



Menschen mit Demenz im öffentlichen Verkehr

*Handlungsempfehlungen für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter
in Verkehrsunternehmen*

IMPRESSUM

Medieninhaber und Herausgeber: Bundesministerium für Arbeit, Soziales, Gesundheit und Konsumentenschutz, Stubenring 1, 1010 Wien ▪ **Verlags- und Herstellungsort:** Wien ▪ **Titelbild:** istockphoto.com/Hasselblad X 1D ▪ **Druck:** BMASGK ▪ **Autorinnen und Autoren:** Reitinger, Elisabeth; Egger, Barbara; Heimerl, Katharina; Knoll, Bente; Hellmer, Silvia; Institut für Palliative Care und OrganisationsEthik, Alpen-Adria-Universität Klagenfurt ▪ **Korrektorat:** Ilona Wenger ▪ **Stand:** November 2018

Danksagung: Das Autorinnenteam bedankt sich bei allen Teilnehmenden an den Fokusgruppen für Mitarbeitende von öffentlichen Verkehrsbetrieben und An- und Zugehörigen, Menschen mit Demenz im Einzelinterview sowie für die Unterstützung bei der Organisation durch Leitungskräfte der beteiligten Verkehrsunternehmen (ÖBB, Stadtwerke Klagenfurt, Verkehrsverbund Salzburg, VOR), dem ÖIV (Österreichischen Institut für Validation), dem Tageszentrum für Senioren in Klagenfurt, Tageszentrum Rauchgründe in Salzburg, Diakoniewerk Salzburg, bei der Selbsthilfegruppe für Angehörige in Salzburg, Caritas Wien und St. Pölten sehr herzlich.

Alle Rechte vorbehalten: Jede Verwertung (auch auszugsweise) ist ohne schriftliche Zustimmung des Medieninhabers unzulässig. Dies gilt insbesondere für jede Art der Vervielfältigung, der Übersetzung, der Mikroverfilmung, der Wiedergabe in Fernsehen und Hörfunk sowie für die Verbreitung und Einspeicherung in elektronische Medien wie z.B. Internet oder CD-Rom.

Bestellinfos: Kostenlos zu beziehen über das Broschürenservice des Sozialministeriums unter der Telefonnummer 01 711 00-86 2525 oder per E-Mail unter broschuerenservice@sozialministerium.at.

VORWORT

Sehr geehrte Damen und Herren,

aktuellen Schätzungen zufolge leben in Österreich derzeit rund 130.000 Menschen mit einer Form der Demenz. Der demografische Wandel und die damit einhergehende steigende Demenzprävalenzraten wie auch ein wachsender Betreuungs- und Pflegeaufwand veranlassten mein Ressort bereits vor längerer Zeit sich intensiv mit der Thematik zu beschäftigen.

Mit der Entwicklung der österreichischen Demenzstrategie „Gut leben mit Demenz“ im Jahr 2015 wurde der Grundstein für einen Orientierungsrahmen gelegt, Menschen mit demenziellen Beeinträchtigungen und ihre Angehörigen bestmöglich zu unterstützen. Als nächste Etappe hat 2016 nunmehr die Periode der Umsetzung der Maßnahmen und einzelnen Empfehlungen der Expertinnen und Experten begonnen, um zum Erfolg der österreichischen Demenzstrategie beizutragen. Schließlich stellen demenzielle Beeinträchtigungen nicht nur direkt Betroffene und ihre Angehörigen sondern auch die gesamte Bevölkerung vor große Herausforderungen.

Seitens des Bundesministeriums für Arbeit, Soziales, Gesundheit und Konsumentenschutz wurde in Zusammenhang mit den Umsetzungsmaßnahmen der Demenzstrategie ein Projekt gefördert, welches darauf abzielt, Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen in öffentlichen Verkehrsunternehmen einfache Handlungsempfehlungen und Orientierungshilfen im Umgang mit Menschen mit demenziellen Beeinträchtigungen und ihren Angehörigen zu geben. Auf Basis konkret erlebter Erzählungen und Geschichten von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern aus Unternehmen des öffentlichen Verkehrs, Angehörigen und Menschen mit demenziellen Beeinträchtigungen entstand die vorliegende Broschüre, die auch als Ausgangspunkt für Anregungen zum Weiterdenken verstanden werden kann.

Das Leben von Menschen mit Demenz wird durch die Möglichkeit der sozialen Teilhabe geprägt. Insbesondere Bewegung und Mobilität kommen im öffentlichen Raum eine zentrale Bedeutung zu. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von öffentlichen Verkehrsunternehmen können dazu beitragen, dass Betroffene so lange wie möglich in ihrer außerhäuslichen Mobilität unterstützt und gefördert werden und dadurch auch zu einer weiteren Sensibilisierung der gesamten Bevölkerung für das Thema Demenz beitragen.

Ich möchte an dieser Stelle allen in ihrem Verantwortungsbereich tätigen Personen und Organisationen für ihr Engagement danken und bin überzeugt, dass die Inhalte eine sehr gute Informationsbasis für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von Verkehrsbetrieben, Angehörigen aber auch alle Personen, die in öffentlichen Verkehrsmitteln unterwegs sind, darstellen.

Mag. Beate Hartinger-Klein

Bundesministerin für Arbeit, Soziales, Gesundheit und Konsumentenschutz



© J. Zinner

INHALTSVERZEICHNIS

Impressum	2
Vorwort	3
Inhaltsverzeichnis	4
Leseanleitung	5
An wen richtet sich die Broschüre?.....	5
Grundlagen der Broschüre	5
Leben mit Demenz	7
Umgang mit Demenz als gesellschaftliche Aufgabe	7
Was ist eigentlich Demenz?	8
Demenz: soziale Aspekte.....	9
Personzentrierte Kommunikation: Einfache Grundprinzipien.....	10
Verbale Fähigkeiten.....	10
Nonverbale und emotionale Fähigkeiten.....	11
Haltungen und Einstellungen	11
Soziale Teilhabe und Mobilität.....	12
Herausfordernde Situationen im öffentlichen Verkehr	14
Das Erkennen von Menschen mit Demenz	14
"Am Schalter" und "beim Fahrkartenautomat"	16
Schwierigkeiten beim Ein- und Aussteigen	18
Unterwegs mit dem Bus.....	20
Unterwegs mit dem Zug.....	21
Ohne Fahrschein oder Geld.....	24
Haltestellen und Ausstiegstellen suchen.....	26
Sicherheit für Menschen mit Demenz und alle Beteiligten	28
Bewusstseinsbildung und sensibilisieren: Auch eine Aufgabe von Organisationen	31
Spannungsfelder, in denen Verkehrsunternehmen handeln	31
Handlungsmöglichkeiten für Verkehrsunternehmen	32
Zusammenarbeit über Organisationsgrenzen hinweg.....	34
Handlungsempfehlungen - Demenzwissen für den öffentlichen Verkehr	39
Quellen und weiterführende Literatur	45

LESEANLEITUNG

Der Wunsch nach einfachen Empfehlungen und Orientierungshilfen im Umgang mit Menschen mit Demenz nimmt zu. Besonders auch in Begegnungen auf der Straße, im Geschäft, im Bus oder im Zug, wenn offensichtlich wird, hier fehlt es einer Person an Orientierung, sie braucht offenbar Unterstützung beim Finden des Weges oder auch der Fahrkarte: Welche Angebote können hier helfen, wie gehe ich auf die Person zu, was ist zu tun? Grundlegende Prinzipien der Kommunikation geben zunächst eine Basis. Doch dann sind es konkrete Situationen, die herausfordern, Kontakte und kritische Ereignisse, die drängen und manchmal rasches Handeln erfordern. Daher wollen wir anhand solcher herausfordernden Situationen Ausgangspunkte für Anregungen zum Weiterdenken geben.

An wen richtet sich die Broschüre?

Die Inhalte der Broschüre sind für ganz unterschiedliche Personengruppen von Bedeutung, vor allem richten sie sich an Mitarbeitende von öffentlichen Verkehrsbetrieben:

- Leitungs- und Führungskräfte von öffentlichen Verkehrsbetrieben
- Buslenkerinnen und Buslenker, Straßenbahnfahrerinnen und -fahrer
- Fahrscheinkontrolleurinnen und -kontrolleure in Bus, Bahn und Straßenbahn
- Zugbegleiterinnen und -begleiter
- Mitarbeitende am Verkaufsschalter und von Serviceeinrichtungen
- Weitere in öffentlichen Verkehrsbetrieben beschäftigte Personengruppen, die in ihrem Berufsalltag mit Menschen mit Demenz in Kontakt kommen können

Damit möchten die vorliegenden Texte als Anregung für alle Mitarbeitenden in öffentlichen Verkehrsunternehmen, die mit Menschen mit Demenz in Kontakt kommen und in Beziehung treten, dienen. Sie möchte einerseits dazu anregen, über das "Phänomen Demenz" nachzudenken: Was ist Demenz? Wie sehe ich Menschen mit Demenz? Wie begegne ich ihnen, wie begegnen sie mir? Wie gehe ich mit ihnen um? Andererseits möchte sie anhand von konkreten Beispielsituationen Hinweise formulieren, die für den Alltag und die Praxis helfen, besser mit dieser Personengruppe umzugehen.

Für An- und Zugehörige sowie von Demenz betroffene Personen kann damit diese Broschüre auch relevante Hinweise für das eigene Unterwegs-Sein mit öffentlichen Verkehrsmitteln oder das Begleiten liefern.

Grundlagen der Broschüre

Zentrale Grundlage der Inhalte ist die von den vormaligen Ministerien Bundesministerium für Gesundheit und Frauen (BMGF) und Bundesministerium für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz (BMAK) geförderte Studie zu Menschen mit Demenz im öffentlichen Verkehr. Dazu wurden eine Literaturrecherche und qualitative empirische Erhebungen

durchgeführt. Die Erkenntnisse aus dieser Studie können als Basis für den Text der Broschüre angesehen werden. Darüber hinaus fließt Grundlagenwissen aus der Forschung mit Menschen mit Demenz und ihren An- und Zugehörigen, das am Institut für Palliative Care und OrganisationsEthik erarbeitet wurde und wird, ein. Im Einzelnen sind dies:

- Ergebnisse der qualitativen empirischen Studie mit Mitarbeitenden öffentlicher Verkehrsbetriebe, von Demenz betroffenen Personen und ihrer An- und Zugehörigen:
 - Erfahrungen von Mitarbeitenden öffentlicher Verkehrsdienstleistungsunternehmen mit Menschen mit Demenz und ihren An- und Zugehörigen wurden im Rahmen von Fokusgruppen erhoben. Dazu wurden 4 Gruppengespräche mit Mitarbeitenden unterschiedlicher Unternehmen des öffentlichen Verkehrs in drei verschiedenen Bundesländern (Niederösterreich, Kärnten und Salzburg) sowie einem österreichweiten Unternehmen durchgeführt.
 - Erfahrungen und Eindrücke vom Unterwegs-Sein mit öffentlichen Verkehrsmitteln der betroffenen und An- und Zugehörigen wurden erhoben. Dazu wurden in den drei oben genannten Bundesländern jeweils ein leitfadengestütztes, narratives Interview mit einer Person mit Demenz im Beisein der Angehörigen durchgeführt sowie pro Bundesland eine Fokusgruppe mit An- und Zugehörigen.
 - Die Erzählungen und Beispiele aus diesen empirischen Erhebungen sind die Grundlage für die in der Broschüre aufgenommenen "Erfahrungen", anhand derer konkrete herausfordernde Situationen für Menschen mit Demenz im öffentlichen Verkehr veranschaulicht werden. Im Sinne von "Teaching Cases" werden darin die uns erzählten Geschichten möglichst pointiert wiedergegeben und nicht unbedingt wörtlich zitiert.
- In einer umfassenden Literaturrecherche rund um Mobilität von Menschen mit Demenz mit Fokus auf öffentlichen Verkehr wurden internationale Beispielmodelle identifiziert und relevante Aspekte für die Situation in Österreich analysiert.

LEBEN MIT DEMENZ

Die Lebenserwartung von Frauen und Männern in Österreich, wie auch in Europa, steigt stetig an. Derzeit liegt die Lebenserwartung von Frauen bei 83,3 Jahren und von Männern bei 78 Jahren (Statistik Austria 2017). Vor allem die Gruppe der hochbetagten Menschen wächst deutlich an. Mit steigendem Lebensalter nimmt auch die Wahrscheinlichkeit zu, von einer Demenz betroffen zu sein. Das Leben mit Demenz bringt viele Veränderungen mit sich. Es hat auch einen Einfluss darauf, wie sich Menschen selbstbestimmt im öffentlichen Raum und in und mit öffentlichen Verkehrsmitteln bewegen können.

Umgang mit Demenz als gesellschaftliche Aufgabe

Leben mit Menschen mit Demenz betrifft uns alle. Ob in der eigenen Familie, im Kreis von Freundinnen und Freunden, im beruflichen Umfeld oder auch einfach in Begegnungen auf der Straße: Die meisten Menschen sind in irgendeiner Form schon in Berührung mit Personen mit Demenz gekommen. Menschen mit Demenz sind besonders verletzlich. Eine gesellschaftliche Aufgabe besteht daher darin, soziale, bauliche, räumliche und technische Umwelten so zu gestalten, dass Selbstbestimmung so gut wie möglich erhalten bleibt (Rothe et al. 2015; Heimerl 2015, S. 268f).

Die österreichische "Demenzstrategie Gut leben mit Demenz" (Juraszovich et al. 2015, im Auftrag von den vormaligen Ministerien Bundesministerium für Gesundheit und Frauen (BMGF) und Bundesministerium für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz (BMAK)) fasst partizipativ erarbeitete Wirkungsziele und Handlungsempfehlungen zusammen, durch die die Lebenssituation von Menschen mit Demenz und ihrer An- und Zugehörigen verbessert werden sollen. Ziel der Demenzstrategie ist ein Abbau der einstellungs- und umweltbedingten Barrieren, die Menschen mit Demenz an der vollen, wirksamen und gleichberechtigten Teilhabe an der Gesellschaft hindern. Das Wirkungsziel 1 trägt den Titel "Teilhabe und Selbstbestimmung der Betroffenen sicherstellen" und umfasst in den Handlungsempfehlungen sowohl "Bewusstseinsbildung und Sensibilisierungsmaßnahmen" als auch "Teilhabe im Lebensumfeld sicherstellen", die "Selbstbestimmung der Betroffenen ermöglichen" sowie "Forschung mit allen umzusetzen". Das Wirkungsziel 2 "Information breit und zielgruppenspezifisch ausbauen" beinhaltet vor allem auch die Sensibilisierung von und den Wissenstransfer für spezifische Berufsgruppen mit für sie relevanten Themen und Fragen. Die vorliegende Broschüre nimmt diese Wirkungsziele auf und leistet einen Beitrag insbesondere zur Bewusstseinsbildung und Sensibilisierung sowie zur zielgruppenspezifischen Information (Juraszovich et al. 2015).

Was ist eigentlich Demenz?

Medizinisch wird Demenz als ein Syndrom infolge einer chronisch fortschreitenden Erkrankung des Gehirns definiert, in deren Verlauf es zu Beeinträchtigungen kognitiver Funktionen und Alltagsfertigkeiten sowie zu einer Veränderung der emotionalen Kontrolle und des Sozialverhaltens kommt. Die häufigste Demenzform ist die Alzheimer Demenz. Über 60 Prozent der Betroffenen leiden an dieser fortschreitenden Form der Demenz, die als chronisch degenerative Erkrankung des Gehirns definiert wird. Die zweithäufigste Form ist die vaskuläre Demenz, die durch ein Multi-Infarkt Geschehen im Gehirn der betroffenen Personen ausgelöst wird. Schätzungen zufolge lebten 2014 in Österreich 130.000 Menschen mit Demenz. Aufgrund des kontinuierlichen Altersanstiegs in der Bevölkerung wird bis zum Jahr 2050 von einer Verdoppelung des Anteils ausgegangen. Zwei Drittel der Menschen mit Demenz sind Frauen, was u.a. auf die höhere Lebenserwartung von Frauen und das erhöhte Erkrankungsrisiko im hohen Alter zurückzuführen ist (Höfler et al. 2015, Sepandj 2014).

Demenz umfasst eine Gruppe von Symptomen. In der klinischen Praxis wird Demenz oft in drei Schweregrade anhand der Mini-Mental-State Examination (MMSE) eingeteilt: Bei „leichter Demenz“ treten erste Schwierigkeiten bei der zeitlichen und räumlichen Orientierung auf. Vergesslichkeit und zunehmende Beeinträchtigung der kognitiven Fähigkeiten treten auf. Abstraktes Denken wird schwierig, die Fähigkeit, anspruchsvolle Aufgaben zu lösen, nimmt ab. Dies wird von Betroffenen allerdings oft verleugnet. Bei „mittelschwerer Demenz“ sind die betroffenen Personen zeitlich und räumlich desorientiert, haben zunehmend Probleme bei Alltagsverrichtungen, wie beispielsweise der Körperpflege. Das Langzeitgedächtnis ist beeinträchtigt und es können Angst, Unruhe, Apathie und auch Verhaltens"auffälligkeiten" auftreten. Dazu gehören beispielsweise Äußerungen, die beleidigend wirken, unkontrollierte Gefühlsausbrüche, aggressives Verhalten oder ein sehr offener Umgang mit sexuellen Bedürfnissen. Die „schwere Demenz“ ist durch lückenhafte Erinnerung, Veränderungen der Persönlichkeit, Nicht-Erkennen nahestehender Personen, Verlust der verbalen Sprache sowie fortschreitende Immobilität gekennzeichnet (Sepandj 2014 S.4ff).

In der Validation, einer Methode zur Kommunikation mit Menschen mit Demenz (Feil, de Klerk-Rubin 2013; Fercher, Sramek 2013) werden vier Phasen der Demenz unterschieden: „Phase I“ ("Mangelhafte Orientierung") beschreibt die beginnende Demenz und ist charakterisiert durch eine mangelhafte Orientierung, Unzufriedenheit und Ungeduld. Den Personen ist meist selbst bewusst, dass sie vergesslicher werden, leugnen dies jedoch oft. Sie sind oft nicht in der Lage, über Gefühle zu reden. „Phase II“, ("Zeitverwirrtheit") auch mittlere Demenz genannt, ist durch eine zeitliche Verwirrtheit und Reisen in die Vergangenheit gekennzeichnet. Das Kurzzeitgedächtnis verblasst mehr und mehr. In der „Phase III“ ("Wiederholende Bewegungen"), der fortgeschrittenen Demenz, werden Bewegungen ständig wiederholt und ersetzen teilweise die Sprache. Die Personen sind kaum mehr in der Lage, den Zusammenhang von längeren Sätzen zu verstehen. Die „Phase IV“

("Totaler Rückzug nach innen") bzw. „schwere Demenz“ steht für den Rückzug der Person nach innen.

Demenz: soziale Aspekte

Demenz hat - und dies ist für das Unterwegssein in öffentlichen Verkehrsmitteln besonders wichtig - nicht nur etwas mit dem Gedächtnis, der Erinnerung zu tun, sondern kann auch die Sinneswahrnehmungen beeinträchtigen, verändern oder verstärken (sensorische Symptome). Die schottische Demenzarbeitsgruppe (Scottish Dementia Working Group, SDWG) spricht von sensorischen Herausforderungen, die einem Menschen mit Demenz im Alltag begegnen und die auch im öffentlichen Raum und in der Benutzung von öffentlichen Verkehrsmitteln eine Rolle spielen. Mitglieder dieser Demenzarbeitsgruppe, die selbst auch von Demenz betroffen sind, beschreiben diese wie folgt (Broschüre Dementia & Sensory Challenges, o. J.):

- Beim Sehen kommt die Information über das Auge zum Gehirn und wird interpretiert, gemischt mit anderen Sinnen, Gedanken und Erinnerungen. Wenn die visuelle Wahrnehmung und das räumliche Bewusstsein nicht mehr intakt sind, kann die Information, die über die Augen vermittelt wird, im Gehirn nicht entsprechend verarbeitet werden.
- Beim Hören zeigt sich, dass Menschen mit Demenz oft hypersensibel auf Lärm und bestimmte Töne werden, es zu einer Empfindlichkeit gegenüber einer lärmenden Umgebung und Informationsüberflutung kommt und diese in die soziale Isolation führen, wie eine von Demenz betroffene Person beschreibt. Sie meint sogar, dass "der Lärm schmerzt".
- Menschen mit Demenz berichten zum Thema Berührung/Geschmack/Geruch, dass sie schwer zwischen kalt und warm unterscheiden können und sie oft mehr frieren als früher. Der Appetit und die Essgewohnheiten verändern sich, ebenso wie der Geruchssinn. Veränderungen von Geruchssinn und Berührung können in öffentlichen Verkehrsmitteln, in denen viele Personen unterwegs sind, zu Irritationen führen.
- Darüber hinaus können Halluzinationen beim Sehen, Hören oder Riechen entstehen, die in Alltagssituationen belastend sind (z.B. eine Person auf einem Foto winkt, chemische oder faulige Gerüche werden vermeintlich wahrgenommen).

Die Veränderungen schreiten im Verlauf der Demenz fort. Vergesslichkeit, Veränderungen der kognitiven Fähigkeiten, im Kommunikationsverhalten sowie Verlust von zeitlicher und räumlicher Orientierung fallen im Umfeld zumeist als erstes auf. Daher braucht es ein Verständnis von Demenz, das soziale und gesellschaftliche Aspekte aufnimmt. Leben mit Demenz verlangt Toleranz für Lebensformen, die von "der Norm" abweichen. Je stärker die Veränderungen, umso deutlicher wird, wie sehr wir alle aufeinander angewiesen sind. Beziehungen und Kommunikation werden für Menschen, die von einer Demenz betroffen sind, daher umso wichtiger.

Personzentrierte Kommunikation: Einfache Grundprinzipien

Zentrale Bedeutung im Leben und Umgang mit Menschen mit Demenz kommt der Kommunikation zu. Auch und besonders im öffentlichen Raum und in öffentlichen Verkehrsmitteln stellt sich immer wieder die Frage, wie der Kontakt zu und Gespräche mit Menschen mit Demenz gelingen können. Kommunikation mit Menschen mit Demenz kann durch einfache Grundprinzipien, die auf personenzentrierter Haltung und Kompetenz basieren, unterstützt werden. In der Praxis können diese dann eine Hilfestellung zum Brückenbauen sein. Am Beginn steht das Wissen um einige Grundannahmen, dann der Mut, diese in Begegnungen mit Menschen mit Demenz auszuprobieren. Dazu braucht es Offenheit, Geduld, Übung und das Engagement, sich auf den Kontakt und die Auseinandersetzung mit Menschen mit Demenz einzulassen (dieser Absatz und die nun folgenden Punkte sind übernommen und adaptiert aus Heimerl et al. 2011 idF von 2016, S. 19ff).

Verbale Fähigkeiten

- Für die Kommunikation mit Menschen mit Demenz wie auch mit allen Hochbetagten gilt: Langsam und deutlich sprechen, bei Schwerhörigkeit lauter sprechen, bei Problemen mit dem Sehen näherkommen
- Direktes Ansprechen der Person, sie als Gegenüber ernst nehmen und Zeit geben
- Kurze Sätze und einfache Worte, direkte Formulierungen verwenden
- Informationen Schritt für Schritt anbieten, bei einem Thema und Inhalt bleiben, nicht mehrere Informationen auf einmal vermitteln
- Das Gesagte wiederholen, um Sicherheit und Vertrauen zu geben
- KEINE rationalen Diskussionen und Argumentationen über „Realität“
- Positive Bemerkungen, Anerkennung und Lob, NICHT korrigieren, NICHT konfrontieren
- Wenn es die Situation erlaubt: Auf die Lebensgeschichte und -situation der Person bezogene Fragen und Bemerkungen einfließen lassen: Wie war das? Wer war da dabei?
- Wenn Sie eine Person begleiten wollen, oder anders beim Unterwegs-Sein unterstützen: Einzelne Aktivitäten verbal und nonverbal ankündigen, mit der Aktivität warten, bis der Mensch mit Demenz signalisiert, dass er verstanden hat und bereit dafür ist
- Die 5 Ws (WER WO WAS WIE WANN?), Nachfragen und den Mensch mit Demenz kennen lernen und in seiner Geschichte verstehen
- KEINE „warum, wieso, weshalb - Fragen“. Personen die an einer Demenz erkrankt sind, können diese Fragen nicht beantworten, es erfordert kognitive Fähigkeiten, Möglichkeit zum logischen Denken und/oder Einsicht. Außerdem kann die „Warum“ Frage zu Schuldgefühlen führen, besonders zu Beginn einer Demenzerkrankung
- Keine „Baby“- Sprache (abwertende Verniedlichungen, unangebrachtes Duzen, Entwerten etc. aber: langsames und einfaches Sprechen ist vor allem bei fortgeschrittener Demenz sehr sinnvoll)
- Kein Sprechen über einen Mensch mit Demenz, als wäre er nicht anwesend

Nonverbale und emotionale Fähigkeiten

- Augenkontakt und deutliche Zugewandtheit, Begegnung auf Augenhöhe (hinsetzen, in die Knie gehen)
- Empathisches und aktives Zuhören und emotionales Hinhorchen
- Ruhiger Tonfall und tiefe Stimme vermitteln Sicherheit, vermeiden von zu hoher Sprachfrequenz
- Veränderungen im Gesicht der Person mit Demenz, in der Stimmlage und Körpersprache als emotionale Kommunikationssignale wahrnehmen
- Gefühle wahrnehmen und empathisch ansprechen
- Interpretieren von herausforderndem Verhalten (Schreien, Agitiertheit usw.) als Kommunikationsversuche von unerfüllten Bedürfnissen
- Gefühle der Person mit Demenz erkennen, anerkennen und spiegeln (das bedeutet, in derselben Tonlage zu antworten und damit verständlich zu machen, dass man das Gefühl wie Zorn oder Traurigkeit versteht/ emotional gehört hat). Die Emotion der Betroffenen in der eigenen Körpersprache spiegeln. Die Stimme als Trägerin von Emotionen nutzen
- Gespräche mit Menschen mit Demenz lösen Gefühle aus. Wichtig ist es daher auch, eigene Gefühle (z.B. Hilflosigkeit, Scham, Angst, Wut, Aggression oder Trauer) wahrzunehmen und zu reflektieren.

Haltungen und Einstellungen

- Langsame, ruhige Annäherung
- Ruhig atmen, Luft holen, sich zentrieren und bei sich selbst sein, einen Moment innehalten, um sich auf die andere Person einlassen zu können
- Aufmerksamkeit und Achtsamkeit, Präsenz, die Person ernst nehmen
- Fähigkeiten wahrnehmen und nicht ausschließlich auf Einschränkungen und Verluste von Fähigkeiten fokussieren
- Aktivitäten, die für Menschen mit Demenz erfreulich sind, anbieten (z.B. "ich begleite Sie nun ein Stück", ...)
- Einflüsse auf Kommunikation identifizieren (In welcher Situation befindet sich die Person? Wie sehr ist sie mit sich selbst beschäftigt? Sind noch weitere Personen in das Geschehen eingebunden?)
- Sich einlassen „wollen“, auch auf Unvorhergesehenes und Ungewöhnliches
- Frauen und Männer mit Demenz ernst nehmen und als erwachsene Menschen behandeln (Infantilisierung vermeiden)
- Nicht immer gleich eine Lösung suchen und anbieten. Mit den Fragen „Wer? Wo? Was? Wann? Wie?“ herausfinden, worum es geht. Ein Mensch mit Demenz sucht nicht nach Lösungen, er möchte angenommen werden, so wie er ist, weinen dürfen, wenn ihm zum Weinen ist. Es hilft ihm am meisten, wenn wir seinen Schmerz mit ihm teilen
- Geduld und Empathie beim einfühlsamen Beobachten von "Mikroverhaltensweisen" (z.B. Tränen in den Augen, kleine Handbewegungen, Zuckungen um den Mund als Kommunikationsversuche deuten)

Soziale Teilhabe und Mobilität

Oftmals kommt es bei von Demenz Betroffenen und ihren betreuenden An- und Zugehörigen zu einem sozialen Rückzug. Sei es, dass bestimmte Aktivitäten, wie Karten spielen, im Chor singen, Reisen oder Einkaufen überfordern und als zu anstrengend wahrgenommen werden, sei es, dass Menschen mit Demenz sich selbst als "störend" in manchen Umgebungen wahrnehmen oder auch von anderen signalisiert wird, dass sie besser nicht mehr kommen sollten: Der Rückzug aus verschiedenen gesellschaftlichen Bereichen führt zu Ausgrenzung und Isolation. Außerhäusliche Mobilität wird eingeschränkt.

Das Unterwegs Sein im öffentlichen Raum und mit öffentlichen Verkehrsmitteln ist eine wichtige Voraussetzung dafür, dass selbständige Mobilität und damit auch soziale Teilhabe erhalten bleibt.

Beispielsweise zeigt die Untersuchung von Reingard Lange (2015, S. 98ff), dass von Demenz Betroffene Unterstützung brauchen, um gewohnte Aktivitäten beibehalten zu können. Insbesondere benötigen sie Hilfe, um mobil bleiben zu können. Oftmals wird es von An- und Zugehörigen als gefährlich eingeschätzt, dass ein Mensch mit Demenz alleine draußen unterwegs ist. Wo das Umfeld zu viele Risiken birgt, werden Mobilität und Freiheit der Menschen mit Demenz eingeschränkt (Klie 2011, S. 18, Wißmann 2011).

Öffentliche Verkehrsmittel ermöglichen Mobilität im nahen Umfeld und im weiteren Umkreis. Über die Nutzung öffentlicher Verkehrsmittel können Kompetenzen erhalten und Teilhabe auch im öffentlichen Raum ermöglicht werden. Wachsende Bedeutung kommt daher folgenden Fragen zu, denen diese Broschüre nachgeht:

- Was bedeutet es, als Person mit Demenz im öffentlichen Verkehrsmittel unterwegs zu sein?
- Welche Herausforderungen ergeben sich für Menschen mit Demenz bei der Nutzung öffentlicher Verkehrsmittel?
- Welche Handlungsmöglichkeiten haben Mitarbeitende von öffentlichen Verkehrsbetrieben, Menschen mit Demenz gut befördern zu können?
- Wie können Menschen mit Demenz öffentliche Verkehrsmittel gut nutzen?
- In welchen Spannungsfeldern agieren öffentliche Verkehrsunternehmen als Organisationen und welche Gestaltungsspielräume sind möglich, um Menschen mit Demenz auf ihren Wegen gut begleiten zu können?

Abbildung 1: Junger Mann hilft älterer Dame beim Aufstehen im Bus



© istockphoto.com/Graham Oliver

HERAUSFORDERNDE SITUATIONEN IM ÖFFENTLICHEN VERKEHR

Menschen verändern sich im Alter. Bereits für (kognitiv) gesunde ältere Menschen kann das Unterwegs-Sein mit öffentlichen Verkehrsmitteln eine Herausforderung sein. Speziell für Menschen, die nur wenig bis keine Erfahrung in der Benützung öffentlicher Verkehrsmittel haben, ergeben sich Hürden und Probleme, wie zum Beispiel beim Kauf eines Fahrscheines beim Fahrkartenautomat oder beim Filtern relevanter Informationen des Verkehrsnetzplanes (Limbourg, Matern, 2009). Besonders für Menschen mit Demenz, die Schwierigkeiten in der zeitlichen und räumlichen Orientierung haben und bei denen die sensorischen Fähigkeiten (insbesondere Hören, Sehen) und Informationsverarbeitungsgeschwindigkeit zurückgehen (Cohen, 2008), sind gute Orientierungshilfen sowie Aufbereitung der Informationen im Alltag daher von großer Bedeutung. Es steigt der Zeitbedarf bei komplexen Verkehrssituationen (Cohen, 2001). Ebenso nimmt mit steigendem Alter auch die körperliche Leistungsfähigkeit ab (Rinkenauer, 2008). Somit haben ältere Menschen und Menschen mit Demenz ein größeres Bedürfnis Situationen, die Stress auslösen, zu vermeiden. Um sich jedoch im öffentlichen Verkehrsnetz zurechtzufinden und mit öffentlichen Verkehrsmitteln gut und sicher unterwegs zu sein, braucht es diese Fähigkeiten oder eben Unterstützung, wenn diese nicht mehr gegeben sind und das Gefühl der Sicherheit. In den Gesprächen mit betroffenen Personen, An- und Zugehörigen sowie Mitarbeitenden in öffentlichen Verkehrsunternehmen wurden viele herausfordernde Situationen geschildert. Im Folgenden wird im Einzelnen auf die Themen, die sich besonders herauskristallisiert haben, eingegangen.

Das Erkennen von Menschen mit Demenz

"Natürlich kommt's vor, dass ich mich ärgere, wenn ich etwas vergesse. (...) Ich werde es nicht an die große Glocke hängen, nein, das nicht."

Von Demenz Betroffener; EI B2, Zeile 171;180

Ausgangslage: Eine der ersten Fragen im Kontakt und im Umgang mit Menschen mit Demenz ist zunächst: Wie kann ich Personen, die von einer Demenz betroffen sind, überhaupt erkennen? Woran bemerke ich, dass eine Person verwirrt ist und möglicherweise Unterstützung benötigt? Diese Frage ist eng damit verbunden, wie Menschen mit Demenz und ihre An- und Zugehörigen mit der Erkrankung umgehen. Ist ein offener Umgang damit möglich? Oft erfahren Betroffene und ihre An- und Zugehörigen, dass im Umfeld Berührungängste bestehen und entscheiden sich, nicht über die demenziellen Veränderungen zu reden.

Erfahrungen von Mitarbeitenden: Zugbegleiter erzählen, dass sie meist nur sehr kurzen Kontakt mit Fahrgästen haben. Zumeist fragen sie nach der Fahrkarte und wenn diese

vorgezeigt wird, gehen sie auch weiter. Wenn kein weiteres Gespräch zustande kommt oder der Fahrgast keine „auffälligen“ Fragen stellt, sei es unmöglich, einen Mensch mit Demenz zu erkennen. Jedoch werden auch Situationen beschrieben, in denen eine Person zum Beispiel mehrmals nachfragt, ob sie im richtigen Zug sitzt und nicht weiß, wo sie hin will oder keine Fahrkarte vorweisen kann. Dann sind mehr Kontakt und ein Gespräch notwendig, in dem dann vielleicht auch Besonderheiten im Verhalten, die auf Verwirrtsein oder Demenz hinweisen, beobachtet werden können.

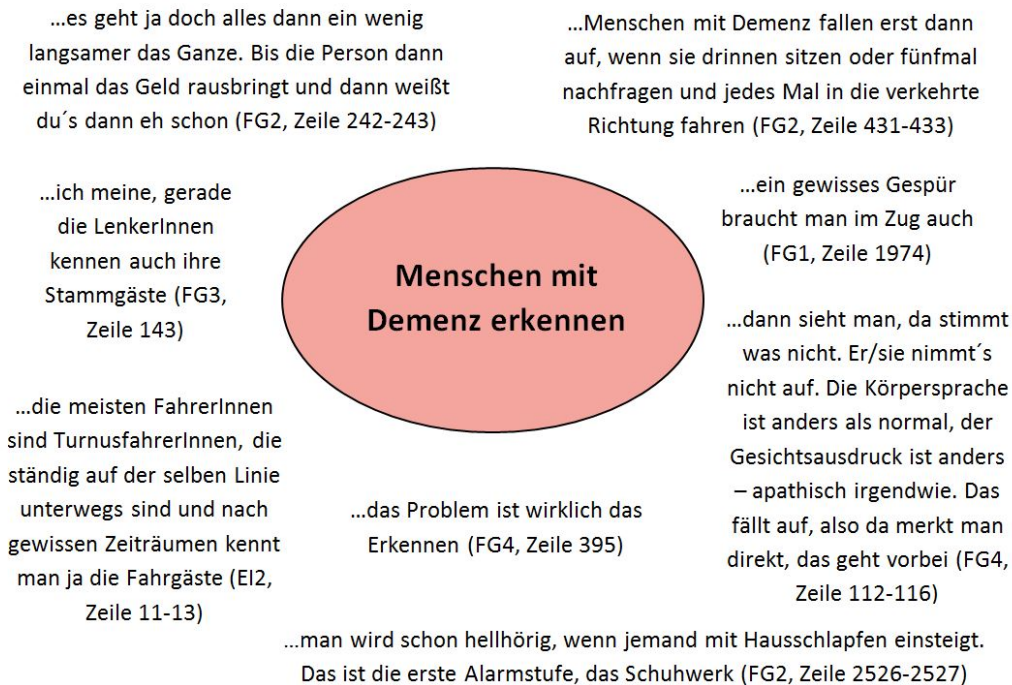
Reflexionsfragen: Haben Sie in Ihrem Berufsalltag manchmal mit Personen zu tun, von denen Sie annehmen, sie seien verwirrt? Woran erkennen Sie, dass die Person verwirrt ist? Hat Sie schon jemand explizit darauf angesprochen, dass er oder sie Demenz hat und um Hilfe gebeten? Oder haben An- und Zugehörige über die demenziellen Veränderungen ihrer Verwandten offen gesprochen? Wie gehen Sie in diesen Situationen mit den Betroffenen und/oder ihren An- und Zugehörigen um?

Merksatz

Mitarbeitende von Verkehrsunternehmen haben im Alltag oft mit Menschen mit Demenz zu tun, vielfach sind diese jedoch nicht gut erkennbar. Wenn sich ein älterer Mensch ungewöhnlich verhält, hilft es, daran zu denken, dass es sich um einen Mensch mit Demenz handeln könnte.

Weitere Erfahrungen von Mitarbeitenden öffentlicher Verkehrsunternehmen zeigen Möglichkeiten auf, wie Menschen mit Demenz erkannt werden können:

Abbildung 2: Erfahrungen von Mitarbeitenden öffentlicher Verkehrsunternehmen beim Erkennen von Menschen mit Demenz



"Am Schalter" und "beim Fahrkartenautomat"

„Also mein Mann könnte alleine nicht ...also fahren könnte er ja, aber die Schwierigkeit besteht, dass Sie heute als erwachsener Mensch, wenn Sie selten mit den öffentlichen Verkehrsmitteln fahren, beim Automaten nicht einmal eine Karte rauskriegen. Das ist die Schwierigkeit, das kann glaub ich, ... kennen wir alle.“

Ehefrau eines von Demenz betroffenen Mannes, FK A1, 118-122

Ausgangslage: Es gibt unterschiedliche Möglichkeiten Fahrkarten für eine Bus- bzw. Zugfahrt zu erwerben - am Schalter oder beim Fahrkartenautomat, über Internet oder andere Verkaufskanäle. Diese unterschiedlichen Möglichkeiten stellen die Menschen mit Demenz sowie auch die Mitarbeitenden von öffentlichen Verkehrsunternehmen vor verschiedene Herausforderungen. Es braucht für beide Möglichkeiten unterschiedliche Kompetenzen. Am Schalter sind die Mitarbeitenden im direkten Kundinnen- und Kundenkontakt mit den Fahrgästen sehr gefordert. Menschen mit Demenz oder ihre An- und Zugehörigen haben oft Schwierigkeiten, den Fahrkartenautomat zu bedienen.

Erfahrungen von Mitarbeitenden: Ein Mitarbeiter im Fahrkartenverkauf erzählt von einem Mann mit Demenz, der fast täglich ins Reisezentrum gekommen ist. Aufgrund seiner täglichen "Besuche" war er unter den Mitarbeitenden bereits bekannt, sie wussten was er wollte: Er wollte fast täglich eine Fahrkarte zu einem bestimmten Reiseziel kaufen. Diese Bahnverbindung wurde jedoch vor ein paar Jahren eingestellt. Um an sein gewünschtes Ziel zu kommen, hätte der Mann mit Demenz verschiedene öffentliche Verkehrsmittel benützen müssen. Das wäre mit mehrmaligem Umsteigen verbunden gewesen. Anfangs wurden ihm die Fahrkarten zu seinem gewünschten Reiseziel mit der richtigen Bahnverbindung verkauft. Soweit es möglich war, begleiteten ihn Mitarbeitende ein Stück weit und zeigten ihm, wo er einsteigen müsse. Allerdings machte sich der Herr dann gar nicht auf die Reise, sondern ging meist wieder dahin retour, von wo er gekommen ist. Vermutet wurde, dass er nach Hause ging. Mit der Zeit hörten die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter auf, ihm Fahrkarten zu verkaufen. Sie boten ihm stattdessen ein "Sonderangebot" an und sagten ihm, er dürfe heute gratis fahren. Somit kam es zu einem guten Abschluss des Verkaufsgesprächs, ohne dass die Fahrkarte tatsächlich bezahlt werden musste.

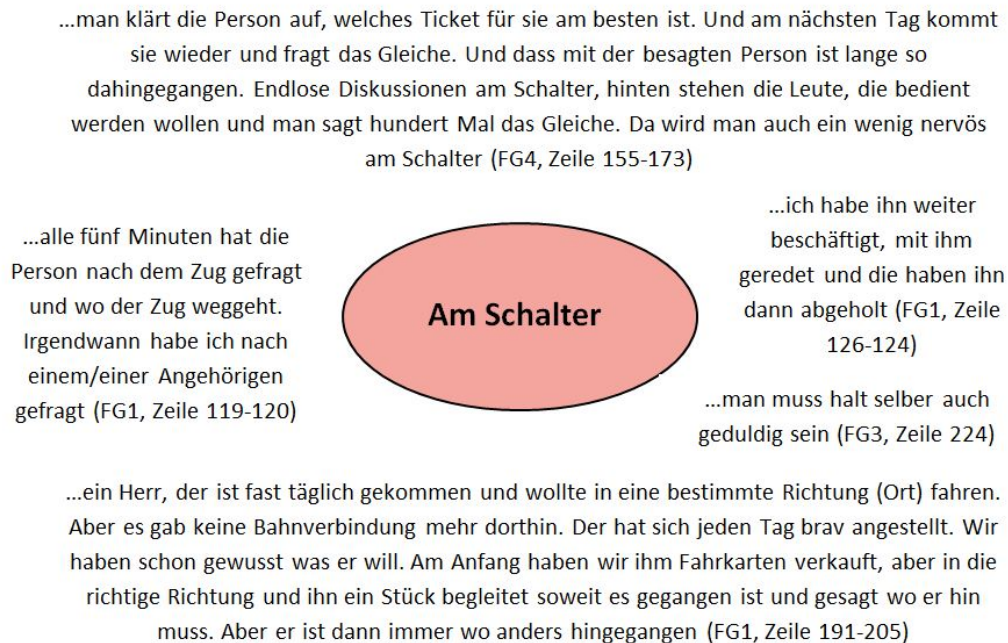
Reflexionsfragen: Waren Sie vielleicht schon in einer ähnlichen Situation? In der Sie das Gefühl hatten, der Kunde oder die Kundin bräuchte besondere Unterstützung? Wenn ja, wie sind Sie in dieser Situation vorgegangen? Haben Sie eine befriedigende Lösung gefunden? Können Sie mit Kolleginnen und Kollegen um Rat oder um Unterstützung bitten, wenn Sie nicht weiterwissen?

Merksatz

Das Kaufen einer Fahrkarte am Schalter und noch viel mehr am Fahrkartenautomat kann Personen mit kognitiver Einschränkung überfordern. Die Situation kann zur Herausforderung für alle Beteiligte werden. Ein vertieftes Verständnis von Demenz und die Möglichkeit, sich Zeit zu nehmen hilft, mit der Situation umzugehen.

Hier können Sie weitere Perspektiven der Mitarbeitenden aus Verkehrsunternehmen nachlesen:

Abbildung 3: Erfahrungen von Mitarbeitenden öffentlicher Verkehrsunternehmen am Schalter



Schwierigkeiten beim Ein- und Aussteigen

„Im öffentlichen Verkehr haben wir große Schwierigkeiten, weil ja bei der Demenz ja die Wahrnehmungsfähigkeit eingeschränkt ist. Wir können ja sämtliche Informationen, die auf uns im Tagesverlauf einströmen, filtern. Und das ist bei Demenzkranken verloren gegangen, der verarbeitet ja die Informationen ganz anders. Und das hat zur Folge, dass er also wesentlich langsamer auch reagiert. Ich darf vielleicht schildern eine Busfahrt vor zwei Monaten jetzt. Wir sind da hergefahren ins Krankenhaus, das erste Mal beim Einsteigen relativ rasch einen Sitzplatz zu finden im Gedränge, weil ja der Gleichgewichtssinn nicht so stark ausgebildet ist. Das gelingt aber meistens nicht. Aber die große Schwierigkeit hat man dann beim Aussteigen. Dann beim Krankenhaus ad 1) einem Demenzkranken dann klarzumachen: Wir haben das Ziel erreicht, du musst jetzt aufstehen. Das dauert relativ lang, der Bus fährt in die Haltestelle ein. Und dann das Aufstehen gelingt also noch in der Zeit, aber dann im Gedränge bis zur Tür zu kommen, inzwischen fährt der Bus weiter. Und die haben mir dann den Tipp gegeben, es gibt bei der zweiten Tür von hinten einen blauen Knopf für die Kinderwagen, und wenn man den

drückt, dann bleibt er auch länger stehen. Das klappt also jetzt, dass wir also die Tür erreichen können, aber dann kommt die nächste Schwierigkeit: Die Stufe vom Bus zum Gehsteig ist so hoch, dass sie sich nicht aussteigen traut. Sie hat Angst zu fallen, sie kann ja das nicht abschätzen."

Ehemann einer von Demenz betroffenen Frau, FK A2, 70-90

Ausgangslage: Das Ein- und Aussteigen ist für alle Fahrgäste, besonders für ältere Menschen und Menschen mit Demenz eine potentiell kritische Situation. Es besteht eine hohe Sturzgefahr, speziell bei höheren Treppen. Einerseits liegt eine große Herausforderung für die Mitarbeitenden darin, auf die unterschiedlichen Bedürfnisse der doch sehr unterschiedlichen Fahrgäste Rücksicht zu nehmen. Diese Bedürfnisse auch wahrzunehmen, erfordert besondere Aufmerksamkeit, da nicht immer sofort ersichtlich ist, was an Unterstützung gebraucht wird. Andererseits müssen Fahrerinnen und Fahrer auf die Sicherheit sowie die Einhaltung der Fahrpläne achten.

Erfahrungen von Mitarbeitenden: Im Zugbereich berichten Mitarbeitende, dass Menschen mit Demenz oft zum Zug gebracht werden und somit Unterstützung beim Einsteigen von ihren Angehörigen haben. Beim Aussteigen ist das meist nicht der Fall. Die Zugbegleiterin, der Zugbegleiter braucht diese Information, um beim Ein- und Aussteigen helfen zu können. Dies ist Teil der Tätigkeit. Beim Busfahren stellen sich die Herausforderungen und Probleme beim Ein- und Aussteigen etwas anders dar, wie Mitarbeitende berichten. Hier kann es zu Stürzen oder sogar Unfällen kommen, wenn sich Menschen mit Demenz oder auch ältere, gebrechliche Personen nach dem Einsteigen nicht hinsetzen. Dies tun sie häufig deswegen nicht, weil sie in Türnähe bleiben wollen oder zu früh aufstehen und nicht erst, wenn der Bus steht. Sie haben nicht mehr die Kraft, ihr eigenes Körpergewicht beim Anfahren bzw. Stehenbleiben zu halten. Es gibt in manchen Bundesländern die Regelung, dass man im Bus vorne einsteigt und hinten aussteigt. Dies kann insofern zu Problemen führen, als sich ältere Menschen erfahrungsgemäß durch den schmäleren Ausgang vorne leichter beim Aussteigen tun, weil sie sich besser anhalten können.

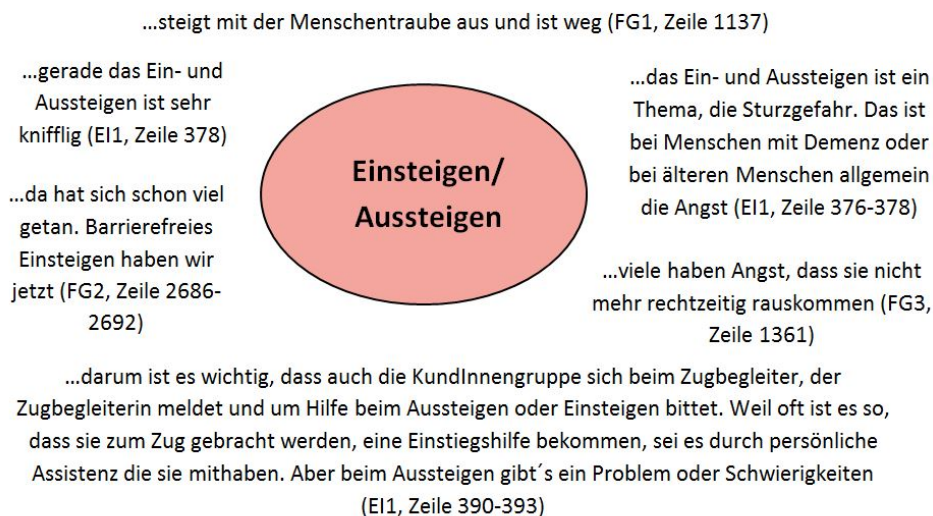
Reflexionsfragen: Kennen Sie solche Schilderungen aus Ihrem beruflichen Alltag? Wie konnten Sie vorbeugende Maßnahmen setzen? Wie haben Sie sich bisher verhalten, wenn Sie gemerkt haben, dass ein Fahrgast Schwierigkeiten beim Einsteigen oder Aussteigen hat? Wie könnten Sie dieser Person gut helfen? Was steht im Rahmen Ihrer Möglichkeiten? Was würden Sie sich wünschen, wenn Sie in dieser Situation wären? Unterhalten Sie sich mit Ihren Kolleginnen und Kollegen über solche Situationen?

Merksatz

Ältere Menschen generell und besonders ältere Menschen mit Demenz brauchen mehr Zeit als Jüngere beim Ein- und Aussteigen. Sie sind auch vermehrt sturzgefährdet. Sie benötigen Hilfe durch die Fahrerin, den Fahrer oder die Zugbegleiterin, den Zugbegleiter - ähnlich wie Personen mit körperlichen Einschränkungen.

Hier finden Sie weitere Erfahrungen und Sichtweisen von Mitarbeitenden aus Verkehrsunternehmen zum Thema Ein- und Aussteigen:

Abbildung 4: Das Ein- und Aussteigen ist für Menschen mit Demenz oftmals mit Schwierigkeiten verbunden und birgt Sturzgefahren. Barrierefreie Einstiegsmöglichkeiten können diesen Schwierigkeiten unter Umständen vorbeugen.



Unterwegs mit dem Bus

„...meinen dementen Vater, immer von Behrens nach Kulmau geholt in die Tagesstätte. Und das war immer eine Herausforderung, weil er in Behrens in den richtigen Bus steigen musste, und da fahren in der Früh aber immer zwei oder drei Busse. Das heißt, wenn er den falschen nimmt, dann kommt er ganz woanders an bzw. steh ich bei der Bushaltestelle, wie das so oft war, und mein Vater war nicht da, und dann sind wir halt ihn suchen gegangen mit meiner Schwester, alle zusammengetrommelt, was wir können. Das erste Mal haben wir noch bei der Polizei angerufen, das war immer eine Herausforderung. Hoffentlich ist er im Bus, hoffentlich ist er vorher keine Zigaretten kaufen gegangen, weil dann hat er nämlich den Bus sicher nicht

erwischt. Das Zeitgefühl ist ihm ziemlich abhandengekommen, außerdem war's ihm egal. Und dann sind wir dagestanden.“

Tochter eines von Demenz betroffenen Mannes, FK A3, 35-46

Ausgangslage: Das Benützen öffentlicher Verkehrsmittel setzt auch bestimmte Fähigkeiten im Denken und Planen voraus: Zum Beispiel Informationen aufnehmen und verarbeiten, um einen Fahrplan lesen und verstehen zu können oder eine Verkehrsrouten zu planen. Diese kognitiven Fähigkeiten sind auch im Unterwegs-Sein mit dem Bus wichtig, um sich orientieren zu können. Zu wissen wohin man möchte und wie man an das Ziel gelangt, gibt Sicherheit. Dies stellt Menschen mit Demenz oftmals vor eine große Herausforderung, da Demenz auch Orientierungsschwierigkeiten mit sich bringt. Und: Es geht auch alles viel zu schnell. Für die Mitarbeitenden ist es zumeist schwierig, auf die Bedürfnisse aller Fahrgäste gleichzeitig einzugehen. Besonders dann, wenn der Bus überfüllt ist und der Fahrplan im Hinterkopf Zeitdruck macht.

Erfahrungen von Mitarbeitenden: Eine Buslenkerin erzählt, dass sie aufgrund regelmäßiger Einsätze auf der gleichen Strecke jene Personen kennt, die häufig diese Buslinie nutzen. Das sind sozusagen "Stammgäste". Sie berichtet über eine konkrete Situation beim Fahrerinnen- und Fahrerwechsel. Während des Wechsels klopft ein ihr bekannter Fahrgast an der Bustür an. Dieser Fahrgast fährt regelmäßig mit dem Bus, daher kannte sie ihn. Die Buslenkerin öffnet die vordere Einstiegstüre, steigt aus und fragt nach, was los sei. Die Person antwortet, sie finde den Bus nicht und wisse nicht, wie sie nach Hause kommen soll. Die Buslenkerin kannte den Fahrgast und hätte gedacht, dass er sich gut zurecht findet. Daher war sie überrascht und die Situation machte sie besonders aufmerksam. Dementsprechend konnte sie auf den verwirrten Mann, der wahrscheinlich demenziell beeinträchtigt ist eingehen und ihn unterstützen. Die Buslenkerin nahm den Mann an der Hand und begleitete ihn bis zur Haltestelle und sie warteten gemeinsam auf den Bus.

Reflexionsfragen: Kennen Sie so eine Situation aus Ihrem Berufsalltag? Was hätten Sie in dieser Situation gemacht? Haben Sie auch Fahrgäste, sogenannte "Stammgäste", die regelmäßig mit Ihnen mitfahren? Ist es bei Ihnen schon einmal vorgekommen, dass diese sich anders als sonst verhalten? Was war anders? Wie war es vorher? Was hat Sie auf diesen Gedanken gebracht? Erkennt Sie der Fahrgast vielleicht nicht mehr? Gibt es ein "eingespieltes Ritual", das plötzlich nicht mehr gemacht wird? Tauschen Sie sich in der Kollegschaft aus? Holen Sie sich von erfahreneren Kolleginnen und Kollegen Tipps?

Unterwegs mit dem Zug

„Es ist ja das große Problem bei öffentlichen Verkehrsmitteln wie zum Beispiel im Zug, wo noch einige von Demenz betroffene Personen fahren. Das große Problem ist, wenn sich Demenzkranke auf irgendetwas dann wirklich

festnageln: Ich will da jetzt raus, wir sind da! Und du hast fast nicht die Möglichkeit, ihnen zu vermitteln, nein, wir sind nicht da und wir können auch nicht aussteigen. Ich hab' da zwei so eskalierende Situationen gehabt, wo ich mir gedacht hab, uh, ja, das ist mit einem Auto einfacher, weil dann fahr ich an den Rand und wir bleiben stehen, und dann tun wir was und dann steigt er wieder ein und wir fahren weiter. Ich hab' das einmal erlebt mit einem Schnellzug, das war nicht ich, sondern eine Bekannte, die mit ihrem demenzkranken Vater unterwegs war, das war schon ganz schön schlimm. Nur die Frage ist, was tut man da? Und ich kann auch nicht erwarten, dass mir irgendwer hilft dort, weil die ganzen Bediensteten dort haben keine Ahnung, wie geh ich mit den Leuten um? Und alleine fahren, glaub ich, ... ist schwierig“

Tochter einer von Demenz betroffenen Person, FK A1, 145-157

Ausgangslage: Ähnlich wie beim Busfahren, braucht es auch beim Reisen mit dem Zug eine vorausschauende (Reise-)Planung. Dies setzt wieder Fähigkeiten voraus, sich orientieren zu können. Besonders für Menschen mit Demenz, die Schwierigkeiten in der zeitlichen und räumlichen Orientierung haben, braucht es gute Orientierungshilfen sowie einfache Aufbereitung der Informationen im Alltag. Demenz hat aber nicht nur etwas mit dem Gedächtnis oder der Erinnerung zu tun. Demenz kann auch die Sinneswahrnehmungen beeinträchtigen, verändern oder verstärken. Menschen mit Demenz reagieren sehr sensibel auf Lärm und bestimmte Töne. Ein Bahnhof ist ein Ort, an dem es sehr schnell, laut und geschäftig zugeht. Es gibt viele Informationsquellen wie Lautsprecherdurchsagen oder Anzeigetafeln. Das kann bei Menschen mit Demenz zu einer Informationsüberflutung führen und sie ziehen sich zurück.

Erfahrungen von Mitarbeitenden: Ein Schaltermitarbeiter erzählt, dass er von einer Dame um Hilfe gebeten wurde. Diese Dame hatte es sehr eilig und hat den Mitarbeitenden gebeten, auf ihren Mann mit Demenz zu achten. Sie müsse dringend weg zur nächsten Kundschaft und der Zug hatte Verspätung. Der Mitarbeiter solle bitte darauf achten, dass der Mann mit dem richtigen Zug fährt. Das hat sich als besonders schwierig herausgestellt. Denn während der Wartezeit ist der Mann mit Demenz zwischendurch immer wieder aufgesprungen und wollte weggehen. Der Schaltermitarbeiter ist ihm nachgerannt. Dann hat er ihn zu sich mit in den Schalterbereich genommen und neben seiner Arbeit auf ihn aufgepasst. Als der verspätete Zug eintraf, hat er den Herrn mit Demenz der Zugbegleitung übergeben und diese gebeten, auf ihn zu schauen sowie darauf zu achten, dass er bei der richtigen Bahnstation aussteigt. Dort würde er abgeholt werden, erzählt der Schaltermitarbeiter. Trotz Bemühungen und aller Unterstützungsmaßnahmen kam die Person am gewünschten Reiseziel jedoch nicht an. Ein paar Stunden später bekam der Mitarbeiter einen Anruf von der Betreuungsinstitution, bei der der Mann hätte ankommen

sollen: Er sei nicht angekommen. Der Mitarbeiter vermutete, dass der Mann mit Demenz auch im Zug immer wieder aufgestanden und herumgegangen ist und dann irgendwo auf der Strecke ausgestiegen ist.

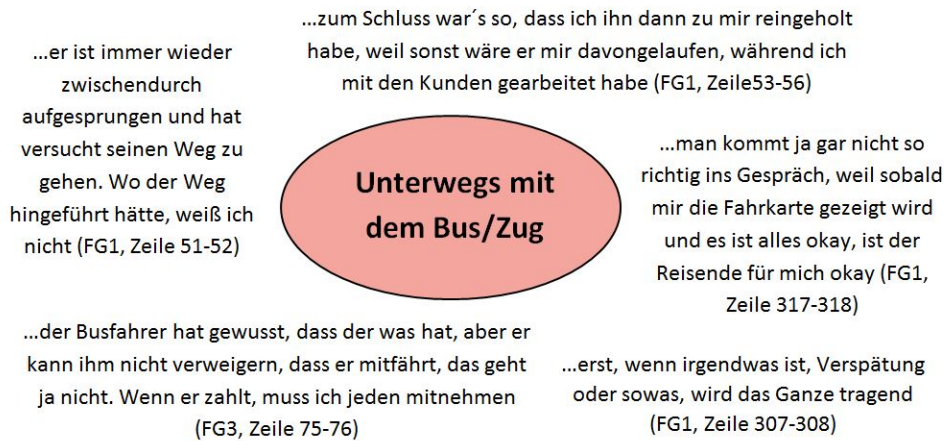
Reflexionsfragen: Ist Ihnen eine ähnliche Situation in Ihrem Berufsalltag auch schon passiert? Wie hätten Sie auf diese Bitte der Dame reagiert? Was hätten Sie in dieser Situation gemacht? Was liegt im Bereich des Möglichen? Zeitlich? Gibt es bestimmte Vorgaben für solche Ausnahmesituationen? Reden Sie mit Kolleginnen und Kollegen über solche Erfahrungen? Gibt es die Möglichkeit sich (zeitlich, räumlich) untereinander auszutauschen? Wenn Sie einen Menschen mit Demenz in Ihrer Familie haben und es kommt zu so einer Situation: Welchen Umgang würden Sie sich für Ihre angehörige Person wünschen?

Merksatz

Menschen mit Demenz brauchen Unterstützung, um den richtigen Bus oder den richtigen Zug zu finden oder an der richtigen Haltestelle auszusteigen. Achtsame Fahrerinnen und Fahrer sowie Zugbegleiterinnen und Zugbegleiter, die sich auch etwas Zeit nehmen können, ermöglichen es den Betroffenen Menschen mit Demenz alleine - das heißt ohne Angehörige - mit Bus und Bahn unterwegs zu sein. Auch mitreisende Fahrgäste können in die Unterstützung mit einbezogen werden.

Weitere Perspektiven der Mitarbeitenden aus Verkehrsunternehmen zum Unterwegssein im Bus und im Zug

Abbildung 5: Erfahrungen von Mitarbeitenden öffentlicher Verkehrsunternehmen beim Unterwegssein im Bus oder im Zug



Ohne Fahrschein oder Geld

"Und was mir also mehrmals passiert ist und wie ich dann in Pension ging, ich hatte vorher eine Jahreskarte und bin daher in alle Öffis eingestiegen und losgefahren. Und das ist mir dann mehrmals passiert, dass ich das ohne Jahreskarte auch gemacht habe. Ja, wenn man was so gewohnt, ja, das ist. Es ist immer gut ausgegangen, aber ja, mittlerweile... Fahrkarten muss ich dann vorbereiten und meistens auch Vorverkaufskarten eingesteckt haben."

Ein von Demenz betroffener Mann, EI B2, 380-395

Ausgangslage: Sich im öffentlichen Verkehrsnetz und den notwendigen Informationen zurechtzufinden ist bereits für gesunde ältere Menschen herausfordernd. Speziell für Menschen, die nur wenig bis keine Erfahrung haben mit öffentlichen Verkehrsmitteln unterwegs zu sein, ergeben sich Hürden in der Nutzung. Zum Beispiel Schwierigkeiten sich im Verkehrssystem zu orientieren. Das kann beim Kauf eines Fahrscheines beim Fahrkartenautomat oder beim Filtern wichtiger Informationen im Verkehrsnetzplan sein. So kann es passieren, dass Menschen mit Demenz ohne Fahrschein oder Geld öffentlich fahren. Dies stellt auch Mitarbeitende vor eine schwierige Entscheidung. Denn sie müssen sich an ihre Dienstvorschriften halten, wenn sie jemanden ohne Fahrkarte antreffen.

Erfahrungen von Mitarbeitenden: Während einer Zugfahrt fragt die Zugbegleiterin eine reisende Person nach ihrer Fahrkarte. Die Person schaut mit großen Augen. Äußerlich hatte

sie nichts gemerkt. Die Person wirkte unauffällig. Die Mitarbeitende wiederholt noch zwei-, dreimal ihre Frage. Plötzlich sagt der Fahrgast, er benötige keine Fahrkarte. Und der Zugbegleiter fragt nach, warum nicht. Die Situation ist dann ziemlich eskaliert, die reisende Person sei sehr aufgeregt gewesen und hätte laut geschrien. Es war für alle Mitreisenden bemerkbar, dass die Situation schwierig ist. Letztendlich musste sogar die Polizei geholt werden. Im Nachhinein meint der Erzähler, dass es sich vermutlich um einen Mensch mit Demenz gehandelt hat.

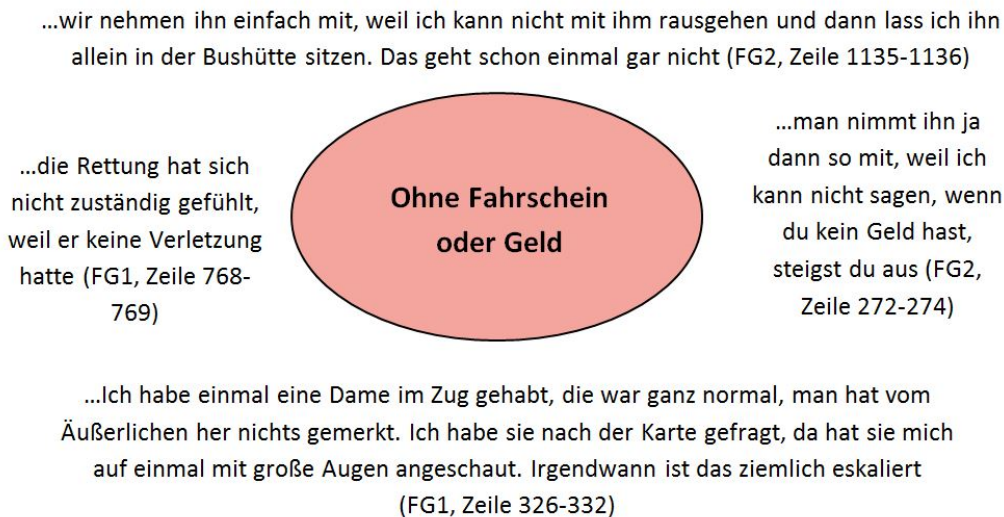
Reflexionsfragen: Was geht Ihnen durch den Kopf, wenn Sie das lesen? Sind Sie selbst auch schon einmal in so einer Situation gewesen? Ist Ihnen das aus Ihrem Berufsalltag bekannt? Wie haben Sie in dieser Situation reagiert? Versetzen Sie sich in diese reisende Person. Was würde beruhigend wirken?

Merksatz

Menschen mit Demenz sind vergesslich. Oft vergessen sie ihre Zeitkarte zu Hause, können sich nicht erinnern, wo sie diese eingesteckt haben oder haben kein Geld mit. In diesen Fällen sollten die Personen trotzdem transportiert werden. Eine unternehmensweite Richtlinie macht es den Fahrerinnen und Fahrern oder Zugbegleiterinnen und Zugbegleitern leichter, mit Menschen mit Demenz in diesen Situationen umzugehen.

Weitere Perspektiven von Mitarbeitenden aus Verkehrsunternehmen

Abbildung 6: Erfahrungen von Mitarbeitenden öffentlicher Verkehrsunternehmen beim Unterwegssein ohne Fahrschein oder Geld



Haltestellen und Ausstiegstellen suchen

„Also bei meinen Eltern war das große Problem, dass eben die Linie des Autobusses verlegt wurde. Die haben quasi eine Gasse weiter den Bus gehabt, und dann wurde um zwei Gassen, sprich: von ihnen sind's drei Gassen, weiter die Buslinie verschoben, und dann sind sie nur mehr mit dem Taxi gefahren, so lange sie's noch können haben, weil es war zu weit zu gehen. (...) Und mit dem Zug ist es ähnlich. Da haben sie im Dorf ja auch einige Stationen geschlossen und ist es eben ein Problem.“

Tochter von Demenz betroffenen Eltern, FK A1, 67-79

Ausgangslage: Eine Herausforderung für Menschen mit Demenz stellt das Suchen der Haltestellen bzw. das Finden der richtigen Ausstiegstelle dar. Speziell, wenn Personen einerseits nicht geübt darin sind, öffentliche Verkehrsmittel zu nutzen, ergeben sich Schwierigkeiten. Andererseits ergeben sich Hürden und Herausforderungen auf Seiten der Mitarbeitenden sowie auch auf Seiten der Menschen mit Demenz und deren An- und Zugehörigen.

Erfahrungen von Mitarbeitenden: Mitarbeitende aus dem Busbereich berichten über Fahrgäste, die sich nicht auskennen und nicht wissen, wo sie aussteigen sollen. Daher bitten sie die Buslenkerin oder den Buslenker um Unterstützung. Eine Buslenkerin erzählt, dass manche Personen gleich direkt nach dem Einsteigen in den Bus zur ihr kommen und sagen wo sie hinmöchten. Die Buslenkerin fordert die Fahrgäste auf, in der Nähe Platz zu nehmen und wenn die gewünschte Station käme, würde die Buslenkerin rechtzeitig Bescheid geben.

Manche Fahrgäste, darunter auch Menschen mit Demenz, seien sehr ungeduldig und würden immer wieder nachfragen, ob die Haltestelle schon erreicht sei. Trotz Rückversicherung und Bestätigung, dass ihnen rechtzeitig gesagt werden würde, wo sie aussteigen müssen. Dann sei es schon passiert, dass der Mensch mit Demenz plötzlich eine Haltestelle früher ausstieg. Handlungsspielraum bliebe hier für die Mitarbeitenden keiner, berichten sie, denn "man sehe die Person nur raushuschen".

Reflexionsfragen: Kennen Sie das aus Ihrem Berufsalltag? Was würden Sie in so einer ähnlichen Situation machen? Fällt Ihnen im Gespräch irgendetwas auf, wo Sie das Gefühl haben, es bräuchte mehr Hilfestellung, die Sie anbieten können? Können Sie Kolleginnen und Kollegen um Unterstützung bitten? Was würden Sie sich für sich selbst wünschen, wenn Sie von Demenz betroffen wären?

Merksatz

Die richtige Haltestelle zum Aussteigen zu erkennen, kann für Menschen mit Demenz zur unlösbaren Herausforderung werden. Wenn jemand die Zugbegleiterin, den Zugbegleiter oder die Fahrerin, den Fahrer wiederholt fragt, ob die Haltestelle schon erreicht ist, hilft es daran zu denken, dass es ein Mensch mit Demenz sein könnte und geduldig jedes Mal Antwort zu geben.

Weitere Perspektiven der Mitarbeitenden aus Verkehrsunternehmen

Abbildung 7: Erfahrungen von Mitarbeitenden öffentlicher Verkehrsunternehmen bei Schwierigkeiten Haltestellen bzw. Ausstiegstellen zu suchen

...ein älterer Herr war überfordert mit dem Aussteigen, wie viele Stationen das waren. Ich habe ihm dann einfach die ganzen Haltestellen ausgedruckt und ihm gesagt, jedes Mal wenn wir in einer Station stehen bleiben, haken Sie eine ab (FG1, Zeile 99-105)

...das war noch der Idealfall, wenn eine Zugbegleitung mit ist. Aber zum Beispiel im Großraum Wien fahren wir überall ohne Personal (FG1, Zeile 1156-1157)



...das ständige Nachfragen, das passiert sehr oft, das ist mir auch schon oft passiert (FG2, Zeile 625)

...wenn eine außergewöhnliche Betriebssituation ist und der Mensch mit Demenz weiß es sind fünf Haltestellen, dann muss er aussteigen und es gibt dazwischen einen Betriebshalt, dann stimmt die Zahl schon nicht mehr (FG1, Zeile 1158-1163)

...es sind die Haltestellen so angelegt, dass die Bewohner der Altersheime nicht über Kreuzungen gehen müssen, sondern rausgehen und gleich in den Bus einsteigen können (FG2, Zeile 1560-1561)

Sicherheit für Menschen mit Demenz und alle Beteiligten

„Und überhaupt in den ersten zwei Jahren nach Ausbruch der Krankheit wird diese Krankheit von Betroffenen sehr stark überspielt. Man möchte es ja nicht wahrhaben. Also sie sind irrsinnig kreativ, also man glaubt gar nicht, wie kreativ die Leute sind. Dann kommen auch noch die Anschuldigungen, du hast mir meine Geldbörse versteckt und solche Sachen. Und das ist also relativ schwierig, weil's doch gefährlich sein kann, weil der Orientierungssinn verloren geht und vor allem die stressige Verkehrssituation oft nicht mehr eingeschätzt werden kann“

Ehemann einer von Demenz betroffenen Frau, FK A2 119-125

Ausgangslage: Sicherheit spielt eine wichtige Rolle im öffentlichen Verkehr. Öffentliche Verkehrsunternehmen müssen Sicherheit gewährleisten für Personen, die sie befördern. Mitarbeitende müssen einerseits auf den Verkehr achten und sich nicht ablenken lassen. Andererseits sollen sie den Fahrgästen und deren Bedürfnissen gegenüber aufmerksam sein. Jedoch braucht es auch andere aufmerksame Menschen, um auf die Bedürfnisse von Menschen mit Demenz einzugehen und diese im Unterwegs-Sein mit öffentlichen Verkehrsmitteln zu unterstützen.

Erfahrungen von Mitarbeitenden: Ein Zugbegleiter berichtet von einem älteren Fahrgast, der sichtlich mit dem Aussteigen überfordert war. Also druckte ihm der Zugbegleiter alle Haltestellen einzeln aus und erklärte ihm, dass er jedes Mal eine Station durchstreichen solle, wenn der Zug in einer Station hält. Und wenn das "vorletzte Hakerl gesetzt sei", dann sei die nächste Station sein Zielort und dort müsse er aussteigen. In der Situation schien es so, als würde das für den Fahrgast eine Hilfe sein. Jedoch, berichtet der Zugbegleiter weiter, sei dies sozusagen der Idealfall, wenn im Zug noch eine Zugbegleiterin oder ein Zugbegleiter mitfährt. Doch gibt es einerseits Situationen, wo dies nicht der Fall ist, andererseits hat die Zugbegleiterin oder der Zugbegleiter in großen Zügen nur sehr begrenzte Zeit, sich mit einer Person näher zu beschäftigen. Dann stellt sich beispielsweise auch die Frage, was passiert, wenn es einen außerplanmäßigen Betriebshalt zwischen den Stationen gibt und die Zahl der Stationen nicht mehr stimmt? Oder es kommt zu einer Bahnsteigänderung und der Mensch mit Demenz kommt ganz wo anders an? So etwas sei schon passiert, erzählen die Mitarbeitenden. Einmal stieg eine verwirrte Person mitten im Tunnel aus. Diese Person hatte auch so einen Zettel mit allen Stationen und kontrollierte immer wieder, wo sie aussteigen musste. Aus betrieblichen Gründen musste der Zug dann vor dem Tunnel stehen bleiben und die Tür konnte geöffnet werden. Die Person stieg aus. Es war keine Zugbegleiterin, kein Zugbegleiter in der Nähe und der Zug fuhr ohne die Person weiter. Zum Glück passierte nichts. Die verwirrte Person wurde dann vom nächsten Zug mitgenommen.

Reflexionsfragen: Wenn Sie an Ihren Berufsalltag denken, fallen Ihnen ähnliche Situationen ein? Wie hätten Sie reagiert? Oder waren Sie vielleicht schon in einer ähnlichen Situation? Wenn ja, wie sind Sie in dieser Situation vorgegangen? Tauschen Sie sich unter den Kolleginnen und Kollegen über so heikle oder herausfordernde Situationen aus?

Merksatz

Immer wieder kommt es vor, dass Menschen mit Demenz sich selbst in Gefahr bringen. Fahrerinnen und Fahrer sowie Zugbegleiterinnen und Zugbegleiter haben vielfältige Aufgaben und sind für die Sicherheit aller Fahrgäste verantwortlich. Manche - aber nicht alle - gefährlichen Situationen mit Menschen mit Demenz können Sie, wenn Sie über Demenzwissen verfügen, verhindern.

Weitere Perspektiven der Mitarbeitenden aus Verkehrsunternehmen zum Thema Sicherheit

Abbildung 8: Erfahrungen von Mitarbeitenden öffentlicher Verkehrsunternehmen hinsichtlich Sicherheit für Menschen mit Demenz

...wenn das irgendwie schon am Schalter offensichtlich ist, dann müsste man einen Angehörigen anrufen, damit die Sicherheit der Fahrgäste gewährleistet ist (FG1, Zeile 476-477)

...irgendwo muss man eine Grenze finden wo es heißt, okay, mit Begleitung ja, sonst ist es eigentlich gefährlich für die Person (FG1, Zeile 413-420)



...das hört man ja immer wieder in den Medien, dass so eine Suchaktion im Winter stattfindet. Die Leute sitzen im Wald auf einem Bankerl und wissen nicht wohin zu fahren ist. Meistens haben sie so ein Armband der so irgendwas, weil einen Ausweis kann man verlieren (FG1, Zeile 226-230)

...ich kann jedem ein Ticket verkaufen, das ist das Wenigste. Aber es ist von der Verantwortung her...ich darf auch keinem Kind eine Fahrkarte verkaufen und sagen ja, fahr, das ist das Gleiche (FG1, Zeile 242-426)

...das Verständnis der anderen Fahrgäste ist da natürlich nicht so großgeschrieben (FG2, Zeile 731)

Abbildung 9: Wartende Personen bei Bushaltestelle



© istockphoto.com

BEWUSSTSEINSBILDUNG UND SENSIBILISIEREN: AUCH EINE AUFGABE VON ORGANISATIONEN

Wie die Darstellung der herausfordernden Situationen gezeigt hat, gibt es auf individueller Ebene zahlreiche Möglichkeiten, auf Menschen mit Demenz so zu reagieren, dass auf ihre Bedürfnisse besser eingegangen werden kann. Diese liegen zu einem Großteil im Bereich der Kommunikation. Darüber hinaus sind aber auch die organisationalen Rahmenbedingungen der öffentlichen Verkehrsbetriebe sowie die gesellschaftlichen Werthaltungen und Entwicklungen hin zu mehr "Demenzfreundlichkeit" für eine Bewusstseinsbildung und Sensibilisierung im öffentlichen Verkehr von großer Bedeutung.

Spannungsfelder, in denen Verkehrsunternehmen handeln

- Kernkompetenz Fahrgastbeförderung: Unterschiedliche Anspruchsgruppen
Eine der Hauptaufgaben von öffentlichen Verkehrsunternehmen liegt in der Beförderung von Personen. Für einen reibungslosen Betrieb sind genau eingehaltene Fahrpläne und damit zeitliche Vorgaben für die meisten Fahrgäste sehr wichtig. Zu spät kommen, Anschlussbusse oder -züge zu verpassen - wer kann sich da nicht vorstellen, dass viele, die in ihrem (Berufs)-alltag von Zeitdruck geplagt sind, ärgerlich werden, wenn sie nicht pünktlich und wie geplant von A nach B befördert werden?

Demgegenüber braucht es beispielsweise beim Ein- und Aussteigen von gebrechlichen Personen und auch von Menschen mit Demenz Zeit und Geduld, um eine sichere Beförderung gewährleisten zu können. Manchmal braucht es auch kurze persönliche Gespräche, z.B. in Hinblick auf das Ziel einer Reise und das Aufmerksam machen auf eine Haltestelle.

Diese unterschiedlichen Bedürfnisse von verschiedenen Gruppen von Fahrgästen können schwer gleichzeitig und in gleichem Ausmaß von Organisationen und Mitarbeitenden der öffentlichen Verkehrsbetriebe aufgenommen werden. Notwendig sind daher sowohl Richtungsentscheidungen der öffentlichen Verkehrsbetriebe als auch angemessene Entscheidungsspielräume für Mitarbeitende.

- Spezialisierte Berufsgruppen: Wer braucht welches Wissen?
Öffentliche Verkehrsunternehmen zeichnen sich auch dadurch aus, dass sie auf unterschiedliche Gebiete spezialisierte Mitarbeitende beschäftigen. Zum einen sind dies Lenkerinnen und Lenker der Fahrzeuge, dann Mitarbeitende in den Verkaufsstellen und Servicebereichen, Zugbegleiterinnen und -begleiter, Technikerinnen und Techniker aber auch für Sicherheit Zuständige und viele andere mehr. Nicht alle Berufsgruppen haben direkten Kontakt mit Kundinnen und Kunden. Nur jene Mitarbeitenden mit Kundenkontakt haben auch mit Menschen mit Demenz zu tun. Für diese ist es daher jedenfalls gut und wichtig, bestimmte Grundlagen im Umgang und der Kommunikation mit Menschen mit

Demenz zu kennen. Inwiefern auch alle anderen Mitarbeitenden - auch im Sinne der demenzfreundlichen Organisationskultur - einbezogen werden hängt von den Rahmenbedingungen und Möglichkeiten sowie den strategischen Zielen jedes einzelnen Verkehrsunternehmens ab.

- **Ausstattung öffentliche Verkehrsbetriebe - öffentlicher Raum**

Für ein gutes unterwegs sein mit öffentlichen Verkehrsmitteln sind für Menschen mit Demenz auch bestimmte Ausstattungsqualitäten bedeutsam. So braucht es einerseits alle Elemente eines barrierefreien Zugangs, der auch für ältere und in der Mobilität eingeschränkte Personen notwendig ist. Darüber hinaus sind spezifische Anforderungen wie beispielsweise geringe Geräuschkulissen, eindeutige und wenige Orientierungszeichen sowie möglichst altbekannte Leitsysteme für Menschen mit Demenz vorteilhaft. Aufgrund der kognitiven Einschränkungen und der abnehmenden Orientierungsfähigkeit geben einfache Strukturen am meisten Sicherheit. Ebenso braucht es - um überhaupt bis zu den öffentlichen Verkehrsmitteln zu gelangen - entsprechende Wege dahin. Die Gestaltung dieser Wege im Sinne eines "demenzfreundlichen öffentlichen Raums" liegt allerdings nicht im direkten Entscheidungsraum öffentlicher Verkehrsbetriebe. Daher braucht es an dieser Stelle auch die Zusammenarbeit unterschiedlicher verantwortlicher Stellen.

Handlungsmöglichkeiten für Verkehrsunternehmen

- **Schulung, Sensibilisierung und Öffentlichkeitsarbeit**

In den Bereich Schulung, Bewusstseinsbildung und Wissenstransfer fallen diverse Möglichkeiten und Formen der Fort- und Weiterbildung, die unterschiedliche Zielgruppen mit einbeziehen können. Vor allem Mitarbeitende von öffentlichen Verkehrsunternehmen, die in Kontakt mit Kunden und Kundinnen arbeiten, sind hier zu berücksichtigen. Über Schulungen und Sensibilisierungstrainings kann für Mitarbeitende mehr Sicherheit im Umgang mit Menschen mit Demenz gewonnen werden. Zum anderen können aber auch die Betroffenen selbst, um ihnen ein "sichereres" eigenständigeres Unterwegssein mit öffentlichen Verkehrsmitteln zu ermöglichen, von Schulungsmaßnahmen profitieren. Hier ist auch die Wissensvermittlung und Auseinandersetzung mit öffentlichen Verkehrsmitteln für die Angehörigen von Menschen mit Demenz von großer Bedeutung, da auch auf Seiten der Angehörigen oftmals viele Unsicherheiten und Befürchtungen bestehen.

Bewusstseinsbildung und Wissenstransfer im Bereich Fortbildung für Mitarbeitende öffentlicher Verkehrsunternehmen können in Form von regelmäßigen Schulungen und Trainings mit unterschiedlicher Schwerpunktsetzung stattfinden. Wichtige Themen hierfür sind: Was ist Demenz? Wie erkenne ich Menschen mit Demenz? Wie kann ich gut mit Menschen mit Demenz umgehen? (Person-zentrierte Kommunikation) oder: Wie kann ich in heiklen Situationen reagieren? (Deeskalationstrainings).

In Abhängigkeit von der Organisation von Schulungen in den einzelnen Verkehrsbetrieben erfordert die Umsetzung unterschiedliche Vorgehensweisen. Eine Möglichkeit wäre, diese Schulungen in Modulschulungen, die die Mitarbeitenden jährlich absolvieren müssen, als Spezialmodul einzubauen. In diese Schulungen könnte man einerseits Expertinnen und Experten heranziehen, andererseits auch Angehörige oder Menschen mit Demenz, die über ihre Erfahrungen berichten und den Mitarbeitenden Hilfestellungen geben.

- **Mobilitätstraining für Menschen mit Demenz und ihre An- und Zugehörigen**

Eine Möglichkeit, Menschen mit Demenz und ihre An- und Zugehörigen aktiv in die Frage, wie sie gut mit öffentlichen Verkehrsmitteln unterwegs sein können, einzubeziehen, sind regelmäßige Angebote für "Mobilitätstrainings für Menschen mit Demenz und deren Angehörigen". Diese können sinnvoll und zielführend sein, um den Betroffenen sowie Angehörigen in Form von Trainings- und Übungseinheiten mehr Sicherheit im Umgang mit öffentlichen Verkehrsmitteln zu vermitteln. Dies könnten zum Beispiel Bus- bzw. Bahnfahrtrainings sein in denen das Ein- und Aussteigen, das sich Anhalten, der Umgang mit Fahrkartenautomaten und dergleichen trainiert werden. Diese können dazu dienen, Unfälle zu vermeiden und Ängste zu verringern. Weiters könnten Informationstage oder Informationsveranstaltungen für Menschen mit Demenz und deren Angehörige angeboten werden, um sich mit dem Thema "Demenz und öffentliche Verkehrsmittel" auseinandersetzen zu können und um möglicherweise auch die "Berührungsängste" mit öffentlichen Verkehrsmitteln - und hier beispielsweise auch mit Fahrkartenautomaten - zu verringern. Informationsbroschüren und Folder für Angehörige von Menschen mit Demenz mit Orientierungsfragen wie "Wo wollen Sie hin?", "Wo müssen Sie hin", aussichtsreich.

- **Bedeutung der Unternehmensleitung**

Wenn in einer Organisation Kommunikation mit Menschen mit Demenz im Kontakt mit Kundinnen und Kunden verbessert werden soll, so ist Unterstützung durch die Unternehmensleitung und Führungskräfte unumgänglich. Denn Schulung ist zwar wichtig, aber ein Problem bleibt dabei bestehen: Durch die Vermittlung von Basiswissen können zwar einzelne Mitarbeitende besser mit Menschen mit Demenz umgehen, an den Strukturen ändert sich dadurch aber nichts. Sensibilisierung in Richtung mehr Aufmerksamkeit für Menschen mit Demenz erfordert eine Veränderung der gesamten Organisation. Organisationen lernen anders als Personen. Organisationen lernen über Entscheidungen und verändern so ihren Alltag und den ihrer Mitarbeitenden aber auch Kundinnen und Kunden – für nachhaltige Entscheidungen braucht es die Unternehmensleitung.

Zentral ist es daher, dass auch die jeweils verantwortlichen Leitungs- und Führungskräfte in den Organisationen der öffentlichen Verkehrsbetriebe über Basiswissen zum Umgang mit Menschen mit Demenz verfügen. Nur so kann nachhaltig gewährleistet werden, dass das Thema in allen Bereichen als wichtig erachtet und auch verankert wird. Für die

Mitarbeitenden ist es auch wichtig, ihre Erfahrungen und ihre Erlebnisse reflektieren zu können. So können strukturierte Besprechungen, in denen über Erfahrungen und Umgangsweisen mit Menschen mit Demenz erzählt und nachgedacht wird Lernprozesse unterstützen. Auch dafür braucht es entsprechende Entscheidungen der Leitung und das zur Verfügung stellen von Arbeitszeit.

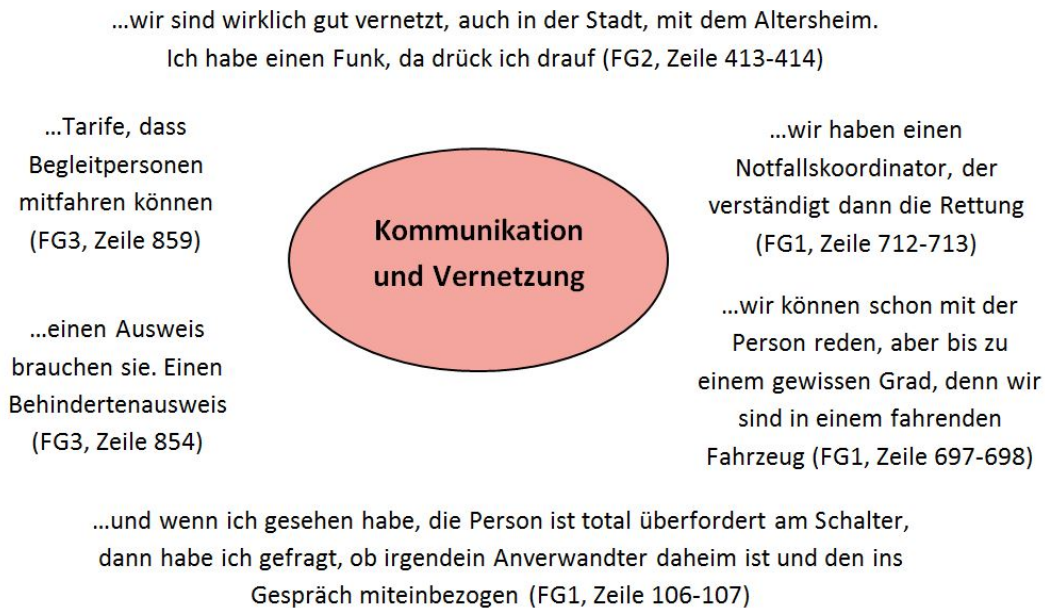
Zusammenarbeit über Organisationsgrenzen hinweg

▪ **Kommunikation und Vernetzung**

Nicht nur die Kommunikation zwischen Mitarbeitenden und Fahrgästen und der Austausch von Erfahrungen unter den Kolleginnen und Kollegen sind wichtig. Für die Bewältigung kritischer Situationen ist auch die Kommunikation bzw. die Vernetzung zwischen Verkehrsunternehmen und Einsatzkräften wie Rettung, Feuerwehr oder Polizei, die den Mitarbeitenden in einer schwierigen Situation Hilfe leisten. Ebenso kann die Zusammenarbeit zwischen Selbsthilfegruppen wie PROMENZ oder Alzheimer Austria oder mit Betreuungs- und Pflegeorganisationen, die mit Menschen mit Demenz arbeiten, Entlastung bringen. Ziel dieser Vernetzung kann sowohl der Aufbau von Kompetenzen als auch der Aufbau von Unterstützungsnetzwerken sein.

Aussagen der Mitarbeitenden zum Thema Kommunikation und Vernetzung nach außen

Abbildung 10: Aussagen der Mitarbeitenden zum Thema Kommunikation und Vernetzung nach außen



▪ **Menschen mit Demenz begleiten**

Der Wunsch nach einer persönlichen Begleitung für Menschen mit Demenz in öffentlichen Verkehrsmitteln wird sowohl von Betroffenen und ihren An- und Zugehörigen formuliert als auch von Mitarbeitenden der Verkehrsbetriebe: "Das Beste wäre es, wenn er/sie eine Begleitperson mitnimmt" (FG1, Zeile 478-479). Die offene Frage hier ist immer, wer diese Begleitperson sein könnte aber auch, von wem die Ressourcen zur Verfügung gestellt werden.

Begleitedienste für Menschen mit Demenz können ganz unterschiedlich organisiert sein. Zum einen stellt sich die Frage, von wem die Begleitung ausgeht, wer dafür verantwortlich ist und ob es anbietende Trägerorganisationen gibt. Eine Möglichkeit besteht darin, dass Verkehrsdienstleistungsunternehmen selbst dieses Angebot – entsprechend ähnlicher Angebote für andere Personengruppen (vgl. z.B. Broschüre der ÖBB "Service für mobilitätseingeschränkte Reisende") – etabliert und auf die spezifischen Bedürfnisse von Menschen mit Demenz ausrichten. In den letzten Jahren haben sich in Österreich Ausbildungen zu "Demenzwegbegleiterinnen und Demenzwegbegleiter" etabliert, die generelle Alltagsbegleitung anbieten und hier auch Alltagswege mit umfassen können (vgl. z.B. in Wien: Homepage Caritas Socialis oder Website Caritas). Insbesondere kommen Organisationen, die über Pflege- und Betreuungsangebote für Menschen mit Demenz verfügen, als Anbieter von Begleitediensten auf Reisen in öffentlichen Verkehrsmitteln in Frage. Jedenfalls ist die Frage der Finanzierung der

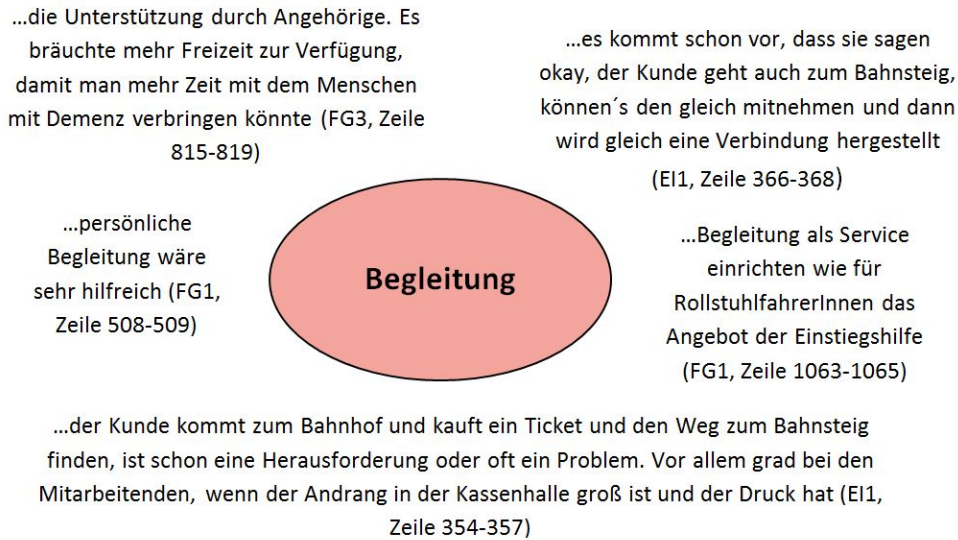
Entwicklung dieser Art von Angeboten sowie der tatsächlichen Leistungserbringungen ein zentraler Aspekt in Bezug auf ihre Realisierbarkeit.

Daher wird immer wieder auch eine Weiterentwicklung von ehrenamtlichen Netzwerken in der Begleitung von Menschen mit Demenz gefordert und gefördert. Im sogenannten "Buddy-Konzept" sollen so Personen, die sich freiwillig engagieren wollen auch für die Begleitung von Menschen mit Demenz gewonnen werden. Derzeit tragen nach wie vor An- und Zugehörige die Hauptverantwortung in der Betreuung und Pflege von Menschen mit Demenz, hier braucht es jedenfalls Entlastung und innovative Modelle der "geteilten Verantwortung" (z.B. Klie 2013).

Aus Sicht der Verkehrsbetriebe wurde auch die Möglichkeit in Betracht gezogen, dass ein Team eingerichtet werden könnte, das für die Begleitung für Menschen mit Demenz zuständig ist: "Man könnte ein Team einrichten, das zum Beispiel die Begleitung macht. Bei jeder Fluglinie gibt's das für Kinder (...), dass das auch für Demenzkranke gehen würde. (...) Dass man eigentlich die Begleitung wirklich anbietet und verlangt nur fünf Euro oder ist ja egal, aber einfach zur Begleitung. Dann wissen die Angehörigen, dass der dort ankommt. Für ihn selber ist es sicherer und die Bahn weiß auch, okay, er kommt von A nach B. Und im Prinzip steigt man halt mit ihm aus und fährt mit dem nächsten Zug weiter" (FG1, Zeile 1050-1059). "Einfach ein zusätzliches Service anbieten, weil für Rollstuhlfahrer bieten wir jetzt sowieso eine Ein- bzw. Ausstiegshilfe an, ja, warum kann ich nicht auch gleich einen Begleitservice anbieten" (FG1, Zeile 1063-1065). Im Zugbereich gibt es eine Art interne Begleitung, aber nicht für die gesamte Reise, sondern nur für Teile der Reise (Vgl. E11, Zeile 88-108).

Aussagen zum Thema Begleitung für Menschen mit Demenz in öffentlichen Verkehrsmitteln

Abbildung 11: Aussagen zum Thema Begleitung für Menschen mit Demenz in öffentlichen Verkehrsmitteln



Wie durch diese Darstellungen deutlich wird, braucht es für die gesellschaftliche Sensibilisierung im Zusammenhang mit der Mobilität von Menschen mit Demenz im öffentlichen Verkehr Bewusstseinsbildung auf ganz unterschiedlichen Ebenen. Anhand von Erfahrungen von Mitarbeitenden wurden konkrete Situationen aus dem Alltag veranschaulicht. Die darüber hinausweisenden Anregungen betreffen alle mit dem öffentlichen Verkehr in Zusammenhang stehenden Organisationen.

Abbildung 12: Drei ältere Damen im öffentlichen Verkehr



© [istockphoto.com/2009Silvia](https://www.istockphoto.com/2009Silvia) Jansen

HANDLUNGSEMPFEHLUNGEN - DEMENZWISSEN FÜR DEN ÖFFENTLICHEN VERKEHR

Allgemeine Handlungsempfehlungen

Erkennen von Menschen mit Demenz. Mitarbeitende in öffentlichen Verkehrsunternehmen haben in ihrem Berufsalltag häufig mit Menschen mit Demenz zu tun. Oftmals sind diese jedoch nicht gut erkennbar.

- Ungewöhnliches Verhalten von älteren Menschen könnte ein Hinweis auf einen Menschen mit Demenz sein.
- Im Gespräch sind die Reaktionen anders als man es möglicherweise erwarten würde. Die Informationen kommen nicht an. Es wird der Eindruck erweckt, dass die Person nicht adäquat oder überhaupt nicht auf Ansprache reagiert.
- Menschen mit Demenz können Informationen nicht so gut verstehen oder behalten und haben Schwierigkeiten sich zu orientieren.

Kontakt und Ansprache - Sicherheit geben. Kommunikation und persönliche Ansprache hilft Menschen mit Demenz.

- Eine langsame und deutliche Sprache, kurze Sätze sowie Augenkontakt vermitteln Ruhe.
- Informationen Schritt für Schritte zu geben und nicht mehrere Informationen auf einmal, hilft der Person mit Demenz, die Informationen zu verarbeiten und überfordert sie nicht.
- Wiederholungen von bereits Gesagtem können ebenfalls hilfreich sein.
- Die Möglichkeit nachzufragen, gibt Menschen mit Demenz ein gewisses Maß an Sicherheit.
- Menschen mit Demenz wollen ihre Vergesslichkeit und Orientierungsprobleme häufig verbergen. Mitarbeitende können sie durch direkte Kontaktaufnahme und das Anbieten von Hilfe beim Unterwegssein in öffentlichen Verkehrsmitteln unterstützen.

Zeit geben. Menschen mit Demenz brauchen Zeit um sich zu sammeln, wenn sie sich im Moment nicht auskennen oder nicht orientieren können.

- Situationen, die überfordern, unsicher machen und Druck erzeugen, lösen Stress aus und können emotionale Reaktionen wie zum Beispiel Nervosität, Unsicherheit, Ängstlichkeit, Aggression, Verweigerung noch zusätzlich verstärken.

Beruhigende Gesprächsführung. Eine unruhige und hektische Umgebung wie sie an einem Bahnhof oder bei Haltestationen von öffentlichen Verkehrsmitteln vorkommen, mit vielen verschiedenen Reizen, kann auf Menschen mit Demenz beunruhigend und stressauslösend wirken.

- Hier können eine beruhigende Gesprächsführung und das Aufsuchen eines ruhigeren Ortes förderlich sein, wenn Hilfe notwendig ist. Druck auszuüben kann Stress verstärken.
- Diskussionen sowie das Korrigieren von Gesagtem wirken irritierend. Auf das, was von den Betroffenen kommt, einzugehend sowie ein ruhiger Tonfall und kurze, einfache Sätzen sind hilfreiche Schritte.
- Menschen mit Demenz verarbeiten Informationen anders und langsamer und brauchen daher Zeit.

Konkret Nachfragen. Wenn offen mitgeteilt wird, dass eine Person vergesslich ist oder Demenz hat und um Unterstützung gebeten wird:

- Den Wünschen der Betroffenen und ihren An- und Zugehörigen gut zuhören.
- Konkret nachfragen (vor dem Hintergrund der Prinzipien person-zentrierter Kommunikation, siehe oben), was getan werden kann.
- Die Benennung der Veränderungen ("Demenz", "Vergesslichkeit", ...) sollte den Betroffenen oder An- und Zugehörigen überlassen werden. Hilfe, die man im Rahmen der eigenen Möglichkeiten geben kann, sollte so konkret wie möglich erfragt werden.

Demenzfreundliche Organisation. Auch wenn das Verhalten einzelner Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die in direktem Kontakt mit Menschen mit Demenz stehen, von zentraler Bedeutung ist, gibt es darüber hinaus auch Möglichkeiten, wie Verkehrsunternehmen als Organisation unterstützen können.

- Sowohl Angebote von Schulungen und Weiterbildungen können eine demenzfreundliche Organisationskultur befördern.
- Dienstbesprechungen, in denen explizit über Situationen im Umgang mit Menschen mit Demenz gesprochen werden kann, um sich gegenseitig zu unterstützen, bieten Entlastung.
- Auch Öffentlichkeitsarbeit oder gezielte Angebote für Menschen mit Demenz und ihre An- und Zugehörigen können ihr Unterwegs-Sein unterstützen.

Handlungsempfehlungen für Mitarbeitende am Schalter und bei Verkaufsstellen

Vertrauen herstellen und An- und Zugehörige miteinbeziehen. Für den Fall, dass eine Person am Schalter verwirrt, desorientiert oder überfordert wirkt und diese Situation trotz verschiedener Unterstützungsversuche nicht aufgelöst werden kann:

- Wichtig ist, Menschen mit Demenz ernst zu nehmen.
- Eine, wie oben beschrieben, beruhigende Gesprächsführung sowie Kontaktaufnahme kann Sicherheit vermitteln und Vertrauen herstellen.
- Wenn man als Mitarbeitende Person das Gefühl hat, dass die verwirrte und desorientierte Person alleine nicht zurechtkommt, könnte man nach einem Ausweis oder Kontaktdaten von Angehörigen (z. B. nach einer Telefonnummer) fragen.
- Sollten die zeitlichen Ressourcen dafür nicht gegeben sein, könnte man Kolleginnen und Kollegen miteinbeziehen und bitten, sich um die Person mit Demenz zu kümmern.
- Auch wenn An- und Zugehörige dabei sind, ist es hilfreich, mit den Betroffenen in Kontakt zu kommen.

Unterstützungsmöglichkeiten am Schalter anbieten. Wenn eine Person zum Schalter kommt um eine Fahrkarte zu kaufen oder Informationen zu erfragen und die Person wirkt verwirrt oder desorientiert, ist es hilfreich Ruhe und Verständnis zu vermitteln. Hier kann es mehrere Möglichkeiten geben:

- Wenn die Person stark verwirrt und desorientiert wirkt, ist es förderlich bereits hier zu handeln und nicht zu warten bis der Mensch mit Demenz im Zug oder Bus sitzt.
- Das Wiederholen von Informationen und mehrmalige Erklärungsversuche können notwendig sein, dass der Mensch mit Demenz die Information gut verarbeiten kann.
- Auch hier sind Zeit geben und ruhige Gesprächsführung wesentliche Punkte. Am Schalter kann es natürlich sein, dass sich eine Warteschlange bildet. Dies löst auf Seiten der Mitarbeitenden sowie der Menschen mit Demenz Stress aus. Auch hier wäre es eine Möglichkeit, Kolleginnen und Kollegen um Hilfe bitten, sich mit der Person mit Demenz an einen ruhigeren Ort zu setzen und die Fragen in Ruhe zu klären.

Beim Fahrkartenautomaten Unterstützungsmöglichkeiten anbieten. Beim Kauf einer Fahrkarte beim Fahrkartenautomat verhält es sich ähnlich wie beim Schalter. Auch hier ist es wichtig, die Informationen langsam und ruhig zu vermitteln.

- Man könnte der Person mit Demenz anbieten, gemeinsam Schritt für Schritt die notwendigen Daten einzugeben. Jedoch sollte die Person nicht übergangen werden, sondern vorab nachgefragt werden, ob Hilfe gewünscht ist.

Handlungsempfehlungen für Mitarbeitende, die Zug, Straßenbahn oder Bus lenken oder begleiten

Achtsamkeit - Erkennen von Menschen mit Demenz. Wichtig ist es, daran zu denken, dass ein älterer Mensch, der sich ungewöhnlich verhält, eine Person mit Demenz sein könnte, zum Beispiel:

- Eine Person steigt in den Bus ein und ist womöglich nicht angemessen gekleidet und dies fällt auf. Körpersprache und Gesichtsausdruck sind ungewöhnlich und die Person wirkt eventuell apathisch. Beim Einsteigen kann es sein, dass die Personen, zumeist ältere, nicht wissen wo sie sich hinsetzen sollen. Sie können sich nicht entscheiden und bleiben vielleicht unschlüssig stehen.
- Personen, die immer wieder nachfragen, wo sie denn aussteigen sollen und dann womöglich trotzdem die richtige Station verpassen.

Zeit geben. Speziell beim Anfahren, in Kurven oder beim Bremsen steigt bei älteren Personen und auch bei Menschen mit Demenz das Risiko zu stürzen.

- Ältere Menschen und Menschen mit Demenz benötigen genügend Zeit zum Ein- und Aussteigen. Gerade beim Ein- und Aussteigen spielt Unsicherheit beim Gehen und/oder Angst vor einem Sturz mit.
- Stress und Zeitdruck fördern diese Ängste und erhöhen somit das Unfallrisiko.
- Ältere Menschen sowie auch Menschen mit Demenz können nicht mehr so schnell auf Unvorhergesehenes reagieren. Sie kommen bei Erschütterungen viel leichter ins Schwanken und können sich schlecht abfangen.
- Es hilft ihnen, wenn die Türen nicht so schnell zugehen.

Ins Gespräch kommen. Im Zug ist der Kontakt zu Reisenden oft sehr kurz. Mitarbeitende haben Zeitdruck. Man kommt nicht richtig ins Gespräch, denn nach dem Vorweisen der Fahrkarte ist der Kontakt vorerst beendet. Im Kurzkontakt merkt man oft nicht, ob der Fahrgast ein Mensch mit Demenz ist. Oder dass etwas "nicht stimmt". Oder die Person sich "nicht auskennt" bzw. verwirrt ist.

- Wenn das Verhalten einer Person nachdenklich macht und das Gefühl auslöst, es braucht Unterstützung, dann sollte man dieses Gefühl nicht ignorieren. Der Versuch ins Gespräch zu kommen wird zeigen, ob Hilfe geboten ist.
- Wenn man auf einer Linie/Strecke unterwegs ist, wo man immer wieder die gleichen Personen antrifft: Über längerfristiges Beobachten von Verhaltensweisen können ungewöhnliche Reaktionen leichter erkannt werden. Auch wenn An- und Zugehörige dabei sind, mit den Betroffenen in Kontakt kommen.

Wenn die Fahrkarte vergessen wird. Ein Mensch mit Demenz hat keine Fahrkarte oder kein Geld bei sich.

- Man merkt im Gespräch vielleicht nicht, dass etwas nicht stimmt. Menschen mit Demenz können sehr kompetent wirken.
- Es sollte nicht gleich davon ausgegangen werden, dass die Person absichtlich "schwarzfährt".
- Es sollte auf das Verhalten der Person geachtet werden: Beginnt die Person ganz aufgereggt die Fahrkarte zu suchen? Antwortet die Person auf Ansprache und Fragen? Oder reagiert die Person überhaupt nicht darauf? Kurze und klare Fragen zu stellen kann helfen, um herauszufinden, ob die Person verwirrt oder desorientiert ist.
- Möglicherweise ist die Person eine bekannte Kundin oder ein bekannter Kunde. Passiert das öfter, dass der Fahrschein vergessen wird? Sollte die Person als Fahrgast bekannt sein, kann die Kontaktaufnahme mit An- und Zugehörigen von Nutzen sein. Gibt es eine Möglichkeit die Fahrkarte im Verkehrsbetrieb zu hinterlegen? Dies ist in manchen Organisationen und insbesondere bei Zeitkarten wie z.B. Jahreskarten durchaus üblich.
- Wenn darüber verhindert werden kann, dass die Person mit Demenz eine Geldstrafe erhält wird eine demütigende Situation vermieden. Im eher ländlichen Bereich, wo Fahrgäste bekannt sind, könnten auch alle Mitarbeitenden über bestimmte Situationen informiert werden.

Andere Fahrgäste miteinbeziehen. Wenn offensichtlich ist, dass eine Person sehr unsicher ist, könnte man versuchen

- andere Fahrgäste miteinzubeziehen und diese darum bitten ein bisschen auf die Person mit Demenz zu achten. Damit wird der Buslenker, die Buslenkerin nicht vom Verkehrsgeschehen abgelenkt.
- Viele Fahrgäste haben es allerdings oft sehr eilig und wenig Verständnis für Menschen mit körperlichen oder kognitiven Einschränkungen. Ältere, gebrechliche und körperlich eingeschränkte Personen sowie auch Menschen mit Demenz brauchen mehr Zeit.
- Hier wäre es hilfreich, die drängelnden Fahrgäste um Rücksichtnahme zu bitten. Dies kann auch Unfällen vorbeugen.

Sicherheit geht vor. Es kann vorkommen, dass eine verwirrt oder desorientiert wirkende Person in den Bus einsteigt und ständig mit der Buslenkerin, dem Buslenker sprechen möchte. Es entsteht sofort der Eindruck, die Person bräuchte mehr Unterstützung als gegeben werden kann. Buslenkerinnen und Buslenker befördern viele Personen und sind für deren Sicherheit verantwortlich.

- Die Konzentration auf den Verkehr ist daher besonders wichtig.
- Auch hier könnten andere Fahrgäste miteinbezogen werden, die auf den Menschen mit Demenz achten.
- Die Vernetzung mit Kolleginnen und Kollegen kann entlastend wirken und hilft der Person mit Demenz.

Abbildung 13: Eine Reisegruppe älterer Menschen



© colourbox.de

QUELLEN UND WEITERFÜHRENDE LITERATUR

AENEAS-Projekt – Energieeffiziente Mobilität in einer älter werdenden Gesellschaft. [Letzter Zugriff am 12.12.2016 unter <http://www.aeneas-project.eu/de/?page=home>] [Homepage]

Aktion Demenz Deutschland (o.J.): Online abrufbar unter: <http://www.aktion-demenz.de/home/143.html>, Zugriff am 13.01.2016.

Aktion Demenz Österreich (o.J.): Online abrufbar unter: <http://www.aktion-demenz.at/home/aktuelles.html>, Zugriff am 13.01.2016.

Alzheimer Europe (2011): The ethics of dementia research. Alzheimer Europe report, Luxembourg.

Alzheimer's Society (o.J.): Driving. Online abrufbar unter: https://www.alzheimers.org.uk/site/scripts/documents_info.php?documentID=436, Zugriff am 08.02.2016.

Alzheimerforum (o.J.): Demenzgerechte Beschilderung. Online abrufbar unter: http://www.alzheimerforum.de/3/1/6/3/demenzgerechte_Beschilderung.pdf, Zugriff am 20.01.2016.

Amann, Anton (2009): Lebensqualität und Lebenszufriedenheit. In: Hörl, Josef; Kolland, Franz; Majce, Gerhard (Hg.): Hochaltrigkeit in Österreich – eine Bestandsaufnahme. Wien: Bundesministerium für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz.

Auer, Stefanie; Donabauer, Yvonne; Zehetner, Felizitas; Span, Edith (2007): Entlastung pflegender Angehöriger. Ein Programm der M.A.S. Alzheimerhilfe. Zeitschrift für Gerontopsychologie & -psychiatrie, 20(3), 169-174.

Bast, Cornelia; Eggeling, Antonia (o.J.): Feel Dementia. Online abrufbar unter: <http://feeldementia.com/tool-2/>, Zugriff am 20.01.2016.

Berger, Wolfgang J; Beyer-Bartana, Ilil; Fanninger, Carina; Kacena, Stefanie; Knessl, Günther; Riegler, Sebastian; Schützhofer, Bettina; Söllner, Martina (2017): SenAktiv. SeniorInnenmobilität: Aktiv und sicher im Verkehr bei Pflegestufe 0 und 1. Forschungsbericht im Auftrag des Bundesministeriums für Verkehr, Innovation und Technologie, Wien.

Bioethikkommission (2013): Forschung an nicht einwilligungsfähigen Personen – unter besonderer Berücksichtigung des Risikobegriffes. Stellungnahme der Bioethikkommission beim Bundeskanzleramt. Wien.

BM f. Frauen und Öffentlicher Dienst (2010) (Hrsg.): Frauenbericht 2010. Bericht betreffend die Situation von Frauen in Österreich im Zeitraum von 1998 bis 2008. Gesamtkoordination und Redaktion: Sieglinde Stockinger. Wien.

BMASK - BM f. Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz (2015) (Hrsg.): Unterwegs im Leben. Denkanstöße für eine alter(n)sgerechte Gestaltung des öffentlichen Raums. Ein Leitfaden. Redaktion: Hechtel, Elisabeth; Giedenbacher, Yvonne; Rappauer, Anita; Stadler-Vida, Michael. (1. Aufl.). Wien.

BMVIT - BM f. Verkehr, Innovation und Technologie (2013) (Hrsg.): Mobilität im Alter. Ein Handbuch für PlanerInnen, EntscheidungsträgerInnen und InteressensvertreterInnen (1. Aufl.). Wien.

Bohnsack, Ralf (2007): Rekonstruktive Sozialforschung. 6. durchg. u. aktual. Aufl. Opladen

Brorsson, Anna; Öhman, Annika; Lundberg, Stefan; Nygård, Louise (2011): Accessibility in public space as perceived by people with Alzheimer's disease. In: Dementia 10, 4, S.587-602.

Caritas Socialis (2015): Anna und die beste Oma der Welt. Online abrufbar unter: <http://www.cs.or.at/deutsch/landingpages/oma.html>, Zugriff am 08.01.2016.

Caritas Socialis (o.J.): Veranstaltungen zu Demenz. http://www.cs.or.at/files/cs_veranstaltungen_demenz_fu__ller.pdf, Zugriff am 08.01.2016.

Cohen, Amos S. (2001): Leistungsmöglichkeiten der Senioren als Fahrzeuglenker. In Flade, Antje; Limbourg, Maria; Schlag, Bernhard (Eds.), Mobilität älterer Menschen (pp. 241–258). Opladen: Leske + Budrich.

Cohen, Amos S. (2008): Wahrnehmung als Grundlage der Verkehrsorientierung bei nachlassender Sensorik während der Alterung. In B. Schlag (Ed.), Mobilität und Alter: Bd. 03. Leistungsfähigkeit und Mobilität im Alter. Köln: TÜV-Media.

Croy, Antonia; Natlacen, Monika (2015): Demenzerkrankte und Angehörige. In Höfler, Sabine; Bengough, Theresa; Winkler, Petra; Griebler, Robert (Hrsg.): Österreichischer Demenzbericht 2014. Wien: Bundesministerium für Gesundheit und Sozialministerium. S. 128- 129.

Demenz Support Stuttgart (Hrsg.) (2008): Let's move – Bewegung und Demenz. In: DeSSorientiert 2/08.

Feil, Naomi; de Klerk-Rubin, Vicki (2013): Validation. Ein Weg zum Verständnis verwirrter alter Mensch. München, Basel: Ernst Reinhardt.

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

Flick, Uwe; von Kardorff, Ernst; Steinke, Ines (2000) (Hrsg.): Qualitative Forschung. Ein Handbuch. Rowohlt, Reinbek.

Fudickar, Sebastian; Schnor, Bettina (2009): KopAL–A Mobile Orientation System for Dementia Patients. In Intelligent Interactive Assistance and Mobile Multimedia Computing. Berlin Heidelberg: Springer. S. 109-118.

Gassen-Wendler, Frank: Mobilitätstrainings für Senioren und Menschen mit Behinderungen. Präsentation auf der 2. Fachtagung „Mobilitätsmanagement für Senioren“. Köln, 7. November 2012.

Gatterer, Gerald (2007) (Hrsg.): Multiprofessionelle Altenbetreuung. Ein praxisbezogenes Handbuch. 2. Auflage. Springer. Wien New York.

Gronemeyer, Reimer (2013). Das 4. Lebensalter. Demenz ist keine Krankheit. München: Pattloch.

Gröning, Katharina; Kunstmann, Anne Christin; Rensing, Elisabeth; Röwekamp, Bianca (Hrsg.) (2004): Pflegegeschichten. Pflegenden Angehörige schildern ihre Erfahrungen. Mabuse, Frankfurt.

Harm, Andrea; Hoschek, Monika (2015): Betreuung durch Familie und Vertraute. In Höfler Sabine; Bengough, Theresa; Winkler, Petra; Griebler, Robert (Hrsg.): Österreichischer Demenzbericht 2014. Wien: Bundesministerium für Gesundheit und Sozialministerium. S. 56-59.

Heimerl, Katharina; Eggenberger, Eva; Reitingner, Elisabeth (2011): Palliative Care for Persons with Dementia – A Guidance for Person-Centered and Gender Sensitive Communication. European Journal of Palliative Care, abstracts. 12th Congress of the European association for Palliative Care, Lisbon, Portugal, 18-21 May 2011, p. 146-147.

Heimerl, Katharina; Poppa, Sigrid (2014): In den Schuhen des Anderen gehen. Empathie nach Carl Rogers als theoretische Basis von Validation nach Naomi Feil. In: pro care 05/2014. S. 18-20.

Heimerl, Katharina (2008): Orte zum Leben – Orte zum Sterben. Palliative Care in Organisationen umsetzen. Lambertus: Freiburg im Breisgau.

Heimerl, Katharina (2015): Ethische Herausforderungen für die Sorgenden von Demenzerkrankten. In: Imago Hominis. Demenz als ethische Herausforderung I.

Quartalsschrift für Medizinische Anthropologie und Bioethik, Band 22, Heft 4 2015. S. 267-276.

Heller, Andreas; Knipping, Cornelia (2006): Palliative Care – Haltungen und Orientierungen. In: Knipping, Cornelia (Hg.): Lehrbuch der Palliative Care, Bern, 39 – 47.

Hockley, Jo; Froggatt, Katherine; Heimerl, Katharina (2013): Action research: an overview. In: Hockley, Jo; Froggatt, Katherine; Heimerl, Katharina (ed.): Participatory research in Palliative Care. Actions and Reflecons. Oxford University Press. S. 3-14.

Höfler, Sabine; Bengough, Theresa; Winkler, Petra; Griebler, Robert (Hrsg.) (2015): Österreichischer Demenzbericht 2014. Wien: Bundesministerium für Gesundheit und Sozialministerium.

Homepage Österreichisches Rotes Kreuz (2011): <http://www.rotekreuz.at/home/> abgerufen am 1.8.2011.

Hopf, Christel (2000): Forschungsethik und qualitative Forschung. In: Flick, Uwe; Kardorff, Ernst von; Steinke, Ines (Hrsg.): Qualitative Forschung. Ein Handbuch. Rowohlt: Reinbek bei Hamburg. S. 589-600.

Hörl, Josef; Kolland, Franz; Majce, Gerhard (2008): Hochaltrigkeit in Österreich. Eine Bestandsaufnahme. Hrsg. Vom Bundesministerium für Soziales und Konsumentenschutz. Wien.

Hughes, C. Julian; Lloyed-Williams, Mari; Sachs, Greg (2010) (eds.): Supportive Care for the Person with Dementia. Oxford University Press: New York.

inDAgo (o.J.O: Mobilitätssystem inDAgo unterstützt Senioren im Bereich der Alltags- und Freizeitmobilität. Online abrufbar unter: <http://www.indago-projekt.de/index.php?id=255>, Zugriff am 08.02.2016.

Inetmedia (o.J.): Orientierungs- und Leitsysteme. Online abrufbar unter: <http://www.internet-verbinding.com/71-0-Orientierungs--und-Wegeleitsysteme-fuer-Seniorenheime-und-Hotels.html>, Zugriff am 20.01.2016.

Juraszovich, Brigitte; Sax, Gabriele; Rappold, Elisabeth; Pfabigan, Doris & Stewig, Friederike (Hrsg.) (2015): Demenzstrategie Gut Leben mit Demenz. Wien: Bundesministerium für Gesundheit und Sozialministerium.

Kitwood, Tom (2008). Demenz. Der person-zentrierte Ansatz im Umgang mit verwirrten Menschen. Bern: Hans Huber.

Klie, Thomas (1998): Menschenwürde als ethischer Leitbegriff für die Altenhilfe. In: Blonski, Harald (1998): Ethik in Gerontologie und Altenpflege. Leitfaden für die Praxis. Brigitte Kunz Verlag, Hagen, S. 123-139.

Klie, Thomas (2011): Meine oder deine Freiheit? In: demenz.Leben 10 2011. S. 18-19.

Klie, Thomas (2015): Ist der Einsatz von Technik bei Menschen mit Demenz hilfreich? In: demenz DAS MAGAZIN 27/28 2015. S. 56-58.

Kojer, Marina; Schmidl, Martina (2011) (Hrsg.): Demenz und Palliative Geriatrie in der Praxis. Heilsame Betreuung unheilbar demenzkranker Menschen. Springer: Wien, New York

Kolland, Franz; Hörl, Josef (2015): Demenz und Gewalt. In Höfler, Sabine; Bengough, Theresa; Winkler, Petra; Griebler, Robert (Hrsg.): Österreichischer Demenzbericht 2014. Wien: Bundesministerium für Gesundheit und Sozialministerium. S. 139-141.

Kreuzer, Volker; Reicher, Christa; Scholz, Tobias (2008): Handlungsfelder einer altersgerechten Stadtentwicklung. In: Kreuzer, Volker; Reicher, Christa; Scholz, Tobias (Hrsg.): Zukunft Alter. Stadtplanerische Handlungsansätze zur altersgerechten Quartiersentwicklung. Dortmunder Beiträge zur Raumplanung, Blaue Reihe, Bd. 130. Dortmund.

Kunz, Karin (2014): Wer weit wandert, kann weit zurücksehen. In: demenz DAS MAGAZIN 22 2014. S. 17-19.

Kytir, Jürgen (1993): Sterben in Anstalten, sterben zu Hause: Eine Analyse der Todesfälle 1988 bis 1991 nach Sterbeortkategorien. Statistische Nachrichten 3:171-178.

Lamnek, Siegfried (2005): Qualitative Sozialforschung. Lehrbuch. 4. Auflage. Beltz-PVU, Weinheim.

Lange, Reingard (2015): Vernetzung als Ressource für Menschen mit beginnender Demenz und ihre Angehörigen. Wien: Masterarbeit.

Lehner, Erich (2004): „Männer stellen Arbeit über die Gesundheit“. Männliche Lebensinszenierungen und Wunschrollenbilder. In: Altgeld, Thomas (Hrsg.). Männergesundheit. Neue Herausforderungen für Gesundheitsförderung und Prävention. Weinheim/München. S. 49 – 63.

Lehr, Ursula (2000): Psychologie des Alterns. 9. Auflage, Wiebelsheim.

Lenz, Gaby; Sprenger, Marita (2012): Abschlussbericht „Frühdemenz aus Subjektsicht und Anforderungen an die Kommunale Vernetzung“. Berlin: Bundesministerium für Bildung und Forschung.

Levin, Lena; Ulleberg, Pål; Hjorthol, Randi (2012): Measures to enhance mobility among older people in Scandinavia. A literature review of best practice. VTI rapport 749A. Download vom 10.11.2016 von https://www.vti.se/en/Publications/Publication/measures-to-enhance-mobility-among-older-people-in_670628.

Limbourg, Maria; Matern, Stefan (2009): Erleben, Verhalten und Sicherheit älterer Menschen im Straßenverkehr: Eine qualitative und quantitative Untersuchung (MOBIAL). Mobilität und Alter: Vol. 04. Köln: TÜV Media.

Manzeschke, Arne (2015b): Leben und Technik – zwischen Sicherheitsinteressen und Selbstbestimmung. In: demenz DAS MAGAZIN 27/28 2015. S. 51-53.

Marquardt, Gesine; Büter, Kathrin; Motzek, Tom (2014): Architektur für Menschen mit Demenz. In: pro care 03/2014. S. 40-42.

Mayring, Philipp (2000): Qualitative Inhaltsanalyse. In: Flick, Uwe; von Kardoff, Ernst; Steinke, Ines (2000) (Hrsg.): Qualitative Sozialforschung. Ein Handbuch. Rohwolt, Reinbek bei Hamburg, S. 468-475.

McKillop, James; Wilkinson, Heather (2004): Make it Easy on Yourself!: Advice to researchers from Someone with Dementia on Being Interviewed. In: Dementia , 3.S. 117-125.

Mollenkopf, Heidrun; Engeln, Arnd (2008): Gesellschaftlicher Kontext und motivationale Veränderungen der Mobilität im Alter. In B. Schlag (Ed.), Mobilität und Alter: Bd. 03. Leistungsfähigkeit und Mobilität im Alter (pp. 239–254). Köln: TÜV-Media.

ÖIV (Österreichisches Institut für Validation) (2012): Pilotprojekt Schulung und Empowerment von (pflegenden) Angehörigen von Demenzkranken im extramuralen Bereich auf Basis gesundheitsfördernder Konzepte. Download vom 7.11.2014 von http://www.oei-validation.at/neuigkeiten/item/184-pilotprojekt_angeh%F6rigenkurse_2012.

Pichler, Barbara (2010): Aktuelle Altersbilder: „junge Alte“ und „alte Alte“. In: Kirsten Aner & Ute Karl (Hrsg.): Handbuch „Soziale Arbeit und Alter“ Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften. S. 415-426.

Pichler, Barbara (2014): Selbstverständliche zwischenmenschliche Aspekte. Zur (Un)Sichtbarkeit von Validation nach Naomi Feil in der Pflegedokumentation. In: pro care 09/2014. S. 32-34.

Pist, Falko (2012): Satellitennavigation für ein nervöses Hemd. In: demenz DAS MAGAZIN 14 2012. S. 21-23.

Plunger, Petra; Heimerl, Katharina; Reitinger, Elisabeth (2014): Beratung von Angehörigen von Menschen mit Demenz – Ein Beitrag zur Lebensqualität von Menschen mit Demenz zu Hause. In: Bundesministerium für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz (Hg.): Expertise zu Beratungsbedarf und Beratungsangeboten für Angehörige von Menschen mit Demenz in Österreich. Wien.

Radzey, Beate (2014): Bewegung braucht Bewegungsräume. In: demenz DAS MAGAZIN 22 2015. S. 7-9.

Radzey, Beate (2015): Alltagssicherung durch Technik – wo stehen wir? In: demenz DAS MAGAZIN 27/28 2015. S. 7-9.

Rasquin, S.M.C.; Willems, C.; de Vlieger, S.; Geers, R.P.J.; Soede, M. (2007): The use of technical devices to support outdoor mobility of dementia patients. In: Technology and Disability, vol. 19, no. 2,3, pp. 113-120.

Reitinger, Elisabeth; Beyer, Sigrid (2010) (Hrsg.): Geschlechtersensible Hospiz- und Palliativkultur in der Altenhilfe. Mabuse, Frankfurt.

Reitinger, Elisabeth; Lindner, Doris; Lehner, Erich; Heimerl, Katharina; Wappelshammer, Elisabeth (2013): Geschlechtersensibler Umgang mit Menschen mit Demenz – Geschlechtersensible Kommunikation mit Menschen mit Demenz als Beitrag zur Etablierung einer gendergerechten Organisationskultur in Gesundheits- und Sozialeinrichtungen. Forschungsbericht im Auftrag des Bundesministeriums für Gesundheit, Wien.

Reitinger, Elisabeth; Heimerl, Katharina; Hoppe, Maria; Fercher, Petra; Wappelshammer, Elisabeth; Lahner, Sarka (2015): Empowerment von Angehörigen und Inklusion von Menschen mit Demenz. Endbericht, Wien, Klagenfurt.

Riedemann, Elke (2015): Wie kann uns Technik im Alltag unterstützen? Mitglieder der Selbsthilfegruppe Dementi diskutieren. In: demenz DAS MAGAZIN 27/28 2015. S. 10-11.

Rinkenauer, G. (2008): Motorische Leistungsfähigkeit im Alter. In B. Schlag (Ed.), Mobilität und Alter: Bd. 03. Leistungsfähigkeit und Mobilität im Alter (pp. 143–180). Köln: TÜV-Media.

Risser, Ralf; Lexell, Eva M.; Bell, D.; Iwarsson, Susanne; Ståhl, Agneta (2015): Use of local public transport among people with cognitive impairments—a literature review. Transportation research part F: traffic psychology and behaviour, 29, 83-97.

Rohra, Helga (2011): Aus dem Schatten treten. Frankfurt am Main: Mabuse.

Rosenmayr, Leopold; Böhmer Franz (2003): Hoffnung Alter. Forschung, Theorie, Praxis. WUV – Universitätsverlag, Wien.

Rothe, Verena (2015): Menschen mit Demenz in der Kommune – das Programm. In: Rothe, Verena; Kreutzner, Gabriele; Gronemeyer, Reimer (Hrsg.): Im Leben bleiben. Unterwegs zu demenzfreundlichen Kommunen. Bielefeld: transcript. S. 43-235.

Rothe, Verena; Kreutzner, Gabriele; Gronemeyer, Reimer (Hrsg.) (2015): Im Leben bleiben. Unterwegs zu demenzfreundlichen Kommunen. Bielefeld: transcript.

Rutenkröger, Anja (2014): Bewegung trotz(t) Demenz. In: Demenz Support Stuttgart (Hrsg.): Let´s move II – Bewegung und Demenz. DeSSorientiert 2/14. S. 4-10.

Salzburg AG für Energie, Verkehr und Telekommunikation (2010): Senioren als Fahrgäste. AENEAS Handbuch zum Trainingsprojekt für Busfahrer (1. Aufl.). [Handbuch]. Salzburg.

Salzburg Research (o.J.): SafeMotion – mobilitätssicherndes Assistenzsystem für Demenzkranke. Online abrufbar unter:
<http://www.salzburgresearch.at/projekt/safemotion/>, Zugriff am 20.01.2016.

Schmidt, Christiane (2000): Analyse von Leitfadeninterviews. In: Flick, Uwe; von Kardoff, Ernst; Steinke, Ines (2000) (Hrsg): Qualitative Sozialforschung. Ein Handbuch. Rohwolt, Reinbek bei Hamburg, S. 447-456.

Schneider, Cornelia; Reich, Siegfried; Feichtenschlager, Manfred; Willner, Viktoria & Henneberger, Stefan (2015): Selbstbestimmtes Leben trotz Demenz. In: HMD - Praxis der Wirtschaftsinformatik 52 (2015). S. 572-584.

Schnell, Rainer; Hill, Paul Bernhard; Esser, Elke (2005): Methoden der empirischen Sozialforschung. 7. Auflage. Wissenschaftsverlag, Oldenburg.

Schübler, Norbert; Schnell, Martin W. (2014): Forschung mit demenzkranken Probanden. Zum forschungsethischen und rechtlichen Umgang mit diesen Personen. In: Zeitschrift für Gerontologie und Geriatrie 47, S. 686–691.

Schwan, Ben (2010): Die Brille weist den Weg. Online abrufbar unter:
<http://www.heise.de/tr/artikel/Die-Brille-weist-den-Weg-1099755.html>, Zugriff am 03.12.2015.

SDWG - Scottish Dementia Working Group (2016): Travelling with Dementia (4th ed.). [Broschüre].

SDWG - Scottish Dementia Working Group (2016): Video Travelling Safely with Dementia. Abrufbar <https://www.youtube.com/watch?v=eIUdbwt9C9Y> [Kurzfilm], Zugriff am 11.12.2016.

SDWG - Scottish Dementia Working Group (o. J.): Dementia & Sensory Challenges. Dementia can be more than memory. [Broschüre].

Sepandj, Asita (2014): Krankheitsbild Demenz. In: Höfler, Sabine; Bengough, Theresa; Winkler, Petra; Griebler, Robert (Hrsg.): Österreichischer Demenzbericht 2014. Wien: Bundesministerium für Gesundheit und Sozialministerium. S. 4-8.

Sharp, Helen; Rogers, Yvonne; Preece, Jenny (2007): Interaction design: Beyond human-computer interaction. 2nd ed. Chichester and Hoboken and NJ: Wiley.

Small, Neil; Froggatt, Katherine; Downs, Murna (2007): Living and Dying with Dementia. Dialogues about Palliative Care. Oxford University Press: Oxford, New York.

Staack, Swen; Hundsdörfer, Ines (2011): Raus aus dem Hamsterrad. Pflegende Angehörige brauchen eigene Freiräume In: demenz.Leben 10 2011. S. 8-10.

Statistik Austria (2017): Lebenserwartung bei der Geburt 1970 bis 2016 nach Bundesländern und Geschlecht.
http://www.statistik.at/web_de/statistiken/menschen_und_gesellschaft/bevoelkerung/sterbetaefeln/index.html. Zugriff am 23.01.2018.

Verkehrsclub Deutschland (2013): VCD-Arbeitskreis Seniorenmobilität. Gute Beispiele im ÖPNV (Hrsg.). [Download vom 05.12.2016] [Broschüre].

Verkehrsclub Deutschland (o. J.): <https://www.vcd.org/themen/mobil-im-alter/>,. [letzter Zugriff am 12.12.2016] [Homepage].

Wahl, Hans Werner; Kruse, Andreas (1994): Sensible Bereiche der pflegerischen Arbeit in Heimen. In: Kruse, Andreas; Wahl, Hans (Hrsg.): Altern und Wohnen um Heim: Endstation oder Lebensort? Huber, Göttingen.

Walter, Ulla; Hager, Klaus (2004): Die alternde Bevölkerung: Demographie, gesundheitliche Einschränkungen, Krankheiten und Prävention unter Gender-Fokus. In: Rieder, Anita; Lohff, Brigitte (Hrsg.): Gender Medizin. Geschlechtsspezifische Aspekte für die klinische Praxis. Springer: New York, S. 267-300.

WHO (2002): National Cancer Control Programmes. Policies and Managerial Guidelines. 2nd ed. World Health Organization, Geneva, pp 83-84.

Wild, Monika (2002): Ambulant vor stationär? Quo Vadis? In: Österreichische Pflegezeitschrift, Nr. 5, S. 22-26.

Wißmann, Christina (2011): Trutzburg gegen das Leben: die totale Sicherheit. In: demenz.Leben 10 2011. S. 6-7.

Menschen mit Demenz im öffentlichen Verkehr

Wißmann, Peter; Ganß, Michael (2009): Technische Hilfen für mehr Autonomie. In: demenz.Leben 02/09. S. 7-11.

Wißmann, Peter (2014a): Das Projekt „Was geht! Sport, Bewegung und Demenz“ In: Demenz Support Stuttgart (Hrsg.): Let's move II – Bewegung und Demenz. DeSSorientiert 2/14. S. 27-33.

Wißmann, Susanne (2014): Gehen macht glücklich! In: demenz DAS MAGAZIN 22 2014. S. 10-12.

**BUNDESMINISTERIUM FÜR
ARBEIT, SOZIALES, GESUNDHEIT
UND KONSUMENTENSCHUTZ**

Stubenring 1, 1010 Wien

Tel.: +43 1 711 00-0

sozialministerium.at