

PROJEKTHANDBUCH

# Gut leben mit Demenz in der Gemeinde

Bibliothek, Museum, Bürgerservicestelle für ALLE

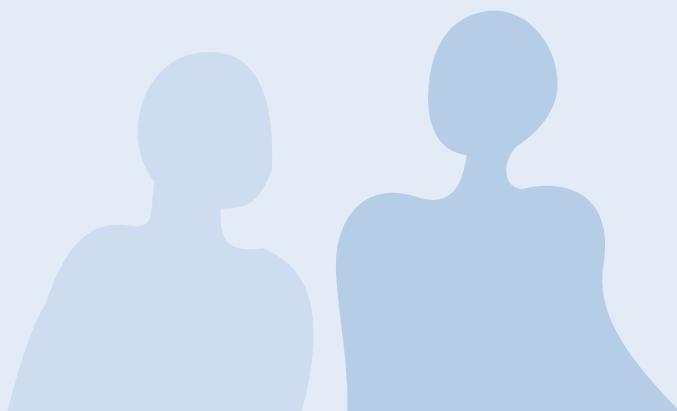


Verena C. Tatzler, Barbara Pichler, Petra Plunger,  
Rebecca Ullmer, Katharina Heimerl



# Inhalt

	Vorwort	2
1.	Das Projekt „Eine Bibliothek für ALLE – Demenzfreundliche Bibliothek Wiener Neustadt“	4
2.	Demenzfreundliche öffentliche Einrichtungen in der Kommune	11
	Bibliothek im Zentrum	14
	Museum St. Peter an der Sperr	16
	Bürgerservicestelle	17
3.	Soziale Teilhabe von Menschen mit Demenz und betreuenden Angehörigen	22
4.	Demenzfreundliches räumliches Umfeld	30
5.	Demenzfreundlich werden – Beispiele aus öffentlichen Einrichtungen in der Gemeinde	37
	Bibliothek	38
	Museum	45
	Bürgerservicestelle	48
6.	Was hat sich bewährt? Nachhaltigkeit und Empfehlungen für demenzfreundliche Projekte	52
7.	Kommunale Einrichtungen als sorgende Organisationen	57
	Quellen	62



# Vorwort

Das Projekthandbuch „Bibliothek, Museum, Bürgerservicestelle für ALLE“ baut auf den Erkenntnissen und Ergebnissen eines Projekts der partizipativen Gesundheitsforschung auf: Drei Organisationen in der Gemeinde – die Bibliothek, das Museum und die Bürgerservicestelle – beschäftigten sich mit dem Thema Demenz und machten sich auf den Weg, zu demenzfreundlichen Organisationen zu werden. Das Projekthandbuch geht der Frage nach, welchen Beitrag demenzfreundliche Organisationen zum guten Leben mit Demenz in der Gemeinde leisten können, und versammelt Beispiele für eine gelungene Umsetzung demenzfreundlicher Maßnahmen in den drei Organisationen.



## Information

### SPRECHEN ÜBER DEMENZ

Die Begriffe „Demenz“ und „demenzfreundlich“ werden kontrovers diskutiert – ihre Verwendung kann als Stigmatisierung und damit als ausgrenzend aufgefasst werden, denn „De-Menz“ im Lateinischen bedeutet wörtlich übersetzt „Ohne Geist“. Die Begriffe können aber auch zur Entstigmatisierung beitragen, indem sie die Wünsche und Bedürfnisse und die Ressourcen von Menschen mit Demenz sichtbar machen. Wir verwenden in diesem Projekthandbuch alternierend die Begriffe Demenz, kognitive Einschränkung, Vergesslichkeit, um auf die Unabgeschlossenheit dieser Diskussion zu verweisen. Hinweise für eine angemessene Sprache finden sich zum Beispiel im Sprachleitfaden „Demenz“ der deutschsprachigen Alzheimer- und Demenz-Organisationen (DADO 2020): [www.deutsche-alzheimer.de/fileadmin/Alz/pdf/Broschueren/Sprachleitfaden-Demenz-INTERNET.pdf](http://www.deutsche-alzheimer.de/fileadmin/Alz/pdf/Broschueren/Sprachleitfaden-Demenz-INTERNET.pdf)

„Es ist ein Begriff, den jeder versteht, vielleicht nicht in seiner ganzen Bedeutung, aber es ist ein medizinischer Begriff, mit dem sehr viele Leute etwas anfangen können. Außer jemand sagt zu mir ‚ich bin dement‘, also dann werd ich eher etwas fuchtig und sage ‚also ich hab nicht das Gefühl, dass ich ohne Geist bin oder mich vom Geist entferne, nein, ich bin vergesslich, ich habe alle Schwierigkeiten, die man durchs Vergessen haben kann, Umständlichkeit, Langsamkeit, ja, oft nicht so recht wissen, weil ich vergessen habe, wie was geht, das habe ich‘. Aber ich finde noch immer Vergesslichkeit ist das bessere Wort, aber ich kann es akzeptieren, dass das Wort [Demenz] zur Zeit noch so gebräuchlich ist.“

(Angela Pototschnigg, lebt mit kognitiver Einschränkung)



**DAS PROJEKTHANDBUCH ERFÜLLT VERSCHIEDENE FUNKTIONEN:**

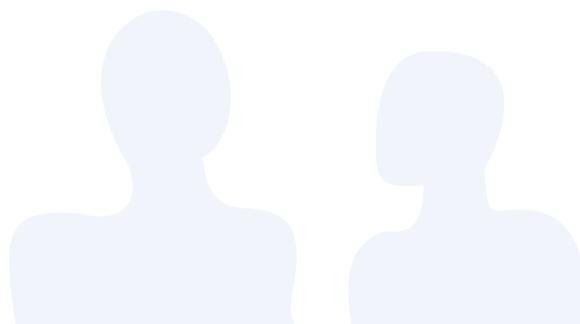
- Es stellt Informationen rund um das Thema „Demenzfreundliche Kommunen“ bereit.
- Es beschreibt die Bedeutung des räumlichen Umfelds, von sozialer Teilhabe und Gesundheitskompetenz für ein gutes Leben mit Demenz.
- Es zeigt auf, wie sich Bibliotheken, Museen und Bürgerservicestellen zu demenzfreundlichen Organisationen entwickeln können.
- Es versammelt eine Vielzahl an Maßnahmen und Initiativen, die im Rahmen des Projekts von den beteiligten Organisationen entwickelt und erprobt wurden.

Die Zielgruppen des Projekthandbuches sind Leitungspersonen und Mitarbeitende in öffentlichen Einrichtungen, besonders Bibliotheken, Museen und Bürgerservicestellen, die sich für das Thema Demenz interessieren, gerne Initiativen beginnen wollen und auf der Suche nach Informationen und Anregungen sind, wie sie zu demenzfreundlichen Organisationen werden können. Darüber hinaus wendet sich das Projekthandbuch an alle interessierten Leser\*innen, die sich mit dem Thema Leben mit Demenz beschäftigen und in ihrem Umfeld Entwicklungen hin zu einer „Demenzfreundlichen Kommune“ anstoßen wollen. Nicht zuletzt wendet sich das Projekthandbuch an die Leitungspersonen und Mitarbeiter\*innen aus den beteiligten Organisationen: es soll die Nachhaltigkeit der Maßnahmen und Initiativen in den beteiligten Organisationen sichern helfen und Informationen zur Verfügung stellen. Das Projekthandbuch kann als PDF auch von der Website der Fachhochschule Wiener Neustadt (FHWN) sowie des Instituts für Pflegewissenschaft der Universität Wien heruntergeladen werden.

[www.fhwn.ac.at/dembib](http://www.fhwn.ac.at/dembib)

[pflgewissenschaft.univie.ac.at](http://pflgewissenschaft.univie.ac.at)

Das Projekt fand in Zeiten der Sars-COVID 19 Pandemie statt, mit dem Projektstart kurz nach dem ersten Lock-down in Österreich im April 2020. In der Laufzeit des Projektes wurden vier Lock-downs verhängt, in denen das öffentliche Leben nur eingeschränkt möglich war. Diese Tatsache hatte auf alle Phasen des Projektes Einfluss und Treffen, Workshops und Fokusgruppen wurden zum Teil online durchgeführt.





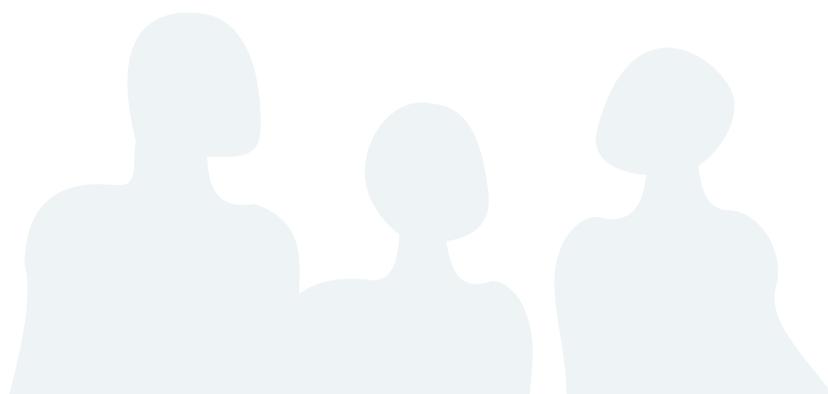
# Das Projekt „Eine Bibliothek für ALLE – Demenzfreundliche Bibliothek Wiener Neustadt“



Das Projekt „Bibliothek, Museum, Bürgerservicestelle für ALLE“ setzte sich zum Ziel, die soziale Teilhabe und Gesundheitskompetenz von Menschen mit Demenz und betreuenden Angehörigen zu fördern. Wir sind Wissenschaftler\*innen der Fachhochschule Wiener Neustadt und der Universität Wien und arbeiteten in diesem partizipativen Gesundheitsforschungsprojekt mit drei öffentlichen Einrichtungen als Praxispartner zusammen: der Bibliothek im Zentrum, der Bürgerservicestelle und dem Museum St. Peter an der Sperr in Wiener Neustadt. Weitere wichtige Kooperationspartner\*innen waren die Selbsthilfegruppe Alzheimer Austria, und die Angehörigen- und Demenzberatung der Caritas der Erzdiözese Wien.

Bibliotheken und Museen sind Orte der Wissensvermittlung und der Begegnung. Die Bürgerservicestelle ist in der Gemeinde die erste Anlaufstelle für Bürger\*innen für Information und Fragen sowie eine Behörde. Alle diese öffentlichen Einrichtungen stehen vor der Herausforderung, für eine Bevölkerung mit unterschiedlichen Wünschen und Bedürfnissen niederschwellig zugänglich zu sein, Teilhabe zu ermöglichen und einen kompetenten Umgang mit Informationen, auch im Hinblick auf die Gesundheitskompetenz, zu fördern. Zur angesprochenen Bevölkerung zählen insbesondere ältere Bürger\*innen und auch solche, die mit kognitiven Einschränkungen leben.

Der Bibliothek, dem Museum und der Bürgerservicestelle ist es ein Anliegen, möglichst viele Menschen mit Demenz und betreuende Angehörige mit ihren Angeboten und Services zu erreichen. Im Projekt haben wir in einem partizipativen Prozess gemeinsam mit diesen Organisationen erforscht und erprobt, wie die Bibliothek, die Bürgerservicestelle und das Museum demenzfreundlich werden können.



**FOLGENDE GRAFIK VERANSCHAULICHT DIESEN PROZESS:**

**DREI PHASEN**



**Grafik 1: Projektablauf**

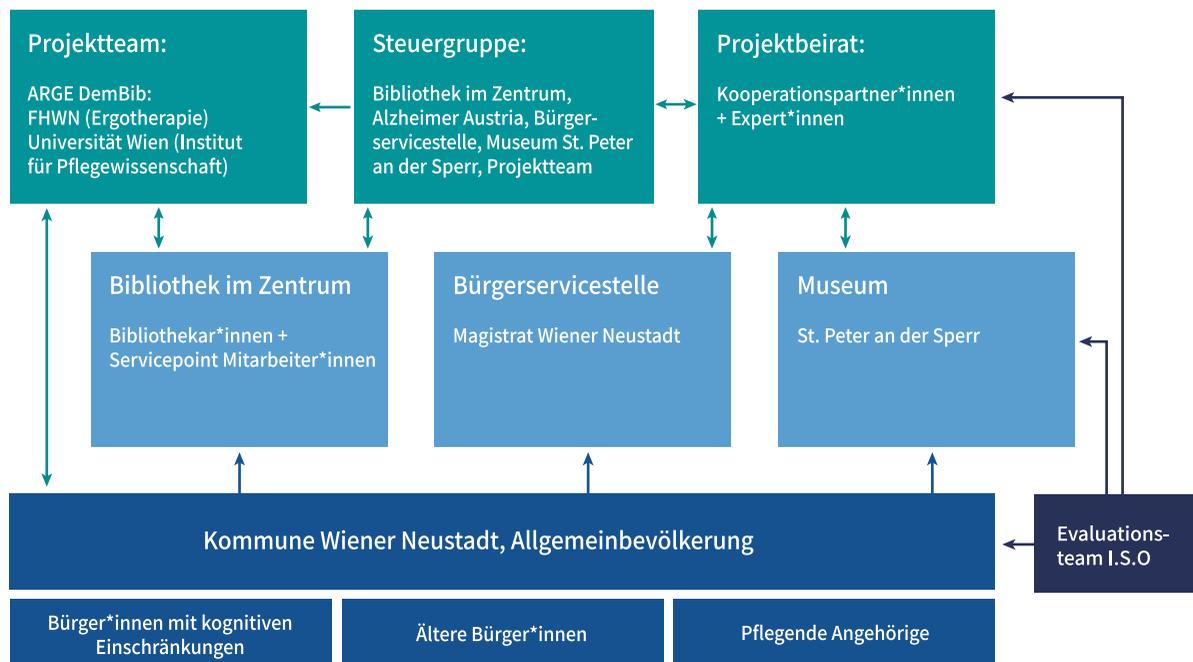
Zu Beginn gingen wir den Fragen nach: Welche Initiativen und Ressourcen gibt es bereits in den einzelnen Organisationen, die für den Weg hin zur Demenzfreundlichkeit unterstützend wirken? Welche konkreten Erfahrungen wurden mit Menschen mit Demenz und betreuenden Angehörigen gemacht? Ein besonderes Anliegen des Projektes war es, die Erfahrungen und das Wissen der mit Demenz lebenden Menschen und auch betreuenden Angehörigen sichtbar zu machen. Um die Perspektiven von Menschen mit Demenz und betreuenden Angehörigen zu erheben, führten wir Interviews, Fokusgruppen und gemeinsame Museums- und Bibliotheksbesuche durch, bei denen die teilnehmenden Organisationen eingebunden und über die Ergebnisse informiert wurden. Darüber hinaus nahmen Vertreterinnen von Alzheimer Austria bei den kontinuierlich stattfindenden Projektformaten wie Steuergruppen, Beirat und Workshops teil. Auch hier in diesem Projekthandbuch werden die Problemlagen, Bedürfnisse, Wünsche und Potentiale aus der Perspektive der Betroffenen dargestellt und mit Zitaten verdeutlicht. Auf Basis der Bedürfniserhebungen von Betroffenen, aber auch Erweiterung des Wissensstandes durch Themenworkshops und die Unterstützung von Fachexpert\*innen sowie Reflexion der eigenen Handlungsmöglichkeiten innerhalb der einzelnen Organisationen, sind die beteiligten öffentlichen Einrichtungen aktuell in einem Prozess, Maßnahmen in Richtung Demenzfreundlichkeit

umzusetzen. Viele dieser Praxisprojekte finden in Kooperation mit Expert\*innen und Vertreter\*innen der Selbsthilfegruppe Alzheimer Austria und der Angehörigenservicestelle Demenz der Caritas der Erzdiözese Wien sowie mit Studierenden des Bachelorstudiengangs Ergotherapie statt. Das Projekt trug so zur Entwicklung von Wiener Neustadt als demenzfreundliche Stadt bei. Mehrere Beispiele für solche Praxisprojekte im Projekt „Eine Bibliothek für ALLE“ finden sich in diesem Projekthandbuch.

Die Arbeitsgemeinschaft „Demenzfreundliche Bibliothek Wiener Neustadt“ führte das Projekt von April 2020 bis September 2022 durch. Sie ist ein Zusammenschluss der Fachhochschule Wiener Neustadt (FHWN), Bachelorstudiengang Ergotherapie und der Universität Wien, Institut für Pflegewissenschaft. Das Institut für systemische Organisationsforschung hat das Projekt evaluiert. Das Projekt wurde vom Fonds Gesundes Österreich (FGÖ) gefördert.

[fgoe.org/projekt/eine-bibliothek-fuer-alle-demenzfreundliche-bibliothek-wiener-neustadt-dembib](https://fgoe.org/projekt/eine-bibliothek-fuer-alle-demenzfreundliche-bibliothek-wiener-neustadt-dembib)

**PROJEKT „EINE BIBLIOTHEK FÜR ALLE – DIE DEMENZFREUNDLICHE BIBLIOTHEK WIENER NEUSTADT“**



Grafik 2: Projektarchitektur

#### PROJEKTZIELE WAREN:

- Förderung sozialer Partizipation von Menschen mit Demenz und betreuenden Angehörigen
- Stärkung sozialer Netzwerke durch niederschwellige Angebote in den beteiligten öffentlichen Einrichtungen im Sinne der „Social Citizenship“
- Wissensvermittlung, Sensibilisierung und Stärkung der Gesundheitskompetenz bei Mitarbeiter\*innen der Bibliothek, der Bürgerservicestelle und des Museums St Peter an der Sperr
- Förderung der Gesundheitskompetenz bei Nutzer\*innen der Bibliothek durch Bereitstellen von Medien, die ein differenziertes Bild von Demenz vermitteln
- Sensibilisieren der Allgemeinbevölkerung bezüglich des Themas Leben mit Demenz
- Entwickeln und Anpassen der räumlichen und sozialen Umwelt von Bibliothek, Museum und Bürgerservicestelle an die Fertigkeiten und Bedürfnisse von älteren Menschen mit kognitiven Einschränkungen und betreuenden Angehörigen



## Information

### LEBEN MIT DEMENZ

Demenz ist ein komplexes Phänomen, das je nach Verortung und Disziplin unterschiedlich definiert wird. In der biomedizinischen Definition ist Demenz ein Syndrom, das als Folge einer chronisch fortschreitenden Erkrankung des Gehirns auftritt und mit „Störungen höherer kortikaler Funktionen, einschließlich Gedächtnis, Denken, Orientierung, Auffassung, Rechnen, Lernfähigkeit, Sprache und Urteilsvermögen“ (WHO 2019, 250) einhergeht. In der medikamentösen Therapie wurde in den letzten zwanzig Jahren kein wesentlicher Fortschritt erzielt, Demenz ist bis zum heutigen Zeitpunkt unheilbar. Menschen, die mit Demenz leben, wie auch ihre Angehörigen sind zusätzlich häufig von Stigmatisierung betroffen. In der aktuellen Ausgabe der Diagnosekriterien der Amerikanischen Vereinigung für Psychiatrie APA (2013) DSM-5 wird der Begriff „Demenz“ daher durch den weniger wertenden Begriff „neurokognitive Störung“ ersetzt.

Demenz wird neben den biologischen von vielen anderen Aspekten beeinflusst. Eine Erweiterung erfuhr das Verständnis von Demenz durch den personenzentrierten Ansatz (Kitwood 2008). Demzufolge müssen nicht nur die kognitive Einschränkung, sondern auch Gesundheitsfaktoren, Sozialpsychologie, die Biographie und die Persönlichkeit der Person im Zusammenspiel bei Demenz beachtet werden. Dieses Verständnis ist mit einem gesundheitsförderlichen Ansatz der Ressourcenförderung und der

Berücksichtigung der sozialen und materiellen Umweltbedingungen gut kompatibel.

Auch mit einer Demenz ist ein Leben mit guter Lebensqualität möglich. Ob ein gutes Leben gelingt, hängt nicht zuletzt von den Lebensverhältnissen und der Qualität der Unterstützungsangebote ab, die zur Verfügung stehen. Obwohl die mit dem sozioökonomischen Status verbundenen relativen gesundheitlichen Unterschiede tendenziell im Alter geringer werden, wirken sich ein niedriger sozioökonomischer Status und sozioökonomische Risiken im Lebensverlauf negativ auf die subjektive Gesundheit und auf den Grad gesundheitlicher Beeinträchtigungen aus.

Es gibt veränderbare Risikofaktoren, die das Entstehen einer Demenz begünstigen. Diese sind zum Teil individuell beeinflussbar, zum Teil aber auch von den politisch bedingten sozialen Lebensbedingungen sowie auch dem Zugang zur Gesundheitsversorgung abhängig. Als 12 veränderbare Risikofaktoren gelten: Bildungsjahre; Bewegung; soziale Aktivitäten; Rauchen; Management von Schwerhörigkeit; Depression; Diabetes; Bluthochdruck; Übergewicht; traumatische Hirnverletzungen; Alkoholmissbrauch und Luftverschmutzung. Das Positive daran ist, dass diese veränderbar sind und daher ein großes Potential zur Gesundheitsförderung haben: bis zu 40 Prozent der „Fälle“ von Demenz gelten als verhinderbar (Livingston et al. 2020).

In Österreich leben geschätzt 130.000 Menschen mit einer Demenz, zwei Drittel davon sind Frauen. Das Risiko einer neurokognitiven Störung steigt mit dem Alter. Der Anteil der alten Personen steigt wie in vielen anderen europäischen Ländern auch in Österreich und beträgt 2022 bei den über 65-Jährigen 19,5 Prozent (Statistik Austria 2022).

Die nachfolgenden Quellen bieten umfangreiche Informationen zum Thema Leben mit Demenz:

- Grundlegende Informationen zum Thema Demenz inkl. medizinischer Informationen: Öffentliches Gesundheitsportal Österreich [www.gesundheit.gv.at](http://www.gesundheit.gv.at)
- Informationen zum Thema Demenz und Selbsthilfe: Alzheimer Austria [www.alzheimer-selbsthilfe.at](http://www.alzheimer-selbsthilfe.at) und Promenz [www.promenz.at](http://www.promenz.at)
- Zur Lebenssituation von Menschen mit Demenz und betreuenden Angehörigen: Österreichischen Demenzstrategie [www.demenzstrategie.at](http://www.demenzstrategie.at)
- Deutsche Alzheimer Gesellschaft e. V. [www.deutsche-alzheimer.de](http://www.deutsche-alzheimer.de) und Alzheimer Schweiz [www.alzheimer-schweiz.ch/de/startseite](http://www.alzheimer-schweiz.ch/de/startseite)

Wir bringen in dem Projekthandbuch Originalzitate von unterschiedlichen Beteiligten am Projekt aus Interviews, Fokusgruppen, Begehungen und aus der Steuergruppe. Bei den Namen der Personen mit Vergesslichkeit und der betreuenden Angehörigen handelt es sich um Pseudonyme. Angela Potot-schnigg – sie lebt mit einer kognitiven Einschränkung – und andere Vertreterinnen von Alzheimer Austria, die Leitungspersonen der Organisationen und Mitglieder der Steuergruppe werden namentlich genannt.

Welche wichtige Rolle Wissen im Umgang mit Menschen mit Demenz spielt, veranschaulicht eine betreuende Ehefrau, eindrucksvoll:

„Ich unterscheide zwischen Sachen, wir sind über 50 Jahre verheiratet, die immer schon so waren und wo er mir am Geist geht, da fang ich vibrieren an, aber wenn ich weiß, das ist vom Alzheimer, weil er das vergessen hat oder nicht weiß, da hab ich Geduld unbefristet. Und das ist, was ich erst lernen musste.“

(Margarethe Kuhnert in einer Fokusgruppe im Projekt)



## Praxisbeispiel

### „ACTION BOUND“ DIGITALE RÄTSELRALLYE

Um den eigenen Wissensstand zum Thema Demenz in spielerischer Weise überprüfen und erweitern zu können, wurde für die Mitarbeitenden der drei beteiligten Organisationen durch Ergotherapie-Studierende der FHWN die digitale Rätselrallye „Action bound“ mit den Abschnitten „Allgemeine Informationen zu kognitiven Einschränkungen“, „Leben mit Demenz“ und „Kommunikation mit Menschen mit Demenz“ entwickelt (Konlechner & Schrittwieser 2020, Schrittwieser 2020).

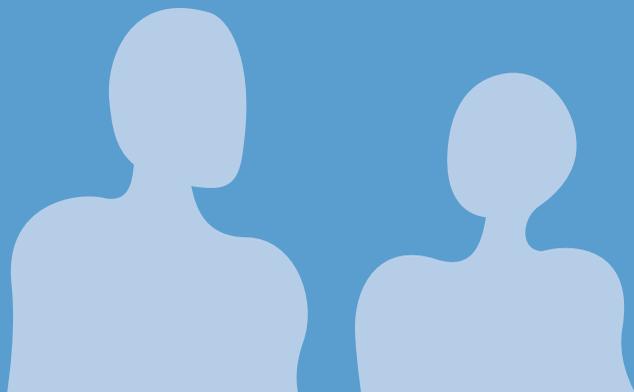
Diese kann hier abgerufen werden:





2

## Demenzfreundliche öffentliche Einrichtungen in der Kommune



Im Projekt gingen wir von zwei Annahmen aus: Erstens, dass öffentliche Einrichtungen wie die Bibliothek, das Museum und das Bürgerservice eine wichtige Rolle im Alltag von Menschen mit Demenz und ihren betreuenden Angehörigen spielen, und zweitens, dass die Auseinandersetzung dieser Einrichtungen mit dem Thema „Leben mit Demenz“ zur Entwicklung einer demenzfreundlichen Kommune beiträgt. Die Bibliothek und das Museum sind Orte der Bildung, der Begegnung wie auch der Freizeitgestaltung in der Kommune, während das Bürgerservice Agenden der Verwaltung wahrnimmt. Bei aller Unterschiedlichkeit dieser Einrichtungen: Ein geteiltes professionelles Interesse liegt in der Frage, wie diese Organisationen ein gutes Leben mit Demenz in der Kommune ermöglichen und fördern können, und ein sorgendes und gesundheitsförderliches Umfeld im Sinne einer „Caring Community“ (mit)gestalten können (Heimerl et al. 2018). In Demenzfreundlichen Kommunen gehen unterschiedliche Gruppen von Menschen der Frage nach, wie sie sich als Gemeinde, Stadtteil oder Stadt weiterentwickeln können, damit sie ein gutes Lebensumfeld für Menschen mit Demenz sind. Das betrifft vor allem die Qualität sozialer Beziehungen, das Angebot an Unterstützungsleistungen und das bauliche Umfeld (Rothe, Kreutzner, Gronemeyer 2015).

Diese Überlegungen schließen an und werden unterstützt durch Konzepte und Entwicklungen auf politischer Ebene, wie sie durch die Österreichische Demenzstrategie und die WHO angestoßen und vorangetrieben wurden:

Die Österreichische Demenzstrategie ([www.demenzstrategie.at](http://www.demenzstrategie.at)) führt im Wirkungsziel 1 „Teilhabe und Selbstbestimmung der Betroffenen sicherstellen“ aus, dass Gestaltung des Lebensumfelds und Wertschätzung von Menschen mit Demenz bedeutend für ihre soziale Teilhabe sind. Demenzfreundliche Kommunen unterstützen das soziale Miteinander und fördern somit ein gutes Leben für Menschen mit Demenz und betreuende Angehörige. Der niederschwellige Zugang zu qualitativvoller, auf ihren Informationsbedarf abgestimmter Information für Menschen mit Demenz, betreuende Angehörige und die Allgemeinbevölkerung fördert das Wissen über Demenz und kann Stigmatisierung vorbeugen, wie im Wirkungsziel 2 „Information breit und zielgruppenspezifisch ausbauen“ formuliert (Juraszovich et al. 2016).

In ihrem Toolkit „Towards a dementia-inclusive society“ beschreibt die Weltgesundheitsorganisation WHO ([www.who.int/publications/i/item/9789240031531](http://www.who.int/publications/i/item/9789240031531)) ihre Vision: eine inklusive Gesellschaft für Menschen mit Demenz, ihre Familien und Betreuenden, respektiert die Rechte von Menschen mit Demenz auf Zugehörigkeit, ermöglicht ihre Teilhabe in allen gesellschaftlichen Bereichen und stellt ihren Zugang zu öffentlichen Orten und Dienstleitungen sicher. Wichtige Prinzipien in diesem Entwicklungsprozess sind die Teilhabe aller Betroffenen, die Zusammenarbeit über gesellschaftliche Teilbereiche (wie z. B. Bildung, Gesundheit, Infrastruktur) hinweg, ein koordiniertes Vorgehen und ein Fokus auf Nachhaltigkeit. Initiativen zur Entwicklung Demenzfreundlicher Kommunen sollten sowohl die Einflüsse sozialer Netzwerke und Beziehungen, wie auch die Einflüsse der gebauten Umwelt adressieren (WHO 2021).



*„Die Zusammenarbeit im Projekt ‚Demenzfreundliche Bibliothek‘ freut uns besonders, weil das Projekt eine sehr gute Weiterentwicklung von Angeboten ermöglicht und eine Sensibilisierung der Bevölkerung und nicht zuletzt der Mitarbeitenden von den Einrichtungen.“*

(Johanna Püringer, persönliche Assistentin von Angela Pototschnigg und Demenzexpertin, Vorstandsmitglied Alzheimer Austria)

Im Folgenden werden die teilnehmenden öffentlichen Einrichtungen vorgestellt. Was ist ihre Motivation am Projekt teilzunehmen? Vor welchen Herausforderungen sind sie bereits im Kontakt mit Menschen mit Demenz in ihrem Arbeitsalltag gestanden? Die Ausführungen zu Situationen aus dem beruflichen Alltag stammen aus Workshops am Beginn des Projektes. Dort luden wir Mitarbeiter\*innen ein, über Begegnungen mit Menschen mit Demenz und/oder deren Angehörigen, die sie nachher noch beschäftigt haben, zu erzählen. In diesem Prozess des „Storytelling“ drückten die Teilnehmer\*innen aus den Organisationen zudem einen Bedarf aus, das Thema „Demenz in einer öffentlichen Einrichtung“ noch weiter zu vertiefen (Heimerl, Pichler, Plunger 2019; Plunger et.al. 2019).

## Bibliothek im Zentrum



Die Bibliothek im Zentrum ist sowohl eine öffentliche als auch eine wissenschaftliche Bibliothek. Die Stadtbücherei Wiener Neustadt ist seit 2019 Teil des City Campus der Fachhochschule Wiener Neustadt im ehemaligen Karmeliterkloster und wurde mit der wissenschaftlichen Bibliothek der Fachhochschule zusammengeführt. Die Benutzung der Bibliothek ist kostenlos.

Bibliotheken befinden sich in einem Wandel, sie wachsen von Bücherverwaltungsorten zu Orten der Begegnung für alle Bevölkerungsgruppen. Es entstehen neue Konzepte, so auch in der Bibliothek im Zentrum. Bei der Entwicklung neuer Strategien ist es der Bibliothek ein Anliegen, alle Altersgruppen und alle Bevölkerungsgruppen mit aufzunehmen. So sind die Konzeptschwerpunkte Armut, Kinder und Jugendliche, Partizipation, Integration und Migration, Inklusion und Senior\*innen entstanden. Ziel der Bibliothek ist es Angebote für alle Zielgruppen über unterschiedliche Zugänge und Kanäle anzubieten. Über Kulturarbeit und Literaturvermittlung werden aktuelle Themen für unterschiedliche Bevölkerungsgruppen aufgegriffen.

[www.fhwn.ac.at/hochschule/infrastruktur/bibliothek](http://www.fhwn.ac.at/hochschule/infrastruktur/bibliothek)



*„Weil wir eine Bibliothek für ALLE sein wollen. Weil wir Menschen mit Demenz und ihren Angehörigen einen Ort bieten wollen, an dem sie sich sicher fühlen können, wo sie keine Angst haben müssen wegen ihrer Krankheit stigmatisiert zu werden, weil sie darauf vertrauen können, dass wir Bibliotheksmitarbeiter\*innen gut geschult und daher mit ihrem Krankheitsbild vertraut sind.“*

(Marion Götz, Leiterin der Bibliothek im Zentrum)

### **Herausforderung „Unordnung im Bücherregal“**

Ein in der Stadt angesehener Mann besucht die Bibliothek regelmäßig seit Jahren. Die Mitarbeitenden der Bibliothek beobachten, dass im Laufe der Zeit die Auswahl der Bücher von literarisch anspruchsvollen Texten immer einfacher wird. Schließlich entscheidet die Größe des Schriftdruckes über die Auswahl der Bücher.



*„Im Endeffekt ist dann diese Person beim Großdruckregal gelandet und hat aber dort es nicht mehr geschafft, Bücher, die er sich vor Ort angesehen hat, wieder an die passende Stelle zurückzustellen, hat auch nicht geklappt, wenn man ihm gesagt hat, dass er die auf die Seite legen soll. Also das Regal hat eigentlich nach seinem Besuch dann so ausgesehen, als wenn man dort einen Haufen Bücher hingelegt hätte. Das Schwierige war natürlich dann nicht nur der Zeitaufwand, den man jedes Mal benötigt hat, sondern auch die Diskussion. Wir haben dann eigentlich nicht gewusst, wie man ihm weiterhelfen kann, wie man ihn dazu bewegen kann ein bisschen Ordnung einzuhalten und ja die Diskussion im Team war dann eigentlich auch nicht die Einfachste. Also wir haben nicht wirklich eine Lösung gefunden, wie man mit dieser Person umgehen hätte können, das war das Schwierige an diesem Fall.“*

(Bibliotheksmitarbeiter\*in)

## Museum St. Peter an der Sperr



Das Museum St. Peter an der Sperr präsentiert mit seinen historischen und kunstgeschichtlichen Beständen die Geschichte der Stadt Wiener Neustadt. Es gibt den Bereich der permanenten Sammlung und es werden laufend temporäre Sonderausstellungen konzipiert. Das Museum bietet Kunst- und Kulturvermittlungsprogramme für alle Altersgruppen an. Die Angebote reichen von der spielerischen Begleitung beim ersten Museumsbesuch von 4-6-Jährigen, über Dialogführungen und Kreativworkshops bis zu Workshops mit Erwachsenen, speziellen Vermittlungen zu einem Objekt der Sammlung und Dialogführungen für Seniorinnen und Senioren sowie speziellen Programmen für Kinder und Jugendliche mit speziellen Bedürfnissen. Die Teammitglieder verfügen über eine Kultur- Vermittlungsausbildung. Darüber hinaus werden auch Konzerte veranstaltet und es besteht eine Zusammenarbeit mit der freien Theatergruppe SOG.

[www.museum-wn.at](http://www.museum-wn.at)



*„Weil gerade Museen als Orte des öffentlichen Gedächtnisses die Aufgabe haben, Menschen jeden Alters einzubeziehen. Weil Museen mit Gegenständen und ihren Geschichten ganz nah an den Alltag der Menschen heranreichen und so Glücksgefühle und Assoziationen wecken können.“*

(Eveline Klein, Leiterin des Museums St. Peter an der Sperr)

**Herausfordernde Situation „Mann wird gesucht“**

„Es war ein Ehepaar, das gekommen ist und sich die Ausstellung anschauen wollte, und siehe da, nach einiger Zeit kommt die Frau ganz aufgelöst, also sie kann ihren Mann nicht finden, dieser Klassiker. Wir haben dann alle zusammen geholfen, wir haben einerseits die Lautsprecherdurchsage mal gestartet und es hat aber dann kein Herr sich gemeldet. Daraufhin hat sich eine von der Kassa entfernt, das war in dem Fall ich und die Leute der Aufsicht haben dann mitgeholfen, also wir haben wirklich die ganze Ausstellung, diese 2.000 m2 plus Keller, jede Toilette und so abgesucht, also er war nicht zu finden und dann ist man natürlich auch mal vor die Tür gegangen und siehe da, er ist dann ganz einsam und verlassen am Bankerl gegessen“

(Museumsmitarbeiter\*in)

## Bürger- servicestelle



Die Bürgerservicestelle befindet sich im Neuen Rathaus der Stadt Wiener Neustadt und dient als erste Anlaufstelle für Bürger\*innen im Raum Wiener Neustadt. Neben allgemeinen Auskünften und Beratung können eine Vielzahl an Behördenwegen in der Bürgerservicestelle erledigt werden, wie z. B. Ausweisangelegenheiten (Reisepass, Personalausweis) oder Dokumente (Verlustanzeige, Meldezettel, Meldebestätigung, etc.). Sie ist barrierefrei im Erdgeschoß angesiedelt und die Mitarbeitenden sind auch als „Wegweiser“ im Haus behilflich. Die Bürgerservicestelle zählt bis zu 5000 persönliche und noch mehr telefonische Kontakte pro Monat und ist daher ein zentraler Ort für Information für die Region mit einem hohen Multiplikator\*innenwert.

[www.wiener-neustadt.at/de/service/buergerservicestelle](http://www.wiener-neustadt.at/de/service/buergerservicestelle)

Obwohl zumeist Angehörige die Behördenwege für Menschen mit Demenz erledigen und der Kontakt zu den betroffenen Menschen aus Sicht der Mitarbeiter\*innen weniger gegeben ist, besteht die Motivation für die Projektteilnahme darin, möglichst barrierefrei für möglichst viele Personengruppen zu sein.



*„Ein neues Leitsystem hat uns schon länger beschäftigt, insbesondere am neuen Standort, dem Rathaus. Hier ist es für alle Personen oft schwierig, sich zu orientieren und die Optimierung des Leitsystems ist für alle Bürger\*innen, auch etwa diejenigen mit nicht deutscher Muttersprache, eine Verbesserung, die auch für die Mitarbeiter\*innen die Arbeit erleichtern wird, da es hier dann weniger Fragen, Informationsbedarf, Verwirrungen und damit weniger Konfliktpotential gibt.“*

(David Schiemer, Leiter der Bürgerservicestelle)

#### **Herausfordernde Situation**

##### **„Wie erkenne ich Menschen mit Demenz?“**

Im Kontakt mit Bürger\*innen stellt sich für die Mitarbeiter\*innen der Bürgerservicestelle die Frage, wie sie Menschen mit Demenz erkennen können und ob das von Relevanz für die Mitarbeiter\*innen von öffentlichen Einrichtungen ist:



**Mitarbeiterin 1:** *Ja wir gehen eigentlich schon auf die Leute ein. Man erklärt halt das dann zweimal, dann erklärt man es halt dreimal, man versucht das eh so genau wie möglich zu erklären.*

**Mitarbeiterin 2:** *Das ist aber egal ob jung oder alt.*

**Mitarbeiterin 1:** *Ja, das ist egal, also da kann man nicht erkennen, ob die an Demenz erkrankt ist oder nicht. Manche brauchen halt ein bisschen länger, und manche verstehen es halt schneller.*

(Bürgerservicemitarbeiterinnen)

Was in den Erzählungen der Mitarbeiter\*innen der drei teilnehmenden Organisationen zum Ausdruck kommt, sind die Fragen: wie kann ich erkennen, ob es sich um einen Menschen mit Demenz handelt und wie gehe ich mit ihnen und auch ihren Angehörigen entsprechend und gut um?

Eine gewisse Unsicherheit im Umgang mit Menschen mit Demenz in der Öffentlichkeit fällt auch den betreuenden Angehörigen auf:



**Helene Schalk:** Weil er halt nicht redet und weil er immer nur so groß schaut und so, deswegen traut man sich nicht ihn anzureden. Das ist aber allgemein wahrscheinlich.

**Anna Schweiger:** Ich hab auch diese Erfahrung. Also wenn man nicht der Norm entspricht, dann wissen die Leute nicht, wie man damit umgehen soll.

**Alois Jemetz:** Also bei meiner Frau merkt man es sehr deutlich, der normale Sprachschatz ist weg seit zweieinhalb Jahren, zuerst waren es die Fremdsprachen, sie hat Fremdsprachen unterrichtet, dann war es Deutsch. Aber sie kann sich mit leuchtenden Augen da herstellen und uns eine Stunde anreden und kein Mensch versteht was, aber sie freut sich, dass sie mitredet und einen Beitrag leistet.

(Gespräch in einer Fokusgruppe  
mit Angehörigen im Projekt)



## Praxistipp

### **KOMMUNIKATION MIT MENSCHEN MIT DEMENZ**

Kommunikation mit anderen Menschen ist ein wichtiger Bestandteil unseres Lebens, unabhängig davon, ob eine Person mit Demenz lebt, oder nicht. Wir treten in Beziehung zueinander, erleben Gemeinschaft und beteiligen uns am gesellschaftlichen Leben. Eine leichte oder beginnende Demenz bei einem Menschen ist für Außenstehende selten offensichtlich, kann sich aber im Kontakt zeigen. Die besondere Herausforderung besteht darin, dass Menschen mit Demenz aufgrund ihrer kognitiven Einschränkung „anders“ kommunizieren: weniger rational, mehr emotional, vergessend, was gerade gesagt wurde und nach Worten suchend, in fortgeschrittenen Phasen zunehmend nonverbal über den Körper. Das Bemühen, eine Person mit Demenz zu erreichen, muss von Respekt und von einer Haltung des verstehenden Zuhörens getragen sein, indem die Gefühle des Anderen nachvollzogen werden. Diese Erkenntnisse nimmt der personenzentrierte Ansatz auf, der auf das Werk von Carl Rogers zurückgeht, und von Tom Kitwood (2008) und Naomi Feil (Feil, De Klerk 2013) für Menschen mit Demenz ausgearbeitet wurde. Wenn das Verhalten der Menschen mit Demenz von außen als „herausfordernd“ erlebt wird, so lässt sich dies nicht ausschließlich durch den hirnganischen Veränderungsprozess erklären, sondern ist auch durch ein emotionales Unwohlsein verursacht. Schwierige Situationen können besser bewältigt werden, wenn den Menschen bedürfnisgerecht begegnet wird.

### **TIPPS FÜR EINEN WERTSCHÄTZENDEN UMGANG MIT MENSCHEN MIT VERGESSLICHKEIT:**

- Es gibt kein Richtig oder Falsch in der Kommunikation mit Menschen mit Demenz. Als einfacher und hilfreicher Leitfaden hat sich die ABC-Regel (Powell 2003) erwiesen:
  - A: Avoid confrontation – vermeide Konfrontationen
  - B: Be practical – handle zweckmäßig
  - C: Clarify the feelings and comfort – kläre die Gefühle und spende Trost
- Weitere einfache Grundprinzipien der Kommunikation mit Menschen mit Demenz:
  - Langsam und deutlich sprechen, bei Schwerhörigkeit lauter sprechen, bei Problemen mit dem Sehen näherkommen und Augenkontakt herstellen.
  - Kurze Sätze und einfache Worte verwenden.

- Die 5 Ws (Wer? Wo? Was? Wie? Wann?), nachfragen und die Person mit Vergesslichkeit kennen lernen und versuchen zu verstehen.
  - Keine „warum, wieso, weshalb“- Fragen - diese sind rational orientiert und können für die Person mit Vergesslichkeit unangenehm sein.
- Genauer ausgeführt in der Broschüre „Frauen und Männer mit Demenz“ (Heimerl, Reitinger, Eggenberger 2019), erhältlich beim Broschürenservice des Sozialministeriums, +43 1 711 00-86 25 25, [broschuerenservice@sozialministerium.at](mailto:broschuerenservice@sozialministerium.at), downloadbar [broschuerenservice.sozialministerium.at/Home/Download?publicationId=486](https://broschuerenservice.sozialministerium.at/Home/Download?publicationId=486)
- Poster mit Anregungen und Tipps zur Kommunikation mit Menschen mit Vergesslichkeit: „Demenz: wertschätzend verstehen, begleiten, kommunizieren. Herausgegeben vom Kuratorium Deutsche Altenhilfe, Köln, zu beziehen unter [www.medhochzwei-verlag.de/Shop/Produkt-Detail/978-3-86216-437-0-demenz-wertschaetzend-verstehen-begleiten-kommunizieren](http://www.medhochzwei-verlag.de/Shop/Produkt-Detail/978-3-86216-437-0-demenz-wertschaetzend-verstehen-begleiten-kommunizieren)



## Praxisprojekt

### VERTIEFUNGSWORKSHOP

#### „KOMMUNIKATION MIT MENSCHEN MIT DEMENZ“

Bei den Mitarbeitenden der Bibliothek im Zentrum bestand nach dem Online-Workshop zu Kommunikation, der im Rahmen des Projektes mit allen Projektbeteiligten stattgefunden hatte, der Wunsch ihre Kommunikationsfertigkeiten mit Menschen mit Demenz noch zusätzlich schulen. Ein Extra-Workshop mit einer im Umgang mit Menschen mit Demenz erfahrenen Ergotherapeutin wurde durchgeführt. Als Ausgang für die Rollenspiele wurden konkrete Situationen aus dem Arbeitsalltag genommen, die in Gesprächsrunden mit den Mitarbeitenden erhoben und mit Beispielen aus der Broschüre „Menschen mit Demenz im öffentlichen Verkehr“ (Reitinger, Egger, Heimerl, Hellmer 2018) ergänzt wurden.

Broschüre erhältlich beim Broschürenservice des Sozialministeriums, +43 1 711 00-86 25 25, [broschuerenservice@sozialministerium.at](mailto:broschuerenservice@sozialministerium.at), Downloadbar [www.demenzstrategie.at/fxddata/demenzstrategie/prod/media/Menschen-mit-Demenz-im-oeffentlichen-Verkehr.pdf](http://www.demenzstrategie.at/fxddata/demenzstrategie/prod/media/Menschen-mit-Demenz-im-oeffentlichen-Verkehr.pdf)

# 3

## Soziale Teilhabe von Menschen mit Demenz und betreuenden Angehörigen



Menschen mit Vergesslichkeit und ihre An- und Zugehörigen haben dasselbe Bedürfnis nach gesellschaftlicher Teilhabe wie andere Menschen auch.

*„Ich kenne niemanden, der/die nicht in der Gesellschaft sein möchte.“*

– so drückte dies Angela Pototschnigg, Selbstvertreterin bei Alzheimer Austria und mit einer kognitiven Einschränkung lebend, im Rahmen eines Workshops aus. Sie ergänzt, wie ein gutes Leben mit Vergesslichkeit möglich ist:

„Ansonsten lebe ich mein Leben nicht mit diesem Gedanken, ja früher da konntest du dich verlassen auf deinen Kopf und jetzt nicht mehr und wie schlimm ist das, sondern ich weiß nicht warum, aber ich konnte relativ schnell mir denken, machen wir das Beste draus oder mach ich das Beste draus aus diesem Leben und für mich gehört dazu, dass ich aktiv bin, dass ich möglichst selbstbestimmt bin, dass ich Hilfe annehme.“

(Angela Pototschnigg)



Erfahrungsberichte und Forschungsergebnisse zeigen jedoch, dass ein Großteil der Menschen mit Demenz und ihre An- und Zugehörigen damit konfrontiert ist, dass die sozialen Kontakte sukzessive weniger werden. Duggan et al. (2008) sprechen diesbezüglich sehr treffend von einer „schrumpfenden Welt“, der sie gegenüberstehen. *„Und wir haben auch viele Freunde verloren, mit denen wir früher zum Heurigen gegangen sind“*, bemerkt Hanna Treiber, die ihren Mann betreut, der mit einer Demenz lebt. Ihre eigenen Interessen geraten zunehmend in den Hintergrund. *„Ich hab meine Sachen gar nicht mehr so gemacht und ich mache auch jetzt nicht mehr so, was mich interessiert und was ich gern tue, ich leb jetzt eigentlich das Leben mit ihm.“* Die Betreuung ihres Mannes bindet viel Energie, die ihr dann für nicht-alltägliche Unternehmungen fehlt. *„Da hab ich nicht den Elan, irgendetwas zu unternehmen, höchstens mit ihm in den Wald.“*

Die tatsächlichen Möglichkeiten zu partizipieren sind für ältere und hochaltrige Menschen mit und ohne Demenz stark von ihrem Umfeld und ihren Lebensbedingungen abhängig. Stigmatisierung und Tabuisierung tragen noch zusätzlich zu sozialem Rückzug bei. Viele Menschen mit Demenz und betreuende Angehörige laufen daher Gefahr, sozial isoliert zu werden, was einen wesentlichen krankmachenden Faktor darstellt. Soziale Teilhabe und Gesundheit sind deshalb für von Demenz betroffene Menschen und deren familiäres Umfeld eng miteinander verbunden (Heimerl et al. 2019, Tatzer et al. 2020). Soziale Aktivitäten gelten als ein schützender Faktor bei Demenz. Soziale Isolation stellt einen veränderbaren Risikofaktor für Demenz dar (Livingston et al. 2020).

Außer Haus zu kommen, bedeutet häufig auch einen hohen Aufwand. Helene Schalk, deren Mann neben der Demenz auch Schlaganfälle hatte und für die Mobilität einen Rollstuhl benötigt, bringt dies deutlich zum Ausdruck:

„Ist ein Tagesprojekt, wenn man eine Sache macht, mehr darf man sich nicht vornehmen. Ich hab um 10 Uhr Vormittag schon hergerichtet dafür, dass wir dann um halb zwei zum Anziehen anfangen und zum Auto gehen und dann ins Auto setzen, also auch Bücherei, das ist ein Tagesprojekt.“

(Helene Schalk)



Besonderes Anliegen im Projekt war die Beteiligung von Menschen mit Demenz und betreuenden Angehörigen. In Partizipationsprozessen ist es wichtig, Formen der Beteiligung zu entwickeln, die der Vielfalt der Lebenszusammenhänge entsprechen. Menschen mit Demenz und deren An- und Zugehörige sind so unterschiedlich wie andere gesellschaftliche Gruppierungen auch. Das betrifft die soziale und kulturelle Herkunft und ihre Unterschiede in den Lebenslagen sowie der im Verlauf des jeweiligen Lebens angesammelten Ressourcen und Risiken. In diesem Zusammenhang ist anzumerken, dass mehr Frauen von einer Demenz betroffen sind, wie auch die pflegenden und betreuenden Angehörigen zu einem hohen Anteil Frauen sind.

### Soziale Teilhabe kann sehr unterschiedlich gelebt werden

Um das breite Spektrum an Möglichkeiten zur Partizipation zu veranschaulichen, lassen wir im Folgenden zwei Frauen, die am Projekt teilgenommen haben, in ihrer Unterschiedlichkeit und ihren Gemeinsamkeiten zu Wort kommen. Wir besuchten mit beiden Frauen die Bibliothek, mit Hanna Treiber auch das Museum, und unsere Gespräche mit ihnen während dieser „Walking Interviews“ (Kullberg & Odzakovic 2018) wurden auf Band aufgenommen.

Aus Hanna Treibers Erzählung geht hervor, dass Bücher lesen, Bibliotheks-, Museums- und Konzertbesuche zu ihrem **Lebensstil** gehören und gehörten. Von ihrem Mann, der mit einer Demenz lebt, sagt sie: *„Er hat sehr viele Bücher immer gekauft, (...), er hat ja studiert einmal.“* Sie selbst beschreibt sich als jemand, die sehr gerne Ausstellungen besucht. *„Ich bin sehr oft nach Wien gefahren, auch mit ihm in die Albertina.“* Ihr Mann hört nach wie vor gerne zu Hause klassische Musik. *„Also wir waren früher ja sehr oft in Konzerten und wir haben sehr viel klassische Musik CDs.“*

Franziska Holzmeister lebt in einem Pflegeheim. Sie ist in ihrer Mobilität eingeschränkt und benützt deshalb einen Rollstuhl, eine leichte Demenz wurde bei ihr festgestellt. Im Unterschied zu Familie Treiber spielten Bücher sowie der Besuch von Bildungs- und Kultureinrichtungen keine besondere Rolle in ihrem Leben. *„Eigentlich Bibliothek, nein. Ich hab erst da im Pflegeheim jetzt wieder angefangen zum Lesen. Ich bin keine Leserin.“* Früher war sie gerne am Fußballplatz. *„Fußballmatch ist so schön. Da würde ich jetzt auch gern hin, weil das reizt mich, zuschauen.“* Im Rahmen des Projektes besucht sie die Bibliothek, die sie als schön empfindet. Aus ihren Aussagen geht hervor, dass dieser Ort fremd für sie ist und die vielen ungewohnten Eindrücke fast Reiz überflutend auf sie einwirken: *„Das ist mir alles zu viel.“* *„Ich bin es nicht gewohnt.“* *„Ich bin nicht so aufgewachsen.“* Für sie steht das Erlebnis des Ausfluges in die Bibliothek im Vordergrund.

So verschieden diese beiden Frauen in Bezug auf ihre Biographien und Lebensgewohnheiten sind, auch repräsentieren sie unterschiedliche Perspektiven der Betroffenheit, so verbindet sie auch eine große Gemeinsamkeit: Sie erleben beide eine deutliche **Einschränkung ihres sozialen Lebens**. Bei Franziska Holzmeister ist es nicht nur die kognitive Einschränkung, sondern mehrere Erkrankungen, insbesondere die Gehbehinderung und fehlende Transportmöglichkeiten, die ihr die soziale Teilhabe erschweren. Gemeinsam ist den beiden Frauen auch, dass sie mit dieser sozialen Isolation hadern und sich ein Mehr an gesellschaftlicher Teilhabe wünschen.

Eine weitere Gemeinsamkeit ist, dass sie beide gerne mehr **Anregungen und Aktivitäten im Alltag** hätten. Frau Holzmeister hat den Eindruck, dass ihr durch das Leben im Pflegeheim viel abgenommen wird, was kognitiv nicht förderlich ist. „*Naja vergessen tu ich die Namen sehr gern und was denn noch? Naja, weil ich nicht so viel zum Merken habe, kommt mir vor.*“ Das Pflegeheim bietet für sie einerseits unterschiedliche Gruppenaktivitäten und Angebote, an denen sie niederschwellig teilnehmen kann, die Zwischenzeit ist andererseits aber geprägt von starren Essenszeiten und Langeweile. Ein anregender Zeitvertreib für Franziska Holzmeister ist das Lösen von Rätseln.

„Aber ich löse gern so Sudoku auf und was halt so in den Zeitschriften für Kreuzworträtseln und so Zeug drin ist.“

(Franziska Holzmeister)

Beim Besuch von Bibliothek und Museum bringt Hanna Treiber immer wieder zum Ausdruck, inwiefern diese Einrichtungen Anregungen bringen können. „*Also ich persönlich würde gerne Bücher zum Thema Demenz vielleicht lesen.*“ Ein Angebot an Gesellschaftsspielen zum Ausborgen aus der Bibliothek wünscht sie sich. Sie und ihr Mann spielen regelmäßig Domino zu Hause. „*Vielleicht gibt es ja auch Spiele, die eben die Geschicklichkeit fördern.*“ Der Museumsbesuch ist mit der Hoffnung verbunden, dass durch bestimmte Ausstellungsstücke bei ihm Erinnerungen geweckt werden könnten.



## Praxistipp

Der Anspruch auf Soziale Teilhabe endet nicht mit dem Eintritt in eine Betreuungs- und Pflegeeinrichtung. Wie kann dem Bedürfnis nach Anregung und Aktivität im Alltag von Personen in einer Pflege- und Betreuungseinrichtung durch Museum und Bibliothek begegnet werden? Hier Praxistipps für Bibliotheken und Museen:

- Vernetzung mit Pflege- und Betreuungseinrichtungen, um gemeinsam Ideen zu entwickeln
- Bücherbring-Service auf Basis biografischer Interessen
- Aktivitäts- und Beschäftigungsangebote zum Ausborgen wie Spiele, Gedächtnisübungen etc.
- Mobile Bücherschränke oder betreute Bücherecken (inkl. Spielecken und Gedächtnistrainingsunterlagen) in Pflegeeinrichtungen
- Museumsführungen und geführte Spaziergänge für Pflegeheim-Bewohner\*innen oder Tagesstätten-Besucher\*innen
- Mobile Kulturvermittlungsprogramme



### **Empowerment durch Beteiligung**

Sowohl Frau Holzmeister als auch Frau Treiber äußerten sich während der Terminvereinbarungen zu den Walking Interviews skeptisch. Sie befürchteten, keinen Beitrag zum Projekt leisten zu können. Im Laufe ihrer Beteiligung wurde aber deutlich, dass die Teilnahme am Projekt in Ansätzen **empowernde Wirkung** bei ihnen zeigte. Durch das Gehört-Werden konnten sie Selbstwirksamkeit erfahren. Des Weiteren zeigte sich, wie zwischenmenschliche Begegnungen und ein neues räumliches Umfeld inspirierend auf sie wirkten und sie auf neue Ideen brachte. Dies eröffnete für sie das Potential für neue Handlungsmöglichkeiten. Der gemeinsame Besuch der Bibliothek, bei dem Frau Treiber einen Bibliotheksausweis erhielt, gab ihr den Anstoß die Bibliothek so wie früher wieder regelmäßig aufzusuchen.

„Also für mich war das, wie wenn sich eine  
Türe wieder öffnet. Ich war ja immer eine  
Leserin in der Bibliothek.“

(Hanna Treiber)

Beim Museumsbesuch im Rahmen des Projektes nahm sich Hanna Treiber Folder über Freiluft-Gratiskonzerte mit. Der Gedanke, mit ihrem Mann ganz unkompliziert ein Konzert zu besuchen, wo es nicht stört, wenn sie es vorzeitig verlassen, hatte für sie etwas Animierendes. Auch auf andere Möglichkeiten wurde sie aufmerksam gemacht: „*Stadtführungen, kann ich mir vorstellen, ja.*“ Sie beschreibt die Projektteilnahme als bereichernd: „*Also ich hab jetzt auch etwas mitgenommen von unserem Zusammensein.*“

Auch Frau Holzmeister empfand die Beteiligung am Projekt als Horizont erweiternd. „*Dass ich mit 80 Jahren etwas dazu lern – schaut so aus.*“ Die Projekterfahrung zeigte auch, dass die beteiligten Personen zur Teilnahme motiviert werden mussten. Monika Frank, die eine Selbsthilfegruppe für Angehörige von Menschen mit Demenz bei Alzheimer Austria leitet, Demenzexpertin ist und selbst betreuende Angehörige war, hebt diesen Aspekt der stetigen Motivation ebenfalls hervor. Es reicht nicht aus, die betroffenen Menschen über bestehende Angebote einfach zu informieren. Auf Angebote muss immer wieder hingewiesen werden, zur Teilnahme motiviert werden. Dranbleiben und nicht locker lassen, ist von großer Notwendigkeit im Umgang mit Menschen mit Demenz wie auch ihren An- und Zugehörigen.



## Praxistipp

- Überprüfen Sie, inwiefern bestehende Angebote Menschen mit Demenz und betreuende Angehörige erreichen!
- Vernetzung mit Selbsthilfegruppen, Sozial-, Pflege- und Betreuungseinrichtungen
- Webpages für die Öffentlichkeitsarbeit barrierefrei gestalten, da diese von vielen älteren Personen besucht werden
- Niederschwellige (Gratis)Angebote



## Praxisbeispiel

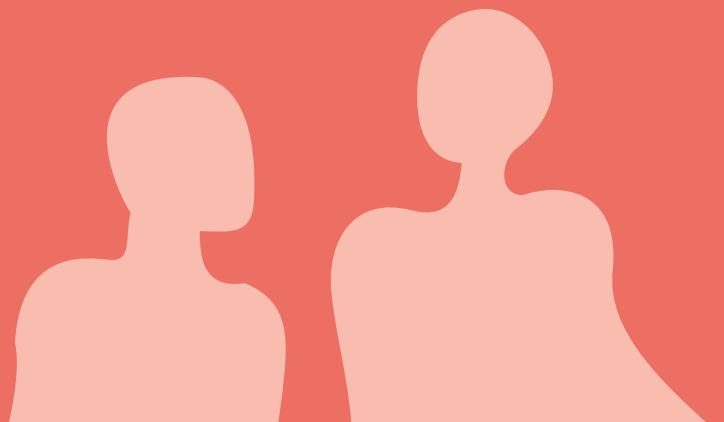
### LIVING BOOKS

Das Projekt „Eine Bibliothek für ALLE“ hat zur Vernetzung der Projektbeteiligten beigetragen und zur Entwicklung konkreter Maßnahmen und Projekte geführt. Ein Beispiel ist die gemeinsame Planung der Veranstaltung „Living Books“, also Lebende Bücher, welche noch nach Projektende stattfinden wird. In der sogenannten „Lebenden Bibliothek“ geht es um Dialog. Die „Bücher“, die ausborgt werden können, sind Menschen, die für persönliche Gespräche vor Ort „ausgeliehen“ werden. Betreuende Angehörige und Menschen mit Demenz aus dem Raum Wiener Neustadt stehen bei der Bibliotheksveranstaltung „Living Books“ für ein Gespräch bereit. Einerseits geht es darum, Menschen, die selbst von Demenz in Familie und Freundeskreis betroffen sind, zu erreichen und ihnen mit der Bibliothek ein Austauschforum zu eröffnen. Andererseits ist das Ziel, einer interessierten Öffentlichkeit das Thema „Leben mit Demenz“ näherzubringen und somit einen Beitrag zur Entstigmatisierung zu leisten.



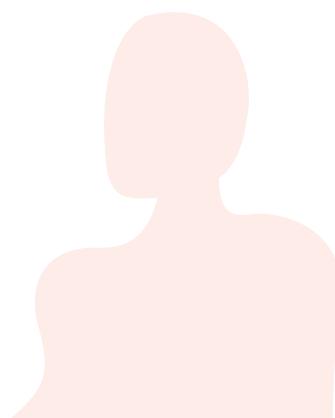
4

Demenzfreundliches  
räumliches Umfeld



Die Möglichkeiten zu sozialer Teilhabe sind eng mit dem räumlichen Umfeld in der Gemeinde verknüpft. Menschen mit Demenz berichten, dass die Vertrautheit mit dem Ort und der Aktivität wichtig ist, um zugänglich zu sein. Gewisse gesellschaftliche Entwicklungen, wie der zunehmende Ersatz von persönlichen Dienstleistungen durch technologische Alternativen, zum Beispiel automatische Bücherrückgabe in der Bibliothek oder Fahrkartenautomaten, die Personal ersetzen, erschweren Aktivitäten außer Haus, ebenso überfüllte Orte mit hohem Tempo und Lärm, oder wenn bekannte Orientierungspunkte umgebaut werden. Neben Aspekten der sozialen und räumlichen Zugänglichkeit (Barrierefreiheit) ist auch die Nutzungsfreundlichkeit von öffentlichen Einrichtungen und Orten ein wichtiger Faktor, um Menschen mit Demenz und betreuenden Angehörigen die Teilhabe an Aktivitäten außer Haus zu erleichtern. Es bewährt sich, in diesem Zusammenhang Fragen der Erreichbarkeit und zur Mobilität von Menschen mit Demenz mitaufzunehmen (siehe Projektwebsite „Demenz in Bewegung“ [unterwegs-mit-demenz.at](http://unterwegs-mit-demenz.at)).

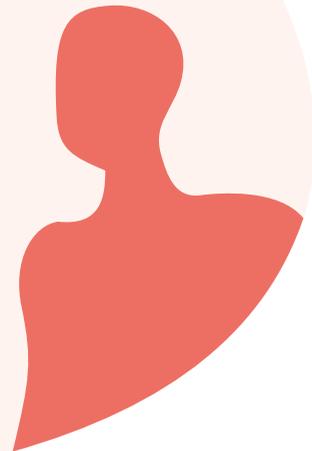
In den letzten Jahrzehnten wurde die Erkenntnis, die gebaute Umwelt von Menschen mit Demenz entsprechend ihren Bedürfnissen zu gestalten, vor allem in Krankenhäusern und Pflegeeinrichtungen praktisch umgesetzt (Marquardt & Schmiege 2009, Marquardt 2011). Öffentliche Gebäude, wie beispielsweise Bibliotheken oder Einkaufszentren, werden bislang selten gemäß demenzfreundlichen Kriterien erbaut und gestaltet. Wenn konkrete Vorhaben zur (Neu)Gestaltung des räumlichen Umfelds geplant sind, ist es wichtig, Menschen mit Demenz und betreuende Angehörige in die Planung einzubeziehen, damit ihre Wünsche und Bedürfnisse angemessen berücksichtigt werden können.



Angela Pototschnigg, mit Vergesslichkeit lebend, betont, dass sie bei einem Bibliotheksbesuch Unterstützung bei der Orientierung braucht und das Service auf Menschen mit Vergesslichkeit abgestimmt sein soll. Wichtig ist, dass es jemanden zum Fragen gibt und es wäre „*schön, wenn mich jemand im Notfall wirklich hinbegleitet*“. Farbleitsysteme sind hilfreich, es braucht aber dennoch zusätzliche Unterstützung.

„Wenn man sagt, halten Sie sich an den grünen Bereich, ohlala, bisschen schwierig, wenn ich nicht sofort einen grünen Bereich sehe. Man muss mich jetzt nicht zu den einzelnen Regalen begleiten, aber zumindest dann bis zur Farbe. Wenn man sagt ‚grüner Bereich‘, dass ich weiß, wie komme ich zu diesem grünen Bereich“. Ergänzend dazu wäre ein Übersichtsplan wichtig, „dass es dann was zum Nachschauen gibt, etwas, was aufgeklebt ist, dass ich weiß, aha, hier ist der Info-Point, da kommt, ich sag jetzt nur der gelbe Bereich, dann kommt der rote Bereich.“ Bodenmarkierungen erweisen sich als günstig. „Also wenn ich suche, schau ich liebend gern auf den Boden. Wenn ich jetzt geradeaus schaue, ich bin so abgelenkt von Ihren Büchern, ich würde es wirklich wieder verlieren, während der Boden wie in Krankenhäusern, da sagt man auch, gehen Sie den blauen Pfeilen nach, den behalt ich halt im Auge und versuche mich zu orientieren.“

(Angela Pototschnigg)



Im Projekt organisierten wir einen Workshop für alle beteiligten Organisationen zum Thema „Demenzsensible öffentliche Gebäude: Gestaltung und Struktur“. Referentin war Gesine Marquardt, sie ist Architektin, Professorin für Sozial- und Gesundheitsbauten an der TU Dresden und auf Demenzsensible Architektur spezialisiert. Der folgende Praxistipp ist auf Basis des Workshops entstanden, siehe auch: Büter & Marquardt 2019.



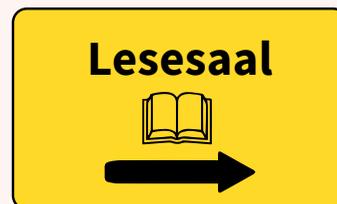
## Praxistipp

### DEMENZSENSIBLE RAUMGESTALTUNG:

Mitarbeiter\*innen öffentlicher Einrichtungen können durch einige einfache Maßnahmen zu einer demenzsensiblen Gestaltung ihrer Organisation beitragen. Die vorhandene räumliche Umgebung sollte in der Sichtweise der Person mit Demenz betrachtet werden, indem die Räume unter Verwendung einer Seheinschränkungsbrille begangen werden.

Dabei sind die folgenden Leitfragen zu untersuchen:

- Ist es hell genug? Sind einzelne Räume und Raumabfolgen wie abknickende Gänge, gut sichtbar oder verlieren sich einzelne Bereiche im Dunklen?
- Ist die Beschilderung gut lesbar? Sind die Farbkontraste ausreichend intensiv? Gibt es zu viele konkurrierende Informationen?
- Sind Schilder und Beschriftungen in Augenhöhe angebracht?
- Werden Informationen auf den Schildern mit Bild und Schrift vermittelt? (siehe Beispiel Lesesaal aus: Cerlac & Kautz 2018)



Menschen mit Demenz sind häufig in einem hohen Alter, in dem auch Erkrankungen des Bewegungsapparates zunehmen, die Mobilitätseinschränkungen mit sich bringen. Bei einer Begehung ist es ratsam einen Gehstock, Rollator und Rollstuhl zur Fortbewegung zu benützen, um sich in eine Person, die diese Mobilitätshilfen benützt, hineinversetzen zu können oder noch besser: Menschen mit Mobilitätseinschränkungen mit einzubeziehen.

Folgende Leitfragen sind zu untersuchen:

- Gibt es ausreichend Platz für einen Rollstuhl oder Rollator, um sich damit fortzubewegen, aber auch um diese abzustellen?
- Gibt es Barrieren wie Stufen und andere Unebenheiten? Lassen sich diese beheben oder umgehen? Ist der barrierefreie Weg sichtbar oder verständlich angeschrieben?
- Gibt es ausreichend Sitzgelegenheiten? Sind die Sitzgelegenheiten passend, wie dass sie stabil sind, eine Rückenlehne haben und Seitenlehnen zum Aufstützen beim Aufstehen?

#### **WEITERE ASPEKTE:**

- Um sich Unterstützung holen zu können ist es wichtig, Mitarbeiter\*innen in Sicht- und Rufweite zu haben. Wie ist dies räumlich gelöst?
- Gibt es ausreichend und gut auffindbare barrierefreie WCs, genderneutral/unisex?  
Es ist empfohlen eine Unisex-Toilette anzubieten und Abfallkübel für Hygiene- und Inkontinenzprodukte in allen WC-Kabinen bereitzustellen. Diese kann von Menschen genutzt werden, welche sich keinem Geschlecht zuordnen, sowie von pflegenden Angehörigen, die Assistenz leisten.  
Beispiel: Durch die Schaffung einer Unisex-Toilette muss ein pflegender Sohn, der seine Mutter bei dem Toilettengang unterstützt, nicht die Frauentoilette nutzen und fühlt sich dabei wohler.

#### **WEITERE HINWEISE ZU DESIGN, ARCHITEKTURPRINZIPIEN**

##### **UND BARRIEREFREIHEIT:**

- „The Dementia Enabling Environment Virtual Information Centre“ (Alzheimer’s WA): [www.enablingenvironments.com.au](http://www.enablingenvironments.com.au)
- Zugang zu Bibliotheken für Menschen mit Behinderungen (Internationaler Verband der bibliothekarischen Vereine und Institutionen 2006): [www.ifla.org/files/assets/hq/publications/professional-report/94.pdf](http://www.ifla.org/files/assets/hq/publications/professional-report/94.pdf)



## Praxistipp

### **ERGOTHERAPEUTISCHE EXPERTISE**

Ratsam ist, Expert\*innen für die demenzfreundliche Umgestaltung des räumlichen Umfelds hinzuzuziehen. Ergotherapeut\*innen weisen diesbezügliche Expertise auf. Im Projekt wurden Begehungen mit Ergotherapie-Studierenden durchgeführt.

### **Kontakt: Ergotherapie Austria – Bundesverband der Ergotherapeut\*innen Österreichs**

[www.ergotherapie.at](http://www.ergotherapie.at), Tel: +43 1 895 54 76

Weiterführende Informationen zu allgemeinen Aspekten demenzfreundlicher Gestaltung und konkreten Umsetzungsideen sind im Zuge der im Projekt entstandenen Bachelorarbeit enthalten (Depisch 2022b), herunterladbar von der Projektwebseite: [www.fhwn.ac.at/dembib](http://www.fhwn.ac.at/dembib)



## Praxistipp

### **APP IRIDIS (UNIVERSITÄT STIRLING)**

Die App hilft dabei, die eigene Organisationen auf demenzfreundliche Prinzipien zu prüfen und kann gratis heruntergeladen werden. Die Bibliothek im Zentrum hat diese App ausprobiert, um Problempunkte zu identifizieren und ein barrierefreies Leitsystem ist in Planung.

[www.stir.ac.uk/about/faculties/social-sciences/our-research/research-groups/cedar-centre-for-environment-dementia-and-ageing-research/iridis-dementia-app](http://www.stir.ac.uk/about/faculties/social-sciences/our-research/research-groups/cedar-centre-for-environment-dementia-and-ageing-research/iridis-dementia-app)



## Praxisbeispiele



### AUS DEM MUSEUM

Das Museum hat einfache Veränderungen des räumlichen Umfelds vorgenommen.

Ein Beispiel ist die blaue WC-Brille, die von weiß auf eine blaue Farbe getauscht wurde, um sie nach den Prinzipien von demenzfreundlicher Gestaltung auch für Menschen mit Seh- und Wahrnehmungsproblematiken besser sichtbar zu machen. Der Kontrast zum Boden, aber auch zur WC-Schüssel ist so viel besser sichtbar.

Die Garderobe wurde beschriftet und mit einem Kleiderhaken-Symbol versehen. Somit ist offensichtlicher, dass die Garderobe für alle zur Kleiderablage zu verwenden ist.

*vorher*



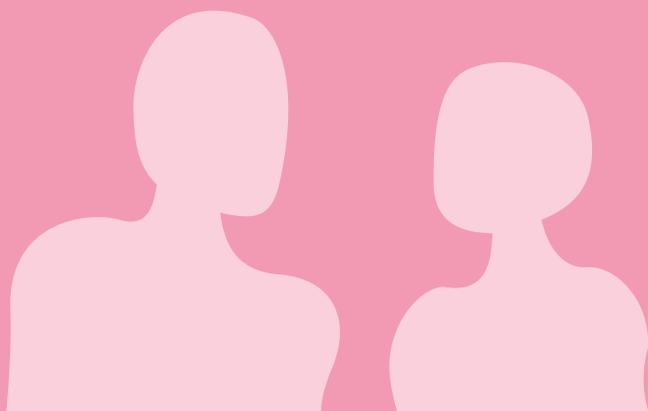
*nachher*





S

## Demenzfreundlich werden – Beispiele aus öffentlichen Einrichtungen in der Gemeinde



Im Folgenden werden die Bedürfnisse aus der Sicht der Menschen mit Demenz und betreuenden Angehörigen bezogen auf Bibliothek, Museum und Bürgerservicestelle jeweils dargestellt und darauffolgend Beispiele einzelner Praxisprojekte aus den beteiligten öffentlichen Einrichtungen, die zur Inspiration und Nachahmung einladen sollen. Einzelne Praxisprojekte und -beispiele wurden, wenn es thematisch passend war, bereits in den vorhergehenden Kapiteln dargestellt.

## Bibliothek



Lesen ist für Angela Pototschnigg, die mit Demenz lebt und eine „*Leseratte seit Kindesbeinen an*“ ist „*unheimlich wichtig. Ich lese langsamer, weil ich ein bisschen brauche, besonders wenn es nicht um leichte Lektüre geht, aber das macht ja nichts, ich hab ja die Zeit dazu*“.

### Medien

Aus Sicht der Angehörigen gibt es individuelle Erfahrungen, welche Medien sich als geeignet erwiesen haben. Die betreuenden Angehörigen empfehlen an biografische Interessen anzuschließen. „*Da gibt's dann so ein Buch über den Curd Jürgens in Bildern, das Mariandl, die Waltraud Haas, das beschäftigt. Also diese alten Dinge, die man oft zu Hause eigentlich nicht hat.*“ Weiters erzählt Alois Jemetz, dass der Einsatz von Musik bei Körperpflegehandlungen bei seiner Frau sehr wirksam ist.

„Wie es bei meiner Frau ist, die halt sehr auch auf Musik reagiert, und das ist beruhigend. Meine Frau hat gerne Bocelli, aber eine Kassette ist in drei Jahren ein bisschen zu wenig, also man bräuchte ein gewisses Repertoire, das man sich ausborgen kann.“ Margarethe Kuhnert und ihr von Demenz betroffener Mann wählen gemeinsam passende Medien aus. „Wir besprechen dann schon daheim eventuell, was er will oder er hat mir dann in der Bibliothek gesagt, eben den Bildband und dann hab ich ihn zu den Bildbänden geführt und er hat sich eben zwei ausgesucht.“

Angehörige holen sich Wissen und Rat unter anderem aus Fachliteratur, Filmen und anderen Medien. „Ja gibt schon einiges, was man sich dann heraus-holen und mitnehmen kann.“ Aber nicht alles ist hilfreich, „da steht manchmal viel Humbug drinnen“, eine Erfahrung, die Margarethe Kuhnert gemacht hatte. Zum Recherchieren „braucht man Zeit. Und diese Zeit hatte ich nicht, weil die Mutter nicht daneben sitzen hat können, weil die ist mir dauernd davon gerennt, also ich hab müssen ständig wegrennen vom PC und ich war am Abend müde.“  
(Anna Schweiger)

Angela Pototschnigg unterteilt Medien in „gute und schlechte Sachen“: Schlecht sind für sie jene Bücher und Filme, die Demenz als Schreckensszenario darstellen, „wenn man so vom schrecklichen Ende eines Lebens spricht.“ Gut sind ihrer Meinung nach Darstellungen von Demenz, die Perspektiven eröffnen.

„Es ist eine andere Art, das Alter zu erleben. Ich hab das nie empfunden, dass das jetzt meine persönliche schreckliche Form ist, mein Leben zu gestalten. Es ist so viel möglich, also ich denke, gute Literatur sollte diesen Aspekt haben, das Leben gut zu gestalten, soweit es geht für Angehörige und Betroffene. Das wäre für mich gute Literatur, weil es ist möglich.“

(Angela Pototschnigg)



Sie empfiehlt Bücher, die von Betroffenen verfasst wurden. Einerseits kann sie sich selbst weitgehend mit dem Geschriebenen identifizieren, andererseits empfindet sie es gerade für Angehörige als wichtig, in diese Perspektive einzutauchen, insbesondere wenn sich der/die Betroffene selbst nicht so gut artikulieren kann. „Ich hab Bücher von Richard Taylor gelesen, der ist ja schon verstorben, aber ich dachte mir, seine Aussprüche, dieses, ich möchte meiner Familie nicht zu viel zumuten, aber sie sollen wissen, was ich fühle, was ich mir wünsche und was ich denke, ich denk mir, was für ein guter Rat.“ Des Weiteren empfiehlt sie vorbereitend für eine Lebensphase, in der sie eventuell ihre Bedürfnisse und Wünsche selbst nicht mehr ausreichend ausdrücken kann, diese niederzuschreiben. Dazu gibt es entsprechende Bücher. Des Weiteren wünscht sie sich „leicht lesbare Literatur“, wo sie Informationen erhält, die ihr weiterhelfen und keine Fachliteratur, „wo man schon wieder Vorwissen haben muss“. Für die Zukunft, die unbestimmt ist, wo sie sich vorstellen kann, dass sie eventuell selbst nicht mehr lesen kann, wünscht sie sich Hörbücher, „es kann ja nicht immer wer da sein, der mich unterhält.“

**BUCHTIPP:** Taylor, R., & Müller-Hergl, C. (2010). Alzheimer und ich „Leben mit Dr. Alzheimer im Kopf“ (2., durchges. und erg. Aufl. ed.). Huber.



## Praxisprojekt

### THEMENREGAL DEMENZ

Die Bibliothek bietet jeden September, dem Welt-Alzheimer-Monat, in einem extra dafür ausgewiesenen Themenregal Informationen und Medien zum Thema „Leben mit Vergesslichkeit“ an. Dabei werden ausgewählte Bücher und Medien in einem zentral platzierten Regal präsentiert. Die bisherige Auswahl an Medien erfolgte gemeinsam mit der Selbsthilfegruppe Alzheimer Austria.





## Praxisprojekt

### NEUANKAUF VON MEDIEN ZUM THEMA DEMENZ

Die Bibliothek kaufte über vierzig neue Medien zum Thema Leben mit kognitiver Einschränkung an, vor allem solche, in denen die Sichtweisen von Betroffenen vermittelt wird. Die Auswahl der Medien erfolgte auf Basis von Empfehlungen von Alzheimer Austria und Expert\*innen der Workshops. Der Fokus liegt dabei auf biografischen Berichten von Menschen mit Vergesslichkeit, um zu einem differenzierten Bild vom Leben mit Demenz beizutragen. Die Liste der Medien ist auf der Website des Projekts zu finden: [www.fhwn.ac.at/dembib](http://www.fhwn.ac.at/dembib).



Mit dem QR Code sind alle Medien zum Thema Demenz der Bibliothek im Zentrum abrufbar.



## Praxisprojekt



### REGAL AKTUELLE EMPFEHLUNG – VORAUSWAHL MIT AKTUELLEN BÜCHERN

Angeregt durch das Projekt traf eine Bibliothekarin eine Vorauswahl an aktuellen Bucherscheinungen, die als Empfehlungen der Bibliothek in einem speziellen Regal präsentiert werden. Das erleichtert den Bibliotheksbesucher\*innen die Auswahl von aktuellen Büchern, ohne um Unterstützung bitten zu müssen. Das Vorauswahl-Regal wird sehr gut angenommen, da einfach „gestöbert“ werden kann, was auch für Menschen mit kognitiver Einschränkung Orientierung und Unterstützung geben kann.

## Ausleihe und Rückgabe

Betreuende Angehörige sind häufig selber schon älter und keine „digital natives“. „Ich geb einfach den Begriff ein und such dann, also ich kenn mich nicht aus mit Computer, aber für das, was ich brauche, geht's“, sagt Margit Malik. Für Margarethe Kuhnert stellt das Online-Service hingegen eine Hürde dar.

„Über den Computer einsteigen und schauen, ob die Bücher, die ich gern ausleihen möchte, ob die da sind. Ich bin zwar noch nicht dement, aber wie gesagt, da tu ich mir auch hart. Ich hab es dann manchmal einfach schon gemacht und bin hingegangen und hab dort gebeten und die hat mir dann nachgeschaut, ob das da ist oder nicht. Am liebsten tät ich daheim schauen, was da ist und was nicht, also was ich eben gerne lese. Aber der Jammer ist halt, dass ich übers Internet ich was vorreservieren kann. Und wenn man da vielleicht einen leichteren Zugang schaffen könnte, wäre das für mich ideal.“

(Margarethe Kuhnert)



Das termingerechte Zurückbringen von Medien kann zum Problem werden. Diesbezüglich wünscht sich Angela Pototschnigg ein Entgegenkommen von Bibliotheken, ein Erinnert-Werden, das für Menschen mit Vergesslichkeit passend ist.



## Praxistipp

### ERINNERUNGSSERVICE:

Ein „Erinnerungsservice“ durch das Bibliotheksteam per Anruf ist möglich, wenn der Bedarf besteht und sobald die Ausleihfrist in der Bibliothek überschritten wird.



## Praxisprojekt

### EMPFEHLUNGSKATALOG FÜR DIE GESTALTUNG DER BIBLIOTHEKS-HOMEPAGE

Studierende der Ergotherapie analysierten im Rahmen ihrer Bachelorarbeit die Homepage der Bibliothek und entwickelten einen Empfehlungskatalog zur barrierefreien Gestaltung der Homepage insbesondere für ältere Menschen und Menschen mit kognitiver Einschränkung, welche der Bibliothek zur Verfügung gestellt wurde (Hacker 2021, Hofer 2021).



## Praxistipp

### DEMENTZFREUNDLICHE HOMEPAGEGESTALTUNG

Auch wenn für einen Teil der älteren Bevölkerung die Digitalisierung sämtlicher Gesellschaftsbereiche zu Ausschlüssen führt, so ist die Verwendung von Computern, Smartphones und somit Online-Services doch auch für viele ältere Menschen und Menschen mit Vergesslichkeit zu einem selbstverständlichen Teil ihres Alltags geworden (Pichler et al. 2021). Wichtig ist, dass Websites so gestaltet sind, dass sich Menschen mit Demenz und deren Angehörige auf dieser gut orientieren können.

Hier beispielhaft ein Tipp zur Homepagegestaltung:

#### Leicht verständliche Sprache verwenden:

- Maximal 15 Wörter pro Satz
- Abkürzungen (Tel, z. B., 9.) und Sonderzeichen (&) ausschreiben
- Englische Begriffe übersetzen
- Einfache Begriffe verwenden
- Schwierige Begriffe erklären
- Konstante Verwendung derselben Begriffe

**Weitere Tipps** zu Schrift, Navigation, Farbgestaltung usw. sind im Empfehlungskatalog für die Gestaltung der Bibliothekshomepage enthalten, der im Rahmen der Bachelorarbeiten des Studiengangs Ergotherapie entstanden sind (Hacker 2021, Hofer 2021) und auf der Projektwebsite [downloadbar](http://www.fhwn.ac.at/dembib) sind: [www.fhwn.ac.at/dembib](http://www.fhwn.ac.at/dembib)

### Bibliothek als Wohlfühlort

Als leidenschaftliche Leserin begrüßt es Angela Pototschnigg sehr, wenn die Bibliothek ein Wohlfühlort ist, wo es gemütliche Lesecken mit angenehmen Lehnssesseln gibt.

Ein gemeinsamer Bibliotheksbesuch kann für betreuende Angehörige auch zu Stress führen, wie es Frau Schweiger ausführte: „*Also ich hätte die Mama müssen wirklich an der Leine halten, weil kaum hab ich mich umgedreht und so schnell war die weg.*“ Sie erzählt, wie ihre Mutter in der Bibliothek die Regale ausgeräumt hat, was ihr sehr peinlich war, obwohl die Bibliotheksmitarbeiter\*innen freundlich darauf reagiert hatten.



## Praxisprojekt

### „SITZGELEGENHEITEN“ UND „WOHNZIMMER“:

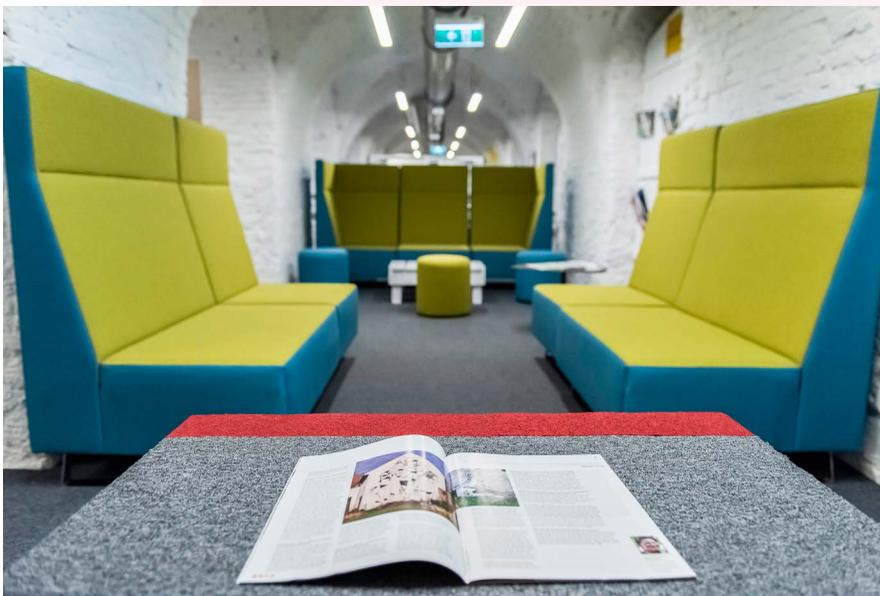
Eine Sitzgelegenheit mit Zeitschriften wurde in Sichtweite der Informations-ecke, die immer mit Mitarbeiter\*innen besetzt ist, platziert. Betreuende Angehörige können bei einem gemeinsamen Bibliotheksbesuch der Person mit Demenz vorschlagen, hier zu verweilen, in Zeitschriften zu blättern, während sie nach Medien suchen. Die Bibliotheksmitarbeitende kann sich als Ansprechperson für die Person mit Demenz anbieten und somit beiden – der Betreuungsperson und der Person mit Vergesslichkeit – Sicherheit vermitteln.



Sitzgelegenheit im Sichtfeld der Bibliothekar\*in

### DIE BIBLIOTHEK SCHAFFTE VIELFÄLTIGE SITZGELEGENHEITEN AN.

Ein „Wohnzimmer“ zum Verweilen und Zeit verbringen wurde entwickelt, welches aus einer bequemen großen Sitzlandschaft und einer Aktivitäts-ecke mit Tageszeitungen, Spielen und Tablets besteht.



Aktivitätsecke im Wohnzimmer

Angela Pototschnigg, die die Bibliothek nach den räumlichen Veränderungen besuchte, beurteilte die Aufenthaltsqualität sehr positiv: „Das sehe ich an Ihrer gemütlichen Garnitur. Da denke ich mir, das probiere ich auch gleich einmal aus. Das muss ja wirklich ein Vergnügen sein – ja ist es. Sie haben das sehr schön gemacht. Sie haben an alles gedacht.“



## Praxistipp

In der Bibliothek Orte zum Ablegen von Büchern kennzeichnen, damit sie nicht falsch eingeordnet werden.

## Museum



Führungen werden von Angela Pototschnigg sehr geschätzt, besonders spezielle für ältere Menschen. Das sind Führungen, „die anders organisiert sind, wo man vielleicht nicht das ganze Haus vorstellt, sondern Themenbereiche hat, find ich ganz toll. Und ich denke, es ist wichtig, wenn so eine Führung angeboten wird, vielleicht am Anfang diskret darauf aufmerksam macht, wo sich WCs befinden, ganz wichtig für uns, ja also das nicht zu wissen, kann unglaublichen Stress bedeuten, ja, alle Bereiche, die da für ältere Menschen gelten, glaub ich gelten auch für uns, wenn wir noch ins Museum gehen können, langsam sprechen, bitte keine Kindersprache verwenden, kurze Sätze. Es wäre schön, wenn an eine Sitzmöglichkeiten gedacht wird. Einmal ist passiert, dass ich nicht mehr stehen konnte und es war keine Sitzmöglichkeit.“

Die Erfahrung von Margarethe Kuhnert, einer betreuenden Angehörigen, zeigt, dass die Konzentration bei ihrem Mann zeitlich begrenzt ist. *„Und im Museum geht er zwar mit manchmal, aber es ist so, dass ihm nach einer Viertelstunde, 20 Minuten ist ihm das zu viel. Ich nehme an, er kann nichts mehr aufnehmen.“* Die Vermittlung durch Bilder steht mehr im Vordergrund als durch Text, wie dieser Dialog von zwei betreuenden Angehörigen zeigt:



Helene Schalk: **Bilder und nicht so viel zum Lesen, alles, was zum Lesen ist.**

Alois Jemetz: **Nicht lesen, es geht nur Bilder.**

Helene Schalk: **Große Bilder.**

Alois Jemetz: **Ja, große Bilder.**

Es kommt auch vor, dass der Mann von Margarethe Kuhnert auf sie wartet, bis sie sich eine Ausstellung fertig angesehen hat. *„Ich hab ihn unten hingesetzt, hab gesagt, du musst aber warten auf mich, weil eine Zeit hat er gehabt, wo er immer davon geredet ist.“*



## Praxisprojekt

### FORTBILDUNGEN ZU KULTURVERMITTLUNG UND KOMMUNIKATION MIT MENSCHEN MIT DEMENZ

Alle Mitarbeitenden erhielten in einem Workshop Tipps zur Kommunikation mit Menschen mit kognitiver Einschränkung. Die Museumsmitarbeitenden der Kulturvermittlung besuchten darüber hinaus die Fortbildung „Kulturbegleiter\*in für Menschen mit Demenz“. Weiterführende Informationen zur Fortbildung:

[www.museum-joanneum.at/inklusion-partizipation/projekte/kulturbegleiterin-fuer-menschen-mit-demenz](http://www.museum-joanneum.at/inklusion-partizipation/projekte/kulturbegleiterin-fuer-menschen-mit-demenz)



## Praxisprojekt

### SPEZIELLE FÜHRUNGEN FÜR MENSCHEN MIT DEMENZ UND ANGEHÖRIGE

Das Museum St. Peter an der Sperr konzipierte eine spezielle Führung für Menschen mit Demenz und ihre Angehörige durch die Sonderausstellung „Biedere Zeiten? Das Biedermeier in Wiener Neustadt“. Eine Probeführung wurde gemeinsam mit der Gruppe „Über den Berg kommen“ von Alzheimer Austria durchgeführt. Dabei handelte es sich um 4 Personen mit leichter Demenz und Begleitpersonen. Die Führung dauerte ca. 50 Minuten und wurde im Anschluss bei Kaffee und Kuchen gemeinsam reflektiert. Teilgenommen hatten auch Personen aus dem Projektteam. Spezielle Führungen durch ausgewählte Bereiche der Schausammlung werden zukünftig nach Voranmeldung möglich sein.



Im Museum St. Peter an der Sperr wurden weitere klapp- und tragbare Sesseln für den 1. Stock des Museums angekauft. Im Erdgeschoß gab es diese schon. Es zeigte sich, dass sich Personen nicht sofort entschließen, einen Sessel mitzunehmen. Wenn sie im 1. Stock müde werden, ist die Überwindung, sich diesen Klappsessel aus dem Erdgeschoß zu holen, aber meist zu groß.



## Weitere Praxisprojekte

- **Kulturvermittlungsprogramm „Der Küchenplausch“**  
mit Erinnerungsboxen für Menschen mit fortgeschrittener Demenz. Unterstützt durch Ergotherapiestudierende wurde ein Konzept erstellt, wie ein spezielles Kulturvermittlungsprogramm „zum Angreifen“ angeboten werden kann.
- **Infomaterial für einen Kurzbesuch im Museum**  
Es ist geplant, Infomaterial und einen Folder mit Empfehlungen für ausgewählte Bereiche und Gegenstände der Schausammlung für Individualbesucher\*innen in leichter Sprache zu entwickeln. So sollen Ausstellungsstücke wie zum Beispiel Alltagsgegenstände im Folder empfohlen werden, mit dem Ziel, dass auch Personen mit kurzer Aufmerksamkeitsspanne vom Museumsbesuch profitieren. Eine Vorauswahl und Hinweise im Folder erleichtern das Kulturerlebnis für Personen mit kognitiver Einschränkung und deren An- und Zugehörige.
- **Museums- und Stadttouren für Menschen mit Vergesslichkeit**  
in Kooperation mit Alzheimer Austria: Fixe Termine im Jahr mit einem Vermittlungsprogramm für Menschen mit Vergesslichkeit sollen angeboten werden.
- **Erweiterung des Inklusionsangebots**  
auch auf andere Gruppen wurde durch das Projekt angestoßen, zum Beispiel Führung durch die Sonderausstellung und die Schausammlung in Gebärdensprache.
- **Vermittlungsprojekt für Menschen mit kognitiven Einschränkungen im neuen Schaudapot** – ein Museum für Alltagsgeschichte mit Objekten zum Angreifen und darüber Sprechen.

## Bürger- servicestelle

Angela Pototschnigg beschreibt es als ein großes Problem nach der Diagnosestellung zu hilfreichen Informationen zu kommen. Sie selbst war länger auf der Suche nach für sie geeigneten Angeboten und Unterstützungsmöglichkeiten. Ihr Eindruck war, dass die Informationen, die sie erhalten hatte, oft unsortiert und zufällig waren. *„Ich war damals sehr vielen Flyern ausgesetzt und ich hatte immer das Gefühl, es ist Glückssache, wo ich bin und ob das, was ich im Flyer sehe, mich anspricht.“* Aus dieser Erfahrung heraus wünscht sie sich einen Ort, an dem Informationen über diverse Angebote und Hilfen in der Gemeinde gesammelt bereitliegen. *„Ich hab mir gedacht eine offizielle Stelle wie Bürgerservice, wie Rathaus, wie Bezirksämter, da kommen viele Leute hin, man könnte jetzt sagen, eine Ecke, wo alle Flyer gesammelt sind.“*

Diese Art von Information hat den Zweck sich einen Überblick zu verschaffen, Orientierung zu geben und Kontaktmöglichkeiten herzustellen. „*Was kann ich tun, was gibt es und ja mit Telefonnummer, dass ich anrufen kann, dass ich mich vielleicht genauer informiere, also das wäre ein Riesenwunsch.*“

Erledigungen in der Bürgerservicestelle werden zumeist von den Angehörigen übernommen, „*alleine kann er auch nicht mehr sagen, was er will, das mache automatisch alles ich.*“ (Margarethe Kuhnert) Alois Jemetz formuliert Fragen bezüglich behördlicher Angelegenheiten, die in der Angehörigenbetreuung relevant sind. „*Ein pflegender Angehöriger von einem demenzkranken Patienten hat halt so Fragen, wie tu ich denn mit einem Demenzkranken, der nicht unterschreiben kann und wir brauchen einen Pass oder einen Personalausweis und wie mach ich mit dem Kranken ein biometrisches Bild“ oder „Themen, wie beantrage ich den 500 Euro Sonderbonus für die Pflegerinnen.“*



## Praxisprojekt

### INFORMATIONSFOLDER AUF EINEM BLICK

Alle drei Organisationen und insbesondere die Bürgerservicestelle legen einen Folder mit Kontaktdaten zu Anlaufstellen im Raum Wiener Neustadt auf, in dem Betroffene und Angehörige bezüglich Leben mit Demenz Unterstützung erhalten. So erhalten Bürger\*innen einen Überblick über die Angebote in der Region. Der Folder umfasst Informationen zur Diagnose, Beratungsangebote sowie eine Darstellung der Angebote der Bibliothek im Zentrum und des Museums St. Peter an der Sperr.



## Praxisprojekt

### DEMENTZFREUNDLICHES RÄUMLICHES UMFELD:

#### EMPFEHLUNGEN FÜR DAS LEITSYSTEM UND BESCHILDERUNG

Die Bürgerservicestelle führte eine Begehung mit Studierenden der Ergotherapie der Fachhochschule Wiener Neustadt durch. Ergotherapeut\*innen sind dafür ausgebildet, aktivitätsfördernde Umwelten zu gestalten und Barrieren zu identifizieren. Die Ergebnisse wurden mit Fotos dokumentiert und waren die Grundlage für Empfehlungen. Diese Begehungen fanden im Rahmen der Bachelorarbeiten statt (Altenburger 2022, Depisch 2022b). Der daraus entstandene Empfehlungskatalog ist auf der Website [www.fhwn.ac.at/dembib](http://www.fhwn.ac.at/dembib) zu finden.



Als Beispiel konkreter Empfehlungen für die Umgestaltung der Bürgerservicestelle ziehen wir den Eingangsbereich heran, der hier abgebildet ist.

#### **FOLGENDE ÄNDERUNGEN NACH DEMENZFREUNDLICHEN PRINZIPIEN WERDEN EMPFOHLEN:**

- Der Eingangsbereich dient als Ausgangspunkt, hier sollten die Besucher\*innen einen Überblick über den Gebäudekomplex erhalten. Dies kann durch einen übersichtlichen Gebäudeplan mit gleichbleibendem Farbschema erfolgen. Farben und Kontraste geben dem Gebäude in allen seinen Teilen Ordnung und Struktur und unterstützen damit die Orientierung.
- Richtungspfeile oder Leitlinien am Boden sind überdies sehr zu empfehlen.
- Da es wichtig ist, Farbkontraste in die Bürgerservicestelle Wiener Neustadt zu bringen, ist es empfehlenswert, Innentüren in Farben zu streichen, die einen visuellen Kontrast zu den angrenzenden Wandflächen bilden, und Türgriffe so zu gestalten, dass sie leicht zu erkennen sind. Türgriffe, Klinken und Schlösser sollten für Menschen mit Demenz als solche erkennbar sein. Das gilt insbesondere für Toilettentüren, die alle in derselben Farbe gestrichen sein sollten.
- Die Anmeldung dient als erste Anlaufstelle nach Betreten der Bürgerservicestelle und soll Fragen und Auskunftswünsche von Besucher\*innen klären. Aus diesem Grund sollte sich diese deutlich vom Raum hervorheben, dies kann durch farbliche Akzente erfolgen.
- Der graue Teppich ist auf dem grauen Boden nicht gut erkennbar, zudem sind Teppiche stets Stolperfallen. Ein Entfernen des Teppichs ist daher ratsam.
- Ein Richtungspfeil zum Anmeldebereich verhindert, dass Besucher\*innen an diesem vorbeigehen.
- Das Schild „Anmeldung“ sollte optisch auffälliger gestaltet werden. Positiv anzumerken ist, dass dieses bereits eine Kombination aus Schrift und Symbol enthält.
- Eingangsmatten mit Bürstenprofilen sorgen für saubere Eingangsbereiche. In Kombination mit einem Leitsystem können sie als kontrastreiche Orientierungshilfe fortgeführt werden.
- Eine große (analoge) Uhr unterstützt hinsichtlich der zeitlichen Orientierung.

## Veranschaulichung der empfohlenen Veränderungen:



Es empfiehlt sich des Weiteren, das Farbschema des Gebäudeplans aus dem Eingangsbereich als farbles Leitsystem für das gesamte Gebäude beizubehalten, wie folgende Bilder von Lift, Stiegenhaus und Aufenthaltsbereich veranschaulichen.



# 6

## Was hat sich bewährt? Nachhaltigkeit und Empfehlungen für demenzfreundliche Projekte



Einer der wichtigsten Aspekte in Projekten ist ihre Nachhaltigkeit. Die Frage „Was hat sich bewährt und was bleibt vom Projekt?“ hat uns auch im Projekt „Eine Bibliothek für ALLE“ beschäftigt. Das Institut für systemische Organisationsforschung (I.S.O.) führte im Rahmen der Evaluation mehrere Interviews und eine Fragebogenerhebung in Bibliothek, Museum und Bürgerservicestelle durch, um die Nachhaltigkeit des Projektes zu evaluieren. Wir zitieren im folgenden Abschnitt aus dem Evaluationsbericht (Zepke & Finsterwald 2022).

### Partizipatives Vorgehen

Partizipation bedeutet soziale Teilhabe, insbesondere Teilhabe an Entscheidungen. Im Projekt war es allen Beteiligten ein Anliegen, dass Mitarbeiter\*innen über die Veränderungen ihres Berufsalltags mitentscheiden können. Daher wurden die Mitarbeiter\*innen von Anfang an eingeladen, sich aktiv am Projekt zu beteiligen. In der Evaluation beschreibt das eine Leitungsperson so:



*„Natürlich habe ich selbst als Leitung auch Ideen gehabt, aber ein Großteil der Impulse und Initiativen sind von meinen unglaublich engagierten Mitarbeiter\*innen ausgegangen. Hier gibt es auch einige, die selbst Erfahrung als pflegende Angehörige haben. Es war hier wichtig, sich darauf verlassen zu können, dass sie von sich aus spannende Projektideen einbringen und umsetzen können.“ (Bibliothek)*



### **Mitbestimmung von Menschen mit Vergesslichkeit**

Partizipation ist nicht nur für Mitarbeiter\*innen wichtig, sondern ebenso für Menschen mit Vergesslichkeit und für ihre Angehörigen. Im Projekt gab es zahlreiche Gelegenheiten teilzuhaben. An der Steuergruppe und an fast allen Workshops nahmen eine Person, die mit Vergesslichkeit lebt und ihre Unterstützerin und Demenzexpertin teil. Diese Mitbestimmung im Rahmen der Steuergruppe bewährte sich im ganzen Projekt sehr und trug zur Sensibilisierung und Entstigmatisierung in den beteiligten Organisationen bei.

### **Maßnahmen für Menschen mit Demenz als Anlass für umfassende Inklusionsstrategien**

Es stellte sich im Laufe des Projektes heraus, dass Maßnahmen, die die Orientierung von Menschen mit Demenz fördern, wie zum Beispiel klare Beschriftungen und gute Leitsysteme, auch für Menschen mit anderen Einschränkungen hilfreich sind. Auch „Barrierefreiheit“ kommt nicht nur hochbetagten Menschen mit Demenz, sondern allen bewegungseingeschränkten Personen zugute.

In den Schulungskomponenten des Projekts wurde unter anderem person-zentrierte Kommunikation und der Respekt vor den Bedürfnissen der Besucher\*innen vermittelt. Diese Fähigkeiten und Haltungen wurden von den Beteiligten für den Umgang mit schwierigen Situationen generell sehr geschätzt:



*„Auch das durchgeführte Kommunikationstraining für Umgang mit Menschen mit Demenz reicht weit über die Zielgruppe hinaus. Das hilft in allen schwierigen Situationen weiter, die immer wieder auftreten können.“ (Bibliothek)*

### **Kombination von nachhaltigen verhältnisbezogenen Maßnahmen, Bewusstseinsbildung sowie „quick wins“**

Im Projekt ging es um die Weiterentwicklung sowohl von Verhalten als auch von Verhältnissen, dies ist das Ziel von Gesundheitsförderung ist. Es wurden sowohl Wissen, Fähigkeiten und Haltung in Schulungen vermittelt, als auch Rahmenbedingungen verändert. Hier Beispiele für verhältnisbezogene Maßnahmen im Museum:



*„Wir haben hier schon ein paar einfach umzusetzende Maßnahmen gesetzt, zum Beispiel neuer farbiger Toilettensitz, Schild am Empfang für gehörlose Personen angebracht, neue Klappsessel besorgt. Wir sind auch draufgekommen, dass es eine EU-weite Zertifizierung für barrierefreie Museen gibt. Auch wenn uns das finanziell nichts einbringt, das Thema ist uns einfach wichtig. Es wird uns nachhaltig beschäftigen.“ (Museum)*



Bezüglich Bewusstseinsbildung zeigte sich, dass *„die Beteiligung am Projekt hat zu einer weiteren Sensibilisierung für das Thema Barrierefreiheit im Museum geführt.“* (Museum)

Sogenannte „quick wins“ – kleine Maßnahmen, die schnell zu einem kleinen und sichtbaren Erfolg führen – haben dazu beigetragen, die Motivation der Beteiligten während des langen Projekts aufrechtzuhalten.



*„Es war schon wichtig, dass wir immer wieder Dinge gemacht haben, die schnell und einfach umzusetzen waren und dafür einfach ein kleines Budget zur Hand gehabt haben.“* (Bibliothek)

### **Kooperationsmöglichkeiten und externe Impulse (Studierende, Betroffene)**

Die Projektbeteiligten vernetzten sich mit einer Vielzahl an sogenannten relevanten Umwelten und vergrößerten dadurch seinen Wirkungskreis. Insbesondere die Vernetzung der drei beteiligten Organisation wurde sehr positiv hervorgehoben.



*„Das Projekt hat dazu geführt, dass wir uns mit den Einrichtungen der Stadt vernetzt haben. Wir sind eine Bibliothek für Alle und als öffentliche Einrichtung, aber auch als wissenschaftliche Bibliothek haben wir eine wichtige Funktion in der Stadt, um Information und Wissen den Bürger\*innen zugänglich zu machen.“* (Bibliothek)

Es wurde die Beteiligung von Studierenden des Bachelorstudiengangs Ergotherapie sehr geschätzt:



*„Das ist schon eine große Erleichterung für uns, dass hier die Studierenden eine Analyse vornehmen.“* (Bürgerservicestelle)

Auch die Kooperation mit Menschen mit Vergesslichkeit, die das gesamte Projekt geprägt hat, wurde immer wieder positiv als Inspirationsquelle erwähnt.

### **Anlass zur Integration verschiedener Bereiche innerhalb der Organisation**



*„Für uns war das Projekt eine gute Gelegenheit, dass die Mitarbeiter\*innen des Service-Points und der Bibliothek, die zwar einige Überschneidungen aber doch unterschiedliche Aufgaben haben, hier über das gemeinsame Interesse verknüpft einander begegnet sind und gemeinsam thematisch gearbeitet haben. So hat das Projekt auch sehr zur Integration beigetragen.“* (Bibliothek)

Ein Workshop über Kommunikation mit Menschen mit Demenz wird zum Anlass genommen, hier auch die größere Gruppe der bisher in das Projekt noch nicht involvierten freiberuflichen Museumsguides mit dem Projektinhalt und dem Thema Demenz zu befassen.

**Framing des Themas kognitive Einschränkung**

Die differenzierte Rahmung des Themas Demenz („Framing“) in den zwei Kultur- und Bildungseinrichtungen ging über ein defizitorientiertes Bild hinaus. Die Evaluation hat die Bilder und Assoziationen der Befragungsteilnehmer\*innen zu Menschen mit Demenz in einer Vorher-Nachher-Befragung verglichen und festgestellt, dass die Bilder von Demenz am Ende des Projektes deutlich positiver waren, als zu Beginn – ein wichtiger Beitrag zur Entstigmatisierung.

**Räumliche Anpassungen**

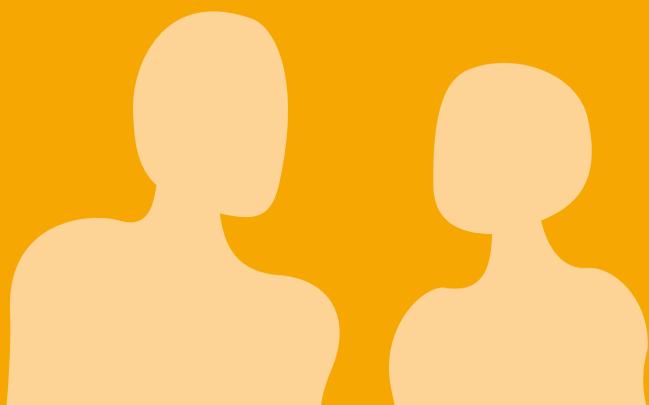
Dieses Ziel eignet sich unserer Erfahrung nach besonders gut, um konkrete, nachhaltige Veränderungen in Organisationen anzustoßen. Schnelle, kleine Umsetzungsideen, die durch den Workshop „Umwelt“ entstanden sind, konnten in kurzer Zeit umgesetzt werden, wie bereits in Kapitel 4 dargestellt.





7

## Kommunale Einrichtungen als sorgende Organisationen



Soziale Teilhabe ist ein Menschenrecht, und als solches gilt es für *alle* Menschen, unabhängig von ihren Fähigkeiten. Soziale Teilhabe meint so wichtige Dinge wie die Nutzung des öffentlichen Raums, das Eingebunden-Sein in soziale Aktivitäten und das gesellschaftliche Leben sowie in soziale Netzwerke oder die Beteiligung an Entscheidungen, die das eigene Leben betreffen. Gemeinden spielen dafür eine wichtige Rolle. Sie entscheiden über die Gestaltung des öffentlichen Raums, sie bieten Teilhabe am sozialen Leben an und sie treffen kommunalpolitische Entscheidungen, die das Leben der Bürger\*innen prägen.

Eine „Demenzfreundliche Kommune“ ist eine Gemeinde, die Menschen mit Demenz soziale Teilhabe ermöglicht, und die das gute Zusammenleben von Menschen mit und ohne Demenz fördert. Vielfältige Schritte sind notwendig, damit eine Gemeinde demenzfreundlich wird, ganz unterschiedliche Wege sind dazu denkbar. Das Projekt „Eine Bibliothek für ALLE – Demenzfreundliche Bibliothek Wiener Neustadt“ bezieht drei für das kommunale Leben in Wiener Neustadt wichtige Organisationen ein: die „Bibliothek im Zentrum“, das Museum St. Peter an der Sperr und die Bürgerservicestelle. Alle drei Organisationen haben auf unterschiedliche Weise mit Menschen mit Demenz zu tun und sie haben im Projekt Maßnahmen entwickelt, die die soziale Teilhabe von Menschen mit Vergesslichkeit und ihren Angehörigen fördern.

Die Organisationen orientieren ihre Angebote inhaltlich an den Bedürfnissen der Betroffenen und ihrer Angehörigen. So bietet zum Beispiel die Bibliothek Bücher zum Thema an und richtete ein Erinnerungsservice ein. Das Museum bietet spezielle Führungen für Menschen mit Demenz an und die Bürgerservicestelle legt Broschüren zum Thema auf. Die Mitarbeiter\*innen entwickelten ihre Fähigkeiten, mit Betroffenen, die in ihre Organisation kommen, gut und kompetent umzugehen, weiter und nahmen an Weiterbildungen zu Kommunikation mit Menschen mit Demenz teil. Und sie gestalteten ihre eigene räumliche Umgebung so, dass das Orientieren leichter fällt und dass die Bibliothek oder das Museum zum Verweilen einladen.

Dazu war es wichtig, dass das Projekt „Eine Bibliothek für ALLE“ selbst demenzfreundlich ist. Dies wurde ermöglicht, indem sich Menschen, die mit einer Demenz leben, ihre Unterstützerinnen, Angehörige und Alzheimer Austria als Selbsthilfegruppe für Menschen mit Demenz und ihre Angehörigen am Projekt beteiligten. In Zusammenarbeit mit ihnen entwickelten die drei kommunalen Einrichtungen ihre Maßnahmen. Das Projekt wurde von kommunalen Entscheidungsträgern unterstützt und von der Fachhochschule Wiener Neustadt in Kooperation mit der Universität Wien geleitet und vom Fonds Gesundes Österreich gefördert.

Das Projekt zeigt auf, dass die gute Sorge für Menschen mit Demenz keineswegs ausschließlich eine Aufgabe von Gesundheitsorganisationen ist und dass es für ein gutes Leben mit Demenz nicht nur auf gute medizinische, therapeutische und pflegerische Versorgung ankommt. Welchen Beitrag kommunale Einrichtungen dazu leisten können, dass eine Gemeinde demenzfreundlich wird und dass Menschen mit Demenz und ihre Angehörigen am sozialen Leben teilhaben können, haben wir im Projekt erfahren. Wir tragen zur Nachhaltigkeit der Projektergebnisse bei, geben in dem Projekthandbuch diese Erfahrungen weiter und hoffen, dass sie Anregungen für andere demenzfreundliche Projekte bieten.



# Wir danken ...

... dem Fördergeber Fonds Gesundes Österreich, insbesondere Anna Krappinger, Sandra Dürnitzhofer, Sandra Winkler und Verena Zeuschner für die inhaltliche und kaufmännische Betreuung.

... der Bibliothek im Zentrum, Marion Götz (Leitung), sowie allen Mitarbeiter\*innen für ihr Engagement: Gerda Braun, Eveline Duvaud, Pamela Fischer, Phillip Hahn, Judith Holzer, Martina Humer, Michela Kern, Daniel Krammer, Verena Kubicek, Anita Lechner-Schmitz, Robert Mech, Ursula Puchhammer, Christoph Schäffler, Fabrizio Sommovilla, Nadine Szep-Lafleur und Rebecca Ullmer.

... dem Museum St. Peter an der Sperr, Eveline Klein (Leitung) und allen Mitarbeiter\*innen für ihre engagierte Beteiligung: Julia Schlager (Leitung der Kulturvermittlung), Beatrix Giefing, Verena Schicker, Renate Sonntag.

... der Bürgerservicestelle, David Schiemer (Leitung) sowie allen Mitarbeiter\*innen für ihr Interesse und ihre Beteiligung: Nicholas Lang, Selina Malecek, Elisabeth Ofner, Bianca Reichel, Doris Rosenmaier, und Lisa Salinger.

... Alzheimer Austria: Monika Frank, Angela Pototschnigg, Antonia Croy und Johanna Püringer.

... jenen, die an Interviews, Begehungen und Fokusgruppen teilgenommen haben, sowie auch deren Begleitpersonen.

... den Referentinnen der Workshops, die mit ihrer Fachexpertise sehr zum Gelingen des Projekts beigetragen haben: Helga Fabianits, Edeltraud Cortolezzis, Lisa Gugglberger, Gesine Marquardt, Julia Haimburger, Ines Jungwirth und Ursula Swoboda.

... dem Bachelorstudiengang Ergotherapie der Fachhochschule Wiener Neustadt, Martina Kristler (Leitung, Steuergruppe), Ulrike Fellingner (Projektmitarbeit), den beteiligten Studierenden: Marlies Cerlac und Annika Kautz, Carina Apeltauer und Sabrina Lamac, Verena Konlechner und Petra Schrittwieser, Sandra Hofer und Gabriele Torres Barban, Christina Hacker und Lisa Hofer, Simon-Vinzenz Altenburger und Cornelia Depisch.

... der Leitung der Fakultät Gesundheit der Fachhochschule Wiener Neustadt, Bettina Koller-Resetarics und der Organisationsassistentin Elisabeth Metzner (Projektmitarbeit).

...der Geschäftsführung der Fachhochschule Wiener Neustadt, Peter Erlacher, Armin Mahr, Helmut Pfeffer.

...der kaufmännischen Unterstützung durch Thomas Fritz und Hans-Anton Mohoritsch.

... der Stadt Wiener Neustadt, insbesondere dem Bürgermeister Klaus Schneeberger, dem Magistratsdirektor Markus Biffl, der Gesundheitsstadträtin Erika Buchinger und Matthias Zauner.

... der Angehörigen -und Demenzberatung der Caritas, Ute Ötsch und Norbert Partl.

... dem Projektbeirat: Frank Amort, Markus Biffl, Ursula Costa, Bettina Koller-Resetarics, Anna Krappinger, Hanna Mayer, Ute Ötsch, Norbert Partl, Christa Rameder und Elisabeth Reitingner.

# Quellen

- Altenburger, S.-V. (2022). Die demenzsensible Bürgerservicestelle – Gesundheitskompetenz und Orientierung fördern. (Bachelor of Science in Health Studies), Fachhochschule Wiener Neustadt, Wiener Neustadt.
- Alzheimer's WA (o.J.). Dementia enabling environments. <https://www.enablingsenvironments.com.au/public-buildings.html>
- American Psychiatric Association (2013). Neurocognitive Disorders (5 ed.). <https://doi.org/doi:10.1176/appi.books.9780890425596.dsm17>.
- Büter, K. & Marquardt, G. (2019). Demenzsensible Krankenhausbauten. Handbuch und Planungshilfe. Berlin: D. O. M. publishers.
- Cerlac, M. & Kautz, A. (2018). Maßnahmen zur demenzfreundlichen Raumgestaltung einer Bibliothek. (Bachelor of Science in Health Studies), Fachhochschule Wiener Neustadt, Wiener Neustadt.
- DADO (2020). Sprachleitfaden Demenz. Deutsche Alzheimer- und Demenzorganisationen. Retrieved from <https://www.deutsche-alzheimer.de/fileadmin/Alz/pdf/Broschueren/Sprachleitfaden-Demenz-INTERNET.pdf>
- Depisch, C. (2022a). Bürgerservicestelle Wiener Neustadt - Anregungen und Empfehlungen zur demenzfreundlichen Gestaltung und Förderung der Orientierung. Retrieved from [www.fhwn.ac.at/dembib](http://www.fhwn.ac.at/dembib).
- Depisch, C. (2022b). Die demenzsensible Bürgerservicestelle – Gesundheitskompetenz und Orientierung fördern. (Bachelor of Science in Health Studies), Fachhochschule Wiener Neustadt., Wiener Neustadt.
- Duggan, S., Blackman, T., Martyr, A. & van Schaik, Paul (2008). The impact of early dementia on outdoor life. *Dementia* 7 (2), 191–204. DOI: 10.1177/1471301208091158.
- Feil, N. & Klerk-Rubin, V. de (2013). Validation. Ein Weg zum Verständnis verwirrter alter Menschen. 10., durchges. Aufl. München, Basel: E. Reinhardt.
- Fleming, R., Zeisel, J. & Bennett, K. (2020). World Alzheimer Report 2020. Design Dignity Dementia: Dementia-related design and the built environment, Volume 1. London: Alzheimer's Disease International. <https://www.alzint.org/resource/world-alzheimer-report-2020/>.
- Hacker, C. (2021). Demenzfreundliche Bibliothek –Empfehlungen für eine barrierefreie und alters- und demenzfreundliche Website. (Bachelor of Science in Health Studies), Fachhochschule Wiener Neustadt, Wiener Neustadt.
- Heimerl, K., Reitinger, E. & Eggenberger, E. (2019). Frauen und Männer mit Demenz. Handlungsempfehlungen zur personenzentrierten und gendersensiblen Kommunikation für Menschen in Gesundheits- und Sozialberufen. Broschüre des Bundesministeriums für Arbeit, Soziales, Gesundheit und Konsumentenschutz (BMASGK), Wien. [www.sozialministerium.at/broschuerenservice](http://www.sozialministerium.at/broschuerenservice).
- Heimerl, K., Plunger, P., Zechner, E. & Wegleitner, K. (2018). ‚Sorgende Gemeinden‘ – Demenzfreundliche Kommunen. Ansätze für eine gemeinsame Gestaltung gerechter Lebensbedingungen im Alter. In: Fonds Gesundes Österreich (Hg.), Faire Chancen gesund zu altern. Wien: FGÖ, 193 – 204.
- Heimerl, K., Pichler, B., Plunger, P., Tatzler, V. & Reitinger, E. (2019). Partizipation von Menschen mit Demenz fördert ihre Gesundheit. In D. Gebhard & E. Mir (Hg.), Gesundheitsförderung und Prävention für Menschen mit Demenz: Grundlagen und Interventionen (1. Aufl., 105–122). Berlin: Springer.
- Heimerl, K., Pichler, B. & Plunger, P. (2019). Challenges and strategies in communication with people with dementia and their informal caregivers in community pharmacies - a narrative approach. *Scandinavian journal of caring sciences*. Advance online publication. <https://doi.org/10.1111/scs.12789>.
- Hofer, L. (2021). Demenzfreundliche Bibliothek –Empfehlungen für eine barrierefreie und alters- und demenzfreundliche Website. (Bachelor of Science in Health Studies), Fachhochschule Wiener Neustadt, Wiener Neustadt.
- Hofer, S. (2022). Leitfaden: Demenzsensibles Museumsprogramm. (Bachelor of Science in Health Studies), Fachhochschule Wiener Neustadt, Wiener Neustadt.
- Internationaler Verband der bibliothekarischen Vereine und Institutionen (2006). Zugang zu Bibliotheken für Menschen mit Behinderungen - Prüfliste. IFLA Professional Report, No. 94 <https://www.ifla.org/wp-content/uploads/2019/05/assets/hq/publications/professional-report/94.pdf>.
- Juraszovich, B., Sax, G., Rappold, E., Pfabigan, D. & Stewig, F. (2015). Demenzstrategie. Gut leben mit Demenz. Bundesministerium für Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz. <https://www.demenzstrategie.at/>.

- Kitwood, T. (2008). Demenz: der person-zentrierte Ansatz im Umgang mit verwirrten Menschen (C. Müller-Hergl, Trans.). Bern: Huber.
- Konlechner, S. & Schrittwieser, P. (2020). Steigerung von Gesundheitskompetenz zum Thema Demenz im Kontext Bibliothek (Bachelor of Science in Health Studies). Fachhochschule Wiener Neustadt, Wiener Neustadt.
- Kullberg, A. & Odzakovic, E. (2018). Walking interviews as a research method with people living with dementia in their local community. In J. Keady, L. C. Hydén, A. Johnson & C. Swarbrick (Eds.), *Social research methods in dementia studies. Inclusion and innovation* (23-38): Routledge.
- Livingston, G., Huntley, J., Sommerlad, A., Ames, D., Ballard, C., Banerjee, S., Brayne, C., Burns, A., Cohen-Mansfield, J., Cooper, C., Costafreda, S. G., Dias, A., Fox, N., Gitlin, L. N., Howard, R., Kales, H. C., Kivimäki, M., Larson, E. B., Ogunniyi, A., Orgeta, V., Ritchie, K., Rockwood, K., Sampson, E. L., Samus, Q., Schneider, L. S., Selbæk, G., Teri, L. & Mukadam, N. (2020). Dementia prevention, intervention, and care: 2020 report of the Lancet Commission. *The Lancet*. [https://doi.org/10.1016/S0140-6736\(20\)30367-6](https://doi.org/10.1016/S0140-6736(20)30367-6)
- Marquardt, G. & Schmiege, P. (2009). Demenzfreundliche Architektur. *Zeitschrift für Gerontologie und Geriatrie*, 42(5), 402-407.
- Marquardt, G. (2011). Wayfinding for People with Dementia: A Review of the Role of Architectural Design. *HERD: Health Environments Research & Design Journal*, 4(2), 75-90.
- Pichler, B., Egger, B., Heimerl, K. & Reitingner, E. (2021). Menschen mit Demenz und (assistive) Technologie. Perspektive der Betroffenen und ihrer informellen und formellen Betreuungs- und Pflegepersonen im häuslichen Setting. Hrsg. vom Bundesministerium für Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz, Wien.
- Plunger, P., Heimerl, K., Tatzner, V. C., Zepke, G., Finsterwald, M., Pichler, B. & Reitingner, E. (2019). Developing dementia-friendly pharmacies in Austria: a health promotion approach. *Health promotion international*. Advance online publication. <https://doi.org/10.1093/heapro/daz063>.
- Powell, J. (2003). Hilfen zur Kommunikation mit Menschen mit Demenz. Köln: Kuratorium Deutscher Altershilfe.
- Reitingner, E., Egger, B., Heimerl, K., Knoll, B. & Hellmer, S. (2018). Menschen mit Demenz im öffentlichen Verkehr. Bundesministerium für Arbeit, Soziales, Gesundheit und Konsumentenschutz.
- Rothe, V., Kreutzner, G. & Gronemeyer, R. (2015). Im Leben bleiben Unterwegs zu demenzfreundlichen Kommunen. Bielefeld: transcript.
- Schrittwieser, P. (2020). Steigerung von Gesundheitskompetenz zum Thema Demenz im Kontext Bibliothek (Bachelor of Science in Health Studies), Fachhochschule Wiener Neustadt, Wiener Neustadt.
- Statistik Austria. (2022). Bevölkerung nach Alter und Geschlecht. Retrieved from [https://www.statistik.at/web\\_de/statistiken/menschen\\_und\\_gesellschaft/bevoelkerung/bevoelkerungsstruktur/bevoelkerung\\_nach\\_alter\\_geschlecht/index.html](https://www.statistik.at/web_de/statistiken/menschen_und_gesellschaft/bevoelkerung/bevoelkerungsstruktur/bevoelkerung_nach_alter_geschlecht/index.html).
- Tatzner, V. C., Reitingner, E., Plunger, P. & Heimerl, K. (2020). „Wenn es nicht schlimmer wird, kann ich damit leben“ Bedürfnisse und Erfahrungen pflegender Angehöriger von Menschen mit Demenz in Österreich. *Zeitschrift für Gerontologie und Geriatrie*, 53(3), 245-250. <https://doi.org/10.1007/s00391-019-01581-9>.
- Taylor, R. & Müller-Hergl, C. (2010). Alzheimer und ich „Leben mit Dr. Alzheimer im Kopf“ (2., durchges. und erg. Aufl. ed.). Bern: Huber. <https://d-nb.info/1001251156/04>.
- Torres Barban, G. (2022). Leitfaden: Demenzsensibles Museumsprogramm. (Bachelor of Science in Health Studies), Fachhochschule Wiener Neustadt, Wiener Neustadt.
- Universität Stirling (o.J.). Irdis. <https://www.stir.ac.uk/about/faculties-and-services/social-sciences/our-research/telehealthcare-case-study/iridis-dementia-app/>.
- WHO (2019). Internationale statistische Klassifikation der Krankheiten und verwandter Gesundheitsprobleme, 10. Revision. German Modification. 10. Retrieved from [https://www.bfarm.de/DE/Kodiersysteme/Services/Downloads/\\_node.html](https://www.bfarm.de/DE/Kodiersysteme/Services/Downloads/_node.html).
- WHO (2021). Towards a dementia-inclusive society: WHO toolkit for dementia-friendly initiatives (DFIs). Retrieved from <https://www.who.int/publications/i/item/9789240031531>.
- Zepke, G. & Finsterwald, M. (2022). Evaluierung des Projekts „Eine Bibliothek für alle – die demenzfreundliche Bibliothek Wiener Neustadt“. I.S.O. Institut für Systemische Organisationsforschung, Wien.

# Impressum

**ISBN 978-3-9503251-2-6**

**AUTORINNEN**

Verena C. Tatzler, Barbara Pichler, Petra Plunger, Rebecca Ullmer,  
Katharina Heimerl

**MEDIENINHABER**

ARGE Demenzfreundliche Bibliothek Wiener Neustadt; Bestehend aus:  
Bachelorstudiengang Ergotherapie, Fachhochschule Wiener Neustadt  
(Verena C. Tatzler)

Institut für Pflegewissenschaft, Universität Wien (Katharina Heimerl)  
Johannes Gutenberg Straße 3, 2700 Wiener Neustadt

**PRAXISPARTNER\*INNEN**

Bibliothek im Zentrum Wiener Neustadt  
Museum St. Peter an der Sperr  
Bürgerservicestelle Wiener Neustadt  
Alzheimer Austria

**PROJEKTFÖRDERGEBER**

Gesundheit Österreich GmbH  
Geschäftsbereich Fonds Gesundes Österreich  
1020 Wien, Aspernbrückengasse 2  
Projektnummer: 3084

**PROJEKTTITEL**

Eine Bibliothek für ALLE – die demenzfreundliche Bibliothek  
Wiener Neustadt (DemBib)

**PROJEKTEVALUATION**

Georg Zepke (Institut für systemische Organisationsforschung)  
Monika Finsterwald (Institut für systemische Organisationsforschung)

**FOTOS**

Wenn nicht anders bezeichnet: Nutzungsrechte: ARGE DemBib,  
Copyright: Andrea Lenc  
Erika Depisch (Empfehlungen Bürgerservicestelle)  
Stadt Wiener Neustadt (Foto Bürgerservicestelle)  
Cover: istockphoto.com

**DESIGN**

Angieneering – Design for Good / [www.angieneering.net](http://www.angieneering.net)

**KORREKTORAT**

Ilona Wenger

**HERSTELLER**

Druckerei Janetschek GmbH

**HERSTELLUNGSORT**

3060 Heidenreichstein

**ZITIERVORSCHLAG**

Tatzler, V.C., Pichler, B., Plunger, P., Ullmer, R. & Heimerl, K. (2022).  
Bibliothek, Museum, Bürgerservicestelle für ALLE. Gut leben mit Demenz  
in der Gemeinde. Projekthandbuch. Wiener Neustadt.





**ARGE DEMENZFREUNDLICHE BIBLIOTHEK WIENER NEUSTADT**

**[www.fhwn.ac.at/dembib](http://www.fhwn.ac.at/dembib)**

