

# Falltypen der Kontaktstelle Demenz

Ein Projekt des Wissenszentrum, 2017 bis 2019

Auf Grundlage des Evaluationsberichtes der BFH, Institut Alter, Frau Claudia Michel  
Gestaltung: AgeLab AG, [www.agelab.ch](http://www.agelab.ch)

# Falltypen der Kontaktstelle Demenz

## Hintergrund und Ausgangslage

Von 2017 bis 2019 hat das Wissenszentrum des Zentrums Schönberg mit Mitfinanzierung durch die Gesundheits-, Sozial- und Integrationsdirektion des Kantons Bern (GSI) mit der Kontaktstelle Demenz integrierte Beratungen für Menschen mit einer Demenz, deren An- und Zugehörigen, sowie Fachpersonen angeboten. Ziel war über den Krankheitsverlauf eine Ansprechperson zu haben, welche die betroffenen Menschen und ihr Umfeld darin unterstützt, sich in der Angebotslandschaft zu orientieren und trotz der Demenzerkrankung zu einer selbstbestimmten Lebensführung zu verhelfen. Damit wurde ein gelingender Alltag mit möglichst hoher Lebensqualität, der Verbleib in der gewohnten Umgebung so lange wie möglich, die Stärkung der Autonomie von Menschen mit einer Demenz und das Vermeiden von Doppelspurigkeiten verfolgt. Weitere Zielsetzung war Versorgungslücken zu eruieren.

Mit Unterstützung der BFH, Institut Alter wurde bei der Evaluation die Zielgruppe genauer betrachtet und beruhend auf den Praxiserfahrungen Falltypen entwickelt. Bei der Konstruktion der Typologie wurde aufgrund eines Hauptmerkmals verschiedene Ausprägungen beschrieben. Als Hauptmerkmal diente die Leitfrage: «Wer nimmt den roten Faden in die Hand?»

Definiert wird damit die Person, welche im Sinne des Case Managements das Netzwerk rund um eine Person mit Demenz dem Krankheitsverlauf und den individuellen Bedürfnissen anpasst, organisiert und koordiniert. Genauer betrachtet wurde, wer die Rolle der fadenhaltenden Person übernimmt und was deren Bedürfnisse dabei sind.

## Vorgehen und Methodik

Rund 65 Situationen der Kontaktstelle Demenz wurden analysiert und kategorisiert. Es wurden dazu vier fallführende Personengruppen identifiziert, diese generalisiert und anhand eines fiktiven Beispiel als Idealtypen illustriert. Die Falltypen wurden anhand der Methode des Design Thinkings entwickelt (Lewrick, Link, Leifer, & Langensand, 2018).

Professionelle Beratung ist nicht nur zur Unterstützung der Fadenhaltenden nötig, damit sie ihre Rolle wahrnehmen können, sondern auch wenn es zu Wechseln der fallführenden Person kommt, beispielsweise, wenn Menschen mit Demenz sich nicht mehr selber um ihre Angelegenheiten kümmern können, Kinder an ihre Grenzen gelangen oder die ambulante Betreuung nicht mehr ausreichend ist. Am Ende des Patientenpfades resp. bei gewisser Komplexität des Netzwerkes oder bestimmten Krankheitssymptomen wird der Faden meist an stationäre Institutionen übergeben. Auch für diesen

Übergang ist oft nochmals Beratung und Unterstützung notwendig.

## Ergebnis

Die vier entwickelten Falltypen wurden mit Unterstützung des AgeLab graphisch dargestellt. Nebst ihren Charakteristika, ihren Bedürfnissen, Leiden und Ressourcen zur Fallführung wurde auch die Beratungsintensität und das Bedürfnis nach psychosozialer Begleitung dargestellt. Das Resultat ist auf den nachfolgenden Seiten ersichtlich.

---

## Literatur

Lewrick, M., Link, P., Leifer, L., & Langensand, N. (2018). Das Design Thinking Playbook : mit traditionellen, aktuellen und zukünftigen Erfolgsfaktoren (2. überarbeitete Auflage ed.). München: Vahlen.

# Betroffene

Eine Gruppe in der Beratung von Menschen mit Demenz bilden betroffene Personen. Sie sind zwar von der Erkrankung beeinträchtigt, sind jedoch urteilsfähig und daher selbstbestimmt. Es gilt, die eigene Wahrnehmung und Einschätzung der Situation von Betroffenen bei der Beratung einzubeziehen, dies braucht viel Zeit und Energie. Der lebensweltliche Ansatz hat stärker als bei anderen Zielgruppen eine grosse Bedeutung. Umso wichtiger sind niederschwellige und zugehende Beratungen. Betroffene brauchen oft viel Energie «die Fassade zu wahren» und bemühen sich, ihre zunehmende Verwirrtheit zu verbergen. Deshalb ziehen sie sich tendenziell zurück und nehmen Hilfe eher nicht von selbst in Anspruch.

## Gut zu wissen

- Unterstützung muss proaktiv und niederschwellig angeboten werden
- Für die Kontaktaufnahme braucht es Vermittlung z.B. durch die Spitex
- Die Beratung ist zeitintensiv
- Herausforderung in der Beratung: Balanceakt zwischen Intervention (Eingriff Autonomie, Fürsorge) und keiner Intervention (Gefährdung, Würde)

# Elsbeth Jansen

Betroffene, 85jährig



«Ich bin froh, unkomplizierte Hilfe zu bekommen und soviel wie möglich selber machen zu können.»

## Eigene Ressourcen zur Fallführung

- 1 sehr gross
- 2 gross
- 3 mittel
- 4 klein
- 5 **sehr klein**

Frau Jansen lebt allein, ist verwitwet und hat keine Kinder. Sie hat einen kleinen, losen Freundeskreis. Bei Frau Jansen wurde keine Abklärung vorgenommen und es liegt somit keine Diagnose vor. Sie freut sich darüber, wenn sie Besuch erhält, weil ihr soziale Kontakte guttun. Wird sie persönlich angesprochen, erkennt sie sich dadurch wieder und kann sich ihrer eigenen Person vergewissern.

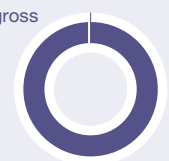
## Beratungsintensität



## Psychosoziale Begleitung



## Wunsch nach Autonomie



## Was sie motiviert

- Möglichst lange selbstständig zu Hause leben

## Wie sie unterstützt werden kann

- Die unkomplizierte Hilfe im für sie passenden Moment ist genau das, was sie braucht
- Sie schätzt es, dass ihre Selbstbestimmung stets geachtet wird
- Sie freut sich über Besuch und soziale Kontakte
- Unterstützung bei Wunsch nach möglichst langem Verbleib zu Hause

## Was sie frustriert

- Stress und Verwirrung durch Konfrontation mit ihrer Erkrankung (z.B. Termine nicht einhalten können)
- Sie leidet darunter auf Hilfe angewiesen zu sein und ambivalente Bedürfnisse zu haben
- Es macht ihr Sorgen, dass sie immer weniger in der Lage ist, autonom zu handeln

# Lebenspartner\*in

Ein Gruppe in der Beratung von Menschen mit Demenz bilden Lebenspartner\*innen. Die Gruppe der Lebenspartner\*innen umfasst hochaltrige Personen, aber auch Menschen in der dritten oder zweiten Lebensphase, manchmal noch berufstätig. Ein lebensweltlicher Zugang ist wichtig, sie haben manchmal wenig Zeit, sind örtlich gebunden oder möchten den Beratungsort individuell wählen können.

## Gut zu wissen

- Lebenspartner\*innen brauchen Informationen und Beratung sowie psychosoziale Begleitung
- Sie erleben mit der zunehmenden Demenz einen uneindeutigen Verlust, müssen Abschied nehmen und sind am Trauern
- Wichtige Themen sind Schuldgefühle, Selbstsorge, Annahme von Hilfe, Entlastung
- Sind sie selbst im höheren Alter kommt die eingeschränkte Belastbarkeit und kommen eigene Erkrankungen dazu

## Kurt Jost

Ehemann, 78jährig



«Ich bin froh, mich jemandem mit meinen Sorgen und Ängsten anvertrauen zu können.»

## Eigene Ressourcen zur Fallführung

- 1 sehr gross
- 2 gross
- 3 **mittel**
- 4 klein
- 5 sehr klein

Herr Jost ist 78jährig und betreut seine an Demenz erkrankte Ehefrau. Er hat altersbedingt das eine oder andere Gebrechen und ist daher gesundheitlich nicht allzu belastbar. Zwei Kinder unterstützen ihn. Daneben hat er keine Freunde oder Kontakte in der Nachbarschaft oder Hobbies, die ihn mit anderen Menschen zusammen bringen. Die Vereinbarkeit mit der Pflege und Betreuung seiner Ehefrau war nicht mehr möglich.

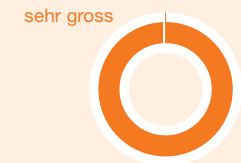
## Beratungsintensität



## Psychosoziale Begleitung



## Belastung durch Veränderungsprozesse



## Was ihn motiviert

- Informationen, Entlastung und psychosoziale Begleitung

## Wie er unterstützt werden kann

- Erhalt von Informationen, zum Beispiel zu geeigneter Entlastung und Finanzierung für die Unterstützung seiner Ehefrau
- Beratung mit neutraler Ansprech- und Vertrauensperson beim weiteren Vorgehen sowie Wertschätzung und Verständnis für seine Situation als pflegender Angehöriger
- Begleitung im Prozess des Trauerns, Loslassens und Abgeben von Verantwortung

## Was ihn frustriert

- Vorausplanen ist für ihn schwierig: Macht ihm Angst und löst Schuldgefühle aus
- Er schämt sich, fremde Hilfe annehmen zu müssen
- Er weiss nicht, wie Gespräche über schwierige Entscheide mit seinen Kindern zu führen, da er sie nicht belasten will

# Kinder

Eine Gruppe in der Beratung von Menschen mit Demenz bilden Kinder. Bei den Kindern von Menschen mit Demenz handelt es sich oft um Töchter oder Schwiegertöchter, es können aber auch Söhne bzw. Schwiegersöhne, mehrere Geschwister oder Nichten sein. Diese Personen sind oft berufstätig, haben vielleicht Betreuungsaufgaben mit Kindern oder ein Hobby, welche mit der Betreuungsaufgabe zu vereinbaren sind. Diese Personen brauchen neben Information auch Entlastung und psychosoziale Begleitung.

## Gut zu wissen

- Zeitressourcen der Kinder sind knapp
- Beratungen zu Randzeiten sind hilfreich
- Kinder sind mit der Umkehr der gewohnten Eltern-Kind-Rolle konfrontiert
- Kinder stehen im Spannungsfeld zwischen unterstützen und sich kümmern (Fürsorge) und ihren eigenen Ressourcen (Überlastung) und respektieren der Selbstbestimmung von Betroffenen

# Claudia Müller

Tochter, 44jährig



«Ich bin froh, mit jemandem über wichtige Entscheide reden zu können.»

## Eigene Ressourcen zur Fallführung

- 1 sehr gross
- 2 gross
- 3 **mittel**
- 4 klein
- 5 sehr klein

Frau Müller ist zu vierzig Prozent berufstätig. Sie hat eine eigene Familie mit zwei Kindern im Schulalter und wenn es die Zeit erlaubt, geniesst sie ihr Hobby. Sie wohnt in der Nähe ihrer Mutter, die an Demenz erkrankt ist, jedoch in einer anderen Gemeinde. Frau Müller fühlt sich unterstützt, wenn sie in der Beratung Wissen zu geeigneter Entlastung und Finanzierung von Unterstützungsmassnahmen erhält. Sie ist froh, mit jemandem über wichtige Entscheidungen sprechen zu können und sich so zu vergewissern, dass sie das Richtige tut. Ganz allgemein beruhigt es sie, eine Ansprechperson zu haben, die Verständnis für die Herausforderungen mit ihrer Mutter hat und bei der sie sich stets melden kann.

## Beratungsintensität



## Psychosoziale Begleitung



## Belastung durch konkurrierende Verantwortung



## Was sie motiviert

- Informationen, Entlastung und psychosoziale Begleitung

## Wie sie unterstützt werden kann

- Erhalt von Informationen, zum Beispiel zu geeigneter Entlastung und Finanzierung für die Unterstützung ihrer Mutter
- Mit jemandem über wichtige Entscheide sprechen können
- Klären von Rollen mit konkurrierenden Verantwortungen (Beruf, Kinder, Hobby, Betreuung Mutter)

## Was sie frustriert

- Beratung nimmt keine Entscheide ab
- Unangenehm, wenn im Gespräch Familiengeheimnisse oder ungelöste familiäre Spannungen zum Thema werden

# Fachpersonen

Eine Gruppe in der Beratung von Menschen mit Demenz bilden Fachpersonen. Fachpersonen brauchen in der Regel nur punktuelle Unterstützung. Diese hat jedoch ganz unterschiedliche Bedürfnisse abzudecken. Es gilt zum Beispiel einen Beistand zu organisieren, Freiwillige für die Betreuung zu finden, administrative Unterstützung anzubieten, ein Alters- und Pflegeheim zu suchen, das Hilfenetzwerk auszuweiten und anderes mehr. Die Zielgruppe der Fachpersonen ist heterogen. Am häufigsten sind es Fachpersonen der Spitex, es gibt aber auch Beistand\*innen, Therapeut\*innen, Fachpersonen der Sozialdienste. Diese Zielgruppe braucht keine psychosoziale Beratung.

## Gut zu wissen

- Die Zielgruppe der Fachpersonen ist sehr heterogen
- Am häufigsten sind es Fachpersonen der Spitex, es gibt aber auch Beistand\*innen, Therapeut\*innen, Fachpersonen der Sozialdienste

## Doris Rüti

Spitex-Mitarbeitende, 49jährig



«Toll, dass ich mit der Unterstützung den Fall selber führen kann.»

## Eigene Ressourcen zur Fallführung

- 1 sehr gross
- 2 gross
- 3 mittel
- 4 klein
- 5 sehr klein

Frau Rüti arbeitet seit sieben Jahren bei der Spitex. Sie hat eine Pflegeausbildung und hat sich im Bereich Demenz weitergebildet. Sie freut sich, wenn sie sich bei der Kontaktstelle Demenz in Bereichen beraten lassen kann, die nicht zum Kernauftrag der Spitex gehören. Dies ermöglicht ihr die Fallführung auch in komplexen Situationen. Manchmal stellt sie den direkten Klientenkontakt her und manchmal lässt sie sich beraten. Sie schätzt es, eine neutrale Fachperson zu haben und mit ihr ihre eigene Haltung zu reflektieren oder sich neues Wissen anzueignen.

## Beratungsintensität



## Psychosoziale Begleitung



## Sensibilität für ethische Fragestellungen



## Was sie motiviert

- Unterstützung und Befähigung bei der Fallführung in sehr komplexen Situationen, zum Beispiel mit vielen Involvierten, Fragen zu Erwachsenenschutzrecht, Sozialversicherungen, umfassender Angehörigenarbeit oder (Erweiterung) Netzwerk

## Wie sie unterstützt werden kann

- Beratung zu Themen ausserhalb ihrer Kernkompetenz
- Unterstützung in komplexen Situationen
- Aneignen von neuem Wissen
- Austausch unter Fachpersonen
- Reflektieren eigener Haltung

## Was sie frustriert

- Wenn sie nicht die gewünschte Hilfe erhält



