

Demenzkranke Menschen als Kunden

Tipps für den Umgang

in der Bank



In Ihrem beruflichen Alltag können Sie es mit Menschen zu tun haben, die an einer Demenz erkrankt sind. Es ist wichtig, die Anzeichen einer solchen Krankheit zu erkennen und zu wissen, wie man mit demenzkranken Menschen am besten umgeht, um Schwierigkeiten und Missverständnisse zu vermeiden. Diese Broschüre enthält allgemeine Informationen, auf dem Beiblatt gibt's Tipps für Ihren beruflichen Alltag.

Als Demenz bezeichnet man eine Erkrankung, bei der mehrere Hirnfunktionen gestört sind. Bei allen Demenzformen ist das Erinnerungsvermögen beeinträchtigt und zudem mindestens noch ein weiterer Bereich wie Sprache, Handeln, Erkennen von Menschen oder Gegenständen, Planen und Organisieren von alltäglichen Dingen. Von einer Demenz spricht man dann, wenn eine betroffene Person bei ihren Aktivitäten des täglichen Lebens eingeschränkt ist.

Anzeichen

Folgende Einschränkungen können sich bemerkbar machen:

- Der demenzkranken Person fällt es immer schwerer, neue Dinge zu lernen oder sie sich zu merken.
- Sie hat Mühe mit dem Sprechen, weil sie die richtigen Wörter nicht mehr findet.
- Sie erkennt Gegenstände, Menschen und Orte nicht mehr.
- Früher problemlos erledigte Handlungen gelingen nicht mehr. Die demenzkranke Person hat Schwierigkeiten im Umgang mit Geld sowie mit der örtlichen und zeitlichen Orientierung. Sie kann sich nicht mehr der Jahres- oder Tageszeit gemäss kleiden.
- Sie handelt oder entscheidet ungewöhnlich.
- Das Planen und Organisieren des Alltags bereitet ihr Mühe.
- Sie vernachlässigt ihr Äusseres und ihre Körperpflege.
- Sie zieht sich zurück oder wirkt antriebslos.

Verlauf

Demenzkrankheiten werden in die Phasen «leicht», «mittelschwer» und «schwer» eingeteilt. Von einer **leichten Demenz** spricht man, wenn die genannten Einschränkungen wenig ausgeprägt sind und

- aktuelle Ereignisse oder neue Informationen vergessen werden
- die zeitliche und örtliche Orientierung beeinträchtigt sind
- die tägliche Lebensführung nicht mehr ohne Fehler bewältigt werden kann.

In diesem Stadium sind viele Menschen mit Demenz depressiv und ziehen sich zurück. Sie leben zu Hause, manchmal sogar allein, und sind auf punktuelle Hilfe angewiesen.

Bei einer **mittleren Demenz** sind die oben genannten Fähigkeiten stark gestört. Weiter können in diesem Stadium Verhaltensstörungen auftreten wie

- Angst, Unruhe, Ruhelosigkeit und Umherwandern
- Aggression und Wut, Überreaktion und Panik
- Wahnvorstellungen und Halluzinationen
- Depression, Rückzug und Stimmungsschwankungen
- Misstrauen, Weglaufen.

Die demenzkranken Menschen können in diesem Stadium noch zu Hause leben und brauchen täglich Hilfe.

Der Verlust der intellektuellen und verhaltensmässigen Fähigkeiten sowie Bewegungsstörungen und eine mögliche Inkontinenz sind Zeichen für eine **schwere Demenz**. In diesem Stadium sind viele Menschen völlig pflegeabhängig, die meisten leben in Pflegeheimen.

Häufigkeit und Ursachen

In der Schweiz leben über 107 000 Menschen mit Demenz*, jedes Jahr kommen weitere 26 000 Erkrankte hinzu.

Viele Ursachen können für eine Demenz verantwortlich sein. Eine wichtige Rolle spielt das Alter: Das Demenzrisiko ist vor dem 60. Lebensjahr äusserst gering, verdoppelt sich danach aber alle fünf Lebensjahre. Von den 70–79jährigen Personen sind rund 5–7 % an einer Demenz erkrankt, von den 80–90jährigen etwa 12–25 % und bei den über 90jährigen ist jede dritte Person an Demenz erkrankt. Zu den häufigsten Demenzformen zählen die Alzheimerkrankheit und die vaskuläre Demenz. Demenz ist heute noch nicht heilbar.

* Bevölkerungsstatistik 2010 und Schweizerische Alzheimervereinigung: Eckdaten

› Alzheimer-Telefon: 058 058 80 00

Das Alzheimer-Telefon gibt Ihnen Auskunft und berät Sie zu allen Fragen rund um Demenzerkrankungen.

Deutsch, Französisch, Italienisch / Mo bis Fr: 8–12 und 14–17 Uhr

› Auf www.alz.ch finden Sie:

- weiterführende, wertvolle Informationen
- einen Shop zum Bestellen vieler Gratisbroschüren und Infoblätter zu zahlreichen Aspekten des Lebens mit einer Demenz
- alle Adressen der kantonalen Sektionen von Alzheimer Schweiz

Selbstverständlich können Sie auch Mitglied werden – per Anruf oder online.

Demenzkranke Menschen als Kunden: in der Bank

Als Bankberaterin oder -berater haben Sie regelmässige Kontakte zu Ihren Kunden, darunter sind auch ältere Personen, die seit vielen Jahren zu Ihnen kommen. Sie kennen ihre finanzielle Situation und sind mit ihren Gewohnheiten in Bezug auf Geldgeschäfte bestens vertraut. Veränderungen im Verhalten Ihrer Kundinnen und Kunden können Sie leicht wahrnehmen.

› Wissenswertes

Geldgeschäfte sind eine komplexe Tätigkeit. Bei Menschen mit Demenz zeigen sich hier häufig die ersten Schwierigkeiten. Wenn Sie eine langjährige und vertrauensvolle Beziehung zu Ihrer Kundin oder Ihrem Kunden haben, könnten Sie sie oder ihn darauf hinweisen, dass es sinnvoll wäre, diese Schwierigkeiten mit dem behandelnden Arzt zu besprechen. Sie könnten sagen: «Ich mache mir Sorgen um Sie!» Am Anfang einer Demenzerkrankung sind betroffene Personen noch in der Lage, selber Entscheidungen zu treffen, auch bei finanziellen Angelegenheiten. Eine medizinische Demenzabklärung sollte rasch erfolgen, damit vorsorgliche Massnahmen in die Wege geleitet werden können, solange die notwendige Urteilsfähigkeit noch erhalten ist. In einem Vorsorgeauftrag kann festgehalten werden, wer die betroffene Person rechtsgültig vertritt, wenn diese nicht mehr urteilsfähig ist. Die betroffene Person könnte auch einer Vertrauensperson eine sofort gültige Bankvollmacht erteilen. Es muss dabei sichergestellt werden, dass diese bei eintretender Handlungsunfähigkeit des Vollmachtgebers gültig bleibt.

› Anzeichen

Zeichen einer beginnenden Demenz könnten sein:

- Eine sonst gut organisierte Person bezahlt ihre Rechnungen nicht mehr fristgerecht.
- Sie erscheint mehrmals am Tag in der Bank, um Geld abzuheben.
- Sie hebt für sie ungewöhnliche Geldbeträge ab.
- Sie hat Schwierigkeiten sich auszudrücken, Formulare auszufüllen oder zu unterschreiben.
- Sie wiederholt ständig die gleichen Sätze.
- Sie vernachlässigt ihr Äusseres oder ist für die Jahreszeit unpassend gekleidet.

› Tipps für Ihren beruflichen Alltag

Grundsätzlich muss eine Bank die Entscheidungsfreiheit der Kunden respektieren. Bei Verdacht auf Demenz soll sie aber ihre Sorgfaltspflicht wahrnehmen und alle Massnahmen treffen, die dem Schutz des Kunden dienen. Wenn Sie Kundinnen und Kunden haben, bei denen Sie eine Demenz vermuten, können Sie Ihr Verhalten anpassen, damit der Bankbesuch so reibungslos wie möglich abläuft.

Solange eine möglicherweise demenzkranke Person Transaktionen tätigt, die für sie normal sind, gibt es keinen Grund zur Beunruhigung. Sprechen Sie gut verständlich, ruhig und deutlich. Helfen Sie ihr, abgehobene Geldsummen und andere Papiere zu verstauen und achten Sie darauf, dass sie nichts vergisst.

Falls die Person ungewöhnliche Transaktionen tätigt, z. B. ausserordentlich hohe Geldsummen abheben möchte, versuchen Sie, ihr einen kleineren Geldbetrag vorzuschlagen. Bei Verdacht auf Demenz können Sie folgende Fragen stellen und das weitere Vorgehen bestimmen.

- Wofür brauchen Sie das Geld?
- Wollen Sie mit dem Geld Ihre Rechnungen bezahlen?
- Haben Sie die Rechnungen dabei? Darf ich sie sehen?
- Denken Sie nicht, dass auch ein kleinerer Betrag ausreicht?
- Möchten Sie es sich nicht noch einmal überlegen?

Falls ein Bevollmächtigter vorhanden ist, können Sie ihn bei unüblichen Transaktionen kontaktieren und Rücksprache halten.

Sie sollten

- nur eine Frage oder Mitteilung auf einmal formulieren
- sich Zeit nehmen und langsam sprechen
- Hilfe anbieten
- auf Gesten und Gesichtsausdruck achten
- keine Zeichen von Ungeduld zeigen
- gut zuhören.

Das nationale Alzheimer-Telefon und die Sektion Ihres Kantons können Sie beraten. Erfahrene Fachpersonen können Ihnen zu der speziellen Situation, in der Sie sich gerade befinden, Tipps geben.

Diese Broschüre entstand in Zusammenarbeit mit der UBS AG.