

11. August 2014 - 09:09 | Kundenberatung

Haftungsrisiko Demenz

Ulrich Welzel

Senioren sind eine umworbene Zielgruppe. Doch die steigende Lebenserwartung hat ihren Preis. Immer öfter sind Berater mit altersbedingten Erkrankungen wie Demenz konfrontiert. Die BBL skizzieren in lockerer Folge solche Problemfelder und wie Institute sich darauf adäquat vorbereiten können.



Einfache Impulse reichen bei Demenzerkrankungen am Anfang oft noch aus, damit sich die Betroffenen, etwa beim Anziehen, besser zurechtfinden.

(dpa)

In den letzten Wochen kommt Paul B. (74) mehrfach in der Woche zum Geldabhaben an den Schalter. Die abzuhebenden Summen werden immer größer und es ist absehbar, dass er bei diesem Tempo von Geldabhebungen den Überziehungsrahmen schnell ausschöpfen wird. Mechthild K. (81) ist eine selbstbewusste ehemalige Unternehmerin, die ihre Bankgeschäfte lange sehr gut allein abwickeln konnte. Seit einem Jahr fällt dem Berater auf, dass ihr schon das Ausfüllen des Überweisungsträgers große Mühe bereitet. Beratungen im Anlagebereich, eins ihrer früheren „Steckenpferde“ lassen Zweifel aufkommen, ob sie ihre Bankgeschäfte noch angemessen tätigen kann.

„Sie haben mein Geld geklaut“, schreit die sonst so ruhige Elisabeth T. (82) ihren Berater schon an der Eingangstür zur Bank an. Vor Monaten hat sie der Berater auf ihren Wunsch hin zuhause besucht. Das in der Küche stehende 2-Sitzer-Sofa lag voll mit unerledigter Post, die aus Überforderung nicht mehr geöffnet wurde. Bei der immer gut gekleideten alten Dame veränderte sich in den nächsten Monaten auch das äußere Erscheinungsbild sehr zum Nachteil. Sie wurde immer nachlässiger in ihrer Kleidung und Körperpflege. Jetzt, wo Elisabeth T. schreiend in der Bank steht, bekommt der Berater die Verhaltensänderung am eigenen Leib zu spüren und weiß nicht, wie er richtig reagieren soll.

Demenz als Herausforderung für Berater

ABBILDUNG 1

Künftige Entwicklung der Demenzerkrankungen

Jahr	Geschätzte Zahl von über 65-jährigen Betroffenen	Geschätzte Krankenzahlen
2010	16,8 %	1.450.000
2020	18,7 %	1.820.000
2030	22,3 %	2.150.000
2040	23,9 %	2.580.000
2050	23,4 %	3.020.000

Quelle: Deutsche Alzheimer Gesellschaft, Schätzung auf Basis der 12. koordinierten Bevölkerungsvorausschätzung

(BBL)

Zu den größten bisher verdrängten Herausforderungen für Bankberater zählt die steigende Zahl demenzerkrankter Kunden (s. Abb. 1). Weil Banken und Sparkassen in der Haftung stehen, wenn sie eingeschränkt geschäftsfähigen Personen etwas verkaufen, ist es für die verantwortlichen Entscheider wichtig und sinnvoll, sich dem Thema Demenz zu widmen. Die Herausforderung liegt im Erkennen der Demenz, dem wertschätzenden Umgang mit den Betroffenen und der Kommunikation mit den Angehörigen.

Da in den meisten Banken und Sparkassen die Zielgruppe 60+ bei bis zu 40 Prozent liegt und bis zu 80 Prozent der Erträge erwirtschaftet, ist es ein Muss, die Mitarbeiter zu sensibilisieren und praxistaugliche Lösungen parat zu haben. Hinzu kommt, dass durch Sensibilisierungsmaßnahmen das Haftungsrisiko massiv gesenkt wird.

Anzeichen von Demenz

Angehörige und Betroffene haben das Gefühl, dass sich die Demenz langsam ins Leben schleicht. Mal ist der Betroffene verwirrt, mal kann er klar denken. Kommt es zu einer Häufung einzelner Symptome, werden die Zeichen wahrgenommen. „Hätte ich das gewusst, hätte ich schon früher darauf reagieren können“, ist eine häufig zu hörende Reaktion von Angehörigen auf die Diagnose Demenz.

Erste Anzeichen für eine mögliche demenzielle Erkrankung können sich im Nachlassen der Gedächtnisleistung (Kurzzeitgedächtnis) bemerkbar machen. Termine werden vergessen, eben Gehörtes wird nicht behalten oder der Betroffene weiß nicht mehr, was er gestern unternommen hat. Veränderungen der Aufmerksamkeit wie nachlassende Konzentration, erhöhte Ablenkbarkeit, eine Verlangsamung und der Verlust des Gesprächsfadens sind weitere Parameter.

Weil komplexes Denken schwer fällt, werden die Zusammenhänge nicht erkannt, falsche Schlussfolgerungen gezogen und die Bedeutung von Zahlen wie der Umgang mit Geld¹, gehen verloren. Anspruchsvollere, nicht alltägliche Tätigkeiten, können zu Überforderungen führen.

Auswirkungen auf die Sprache

Die Sprache wird einfacher und unpräziser. Immer wieder kommt es zu Wortfindungsproblemen, Änderung von Redewendungen und Einschränkungen bei der Themenvielfalt. All das sind Folgen von Sprachverarmung. Keine adäquate Reaktion auf eine bestimmte Situation zu bekommen oder Schwierigkeiten, auf Fragen präzise zu antworten, sind weitere Merkmale. Betroffene verwenden oft Floskeln und ziehen sich auf sicheres Terrain zurück. Wie ein ehemaliger Bereichsleiter (74), der die Frage des Beraters nicht beantwortet und engagiert von seiner ehemaligen Arbeit spricht. In diesem Fall hat die verbale Fassade sehr gut gehalten. Konfabulieren² ist für Außenstehende

¹Deutsche Alzheimer Gesellschaft

²Konfabulieren (lat.: con = dazu; fabulare = erzählen) bezeichnet das Ausfüllen von Gedächtnislücken mit objektiv falschen Angaben

sehr schwer erkennbar. Es kann auch zu ständigen Wiederholungen des bereits Gesagten kommen, etwa das eine Anekdote in kürzester Zeit drei Mal erzählt wird.

Anfängliche Vergesslichkeit wie das Verlegen von Gegenständen haben Auswirkungen auf den Alltag. Planung und Ausführung alltäglicher Handlungen werden immer schwieriger – sei es Autofahren, Fehler beim Einkaufen oder bei der Abwicklung von Bankgeschäften.

Die Orientierung zuhause funktioniert länger als in einer neuen oder weniger vertrauten Umgebung (Bank, Urlaub, Spaziergang). In fremder Umgebung kommt es häufig zu räumlicher und zeitlicher Desorientierung und kann sich in Verwirrtheit ausdrücken. Wachsame und trainierte Berater können das erkennen.

Dass bei gewohnten Alltagsaktivitäten Schwierigkeiten auftreten, merkt auch der Betroffene. Aus Scham wird so lange wie möglich versucht, den Schein der Normalität zu wahren. In diesen Fällen ist für Außenstehende schon eine Stimmungs- und Verhaltensänderungen wahrnehmbar.

Bei demenziell erkrankten Personen kommt es immer wieder zu einem gewissen Grad von Verwahrlosung. Das kann die verschmutzte oder unangemessene Kleidung sein, die seit Monaten nicht aufgeräumte Wohnung oder die nachlassende Körperpflege. Alles sind erste Warnzeichen, um beim Berater die Antennen ausfahren zu lassen.

Herausfordernde Verhaltensweisen von Demenzkranken

Bei aggressivem Verhalten oder Beschuldigungen des Betroffenen Gespräche zu führen, gilt als große Herausforderung für jeden Berater. Ruhestörung wie bei einem Bankkunden, der mehrere Tage hintereinander schreiend im Foyer stand, lösen bei Bankverantwortlichen und Sicherheitspersonal oftmals Hilflosigkeit aus.

Hinzu kommt, dass pflegende Angehörige öfters mit „peinlichem“ Verhalten von Betroffenen konfrontiert sind. Hier gilt es auf Beraterseite Verständnis zu entwickeln. Wenn die geistige Urteilsfähigkeit fehlt, ist es für den Betroffenen ratsam zum Psychiater zu gehen.³

³Psychiater Dr. Alexander Jatzko im ZDF am 4. November 2013

Grundregeln der Kommunikation und Umgang

Für die Begleitung und Pflege von Menschen mit Demenz wurde die Validation als wertschätzende Haltung entwickelt. Das Verhalten von demenziell Erkrankten als für sie gültig zu akzeptieren, ist Ziel der Validation. Wenn die eingangs genannten Fälle eintreten, empfiehlt es sich zuerst einmal, ruhig zu bleiben, langsam zu sprechen, sowie einfache kurze Sätze zu formulieren. Pro Satz sollte nur eine Botschaft transportiert werden. Verfolgerfragen wie „Wieso-Weshalb-Warum“ eignen sich in diesen Situationen nicht. Deshalb sollten sich Berater dem Kunden zuwenden, Blickkontakt herstellen und aufmerksam zuhören. Weil es unterschiedliche Wahrnehmungen bei den Gesprächspartnern geben kann, ist es wichtig, dass sich der demenziell Erkrankte akzeptiert fühlt.

Rahmenbedingungen

Berater sollten in Gesprächen für ausreichend Helligkeit sorgen und andere Störquellen wie Außengeräusche beseitigen. Im Verkauf ist zu prüfen, ob der Kunde im Vollbesitz seiner geistigen Kräfte ist. Kann er das Für und Wider des Geschäfts abwägen und was hat er verstanden, sind Parameter, die ständig durch Fragen abzusichern sind. Immer wieder treten Probleme beim abstrakten Denken auf. Die Urteilsfähigkeit und die Eigeninitiative sind eingeschränkt.

Konfliktsituationen professionell meistern

Treten Konflikte und Anschuldigungen auf, heißt es, Ruhe zu bewahren. Zu klären ist, ob es erkennbare Ursachen oder Erklärungen für die schwierige Situation gibt. Versuche mit Argumenten überzeugen zu wollen, schlagen meist fehl. Auch wenn es schwer fällt, sollten Berater die jeweiligen Anschuldigungen nicht persönlich nehmen. Beruhigt sich die Situation nicht, kann es sinnvoll sein, den Ansprechpartner zu wechseln und/oder nahestehende Familienangehörige zu informieren.

Vertrauen erschleichen

Immer wieder kommt es zu Situationen, wo fremde Menschen sich das Vertrauen der Betroffenen erschleichen. In einem aus der Presse bekannten Fall aus Bayern wollte die Haushälterin 280.000 Euro vom Sparkassenkonto des Betroffenen abheben. Der Berater hat in dem Fall, den in Wiesbaden wohnenden Sohn informiert, und die Auszahlung gestoppt. Wäre die Summe ausgezahlt worden, wäre es mit hoher Wahrscheinlichkeit zum Haftungsfall gekommen.

Fazit

Sparkassen bietet der demografische Wandel nicht nur Chancen, sondern stellt Verantwortliche und Berater vor neue Herausforderungen. Es gilt die Beratungsprozesse auf die besonderen Bedürfnisse der über 60-Jährigen anzupassen. Auch wenn körperliche Funktionen nachlassen, bedeutet das nicht gleich Behinderung oder Krankheit. Es bedeutet, sich auf die veränderten Anforderungen vorzubereiten. Ernsthafte Beeinträchtigungen wie körperliche und kognitive Leistungseinbußen stellen sich im höheren Alter ein. Da es bei der Beratung alter Menschen vermehrt um Haftung geht, gilt es für Sparkassenverantwortliche, die Mitarbeiter zu sensibilisieren und vorzubereiten.⁴

Autor

Ulrich Welzel ist Inhaber der Unternehmensberatung BRAIN|ACTIVE in Taufkirchen bei München. Er arbeitet als Nachlassplaner, Demenzhelfer und Kommunikationsexperte.

⁴<http://bit.ly/1ILRbCf>