

# Demenz verstehen

*Leitfaden  
für die Praxis*

Ein gemeinsames Projekt von:



**senevita**  
Betreutes Wohnen und Pflege



**SeneCura Kliniken- und  
Heimbetriebs GmbH**  
Capistrangasse 5/1/54  
A-1060 Wien  
office@senecura.at  
www.senecura.at  
T +43 (0)1 585 61 59-0  
F +43 (0)1 585 10 41-19

**Senevita AG**  
Seftigenstrasse 362  
Postfach 175  
CH-3084 Wabern  
kontakt@senevita.ch  
www.senevita.ch  
T +41 (0)31 960 99 99  
F +41 (0)31 960 99 90

**Sonnweid Campus**  
Bachtelstrasse 68  
CH-8620 Wetzikon ZH  
campus@sonnweid.ch  
www.sonnweid.ch  
T +41 (0)79 643 62 76

Mit freundlicher Unterstützung:

Stiftung Sonnweid, Bachtelstrasse 68, CH-8620 Wetzikon,  
info@stiftung-sonnweid.ch, www.stiftung-sonnweid.ch, T +41 (0)44 931 59 33;

Senevita Stiftung, Seftigenstrasse 362, CH-3084 Wabern, mail@senevita-stiftung.ch,  
www.senevita-stiftung.ch, Telefon +41 (0)31 960 99 99



*Eine Institution, die Menschen mit Demenz betreut, hat viele Aufgaben. Die Mitarbeitenden aller Abteilungen wollen gut geführt und weitergebildet werden. Die Angehörigen, die uns ihre Lieben anvertrauen, wollen informiert und einbezogen werden. Und zu guter Letzt will der ganze Betrieb finanziert sein.*

***Bei der Betreuung von Menschen mit Demenz sind die Mitarbeitenden das eigentliche «Arbeitsinstrument». Die Organisationskultur gibt den Mitarbeitenden Orientierungsgrößen und vermittelt ihnen Einstellungen und Werthaltungen.***

Von Helene Grob

Mitarbeitende in all ihren Facetten sind die wichtigste Ressource einer Institution, in der Menschen mit Demenz betreut und gepflegt werden. Jede Mitarbeitende steht in ihrem Lebenskontext. Sie wird geprägt durch die eigene Lebensgeschichte und bringt diese auch ins Arbeitsumfeld mit. Dies beinhaltet Erfahrungen, Wissen, Glaubenssätze und vieles mehr. Die Arbeitswelt ist Teil dieser Lebensgeschichte. Die persönliche Weiterentwicklung und die Weiterbildungen spielen ebenfalls eine wichtige Rolle. Auch die Sozialisation innerhalb der Berufsgruppe ist wichtig und prägend. Für die Organisation ist die Erweiterung der Kenntnisse und Fertigkeiten im eigenen Fachgebiet vordergründig. Von zentraler Bedeutung sind neben dem fachlichen Wissen die sogenannten Soft Skills. Gemeint sind damit soziale Fähigkeiten, die für die Zusammenarbeit mit Menschen förderlich sind. Beispiele dafür sind Kommunikationsfähigkeit, Gemeinschaftssinn, Anpassungsfähigkeit oder Eigeninitiative. Zusammengefasst ist dies die Fähigkeit, in unterschiedlichen Rollen und Settings selbstverantwortlich und erfolgreich zu handeln.

### ***Menschen mit Demenz brauchen Menschen***

Mitarbeitende haben eine hohe Bedeutung bei der Arbeit mit Menschen mit Demenz. Sie sind das eigentliche «Arbeitsinstrument» und bilden die Basis der Pflege- und Betreuungsarbeit. Dies soll mit einer hohen Authentizität einhergehen. Die Beziehung ist oft das Einzige, was zur Verfügung steht. Neben der objektiven Beurteilung ist auch die subjektive Wahrnehmung von Bedeutung, um eine optimale Einschätzung zu erhalten. Mitarbeitende sind eigenverantwortlich für ihr Tun, sie erweitern ihr Wissen und ihre Erfahrung, indem sie ein Leben lang entwicklungs- und lernbereit sind. Zentrales Thema ist die Motivation der Mitarbeitenden, mit Menschen mit Demenz arbeiten zu wollen.

Für die tägliche Arbeit brauchen Mitarbeitende die Fähigkeit zur Reflexion, um sich den verändernden Gegebenheiten immer wieder anzupassen. Die Arbeit mit Menschen mit Demenz fordert ein hohes Mass an Flexibilität und Anpassungsfähigkeit. Grenzen zu erkennen und Hilfe anzufordern zeugen in diesem Zusammenhang von hoher Kompetenz.

Helene Grob ist Pflegedienstleiterin in der Sonnweid.

***Die Unternehmenskultur unterstützt die kollektive Stärke einer Organisation. Sie zeigt den Mitarbeitenden, wie gearbeitet wird und welche Ziele zu erreichen sind. Zudem verleiht sie eine Stabilität gegen aussen.***

Von Werner Bernreiter

Ein Pflegeheim ist ein Dienstleistungsunternehmen, das besonders betagten und gebrechlichen Menschen als neues Zuhause dienen soll. In den letzten Jahren nahm die Verbreitung von Demenz stetig zu, was sich natürlich auch auf die Pflegeheime auswirkt. Ein Dienstleistungsunternehmen baut seinen Erfolg oder Misserfolg zum grössten Teil auf den Mitarbeitenden auf. Sie tragen neben den Führungskräften wesentlich zum guten Ruf der Institution bei. Deshalb ist es wichtig, ein besonderes Augenmerk auf die Entwicklung der Arbeitnehmenden zu legen und eine angenehme Unternehmenskultur zu schaffen.

Eine Unternehmenskultur soll den Mitarbeitenden zeigen, wie in dieser Organisation gearbeitet wird. Zudem verhilft sie zu einem einheitlicheren Auftritt gegen aussen. Die Unternehmenskultur umschreibt die geteilte Sinnggebung aller Mitglieder. «Dieses System gemeinsamer Sinnggebung erweist sich bei genauerem Hinsehen als die Menge der Eigenschaften, auf welche die Organisation besonderen Wert legt.»<sup>1</sup> In einem Pflegeheim, in dem auch Menschen mit Demenz beherbergt sind, braucht es eine starke Unternehmenskultur. Das Verhalten der Mitarbeitenden und das Arbeitsklima werden positiv beeinflusst, was dafür sorgt, dass Werte und Normen gemeinsam getragen werden. Dadurch werden gemeinsame Ziele konsequenter verfolgt und die Loyalität der Mitarbeitenden gegenüber dem Unternehmen steigt. Diese Stärken übertragen sich auch auf die Bewohnerinnen und Bewohner.<sup>2</sup>

### ***Kultur will gepflegt sein***

Die Unternehmensführung muss sich für eine starke Unternehmenskultur engagieren, damit diese nicht nur entsteht, sondern forciert und gepflegt wird. Alle Mitarbeitenden sollen die Kultur teilen, denn somit entsteht eine eindeutige Anleitung zum Handeln. Es soll allen bekannt sein, was die zu erreichenden Ziele sind und was nicht erwünscht ist.<sup>3</sup> Um diese Ebene in Pflegeheimen zu erreichen, benötigen die Mitarbeitenden ein gewisses Mass an Unterstützung.

Die Arbeiten, die Pflegekräfte verrichten müssen, sind in vielen Fällen nicht leicht. Bei der Betreuung und Pflege von Menschen mit Demenz werden Kräfte und Ausdauer speziell gefordert. Um in diesen Bereichen eine starke Unternehmenskultur schaffen zu können, benötigen die Mitarbeitenden entsprechende Ausbildung und Begleitung (siehe auch Kasten am Ende dieses Textes).

Werner Bernreiter ist Regionaldirektor SeneCura Niederösterreich und leitet das SeneCura Sozialzentrum Grafenwörth. Brigitte Scheffel ist Pflegedienstleiterin des Sozialzentrums Grafenwörth.

*Wenn Menschen mit Demenz in ein Heim übertreten, fällt es vielen Angehörigen schwer, diese Veränderung zu akzeptieren. Oft kommt es zu Meinungsverschiedenheiten mit den Verantwortlichen der Institution. Frühzeitig begonnene und permanent weitergeführte Angehörigenarbeit kann Konflikte mildern und alle Parteien einbinden.*

Von Michael Schmieder

Angehörige, die einen Menschen mit Demenz in eine Institution bringen, befinden sich in Not. Das ist anerkannt und vielfältig diskutiert. Diese Angehörigen müssen ankommen können. Dies zu ermöglichen, ist der Hauptpfeiler jeglicher Angehörigenarbeit. Dabei ist dem emotionalen Ankommen der weitaus höhere Stellenwert beizumessen als dem physischen. Gelingt es uns, hier positive Emotionen zu vermitteln, so fühlen sich die Angehörigen verstanden und angenommen. Nur so können sie den Menschen mit Demenz mit gutem Gefühl an einem fremden Ort lassen. «Wenn es mir hier so gut gefällt, dann gefällt es auch meinem Erkrankten gut», mögen sich die Angehörigen denken. Ihr Gefühl wird zum Gefühl des Menschen mit Demenz.

Diese Sicherheit ist zu vermitteln und täglich neu zu erarbeiten. Sicherheit braucht Gefühl und Wissen, sie braucht Herz und Verstand. Sicherheit benötigt vor allem das Einverständnis der Institution und des Angehörigen, ein Stück Lebensweg gemeinsam gehen zu wollen mit dem Ziel, den Menschen mit Demenz auf seinem Weg zum Tode zu begleiten. Dieses Gemeinsame entsteht nur, wenn Vertrauen in die Institution da ist, wenn der Angehörige auch innerlich abgeben kann.

### ***Freundschaften entstehen***

Wir sehen uns nicht als willensloser Erfüllungsgehilfe der Angehörigen, sondern als kompetente Organisation für Menschen mit einer demenziellen Erkrankung. Die grössere Distanz zum Einzelschicksal lässt andere Perspektiven zu als eine einzige, individuelle Sicht auf die demenzielle Erkrankung des Einzelnen. Mit unserem grossen Wissen und unserer noch grösseren Erfahrung ermöglichen wir es den Menschen, ihren eigenen Weg zu gehen.

Bewusst gehen wir Wege, die den Angehörigen ein emotionales Dasein ermöglichen. Wir geben ihnen die Möglichkeit, in der Sonnweid zu feiern, zu essen, zu trinken, am Alltag des Heimes teilzuhaben. Die grossen Feste konzipieren wir nach dem Grundsatz «weniger ist mehr». Nicht das grosse Rahmenprogramm ist wichtig. Entscheidend ist anderes: das Dasein, Zeit füreinander zu haben und vor allem das Nichtstun in wohlwollender Gemeinschaft. Das reduziert Stress. Die vielen, oft selber betagten Ehepartner, die zu Besuch kommen, können gratis mitessen. Sie erhalten dadurch ebenfalls eine Struktur, haben Sozialkontakte. Häufig entstehen dadurch tiefe Freundschaften.

Die Angehörigen sind in alle Entscheidungen eingebunden, die den Bewohner direkt betreffen. Besonders wichtig ist dies, wenn es um Fragen geht, die eine ethische Entscheidungsfindung benö-

Michael Schmieder ist Leiter der Sonnweid AG.

*Die Lebensqualität von Heimbewohnern ist in hohem Masse abhängig von der Kompetenz der Mitarbeitenden. Die Institution muss die Mitarbeitenden mit jenen Kompetenzen ausstatten, die in ihrer individuellen Arbeit gefordert sind. Ein wichtiger Aspekt in diesem Zusammenhang ist die interne Bildung.*

Von Gerd Kehrein

Der folgende Beitrag beschreibt, wie sich die Sonneweid diesem Aspekt in der Vergangenheit gestellt hat, wie sich das bisherige Vorgehen bewährt hat und welche Ideen für die zukünftige Organisation der internen Bildung verfolgt werden. Er zeigt damit am realen Beispiel auf, wie Bildung in einer Institution organisiert werden kann.

### **Interne Bildung bisher**

#### **Kernfragen**

Das bisherige Bildungskonzept hat sich mit folgenden Fragen auseinandergesetzt:

- Welche Bedeutung hat Bildung in der Institution?
- Welche Bildungsangebote werden benötigt?
- Wie wird die Umsetzung der Bildungsinhalte garantiert?
- Wie werden die Bildungsangebote organisiert?

#### **Welche Bedeutung hat Bildung in der Institution?**

Bildung, verstanden als die Summe des Wissens, der Fähigkeiten und Fertigkeiten einer Person, trägt ganz entscheidend zur Handlungskompetenz der Mitarbeitenden bei. Bildung ist sozusagen die innere Ressource zur Bewältigung der gestellten Anforderungen. Speziell in Dienstleistungsunternehmen, in denen Faktoren wie Technik und Rohstoffe eine untergeordnete Rolle spielen, muss die Institution der Bildung der Mitarbeitenden eine hohe Bedeutung zumessen. Sie muss Bildung und damit die Weiterentwicklung der Mitarbeitenden ermöglichen. Einerseits über die Nutzung externer Angebote, andererseits aber auch durch interne Massnahmen.

Die Mitarbeitenden müssen aber auch bereit sein, sich weiterzuentwickeln. Sie müssen Bildungsangebote wahrnehmen und deren Inhalte in angemessener Form in ihrem Arbeitsalltag umsetzen.

#### **Welche Bildungsangebote werden benötigt?**

Ausgehend von der Überzeugung, dass alle Mitarbeitenden zum Gesamterfolg der Institution beitragen, muss das gesamte Personal als Zielgruppe der internen Bildungsangebote betrachtet werden.

Gerd Kehrein leitet die interne Aus- und Weiterbildung der Sonneweid.

*Menschen mit Demenz stecken Kuchenstücke in die Hosentaschen, legen ausgetopfte Pflanzen aufs Sofa oder bearbeiten fragilen Christbaumschmuck mit Messer und Gabel. Das Reinigungspersonal in Institutionen für Menschen mit Demenz ist gut beraten, wenn es dem Chaos mit Geduld, Kreativität und Humor begegnet.*

Von Nelly Merk

Mein Arbeitstag in der Sonnweid beginnt in der Regel um sieben Uhr. Durch einen Hintereingang komme ich ins Büro. Voller Spannung gehe ich jeden Tag als erstes in den Eingangsbereich und die Cafeteria. Doch zuvor kreisen meine Gedanken: Was erwartet mich heute? Was hat sich über Nacht im öffentlichen Bereich verändert? Einmal liegen diverse Kleidungsstücke oder einzelne Schuhe herum, Pflanzen stehen ausgetopft auf dem Tisch, sauberes und schmutziges Geschirr und Besteck liegen in Reih und Glied auf dem Sofa, Essensreste sind verstreut oder Dekorationsartikel neu platziert. Es ist sehr interessant, was die Bewohner abends und nachts an kreativer Arbeit verrichtet haben.



Wasserhahn mit Blumen. © Sonnweid AG

Nelly Merk leitet die Hauswirtschaft in der Sonnweid.

*Menschen, die freiwillig ihre Zeit und Hilfe zur Verfügung stellen, sind etwas ganz Besonderes. Im SeneCura Sozialzentrum Grafenwörth organisiert ein Koordinator den Einsatz des ehrenamtlichen Besuchsteams.*

Von Werner Bernreiter

Die Freiwilligenarbeit ist in jedem Bereich sehr wichtig, jedoch nicht selbstverständlich. Menschen, die freiwillig ihre Zeit und Hilfe zur Verfügung stellen sind etwas ganz Besonderes und in vielen Organisationen nicht mehr wegzudenken. Im Umgang mit alten und gebrechlichen Menschen ist die Unterstützung durch freiwillige Helfer ausserordentlich wichtig und wertvoll. Freiwillige können Dinge verrichten und vollbringen, zu denen die Pflegekräfte oftmals nicht kommen.

Was können die Mitglieder eines ehrenamtlichen Besuchsteams konkret mit Menschen mit Demenz unternehmen? Was ist vor allem beim täglichen Umgang zu beachten? Die ehrenamtlichen Besucher können den Menschen mit Demenz im Alltag zu positiven, das Selbstvertrauen stärkenden Erlebnissen verhelfen. Möglich sind kurze Spaziergänge, kleine Ausflüge oder Gespräche. Des Weiteren können leichte Beschäftigungen angeboten werden wie zum Beispiel Garten- oder Hausarbeit. Es gilt, Situationen zu schaffen, die für die Betroffenen leicht zu bewältigen sind und somit das Selbstvertrauen steigern. Weitere Aktivitäten können sein: singen, basteln, malen, tanzen, leichte Gymnastik oder diverse Spiele (siehe auch Teil 6, Alltagsgestaltung).

### **Schulung in Kommunikation**

Das ehrenamtliche Besuchsteam wird auf die richtige Verwendung der Sprache trainiert. Wichtig dabei ist, dass es zu keinen schnellen und häufigen Themenwechseln während einer Unterhaltung kommt, denn das kann zu einer Überforderung der Bewohnerinnen und Bewohner führen. Zusätzlich sollte darauf geachtet werden, dass nicht zu viele Fragen gestellt werden. Fragen fordern Entscheidungen beziehungsweise konkrete Erinnerungen, die für den Menschen mit Demenz oft nicht möglich sind. Freiwillige sollen möglichst langsam und deutlich sprechen und einfache Sätze verwenden. Ehrenamtliche Personen können die Bewohner mithilfe von Erinnerungstücken oder Fotos zum Erzählen anregen.

Im Sozialzentrum Grafenwörth werden die Mitglieder des ehrenamtlichen Besuchsteams von der Heimleitung und vom Koordinator des ehrenamtlichen Besuchsteams unterstützt und erhalten auch eine spezielle Fortbildung hinsichtlich der Arbeit mit Menschen mit demenziellen Veränderungen. Um diese Arbeit stetig weiterzuentwickeln, findet zweimal im Jahr eine fortlaufende Schulung statt, in der die Damen und Herren professionelle Tipps bekommen.

Der Einsatz von ehrenamtlichen Mitarbeitern in der Betreuung von Menschen mit einer Demenz erfordert eine gute Auswahl und Vorbereitung sowie eine kontinuierliche Begleitung durch Mitarbeiter der Einrichtung. Es sollte klar definiert und mit den Mitarbeiterenden abgestimmt sein,

Werner Bernreiter ist Regional-Direktor SeneCura Niederösterreich und leitet das SeneCura Sozialzentrum Grafenwörth.



## ***Die Kostendeckung ist ungenügend***

***Menschen mit Demenz brauchen viel Betreuung. Die Zunahme von Demenzerkrankungen ist deshalb eine grosse gesellschaftliche und volkswirtschaftliche Herausforderung. Die Krankenversicherungen und der Staat finanzieren vor allem die medizinische Versorgung und die Pflege. Die Betreuungskosten tragen die Betroffenen selbst.***

Von Katrin Bucher und Werner Bernreiter

Von einer Demenz sind nicht nur die Erkrankten selbst, sondern auch ihre Angehörigen und ihr Umfeld betroffen. Durch geeignete Unterstützungsangebote, Betreuung und Pflege können Wohlbefinden und Lebensqualität der Betroffenen erhalten und verbessert werden. Hierfür muss jedoch die Gesellschaft eine Kultur der Betreuung und Pflege prägen, die Behandlungsqualität definiert und für die Deckung der Kosten verschiedene Träger in die Verantwortung nimmt. Daraus ergeben sich Rahmenbedingungen und konkrete Angebote.

### ***Die Mittel müssen in die wirkungsvollsten Interventionen fliessen***

Im Jahr 2010 lebten in der Schweiz rund 100 000 Menschen mit Demenz. Da das Neuerkrankungsrisiko bei den über 90-Jährigen über 10 Prozent beträgt, ist in Anbetracht der erwarteten Zunahme der Zahl der über 90-Jährigen mit einem raschen Anstieg der Zahl hochbetagter Menschen mit Demenz zu rechnen. Im Jahr 2030 werden in der Schweiz voraussichtlich doppelt so viele Menschen mit Demenz leben.<sup>1</sup> Diese Zunahme der Zahl der Betroffenen in der Schweiz innerhalb von zwei Jahrzehnten korrespondiert ungefähr mit Prognosen für Deutschland und Österreich.

Die aktuellen und prognostizierten sozioökonomischen Entwicklungen haben eine weitere Zunahme der Einpersonen-Haushalte zur Folge. Damit einher geht eine Relativierung der Verbindlichkeiten innerhalb der Familie, die zur Folge hat, dass viele Betroffene nicht mit einer Unterstützung durch ihre Angehörigen, der sogenannten informellen Betreuung und Pflege, rechnen können. Dem gegenüber steht der Wunsch vieler Menschen, bis zum Tod daheim zu bleiben und der politische Leitgedanke, den Verbleib zu Hause zu fördern.

2007 entsprachen die direkten Kosten durch Diagnose und Behandlung von Demenz einem Anteil von 6,3 Prozent der gesamten Gesundheitskosten der Schweiz.<sup>2</sup> Die informelle Betreuung und Pflege durch Angehörige und Bekannte, die sogenannten indirekten Kosten, sind dabei nicht eingerechnet. Verschiedene Studien in den OECD-Ländern haben bezüglich der informellen Pflege Gemeinsamkeiten festgestellt: «Die informelle Pflege macht unabhängig vom Schweregrad der Krankheit mehr als die Hälfte der Kosten aus.»<sup>3</sup>

Katrin Bucher ist bei Senevita verantwortlich für die Angebotsentwicklung.  
Werner Bernreiter ist Regional-Direktor SeneCura Niederösterreich und leitet das SeneCura Sozialzentrum Grafenwörth.