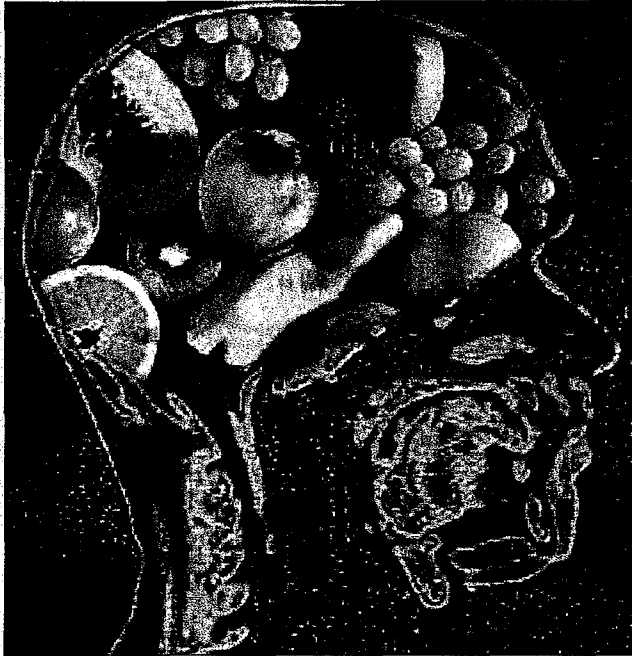


Hausaufgabe  
Stadtparkasse Augsburg  
12/2010



Derzeit leben in Augsburg schätzungsweise 4000 Personen, welche an einer Demenzerkrankung leiden. Unserem Marktanteil entsprechend sind das ca. 2400 Kunden der Stadtparkasse Augsburg. Tendenz steigend.

Daraus entstehen für die MitarbeiterInnen im Markt immer häufiger emotional und zeitlich belastende Kundensituationen. Hinzu kommt, dass mit stetig steigender Tendenz KollegenInnen im Hause starke familiäre Belastungen mittragen, wenn ein Angehöriger an Demenz erkrankt.

**Aus rein betriebswirtschaftlicher Sicht geht wertvolle Vertriebszeit verloren.**

Da kommt eine 85jährige, tiefgläubige Kundin mindestens zweimal in der Woche gleich nach dem morgendlichen Gottesdienst für meist zwanzig Minuten. Sie sucht Ansprache und immer häufiger Bargeld. Obwohl sie erst gestern Geld abgehoben hätte. Die Mitarbeiter wissen von ihr selbst, dass sie das Geld gut versteckt (und nicht mehr findet) oder an der Haustür alles kauft was ihr angeboten wird. Das wissen die Anbieter jeglicher überflüssiger Konsumgüter im Umkreis und nutzen es aus. Ihre Geschichte kennen die Mitarbeiter aus vielen Wiederholungen auswendig.

## Demenz im Sparkassenalltag

**Die Verantwortung für den Erfolg eines Unternehmens, schließt die Verantwortung für unsere Kunden mit ein**

»Der Herrgott und die Sparkasse ist alles was mir geblieben ist«, bemerkt sie trotzdem freudig.

Lange führen die Gespräche mit den Kindern nicht zu einer Entlastung der Mitarbeiter. Doch dann übernimmt ein Sohn die Verantwortung für seine Mutter. Er muss Beschimpfungen durch seine Mutter und so manche negative Überraschung aushalten. Aber er kümmert sich wohl gut um sie. In der Sparkasse war die Kundin nicht mehr so oft.

Eine 75jährige, verwitwete Kundin hatte trotz zweier Schlaganfälle über Jahre hinweg alles im Griff. Ihr Sohn hat noch zu Lebzeiten des Ehemannes hohe Summen geschenkt bekommen.

Die sonst so liebenswerte Kundin schimpft über ihren Sohn immer wieder maßlos. Die Geschichten der Enttäuschungen haben sie vermutlich sehr getroffen.

Dann baut die Kundin zusehends ab. Sie versteht den Kontoauszug nicht mehr, überprüft immer häufiger ihr Vermögen. Sparkassenbücher sind angeblich verschwunden. Im weiteren Verlauf erwartet sie von den Mitarbeitern Tätigkeiten, welche vor vielleicht 30 Jahren noch manuell von den Sparkassenangestellten erbracht wurden. Sie kommt immer öfter, lässt sich

beruhigen. Sie freut sich über die vermutlich einzig bekannten Gesichter in ihrem Alltag.

Und plötzlich kommt ihr Sohn in Begleitung seiner Mutter. Die Vorahnung wird wahr; er will das Guthaben. Die Kundin kann sich nicht mehr wehren. Das Geld geht an ein anderes Institut und es wird bekannt, dass binnen drei Wochen zwei Drittel des Vermögens weg sind. Die Kundin kam noch lange Zeit in die Geschäftsstelle und konnte es nicht verstehen, dass ihr Konto nicht mehr bei der Sparkasse war. Den Weg zur neuen Bank findet sie nicht.

Ein hoch betagtes und vermögendes Ehepaar kommt bald täglich in eine Geschäftsstelle und will das gesamte Guthaben abheben. Die Mitarbeiter wissen um die Hilfsbedürftigkeit. Demenz wird vermutet.

Mit dem Hinweis: »Sie können heute das Geld nicht abheben, es ist sicher aufgehoben«, geht das Ehepaar wieder nach Hause. Noch kann das Ehepaar selbst Hilfsbedürftigkeit signalisieren. Doch scheinbar nimmt dies das nahe Umfeld nicht wahr. In diesem Fall wird nunmehr die Soziale Fachberatung für Senioren der Stadt Augsburg dezent und anonym eingeschaltet.

Vor einiger Zeit konnte durch Wahrnehmung dieses Hilfsangebotes einer Kundin geholfen werden, welche sich über lange Zeit nicht mehr gepflegt hatte und in diesem Zustand recht oft in einer Geschäftsstelle zu Besuch war. Es stellte sich heraus, dass es zwar keine Demenz war, aber die Kundin hat ihre zahlreichen Medikamente in einem völlig unverträglichen »Cocktail« eingenommen, so dass sie geistig verwirrt war.

Mit ärztlicher Hilfe wurde sie gesund. Die Geschäftsstelle hatte das »Problem« nicht mehr.

#### **Rückblick auf 2009**

Im Vorfeld der sehr erfolgreichen Demenz-Ausstellung in der Kundenhalle im Januar 2009 gab es Diskussionen, ob die Stadtparkasse Augsburg sich dem Thema Demenz annehmen sollte.

Es könnte Kunden irritieren oder gar verschrecken. Aber nicht nur die Ausstellungseröffnung mit über 300 Gästen war ein unerwarteter Erfolg, auch während der Ausstellung gab es großes Interesse. Und was das Überraschendste war:

Die Mitarbeiter im Hause trauten sich aus der Deckung, begannen sich dem Thema Demenz anzunehmen oder gar sich auszusprechen. Für dieses Thema war das ein enormer Schritt.

### **Demenz und Alzheimer**

#### **Definition:**

Bei Patienten, die an Demenz erkrankt sind, ist die Leistungsfähigkeit des Gehirns gestört. Per Definition liegt eine Demenz dann vor, wenn zu einem beeinträchtigten Gedächtnis noch Sprachstörungen, Schwierigkeiten bei der Beeinflussung der eigenen Körperbewegungen, Unfähigkeit zum Wiedererkennen von Gegenständen oder Personen oder zur Planung von kleinen Handlungsabläufen hinzukommt. Alzheimer ist die mit Abstand häufigste Form von Demenz. Kennzeichen sind die Abnahme der geistigen Leistungsfähigkeit bis hin zu Persönlichkeitsveränderungen.

#### **Ursache:**

Vor allem alte Menschen erkranken an Demenz. In Deutschland sind etwa 6% der Menschen ab dem 65. Lebensjahr betroffen. Bei den über 90jährigen bereits jeder Dritte. Was bei der Krankheit genau im Gehirn passiert, ist noch immer umstritten. Klar scheint aber, dass Eiweißablagerungen die Reizübertragung zwischen den Hirnzellen stören und sie absterben lassen.

#### **Behandlung:**

Eine Methode, um Demenz zu heilen, ist bisher noch nicht entdeckt. Wird die Krankheit früh erkannt, kann ihr Verlauf aber durch Medikamente verlangsamt werden.

Hierzu referierte beim »Info-Tag Demenz« am Samstag, den 25.09.2010 im Augsburger Bezirkskrankenhaus Deutschlands wohl bekanntester Forscher auf diesem Gebiet, Professor Dr. Konrad Beyreuther, Direktor des Instituts für Altersforschung an der Ruprecht-Karls-Universität in Heidelberg.

Trotz der Ernsthaftigkeit hatte er humorvoll beschrieben, wie ein erster Verdacht auf Demenz erkannt werden könnte:

»Gehen Sie mit jemandem spazieren und ihre Begleitung bleibt zum Antworten immer stehen ist dies verdächtig. Ich kläre dann für mich zur Absicherung, ob meine Begleitung vielleicht ein Professor ist.«

Zu den Risikofaktoren für eine Alzheimer-Demenz zählen nach Angaben Beyreuthers neben einem hohen Alter eine geringe Ausbildung, ein krankes Herz, Übergewicht, ein zu hohes LDL-Cholesterin im Blut und zu wenig Bewegung. Kommen all diese Faktoren zusammen, sei das Risiko an Alzheimer zu erkranken etwa 16fach erhöht. Zwar gebe es bis heute keine Methode,

um die Alzheimer-Krankheit zu stoppen – doch könne man ihren Verlauf, etwa über die Bekämpfung solcher Risikofaktoren, sehr wohl beeinflussen. Nötig sei freilich eine »ganz frühe Diagnose«.

In puncto Ernährung riet der Professor zu einer ausreichenden Aufnahme von Fischöl beziehungsweise pflanzlichen Ölen, aus denen der menschliche Körper selbst die darin enthaltenen Fettsäuren herstellen kann (wie Leinöl, Rapsöl, Nussöl, Kürbiskern- oder Weizenkeimöl). Die weiteren Empfehlungen entsprechen denen der sog. »mediterranen Kost«, das heißt: nur moderater Konsum von rotem Fleisch, Alkohol und Milchprodukten, dafür viel Obst, Gemüse und Nüsse beziehungsweise Samen, die mit reichlich Schutzsubstanzen ausgestattet seien. Eine solche Ernährung könne das Alzheimer-Risiko um etwa 40% senken. Angesichts von etwa 80.000 Metern Blutgefäßen im Gehirn sei regelmäßige Bewegung äußerst wichtig »um das Gehirn zu putzen«. Regelmäßige Bewegung reduziert das Risiko an Alzheimer Demenz zu erkranken um 30–40 Prozent.

Nach neueren Erkenntnissen aus sog. »Mausmodellen« wurde für den Fall von chronischem Schlafentzug eine drastische Erhöhung der Alzheimer-Veränderungen festgestellt.

Test und Trainingsübungen finden Sie im Internet unter [www.bewegung-bei-demenz.de](http://www.bewegung-bei-demenz.de)

#### Wie können SparkassenmitarbeiterInnen mit VERMUTLICH an Demenz erkrankten Kunden umgehen?

1. Erkennen markanter Warnsignale
2. In erster Linie diskrete Einbindung nahestehender Personen (Familie, Verwandte, Nachbarn, Arzt etc.)
3. Einbindung (diskret und anonym) der Sozialen Fachberatungen für Senioren z.B. bei der Stadt Augsburg

Halten Sie hierzu gerne Rücksprache mit Jürgen Finger, Tel. 280.

#### Tipps zum Umgang mit Demenzkranken

Jede Demenzerkrankung ist anders, und doch haben alle Fälle eines gemeinsam: Der Mensch, so wie er früher war, geht nach und nach verloren. Viele Angehörige wissen nicht, wie sie mit dem Patienten umgehen sollen.

- Das Augsburger KompetenzNetz Demenz gibt einige Tipps:
- Nimm den Menschen so an, wie er ist. Er kann sein Verhalten nicht ändern.
  - Lach nicht über auffallende, unangemessene Reaktionen des Demenzkranken. Er spürt es und schämt sich.
  - Wenn du mit ihm sprichst, geh nah an den Menschen heran und suche Blickkontakt.
  - Mache nach jedem Satz eine Pause und gib dem Kranken Zeit für eine Reaktion.
  - Weise den Demenzkranken nicht auf Fehler hin. Er kann Neues kaum noch lernen.
  - Vermeide sinnlose Diskussionen und unnötigen Streit.
  - Hab Verständnis dafür, dass der Demenzkranke in der Vergangenheit lebt – in seiner eigenen Welt.
  - Versuche nicht, ihn von seiner Sichtweise abzubringen: Sie entspricht seiner Realität.

Ansprechpartner in den einzelnen Sozialregionen kann ich vermitteln, zudem stehe ich in Kontakt mit dem vom Freistaat Bayern geförderten KompetenzNetz Demenz in Augsburg.

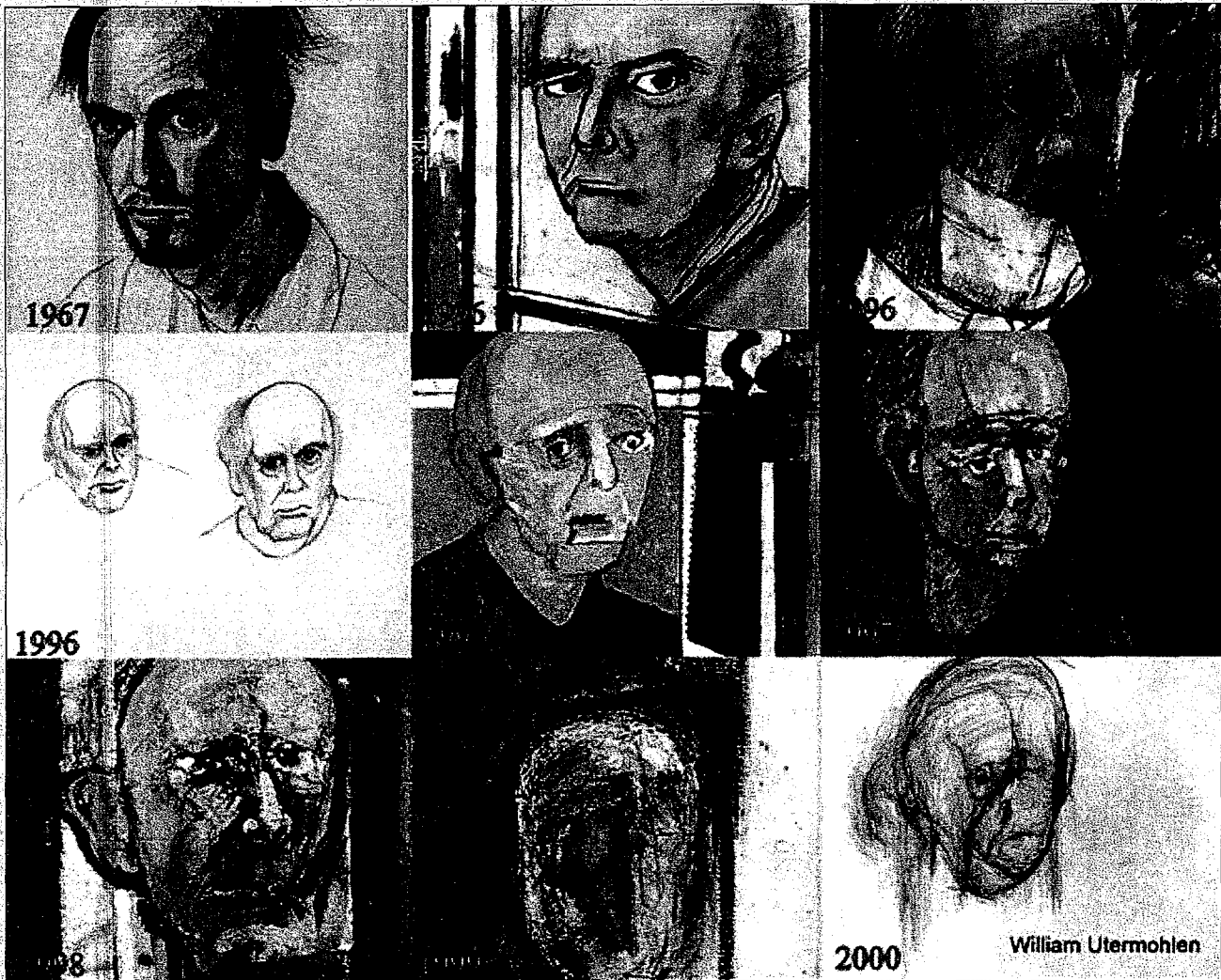
KompetenzNetz Demenz, Augsburg  
[J.Ergenz@sic-augsburg.de](mailto:J.Ergenz@sic-augsburg.de)

Stadt Augsburg  
Amt für Soziale Leistungen,  
Senioren und Menschen mit Behinderung  
Schießgrabenstraße 4/2, Stock  
Tel. 0821/324-4325 oder 4329

Seniorenberatung im Landkreis  
Aichach-Friedberg  
[www.lra-aic-fdb.de/Altenhilfe](http://www.lra-aic-fdb.de/Altenhilfe)  
Tel. 08251/872233

Seniorenberatung im Landkreis  
Augsburg  
Bismarckstraße 62  
86391 Stadtbergen  
[seniorenberatung@lra-a.bayern.de](mailto:seniorenberatung@lra-a.bayern.de)  
je nach Region Tel. 0821/3102-2718  
oder 2719 oder 2705





Am Beispiel von Selbstporträts des amerikanischen Malers William Utermohlen (1933–2007) kann das Fortschreiten der Alzheimer Demenz bildhaft eindrucksvoll beobachtet werden.

Jürgen Finger, Geschäftsstelle 81

Info und Termine  
 Memoryklinik (bei HensingKliniken)  
 Frau Dr. Ute Streicher  
 Tel. 0821/909-424

FED – Familienentlastender Dienst, BRK  
 Tel. 0821/9001-22

Besuchsdienst für Angehörige von  
 Demenzkranken Malteser Hilfsdienst e.V.  
 Susanne Müsiol  
 Werner-von-Siemens-Straße 10  
 86159 Augsburg  
 Tel. 0821/25850-48  
[susanne.musiol@malteser-augsburg.de](mailto:susanne.musiol@malteser-augsburg.de)

Alzheimer Gesellschaft Augsburg e.V.  
[www.alzheimer-augsburg.de](http://www.alzheimer-augsburg.de)