



**LEBEN  
MIT DEMENZ.**

Demenzfreundliche  
Apotheke

## Endbericht zur Verbreitung der Projekterfahrungen und Ergebnisse

<b>Projektnummer</b>	2719
<b>Projekttitle</b>	Kommunale Gesundheitsförderung in Salzburger Apotheken – ein Beitrag zur demenzfreundlichen Stadt: Demenzfreundliche Apotheke Stadt Salzburg
<b>Projektträger/in</b>	Österreichische Apothekerkammer
<b>Projektlaufzeit, Projektdauer in Monaten</b>	01.03.2016 – 31.08.2017
<b>Schwerpunktzielgruppe/n</b>	MitarbeiterInnen in Apotheken, betreuende Angehörige von Menschen mit Demenz, MitarbeiterInnen von Beratungs- und Unterstützungsangeboten
<b>Erreichte Zielgruppengröße</b>	20 Apotheken – ca. 220 MitarbeiterInnen, betreuende Angehörige 2000, Allgemeinbevölkerung über Medienberichte
<b>Zentrale Kooperationspartner/innen</b>	Institut für Palliative Care und OrganisationsEthik, AAU; Alzheimer Angehörige Salzburg; Stadt Salzburg
<b>Autoren/Autorinnen</b>	Petra Plunger, Barbara Pichler, Katharina Heimerl Georg Zepke
<b>Emailadresse/n Ansprechpartner/innen</b>	sabine.wallmann@apothekerkammer.at
<b>Weblink/Homepage</b>	----
<b>Datum</b>	31.08.2017





IFF-Wien  
Fakultät für Interdisziplinäre Forschung und Fortbildung  
Institut Palliative Care und OrganisationsEthik



**LEBEN  
MIT DEMENZ.**

Demenzfreundliche  
Apotheke

# Projekt „Kommunale Gesundheitsförderung in Salzburger Apotheken – ein Beitrag zur demenzfreundlichen Stadt: Demenzfreundliche Apotheke Stadt Salzburg“

## Endbericht

### Auftraggeberin:

Österreichische Apothekerkammer  
Spitalgasse 31  
1090 Wien

### Auftragnehmerin:

Assoz. Prof.in Dr.in Katharina Heimerl (Projektleitung)  
IFF-Institut für Palliative Care und OrganisationsEthik  
der AAU-Klagenfurt Wien Graz  
1070 Wien, Schottenfeldgasse 29  
[katharina.heimerl@aau.at](mailto:katharina.heimerl@aau.at)  
[www.aau.at/pallorg](http://www.aau.at/pallorg)

### Autorinnen:

Petra Plunger, Barbara Pichler, Katharina Heimerl  
IFF-Institut für Palliative Care und OrganisationsEthik  
der AAU-Klagenfurt Wien Graz  
1070 Wien, Schottenfeldgasse 29

## 1. Kurzzusammenfassung

### Projektbeschreibung

Apotheken sind niederschwellige Settings für Beratung und Betreuung von Menschen mit Demenz und betreuenden Angehörigen, und auch AkteurInnen im kommunalen Umfeld.

Aufbauend auf den Erkenntnissen des Pilotprojekts „Demenzfreundliche Apotheke“ (FGÖ Projekt Nr.2316) wurden Apotheken in der Stadt Salzburg zu gesundheitsförderlichen Settings im Sinne der Ottawa Charter weiterentwickelt (Laufzeit April 2016 – August 2017). Maßnahmen wurden in den Bereichen Pharmazeutische Betreuung, Vermittlung von Beratungsangeboten, Sichtbarkeit und Entstigmatisierung des Themas Demenz und kommunale Aktivitäten entwickelt. Wesentliche Elemente waren eine Fortbildungsreihe für Apotheken zu den Themen Kommunikation, Vernetzung mit Beratungseinrichtungen sowie Pharmazeutischen Betreuung, eine „Vernetzungsmesse“ mit Betreuungseinrichtungen für Menschen mit Demenz in der Stadt Salzburg, und die „Woche der Demenzfreundlichen Apotheke“. Den beteiligten Apotheken wurde das Logo „Demenzfreundliche Apotheke“ als Qualitätsausweis übergeben. Alle Aktivitäten wurden mit ApothekenmitarbeiterInnen, und betreuenden Angehörigen entwickelt und in Kooperation mit lokalen Beratungs- und Unterstützungseinrichtungen umgesetzt. Die Stadt Salzburg bot mit ihrer laufenden Entwicklung zur Demenzfreundlichen Stadt dafür ideale Rahmenbedingungen: KooperationspartnerInnen waren neben der Plattform „Demenzfreundliche Stadt Salzburg“ Beratungs- und Betreuungseinrichtungen, Selbsthilfegruppen, betreuende Angehörige und Menschen mit Demenz, die ihre Erfahrungen in das Projekt einbringen wollten, sowie die interessierte Öffentlichkeit.

### Ergebnisse

20 von insgesamt 32 Apotheken aus der Stadt Salzburg haben sich zu „Demenzfreundlichen Apotheken“ entwickelt, was auch auf das Engagement der Salzburger Apothekerkammer zurückzuführen ist. Die Vernetzungsmesse als neues Format hat sich im regionalen Kontext sehr bewährt. Die Woche der „Demenzfreundlichen Apotheke“ hat dem Thema Demenz in der Stadt gute Sichtbarkeit verliehen, wurde aber von einzelnen Apotheken als aufwändig in der Organisation beschrieben. Künftige Projekte in regionalem Kontext sollten die Themen Motivation für die Teilnahme, regionale Sichtbarkeit, und Aufwand für einzelne Apotheken gut balancieren.

## 2. Projektkonzept

### Projektvorgeschichte:

Das Projekt "Kommunale Gesundheitsförderung in Salzburger Apotheken – ein Beitrag zur demenzfreundlichen Stadt: Demenzfreundliche Apotheke Stadt Salzburg" beruht einerseits auf den Erfahrungen aus dem Pilotprojekt "Demenzfreundliche Apotheke" (gefördert u.a. vom FGÖ, Projektnummer 2316, siehe Endbericht an den FGÖ), andererseits auf Entwicklungen, die in der Stadt Salzburg hin zur "Demenzfreundlichen Stadt" initiiert wurden.

Aus den Evaluationsergebnissen und den Ergebnissen des Forschungsteils des Forschungs-Praxisprojekts "Demenzfreundliche Apotheke" ergeben sich folgende zentrale Ergebnisse:

- Apotheken sind eine wichtige Anlaufstelle für betreuende Angehörige, die diese regelmäßig aufsuchen, v.a. wenn die betreuten Personen Menschen mit fortgeschrittener Demenz sind
- Interventionen auf drei Ebenen haben sich in Apotheken als machbar und wirkungsvoll erwiesen: ressourcenorientierte Beratung zur Arzneimitteltherapie, informelle Beratung zu Unterstützungs- und Beratungsangeboten, und kommunale Maßnahmen in Kooperation mit PartnerInnen aus dem lokalen/regionalen Umfeld

Das Projekt baut auf den Erfahrungen aus dem Pilotprojekt "Demenzfreundliche Apotheke" auf und nützt gleichzeitig die günstigen Rahmenbedingungen in der Stadt Salzburg. Zentral waren für das Projekt "Kommunale Gesundheitsförderung in Salzburger Apotheken – ein Beitrag zur demenzfreundlichen Stadt: Demenzfreundliche Apotheke Stadt Salzburg" folgende Aspekte:

- Potential in der "Zielkongruenz" der Entwicklungen in der Stadt Salzburg zur Demenzfreundlichen Stadt mit dem Projekt.
- stärkere Berücksichtigung der kommunalen Ebene wurde ermöglicht durch die Projektumsetzung im Stadtgebiet Salzburg
- strafferes Programm für die Apotheken: Im Pilotprojekt war es möglich, Maßnahmen beispielhaft zu erproben (z.B. Partizipation von betreuenden Angehörigen in der Umsetzungsphase, interventionsorientiertes Workshopdesign), gleichzeitig wurde der Zeitrahmen von manchen Apotheken als relativ lang wahrgenommen. Der Interventionszeitraum mit den Apotheken wurde im aktuellen Projekt auf 1 Jahr (inkl. Information über das Projekt und Klärung der Teilnahme) gestrafft, die Anzahl der Workshops von 8 auf 5 reduziert
- Sichtbarkeit erhöhen: Da alle teilnehmenden Apotheken in der Stadt Salzburg angesiedelt waren, erhöhte sich die Sichtbarkeit für das Thema Leben mit Demenz.
- Partizipation von betreuenden Angehörigen und wenn möglich Menschen mit Demenz im regionalen Setting fördern

## **Problemstellung**

Das Projekt zielte darauf ab,

- durch die gesundheitsfördernde Gestaltung bestehende Beratungsangebote in der öffentlichen Apotheke entlang der Bedürfnisse von Menschen mit Demenz und ihren pflegenden Angehörigen weiterzuentwickeln
- den Zugang der Betroffenen – Menschen mit Demenz und ihren Angehörigen – zu bedarfs- und bedürfnisgerechten Versorgungsangeboten zu erleichtern
- die Apotheke als gesundheitsförderliches Setting zu entwickeln, indem sowohl auf individueller Ebene (ApothekenmitarbeiterInnen) als auch auf organisationaler Ebene (Apothekenbetrieb) Lernen ermöglicht und gefördert wird
- zur Entstigmatisierung von Demenz und zu einer veränderten öffentlichen Wahrnehmung von Menschen mit Demenz (Fokus auf Person mit ihren Fähigkeiten, nicht nur auf Krankheit und Defiziten) und ihren pflegenden Angehörigen im regionalen Umfeld in der Stadt Salzburg beizutragen

## **Gesundheitsdeterminanten**

gesundheitsfördernde materielle Umwelt:

Die "Demenzfreundliche Apotheke" sollte als eine gesundheitsfördernde Einrichtung entwickelt werden, z.B. indem organisatorische Änderungen vorgenommen wurden, leicht zugängliche Angebote entwickelt wurden, und über Vernetzungen mit Beratungs- und Unterstützungseinrichtungen in der Stadt Salzburg

gesundheitsfördernde soziale/gesellschaftliche Umwelt:

Soziale Unterstützung und ein demenzfreundliches soziales Klima sollten gefördert werden, z.B. indem Menschen in der Region die Möglichkeit geboten wurde, sich mit dem Thema Demenz auseinanderzusetzen, und indem Aktivitäten der Apotheken abgestimmt mit Aktivitäten der Plattform "Demenzfreundliche Stadt Salzburg" stattfanden, das Logo "Demenzfreundliche Apotheke" sollte ebenfalls zur Sichtbarkeit beitragen

gesundheitsfördernde personale Ressourcen und Verhalten (Berufsgruppen in Apotheken, Menschen mit Demenz und Angehörige):

Haltungen und Einstellungen zum Thema Demenz sollten diskutiert werden, und Wissen und Kompetenzen zum Thema Umgang mit Demenz sollten gefördert werden. Damit sollte auch ein gesundheitsförderndes Verhalten aller Beteiligten unterstützt werden. Menschen mit Demenz und betreuenden Angehörigen sollte ermöglicht werden, ihre Perspektive einzubringen, um ihr Selbstvertrauen zu stärken.

## **Settings**

Das Projekt zielte darauf ab, das Setting öffentliche Apotheke gemäß der Ottawa Charter 1986 – „re-orienting health services“ – weiter zu entwickeln. Weitere involvierte Settings waren Beratungs- und Unterstützungseinrichtungen für betreuende Angehörige und Menschen mit Demenz, sowie die Demenzfreundliche Stadt Salzburg als kommunales Setting. Im Folgenden wird auf die einzelnen Settings und Ihre Charakteristika näher eingegangen.

Setting öffentliche Apotheke:

20 von 32 Apotheken aus der Stadt Salzburg haben sich zu Demenzfreundlichen Apotheken entwickelt. Diese erfreulich hohe Teilnahme wurde durch die proaktive Bewerbung des Projekts durch die Salzburger Apothekerkammer, sowie durch die kontinuierliche Begleitung der Projektapotheken vonseiten der Apothekerkammer unterstützt.

Öffentliche Apotheken zeichnen sich durch folgende Spezifika aus, die sie als Setting für Gesundheitsförderung interessant machen:

Chancen:

- Sie sind niederschwellig, also regional leicht erreichbar, und ohne Anmeldung und lange Wartezeiten für die Betroffenen zugänglich
- Sie bieten den Betroffenen eine "Eintrittspforte" in das Versorgungssystem und ermöglichen damit eine Kommunikation über gesundheitsrelevante Themen, ohne den Bezug zu Gesundheit extra herstellen zu müssen

- das Setting Apotheke ermöglicht durch die Verankerung von Apotheken im regionalen Umfeld den Einbezug der Lebenswelt von Betroffenen in die Beratung und Betreuung, somit ergibt sich eine höhere Wahrscheinlichkeit, dass auch psychosoziale Aspekte der Krankheitsbewältigung, die Menschen mit Demenz und Angehörige betreffen thematisiert werden, bzw. dass auch Implikationen für das Alltagsleben der Betroffenen besprochen werden können
- Interaktionen in öffentlichen Apotheken zeichnen sich durch einen hohen Anteil kommunikativer Elemente (Beratung, Betreuung) aus
- Betroffene, die in Apotheken Unterstützung suchen, sind an Information und Beratung interessiert, da sie sich üblicherweise einerseits in einer Situation befinden, die hohe psychosoziale Anforderungen stellt,
- ApothekerInnen haben in vielen Fällen länger bestehende, auf Vertrauen basierende Beziehungsbeziehung zu (in vielen Fällen älteren) Menschen, ihnen werden Wissen und Kompetenz in gesundheitsbezogenen Fragen zugeschrieben, damit steigt die Wahrscheinlichkeit, dass Angebote in der Apotheke von den Betroffenen angenommen werden (dieser Punkt ist als ergänzend zur partizipativen Entwicklung der Interventionen zu sehen!)
- Apotheken sind insbesondere für ältere Menschen eine wichtige gesundheitsbezogene Anlaufstelle, die regelmäßig aufgesucht wird (aufgrund der medikamentösen Behandlung unterschiedlicher Erkrankungen)
- Apotheken werden aufgrund des niederschweligen Zugangs auch und besonders von sozial benachteiligten (älteren) Menschen für gesundheits- bzw. krankheitsbezogene Hilfestellungen genutzt
- Das Berufsbild von ApothekerInnen in öffentlichen Apotheken hat sich in den vergangenen Jahren rund um die Kernfunktion der Arzneimittelversorgung und -beratung hin zu gesundheitsbezogenen Beratungsleistungen erweitert, viele Apotheken haben somit Erfahrungen mit unterschiedlichen gesundheitsbezogenen Aktivitäten, die an Prävention und Gesundheitsförderung anschlussfähig sind
- Kontakthäufigkeit: pro Tag ergeben sich in den Apotheken in Österreich 390.000 Kontakte mit erkrankten Personen, Angehörigen oder nahestehenden Menschen, das sind durchschnittlich 300 Kontakte pro Apotheke
- Umfang der in öffentlichen Apotheken beschäftigten Personen: in den ca. 1300 österreichischen Apotheken arbeiten ca. 15.000 Beschäftigte
- v.a. ältere Menschen erwarten sich in der Apotheke auch gesundheitsrelevante Informationen und sehen sie als ein geeignetes Setting für die Thematisierung von Fragen rund um die Betreuung von Menschen mit Demenz (Information und Sichtbarkeit)

Herausforderungen:

- das Vergütungssystem in öffentlichen Apotheken ist nach wie vor produktbezogen (sowohl was die Ausgaben der Sozialen Krankenversicherung als auch private Ausgaben anbelangt)
- eine mögliche Konkurrenzsituation zwischen einzelnen benachbarten Apotheken, insbesondere, wenn diese wie im vorliegenden Projekt geographisch eng nebeneinander angesiedelt sind
- die ökonomische Orientierung neben der sozialen/Versorgungsorientierung der öffentlichen Apotheken muss berücksichtigt werden
- die ökonomische Orientierung wird von den Apotheken in eine Kosten/Nutzen Abwägung übersetzt und führt dazu, dass die Bereitschaft zu Zeitinvestitionen im Projekt gering ist

Setting Beratungs- und Unterstützungsangebote für Menschen mit Demenz und ihre Angehörigen:

Die Vernetzungsmesse hat die teilnehmenden Apotheken mit Beratungs- und Unterstützungseinrichtungen aus der Stadt Salzburg für Menschen mit Demenz und betreuende Angehörige in Kontakt gebracht, damit Apotheken das Wissen über diese Einrichtungen weitergeben können. Ein weiteres Ziel des Projekts in diesem Setting war es, diese Einrichtungen für die Angebote von Apotheken zu sensibilisieren.

Das Setting Beratungs- und Unterstützungsangebote für Menschen mit Demenz und ihre pflegenden Angehörigen zeichnet sich durch folgende Spezifika aus:

- Unter Beratungs- und Unterstützungsangebote für Angehörige von Menschen mit Demenz fallen eine Vielzahl von Angeboten mit unterschiedlicher Ausrichtung; diese umfassen u.a. Schulungen für Angehörige von Menschen mit Demenz, Selbsthilfegruppen, aufsuchende Einzelberatung bzw. Familienberatung bei den Betroffenen zu Hause, Beratung im Krankenhaus im Zuge des sog. Entlassungsmanagements, Beratung von Angehörigen im Pflegeheim oder Krankenhaus, Memory Kliniken, spezialisierten Pflegeangeboten, Hotlines, Pflegetelefon, Tagesbetreuung und Therapieaufenthalte,
- Beratungs- und Unterstützungsangebote für Angehörige von Menschen mit Demenz sind z.T. punktuell in Form von Projekten und Initiativen eingerichtet, was z.T. mit einer zeitlichen und regionalen Begrenzung dieser Angebote einhergeht, da diese Angebote nicht oder nur zum Teil in die Regelversorgung übernommen werden. Nur wenige entsprechende Angebote finden sich demgemäß in der Regelversorgung.
- Es gibt wenig gesichertes Wissen darüber, inwiefern die Angebote untereinander vernetzt sind.
- Die Erreichbarkeit der verschiedenen Angebote kann für Betroffene (Menschen mit Demenz und ihre Angehörigen) eine Herausforderung darstellen, entweder durch mangelnde regionale Angebote oder dadurch, dass die Angebote den Betroffenen oder den Angehörigen der Gesundheitsberufe (Ärztinnen, ApothekerInnen) nicht oder zu wenig bekannt sind.
- Die Nutzung der Angebote kann durch Gefühle der Unsicherheit und Scham aufseiten der Betroffenen erschwert werden.
- Im Österreichischen Demenzbericht 2014 und in der Expertise „Beratung von Angehörigen von Menschen mit Demenz – Ein Beitrag zur Lebensqualität zuhause“ wurden v.a. das Problemfeld Informationsdefizit, aber auch die Krisenintervention, und Angehörigenunterstützung als Problemfelder identifiziert.
- im Rahmen der Bedürfniserhebung im Pilotprojekt "Demenzfreundliche Apotheke" berichten betreuende Angehörige z.T. von schwer erreichbaren Angeboten (z.B. Entfernung vom Wohnort, Öffnungszeiten), und zu wenig demenzspezifischen Angeboten
- Beratungs- und Unterstützungsangebote erreichen vorwiegend betreuende Angehörige, aber auch Fachpersonen und die interessierte Öffentlichkeit.

Setting Kommune:

Im Projektverlauf wurden die einzelnen Interventionsschritte mit der Initiative „Demenzfreundliche Stadt Salzburg“ abgestimmt. Kontakte zu Beratungs- und Unterstützungseinrichtungen, die bereits in der Plattform Demenzfreundliche Stadt Salzburg organisiert waren,



wurden für die Vernetzungsmesse zur Verfügung gestellt. Zu Beginn der Woche der Demenzfreundlichen Apotheke wurde eine Pressekonferenz gemeinsam mit der Stadt Salzburg und dem FGÖ abgehalten. Darüber hinaus hat die Stadt Salzburg das Projekt durch Workshopräumlichkeiten in den Salzburger Pflegeheimen und durch Ko-Finanzierung unterstützt. Die durch das Projekt entwickelten Angebote wurden auf der Website der Demenzfreundlichen Stadt Salzburg sichtbar gemacht. Die Landesgeschäftsstelle der ÖAK hat das Projekt „Demenzfreundliche Apotheke Stadt Salzburg“ am Care-Camp 2016, das dem Thema Demenz gewidmet war, vorgestellt.

Die Kommune – als der Stadtteil, das Grätzl, die Gemeinde – ist ein etabliertes Setting der Gesundheitsförderung, das sich durch folgende Spezifika auszeichnet: Kommunen beeinflussen durch ihre sozialen Strukturen, ihre Kulturen und Traditionen und ihre Angebote die Gesundheit aller BürgerInnen. Gesundheitsförderung auf kommunaler Ebene betrifft unterschiedliche AkteurInnen, Organisationen und Politikbereiche, was hohe Ansprüche an Koordination und Vernetzung stellt. Kommunen bilden den Rahmen für spezifische Settings wie Schulen, Arbeitsplatz und Gesundheitseinrichtungen – hier ergeben sich Möglichkeiten für Kooperationen. Kommunale Gesundheitsförderung kann in Österreich auf eine lange Tradition und viele Erfahrungen – z.B. durch die Gesunden Gemeinden in unterschiedlichen Bundesländern – zurückblicken. Insbesondere für ältere Menschen spielt das kommunale Setting im Sinne einer sozialraumorientierten Gesundheitsförderung eine wichtige Rolle: In der Kommune verbringen sie ihren Alltag und können für Gesundheitsförderung gut erreicht werden, z.B. über spezifisch verfasste Beteiligungsprozesse oder über (ApothekerInnen als) MultiplikatorInnen, was v.a. für sozial benachteiligte ältere Menschen eine wichtige Rolle spielt. Hier können auch die unterschiedlichen Lebensbedingungen, Bedürfnisse, Erfahrungen und Ressourcen von älteren Menschen sehr gut berücksichtigt werden, und es kann auf wichtige Themen der Gesundheitsförderung für ältere Menschen wie soziale Teilhabe, seelische Gesundheit und Lebensstile eingegangen werden. Auch das Empowerment der Betroffenen kann z.B. durch Einbindung in Gruppen zum Wissens- und Erfahrungsaustausch – gefördert werden. Apotheken wurden als wichtige AkteurInnen der kommunalen Gesundheitsförderung für ältere Menschen benannt, wenn die Ziele Entwicklung gesundheitsfördernder Angebote, Zusammenarbeit, Vernetzung und Kooperation, soziale Mobilisierung und Kompetenzentwicklung angesprochen sind.

Im Hinblick auf das Thema Demenz hat die "Demenzfreundliche Kommune" der Aktion Demenz in Deutschland eine VorreiterInnenrolle zum Thema kommunales Setting eingenommen: Angestrebt wird, Demenz als soziale Herausforderung einer älter werdenden Gesellschaft zu thematisieren und durch Sensibilisierung der Öffentlichkeit, der Medien und Politik einen Beitrag zu Entstigmatisierung zu leisten, das Wohlbefinden der Betroffenen und ihrer Angehörigen zu fördern, soziale Isolation zu verhindern, und den Betroffenen ein möglichst langes Verbleiben in ihrem gewohnten Umfeld zu ermöglichen. Menschen in der Kommune sind dazu aufgerufen, in ihrem Umfeld zu einem besseren Miteinander von Menschen mit und ohne Demenz beizutragen. Das Förderprogramm der Robert Bosch Stiftung Menschen mit Demenz in der Kommune" unterstützt Umsetzungsmaßnahmen von Kommunen finanziell, die Aktion Demenz bietet beratende Unterstützung (z.B. via Homepage) an. Das Programm "Demenzfreundliche Kommune" wurde in Vorarlberg übernommen und hat bereits zahlreiche teilnehmende Gemeinden und Städte.

### Herausforderungen

- geringe Entscheidungsspielräume, geringer Einfluss von BürgermeisterInnen auf gesundheitsförderungsrelevante Themenstellungen – die Verantwortung für Gesundheit ist breit gestreut
- mangelnde Ressourcen für Gesundheitsförderungsmaßnahmen
- Apotheken werden von der kommunalen Politik und von der Zivilgesellschaft als kommunale Akteure noch nicht ausreichend wahrgenommen, hier hat das Projekt Neuland betreten

### Zielgruppen

#### Direkte Zielgruppen:

- MitarbeiterInnen in Apotheken der Stadt Salzburg
- betreuende Angehörige von Menschen mit Demenz

#### Indirekte Zielgruppen:

- MitarbeiterInnen aus Beratungs- und Unterstützungseinrichtungen in der Stadt Salzburg, – Allgemeinbevölkerung in der Stadt Salzburg

#### MitarbeiterInnen in der öffentlichen Apotheke:

ApothekenleiterInnen, angestellte ApothekerInnen, Pharmazeutisch-kaufmännische Angestellte, und andere Bedienstete in den Apotheken in der Stadt Salzburg.

Ressourcen der Zielgruppen in der Apotheke sind ihr oft langjähriges Betreuungsverhältnis, und ihre Kenntnis der Betreuungssituation über die Arzneimitteltherapie hinaus. Darüber hinaus hat sich im Pilotprojekt „Demenzfreundliche Apotheke“ gezeigt, dass die MitarbeiterInnen ein hohes Problembewusstsein für die Betreuungssituation zeigen und ihr berufliches Handeln in den Rahmenbedingungen der Apotheke als Betrieb als Care-Arbeit gestalten. Ferner zeigte sich im Pilotprojekt, dass die MitarbeiterInnen ein hohes Interesse daran haben, dass Menschen mit Demenz gut betreut und betreuende Angehörige gut beraten werden, und dass sie es für ihre Arbeit als unterstützend erleben, im Netzwerk mit anderen Organisationen aus dem Gesundheits- und Sozialbereich arbeiten, vorrangig mit Ärztinnen/Ärzten, aber auch mit der Selbsthilfe und der Pflege. Bedarf haben sie nach einer besseren Wahrnehmung der Apotheke in der Betreuung gesehen – v.a. von den Trägerorganisationen der Freien Wohlfahrt.

Die ApothekenmitarbeiterInnen/Apotheken in Salzburg wurden durch die Landesgeschäftsstelle der ÖAK bereits vor Projektstart über das Projekt informiert, und wurden im Rahmen eines Apothekerkammerabends nochmals informiert und zur Teilnahme am Projekt eingeladen. Die Teilnahme beruhte auf Interesse und war freiwillig, das Interesse war sehr hoch (20 von 32 Apotheken).

Eine Herausforderung für die Teilnahme waren betriebsinterne Gegebenheiten: Kleinbetriebe mit fixierten Öffnungszeiten können Personal nicht sehr flexibel zu Fortbildungen/Projekttaktivitäten delegieren. Um auf diese Gegebenheiten einzugehen, wurde die Praxisphase auf ein Jahr verkürzt und auch die Anzahl der Workshops reduziert.

Die Ressourcen, Werte, Interessen und Bedarfe der ApothekenmitarbeiterInnen wurden über Betreuungsnarrative erhoben: Diese Methode hat sich im Pilotprojekt „Demenzfreundliche

Apotheke“ sehr bewährt, da sie sachliche und emotionale Aspekte in der Betreuung sichtbar macht und aufgrund des Settings (Workshop mit den teilnehmenden Apotheken) sich die Möglichkeit bietet, untereinander Erfahrungen auszutauschen (als eine Form des Lernens und Empowerments).

#### Betreuende Angehörige und Menschen mit Demenz:

Sie waren im Projekt Hauptzielgruppen, deren Lebensqualität gefördert werden sollte. Im Pilotprojekt hat sich gezeigt, dass die Partizipation in den unterschiedlichen Projektphasen von betreuenden Angehörigen sehr geschätzt wurde, weil sie ihre Perspektive einbringen konnten und diese Anregungen auch aufgenommen wurden. Die Beteiligung von Menschen mit Demenz ist im Pilotprojekt phasenweise (bei der Entwicklung des Logos) gelungen, dazu gab es die Hypothese, dass Menschen mit Demenz aufgrund der immer noch bestehenden Stigmatisierung und aufgrund der Tatsache, dass sie bisher in nur einer Gruppe in Wien organisiert sind, schwerer zu erreichen sind.

Betreuende Angehörige verfügen über ein hohes Wissen und umfangreiche Erfahrungen in der Beratung und Betreuung, gerade wenn sie in einer Selbsthilfegruppe organisiert sind. Apotheken wurden als ein wichtiges Setting beschrieben, um im lokalen Umfeld die Sichtbarkeit für das Thema Demenz zu erhöhen.

Die Ressourcen, Werte, Interessen und Bedarfe von betreuenden Angehörigen wurden über eine Fokusgruppe mit TeilnehmerInnen aus der Selbsthilfegruppe Alzheimer Angehörige Salzburg erhoben. Darüber hinaus war der Leiter der Selbsthilfegruppe an allen Maßnahmen im Projekt beteiligt.

Der angenommene direkte Projektnutzen für betreuende Angehörige – dass sie von gesundheitsförderlichen, demenzfreundlichen Angeboten in ihrer „Stammapotheke“ profitieren würden, lies sich nur ansatzweise realisieren, da einige Mitglieder der Selbsthilfegruppe nicht in der Stadt Salzburg wohnten.

#### MitarbeiterInnen aus den Beratungs- und Betreuungsangeboten in der Stadt Salzburg:

Sie waren als indirekte Zielgruppe in das Projekt eingebunden. AnbieterInnen von Beratungs- und Unterstützungsangeboten für Menschen mit Demenz und ihre betreuenden Angehörigen (als weitere PraxispartnerInnen) wurden im Zuge der Vernetzungsmesse kontaktiert und zur Teilnahme eingeladen. Darüber hinaus haben sie Informationsmaterialien bereitgestellt, und waren an der Organisation und Durchführung von Veranstaltung im Rahmen der Woche der Demenzfreundlichen Apotheke beteiligt.

Die Allgemeinbevölkerung als indirekte Zielgruppe in der Stadt sollte insbesondere über Maßnahmen im Zuge der „Woche der Demenzfreundlichen Apotheke“ durch die Apotheken erreicht werden.

#### **Zielsetzungen des Projekts**

- Der personenzentrierter Umgang mit Menschen mit Demenz als ein Mittel der Gesundheitsförderung ist in öffentlichen Apotheken bekannt und etabliert. Wissen und

Handlungskompetenzen von ApothekerInnen und anderen in der Apotheke arbeitenden Berufsgruppen werden in Bezug auf den personenzentrierten Umgang mit Menschen mit Demenz erweitert.

- Bestehende Angebote in der Stadt Salzburg zur Beratung und Entlastung von Menschen mit Demenz und ihren Angehörigen sind in Partnerapotheken bekannt.
- Die Pharmazeutische Betreuung in Apotheken ist entlang der Bedürfnisse von Menschen mit Demenz u/o betreuenden Angehörigen organisiert und berücksichtigt und stärkt ihre spezifischen Ressourcen.
- Betroffene – Menschen mit Demenz und ihre pflegenden Angehörigen – haben einen verbesserten Zugang zu Beratungs- und Unterstützungsleistungen.
- Betroffene erfahren einen wertschätzenden und würdevollen Umgang in den beteiligten Apotheken.
- Partnerapotheken beteiligen sich aktiv an der Vernetzung mit bestehenden Beratungs- und Betreuungsangeboten in der Stadt Salzburg.
- In den Partnerapotheken existieren spezifische Angebote für Menschen mit Demenz.

### 3. Projektdurchführung

#### Aktivitäten und Methoden

##### Aufbau Kooperation mit Partnerapotheken:

Alle Apotheken in der Stadt Salzburg wurden über das Projekt im Rahmen eines Kammerabends informiert und zur Projektteilnahme eingeladen. Die Projektteilnahme war freiwillig, alle interessierten Apotheken sollten sich am Projekt beteiligen können, daher wurde frühzeitig über das Projekt informiert, um apothekeninterne Abstimmungen zu ermöglichen.

##### Aufbau Kooperation mit weiteren Partnerorganisationen aus der Stadt Salzburg

Alzheimer Angehörige Salzburg wurde als lokale Selbsthilfegruppe zur Projektteilnahme eingeladen.

Über die Plattform „Demenzfreundliche Stadt Salzburg“ wurden die Mitglieder dieser Plattform über das Projekt informiert. Insbesondere sollen Beratungs- und Unterstützungsangebote angesprochen werden.

##### Organisation und Durchführung der Bedürfniserhebung mit betreuenden Angehörigen:

Eine Fokusgruppe mit Mitgliedern der Selbsthilfegruppe Alzheimer Angehörige Salzburg wurde durchgeführt. Die inhaltliche Ausrichtung der Fokusgruppe orientierte sich an den Erfahrungen aus dem Pilotprojekt, zusätzlich wurden detaillierte Fragen zu den Themen Umgang mit der Arzneimitteltherapie aufgenommen.

Um die Bedürfnisse und Perspektiven betreuender Angehöriger während des gesamten Projektverlaufs sichtbar zu machen, hat der Leiter der Selbsthilfegruppe an den Workshops teilgenommen und ein Angebot im Rahmen der Woche der Demenzfreundlichen Apotheke organisiert und war an der Weiterentwicklung der Toolbox-Broschüre beteiligt. Bei der Vernetzungsmesse war die Selbsthilfegruppe mit mehreren Personen vertreten und hat auch Informationsmaterialien zur Verfügung gestellt.

### Organisation und Durchführung der Bedarfserhebung mit den Partnerapotheken:

Im Rahmen des Startworkshops mit den TeilnehmerInnen aus den Partnerapotheken wurde eine Bedarfserhebung in Form von „Betreuungsnarrativen“ durchgeführt. Diese Methode hat sich im Pilotprojekt „Demenzfreundliche Apotheke“ bewährt und verfolgt unterschiedliche Zielsetzungen im Sinne der partizipativen Gesundheitsforschung. Neben der Klärung von Bedarfen wie die aktive Beteiligung der Berufsgruppen geht es auch um Reflexion des Arbeitsalltags in der Apotheke und um Reflexion ethischer Fragen. Im Rahmen des Startworkshops wurden Fallgeschichten erhoben, die die ApothekenmitarbeiterInnen gemeinsam mit KollegInnen aus den Partnerapotheken sowie mit einem Experten für Kommunikation mit Menschen mit Demenz bearbeitet haben.

### Organisation und Durchführung einer Workshopreihe

Der erste Teil der Umsetzungsphase war der detaillierten Information über das Projekt inkl. Klärung offener Fragen und der Fortbildung zu den Themen Kommunikation und Pharmazeutische Betreuung gewidmet, dazu wurde eine Informationsveranstaltung für alle Apotheken der Stadt Salzburg organisiert.

Im Startworkshop hatten die teilnehmenden Apotheken (insgesamt 22) die Gelegenheit, das Projekt näher kennenzulernen und offene Fragen zu klären. Ein weiteres Thema war die Bedarfserhebung in Form von Betreuungsgeschichten aus den Apotheken, die im Anschluss gemeinsam bearbeitet wurden. Der zweite Teil des Workshops war dem Thema Kommunikation gewidmet. Alle Workshopteile wurden interaktiv und partizipativ gestaltet.

Im Workshop „Pharmazeutische Betreuung“ wurde das Thema Arzneimitteltherapie bei Demenz von einem Facharzt für Neurologie und einer Klinischen Pharmazeutin beleuchtet. Im Anschluss daran haben die TeilnehmerInnen anhand von Praxisbeispielen modellhaft erarbeitet, wie Beratung zur Arzneimitteltherapie ressourcenorientiert gestaltet werden kann, welche Kooperationen es dafür braucht und welche spezifischen Fragestellungen zum Thema Demenz auftauchen können.

Die Themenauswahl der Workshops beruhte auf Vorerfahrungen aus dem Projekt „Demenzfreundliche Apotheke“. Als ReferentInnen wurden ExpertInnen aus der Stadt Salzburg gewonnen, die in Zukunft auch AnsprechpartnerInnen für die Partnerapotheken sein könnten.

### Organisation und Durchführung einer „Vernetzungsmesse“

Im Rahmen einer „Vernetzungsmesse“ wurden KooperationspartnerInnen aus der Stadt Salzburg eingeladen, sich vorzustellen und ihre Angebote bekannt zu machen. Insgesamt haben sich 21 Organisationen an der Vernetzungsmesse beteiligt. Die Partnerapotheken hatten die Möglichkeit, die Angebote kennenzulernen. Gleichzeitig sollten die KooperationspartnerInnen darüber informiert werden, welche Rolle Apotheken in einer bedürfnisorientierten Beratung und Betreuung von Menschen mit Demenz und betreuenden Angehörigen spielen können. Die Perspektiven von betreuenden Angehörigen und Menschen mit Demenz wurden über die Teilnahme der Selbsthilfegruppe an der Vernetzungsmesse repräsentiert. Der Prozess des Austausches wurde durch ein eigens entwickeltes Design und die entsprechende Moderation unterstützt.

### Entwicklung eines Flyers in einfacher Sprache über die Angebote der „Demenzfreundlichen Apotheke“

Um möglichst viele Personen über die Demenzfreundliche Apotheke zu informieren und einen Zugang zu den Angeboten zu ermöglichen, wurde vom Projektteam (IFF) und in Kooperation mit der österreichweiten Selbsthilfegruppe „Alzheimer Austria“ und Menschen mit Demenz ein Flyer in leichter Sprache entwickelt und erprobt. Der Flyer wurde den teilnehmenden Apotheken zur Verfügung gestellt.

#### Organisation und Durchführung der „Woche der Demenzfreundlichen Apotheke“

Auf Basis der Ergebnisse der Bedürfniserhebung und der Erhebung der Bedarfe und mit dem Wissen und den Erfahrungen aus den Fortbildungsworkshops und der Vernetzungsmesse planten Partnerapotheken ihre Aktivitäten im Rahmen der „Woche der Demenzfreundlichen Apotheke“, die die regionalen Gegebenheiten berücksichtigten und die Interessen der teilnehmenden AkteurInnen (Apotheken, Betroffene, Beratungsangebote, andere Partner) aufgenommen haben. Für die Planung und Umsetzung wurden Kooperationen mit den aus der Vernetzungsmesse bekannten KooperationspartnerInnen aus der Stadt Salzburg geschlossen bzw. weitere Kooperationspartner gesucht, um Ressourcen zu bündeln. In die Planung und Durchführung der „Woche der Demenzfreundlichen Apotheke“ sollten auch Menschen mit Demenz bzw. betreuende Angehörige einbezogen werden, indem interdisziplinäre thematische Projektgruppen gebildet wurden, in die Angehörige und Menschen mit Demenz, TeilnehmerInnen aus den Partnerapotheken und VertreterInnen der regionalen Angebote eingebunden wurden. Dieses Kriterium konnte in einigen Angeboten der Woche der Demenzfreundlichen Apotheke erfüllt werden. Die Praxisprojekte wurden durch die Partnerapotheken, sowie im Rahmen der Kooperation mit der Plattform „Demenzfreundliche Stadt Salzburg“ bekanntgemacht und beworben.

Die Partnerapotheken wurden in der Planung und Durchführung inhaltlich – mit Fokus auf die Qualitätskriterien der Gesundheitsförderung – und organisatorisch vom Projektteam (IFF) durch folgende Maßnahmen unterstützt:

- Es wurde eine Auswahl von ca. 5 erprobten Maßnahmen erstellt, aus denen die Partnerapotheken auswählen konnten. Die Themen bzw. die Auswahl der Maßnahmen orientieren sich an den Erfahrungen aus dem Pilotprojekt „Demenzfreundliche Apotheke“.
- Im Rahmen eines Planungsworkshops wurden die Rahmenbedingungen für die „Woche der Demenzfreundlichen Apotheke“ diskutiert, die Auswahl der Maßnahmen vorgestellt und erste Planungsschritte unternommen.
- Während der Planungsphase wurden die Apotheken inhaltlich und organisatorisch vom Projektteam im Rahmen telefonischer Einzeltermine beraten.
- Die individuelle Bewerbung der Praxisprojektwoche durch die Partnerapotheken wurde durch die Übergabe des Logos „Leben mit Demenz. Demenzfreundliche Apotheke“ unterstützt. Die Plattform „Demenzfreundliche Stadt Salzburg“ wurde in die Bewerbung eingebunden.

Das Ende der Umsetzungsphase markierte ein Abschlussworkshop mit den Partnerapotheken. Er diente der Reflexion der Projektergebnisse, dazu war auch das Evaluationsteam eingeladen. Im Rahmen des Abschlussworkshops wurde auch die Toolbox inkl. der Broschüre „Ins Ge-

sprach kommen über Demenz“ und weiterer erprobter Materialien übergeben. Die Perspektiven von betreuenden Angehörigen und Menschen mit Demenz wurde über die Teilnahme der Selbsthilfegruppe am Abschlussworkshop repräsentiert.

#### Aktualisierung der Broschüre „Ins Gespräch kommen über Demenz“ und der Toolbox

Die Broschüre „Ins Gespräch kommen über Demenz“, welche im Rahmen des Pilotprojekts „Demenzfreundliche Apotheke“ entwickelt wurde, wurde aktualisiert und es wurden Materialien aus den Beratungs- und Unterstützungsangeboten in Salzburg gesammelt. Die Broschüre und die Toolbox wurden im Rahmen des Abschlussworkshops an die Partnerapotheken übergeben. Die KooperationspartnerInnen im Projekt haben ebenfalls die Broschüre erhalten, wie auch die Mitglieder der Selbsthilfegruppe. Die Broschüre steht auch als Download auf der Website der ÖAK zur Verfügung.

#### Öffentlichkeitsarbeit und Publikationen:

Über das Projekt und die Woche der Demenzfreundlichen Apotheke wurde in einer Pressekonferenz informiert. Auf der Homepage der Demenzfreundlichen Stadt Salzburg – <https://www.konfetti-im-kopf.at> – ist die Demenzfreundliche Apotheke als Angebot angeführt. In die Diskussion in der wissenschaftlichen Community sind Ergebnisse aus dem Projekt durch Präsentationen bzw. eine Publikation eingebracht worden.

Zielgruppen: Allgemeinbevölkerung, betreuende Angehörige, Menschen mit Demenz:

- Pressekonferenz „Woche der Demenzfreundlichen Apotheke“ am 23.4.2017
- Homepage der Demenzfreundlichen Stadt Salzburg: „Demenzfreundliche Apotheke“ ist als Angebot angeführt <https://www.konfetti-im-kopf.at/>

Zielgruppe: WissenschaftlerInnen

- Projektpräsentation Congress of the European Society for Health and Medical Sociology, 26.6. 2016, Genf
- Projektpräsentation und WS-Organisation „Ältere Menschen, Arzneimittel und Apotheken“ DGSMP Tagung 2016 / Essen 14.9.2016
- Projektpräsentation Preconference „Patient participation in health care research and innovation“ EUPHA 2016 / Wien, 1.11.2016
- Plenarvortrag Jahrestagung der Dt. Gesellschaft für Klinische Pharmazie, München, 13.11.2016
- Diskussion des partizipativen Forschungs-Praxis-Ansatzes im Rahmen eines Workshops des „Netzwerks für Partizipative Gesundheitsforschung PartNet“: Einladung an die Wissenschaftlerinnen des Instituts für Palliative Care und OrganisationsEthik Katharina Heimerl, Petra Plunger, Martina Ukowitz, Berlin, 2.12.2016

#### Projektgremien/-strukturen und die Rollenverteilung im Projekt

##### Projektmanagement

Institut für Palliative Care und OrganisationsEthik, Projektleitung: Katharina Heimerl, Wiss. Mitarbeiterinnen: Petra Plunger, Barbara Pichler

### Entscheidungsprozesse

Eine Projektsteuergruppe wurde eingerichtet. Mitglieder waren Kornelia Seiwald und Diemut Strasser, Apothekerkammer Salzburg; sowie Katharina Heimerl, Petra Plunger und Barbara Pichler, Institut für Palliative Care und OrganisationsEthik.

Fallweise war das Evaluationsteam in die Steuergruppe zur Präsentation und Diskussion der Evaluations(zwischen)ergebnisse eingeladen. Die Steuergruppe hat sich im Laufe des Projektes insgesamt 6 Mal getroffen, die Treffen fanden vor Ort in Salzburg in der Landesgeschäftsstelle der Apothekerkammer Salzburg statt.

### Beratungsprozesse

Als Beratungsgremium, das die Steuergruppe berät, wurde ein Beirat eingerichtet. Mitglieder im Beirat waren die Steuergruppe, sowie für das Pilotprojekt Frau Monika Natlacen / Alzheimer Austria und Herr Heinz Habersfeld / NÖ Apothekerkammer. Aufgabe des Beirats waren Sicherung der Kontinuität der Projekterfahrungen sowie der Wissenstransfer. Im Rahmen des Beirats wurde die Überarbeitung der Toolbox-Broschüre diskutiert und beschlossen.

Mit folgenden ExpertInnen aus den Lebens- bzw. Arbeitswelten, die für das Projekt relevant waren, wurde regelmäßig Austausch gesucht: Selbsthilfegruppe Alzheimer Angehörige Salzburg / Herr Manfred Fischer, Plattform „Demenzfreundliche Stadt Salzburg“ / Herr Patrick Pfeifenberger, ApothekenmitarbeiterInnen aus den beteiligten Apotheken.

### Vernetzungen und Kooperationen

- Demenzfreundliche Stadt Salzburg
- Selbsthilfegruppe Alzheimer Angehörige Salzburg
- Zahlreiche Organisationen im Rahmen der Vernetzungsmesse

### Veränderungen/Anpassungen des Projektkonzeptes, der Projektstruktur und des Projektablaufes

Es gab keine wesentlichen Änderungen – das Projekt wurde wie geplant umgesetzt.

## **4. Evaluationskonzept**

### Evaluationsform:

Es wurde laut den Förder-Bestimmungen des FGÖ (Höhe der Fördersumme) eine externe Evaluation beauftragt. Diese wurde von I.S.O – Institut für Systemische Organisationsforschung durchgeführt.

### Evaluationskonzept

Die Evaluation folgte folgenden Prinzipien (zit. nach Anbot I.S.O. 2015):

- „Die Evaluation soll zu einer erhöhten Handlungskompetenz der ProjektbetreiberInnen beitragen, indem steuerungsrelevante Ergebnisse aus dem Projekt rückgekoppelt



werden und ein extern moderierter Rahmen zur Reflexion des Projekts geboten wird. Damit stellt sie eine Unterstützung zur laufenden Projektsteuerung und prozessbegleitenden Qualitätssicherung dar.

- Die Evaluation soll einen Beitrag zu Partizipation der definierten Zielgruppen darstellen und diese zur kritischen Reflexion anregen.
- Die Evaluation soll sicherstellen, dass die Erfahrungen, die im Rahmen des Projekts gemacht wurden, gesichert und vergemeinschaftet werden („organisationales Lernen“ im Projekt und Wissensmanagement).
- Die Evaluation versteht sich als eine Kombination aus Prozessevaluierung (formative Evaluation) und Ergebnisevaluierung (summative Evaluation). Bei der Prozessevaluierung geht es darum, Daten zur laufenden Qualitätssicherung des Projektes zu erheben und rückzukoppeln, bei der Ergebnisevaluierung werden die zuvor definierten Ergebnisse des Projekts (Zielerreichung) überprüft.
- Die Evaluation soll eine sinnvolle und für die Projektbetreiber/innen zeitlich überschaubare ergänzende Unterstützung darstellen. Damit werden andere im Rahmen des Projekts stattfindende evaluationsnahe Maßnahmen (Projektdokumentationen, Befragung,...) ergänzt.“

#### **Die Evaluation aus Projektsicht:**

Aus Projektsicht haben sich das Evaluationskonzept und die gewählten Evaluationsmethoden bewährt, insbesondere was die Rückkoppelungsschleifen mit dem Projektteam mit dem Ziel der Qualitätssicherung anbelangt. Für die Theorie und Praxis der Gesundheitsförderung ergeben sich neue Einblicke, was organisationales Lernen und die Einbindung kommunaler Akteure anbelangt.

Hervorzuheben ist, dass bereits das Pilotprojekt wichtige Erkenntnisse zur Durchführung der Evaluation und zu relevanten Fragestellungen geliefert hat, auf dieses Wissen konnte im aktuellen Projekt aufgebaut werden. Ziel der Evaluation war auch, Unterschiede zum Pilotprojekt in der Projektanlage und -durchführung aufzuzeigen und zu reflektieren. Es konnten steuerungrelevante Erkenntnisse gewonnen werden, z.B. im Zuge der Beratung der Apotheken bei der Durchführung der Praxisprojekte.

## **5. Projekt- und Evaluationsergebnisse**

### **Zusammenfassung der Projektergebnisse**

Im Rahmen des Projekts ist es gelungen, dass sich 20 Apotheken aus der Stadt Salzburg zu Demenzfreundlichen Apotheken entwickelt haben. Insbesondere ist es gelungen, dass

- die beteiligten Apotheken Wissen und Fähigkeiten zur Beratung und Betreuung von Menschen mit Demenz und betreuenden Angehörigen erworben haben

- die beteiligten Apotheken Beratungs- und Unterstützungseinrichtungen für betreuende Angehörige und Menschen mit Demenz kennenlernen und sich mit ihnen vernetzen konnten

Dem Projekt wurde allgemein von den beteiligten Apotheken eine mittlere Wirkung zugeschrieben. Die selbsteingeschätzte Kompetenz im Umgang sowohl mit betreuenden Angehörigen als auch mit Menschen mit Demenz hat sich signifikant verbessert, wobei diese Verbesserung von einem überwiegenden Teil der TeilnehmerInnen dem Projekt zugeschrieben wurde. Auch jene ApothekenmitarbeiterInnen, die nicht direkt (zB durch Besuch von Workshops) am Projekt beteiligt waren, schreiben die Wirkung dem Projekt zu, was den Schluss nahelegt, dass es in den beteiligten Apotheken gelungen ist, das Wissen zu teilen. (Evaluationsbericht S. 40 ff.)

Bezüglich der Vernetzung lässt sich festhalten, dass sich der professionelle Austausch klar verbessert hat. Der professionelle Austausch umfasst v.a. Ärztinnen/Ärzte, aber auch das Seniorenbüro der Stadt Salzburg und diverse Trägerorganisationen. Auch die Bekanntheit der Aktivitäten der Demenzfreundlichen Stadt Salzburg, im Rahmen derer das Projekt situiert war, hat zugenommen. (Evaluationsbericht S. 45 ff.)

Auf Basis der Projektergebnisse – z.B. neue Erkenntnisse aus der Fokusgruppe mit betreuenden Angehörigen – und im Rahmen dieses Projekts entwickelter und erprobter Interventionen (Vernetzungsmesse und Woche der Demenzfreundlichen Apotheke) – wurde die Toolbox Broschüre überarbeitet und in einer 2. überarbeiteten Auflage neu aufgelegt. Diese Broschüre steht für alle Interessierten auch auf der Homepage der ÖAK zum Download bereit.

Die gesammelten Projektergebnisse und erprobten Unterlagen, Infobroschüren usw. wurden wie schon im Pilotprojekt in einer „Toolbox“ gesammelt und gemeinsam mit der neu aufgelegten Broschüre den Partnerapotheken übergeben. Diese Maßnahme dient auch der nachhaltigen Sicherung der Projektergebnisse, bzw. ist die Toolbox auch je nach den Bedürfnissen der Partnerapotheken erweiterbar und dient als Wissensspeicher in der Demenzfreundlichen Apotheke.

Das Projekt konnte einen wesentlichen Beitrag zur Initiative „demenzfreundliche Stadt Salzburg“ leisten und sich mit dieser gut vernetzen.

Als Maßnahme der Nachhaltigkeit wurden alle Salzburger Apotheken in das seit dem Pilotprojekt bestehende „Netzwerk demenzfreundliche Apotheke“ eingeladen, Das nächste Treffen findet im Herbst 2017 statt.

### **Zusammenfassung der Evaluationsergebnisse**

„Das Projekt „Demenzfreundliche Apotheke in der Stadt Salzburg“ hat, sowohl was das Projektthema als auch die im Projekt gewählte Herangehensweise betrifft, aus Evaluierungssicht sehr gute Voraussetzungen bei den MitarbeiterInnen in den Apotheken auf Interesse und hohe Akzeptanz zu stoßen.

Das Projekt kann zum einen auf Vorerfahrungen und gut bewährte Praktiken aus dem Vorgängerprojekt in Wien und Niederösterreich aufbauen. Gleichzeitig ist es durch die Einbindung in das umfassendere stadtpolitisch initiierte Projekt „Demenzfreundliches Salzburg“ weitaus stärker im kommunalen Setting eingebunden und hat dadurch eine potenziell höhere Breitenwirksamkeit. Das findet etwa darin seinen Ausdruck, dass nahezu alle Apotheken der Stadt Salzburg flächendeckend am Projekt teilnehmen. Die wenigen Apotheken, die sich

nicht beteiligten, tun das nach Einschätzung der Salzburger Apothekerkammer nicht aus inhaltlichen Vorbehalten sondern auf Grund plausibler betriebsinterner Gründe. Es bestehen auch bereits erste Überlegungen, wie diese Apotheken in den noch von den Projekterfahrungen profitieren können. Durch die breite regionale Beteiligung und durch die umfassendere Thematisierung von Demenz im Rahmen der „Demenzfreundlichen Stadt Salzburg“ haben die Aktivitäten im Rahmen der „Demenzfreundlichen Apotheker“ ein hohes Potenzial für öffentliche Aufmerksamkeit und Wirksamkeit.

Bei der Fragebogenerhebung unter den MitarbeiterInnen der beteiligten Apotheken (also nicht nur den unmittelbaren an den Projektworkshops teilnehmenden Personen selbst) zeigt allein die hohe Beteiligung an der Erstbefragung (119 Fragebögen aus 20 von 23 der beteiligten Apotheken von MitarbeiterInnen aus allen Berufsgruppen) sowie die ausführliche und differenzierte Nutzung der zahlreichen offenen Fragen das große Interesse am Projekt. Dieses wird von 79% der Befragten als „sinnvoll“ oder „sehr sinnvoll“ gesehen, besonders da einheitlich die Einschätzung besteht, dass Apotheken als gut verankerte, niederschwellige Anlaufstelle im regionalen Setting für praktikable und kompetente Unterstützung der unmittelbar Betroffenen und deren Angehörigen sehr gut geeignet sind.

Weiters wird in der Befragung deutlich, dass der Kontakt mit Menschen mit Demenz und deren Angehörigen im Apothekenalltag häufig ist. Ein Viertel der Befragten geben an, mehrmals die Woche mit Betroffenen und deren Angehörigen Kontakt zu haben, ein weiteres Viertel mehrmals im Monat. Die Kontakte führen zugleich häufig zu Überforderung. So fühlen sich circa 40 % der Befragten „gar nicht kompetent“ oder nur „wenig kompetent“ im Umgang mit Menschen mit Demenz sowie mit deren Angehörigen. Etwa die Hälfte der Befragten hat bereits verunsichernde Situationen im Umgang mit Menschen mit Demenz in Ihrem Berufsalltag erlebt. Als besonders verunsichernd werden die Kommunikationsschwierigkeiten, der Umgang mit herausforderndem Verhalten von Menschen mit Demenz, aber auch die Unklarheit, wie sichergestellt werden kann, dass die Medikation korrekt eingenommen wird, empfunden.

Trotz dieser Verunsicherung haben die Befragten aber oft bereits hilfreiche Alltagspraktiken entwickelt, wie sie in solchen schwierigen Situationen aktiv (z.B. über die Weitergabe von Information, aber auch über Unterstützung, indem etwa Erklärungen vereinfacht aufgeschrieben werden etc.), sowie auch passiv (Ruhe vermitteln, zuhören, sich entsprechend Zeit nehmen und wertschätzende und respektvolle Umgangsformen) reagieren können.

Der aktuelle Vernetzungsgrad der Apotheken mit anderen ProfessionistInnen und Institutionen, die für Menschen mit Demenz wichtig sind, wird als sehr gering beschrieben. Ein Großteil der Befragten gibt an, dass keine Vernetzung zur Themenstellung mit weiteren ExpertInnen oder Institutionen besteht bzw. dass sie nichts darüber wissen. Bezüglich Vernetzung wird insbesondere an niedergelassene praktische ÄrztInnen sowie FachärztInnen, aber auch an Selbsthilfegruppen, gedacht.

Der Informationsgrad zum Projekt ist bisher für die meisten der Befragten zufriedenstellend, allerdings gibt es hier große Unterschiede zwischen den Apotheken. Erstaunlicherweise ist die Informationszufriedenheit insbesondere in kleineren Apotheken geringer. Generell gilt es aber in diesem Projekt, das ja nicht nur als Qualifizierung von Einzelpersonen, sondern als Intervention in die gesamte Organisation und damit als Beitrag zum organisationalen Lernen von Apotheken konzipiert ist, sicherzustellen, dass ein guter Informations- und Sensibilisierungstransfer zwischen denjenigen MitarbeiterInnen, die unmittelbar an den Workshops teilnehmen, und ihren KollegInnen in der Apotheke unterstützt wird.

Als wesentliche Stolpersteine für den Projektverlauf kristallisieren sich folgende Faktoren heraus: Zum einen wird es als schwierig gesehen, dieses sensible und oft tabuisierte Thema angemessen in der Praxis anzusprechen. Oft auch, da den Betroffenen ihr Zustand nicht immer bewusst ist. Zusätzlich wird der Zeitmangel im oft auch stressigen Verkaufsaltag, aber auch das Fehlen von geschützten sozialen und örtlichen Räumlichkeiten als Hürde gesehen. Damit verknüpft ist die Frage der Kompetenzen und Möglichkeiten als ApothekerIn über die pharmazeutische Seite hinausgehende Beratung anzubieten problematisiert. Entscheidend scheint es hier, keinen überhöhten Beratungsanspruch zu entwickeln, sondern eher auf die Wirksamkeit von „informeller Bildung“ durch die ApothekenmitarbeiterInnen zu setzen. Die Kommunikation mit anderen Professionen, Institutionen und der Öffentlichkeit wird ebenfalls als zentraler Stolperstein genannt. Nicht zuletzt werden immer wieder die Akzeptanz und die kommunikative Einbindung aller MitarbeiterInnen in der Apotheke angesprochen.“ (zit. nach I.S.O. – Georg Zepke, Monika Finsterwald, Kim Kadluba (2017): Evaluierung des Projekts Demenzfreundliche Apotheke in der Stadt Salzburg. Anschlussbericht)

## 6. Zentrale Lernerfahrungen und Empfehlungen

Das Projekt „Demenzfreundliche Apotheke Stadt Salzburg“ baut auf den Erfahrungen aus dem Pilotprojekt auf, die im Abschlussbericht des Pilotprojekts beschrieben wurden (downloadbar von der Projekthomepage des Instituts für Palliative Care und OrganisationsEthik, IFF, AAU: <http://www.uni-klu.ac.at/pallorg/inhalt/2109.htm>)

Die zentralen Lernerfahrungen aus dem gegenständlichen Projekt lassen sich wie folgt zusammenfassen:

Die eingesetzten Methoden haben sich großteils bewährt bzw. sind schon erprobt (Pilotprojekt). Im gegenständlichen Projekt wurde auf die kommunale Verankerung des Themas Demenz fokussiert: Diese hat sich im Pilotprojekt als wichtiges Kriterium im Hinblick auf Entstigmatisierung und PartnerInnen bei der Umsetzung von Maßnahmen/Angeboten erwiesen. Als kommunale Partnerin konnte die Stadt Salzburg gewonnen werden, die sich schon vor Projektstart auf den Weg zur Demenzfreundlichen Stadt gemacht hat. Die im Folgenden beschriebenen zentralen Lernerfahrungen beziehen sich auf diese kommunale Verankerung der Demenzfreundlichen Apotheke.

Bewährt hat sich die Vernetzungsmesse, insbesondere vonseiten der Stadt Salzburg und dem Seniorenreferat gab es sehr positive Rückmeldungen. Auch die Rückmeldungen der beteiligten Organisationen und der Apotheken waren positiv. In einem regional überschaubaren Setting ist also eine Maßnahme wie die Vernetzungsmesse eine sehr gute Möglichkeit, unterschiedliche professionelle AkteurInnen zum Thema Beratung und Betreuung von Menschen mit Demenz und betreuenden Angehörigen miteinander in Austausch zu bringen und Vernetzungsaktivitäten zu fördern.

Modifikationen sind zu überlegen bezüglich der Anlage der Woche der Demenzfreundlichen Apotheke, was den Planungsworkshop und die Konzentration der Praxisprojekte auf eine Aktionswoche betrifft:

Die entwickelten Praxisbeispiele / Angebote zeigten eine Palette von Möglichkeiten auf, was im Rahmen einer „Woche der demenzfreundlichen Apotheken“ alles getan werden kann. Das

Engagement der Apotheken war durchgängig gegeben, weshalb an der Anlage der Praxisprojekte in dieser Form, in der sich die Apotheken ihr Projekt selbst überlegen und konzipieren, festgehalten werden sollte. Auch die Begleitung der Projekte durch die Steuergruppenmitglieder hat sich bewährt.

Die Kontakte, die die Apotheken im Rahmen der Vernetzungsmesse geknüpft hatten, konnten für die Organisation der Praxiswoche sehr gut genutzt werden. Um die Praxisprojekte gut vorbereiten zu können, sollte die Vernetzungsaktivität davor beibehalten bleiben. Voraussetzung für die Maßnahme Vernetzungsmesse ist, dass die beteiligten Apotheken in einem überschaubaren regionalen Setting angesiedelt sind, in dem VernetzungspartnerInnen für alle teilnehmenden Apotheken relevant (im Sinne der Erreichbarkeit für die NutzerInnen, z.B. betreuende Angehörige) sind.

Dadurch, dass die Resonanz auf die Praxiswoche unterschiedlich groß war, in manchen Apotheken wenige TeilnehmerInnen, in anderen wiederum zufriedenstellend, gilt es zu überlegen, ob die Idee einer konzentrierten Aktionswoche, um mehr Aufmerksamkeit für das Thema Demenz zu erreichen, nicht doch auch etliche Nachteile mit sich bringt: Z.B. zu viele Angebote, die sich wechselseitig die Aufmerksamkeit potenzieller interessierter Personen abziehen und damit die Anzahl der TeilnehmerInnen an den einzelnen Angeboten verringern.

Des Weiteren fiel auf, dass die Erwartungshaltung einiger Apotheken sehr hoch war – eventuell zu hoch, z.B. was die Anzahl an potentiellen TeilnehmerInnen bei von den Apotheken organisierten Veranstaltungen sein könnte. Dieser hohe Anspruch ist auf Grund des z.T. sehr hohen Vorbereitungsaufwands für die Apotheken verständlich. In künftigen Projekten gilt es jedoch genau zu bedenken, wie mit sehr hohen Wirksamkeitserwartungen hinsichtlich des Impacts im Vorfeld umgegangen werden kann, um das Engagement und Commitment der TeilnehmerInnen (in diesem Fall Apotheken) auch nachhaltig sicherzustellen. Hier hat sich gezeigt, dass ein durchaus pragmatischer Zugang, der an bestehenden Vernetzungen und Aktivitäten anknüpft und diese nutzt, weiterführt und mit der Themenstellung des Umgangs mit Demenz verknüpft, sich gut bewährt (siehe Evaluationsbericht).

Generell scheinen diejenigen Apotheken besonders von der Begleitung (durch das Projektteam) in der Planung ihrer Aktivitäten während der Woche der Demenzfreundlichen Apotheke profitiert zu haben, welche bereits Vorerfahrungen mit der Organisation von kleineren Veranstaltungen hatten, auf bewährte Kooperationen zurückgreifen konnten (auch mit benachbarten Apotheken) und gut im lokalen Umfeld vernetzt waren. Ein hoher Anteil an Wohnbevölkerung und dadurch häufige langjährige Betreuungsbeziehungen förderten nach Ansicht der ApothekenmitarbeiterInnen ebenfalls die Resonanz auf die Angebote während der Woche der Demenzfreundlichen Apotheke.

Es wird deutlich, dass bei einer konzentrierten Aktionswoche intensivere Bewerbung und mehr Medienpräsenz einen weitaus höheren Stellenwert erhält. Auch die durch die Vernetzungsmesse sowie durch das Projekt „Demenzfreundlichen Stadt Salzburg“ ohnedies gut bekannten Stakeholder, ExpertInnen und offiziellen RepräsentantInnen könnten verstärkt nicht

nur als Impulsgeber, sondern auch als wesentliche MultiplikatorInnen genutzt werden (siehe Evaluationsbericht).

Durch den hohen Anteil an Apotheken aus der Stadt Salzburg, die sich am Projekt beteiligt haben – 20 von 32 – konnte die Sichtbarkeit des Themas gefördert werden. Die Woche der Demenzfreundlichen Apotheke inkl. Pressekonferenz hat dazu einen wichtigen Beitrag geleistet.

Die Kooperation mit der „Demenzfreundlichen Stadt Salzburg“ hat sich in mehrfacher Hinsicht bewährt:

Schon vor Projektstart wurde im Rahmen der Plattform „Demenzfreundliche Stadt Salzburg“ wichtige Stakeholder über das Projekt informiert.

Diese Information und Kontakte zu Beratungs- und Unterstützungsorganisationen (z.B. Trägerorganisationen, Polizei, Pflegeheime, ..) haben die erfolgreiche Durchführung der Vernetzungsmesse unterstützt.

Über die Vernetzungsmesse ist das Seniorenbüro der Stadt Salzburg zu einem wichtigen neuen Partner für Apotheken geworden: Gerade bei psychosozialen Fragestellungen rund um das Thema Altwerden ist dieses eine wichtige Anlaufstelle.

Alle Workshops im Rahmen der Fortbildungsreihe und zur Vorbereitung der Woche der Demenzfreundlichen Apotheke wie auch der Projektabschlussworkshop haben in Räumlichkeiten der städtischen Pflegeheime stattgefunden. Dieser Aspekt wurde lobend hervorgehoben, da das Thema Demenz in diesem Setting präsent ist.

Die Pressekonferenz vor Beginn der Woche der Demenzfreundlichen Apotheke wurde ebenfalls in Kooperation mit der Stadt Salzburg durchgeführt.

Nicht zuletzt wird die Nachhaltigkeit des Projekts bzw. der entwickelten Maßnahmen dadurch unterstützt, dass die „Demenzfreundliche Apotheke“ als Angebot auf der Website der Demenzfreundlichen Stadt Salzburg sichtbar bleibt.

Einerseits sind die Apotheken als ökonomisch orientierte Betriebe berechtigter Weise an einer möglichst geringen Zeitbelastung durch das Projekt interessiert. Daher wurde die Anzahl der Workshops im Vergleich zum Pilotprojekt reduziert. Andererseits führt das zu einem reduzierten Austausch der Apotheken-MitarbeiterInnen miteinander und der teilnehmenden Apotheken mit der Projektleitung. Damit ist eine verringerte inhaltliche Auseinandersetzung mit (ethischen) Fragestellungen zum Thema Demenz verbunden. So wurde beispielsweise das Thema Kommunikation mit Menschen mit Demenz aus Sicht mehrerer TeilnehmerInnen nicht ausreichend behandelt, dies hätte jedoch mehr Zeitinvestition (mindestens ein weiteres Workshop) von Seiten der TeilnehmerInnen erfordert.

## Anhang

- Broschüre „Ins Gespräch kommen über Demenz – Demenzfreundliche Apotheke“
- Evaluationsendbericht
- Flyer „Demenzfreundliche Apotheke“
- Veranstaltungsprogramm Woche der Demenzfreundlichen Apotheke

**Hinweis:**

Neben dem Hochladen des Berichts ist dieser zusätzlich dem/der für das Projekt zuständigen Mitarbeiter/in des Fonds Gesundes Österreich in gedruckter Version (Papierform) zur Begutachtung und Prüfung zuzusenden.