



BUILT 04

# Altersfreundliche Dienstleistungen

Dienstleistungen, die wir in unseren Stadtvierteln für gesundes Altern benötigen

[Kurs starten >](#)



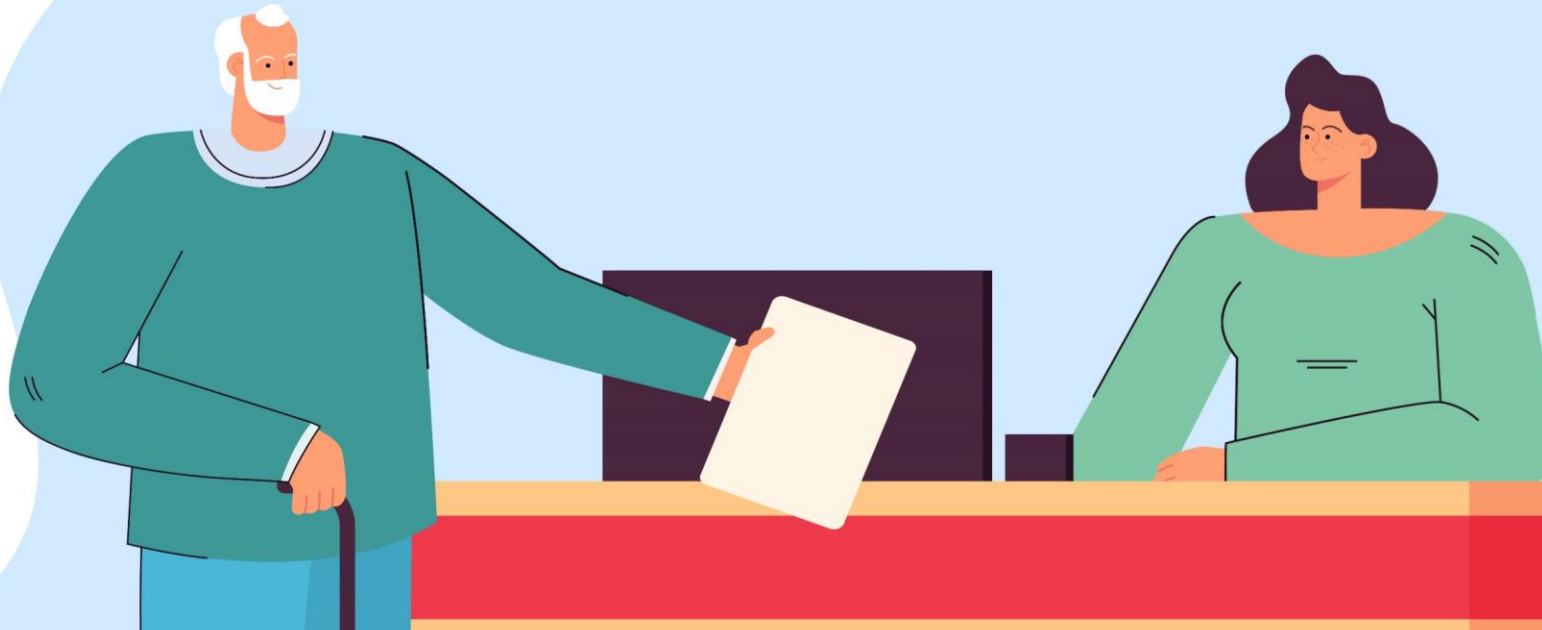
Warsaw University  
of Technology



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

The European Commission's support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents, which reflect the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.





**BUILT**

**MODUL 4**

## Altersfreundliche Dienstleistungen

In diesem Modul lernen Sie altersfreundlichen Dienstleistungen kennen, die ein unverzichtbarer Bestandteil eines altersgerechten Stadtviertels sind. Ihre Verfügbarkeit und Zugänglichkeit haben einen großen Einfluss auf die Lebensqualität aller Bewohner\*innen, insbesondere die der älteren Menschen.

# Einführung

---

Altersfreundliche Viertel sind notwendig, damit ältere Menschen gesund und aktiv bleiben. Eine der grundlegenden Komponenten altersfreundlicher Stadtviertel ist ein florierender Unternehmenssektor. Kleine lokale Unternehmen sind direkt mit älteren Menschen verbunden. Sie sind mehr als nur kommerzieller Natur; sie helfen älteren Erwachsenen, Isolation und Einsamkeit zu verringern. Beim Einkaufen und bei der Nutzung anderer Einrichtungen haben ältere Menschen die Möglichkeit, andere Menschen zu treffen und mit ihnen zu sprechen. Oft werden Ladenbesitzer oder Dienstleister zu wichtigen Persönlichkeiten in einer lokalen Gemeinschaft, da sie ein offenes Ohr für die Bedürfnisse und Probleme älterer Kund\*innen haben.



# Warum sollten Dienstleistungen altersfreundlich sein?

---

Die Zahl älterer Erwachsener ist kontinuierlich gestiegen und wird voraussichtlich auch in Zukunft erheblich zunehmen.

Trotzdem haben viele Menschen das Gefühl, dass Unternehmen ältere Menschen nicht als Kunden sehen und nicht auf ihre Bedürfnisse eingehen.

Wenn Sie als Dienstleister Ihr Unternehmen altersfreundlich gestalten, kann sich dies positiv auf Ihr Geschäftsergebnis auswirken:

- eine höhere Kundenzahl
- bessere Akzeptanz als kundenfreundliches Unternehmen
- loyalere Kund\*innen, da ältere Menschen dazu neigen, sich zu binden

Wenn eine Dienstleistung altersfreundlich ist, ist sie nicht nur für ältere Erwachsene geeignet, sondern auch für viele andere, wie z. B.:

- schwangere Frauen,
- Eltern mit Kindern im Kinderwagen,
- Menschen mit Seh-, Hör- oder Mobilitätseinschränkungen,
- Menschen mit geringeren Sprachkenntnissen
- Menschen mit einer psychischen Erkrankung.

Letztendlich sind altersfreundliche Dienstleistungen für alle Kund\*innen von Vorteil.





## Wussten Sie das?

Die Silver Economy ist ein neuer Wirtschaftszweig, der als Reaktion auf die Bedürfnisse der wachsenden Bevölkerungsgruppe der älteren Erwachsenen entstanden ist.

Es wird erwartet, dass die europäische Silver Economy jährlich um etwa 5 % wächst und bis 2025 über 5,7 Billionen Euro zur europäischen Wirtschaft beitragen wird.

# Das Ziel des Moduls

---

Dieses Modul soll einen Einblick in altersfreundliche Dienstleistungen geben. Die Verfügbarkeit solcher Dienstleistungen auf lokaler, nachbarschaftlicher Ebene unterstützt ältere Menschen dabei, länger unabhängig und gesund zu bleiben. Außerdem trägt es zu einer besseren sozialen Integration bei.

Ziel des Moduls ist es, praktische, kostenlose oder kostengünstige Tipps aufzuzeigen, wie Sie Ihr Unternehmen altersfreundlicher gestalten können.

Das Modul ist in drei Kapitel unterteilt. Zunächst lernen Sie die Dienstleistungen kennen, die ältere Menschen besonders benötigen. Dann wird der Schwerpunkt auf die wichtigsten Aspekte dieser gelegt. Schließlich erhalten Sie einige Tipps, wie Sie ältere Kunden ansprechen können.





# Was Sie in diesem Modul lernen werden

---

- 1 Die Arten von altersfreundlichen Dienstleistungen.
- 2 Aspekte von altersfreundlichen Dienstleistungen.
- 3 Wie man Kunden anzieht.



# Kapitel in diesem Modul

---

**1**

Arten von altersfreundlichen Dienstleistungen

**2**

Altersfreundliche Dienstleistungen: Aspekte

**3**

Kund\*innen anziehen

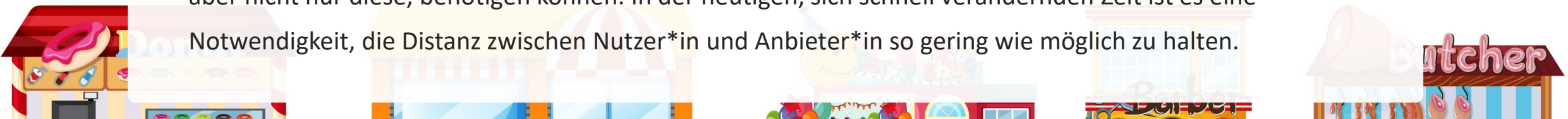




 **BUILT** **MODUL 4** **KAPITEL 1**

# Arten von altersfreundlichen Dienstleistungen

In diesem Kapitel lernen Sie die verschiedenen Arten von Dienstleistungen kennen, die ältere Erwachsene, aber nicht nur diese, benötigen können. In der heutigen, sich schnell verändernden Zeit ist es eine Notwendigkeit, die Distanz zwischen Nutzer\*in und Anbieter\*in so gering wie möglich zu halten.



# Was Sie in diesem Kapitel lernen werden

---

- 1 Nachbarschafts- und Nahversorgungsdienst.
- 2 Die Kraft des Handwerks.
- 3 Welche Arten von Dienstleistungen benötigen ältere Erwachsene?





# Einführung

---

In diesem Kapitel lernen Sie verschiedene Arten von Dienstleistungen kennen, die vor allem von älteren Erwachsenen in ihrer Umgebung benötigt werden. Die Erfüllung der Lebensbedürfnisse in der unmittelbaren Umgebung erhöht die Lebensqualität und hilft älteren Erwachsenen, länger gesund und unabhängig zu bleiben. Zweifellos hat dies auch positive Auswirkungen auf die Entwicklung des lokalen Unternehmertums und Handels.

Des Weiteren hat die Bedeutung des direkten Zugangs zu grundlegenden Dienstleistungen während der Pandemiezeit erheblich zugenommen.



# Nachbarschafts- und Nahversorgungsdienste

---

Eine Nachbarschaft ist ein Teil einer Stadt, in dem Menschen leben. Eine Stadt, ein Vorort oder eine Großstadt kann aus vielen verschiedenen Vierteln bestehen.

Das Haus und die Nachbarschaft, in der man lebt, haben einen großen Einfluss auf die Gesundheit und die Lebensqualität eines Menschen. Eine gute Nachbarschaft ist ein sicherer, freundlicher Ort, wo die Menschen einander kennen und bereit sind, sich gegenseitig zu helfen. Dieser ausgeprägte Gemeinschaftssinn ist besonders wichtig für benachteiligte Gruppen wie Kinder, Frauen und Senior\*innen.

Nachbarschaften sollten kompakt und fußgängerfreundlich sein. Sie sollten mit grundlegenden Dienstleistungen wie Lebensmittelläden oder Bäckereien ausgestattet sein, die in einem Umkreis von etwa fünf Gehminuten von der Wohnung aus erreichbar sind. Das entspricht etwa 400 Metern.

Das bedeutet, dass in einer guten Nachbarschaft jede\*r innerhalb von fünf Gehminuten der Wohnung aus Zugang zu den täglich benötigten Dienstleistungen haben sollte.

Die Bereitstellung grundlegender Dienstleistungen auf Nachbarschaftsebene kann sich positiv auf die Gemeinschaftsbildung auswirken. Eine Nachbarschaft mit nahe gelegenen Dienstleistungen und einer starken Gemeinschaft ist ein großartiger Ort zum Leben.



# Lebensmittelversorgung

---

Die Möglichkeit, im Alter selbst die wichtigsten Lebensmittel einzukaufen, trägt dazu bei, unabhängig und gesund zu bleiben. Selbst der Einkauf von zwei kleinen Brötchen kann eine hervorragende Gelegenheit sein, um Kontakte zu knüpfen. Ein leichter Zugang zu gesunden Lebensmitteln ist ebenfalls ein wichtiges Merkmal einer guten Nachbarschaft.



## Lebensmittelmarkt

Ältere Erwachsene schätzen qualitativ hochwertige Lebensmittel von lokalen Anbietern.



## Relevantes Sortiment

Kleine, lokale Geschäfte können ihr Angebot besser an die Bedürfnisse älterer Menschen anpassen.



## Standort

Ein Lebensmittelgeschäft oder eine Dienstleistung mit direktem Kundenkontakt sollte sich in einem von Fußgänger\*innen stark frequentierten Bereich befinden.

## Lokale Lebensmittelgeschäfte

---

Größere Geschäfte sind oft sehr überfüllt und laut. Hier kann man sich leicht verirren. Außerdem sind Selbstbedienungskassen für ältere Menschen manchmal schwierig zu bedienen. Die Senior\*innen schätzen kleine Lebensmittelgeschäfte in unmittelbarer Nähe sehr. Der/die Ladenbesitzer\*in kennt oft die Namen der Kund\*innen und weiß, was sie gewöhnlich kaufen. Außerdem kann er/sie das Angebot auf die Bedürfnisse der Kund\*innen abstimmen.

Einkaufen kann ein wichtiges Mittel gegen Einsamkeit sein, welche als eine der Hauptursachen für Depressionen gilt.



## Laden auf Rädern

---

Die Verfügbarkeit von Lebensmitteln in einigen ländlichen Gebieten kann gering sein, so dass einige Senior\*innen, die in diesen Gebieten leben, Schwierigkeiten haben Lebensmittel zu kaufen.

In einem solchen Fall ist ein Laden auf Rädern eine gute Lösung. In vielen Ländern gibt es Franchise-Marken mit Läden auf Rädern. Wenn Sie wissen, dass es in Ihrer Region Viertel gibt, in denen ein Laden auf Rädern benötigt wird, ist eine solche Geschäftsidee vielleicht eine Überlegung wert.





# Orte zum Essen und Treffen

---

Menschen sind umso glücklicher und zufriedener mit ihrem Leben, je öfter sie gemeinsam mit anderen essen. In der Vergangenheit waren die Mahlzeiten Ereignisse, bei denen die ganze Siedlung oder das Dorf zusammenkam. Auf diese Weise wurde eine starke Gemeinschaft aufgebaut. Auch heute ist die Möglichkeit gemeinsam zu essen, nicht nur für uns als Einzelne, sondern auch als Gemeinschaft wichtig.



## Zum Kontakte knüpfen

Es muss nicht unbedingt eine große Mahlzeit geben, es kann auch nur eine Tasse Kaffee oder Tee mit einem Snack sein.



## Zum Feiern

Es gibt Momente im Leben, die eine besondere Feier erfordern. Ein Abendessen in einem Restaurant könnte eine gute Option sein.



## Erschwinglich essen

Lokale Kantinen und Bistros sind Orte, an denen man preiswert und vor allem auch gesund essen kann, anders als in Fastfood-Ketten.



## Beauty und Wellness

---

Friseure, Nagelstudios und Schönheitssalons vor Ort werden auch in Vierteln mit einer alternden Bevölkerung benötigt. Außerdem ist ein Haarschnitt ein Grundbedürfnis und kein Luxus.

Der Besuch solcher Einrichtungen ist auch eine hervorragende Gelegenheit, andere Menschen zu treffen und mit ihnen ins Gespräch zu kommen.





## Wussten Sie schon?

Dass der Barbier einer der ältesten Berufe ist? Bis vor kurzem galt der Barbier als ein fast ausgestorbener Beruf. Heute erlebt er durch Modetrends eine Renaissance.



# Die Kraft des Handwerks

---

Die industrielle Massenproduktion hat dazu geführt, dass wir handgefertigte Produkte, die auf die spezifischen Bedürfnisse des Einzelnen zugeschnitten sind, fast vergessen haben. Mit der fortschreitenden Alterung der Bevölkerung, die zu einer größeren Vielfalt von Bedürfnissen führt, sollte die Herstellung von Waren durch Handwerker zugänglicher werden.

Ältere Menschen legen Wert auf hohe Qualität und direkten Service. Sie können treue Kunden von lokalen Handwerker\*innen sein.

Handwerkliche Tätigkeiten sind auch gut für die Umwelt, da sie weniger Abfall erzeugen und weniger Energie verbrauchen als eine typische industrielle Produktion.



# Lebensmittelhandwerk

---

Die Qualität von Lebensmitteln ist entscheidend für unsere Gesundheit. Leider werden viele Lebensmittel, die in großen Einzelhandelsgeschäften angeboten werden, industriell hergestellt. Sie sind voll von Chemikalien und bestehen aus minderwertigen Bestandteilen. Auch wenn sie gut schmecken, sind sie schädlich für unsere Gesundheit.



## Bäcker\*in

Brot ist eines der Grundprodukte, die wir täglich zu uns nehmen. Lokale Bäckereien, die schmackhaftes und gesundes Brot anbieten, werden vor allem von älteren Erwachsenen sehr geschätzt.



## Konditor\*in

Es ist auch gut, eine/n gute/n Konditor\*in in der Nähe zu haben. Da die Zahl der Diabetiker\*innen wächst, wird die Nachfrage nach zuckerfreien Kuchen steigen und das erfordert einiges an Fähigkeiten.



## Metzger\*in

Wir sollten den Fleischkonsum generell einschränken. Wenn wir uns für den Verzehr von Fleisch entscheiden, sollten wir Zugang zu qualitativ hochwertigem Fleisch haben, das ein örtlicher Fleischfachhandel liefern kann.



# Handwerkliche Herstellung von Kleidung, Schuhen und Accessoires

---

Ältere Menschen hängen oft sehr an ihren Besitztümern und würden sie lieber reparieren, als sie wegzwerfen. Leider fehlt es in vielen Vierteln an Fachleuten, die dies tun können.



## Schneider\*in

Anstatt neue Kleidung zu kaufen, würden viele ältere Erwachsene lieber ihre alten Sachen umarbeiten oder sich von einem/einer Schneider\*in neue anfertigen lassen.



## Schuhmacher\*in

Die Schuhmacherei ist heutzutage ein verschwindender Beruf. Ein/e örtlicher Schuhmacher\*in ist wichtig für ältere Erwachsene, da er/sie die alten Schuhe reparieren, aber auch die neuen Schuhe an die spezifischen Bedürfnisse der Füße anpassen kann.



## Lederverarbeiter\*in

Eine gerissene Lasche an Ihrer Lieblingshandtasche aus Leder oder ein Gürtel, der mit Löchern versehen werden muss? Darum kümmert sich ein/e Lederverarbeiter\*in.

# Zubehör und Handwerk

---

Ältere Menschen hängen sehr an Dingen, mit denen Erinnerungen verbunden sind, wie Schmuck oder Uhren. Die Möglichkeit, sie bei Bedarf reparieren zu lassen, wäre in einer altersfreundlichen Nachbarschaft sehr willkommen.



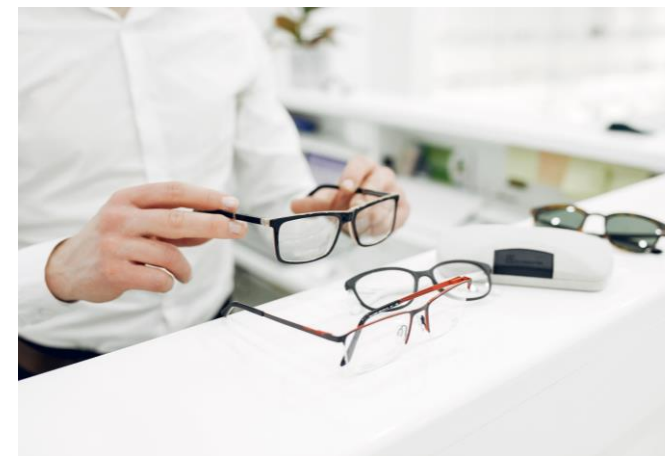
## Juwelier\*in

Ein Ring, der zu eng geworden ist, oder eine gerissene Kette? Ihr/e Juwelier\*in vor Ort kann sich darum kümmern.



## Uhrmacher\*in

Obwohl traditionelle Uhren heute nicht mehr so beliebt sind wie früher, werden Spezialist\*innen benötigt, die sie reparieren können.



## Optiker\*in

Ein/e lokale/r Optiker\*in wird in einem Viertel auch dringend benötigt, da nicht nur ältere Erwachsene, sondern auch viele jüngere Menschen heutzutage eine Brille tragen müssen.

## Lebenserwartung

---

Frauen leben tendenziell länger als Männer. Es wird oft gesagt, dass das Alter durch Feminisierung gekennzeichnet ist. Diese Tatsache sollte man berücksichtigen, wenn man über die in der Nachbarschaft benötigten Dienstleistungen nachdenkt.





# Reparaturen

---

Ältere Menschen sind oft nicht in der Lage, Reparaturen an einer Vielzahl von Haushaltsgegenständen durchzuführen. Es wäre schön, wenn man diese Dienstleistungen innerhalb von 15 Minuten zu Fuß erreichen könnte.



## Fahrradreparatur

Fahrradfahren ist für fast jeden empfehlenswert und wird immer beliebter. Daher werden lokale Fahrraddienste benötigt.



## Reparatur von Haushaltsgeräten

Manchmal ist es möglich, ein Haushaltsgerät zu reparieren, anstatt es wegzuworfen. Es ist wichtig, jemanden in der Nähe zu haben, der dies tun kann.



## Reparatur von elektronischen Geräten

Es handelt sich hierbei um einen relativ neuen Dienst und die Nachfrage steigt ständig.



# Häusliche Dienste

---

Ein persönlicher Pflegedienst, der das Licht repariert oder sich um den Garten kümmert, wird von den älteren Erwachsenen sehr begrüßt. Insbesondere von jenen mit gesundheitlichen Problemen.



## Schlüsseldienst und Klempner\*in

Besonders groß ist die Nachfrage nach diesen Dienstleistungen in Altbauten, die häufig von älteren Menschen bewohnt werden.



## Polsterei

Ältere Menschen sind auch an ihre Möbel gebunden. Manchmal reicht es aus, den Bezugsstoff zu wechseln und die Möbel sind wieder ästhetisch und nützlich.



## Möbelschreiner\*in

Die Restaurierung von alten Möbeln wird nicht nur bei älteren Menschen immer beliebter.

## Reinigungsdienste

---

Nicht zuletzt sind die Reinigungsdienste in einer alternden Nachbarschaft von entscheidender Bedeutung. Dabei geht es nicht nur um Haushaltsreinigungsdienste, sondern auch um das Waschen und Aufhängen von Gardinen oder die Reinigung von Polstern oder Fenstern.



## Aktivität 1

---


Machen Sie einen Spaziergang durch Ihr Viertel. Versuchen Sie zu beobachten, welche Dienstleistungen vorhanden sind. Gibt es welche, die fehlen?

Überlegen Sie, welche Dienste Sie benötigen würden.



# Quiz

Click the **Quiz** button to edit this object

BUILT MODUL 4 KAPITEL 1

Welche Dienstleistungen werden in einem altersfreundlichen Viertel benötigt?

- Ein Nachtclub
- eine Bäckerei
- einen Fahrradladen
- eine Fabrik
- Ein Lebensmittelgeschäft
- Ein großes Einkaufszentrum



# Kapitelzusammenfassung

---

**1**

Sie haben gelernt, was Nachbarschaften und Nachbarschaftsdienste sind.

---

**2**

Sie haben erfahren, dass Spezialist\*innen immer wichtiger werden, wenn es darum geht, ein Produkt auf die eigenen Bedürfnisse zuzuschneiden.

---

**3**

Sie haben verschiedene Dienstleistungen kennengelernt, die ältere Menschen besonders benötigen.

# Kapitel abgeschlossen!

---

Herzlichen Glückwunsch! Sie haben dieses Kapitel erfolgreich abgeschlossen!

## Zusammenfassung

---

1

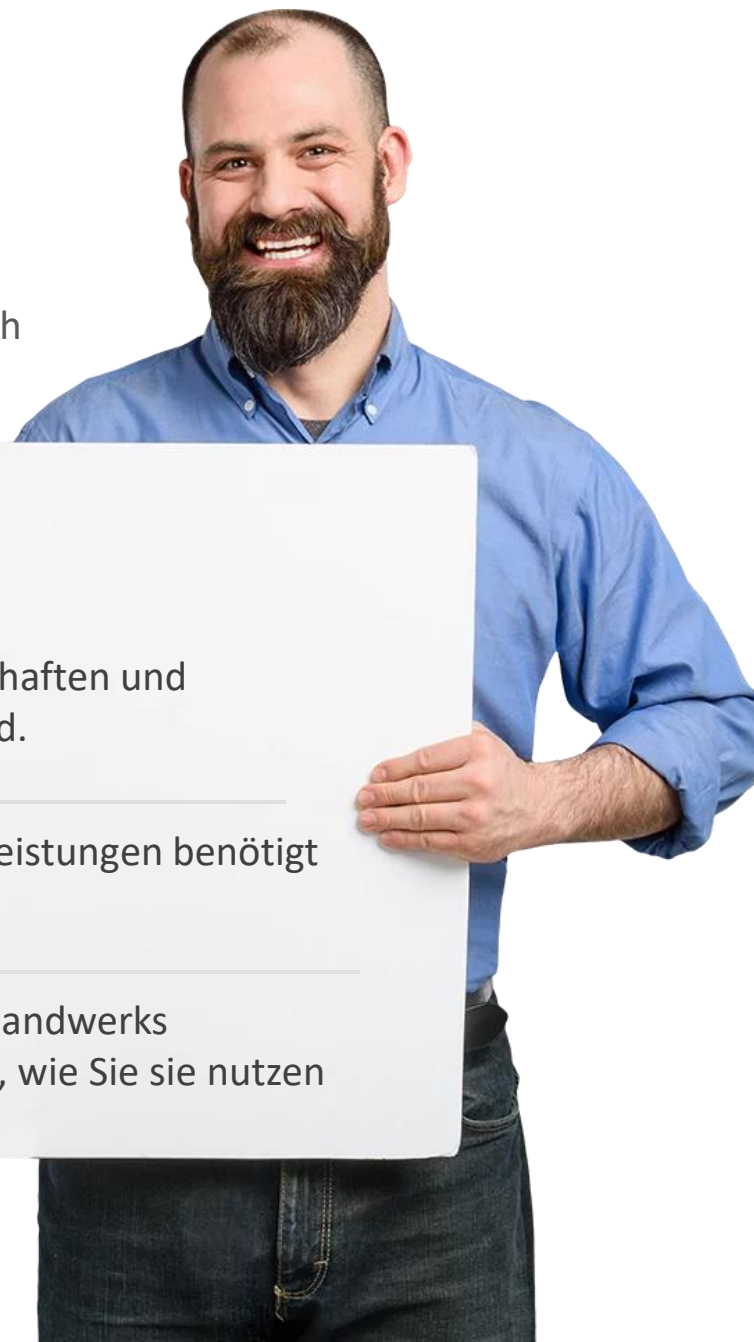
Sie wissen, was Nachbarschaften und Nachbarschaftsdienste sind.

2

Sie wissen, welche Dienstleistungen benötigt werden könnten.

3

Sie haben die Macht des Handwerks kennengelernt und wissen, wie Sie sie nutzen können.



## Was kommt als nächstes?

---

Nun können Sie entweder dieses Kapitel wiederholen oder unserer Lernempfehlung folgen, indem Sie auf eine der unten stehenden Schaltflächen klicken:

Wiederholen

Weiter







**BUILT**

**MODUL 4**

**KAPITEL 2**

## Altersfreundliche Dienstleistungen: Aspekte

In diesem Kapitel lernen Sie die Aspekte altersgerechter Dienstleistungen kennen. Denken Sie daran, dass eine altersfreundliche Dienstleistung nicht nur für Ihre älteren Kund\*innen, sondern auch für andere Menschen von Vorteil ist.

# Was Sie in diesem Kapitel lernen werden

---

1 Merkmale altersfreundlicher Dienstleistungen, die die typischen Einschränkungen älterer Menschen berücksichtigen.

2 Universelles Design.





# Altersfreundlich

---

Die meisten älteren Menschen sind gesund und unabhängig. Mit dem Alter können jedoch einige Veränderungen eintreten und sie können einige körperliche Einschränkungen bekommen. Es wird geschätzt, dass:

- 1/3 der älteren Erwachsenen Hörprobleme haben
- 2/3 von ihnen eine Brille tragen müssen

Viele von ihnen haben Mobilitätsprobleme unterschiedlicher Intensität (die auch vom Wetter und anderen Umständen abhängen können).

Glücklicherweise lassen sich viele Veränderungen in Ihrem Geschäft einführen, damit es altersgerecht wird.





## Demenzfreundlich

---

Es wird geschätzt, dass ein Drittel von uns im Alter an Demenz erkranken wird. Je länger wir leben, desto wahrscheinlicher wird eine Demenzerkrankung. Mehr über Demenz erfahren Sie in den Modulen **Healthy 05 Kognitive Beeinträchtigung und Demenz** und **Built 03 Demenzfreundliches Zuhause**.

Daher sollten Orte wie Geschäfte an ihre Bedürfnisse angepasst werden, damit sie länger aktiv und unabhängig bleiben können.



HEALTHY

BUILT

# Einführung

---

In diesem Kapitel werden wir uns auf die Merkmale altersgerechter Dienstleistungen konzentrieren, die auf die typischen Einschränkungen im Zusammenhang mit Mobilität eingehen:

- Mobilität
- Sehkraft
- Gehör

Wir werden auch auf Demenz sowie auf visuelle und akustische Kommunikation eingehen. Schließlich wird das Universelle Design als empfohlener Ansatz für die Gestaltung von Räumen, Produkten und Dienstleistungen vorgestellt.



# Mobilität

---

Denken Sie daran, dass Sie alte Menschen ausschließen, wenn Sie Ihre Dienstleistung oder Ihr Produkt nur für junge Menschen anbieten. Wenn Sie es jedoch den Älteren zur Verfügung stellen, beziehen Sie alle mit ein und erweitern die Diversität ihrer Kundschaft.



## Leicht zu öffnende Türen

Schwere Türen können ein echtes Hindernis darstellen. Achten Sie darauf, dass sie leicht zu öffnen sind. Wenn sie besonders schwer und schwer zu bewegen ist, können Sie den Einbau eines elektrischen Torantriebs in Betracht ziehen.



## Stühle mit Armlehnen

Ältere Erwachsene, die in ihrer Beweglichkeit eingeschränkt sind, benötigen beim Sitzen oder Aufstehen möglicherweise Unterstützung durch Armlehnen. Die Stühle sollten daher nicht zu niedrig oder zu weich sein.



## Anti-Rutsch-Boden

Der Boden sollte auch bei Nässe rutschfest sein.



# Mobilität

---

Es stimmt, dass die vollständige Zugänglichkeit eines Veranstaltungsortes z. B. für Rollstuhlfahrer\*innen aufgrund finanzieller Beschränkungen oder einfach aufgrund von Platzmangel unrealistisch sein kann.

Es gibt jedoch andere kleinere und weniger kostspielige Maßnahmen, die Sie einführen können, um die Sicherheit Ihrer Kunden zu erhöhen.

Denken Sie an:

- den Eingang: Gibt es Treppen? Ist es möglich, diese zu verkleinern?
- Sind die Wege übersichtlich und können Sie sich mit einem Rollator fortbewegen?



## Mobilität: Theken und Regale

---

Achten Sie auf die Höhe der Theken, die für Rollstuhlfahrer zugänglich sein sollten. Die empfohlene Höhe beträgt 90 cm.

Viele ältere Erwachsene haben Mobilitätsprobleme mit ihren Armen. Versuchen Sie deshalb, Regale zu vermeiden, die höher als 150 cm sind.



# Sehen

---

Für sehbehinderte Menschen ist eine gute Beleuchtung unerlässlich. Wie Sie aus dem Modul **Built 02 Altersfreundliches Zuhause** bereits wissen, brauchen ältere Menschen dreimal so viel Licht wie jüngere Menschen, um gut zu sehen. Der Veranstaltungsort sollte daher gleichmäßig beleuchtet sein, damit sich keine Schatten oder dunklen Ecken bilden. Beleuchtung und Oberflächen sollten nicht blenden, da ältere Menschen darauf sehr empfindlich reagieren.

Große Fenster und natürliches Licht sind willkommen, aber wenn Überhitzung zu einem Problem wird, sollten Sie einige Beschattungen anbringen.



BUILT

# Sehen

---

Viele Geschäfte könnten Lupen einführen, um ihren Kunden zu helfen, klein gedruckte Beschreibungen von Lebensmitteln zu lesen.

Ein solches Vergrößerungsglas kann an einem Lebensmittelregal angebracht werden.





# Visuelle Kommunikation

---

Visuelle Kommunikation nutzt visuelle Elemente, um Informationen oder Ideen zu vermitteln. Sie ist sehr wichtig für ältere Erwachsene und Menschen mit kognitiven Beeinträchtigungen. Sie sollte leicht zu erkennen und gut sichtbar sein.



## Gut sichtbare Außenbeschilderung

Stellen Sie sicher, dass Sie ein Schild für Ihr Unternehmen haben, das leicht zu sehen und zu lesen ist. Prüfen Sie, ob es örtliche Vorschriften für Schilder und Transparente gibt.



## Erkennbare Badezimmerschilder

Manchmal ist eine verbale Beschreibung nicht notwendig und Grafiken reichen aus. Achten Sie darauf, dass sie verständlich sind.



## Produktbeschreibungen

Wenn Sie Text verwenden, achten Sie darauf, dass die Schrift groß genug ist, eine einfache Form hat und ein ausreichender Kontrast zwischen Schrift und Hintergrund vorhanden ist.

## Visuelle Kommunikation und Demenz

---

Eine gut erkennbare Beschilderung in Augenhöhe ist besonders wichtig für Menschen mit Demenz, die sich leicht verirren oder desorientieren können.

Nicht nur die Toiletten sollten deutlich beschildert sein, sondern auch die Kasse, der Ausgang und andere wichtige Elemente des Lokals.

Menschen mit Demenz können durch Muster auf dem Boden, glänzende Elemente und Matten oder Teppiche, die eine andere Farbe als der übrige Boden haben, verwirrt werden. Versuchen Sie, im Eingangsbereich eine Matte in einer ähnlichen Farbe wie der Rest des Bodens auszulegen.



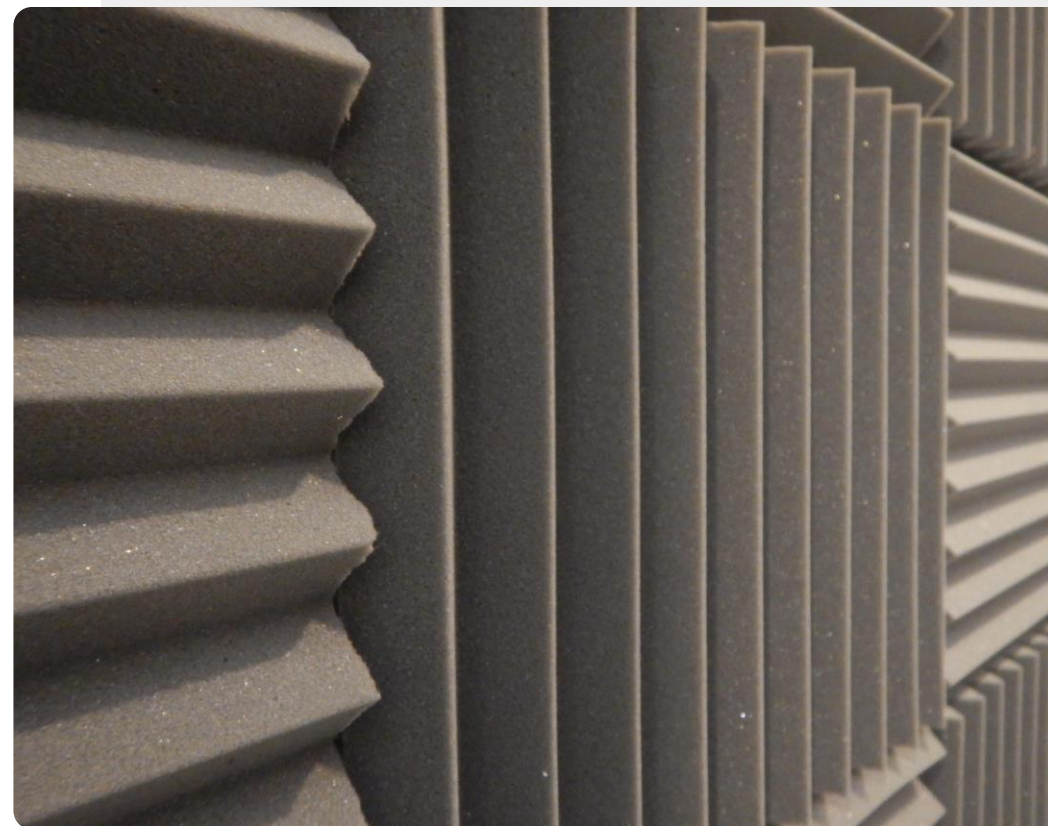
# Hören

---

Ältere Erwachsene, aber auch Menschen mit Autismus halten sich lieber an ruhigen Orten auf. In lauten Räumen fühlen sie sich unwohl und manchmal sogar gereizt.

Wenn es in Ihrem Veranstaltungsort sehr laut ist, können Sie in Erwägung ziehen, Akustikplatten an Wänden oder Decken anzubringen. Auch Polstermöbel, Wandteppiche und Vorhänge können den akustischen Komfort in Ihrem Veranstaltungsort positiv beeinflussen.

In einem Restaurant kann ein ruhiger Bereich eingerichtet werden (z. B. durch Trennwände), in dem Tische vor allem für ältere Gäste reserviert werden können.



# Akustische Kommunikation

---

Ton ist wichtig, weil er uns auf eine Weise informiert und bewegt, wie es visuelle Bilder nicht können. Er beeinflusst auch die Art und Weise, wie wir einen bestimmten Raum wahrnehmen und ob wir uns in ihm wohlfühlen.



## Angemessene Lautstärke

Der Ton sollte nicht zu laut und dynamisch sein. Dies gilt nicht nur für die Musik, sondern auch für die Töne, die z.B. von den Pagern des Restaurants erzeugt werden und manchmal schrill sind.



## Stille Stunden

Je nach den Bedürfnissen Ihrer Kunden können Sie ruhige Öffnungszeiten einführen, die von einigen älteren Erwachsenen, Menschen mit Autismus und Demenzkranken geschätzt werden.



## Musik für alle

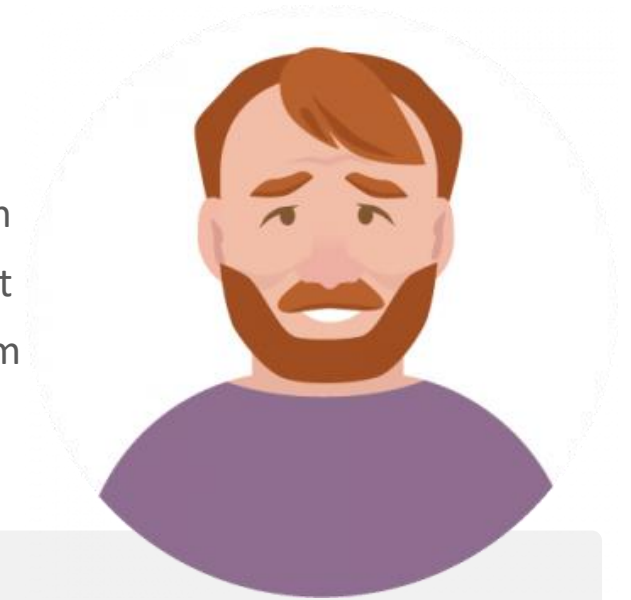
Wenn Sie Ihre Räumlichkeiten mit Musik ausstatten möchten, denken Sie an Musik, die den Geschmack von Jung und Alt trifft.



# Aktivität

---

Erinnern Sie sich an Nikos? Er betreibt ein kleines, lokales Geschäft mit täglichen Produkten für seine Kunden. Er kennt sie sehr gut und fühlt sich auch mit ihnen verbunden. Es handelt sich meist um ältere Menschen. Nikos hat festgestellt, dass einige von ihnen Probleme beim Gehen, Hören oder Sehen haben. Das macht ihm wirklich Sorgen, und er möchte sein Geschäft altersfreundlicher gestalten.



- ✓ Treffen Sie Nikos und lernen Sie ihn kennen. Sie können mehr über ihn [hier](#) herausfinden.
- ✓ Können Sie ihm einige Tipps zur Verbesserung der Mobilitätanforderungen geben?
- ✓ Können Sie ihm ein paar Tipps für die visuelle Gestaltung geben?
- ✓ Können Sie ihm ein paar Tipps zu Klang und Akustik geben?

# Universelles Design

---

Wenn Sie Ihre Dienstleistung oder Ihr Produkt altersgerecht gestalten wollen, sollten Sie das Universelle Design und seine Grundsätze kennen.

Der Begriff "Universal Design" wurde in den 1990er Jahren von dem Architekten Ronald Mace geprägt und populär gemacht. Die Idee, Menschen mit Einschränkungen als gleichberechtigte Teilnehmer\*innen an der Gesellschaft zu behandeln, ist jedoch älter. Sie wurde im Laufe des 20. Jahrhunderts schrittweise entwickelt, als die Menschen länger lebten als je zuvor und die durchschnittliche Lebenserwartung von Menschen mit schweren Beeinträchtigungen stieg.

Außerdem veranlasste eine große Zahl von Kriegsveteranen mit Einschränkungen die Regierungen, Gleichberechtigungs- und Antidiskriminierungsgesetze einzuführen.

Universelles Design ist die Gestaltung einer Umgebung, mit dem Ziel, dass die Umgebung von allen Menschen bestmöglich genutzt und verstanden werden kann.

Universelles Design ist keine Einheitsgröße für alle. Vielmehr konzentriert es sich auf die Bedürfnisse von Benutzer\*innen mit unterschiedlichen Behinderungen und Eigenschaften. Das daraus resultierende Design ist jedoch für alle Benutzer\*innen zugänglich, nutzbar und ansprechend, auch für solche ohne Beeinträchtigungen.

Folglich wird ein universell gestaltetes Produkt, eine universell gestaltete Dienstleistung oder eine universell gestaltete Umgebung einer größeren Anzahl und einem breiteren Spektrum potenzieller Kund\*innen zugänglich gemacht.



## Wussten Sie schon?



Das Übereinkommen über die Rechte von Menschen mit Einschränkungen wurde am 13. Dezember 2006 von den Vereinten Nationen angenommen. Die Konvention enthält die Definition von „Universal Design“.

Die Konvention wurde bereits von 185 Ländern weltweit ratifiziert. Auch die Europäische Union hat sie unterzeichnet.

Das Konzept des Universellen Designs wird derzeit in die Gesetzgebung der Unterzeichnerstaaten aufgenommen.

# Quiz

Click the **Quiz** button to edit this object

 **BUILT** | **MODUL 4** | **KAPITEL 2** Altersfreundliche Dienstleistungen: Aspekte

Wenn Sie ein Produkt oder eine Dienstleistung für ältere Menschen nach dem Ansatz des Universellen Designs entwerfen, wird es für eine größere Anzahl und ein breiteres Spektrum potenzieller Kunden verfügbar sein.

- Richtig
- Falsch



# Kapitelzusammenfassung

---

**1**

Sie haben die Merkmale von altersfreundlichen Dienstleistungen im Zusammenhang mit Mobilitätseinschränkungen kennengelernt.

---

**2**

Sie haben die Merkmale einer altersgerechten Dienstleistung im Zusammenhang mit einer Sehbehinderung kennengelernt.

---

**3**

Sie haben die Merkmale einer altersgerechten Dienstleistung für Hörgeschädigte kennengelernt.

---

**4**

Sie haben etwas über „Universal Design“ gelernt.

# Kapitel abgeschlossen!

---

Herzlichen Glückwunsch! Sie haben dieses Kapitel erfolgreich abgeschlossen!

## Zusammenfassung

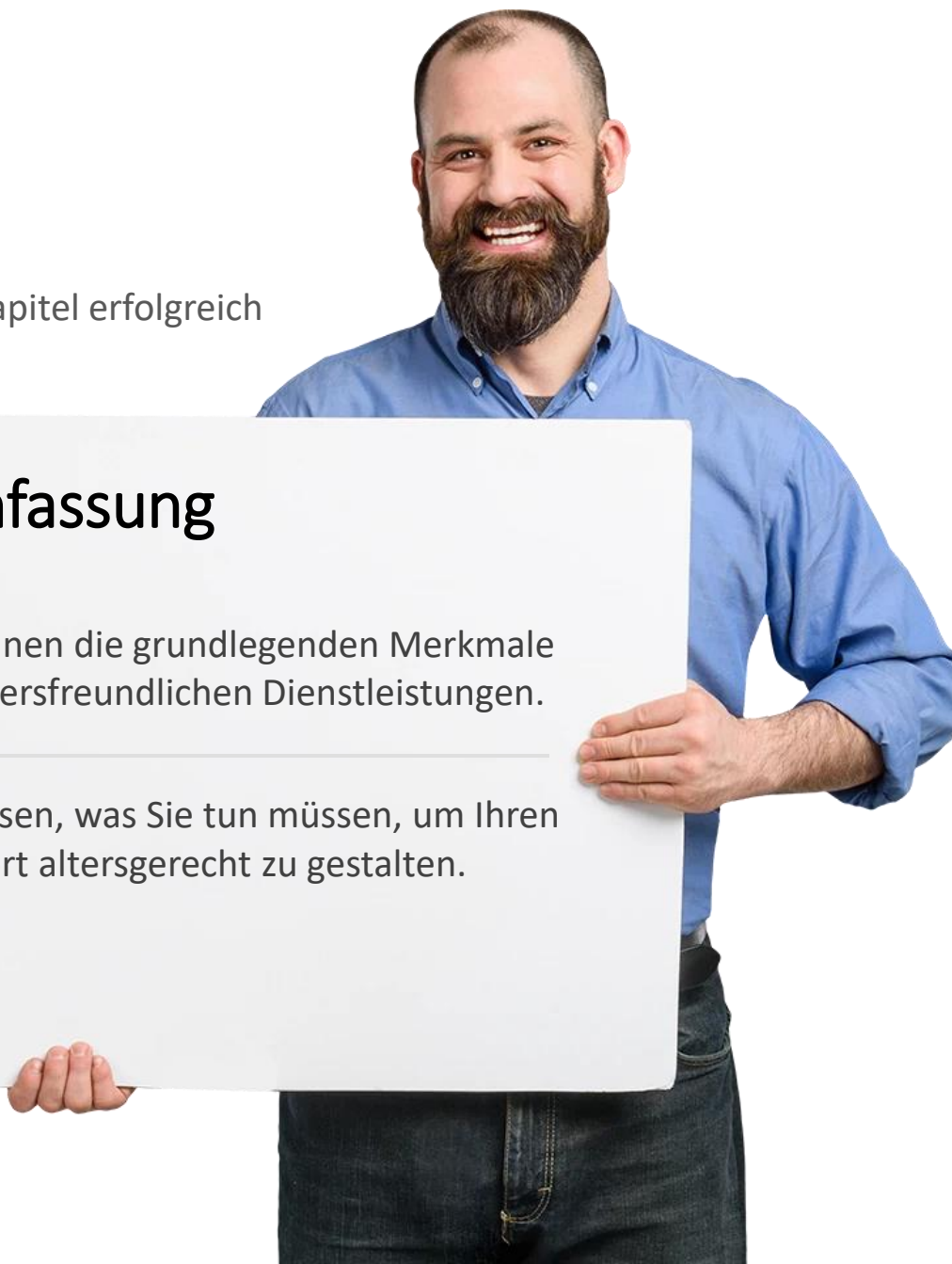
---

1

Sie kennen die grundlegenden Merkmale von altersfreundlichen Dienstleistungen.

2

Sie wissen, was Sie tun müssen, um Ihren Standort altersgerecht zu gestalten.



## Was kommt als nächstes?

---

Nun können Sie entweder dieses Kapitel wiederholen oder unserer Lernempfehlung folgen, indem Sie auf eine der unten stehenden Schaltflächen klicken:

Wiederholen

Weiter







**BUILT**

**MODUL 4**

**KAPITEL 3**

## Kund\*innen anziehen

In diesem Kapitel erhalten Sie Tipps, wie Sie Kund\*innen für Ihren altersfreundlichen Service gewinnen können. Wir werden uns auf ältere Kund\*innen konzentrieren, die möglicherweise andere Ansätze benötigen als Jüngere.

# Was Sie in diesem Kapitel lernen werden

---

- 1 Was auf lokaler Ebene getan werden kann, um ältere Kund\*innen anzuziehen.
- 2 Was in einem Unternehmen speziell getan werden kann, um ältere Kund\*innen anzuziehen.



# Einführung

---

Das wahrscheinlich beste Marketing für altersfreundliche Dienstleistungen ist die Mund-zu-Mund-Werbung. Die Menschen sprechen miteinander und teilen ihre Erfahrungen, die sie mit einer bestimmten Dienstleistung gemacht haben.

In diesem Kapitel werden wir uns ansehen, was auf Nachbarschaftsebene getan werden kann, um die Dienstleistungen für Senior\*innen und Menschen mit Demenz besser zugänglich zu machen. Dann werden wir uns auf einige Tipps konzentrieren, die ein/e einzelne/r Ladenbesitzer\*in oder Dienstleistungsanbieter\*in einführen kann.



# Lage, Lage und Lage

---

Es ist allgemein bekannt, dass der Erfolg eines Ladens oder einer Dienstleistungseinrichtung von drei Faktoren abhängt: Lage, Lage und Lage.

Wenn eine Straße oder ein Platz stark von Fußgängern frequentiert wird, werden die dort befindlichen Einrichtungen viele Kund\*innen haben. Solche Straßen und Plätze sind die Brennpunkte des Viertels. Sie dienen nicht nur als Einkaufsmöglichkeiten, sondern auch als Treffpunkte für die Bewohner\*innen.

Achten Sie bei der Wahl eines Standorts für Ihr Unternehmen auf die Zugänglichkeit in Bezug auf die architektonische Gestaltung (z. B. Eingang ohne Treppen) oder ob dieser Standort von vielen Menschen erreicht wird.

Wie Sie bereits wissen, ist es wichtig, dass Menschen mit Demenz selbstständig einkaufen können, um ihre Gesundheit zu erhalten und ihre Betreuer\*innen zu unterstützen.

Wie im Modul **ALLGEMEINES 01 SHAFE und ich** beschrieben, werden in den Niederlanden demenzfreundliche, begehbare Einkaufsrouten eingerichtet. In Rotterdam können zwei gelb und grün markierte Routen begangen werden. Diese Routen bilden zwei getrennte Schleifen, in denen Menschen mit Demenz herumlaufen können. Sie sind ein Teil der Hauptstraße, in der sich die wichtigsten Einrichtungen befinden. Auf diese Weise können die Bewohner mit Demenz die Route leicht erreichen. Sie verlaufen sich nicht und können den Laden bequem erreichen und sicher zurückkehren.



## Eine Pinnwand

---

Eine Pinnwand kann in einem örtlichen Einzelhandelszentrum oder einem Lebensmittelgeschäft aufgehängt werden. Die Kund\*innen können dort ihre Bekanntmachungen aufhängen oder Anzeigen finden, die sich auf ihre Bedürfnisse beziehen (z. B. Reinigungsdienste).

Einige lokale Veranstaltungen können auf diese Weise beworben werden.

Die Pinnwände haben immer noch eine große Reichweite. Vor allem bei älteren Erwachsenen sind sie nach wie vor ein wichtiges Mittel zur Kommunikation über lokale Aktivitäten und Veranstaltungen.



# Lebensmitteleinkäufe

---

Es wird immer wichtiger älteren Menschen, insbesondere Menschen mit Demenz, den Lebensmitteleinkauf zugänglich zu machen. Die Forschung zeigt, dass die Kontrolle über den Lebensmitteleinkauf für ältere Menschen der Schlüssel zum Erhalt ihrer Unabhängigkeit und des Gefühls der Zugehörigkeit zu einer Gemeinschaft ist. Außerdem wird berichtet, dass viele Senior\*innen von Unterernährung bedroht sind.

Abgesehen davon, dass Läden besser zugänglich gemacht werden sollten, können auch andere Maßnahmen ergriffen werden, um den Lebensmitteleinkauf älterer Menschen zu verbessern.



## Rezepte im Lebensmittelladen

---

Der/Die Ladenbesitzer\*in kann seine Kund\*innen dazu ermutigen, Mahlzeiten zuzubereiten, die der Jahreszeit und dem verfügbaren Obst und Gemüse entsprechen.

Er/Sie kann ein ausgewähltes Rezept (in Großdruck) an einer gut sichtbaren Stelle anbringen und auch kleinere Kopien zum Mitnehmen anfertigen.

Dies kann die Kunden dazu anregen, Rezepte auszuprobieren, die sie vielleicht noch nie ausprobiert haben. Die Rezepte könnten alle ein bis zwei Wochen geändert werden, je nach Verfügbarkeit der Produkte.

Erinnern Sie sich an das portugiesische Kürbiskuchenrezept aus dem Modul **HEALTHY 02 Lebensweise und Therapie?**

Das könnte ein guter Anfang sein!



HEALTHY



## Wussten Sie schon?

Harninkontinenz ist ein häufiges und beunruhigendes Leiden vieler älterer Menschen. Viele von ihnen verzichten deshalb darauf, nach draußen zu gehen.

Sie können älteren Menschen an Ihrem Standort die Benutzung von Toiletten ermöglichen. In vielen Ländern sind solche Orte entsprechend gekennzeichnet. Ihre Erfahrungen sind sehr positiv, da die Zahl der Kunden deutlich gestiegen ist.



## Sitzgelegenheiten

---

Abgesehen vom Mangel an Toiletten ist ein weiterer Grund, nicht vor die Tür zu gehen, der Mangel an Sitzgelegenheiten.

Wenn Sie ein/e Ladenbesitzer\*in oder ein/e Dienstleister\*in sind, sollten Sie versuchen, in Ihrem Geschäft einen Stuhl aufzustellen, auf dem müde Menschen sitzen und sich eine Weile ausruhen können.

Erfahrungen zeigen, dass Geschäfte, die Sitzgelegenheiten anbieten, auch ihre Einnahmen steigern konnten und als sehr kundenfreundlich wahrgenommen werden.



## Restaurants und Kantinen

---

Ein altersgerechtes Restaurant oder eine altersgerechte Kantine sollte fettarme, herzschonende und natriumarme Gerichte auf der Speisekarte haben. Auch kleinere Portionen zu niedrigeren Preisen sind eine Überlegung wert.

Die Teller sollten einen Kontrast zur Tischoberfläche bilden und das Risiko von Verbrennungen minimieren. Außerdem sollten sie so geformt sein, dass Sie das Essen mit einem Löffel oder einer Gabel selbst aufnehmen können. Spezielles, schwereres Besteck für Menschen mit Parkinson-Krankheit ist ebenfalls eine Überlegung wert. Diese Menschen empfinden es oft als peinlich, in der Öffentlichkeit mit zitternden Händen zu essen.



## Feedback

---

Sie können Ihre Kund\*inn bitten, Ihnen ihre Meinung über Ihren Service mitzuteilen. Sie könnten zum Beispiel eine Feedback-Box mit kleinen Zetteln am Eingang des Geschäfts/Restaurants aufstellen. Sie können auch einen Blick auf die im Internet und in den sozialen Medien veröffentlichten Meinungen werfen.



## Vintage-Design

---

Ältere Menschen fühlen sich in einer Umgebung wohl, die sie gut kennen. Für einen altersfreundlichen Dienstleistungsort ist daher nicht unbedingt ein ultramodernes und modisches Design erforderlich. Ältere Erwachsene, insbesondere solche mit Gedächtnisverlust, können sich in Räumen wohlfühlen, die Räumen ähneln, an die sie sich aus ihrer Jugend erinnern.

Die Form der Schrift, die Inneneinrichtung oder Details (wie Plakate) können sich auf die 1960er oder 1970er Jahre beziehen, also auf die Jugendjahre der heutigen Senior\*innen.

Dieser Stil ist auch für die Jugend von heute sehr ansprechend.





# Kommunikation

---

Die Art und Weise, wie ein älterer Erwachsener von Dienstleistungsanbieter\*innen angesprochen wird, ist entscheidend. Das Personal sollte deutlich sprechen und die Person direkt ansehen. Am Serviceschalter sollten auch Papier und Stift vorhanden sein, um weitere Kommunikationsmöglichkeiten zu bieten. Die Mitarbeiter\*innen sollten auch wissen, wie sie Kund:\*nnen mit Seh- oder Hörbeeinträchtigungen helfen können.

Erfahren Sie mehr über Kommunikation, einschließlich einfacher Sprache, in dem Modul **Allgemeines 02 Kommunikation.**



**ALLGEMEINES**

# Kommunikation und Demenz

---

Menschen, die an Demenz erkrankt sind, werden oft von der Gemeinschaft isoliert, weil sie nicht verstanden werden. Sie könnten z.B. den Laden verlassen, ohne zu bezahlen. Sie können als Diebe behandelt werden, was für sie und ihre Betreuer\*innen sehr schmerzhaft ist. Manchmal kann zu viel Lärm dazu führen, dass Menschen sich ängstlich fühlen. Es ist wichtig, dass Sie sich über Demenz informieren (siehe Modul **HEALTHY 05 Kognitive Beeinträchtigung und Demenz**), um zu erfahren, wie Sie auf Ihre Kund\*innen, die von dieser Krankheit betroffen sind, zugehen können.



HEALTHY

## Lassen sie sich bewerten!

---

Wenn Ihr Dienst altersfreundlich ist und Sie ständig daran arbeiten, noch altersfreundlicher zu werden, lassen Sie Ihre Kunden dies wissen. Bringen Sie ein Schild oder einen Aushang an, der zeigt, dass Ihr Angebot den Bedürfnissen älterer Kunden entspricht.

In Polen bietet das Unternehmen "Ok Senior" Audits und Zertifizierungsprogramme für Produkte und Dienstleistungen für ältere Erwachsene an. Geschäfte, Dienstleister, Sportzentren und viele andere Einrichtungen können mit dem OK-Senior-Abzeichen ausgezeichnet werden, wenn sie die erforderlichen Anforderungen erfüllen.

Weitere Informationen finden Sie unter: [www.oksenior.pl](http://www.oksenior.pl).



# Kapitelzusammenfassung

---

**1**

Sie haben gelernt, wie wichtig der Standort Ihres Geschäftslokals ist.

---

**2**

Sie haben gelernt, dass der Lebensmitteleinkauf für ältere Menschen wichtig ist.

---

**3**

Sie haben gelernt, dass die Bereitstellung von Toiletten und Sitzgelegenheiten ältere Erwachsene dazu ermutigt, das Haus zu verlassen. Dienstleistungen, die einen Sitzplatz anbieten und die Toilettenbenutzung ermöglichen, steigern ihren Gewinn.

---


**4**

Sie haben gelernt, dass die Kommunikation mit älteren Kund\*innen sehr wichtig ist und dass man sich über kognitive Beeinträchtigungen informieren muss.



# Quiz

Click the **Quiz** button to edit this object

 **BUILT** **MODUL 4** **KAPITEL 3** Kund\*innen anziehen

Altersgerechte Dienstleistungen und Geschäfte werden in den Stadtvierteln nicht benötigt.

Richtig

Falsch

# Kapitel abgeschlossen!

---

Herzlichen Glückwunsch! Sie haben dieses Kapitel erfolgreich abgeschlossen!

## Zusammenfassung

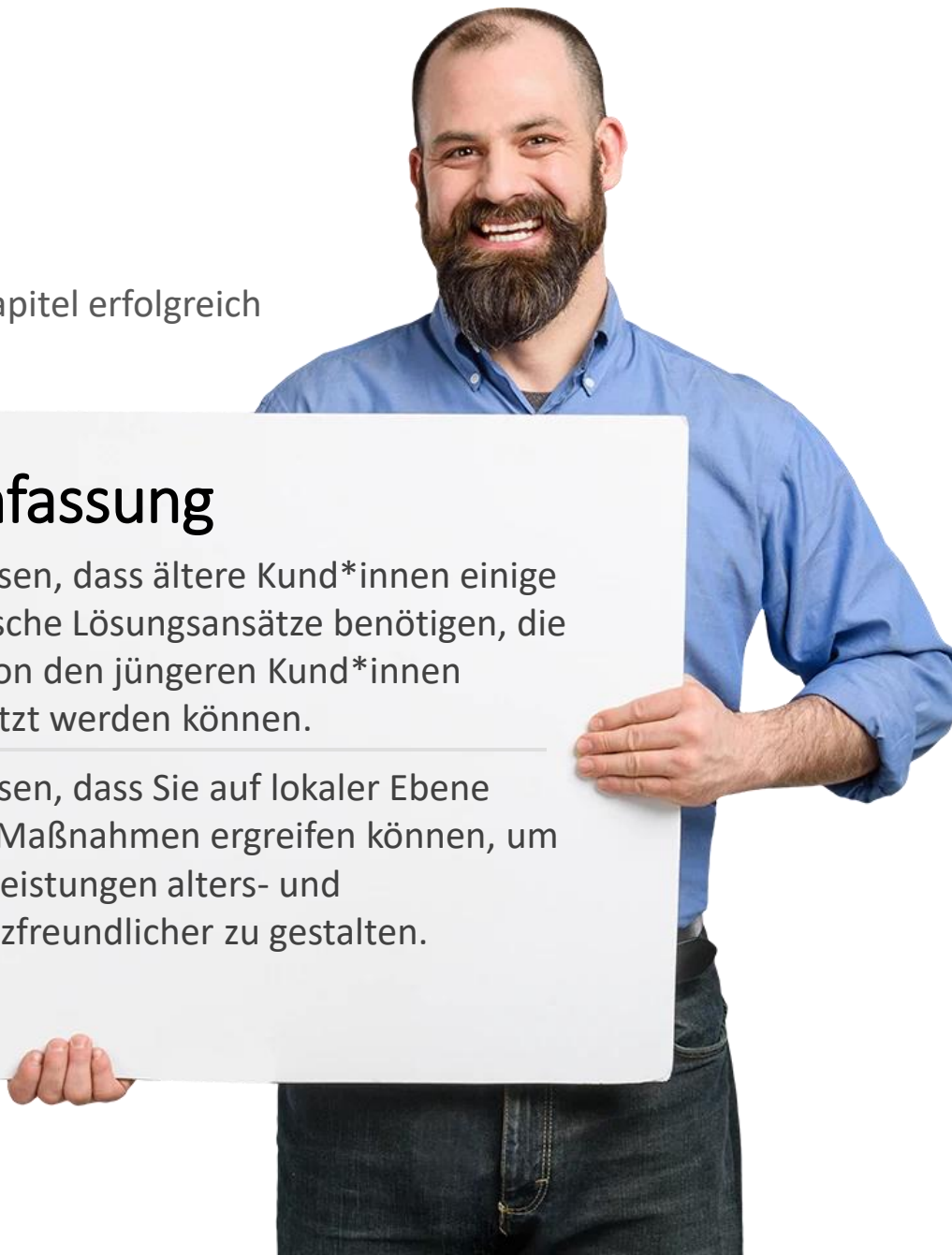
---

**1**

Sie wissen, dass ältere Kund\*innen einige spezifische Lösungsansätze benötigen, die auch von den jüngeren Kund\*innen geschätzt werden können.

**2**

Sie wissen, dass Sie auf lokaler Ebene einige Maßnahmen ergreifen können, um Dienstleistungen alters- und demenzfreundlicher zu gestalten.



## Was kommt als nächstes?

---

Nun können Sie entweder dieses Kapitel wiederholen oder unserer Lernempfehlung folgen, indem Sie auf eine der unten stehenden Schaltflächen klicken:

Wiederholen

Weiter



# Modulzusammenfassung

---

- 1 Sie haben sich über verschiedene Dienstleistungen informiert, die ältere Menschen in ihrer Umgebung benötigen.
- 2 Sie haben die Merkmale altersfreundlicher Dienstleistungen kennengelernt, die den typischen Einschränkungen älterer Menschen gerecht werden.
- 3 Sie haben gelernt, dass Einkaufen zu den Lieblingsbeschäftigungen älterer Menschen gehört und dass die Geschäfte auf ihre Bedürfnisse abgestimmt sein sollten.
- 4 Sie haben gelernt, wie Sie ältere Kund\*innen in Ihr Dienstleistungszentrum locken können und dass ältere Erwachsene handwerkliches Geschick sehr schätzen.



# Modul abgeschlossen!

---

Herzlichen Glückwunsch! Sie haben dieses Modul erfolgreich abgeschlossen!

## Zusammenfassung

---

1

Sie wissen, was eine altersfreundliche Dienstleistung ist.

2

Sie wissen, wie sie eine solche bereitstellen können.

3

Sie wissen, wie wichtig altersfreundliche Dienstleistungen für Senior\*innen sind.

## Was kommt als nächstes?

---

Nun können Sie entweder dieses Kapitel wiederholen oder unserer Lernempfehlung folgen, indem Sie auf eine der unten stehenden Schaltflächen klicken:

Wiederholen

Weiter

