noch immer derselbe Mensch. Aufruf zu einer neuen Art der Kommunikation über Demenz. Download unter [http://www.bosch-stiftung.de/content/language1/downloads/Broschuere\\_Framing.pdf](http://www.bosch-stiftung.de/content/language1/downloads/Broschuere_Framing.pdf)

## DEMENZWISSEN IN DER APOTHEKE

Für ApothekenmitarbeiterInnen: Literaturempfehlungen durch Alzheimer Austria für die „Demenzfreundliche Apotheke“ 2015. Download unter Institut für Palliative Care und OrganisationsEthik, IFF, Alpen-Adria Universität Klagenfurt, Wien, Graz <http://www.uni-klu.ac.at/pallorg/inhalt/2109.htm> bzw. Österreichische Apothekerkammer <http://www.Apothekerkammer.at/SP/demenzfreundlicheapotheke>

## KOMMUNIKATION MIT MENSCHEN MIT DEMENZ

Bundesministerium für Gesundheit (2011): Frauen und Männer mit Demenz. Handlungsempfehlungen zur person-zentrierten und gendersensiblen Kommunikation für Menschen in Gesundheits- und Sozialberufen. Herausgegeben vom Bundesministerium für Gesundheit, Wien 2011, Download unter [http://www.uni-klu.ac.at/pallorg/downloads/iff\\_bmg\\_demenzfolder\\_barr\\_14\\_9\\_2011.pdf](http://www.uni-klu.ac.at/pallorg/downloads/iff_bmg_demenzfolder_barr_14_9_2011.pdf)

Powell Jennie (2011): Hilfen zur Kommunikation bei Demenz Band 1. Türen öffnen zum Menschen mit Demenz. Herausgegeben vom Kuratorium Deutscher Altenhilfe, Köln. Zu Beziehen

## 8. Gesamtübersicht Tools für die „Demenzfreundliche Apotheke“

unter <http://www.kda.de/kdaShop/begleitung-von-menschen-mit-demenz/7070/hilfen-zur-kommunikation-bei-demenz-band-1-tueren-oeffnen-zum-menschen-mit-demenz.html>

### **VERDACHT AUF DEMENZ**

Infoblatt: Fragenliste und mögliche Anzeichen. Download unter Institut für Palliative Care und OrganisationsEthik, IFF, Alpen-Adria Universität Klagenfurt, Wien, Graz <http://www.uniklu.ac.at/pallorg/inhalt/2109.htm> bzw. Österreichische Apothekerkammer <http://www.Apothekerkammer.at/SP/demenzfreundlicheapotheke>

Stuhlmann Wilhelm, Supprian Tillmann (2013). Früherkennung der Demenz. Eine Information für Patienten und Angehörige. Düsseldorf: Düsseldorf University Press. ISBN 978-3-943460-38-4. Zu beziehen im Buchhandel, ca. 10 Euro

### **PHARMAZEUTISCHE BETREUUNG**

Österreichische Gesellschaft für Geriatrie und Gerontologie – ÖGGG (2009): Polypharmazie. Bezugshinweis unter <https://www.geriatrie-online.at/>

Österreichische Gesellschaft für Geriatrie und Gerontologie – ÖGGG (2013): Delir. Bezugshinweis unter <https://www.geriatrie-online.at/>

Österreichische Alzheimer Gesellschaft (2010): Konsensusstatement Demenz 2010 [http://www.gpg-tirol.at/fileadmin/media/Veroeffentlichungen/Neuropsychiatrie/heft\\_24\\_2.pdf](http://www.gpg-tirol.at/fileadmin/media/Veroeffentlichungen/Neuropsychiatrie/heft_24_2.pdf)

### **BERATUNGS- UND UNTERSTÜTZUNGSANGEBOTE VERMITTELN**

Österreichweite Anlaufstellen für betreuende Personen, Menschen mit Demenz, die interessierte Öffentlichkeit und Apotheken-MitarbeiterInnen. Infoblatt: Beratungs- und Unterstützungsangebote „Demenzfreundliche Apotheke“. Download unter Institut für Palliative Care und OrganisationsEthik, IFF, Alpen-Adria Universität Klagenfurt, Wien, Graz <http://www.uniklu.ac.at/pallorg/inhalt/2109.htm> bzw. Österreichische Apothekerkammer <http://www.Apothekerkammer.at/SP/demenzfreundlicheapotheke>

## 8. Gesamtübersicht Tools für die „Demenzfreundliche Apotheke“

Infofolder „Selbsthilfegruppe Alzheimer Austria“ Obere Augartenstraße 26–28. A-1020 Wien.  
Tel. und Fax: +43/1/332 51 66 Bürozeiten: Mo; Mi; Fr 10 – 12 Uhr <http://www.alzheimer-selbsthilfe.at/>

### **APOTHEKEN UND DIE SICHTBARKEIT DES THEMAS DEMENZ**

Ulrike Posch (o.D.): Mit Alzheimer leben. Ein Ratgeber für pflegende Angehörige und ihre Familien. Bezug bei Novartis Pharma GmbH; [www.novartis.at](http://www.novartis.at)

Für Interessierte und betreuende Angehörige: Literaturempfehlungen durch Alzheimer Austria für die „Demenzfreundliche Apotheke“ 2015. Download unter Institut für Palliative Care und OrganisationsEthik, IFF, Alpen-Adria Universität Klagenfurt, Wien, Graz <http://www.uniklu.ac.at/pallorg/inhalt/2109.htm> bzw. Österreichische Apothekerkammer <http://www.Apothekerkammer.at/SP/demenzfreundlicheapotheke>

### **WEITERFÜHRENDE QUELLEN**

Ottawa Charter zur Gesundheitsförderung

[http://www.euro.who.int/\\_\\_data/assets/pdf\\_file/0006/129534/Ottawa\\_Charter\\_G.pdf](http://www.euro.who.int/__data/assets/pdf_file/0006/129534/Ottawa_Charter_G.pdf)

WHO Definition of Palliative Care

<http://www.who.int/cancer/palliative/definition/en/>

Österreichischer Demenzbericht 2014

[http://www.goeg.at/cxdata/media/download/berichte/bericht\\_demenz222015\\_final.pdf](http://www.goeg.at/cxdata/media/download/berichte/bericht_demenz222015_final.pdf)

Kitwood, Tom (2013): Demenz. Der person-zentrierte Ansatz im Umgang mit verwirrten Menschen. Deutschsprachige Ausgabe herausgegeben von Christian Müller-Hergl. Mit einem Beitrag von Helen Güther. 6., erw. Aufl.

EFID (2012): Ich bin noch immer derselbe Mensch. Aufruf zu einer neuen Art der Kommunikation über Demenz. Download unter [http://www.bosch-stiftung.de/content/language1/downloads/Broschuere\\_Framing.pdf](http://www.bosch-stiftung.de/content/language1/downloads/Broschuere_Framing.pdf)

Österreichische Alzheimer Gesellschaft (2010): Konsensusstatement Demenz 2010. [http://www.gpg-tirol.at/fileadmin/media/Veroeffentlichungen/Neuropsychiatrie/heft\\_24\\_2.pdf](http://www.gpg-tirol.at/fileadmin/media/Veroeffentlichungen/Neuropsychiatrie/heft_24_2.pdf)

Bundesministerium für Familie, Frauen und Jugend: Wegweiser Demenz. Berlin. Download unter <https://www.wegweiser-demenz.de/informationen/medizinischer-hintergrund-demenz/alzheimer/alzheimer-krankheit.html>

Informationen zum Thema Validation®: Österreichisches Institut für Validation:  
<http://oei-validation.at/>

Informationen zur „Demenzfreundlichen Kommune“:  
<http://www.demenzfreundliche-kommunen.de/> bzw. <http://www.aktion-demenz.at/>

## Impressum:

### AUTORINNEN:

Petra Plunger, Verena Tatzler,  
Katharina Heimerl, IFF-Palliative Care und  
OrganisationsEthik, Alpen-Adria Universität  
Klagenfurt, Wien, Graz

### EXPERTINNEN IN DER STEUERGRUPPE DES PILOTPROJEKTS:

Antonia Croy, Monika Natlacen  
(Selbsthilfegruppe Alzheimer Austria);  
Heinz Haberfeld, Viktor Hafner  
(Österreichische Apothekerkammer)

Wir danken den ProjektfördergeberInnen  
Fonds Gesundes Österreich FGÖ,  
Wiener Gesundheitsförderung – WiG,  
Niederösterreichischer Gesundheits- und  
Sozialfonds Initiative »Tut Gut!« sowie  
der Österreichischen Apothekerkammer  
(ÖAK) für die finanzielle Unterstützung des  
Pilotprojekts.

## Projektevaluation:

Institut für Systemische Organisationsforschung I.S.O.

## Fotos:

© Pilotprojekt »Demenzfreundliche Apotheke« (Fotografin Andrea Rührnschopf);  
© Fotografin Brigitte Bouroyen – [www.foto-bouroyen.at](http://www.foto-bouroyen.at) (Seite 18, 22, 29, 56)



ÖSTERREICHISCHE  
APOTHEKERKAMMER

Gefördert aus den Mitteln des Fonds Gesundes Österreich



BUNDESMINISTERIUM  
FÜR GESUNDHEIT

Gesundheit Österreich  
GmbH

Geschäftsbereich



Fonds Gesundes  
Österreich



StoDt+Wien  
Wien ist anders.

