



Mit Sicherheit nicht alt aussehen



Ratgeber für alte Menschen

für ein sicheres Leben zu Hause auch bei
Hilfe- und Pflegebedürftigkeit

Beschwerdestelle
für Probleme
in der Altenpflege



Vorwort des Oberbürgermeisters

Sicherheit und Schutz können an Bedeutung gewinnen, wenn Menschen älter oder pflegebedürftig werden.

Dabei kann das Thema „Sicherheit“ nahezu alle Lebensbereiche betreffen und reicht von der Sicherheit im eigenen Zuhause, über die Bewältigung des Alltags im Fall von Pflegebedürftigkeit bis hin zur Gefahr, Opfer einer Straftat zu werden. Da das Sicherheitsempfinden ein wichtiger Indikator für Wohlbefinden und Lebensqualität ist, widmet sich der vorliegende Ratgeber diesem Thema.

Im Mittelpunkt steht dabei der Wunsch vieler älterer Menschen, möglichst lange sicher in ihrem vertrauten Umfeld leben zu können. Sich im Vorfeld zu informieren und Vorbereitungen zu treffen, kann im Fall der Fälle den Handlungsspielraum erhöhen und zusätzlichen Stress für alle Beteiligten reduzieren.

Der vorliegende Ratgeber stellt deshalb Ideen und Erfahrungswerte zu Fragen rund um die Sicherheit von zu Hause lebenden hilfe- und pflegebedürftigen Menschen vor. Er greift die sinnvolle Vorgehensweise bei der Suche nach geeigneten Unterstützungsangeboten auf und enthält Anregungen, die von der persönlichen Vorsorge über die sichere Gestaltung der häuslichen Umgebung bis zum Erhalt der körperlichen Mobilität reichen. Darüber hinaus beinhaltet er Sicherheitstipps der Münchner Polizei – die sich gezielt an Senior*innen richten.

Neu ist ein Kapitel, das sich mit außergewöhnlichen Situationen beschäftigt. Gerade die Corona-Krise hat uns aufgezeigt, dass sich unser gewohntes Leben, auch jenseits von Alter, Krankheit oder Pflegebedürftigkeit innerhalb kürzester Zeit radikal verändern kann. Im höheren Lebensalter sind es nicht selten länger anhaltende Krankheiten, die entsprechende Einschränkungen mit sich bringen.

Der Ratgeber möchte Betroffene und Angehörige dazu ermutigen, die hier aufgeführten Möglichkeiten und Anregungen, für die aktive Gestaltung für mehr Sicherheit im Alter zu überdenken und zu nutzen.

Bitte machen Sie auch von der gesamten Bandbreite der Möglichkeiten Gebrauch, die Ihnen die Landeshauptstadt München bietet und zögern Sie nicht, die im Ratgeber genannten Kontakt- und Beratungsmöglichkeiten in Anspruch zu nehmen.

Inhalt

Unser Rat

Zu Hause alt werden – Herausforderung und Chance.....	6
Vorsorge treffen.....	8
Den Alltag zu Hause sicher gestalten.....	11
Hilfsangebote in Erwägung ziehen.....	14
Kontaktpflege und Versorgung in herausfordernden Zeiten	16
Nachbarschaftliche Hilfe.....	18
„Wer rastet der rostet“	19
Was tun im Notfall?.....	20
Ambulante Physiotherapie, Ergotherapie, Logopädie.....	21
Sicherheit bei häuslicher Pflege.....	22
Ein Sicherheitsnetz für Demenzkranke.....	26
Gewalt gegen alte Menschen.....	28
Sicherheitstipps der Polizei.....	30
Abschließende Gedanken.....	32

Anhang

Checkliste zur Vorsorge.....	34
Notfallblatt.....	38
Notfallkärtchen für den Geldbeutel.....	39
Im Text erwähnte Broschüren.....	40

Wichtige Adressen und Anlaufstellen finden sich in der beigefügten Adressenbroschüre

Zu Hause alt werden – Herausforderung und Chance



Manchmal kommen die ersten Anzeichen schleichend: Die Erkältung zieht sich länger hin als früher, beim Treppensteigen schmerzen die Knie und die Luft bleibt weg. Das Aufstehen aus dem tiefen Sessel wird mühsamer, beim Einkaufen suchen wir häufiger nach einer Toilette, beim Gespräch in der U-Bahn werden die Worte des Gegenübers unverständlich, die Beschriftungen sind nicht mehr klar erkennbar.

Diese Zeichen nehmen wir zuerst gar nicht so ernst und erfassen die längerfristigen Auswirkungen von Ereignissen nicht gleich. Irgendwann aber führen sie zu Unsicherheiten, Sorgen oder Ängsten.

Älter werden bedeutet meist, sich auf dauerhafte Veränderungen der körperlichen Verfassung und der Leistungsfähigkeit einstellen zu müssen. Sie erfordern Reaktionen und eine ständige Anpassung in vielen Kleinigkeiten.

Andere Veränderungen treten plötzlich ein: Eine ernste Erkrankung, ein Krankenhausaufenthalt, der Verlust des Ehepartners.

Jede*r sammelt über die Jahre Erfahrungen, probiert aus „was hilft“, tauscht sich mit anderen aus oder sucht den Rat der Hausärztin* oder des Hausarztes*. Trotzdem können Fragen ungelöst bleiben: „Kann ich weiter zu Hause alleine leben?“ „Wer hilft mir, wenn es mir mal plötzlich schlecht geht?“

Fast alle älteren Menschen möchten in ihrer eigenen Wohnung alt werden. Für viele ist dies eine Chance für ein Altern in weitgehender Selbstbestimmung. Hier sehen sie die Möglichkeit, überwiegend selbst den persönlichen Lebensrhythmus und den Alltag zu gestalten. Zu Hause können Gewohnheiten, Vorlieben und Interessen beibehalten und gepflegt werden.

Um die Chancen auf ein selbstbestimmtes Leben zu Hause im Alter auch bei zunehmenden Veränderungen und vielleicht sogar bei Hilfe- oder Pflegebedürftigkeit zu erhöhen, können Sie vorbereitend einiges gestalten. Absolute Sicherheit für alle Lebensrisiken kann es nirgends geben und auch unsere Ausführungen sind keine Garantieverprechen.

Wir möchten Ihnen im Folgenden jedoch einige schwierige Situationen und deren Lösungsmöglichkeiten erläutern, Ihnen Tipps geben, die Ihr Gefühl von Sicherheit erhöhen können.

Praktische Vordrucke und Checklisten sowie eine **beigelegte Adressenbroschüre mit wichtigen Adressen** und Anlaufstellen sollen Ihnen helfen, die Ratschläge leichter umzusetzen.

Kann ich weiter zu Hause alleine leben?



Vorsorge treffen

„Abends liege ich oft lange wach. Dann geht mir manches durch den Kopf. Jetzt bin ich 78 Jahre alt und seit dem Tod meines Mannes vor 6 Jahren wohne ich alleine. Mein Sohn lebt mit seiner Familie in Wien, ich sehe ihn nur zwei bis drei Mal im Jahr. Erst vorigen Monat habe ich bei einer Nachbarin mitbekommen, dass sie in der Wohnung gestürzt war und erst nach eineinhalb Tagen gefunden wurde. Nachbarn in ihrem Haus hatten sich Sorgen gemacht, als sie die Zeitung nicht geholt und nicht auf Klingeln reagiert hat. Jetzt ist sie im Krankenhaus und niemand weiß, ob sie wieder zurück in ihre Wohnung kann. Da kommen mir schon auch Gedanken:
Wer würde es denn merken, wenn mir etwas passieren würde?
Manchmal habe ich Angst davor, älter zu werden und alleine zu sein.“

Unser Rat zur Kontaktpflege

- **Ein Kontaktnetz** in der Nachbarschaft, zu Freunden Bekannten und Angehörigen bietet Sicherheit. Pflegen Sie diese Kontakte.
- Vereinbaren Sie eventuell **regelmäßige Zeitpunkte** für Telefonate mit Angehörigen und Freunden.
- **Hinterlegen Sie einen zweiten Wohnungsschlüssel** für Notfälle bei Ihnen vertrauten Menschen in Ihrer Nachbarschaft, bei Freund*innen oder bei Ihren Angehörigen. Informieren Sie darüber Ihre wichtigen Bezugspersonen.
- **Besuchen Sie Gruppen oder Kurse**, die Ihren Interessen entsprechen und knüpfen Sie auch dort Kontakte. Die Alten- und Servicezentren oder die Seniorenvolkshochschule sind hierfür z.B. gute Anlaufstellen (siehe beigelegte Adressenbroschüre)

Unser Rat zum Thema Vollmachten und Adressen

Im Rahmen der Vorsorge ist es ratsam, sich z.B. über eine **Vorsorgevollmacht** und eine **Betreuungs- und Patientenverfügung** Gedanken zu machen:



Ein Kontaktnetz pflegen

- Lassen Sie sich hierzu von der **städtischen Betreuungsstelle** (siehe beigelegte Adressenbroschüre) und/oder auch von den **Münchner Betreuungsvereinen** beraten. Hier erhalten Sie auch die dafür vorgesehenen Formularsätze und Broschüren, wie z.B. **Vorsorge durch**
 - **Vollmacht**
 - **Betreuungsverfügung**
 - **Patientenverfügung**

(siehe Anhang: Im Text erwähnte Broschüren)
 - Zur Erteilung einer Bankvollmacht erkundigen Sie sich bei Ihrem Kreditinstitut, welches bankinterne Formular hierfür benötigt wird.
 - Halten Sie **Namen, Adressen und Telefonnummern** Ihrer Angehörigen und behandelnden Ärzt*innen fest. Notieren Sie ebenso andere für Sie wichtige Angaben und Namen mit Adressen und Telefonnummern. Bringen Sie an geeigneter Stelle ein Notfallblatt gut sichtbar an oder hinterlegen Sie eine sog. Notfallmappe (siehe Anhang: Im Text erwähnte Broschüren).
 - Bewahren Sie in Ihrem Geldbeutel ein „Notfallkärtchen“ mit den wichtigsten Angaben auf:
Wer ist im Notfall zu verständigen?
Wie ist der Name und die Telefonnummer Ihrer Hausärztin* oder Ihres Hausarztes* und Ihrer Krankenkasse?
Nehmen Sie wichtige Medikamente?
Liegen eine Vorsorgevollmacht und eine Patientenverfügung vor?
Notfallkärtchen und Notfallmappe erhalten Sie unter anderem in der städtischen Beschwerdestelle für Probleme in der Altenpflege oder beim Seniorenbeirat der Landeshauptstadt München (siehe beigelegte Adressenbroschüre).
- Denken Sie auch noch an Folgendes:**
- **Kümmern Sie sich rechtzeitig um eine Hausärztin*** bzw. einen Hausarzt*, der*dem Sie vertrauen und die*der im Bedarfsfall auch zu Ihnen nach Hause kommt.

Vorsorge treffen

Sicherheitsvorsorge

Kontakte

Unterlagen für den Notfall

Vorsorge treffen

- Halten Sie **für plötzliche Krankenhauseinweisungen** eine gepackte Reisetasche bereit sowie wichtige Dokumente (z.B. Vorsorgevollmacht, Patientenverfügung etc.) und (medizinische) Unterlagen (z.B. Diabetiker- oder Allergiepass) in Kopie. Denken Sie auch daran, Ihre **Versichertenkarte** einzustecken. Wichtige Telefonnummern und etwas Geld sollten Sie ebenfalls einpacken.
- Informieren Sie sich über **technische Hilfen**, wie z.B. **Hausnotrufsysteme**. Der dazugehörige Notrufknopf wird als Armband oder als Halskette am Körper getragen. Durch die Verbindung mit einer Notrufzentrale kann im Ernstfall schnell nach Hilfe gerufen werden. Es besteht auch die Möglichkeit, täglich eine Taste zu drücken, die der Notrufzentrale signalisiert, dass alles in Ordnung ist. Sollten Sie nicht in der Lage sein, diese Taste zu betätigen, veranlasst der Notrufanbieter automatisch, dass nachgesehen wird, was passiert ist. Somit wird verhindert, dass Sie bei einem Notfall tagelang unbemerkt in der Wohnung liegen.

Technische Hilfen

Den Alltag zu Hause sicher gestalten

„Wenn Sie so genau fragen, ja, ich gebe ja zu, dass ich manchmal ein wenig vergesslich werde. Vielleicht nehme ich einfach nur zu wenig Flüssigkeit zu mir? Die Augen lassen auch nach, das merk' ich schon. Schwindelig wird mir immer mal wieder, wenn ich zu schnell vom Sessel aufstehe. Auch fällt es mir nachts ab und zu schwer, von der Toilette hoch zu kommen. Jetzt habe ich mich schon einige Wochen gar nicht mehr getraut zu baden, aus lauter Sorge, dass ich nicht mehr selber aus der Wanne herauskommen könnte. Das macht mir Angst, wenn ich ehrlich bin. Wie soll das weitergehen?“

Unser Rat zur Wohnraumgestaltung

- Überdenken Sie ganz grundsätzlich, ob Ihre **Wohnsituation** für Sie angemessen und auch in Zukunft alltagstauglich ist, wenn Ihre Kräfte eventuell nachlassen. Ist Ihr Haus oder Ihre Wohnung möglicherweise zu groß, um alle anfallenden Arbeiten alleine zu bewältigen?
- Wenn zum Beispiel umfangreichere **Wohnraumanpassungen**, wie Türverbreiterungen für Rollstühle oder der Einbau einer bodengleichen Dusche, notwendig sind, können Sie sich von entsprechenden Stellen, z.B. dem Kompetenz-Zentrum barrierefreies Wohnen (Kom'Z), beraten lassen (siehe beigelegte Adressenbroschüre). Hier erhalten Sie auch Informationen zur Finanzierung. Ab dem Pflegegrad 1 stehen auch Mittel aus der Pflegeversicherung für bestimmte Wohnraumanpassungsmaßnahmen zur Verfügung. Erkundigen Sie sich hierfür bei Ihrer zuständigen Pflegekasse.
- Umfangreiche Informationen können Sie auch der Broschüre „Daheim wohnen bleiben!“ des o.g. Kompetenz-Zentrums barrierefreies Wohnen (Kom'Z) Stadtteilarbeit e.V., entnehmen (siehe Anhang: Im Text erwähnte Broschüren).
- Sorgen Sie in Ihrer Wohnung für **gute Lichtverhältnisse** durch eine helle Beleuchtung.



Wohnsituation und Wohnraum- gestaltung

Den Alltag zu Hause sicher gestalten

- Prüfen Sie aufmerksam mögliche **Stolperfallen**: Teppiche können z.B. durch rutschfeste Unterlagen sicherer werden, Kabel lassen sich vielleicht anders verlegen und befestigen. Schwellen können angeglichen werden.
- **Handläufe und Griffe** können zusätzliche Sicherheit bieten.
- **Gestalten Sie Ihre Einrichtung sicher**. Achten Sie auf stabile Stühle oder Tische. Es gibt darüber hinaus die Möglichkeit, Sitz- und Liegemöbel fachmännisch zu erhöhen. Im Bad können Sie zusätzliche Haltegriffe anbringen lassen und evtl. auch eine Toilettensitzerhöhung. Rutschfeste Wannen- oder Duscheinlagen, Duschstuhl oder Sitzbrett bringen zusätzliche Sicherheit. Fenster- und Türgriffe sowie Lichtschalter sollten gut erreichbar sein.
- Achten Sie auf **leichte Erreichbarkeit von Gegenständen, die Sie laufend im Alltag benötigen**. Bewahren Sie z.B. in den Küchenschränken die am häufigsten genutzten Gegenstände an gut zugänglichen Stellen auf.
- Überlegen Sie rechtzeitig, wie Sie evtl. **in Ihrem Zuhause Platz schaffen** können. Bewegungsfreiheit durch Platz und Übersichtlichkeit erleichtern Ihnen den Alltag. Unsere Erfahrung zeigt, dass ein einfacher und klar strukturierter Haushalt, sich günstig auf das Leben bei zunehmender Hilfebedürftigkeit auswirkt. Dadurch erhöht sich auch die Chance, länger im vertrauten Umfeld leben zu können. Es ist nicht immer einfach, sich von Gegenständen zu trennen. Lassen Sie sich im Austausch mit anderen inspirieren, welche Vorgehensweise machbar ist und sich bewährt hat.

Unser Rat zur Gesundheitsförderung

- Die Gefahr zu stürzen kann durch **regelmäßige Bewegung** und gezieltes Training der Muskulatur verringert werden. Gehhilfen, wie z.B. ein Stock oder ein Rollator, können Ihnen bei Bedarf mehr Sicherheit geben.
- **Zweckmäßige, gut sitzende Kleidung und sicheres Schuhwerk sind grundsätzlich anzuraten**. Bei sturzgefährdeten Menschen kann die Gefahr des Oberschenkelhalsbruchs durch das Tragen von Hüftschutzhosen verringert werden.

Wohnsituation und Wohnraumgestaltung

Bewegung

Kleidung

Den Alltag zu Hause sicher gestalten

- **Lassen Sie Ihr Seh- und Hörvermögen regelmäßig ärztlich untersuchen und ggf. Brille oder Hörgerät anpassen**. Achten Sie darauf, dass Ihr Hörgerät funktionstüchtig ist und Ersatzbatterien vorhanden sind.
- Sollten Sie Probleme mit Ihrer Sehfähigkeit haben, können Sie sich auch an den Bayerischen Blinden- und Sehbehindertenbund e.V. wenden (siehe beigelegte Adressenbroschüre).
- Informieren Sie sich bei Bedarf über **technische Hilfsmittel und digitale Assistenzsysteme bei Seh- und Hörbehinderung**. Beispielsweise gibt es Türklingeln, die mit einem Blinklicht gekoppelt sind, Telefonapparate mit großen Tastaturen, einem Hörverstärker sowie Speicherfunktion für wichtige Telefonnummern. Möglich sind auch Kopfhörer zum Fernsehen.
- **Abwechslungsreiches und gesundes Essen** trägt dazu bei, Ihren Gesundheitszustand stabil zu halten.
- **Achten Sie auf regelmäßige Flüssigkeitszufuhr**: Im Alter lässt das Durstgefühl nach. Es ist trotzdem wichtig, dass Sie ausreichend trinken. Fragen Sie Ihre Ärztin* bzw. Ihren Arzt* nach der für Sie sinnvollen Trinkmenge unter Berücksichtigung von evtl. vorhandenen Erkrankungen.
- **Eine Vorratshaltung an Lebensmitteln, Getränken und Dingen des alltäglichen Bedarfs** kann hilfreich sein, wenn Sie z.B. wegen Krankheit, winterlichen Straßenbedingungen oder anderer persönlicher oder äußerer Umstände die Wohnung für längere Zeit nicht verlassen können (siehe auch das Kapitel „Kontaktpflege und Versorgung in herausfordernden Zeiten“).

Unser Rat zur Unterstützung im Haushalt

- Gefährdende Haushaltstätigkeiten (z.B. Fenster putzen, Vorhänge aufhängen, Badewanne putzen etc.) sollten Sie vermeiden und in andere Hände abgeben. Informationen zu **Haushaltshilfen für Senior*innen** erhalten Sie auch bei den Sozialbürgerhäusern, den Beratungsstellen für ältere Menschen und Angehörige und den Alten- und Service-Zentren (siehe beigelegte Adressenbroschüre).

Untersuchungen

Technische Hilfsmittel

Ernährung

Haushaltshilfen



Hilfsangebote in Erwägung ziehen

„Mein Sohn war zu meinem Geburtstag extra aus Wien zu Besuch gekommen und schimpfte fast mit mir. Ich soll mir doch endlich mal auch selbst etwas gönnen. So wackelig, wie ich in die Badewanne steige, hätte er Angst um mich. Wie ich mich immer noch selbst mit den Einkaufstaschen abschleppe oder zum Fensterputzen auf die Leiter steige! Er hat gut reden. Glaubt er denn, die Arbeit macht sich von alleine? Warum ich mir keine Hilfe leiste, meinte er. Ich hätte doch etwas Geld gespart. Aber das bisschen Ersparte soll doch irgendwann ihm zugutekommen. Das hab' ich mir immer so gewünscht. Und überhaupt: Fremde Leute in meine Wohnung lassen? Die bringen mir doch alles durcheinander und dann finde ich nichts mehr. Und wenn eine fremde Person für mich einkauft, bringt sie oder er dann wirklich das, was ich haben will? Lieber mache ich alles selber.“

Unser Rat

- **Überdenken Sie Ihre persönlichen Einstellungen:** Überschätze ich vielleicht meine Möglichkeiten und körperlichen Kräfte? Wäre ich bereit, Hilfen anzunehmen und dafür Geld auszugeben?
- Lassen Sie sich von Erfahrungen anderer berichten. Was hat sich als sinnvoll und hilfreich herausgestellt? Ist damit einiges leichter und sind Belastungen und Risiken im Alltag weniger geworden?
- Informieren Sie sich frühzeitig über Dienstleistungen, wie **Einkaufshilfen, Haushaltshilfen, Begleitservice und Pflegedienste in Ihrer Nähe.** Damit können Sie die Fragen, „wer kauft im Notfall für mich ein, wer bringt mir meine Medikamente oder wer hilft mir beim Säubern der Wohnung“, bereits im Vorfeld abklären, um im Notfall nicht unversorgt zu sein. Kostenlose und neutrale Beratungen bieten Alten- und Service-Zentren, Beratungsstellen für ältere Menschen und Angehörige, Sozialbürgerhäuser und Ihre Kranken- und Pflegekasse (siehe beigelegte Adressenbroschüre).



Hilfsangebote prüfen

- Sollten Sie sich darüber Sorgen machen, wie sich das, was Sie evtl. an Hilfen benötigen, bezahlen lässt, können Sie sich bei den Alten- und Servicezentren beraten lassen oder sich bei den Sozialbürgerhäusern bzw. dem Bezirk von Oberbayern über Ihre möglichen Leistungsansprüche erkundigen.
- Weitere Informationen finden Sie auch in den Ratgebern des Sozialreferates der Landeshauptstadt München und des Bezirks von Oberbayern:
 - „**Unterstützung und Pflege**“
 - „**Soziale Sicherung im Überblick**“
 - „**Ambulante Hilfe zur Pflege**“
(siehe Anhang: Im Text erwähnte Broschüren)
- Für den Fall, dass Sie bei der Nutzung öffentlicher Verkehrsmittel unsicher sind, weil Sie z.B. auf einen Rollator oder einen Rollstuhl angewiesen sind, gibt es je nach Personalkapazitäten die Möglichkeit, sich vom **Bus & Bahn Begleitservice** kostenlos unterstützen zu lassen (siehe beigelegte Adressenbroschüre).
- Einen weiteren Service bietet der mobile Mediendienst der Münchner Stadtbibliothek, das sog. „**Medienmobil**“. Das Team kommt ins Haus und liefert die von Ihnen bestellten Bücher, Hörbücher, Filme etc. direkt ins Wohnzimmer (siehe beigelegte Adressenbroschüre).
- Sollten Sie Schwierigkeiten mit der Erledigung Ihrer Post oder bei der Ablage Ihrer Papiere und Dokumente haben, können Sie unter Umständen von einem sog. **Postpaten** unterstützt werden. Hierzu wenden Sie sich bitte an die Beratungsstellen für ältere Menschen und Angehörige (siehe beigelegte Adressenbroschüre).

Hilfsangebote in Erwägung ziehen

Hilfsangebote Mobilität

Hilfsangebote Post und Papiere



Kontaktpflege und Versorgung in herausfordernden Zeiten

„Ich erinnere mich noch gut an die Geschichten meiner Eltern aus Kriegstagen. Neben der ständigen Angst ums Überleben, waren z.B. die Lebensmittel knapp und die Menschen konnten sich außerhalb der Wohnung nicht immer frei bewegen. Die Corona-Pandemie mit all ihren Einschränkungen hat diese Erzählungen wieder wachgerufen und nun mich selber vor große Herausforderungen gestellt. Aufgrund der Einschränkungen, konnte nicht einmal mein Sohn aus Wien anreisen.“

Auch jenseits von Alter, Krankheit oder Pflegebedürftigkeit, kann sich unser gewohntes Leben innerhalb kürzester Zeit radikal verändern, wie uns z.B. die Corona-Krise vor Augen geführt hat.

Ausgangsbeschränkungen und Besuchsverbote erschweren dann die Versorgung mit Dingen des täglichen Bedarfs bzw. schränken diese stark ein.

Auch andere persönliche Gründe können einen zwingen, **längerfristig die Wohnung nicht verlassen** zu können. Dazu zählen z.B. eine anhaltende Grippe, Durchfallerkrankungen, ein gebrochenes Bein oder ein nicht funktionierender Lift.

Unser Rat

Sorgen Sie schon vorher für eine sinnvolle **Vorratshaltung** von haltbaren Lebensmitteln, Getränken, von Toilettenartikeln, Batterien (auch für das Hörgerät) etc.

- Denken Sie auch daran, dass Ihre **Medikamente** ausreichen und Sie ggf. über genügend Pflegemittel (z.B. Inkontinenzartikel etc.) verfügen.
- Überlegen Sie evtl. im Vorfeld, **wer Sie im Fall der Fälle zu Hause unterstützen könnte** und legen Sie sich die entsprechenden Telefonnummern bereit, z.B. von:
 - Angehörigen
 - Nachbar*innen oder Freund*innen
 - Nachbarschaftshilfen oder Kirchengemeinden



- Lieferservice von Lebensmittelgeschäften
- Medikamentenlieferservice von Apotheken
- Pflege- oder Entlastungsdiensten
- Physio- oder Ergotherapeut*innen bzw. Logopäd*innen
- Dienstleistungsangeboten wie z.B. Fußpflege, Friseur etc.

- In Krisenzeiten (z.B. wie der Corona-Pandemie) ist es ratsam, sich darüber zu informieren, ob die Landeshauptstadt München sowie die Bayerische Landesregierung, für die Information der Bevölkerung möglicherweise sog. **Telefonhotlines** eingerichtet haben.

- Sorgen Sie auch für **Zeiten der Isolation** vor, wenn Sie z.B. nicht mehr rausgehen können und Sie evtl. auch niemand mehr besuchen darf. Was ist Ihre Lieblingsbeschäftigung?

Folgende Überlegungen können hilfreich sein:

- Fernsehen oder Radio hören
- Zeitungs- und Zeitschriftenlektüre
- Haben Sie (Hör)Bücher, CD's etc. und den dazugehörigen CD Player?
- Mit wem könnten Sie telefonieren?
- Briefe bzw. E-Mails schreiben oder über sog. Apps kommunizieren
- Lernen Sie ggf. zu chatten oder ein Bildtelefon zu benutzen
- Erwerben Sie Medienkompetenz: erkundigen Sie sich über entsprechende Kursangebote in den Alten- und Servicezentren oder der Seniorenvolkshochschule (siehe beigelegte Adressen-broschüre)
- Wenn Sie ein offenes Ohr für Ihre Anliegen suchen, können Sie sich z.B. an die Telefonseelsorge wenden (siehe beigelegte Adressen-broschüre)



Nachbarschaftliche Hilfe

„Gegenüber kenne ich einen älteren Mann. Seine Frau ist vor einem Jahr gestorben. Kinder haben sie nicht und er steht jetzt allein da. Wenn ich ihn alle paar Tage auf der Straße treffe und frage, wie es ihm geht, weicht er mir aus. Er sieht immer schlechter aus und offen gesagt auch ziemlich ungepflegt. Er ist oft unrasiert und riecht nicht gut. Er scheint einsam zu sein und keine Kontakte mehr zu haben. Glücklicherweise ist neulich sein Neffe aus Hamburg zu Besuch gekommen und hat sich um ihn gekümmert. Jetzt wird mein Nachbar regelmäßig von einem Pflegedienst versorgt. Ich bin erleichtert. Aber was ist, wenn ich mal nicht mehr kann und Hilfe benötige? Wird dies Personen in meiner Nachbarschaft auffallen und werden Sie Hilfe organisieren?“

Unser Rat

- **Gute nachbarschaftliche Kontakte** können in verschiedensten Situationen Sicherheit bieten. Mit einem kleinen Wort z.B. im Treppenhaus können Sie selbst anfangen. Man lernt sich kennen und achtet mehr aufeinander.
- **Sie sollten Nachbar*innen informieren**, wenn Sie in den Urlaub fahren oder ins Krankenhaus müssen. Solche Vertrauenspersonen können vielleicht nach Absprache in Ihrer Abwesenheit Haustiere oder Pflanzen versorgen. Sie sollten auch über **Adressen und Telefonnummern von Angehörigen** oder wichtigen Bezugspersonen informiert sein. Dort können Sie evtl. einen **Zweitschlüssel für Notfälle deponieren**.
- Sie können hilfsbedürftige Menschen aus Ihrer Nachbarschaft auch auf die Möglichkeit eines **präventiven Hausbesuchs durch Mitarbeiter*innen des Alten- und Servicezentrums** aufmerksam machen oder dieses Angebot auch selbst in Anspruch nehmen. Hierbei handelt es sich um eine kostenlose und frühzeitige Beratung rund um das Thema Alter mit seinen vielfältigen Angeboten in der Altenhilfe. Dies soll dazu beitragen, so lange wie möglich in der vertrauten Umgebung bleiben zu können.
- Sollten Sie Ihrerseits vermuten, dass jemand aus Ihrer Nachbarschaft Hilfe benötigt, informieren Sie bitte Ihr **zuständiges Sozialbürgerhaus** (siehe beigelegte Adressenbroschüre).
- Scheuen Sie sich auch nicht, in unklaren Situationen **die Polizei unter dem Notruf 110 zu verständigen**.



Ein Kontaktnetz pflegen

Wer rastet der rostet

„Seit dem mein Mann gestorben ist, fühle ich mich so alleine. Ich verfüge jetzt über viel freie Zeit und komme daher leicht ins Grübeln. Eigentlich bin ich ein geselliger Mensch. Mein Sohn meinte, ich sollte doch wieder unter Menschen gehen und mal wieder etwas unternehmen. Aber ich kenne doch niemanden mehr. Wo könnte ich hingehen?“

Unser Rat

- **Kontakte** zu anderen Menschen, Teilhabe am **gesellschaftlichen Leben, Bewegungs- und Gedächtnistraining** können die Selbstsicherheit erhöhen und damit auch Ihre Fähigkeit, die Herausforderungen des Alltags im Alter kompetent zu meistern. Dabei sollte die Bedeutung der körperlichen **Mobilität und Fitness**, gerade im Alter, nicht unterschätzt werden! Sie sollte so lange wie möglich trainiert werden und erhalten bleiben.
- In diesem Zusammenhang bieten die **Münchener Alten- und Service-Zentren** neben beratenden, präventiven und versorgenden Angeboten vielfältige Gruppen, Kurse und Begegnungsveranstaltungen zur Pflege sozialer und nachbarschaftlicher Kontakte sowie zum Erhalt der Alltagskompetenz (z.B. Gedächtnistraining, Bewegungstraining etc.). Ausflüge und ein **Mittagstisch** runden das Angebot ab. Jeder Stadtteil verfügt über ein Alten- und Servicezentrum (siehe beigelegte Adressenbroschüre).
- Auch die **Münchener Seniorenhochschule** bietet ein vielfältiges Programm, das sowohl Bildungsangebote, als auch gesundheitsfördernde Kurse enthält (siehe beigelegte Adressenbroschüre).
- Viele Münchner **Kirchengemeinden** bieten ein extra Seniorenprogramm, u.a. mit Ausflügen und geselligem Beisammensein. Erkundigen Sie sich bei Ihrer Kirchengemeinde.
- Ein weiteres Betätigungsfeld bietet die Möglichkeit, sich **ehrenamtlich** zu engagieren. Je nach Interesse können Sie sich beispielsweise im sozialen, kulturellen oder ökologischen Bereich einbringen (siehe beigelegte Adressenbroschüre).



Unternehmungen

Programmangebote

Ehrenamtliche Tätigkeit



Was tun im Notfall?

„Und jetzt ist es passiert. Ich fühlte mich schon am Nachmittag nicht gut. In der Nacht wollte ich zur Toilette – wie immer halt. Mir wurde plötzlich schwarz vor Augen. Was dann genau geschah? Ich weiß es nicht mehr. Ich erwachte neben der Toilette, mein Kopf tat mir sehr weh, ich spürte eine dicke Beule und ich kam überhaupt nicht mehr hoch. Mir war total schwindelig und ich konnte meinen linken Arm nicht mehr richtig bewegen. Der Notrufknopf lag natürlich mal wieder auf meinem Nachtkästchen. Den mache ich in der Nacht doch immer ab. Laut rufen in der Nacht? Das hab ich gar nicht geschafft in meinem Zustand.“

Unser Rat

- Warten Sie bei anhaltenden unklaren und starken Beschwerden nicht zu lange, bevor Sie **ärztliche Hilfe** holen.
- Besorgen Sie sich für Notlagen ein **Hausnotrufgerät**, über das Sie Hilfe holen können. Kostenlose und neutrale Beratung zu Anbietern erhalten Sie bei allen Alten- und Service-Zentren und bei den Beratungsstellen für ältere Menschen und Angehörige (siehe beigelegte Adressenbroschüre).
- Soweit Sie können, machen Sie durch **lautes Rufen** auf Ihre Notlage aufmerksam.
- Wenn Sie nicht mehr in der Lage sind zu rufen, versuchen Sie **laute Geräusche** zu erzeugen, indem Sie mit einem geeigneten Gegenstand (z.B. Klobürste) an die Heizung oder an eine Tür schlagen oder **klopfen**.
- Versuchen Sie, falls möglich, **Ihr Telefon oder Handy mit einem Gegenstand zu erreichen** und darüber Hilfe zu verständigen.

Hilfe holen



Ambulante Physiotherapie, Ergotherapie, Logopädie

„Die Ursache für meinen nächtlichen Sturz war ein leichter Schlaganfall, weswegen ich ins Krankenhaus eingewiesen wurde. Nach einer Anschlussheilbehandlung kam ich kürzlich wieder nach Hause. Nun fällt mir das Laufen doch noch ein wenig schwer. Auch die Beweglichkeit meiner linken Hand ist nicht mehr so wie früher. Von einer Bekannten habe ich erfahren, dass es auch zu Hause möglich ist, ambulante Reha-Maßnahmen in Anspruch zu nehmen.“

Unser Rat

- Wenden Sie sich an Ihren **Hausarzt*** bzw. Ihre **Hausärztin***. Hier gibt es abhängig von deren bzw. dessen Einschätzung die Möglichkeit, sich eine Verordnung für ambulante Physiotherapie und/oder Ergotherapie sowie Logopädie ausstellen zu lassen.
- **Ambulante Physiotherapie** Physiotherapie (z.B. Krankengymnastik, Wärmeanwendungen ...) umfasst auf das Krankheitsbild abgestimmte Behandlungen von Beschwerden und Funktions-, Bewegungs- bzw. Aktivitätseinschränkungen (z.B. Übungen zum Muskelaufbau).
- **Ambulante Ergotherapie** unterstützt Sie u.a. dabei, trotz körperlicher Einschränkungen (z.B. bei Lähmungen), in Ihrem Alltag wieder besser zurecht zu kommen. Dies geschieht häufig durch gezieltes Alltagstraining, wie z.B. Essenszubereitung mit Hilfsmitteln oder Anziehtraining. Die Ergotherapie berät Sie auch hinsichtlich einer für Ihre individuelle Situation geeigneten Hilfsmittelversorgung.
- **Ambulante Logopädie** beinhaltet je nach Krankheitsbild (z.B. nach einem Schlaganfall) die Behandlung von Sprach-, Sprech-, Stimm- oder Schluckbeschwerden.



Ambulante Rehabilitation

Sicherheit bei häuslicher Pflege



„Obwohl jetzt eine Physiotherapeutin zu mir nach Hause kommt und mit mir übt, muss ich zugeben, dass ich nach meinem Schlaganfall immer noch Schwierigkeiten habe, mir beispielsweise alleine die Strümpfe anzuziehen oder mich zu duschen.“

Auch das Einkaufen und Saubermachen meiner Wohnung ist wegen meines anhaltenden Schwindels mit einem gewissen Risiko verbunden. Meine Physiotherapeutin riet mir deshalb dazu, mir geeignete Hilfen zu suchen, damit ich mehr Sicherheit habe und entlastet bin. Nun stellt sich mir die Frage, wohin ich mich wenden kann?“



Unser Rat zum Finden eines ambulanten Pflegedienstes

- **Informationen über ambulante Pflegedienste** in Ihrer Nähe erhalten Sie bei den Alten- und Servicezentren, bei den Beratungsstellen für ältere Menschen und Angehörige, in Ihrem Sozialbürgerhaus, bei Ihrer Hausärztin* bzw. Ihrem Hausarzt* oder Ihrer Pflegekasse (siehe beigelegte Adressenbroschüre). Darüber hinaus haben Sie auch einen Anspruch auf eine Pflegeberatung durch Ihre Pflegekasse.
- **Die Münchner Pflegebörse** bietet einen Telefon-, Fax- und Internet-Service zu Adressen von ambulanten Pflegediensten (siehe beigelegte Adressenbroschüre).
- Für eine Versorgung direkt nach einem Krankenhausaufenthalt oder einer Rehabilitationsmaßnahme berät Sie der jeweilige **Krankenhaussozialdienst**. Im Rahmen des **Entlassmanagements** werden Sie über verschiedene Möglichkeiten beraten. Der Krankenhaussozialdienst organisiert und koordiniert auch nötige Hilfen. Darüber hinaus ist der Sozialdienst auch Anlaufstelle für psychosoziale Fragestellungen und Belange.

Unser Rat rund um den Pflegevertrag

- Die **Beschwerdestelle für Probleme in der Altenpflege** hat einen „**Qualitätsratgeber Pflege**“ herausgegeben. Er dient neben den dort beschriebenen Qualitätskriterien in der Pflege auch als Wegweiser zu einer passenden Pflege- Wohn- und Versorgungsform im Alter (siehe Anhang: Im Text erwähnte Broschüren). Den **Ratgeber** erhalten Sie im Internet unter:

www.muenchen.de/rathaus/Stadtverwaltung/Direktorium/Altenpflege-Beschwerdestelle.html oder direkt in der Beschwerdestelle (siehe beigelegte Adressenbroschüre).

- **Vor einem Erstgespräch mit einem ambulanten Pflegedienst** empfehlen wir Ihnen dringend, sich Gedanken über den eigenen konkreten Hilfebedarf zu machen, unter Berücksichtigung Ihrer Wünsche und Bedürfnisse. Wie oft brauchen Sie Hilfe und bei welchen Tätigkeiten: z.B. zwei Mal wöchentlich beim Duschen oder sogar täglich bei der Körperpflege?
- **Für das Erstgespräch mit dem Pflegedienst** ist es ratsam, eine Person Ihres Vertrauens hinzuzuziehen. Besprechen Sie Ihren individuellen Versorgungsbedarf und klären Sie die Möglichkeiten des Dienstes, Sie entsprechend versorgen zu können.
- Der Pflegedienst ist verpflichtet, Ihnen einen **Kostenvoranschlag** zu erstellen. Es ist wichtig, dass Sie den Kostenvoranschlag nachvollziehen können, bevor Sie ihn unterschreiben. Aus dem Kostenvoranschlag ist auch ersichtlich, ob und ggf. in welcher Höhe private Zuzahlungen notwendig sind, wenn die Leistungen der Pflegeversicherung für den entsprechenden Pflegegrad evtl. nicht ausreichen, um die von Ihnen gewünschten und mit dem Pflegedienst vereinbarten Leistungen abzudecken. Die monatlichen Rechnungen des Pflegedienstes werden auf der Grundlage des **Leistungsnachweises** erstellt und sollten den vereinbarten Betrag des Kostenvoranschlages nicht überschreiten. Lassen Sie sich das Abrechnungsverfahren genau erklären.
- **Sollten Sie spätere Rechnungsstellungen für nicht korrekt oder unseriös halten**, lassen Sie sich auf alle Fälle unabhängig beraten, z.B. bei der städtischen Beschwerdestelle für Probleme in der Altenpflege (siehe beigelegte Adressenbroschüre).
- Besprechen Sie mit dem Pflegedienst, ob es sinnvoll oder notwendig ist, dass dieser einen **Schlüssel** erhält. Zur Verwahrung und zum Umgang mit Schlüsseln muss der Pflegedienst bestimmte Sicherheitsvorschriften befolgen.
- Klären Sie mit dem Dienst, ob die Pflegekraft **klingeln** soll, bevor sie die Wohnung betritt. Wenn Sie es wünschen, können Sie mit dem Dienst ein Klingelzeichen verabreden.

Sicherheit bei häuslicher Pflege

Vereinbarungen mit dem Pflegedienst

Die Suche nach einem Pflegedienst



Sicherheit bei häuslicher Pflege

Was Sie nicht akzeptieren sollten

Andere Hilfen selbst organisieren

- In der ambulanten Pflege kommt es nicht selten zu **zeitlichen Verspätungen oder wechselndem Pflegepersonal**. Sie können diese Themen bereits im Vorfeld ansprechen. Vom Dienst getroffene Zusagen sollten dann auch eingehalten werden.
- Für ein **gutes Gelingen der Zusammenarbeit** ist die **gegenseitige Wertschätzung** zwischen Ihnen und der*des jeweiligen Mitarbeiterin* Mitarbeiters* des ambulanten Pflegedienstes eine wesentliche Voraussetzung.

Unser Rat für Ihre Anregungen, Wünsche oder Beschwerden

- Erkundigen Sie sich, ob es beim Pflegedienst eine **Ansprechpartnerin* bzw. einen Ansprechpartner* für weitere Fragen und Anliegen** gibt.
- **Treten Probleme auf**, ist es ratsam, diese zeitnah, konkret und sachlich anzusprechen, um gemeinsam gute Lösungen zu finden. Dies gilt auch, wenn Ihnen bestimmte Verhaltens- oder Vorgehensweisen ein*er Mitarbeiter*in seltsam vorkommen, z.B., wenn diese*r die vereinbarte Zeit nicht einhält, ständig mit dem Handy telefoniert, Sie bevormundet oder bedrängt etc.
- **Wenn die Einsatzleitung auf Ihre Anregungen, Sorgen oder Beschwerden nicht reagiert** oder Sie mit dem gewählten Pflegedienst nicht zufrieden sind, sollten Sie sich unabhängig beraten lassen. Sollten Sie einen Wechsel des Pflegedienstes in Betracht ziehen, haben Sie zu jedem Zeitpunkt die Möglichkeit, den Pflegevertrag zu kündigen.
- Neutrale **Beratung** erhalten Sie von Ihrer Kranken- und Pflegekasse bzw. dem Medizinischen Dienst der Krankenkassen (MDK). Sie können sich auch jederzeit an **die städtische Beschwerdestelle für Probleme in der Altenpflege** wenden (siehe beigelegte Adressenbroschüre).

Unser Rat zu zusätzlichen Leistungen

- Pflegedienste bieten oft weitreichende Dienstleistungen an. Lassen Sie sich informieren, welche **zusätzlichen Leistungen** der Dienst bietet oder vermitteln kann (z.B. Essen auf Rädern, Entlastungsleistungen, besonders auch zur Betreuung demenziell erkrankter Menschen oder für die hauswirtschaftliche Versorgung etc.).

- Inzwischen haben sich auch **Dienste** etabliert, die sich **auf Alltagshilfen spezialisiert** haben. Hierfür stehen Ihnen ab dem Pflegegrad 1 monatliche Leistungen aus der Pflegeversicherung zur Verfügung. **Informationen** über Alltagshilfen erhalten Sie u.a. in den Alten- und Service Zentren, den Beratungsstellen für ältere Menschen und Angehörige und der Beschwerdestelle (siehe beigelegte Adressenbroschüre).

Unser Rat zu selbst organisierten Alltagshilfen

Sie haben auch die Möglichkeit, sich verschiedenste Alltagshilfen selbst zu organisieren.

- Für **Alltagshilfen**, wie beispielsweise **Besuchs- und Begleitdienste** oder **„Essen auf Rädern“** erhalten Sie Informationen bei den Alten- und Service-Zentren, den Beratungsstellen für ältere Menschen und Angehörige oder den Sozialbürgerhäusern. Alle Stellen führen bei Bedarf auch Hausbesuche durch (siehe beigelegte Adressenbroschüre).
- **Privat beschaffte Haushaltshilfen** müssen bei der **Minijob-Zentrale** angemeldet werden. Informationen hierzu erhalten Sie bei der Minijob-Zentrale (siehe beigelegte Adressenbroschüre).
- Sollten Sie die Beschäftigung einer **„ausländischen Haushaltshilfe und Betreuungskraft in Privathaushalten“** in Erwägung ziehen, finden Sie dazu wichtige Informationen:
 - In der Broschüre **„Pflege Wegweiser NRW für Pflegebedürftige und Angehörige - Ausländische Haushaltshilfen und Betreuungskräfte in Privathaushalten“** der Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen (siehe Anhang: Im Text erwähnte Broschüren)
 - Bei der Verbraucherzentrale Berlin e.V., die das Projekt **„Verbraucherschutz im ‚Grauen Pflegemarkt‘ stärken“** betreut (siehe Anhang: Im Text erwähnte Broschüren). Hier haben Sie die Möglichkeit, Ihren Vertrag bezüglich einer ausländischen Haushaltshilfe und Betreuungskraft in Privathaushalten, prüfen zu lassen (siehe beigelegte Adressenbroschüre)

Sicherheit bei häuslicher Pflege

Alltagshilfen

Private Haushaltshilfen

Ratgeber

Verbraucherschutz



Ein Sicherheitsnetz für Demenzkranke

„Meine Bekannte im Nebenhaus wird immer seltsamer: Manchmal grüßt sie mich einfach gar nicht, als ob sie mich nicht mehr kennt. Das nächste Mal führt sie Selbstgespräche auf der Treppe und schimpft laut vor sich hin. Jetzt hat sie schon ein paarmal in der Nachbarschaft geklingelt und regelrecht um Essen gebettelt. Mehrere Male stand sie frierend und ohne Schlüssel vor verschlossener Türe. Ihre Tochter scheint auch ziemlich ratlos und überfordert zu sein. Sie ist berufstätig, hat eigene Familie und kann nicht immer kommen. Wie soll das nur weiter gehen? Irgendwann vergisst sie vielleicht auch den Kochtopf auf dem Herd.“

Unser Rat

- Ein im Vergleich zu früher verändertes und „**merkwürdiges**“ Verhalten kann ein erstes Anzeichen für eine Demenzerkrankung sein. Solche Verhaltensauffälligkeiten sind z.B. den Weg nach Hause nicht zu finden, im Schlafanzug auf die Straße zu gehen, zu fragen wann der verstorbene Ehemann von der Arbeit kommt.
- **Ungewöhnliches Rückzugsverhalten** drückt möglicherweise die Angst aus, dass Unzulänglichkeiten offensichtlich werden. Ausbrüche von Jähzorn, lautem Schimpfen oder Beschuldigungen lenken nicht selten von inneren Verunsicherungen ab.
- Information und Beratung zu allen Aspekten der Erkrankung und zu Unterstützungsmöglichkeiten erhalten Sie bei der **Alzheimer Gesellschaft München** (siehe beigelegte Adressenbroschüre).
- Auf Dauer sollte die Versorgung eines demenzkranken Menschen auf mehrere Personen verteilt werden. Für pflegende Angehörige gibt es verschiedenste Angebote. Auch über diese **Entlastungsangebote** und deren Finanzierung informieren zahlreiche Stellen, u.a. die Alzheimer Gesellschaft München e.V., die Alten- und Service-Zentren, die Beratungsstellen für ältere Menschen und Angehörige.
- Oft entspricht es auch dem Wunsch von demenzkranken Menschen, in der eigenen Häuslichkeit zu leben. Hierfür ist es hilfreich, ein **Netz-**



Symptome erkennen

Was Angehörige tun können

werk aus ehrenamtlicher und professioneller Hilfe zu organisieren. Dazu gehören beispielsweise Anrufe bzw. Besuche von Angehörigen, Nachbar*innen, Unterstützung durch Pflegedienste und Besuche von Therapeut*innen. Ebenso können **technische Hilfsmittel** installiert werden.

- Bei demenziell erkrankten Menschen kann es unter anderem vorkommen, **dass sie das Haus verlassen und nicht mehr selbständig zurückfinden**. In diesen Fällen können Vorkehrungen getroffen werden. In der Handtasche sowie in der Mantel- oder Jackentasche sollten sich die **Kontaktdaten von Angehörigen sowie der Name und die Adresse der betroffenen Person** befinden.
- Zudem gibt es zahlreiche **technische Hilfen**, die die Sicherheit im häuslichen Bereich verbessern können. Beispiele sind **Rauchmelder, Herdsicherungen** oder eine **Fenstersicherung**. Ferner gibt es auch **Sensormatten** vor dem Bett der*des Betroffenen, die ein Signal senden, wenn diese*r nachts aufsteht. **Lichtschranken** an der Haustüre können ein Signal auf ein Handy senden, wenn die*der Betroffene die Wohnung verlässt. Darüber hinaus gibt es auch **Ortungsuhren** oder **Ortungs-Apps**. Auch zu diesem Thema gibt es Beratung bei der **Alzheimer Gesellschaft München e.V.** (siehe beigelegte Adressenbroschüre).
- Wenn Ihnen **aufgeregte oder ängstliche, verwirrte alte Menschen** begegnen, versuchen Sie zu **beruhigen** und machen Sie keinesfalls Vorwürfe. Bringen Sie die Betroffenen in eine sichere, ruhige Situation.
- Sofern Ihnen bekannt, können Sie **Angehörige oder auch rechtliche Vertreter*innen** informieren.
- Wenn in Ihrer Nachbarschaft oder in Ihrem sozialen Umfeld ein verwirrter, älterer Mensch lebt, können Sie Unterstützung leisten, indem Sie **entsprechende Fachstellen, wie z.B. das zuständige Sozialbürgerhaus, informieren** (siehe beigelegte Adressenbroschüre).
- Zögern Sie nicht, in **akuten Notsituationen die Polizei über den Notruf 110 zu verständigen** („lieber einmal zu viel als einmal zu wenig“).

Ein Sicherheitsnetz für Demenzkranke

Technische Hilfen

Umgang mit verwirrten Menschen



Gewalt gegen alte Menschen

„Ich bin ganz erschüttert. Die Tochter meiner Freundin, die zwei Stockwerke unter mir wohnt und die ich von klein auf kenne, saß gestern Abend heulend im Treppenhaus. Als ich mich dazu gesetzt und nachgefragt habe, ist alles richtig aus ihr herausgebrochen.

Sie sei am Ende ihrer Kräfte mit der Pflege der demenzkranken Mutter. Gar nichts könne sie ihr recht machen, die Mutter würde gar nicht mehr mithelfen und gegen alles sein. Jetzt sei ihr vorhin beim Duschen einfach der Geduldsfaden gerissen. Sie habe die Mutter angeschrien und sogar geschubst und in den Arm gekniffen. Und jetzt habe sie sie mit einem Bettuch einfach im Sessel festgebunden, weil sie unbedingt mal raus musste. Ich weiß gar nicht, wer mir mehr leidtun soll, die Mutter oder die Tochter. Wer kann da nur helfen?“

Unser Rat

Über Gewalt gegen alte Menschen wird wenig gesprochen. Schwierige und nahe Pflegesituationen können Angehörige und manchmal auch Pflegekräfte überfordern und an ihre Grenzen bringen.

- **Es gibt verschiedene Formen der Gewalt. Häufige Ausprägungen sind:**

- **Seelische Gewalt:** Kommunikation verweigern, ausgrenzen, abhängig machen, einschüchtern, Ängste schüren, drohen, anschreien, erniedrigen.
- **Körperliche Gewalt:** Grober Umgang, Schmerzäußerungen ignorieren, kratzen, schütteln, schlagen, einsperren, festbinden, mit Medikamenten ruhig stellen.
- **Vernachlässigung:** Unzureichende Versorgung mit Essen oder Medikamenten, nicht ausreichendes Wechseln der Wäsche, mangelhafte Körperpflege.
- **Fürsorgliche Gewalt:** Auch wenn der Gedanke ungewöhnlich ist, kann Überfürsorglichkeit ungünstige oder sogar schädigende Auswirkungen für alte (pflegebedürftige) Menschen haben. So gut diese Fürsorge im Einzelfall auch gemeint sein mag, steht sie doch nicht selten im Widerspruch zum Recht auf Autonomie und Selbstbestimmung der*des Betroffenen.
- **Finanzielle Ausbeutung:** Entwenden von Geld und Gegenständen, ausnutzen von (Bank)Vollmachten, Angebot zweifelhafter Geschäfte zum Nachteil der Betroffenen etc.



Wissen um Formen von Gewalt gegen alte Menschen

- **Es gibt Lebenslagen, in denen ältere Menschen besonders gefährdet sind, z.B.:**

- Starke Abhängigkeit von Betreuenden oder Pflegenden (emotional, finanziell)
- Bestehende familiäre oder partnerschaftliche Konflikte
- Starke Überlastung von pflegenden Angehörigen
- Soziale Isolation
- Beengte Wohnverhältnisse, in denen die pflegebedürftigen Menschen und ihre Angehörigen zusammenleben
- Finanzielle Sorgen
- Demenzielle Erkrankung von Betroffenen
- Suchterkrankung (Alkohol, Medikamente) von Betroffenen bzw. Angehörigen

- **Warnsignale können sein:**

- Wenn Betroffene verängstigt, scheu, schreckhaft, zurückgezogen oder aggressiv wirken (z.B. auch in Bezug auf bestimmte Personen und/oder Situationen)
- Wenn Verletzungen wie „blaue Flecken“ an nicht sturz- oder stoßtypischen Stellen gefunden werden
- Wenn Rötungen, Schwellungen oder Schürfungen an Hand- und/oder Fußgelenken zu erkennen sind
- Wenn Betroffene stark abgemagert sind
- Anhaltende Anspannung, Schlafmangel, körperliche und psychische Überforderung sind ein sich langsam füllendes Fass, das den „letzten Tropfen“ dann überlaufen lässt. Nur in wenigen Fällen handelt es sich um gezielte Misshandlung oder bewusste Gewaltanwendung.

- **Letztendlich brauchen Opfer und Täter professionelle Hilfe:**

- Für diese Belastungssituationen gibt es vielfältige Anlaufstellen, z.B. die Beratungsstellen für ältere Menschen und Angehörige, die Alzheimer Gesellschaft, das jeweilige Alten- und Servicezentrum, die Opferschutzstelle der Polizei oder die Beschwerdestelle für Probleme in der Altenpflege etc. (siehe beigelegte Adressenbroschüre).
- Im **Zweifelsfall** wenden Sie sich direkt an das zuständige Sozialbürgerhaus (siehe beigelegte Adressenbroschüre).
- In **akuten Notsituationen** verständigen Sie die Polizei unter dem Notruf 110.

Gewalt gegen alte Menschen

Gefährdungen erkennen

Warnsignale

An wen kann ich mich wenden, um zu helfen?



Sicherheitstipps der Polizei

„Mir ist das auch schon passiert. Da klingelt es und eine wildfremde Frau sagt, ihr sei so schlecht und sie brauche dringend ein Glas Wasser, ob sie nicht kurz in mein Bad könne. In einer Notlage möchte ich eigentlich helfen. Ich habe aber auch schon viel darüber gehört, wie die Gutmütigkeit dann ausgenutzt wird.“



Einige Tipps Ihrer Münchner Polizei

- **Bleiben Sie misstrauisch, wenn Unbekannte läuten**, auch wenn sie sich als Amtspersonen, Handwerker oder Pflegekräfte ausgeben. Benutzen Sie nach Möglichkeit immer die Gegensprechanlage, Ihren Türspion oder Ihren Sperrriegel.
Lassen Sie niemals Unbekannte in Ihre Wohnung! Fragen Sie selbst bei der Firma nach oder rufen Sie im Zweifel sofort die Polizei über den Notruf 110!
Lassen Sie sich auf kein Gespräch ein, auch wenn die vorgetragenen Geschichten noch so Herz zerreissend dargestellt werden! Personen mit unlauteren Absichten sind gesprächstechnisch absolut geschult.
- **Seien Sie vorsichtig bei Haustürgeschäften!** Lassen Sie sich keine Waren oder andere Dienstleistungen aufdrängen und unterschreiben Sie nichts.
- **Bewahren Sie möglichst wenig Bargeld zu Hause auf!** Nutzen Sie den Service Ihres Geldinstituts zur sicheren Verwahrung von Wertsachen oder lassen Sie sich von einer Fachfirma einen zertifizierten Safe montieren.
- **Geben Sie niemals Ihre Kontokarte und die dazugehörige Geheimnummer in fremde Hände, auch kein Bargeld oder andere Wertsachen!**



- **Seien Sie am Telefon vorsichtig**, wenn sich Personen als Verwandte oder Polizist*innen (sog. Enkeltrick) ausgeben.
 - Lassen Sie sich nicht unter Druck setzen und geben Sie keinerlei Auskünfte über familiäre oder finanzielle Verhältnisse!
 - **Halten Sie in solchen Fällen Rücksprache** mit Familienangehörigen oder Freund*innen oder rufen Sie im Zweifel sofort die Polizei über den Notruf 110!
 - **Falsche Polizist*innen** benutzen u.U. die Telefonnummer 110, die Sie dann evtl. in Ihrem Display sehen können
 - Falls Sie die echte Polizei informieren wollen, **benutzen Sie auf keinen Fall die Rückwahltaste**, da Sie sonst wieder bei der zweifelhaften Person landen.
 - **Legen Sie den Hörer komplett auf und wählen Sie dann selber die 110.**
 - Bedenken Sie, dass die echte Polizei **in der Regel nicht bei Ihnen anruft** und niemals über die Telefonnummer 110.
 - Ferner sind Sie nicht verpflichtet, mit jemandem zu telefonieren, den Sie nicht angerufen haben.
- Wenn Sie Ihre Wohnung verlassen, **schließen Sie immer Ihre Wohnungs- oder Haustüre und alle Fenster!**
- **Schützen Sie sich beim Einkaufen vor Taschendieben:** Nehmen Sie keine großen Barbeträge oder Wertsachen mit. Bewahren Sie Ihr Bargeld am Besten in einem Brustbeutel oder einer Gürteltasche auf. Falls Sie doch eine (Hand)Tasche tragen, dann mit der Öffnung nach innen. Lassen Sie keine Wertsachen oder persönlichen Gegenstände unbeaufsichtigt im Einkaufswagen liegen.
- Für weitere Informationen können Sie sich jederzeit an die **Präventions- und Opferschutzstelle der Münchner Polizei** wenden (siehe beigelegte Adressenbroschüre), die auch den Flyer „**Prävention & Opferschutz**“ bereithält (siehe Anhang: Im Text erwähnte Broschüren).

Sicherheitstipps der Polizei

Unerwartete Anrufe



Abschließende Gedanken

Obwohl es, wie in diesem Ratgeber aufgeführt, vielfältige Möglichkeiten gibt, für ein „sicheres Alter“ vorzusorgen, werden immer Risiken bleiben. Wichtig für eine sichere Gestaltung des Alltags ist es, die eigenen Bedürfnisse wahrzunehmen, sich mit anderen auszutauschen und selbstverantwortlich zu entscheiden.

Ein Appell unsererseits ist, sich frühzeitig mit dem Thema Alter(n) und dessen vielfältigen Aspekten auseinanderzusetzen.

Die dargestellten Möglichkeiten und Beispiele **erheben keineswegs den Anspruch auf Vollständigkeit**. Sie sollen dazu dienen, kreative Lösungen für die Gestaltung Ihres Alltags, auch bei Unterstützungs- oder Pflegebedarf, zu finden. Damit erhöht sich die Chance, möglichst lange selbstbestimmt im vertrauten Umfeld zu verbleiben.

Wir wünschen Ihnen für Ihr Älterwerden Gesundheit, Lebensfreude, Humor und den nötigen Mut zu Veränderungen.

Ihre Beschwerdestelle für Probleme in der Altenpflege

Anhang

Checkliste zur Vorsorge.....	34
Notfallblatt.....	38
Notfallkärtchen für den Geldbeutel.....	39
Im Text erwähnte Broschüren.....	40

Checkliste zur Vorsorge

Rechtsverbindliche Vorsorge	ja	nein	Eigene Bemerkungen
Sind Vollmachten (z.B. Vorsorgevollmacht, Bankvollmacht) vorhanden? Wo sind sie aufbewahrt?			
Ist eine Betreuungsverfügung vorhanden? Wo ist sie aufbewahrt?			
Habe ich eine Patientenverfügung ? Wo ist sie aufbewahrt?			
Habe ich vorgesorgt, was ich im Fall von Pflegebedürftigkeit wünsche? Wo habe ich dies festgehalten und aufbewahrt?			
Muss ich noch weitere Angelegenheiten regeln ?			

Vorsorge für den Notfall	ja	nein	Eigene Bemerkungen
Ist ein Notfallkärtchen mit wichtigen Telefonnummern von Angehörigen, Ärzt*innen, etc. für den Geldbeutel ausgefüllt?			
Habe ich für Notfälle ein Notfallblatt in der Wohnung ?			

Sicherheitsvorsorge	ja	nein	Eigene Bemerkungen
Ist ein weiterer Wohnungsschlüssel vorhanden? Bei wem ist er hinterlegt?			
Ist bereits ein Hausnotrufgerät vorhanden oder ist die Anschaffung nötig?			
Prüfe ich regelmäßig meinen Handtascheninhalt (möglichst wenig, Notfalltelefonnummern, Versicherungskarte, Notfallmedizin)?			
Habe ich eine gepackte Tasche für eine unvorhergesehene Krankenhauseinweisung (Liste mit Kontaktpersonen, Unterwäsche, Socken, Nachtwäsche, Hausschuhe, Hygieneartikel)? Wo ist sie deponiert?			
Wer übernimmt im Notfall die Versorgung meines Haustieres ?			
Sind noch andere Angelegenheiten zu regeln?			

Checkliste zur Vorsorge

Sichere Wohnraumgestaltung	ja	nein	Eigene Bemerkungen
Habe ich eine gute Beleuchtung ?			
Habe ich Stolperfallen (z.B. Teppiche, Kabel ...) vermieden?			
Sind häufig benutzte Alltagsgegenstände leicht zugänglich ?			
Ist mein Telefon gut erreichbar ?			
Trage ich meinen Notruf am Körper?			
Sind meine Möbel sicher und bequem (stabile Stühle und Tische, erhöhte Sitz- und Liegemöbel)?			
Sind erforderliche Hilfsmittel vorhanden und intakt (z.B. Gehstock, Rollator, Rollstuhl, Toilettenstuhl, Haltegriffe, Toilettensitzerhöhung, Badelift, Hüftschutzhose ...)?			
Ist eine Wohnraumanpassung nötig (z.B. Türverbreiterungen, Veränderungen im Bad, wie z.B. eine bodengleiche Dusche ...)?			
Bin ich über sonstige technische Hilfsmittel , wie z.B. seniorengeeignete Telefone, Türklingeln mit Blinklicht, digitale Assistenzsysteme ..., informiert?			

Ernährung	ja	nein	Eigene Bemerkungen
Ist meine Ernährung abwechslungsreich ?			
Trinke ich ausreichend ?			
Habe ich für Notfälle einen Vorrat an Grundnahrungsmitteln, Dingen des alltäglichen Bedarfs, Toilettenartikeln (z.B. bei Krankheit oder gefährlichen Straßenbedingungen)?			

Checkliste zur Vorsorge

Hilfsangebote	ja	nein	Eigene Bemerkungen
Ist mir bekannt, wer in meiner Nähe Einkaufshilfen vermittelt? Kenne ich Liefersdienste in meiner Nähe?			
Ist mir bekannt, wer in meiner Nähe Haushaltshilfen vermittelt?			
Ist mir bekannt, wer in meiner Nähe Begleiddienste vermittelt?			
Sind mir Pflegedienste in meiner Nähe bekannt?			
Ist mir bekannt, wie ich Hilfestellungen finanzieren kann?			

Medizinische und therapeutische Angebote	ja	nein	Eigene Bemerkungen
Habe ich eine Hausärztin* oder einen Hausarzt* , der*dem ich vertraue und die*der auch Hausbesuche macht?			
Habe ich eine Apotheke meines Vertrauens , die auch einen Lieferservice anbietet?			
Kenne ich eine Physiotherapie,- Ergotherapie- oder Logopädiepraxis , die auch Hausbesuche anbietet?			
Kenne ich eine Fußpflegepraxis , die auch Hausbesuche anbietet?			

Erhaltung von Beweglichkeit und Mobilität	ja	nein	Eigene Bemerkungen
Mache ich Gleichgewichtstraining ?			
Habe ich regelmäßig genug Bewegung („wer rastet, der rostet“)?			
Ist meine Kleidung zweckmäßig (einfache Verschlüsse, gut sitzend ...)?			
Habe ich sicheres Schuhwerk ?			
Sind Seh- und Hörhilfen vorhanden und funktionsfähig? Ist eine Neuanschaffung notwendig?			

Checkliste zur Vorsorge

Sicherheitstipps Ihrer Münchner Polizei	ja	nein	Eigene Bemerkungen
Habe ich an meiner Haustüre eine Sperrkette angebracht? Hat meine Haustüre einen Spion ? Gibt es eine Gegensprechanlage ?			
Habe ich mein Bargeld sicher aufbewahrt ?			
Schließe ich immer vor Verlassen meiner Wohnung / meines Hauses die Fenster (auch gekippte Fenster)? Sperre ich meine Haus- und Wohnungstüre immer ab ?			
Habe ich für das Einkaufen geeignete Aufbewahrungsorte (Brustbeutel, Gürteltasche) für mein Bargeld ?			
Kenne ich die Adresse und Telefonnummer der zuständigen Polizeiinspektion ?			
Muss ich noch weitere Angelegenheiten regeln ?			

Was mir sonst noch einfällt:

Notfallblatt

110.....Polizei
 112Feuerwehr
 112.....Rettungsdienst / Ärztlicher Notdienst
 116117.....Ärztlicher Bereitschaftsdienst Bayern

- **Im Notfall zu verständigen:** Name _____
 Telefon _____
- **Meine Hausärztin* / mein Hausarzt*:** Name _____
 Adresse _____
 Telefon _____
- **Meine Krankenkasse** _____
 Wo befindet sich die Krankenversicherungskarte? _____
 Zusatzversicherung für das Krankenhaus ja nein
- **Chronische oder akute Krankheiten/Allergien?** _____
- **Wichtige Medikamete?** _____
- **Eine Patientenverfügung liegt vor** ja nein
 Wo hinterlegt? _____
- **Vorsorgevollmachten sind erteilt** ja nein
 Ausgestellt auf _____
 Wo hinterlegt? _____
- **Ambulanter Pflegedienst** ja nein
 Name _____ Telefon _____
 Adresse _____
- **Ein Koffer für das Krankenhaus ist gepackt** ja nein
 Wo ist er zu finden? _____



Notfallkärtchen

für den Geldbeutel

- Ergänzend zum Notfallzettel für die Wohnung gibt es „Notfallkärtchen“ für den Geldbeutel
- Entsprechende Kärtchen, in die Sie Angaben zu wichtigen Kontaktpersonen, zu lebenswichtigen Medikamenten etc. eintragen können, erhalten Sie unter anderem in der

Städtischen Beschwerdestelle für Probleme in der Altenpflege

**Burgstraße 4,
80331 München**

1. Stock, Zimmer 121

Im Text erwähnte Broschüren

Broschüren	
Qualitätsratgeber Pflege-Wegweiser zu einer passenden Pflege-, Wohn- und Versorgungsform im Alter	Landeshauptstadt München Beschwerdestelle für Probleme in der Altenpflege Burgstraße 4 80331 München Telefon: 2 33 - 9 69 66
Unterstützung und Pflege Broschüre des Sozialreferates der Landeshauptstadt München	Landeshauptstadt München Sozialreferat Orleansplatz 11 81677 München Telefon: 2 33 - 9 68 33
Ambulante Hilfe zur Pflege für Menschen mit häuslichem Pflegebedarf Ein Leitfaden zu den Leistungen der Sozialhilfe	Bezirk Oberbayern Presse- und Öffentlichkeitsarbeit Prinzregentenstraße 14 80538 München Telefonisch zu bestellen unter 2198-91002 oder per E-Mail: kommunikation@bezirk-oberbayern.de
Pflegewegweiser NRW für Pflegebedürftige und Angehörige – Ausländische Haushalts- und Betreuungskräfte in Privathaushalten Ratgeber der Verbraucherzentrale Nord- rhein-Westfalen (zur Zeit nur im Internet als PDF-Datei zum kostenlosen Download erhältlich)	Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen e.V. Mintropstraße 27 40215 Düsseldorf homepage: www.ratgeber-verbraucherzentrale.de/ gesundheit-pflege/auslaendische- haushalts-und-betreuungskraefte-in- privathaushalten-46008893
Verbraucherschutz im ,Grauen Pflegemarkt‘ stärken	Verbraucherzentrale Berlin e.V. Ordensmeisterstraße 15-16 12099 Berlin Info-Telefon des Projektteams: 030 - 54 44 59 68 Projektwebseite: www.24h-pflegevertraege.de

Im Text erwähnte Broschüren

Broschüren	
Soziale Sicherung im Überblick Leistungen für Münchnerinnen und Münchner in Notlagen Broschüre des Sozialreferates der Landeshauptstadt München	Landeshauptstadt München Sozialreferat Orleansplatz 11 81677 München Telefon: 2 33 - 9 68 33
Daheim wohnen bleiben! Beratung zur Wohnungsanpassung für altersgerechtes Wohnen Verein Stadtteilarbeit (kostenpflichtig)	Kompetenz-Zentrum barrierefreies Wohnen (Kom'Z) Stadtteilarbeit e.V. Konrad-Zuse-Platz 11 81829 München Telefon: 35 70 43 - 0
Vorsorge durch ... Vollmacht ... Betreuungsverfügung ... Patientenverfügung Formularsatz der Münchner Betreuungsstelle	Landeshauptstadt München Sozialreferat Amt für Soziale Sicherung, Schuldner- und Insolvenzberatung Betreuungsstelle und Fachstelle für Armutsbekämpfung Mathildenstraße 3a 80336 München
Die Münchner Betreuungsvereine	Landeshauptstadt München Sozialreferat Amt für Soziale Sicherung Mathildenstraße 3a 80336 München Telefon: 2 33 - 2 62 55
Notfallmappe	Seniorenbeirat der Landeshauptstadt München Burgstraße 4 80331 München Telefon: 2 33 - 2 11 66
Prävention & Opferschutz	Polizeipräsidium München Ettstraße 2 80333 München Telefon: 29 10 - 44 44

Notizen

Impressum



Herausgeberin

Landeshauptstadt München
Beschwerdestelle für Probleme in der Altenpflege

Burgstraße 4
80331 München

Tel. 0 89 2 33- 9 69 66

homepage

www.muenchen.de/beschwerdestelle-altenpflege

Diese Broschüre ist urheberrechtlich geschützt. Eine Wiedergabe von Texten – auch auszugsweise – ist nur nach schriftlicher Einwilligung und unter Nennung der städtischen Beschwerdestelle für Probleme in der Altenpflege zulässig.

Gestaltung

Foto, Satz und Grafik
Lilo Illmer-Görres

Druck

Landeshauptstadt München
Stadtkanzlei
gedruckt auf 100% Recyclingpapier

Januar 2021
7. Auflage

Fragen oder Probleme?

Wir stehen täglich für telefonische und persönliche Gespräche zur Verfügung

Terminvereinbarung nach Wunsch möglich

Beschwerdestelle für Probleme in der Altenpflege

Burgstraße 4, 80331 München

1. Stock, Zimmer 121

Tel. 0 89 / 2 33 – 9 69 66



Alle Beratungen werden vertraulich behandelt!

[www.muenchen.de/rathaus/Stadtverwaltung/
Direktorium/Altenpflege-Beschwerdestelle.html](http://www.muenchen.de/rathaus/Stadtverwaltung/Direktorium/Altenpflege-Beschwerdestelle.html)



Landeshauptstadt
München
Direktorium