

Menschen mit Demenz im öffentlichen Verkehr

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 personen-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 aufgeregt 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 verwirrte 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.