



ŚRODOWISKO ZBUDOWANE 04

Usługi przyjazne dla osób starszych

Usługi, których potrzebujemy w naszych sąsiedztwach, aby móc pozostać w zdrowiu stając się starszym

[Rozpocznij kurs >](#)



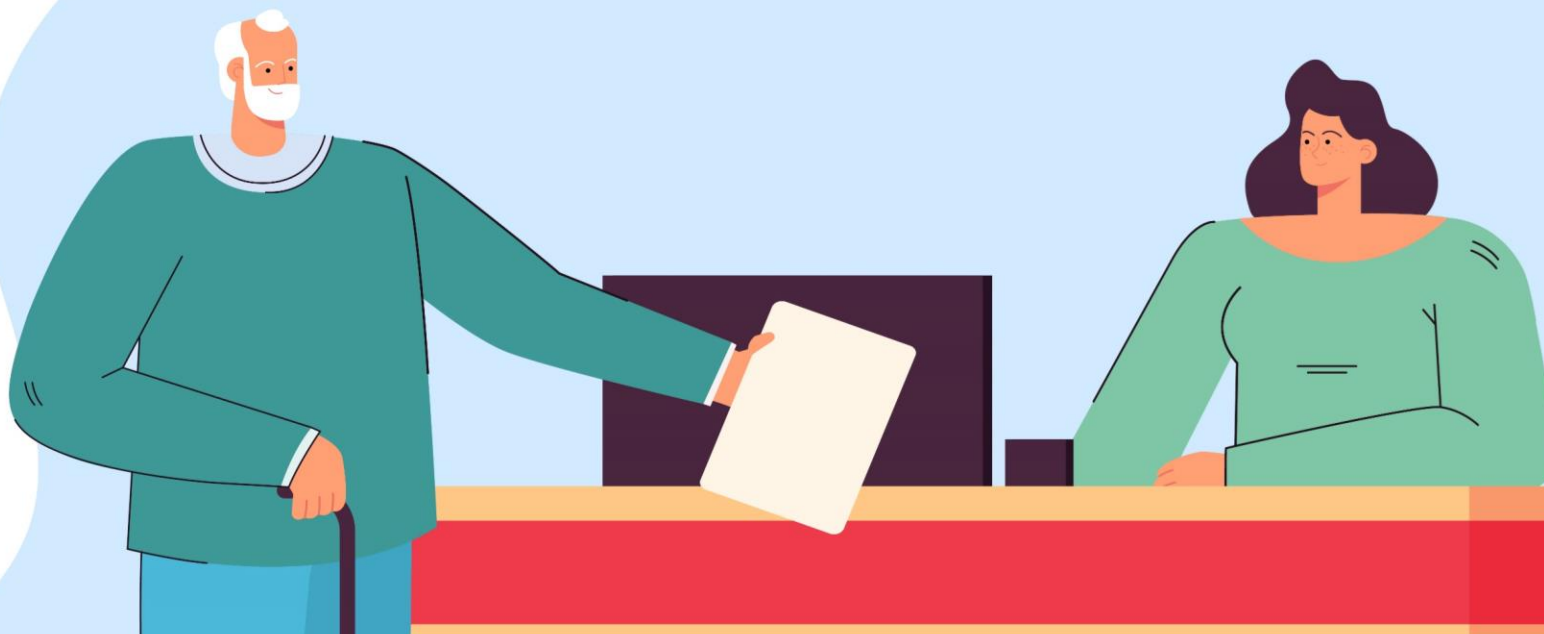
**Warsaw University
of Technology**



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

Wsparcie Komisji Europejskiej dla powstania tej publikacji nie oznacza poparcia dla jej treści, które odzwierciedlają jedynie poglądy autorów, a Komisja nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek wykorzystanie informacji w niej zawartych.





ŚRODOWISKO ZBUDOWANE

MODUŁ 4

Usługi przyjazne dla osób starszych

W tym module dowiesz się o usługach przyjaznych dla osób starszych. Są one nieodzownym elementem sąsiedztwa przyjaznego seniorom. Ich dostępność wpływa na jakość życia wszystkich mieszkańców, ale w szczególności jest ona ważna dla osób starszych.

Wstęp

Sąsiedztwa przyjazne osobom starszym są niezbędne dla zachowania zdrowia i aktywności tych osób. Jednym z podstawowych elementów takiego sąsiedztwa jest dobrze funkcjonujący sektor usług. Mali, lokalni przedsiębiorcy mają bezpośredni kontakt z osobami starszymi. Są kimś więcej niż tylko dostarczycielami usług; pomagają starszym osobom ograniczyć izolację i samotność. Chodzenie na zakupy lub korzystanie z innych udogodnień, takich jak fryzjer czy kawiarnia, daje starszej osobie możliwość spotkania i rozmowy z innymi. Często właściciele sklepów lub usługodawcy stają się ważnymi postaciami w lokalnej społeczności, ponieważ potrafią życzliwie słuchać starszych klientów i dostosowują swoją ofertę do ich potrzeb.



Dlaczego usługi powinny być przyjazne dla osób starszych?

Liczba osób starszych stale rośnie. Według prognoz będzie się też zwiększać w przyszłości.

Pomimo tego faktu wiele osób uważa, że usługodawcy nie postrzegają seniorów jako swojej grupy docelowej i nie kierują do nich swojej oferty.

Uczynienie swojej usługi przyjazną dla osób starszych może mieć pozytywny wpływ na wynik finansowy ze względu na:

- zwiększenie liczby klientów
- lepszy odbiór jako usługa przyjazna dla każdego klienta
- więcej lojalnych klientów, ponieważ osoby starsze mają w zwyczaju przywiązywać się

Jeśli usługa jest przyjazna dla osób starszych, jest ona odpowiednia nie tylko dla nich, ale także dla wielu innych osób, w tym:

- kobiet w ciąży,
- rodziców z dziećmi w wózkach,
- osób z ograniczeniami wzroku, słuchu lub mobilności,
- osób o ograniczonych umiejętnościach komunikacyjnych (np. obcokrajowcy nieznający Twojego języka)
- osób z chorobą psychiczną

W skrócie: usługi przyjazne dla osób starszych są dobre dla wszystkich klientów.



Czy wiesz, że?

Srebrna gospodarka to nowy sektor gospodarki, który powstał jako odpowiedź na potrzeby rosnącej grupy ludności: seniorów.

Oczekuje się, że europejska srebrna gospodarka będzie się rozwijać o około 5% rocznie i do 2025 r. wnieśnie do europejskiej gospodarki ponad 5,7 miliardów Euro.

Cel modułu

Ten moduł szkoleniowy skupia się na usługach przyjaznych dla osób starszych. Dostępność takich usług na poziomie lokalnym, sąsiedzkim, pomaga osobom starszym dłużej zachować niezależność i zdrowie. Przyczynia się także do większej integracji społecznej.

Celem modułu jest pokazanie praktycznych, bezkosztowych lub nisko kosztowych wskazówek, dzięki którym Twoja firma stanie się bardziej przyjazna dla osób starszych.

Moduł ten podzielony jest na trzy rozdziały. Najpierw dowiesz się, jakie usługi są szczególnie potrzebne starszym osobom. Następnie, skupimy się na ich cechach. Na koniec otrzymasz kilka wskazówek, jak przyciągnąć klientów seniorów.



Czego nauczysz się w tym module

- 1 Rodzaje usług przyjaznych dla osób starszych.
- 2 Cechy usług przyjaznych dla osób starszych.
- 3 Jak przyciągnąć klientów-seniorów?



Rozdziały w tym module

1 Usługi przyjazne dla osób starszych: rodzaje

2 Usługi przyjazne dla osób starszych: cechy

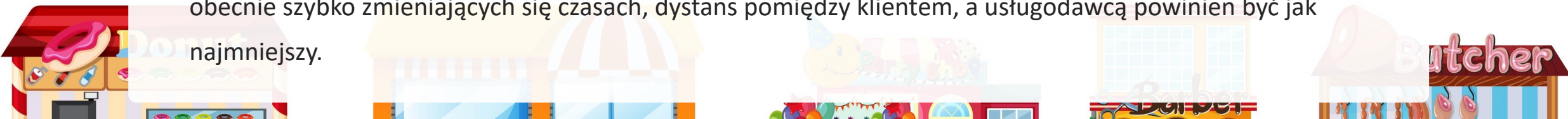
3 Przyciąganie klientów



ŚRODOWISKO ZBUDOWANE | MODUŁ 4 | ROZDZIAŁ 1

Usługi przyjazne dla osób starszych: rodzaje

W tym rozdziale poznasz różne rodzaje usług, których może potrzebować osoba starsza, ale nie tylko. W obecnie szybko zmieniających się czasach, dystans pomiędzy klientem, a usługodawcą powinien być jak najmniejszy.



Czego nauczysz się w tym rozdziale

- 1 Podstawowe usługi w sąsiedztwie.
- 2 Siła rzemiosła.
- 3 Rodzaje usług, których szczególnie potrzebują seniorzy.



Wstęp

W tym rozdziale dowiesz się o różnych rodzajach usług, szczególnie potrzebnych seniorom w ich sąsiedztwie. Możliwość zaspokojenia potrzeb życiowych w najbliższym otoczeniu podnosi jakość życia i pomaga seniorom dłużej zachować zdrowie i niezależność. Niewątpliwie, ma też pozytywny wpływ na rozwój lokalnej przedsiębiorczości i handlu.

W okresie pandemii znacznie wzrosło znaczenie bezpośredniego dostępu do podstawowych usług takich jak np. sklepy spożywcze.



Podstawowe usługi w sąsiedztwie

Sąsiedztwo to część miasta, w której mieszkają ludzie. Miasto, strefa podmiejska lub tereny wiejskie mogą składać się z wielu różnych sąsiedztw.

Dom i okolica, w której się mieszka, mają duży wpływ na zdrowie i jakość życia. Dobre sąsiedztwo to bezpieczna, przyjazna przestrzeń, w której ludzie znają się nawzajem i są gotowi do niesienia sobie pomocy. To silne poczucie wspólnoty jest szczególnie ważne dla grup wrażliwych, takich jak dzieci, kobiety i seniorzy.

Sąsiedztwa powinny być zwarte i przyjazne dla pieszych. Powinny być wyposażone w podstawowe usługi, takie jak sklepy spożywcze czy piekarnie, znajdujące się w odległości około pięciu minut spacerem od domu. To daje ćwierć mili lub 400 metrów.

Oznacza to, że w dobrym sąsiedztwie każdy powinien mieć dostęp do usług potrzebnych codziennie w odległości pięciu minut spacerem od swojego miejsca zamieszkania.

Zapewnienie podstawowych usług na poziomie sąsiedztwa może pozytywnie wpłynąć na budowanie lokalnej społeczności. Sąsiedztwo z podstawowymi usługami oraz silna społeczność to wspaniałe miejsce do życia dla każdego.

Zaopatrzenie w żywność

Możliwość samodzielnego zakupu podstawowych produktów spożywczych w starszym wieku pomaga w zachowaniu niezależności i zdrowia. Nawet zakupy dwóch małych bułek mogą być doskonałą okazją do spotkań towarzyskich. Łatwy dostęp do zdrowej żywności to także ważna cecha dobrego sąsiedztwa.



Rynek żywności

Starsi dorośli cenią sobie dobrej jakości produkty spożywcze pochodzące od lokalnych dostawców. Bardzo lubią lokalne targi z żywnością dostarczaną przez okolicznych wytwórców.



Odpowiedni asortyment

Małe, lokalne sklepy mogą lepiej dostosować swoją ofertę produktową do potrzeb seniorów. Ponadto, robienie zakupów częściej i w mniejszych ilościach może przynieść oszczędności, ponieważ mniej jedzenia się wtedy marnuje.



Lokalizacja

Sklep spożywczy lub usługa wymagająca bezpośredniego kontaktu z klientem powinny być zlokalizowane w miejscu uczęszczanym przez pieszych.

Lokalny sklep spożywczy

Duże sklepy takie jak hipermarkety lub dyskonty są często bardzo zatłoczone i głośne. Łatwo jest się zgubić w takiej przestrzeni. Ponadto, kasy samoobsługowe bywają wyzwaniem dla seniorów, którzy preferują bezpośredni kontakt ze sprzedawcą. Seniorzy bardzo lubią małe sklepy spożywcze zlokalizowane w najbliższym otoczeniu.

Pracownik sklepu często zna imiona swoich klientów i wie, co zwykle kupują. Potrafi też dostosować swoją ofertę do potrzeb swoich klientów.

Ponadto, chodzenie na zakupy może być istotnym sposobem przeciwdziałaniu samotności, która jest uważana za główną przyczynę depresji.



Sklep na kółkach

Dostęp do sklepów spożywczych na niektórych obszarach wiejskich może być niewystarczający. Powoduje to, że część seniorów zamieszkujących te obszary ma trudności z zakupem produktów spożywczych.

W takim przypadku świetnym rozwiązaniem wydaje się być sklep na kółkach, który może dotrzeć w każde miejsce. W wielu krajach obecne są marki franczyzowe ze sklepami na kółkach. Jeśli wiesz, że w Twoim regionie są sąsiedztwa, w których sklep na kółkach byłby potrzebny, może jest to pomysł na biznes wart przemyślenia.



Miejsca, w których można zjeść i spotkać się

Prawdą jest, że im częściej ludzie jedzą z innymi, tym bardziej czują się szczęśliwi i zadowoleni ze swojego życia. W przeszłości pory posiłków były wydarzeniami, podczas których spotykała się cała osada lub wioska. W ten sposób budowano silną spójność. Podobnie dzisiaj możliwość wspólnego spożywania posiłków jest ważna nie tylko dla nas jako jednostek, ale także jako społeczności.



W celach towarzyskich

Nie musi to być duży posiłek, może to być po prostu filiżanka kawy lub herbaty z przekąską.



Aby uczcić

Są takie chwile w życiu, które wymagają szczególnego uczczenia. Dobrym rozwiązaniem może być kolacja w restauracji.



Aby jeść w przystępnej cenie

Lokalne stołówki, bary mleczne i bistra to miejsca, w których można zjeść niedrogo, a co ważniejsze, także zdrowo, w przeciwieństwie do sieci fast foodów.

Uroda i wellness

Każdy ma prawo dbać o swój wygląd; nie jest to ograniczone przez płeć czy wiek. Lokalne salony fryzjerskie, studia paznokci i gabinety kosmetyczne są potrzebne także w sąsiedztwach, w których społeczeństwo się starzeje. Poza tym, pamiętajmy, że dbanie o swój wygląd jest podstawową potrzebą, a nie luksusem.

Odwiedzanie takich miejsc to także doskonała okazja do spotkania i rozmowy z innymi.





Czy wiesz, że?

Golibroda to jeden z najstarszych zawodów? Do niedawna golibroda był uważany za zawód niemal wymarły.

Obecnie przeżywa renesans w wyniku mody na styl drwala, którego głównym elementem jest gęsta i bujna broda.

Siła rzemiosła

Masowa produkcja przemysłowa spowodowała, że prawie zapomnieliśmy o produktach wykonywanych ręcznie, które są dostosowane do naszych indywidualnych potrzeb. Wraz z postępującym procesem starzenia się społeczeństwa, skutkującym większą różnorodnością potrzeb, produkcja dóbr przez rzemieślników powinna stać się bardziej powszechna.

Seniorzy cenią sobie wysoką jakość i bezpośrednią obsługę. Mogą być oddanymi klientami lokalnych rzemieślników.

Rzemiosło jest również dobre dla środowiska, ponieważ wytwarza mniej odpadów i zużywa mniej energii niż typowa produkcja przemysłowa.



Rzemiosło spożywcze

Jakość żywności jest niezbędna dla utrzymania nas w dobrym zdrowiu. Niestety, wiele produktów spożywczych oferowanych w dużych sklepach spożywczych jest produkowanych przemysłowo. Są one pełne chemii i wykonane z niskiej jakości składników. Mimo że mogą smakować dobrze, są szkodliwe dla naszego zdrowia.



Piekarz

Chleb jest jednym z podstawowych produktów, który spożywamy. Lokalne piekarnie oferujące smaczne i zdrowe pieczywo będą bardzo cenione szczególnie przez osoby starsze.



Cukiernik

Miło jest też mieć w pobliżu dobrego cukiernika. Wraz ze wzrostem liczby diabetyków pojawi się zapotrzebowanie na ciasta bez cukru, a ich wykonanie wymaga umiejętności i wiedzy.

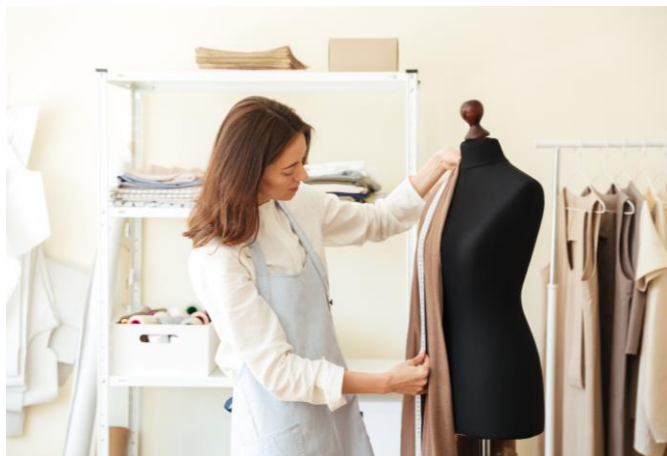


Rzeźnik

Generalnie powinniśmy ograniczyć spożycie mięsa. Jeśli zdecydujemy się na jedzenie mięsa, powinniśmy mieć dostęp do dobrej jakości i świeżego mięsa, które może zapewnić lokalny rzeźnik.

Rzemiosło odzieżowe, obuwnicze i galanteryjne

Osoby starsze są często bardzo przywiązane do swoich rzeczy i wolą je naprawić niż wyrzucić. Niestety, w wielu sąsiedztwach brakuje rzemieślników, którzy mogliby je naprawić.



Krawiec

Zamiast kupować nowe ubrania, wielu seniorów wolałoby przerobić stare lub uszyć nowe, dostosowane do swoich potrzeb przez krawca.



Szewc

Szewc to w dzisiejszych czasach zanikający zawód. Lokalny szewc jest ważny dla seniorów, ponieważ może naprawić stare buty, ale także dostosować nowe do ich stóp.



Kaletnik

Zszycie urwanego ucha ulubionej skórzanej torebki lub dodanie dziurek do paska? Tym właśnie zajmuje się kaletnik.

Akcesoria i rzemiosło

Osoby starsze są bardzo przywiązane do rzeczy, z którymi wiążą się wspomnienia, takich jak biżuteria czy zegarki. Możliwość ich naprawy byłaby bardzo mile widziana w sąsiedztwie przyjaznym osobom starszym.



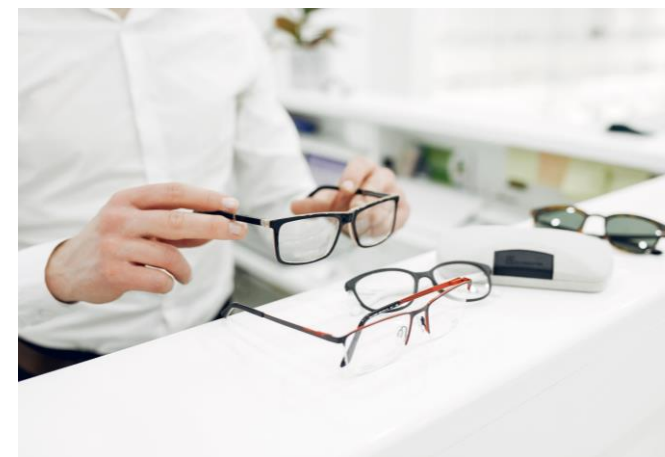
Jubiler

Pierścionek, który stał się zbyt ciasny lub zerwany łańcuszek? To jest coś, czym może zająć się Twój lokalny jubiler.



Zegarmistrz

Mimo, że tradycyjne zegarki nie są obecnie tak popularne jak kiedyś, to jednak przyda się specjalista potrafiący je naprawić.



Optyk

Lokalny optyk jest również bardzo potrzebny w sąsiedztwie, ponieważ w obecnie nie tylko seniorzy, ale także wielu młodych ludzi musi nosić okulary.

Przewaga kobiet

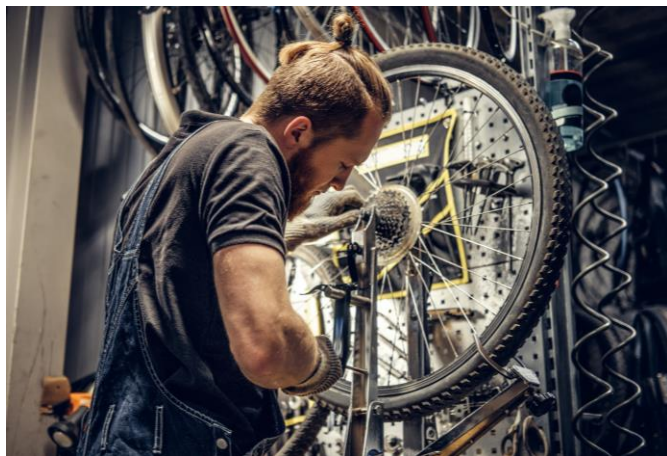
Kobiety zwykle żyją dłużej niż mężczyźni. Często mówi się, że starość charakteryzuje się feminizacją, czyli przewagą liczby kobiet nad liczbą mężczyzn. To prawda. Im wyższy wiek tym przewaga kobiet nad liczbą mężczyzn jest większa. W Polsce w 2018 roku na 100 mężczyzn w wieku 60-69 lat przypadało 113 kobiet. Natomiast, w grupie mającej powyżej 85 lat na 100 mężczyzn przypadło aż 258 kobiet.

Warto wziąć ten fakt pod uwagę myśląc o usługach potrzebnych w Twojej okolicy.



Naprawy

Seniorzy, ale nie tylko, często nie są w stanie wykonać napraw różnych przedmiotów domowych. Byłoby wspaniale, gdyby każdy miał dostęp do tych usług w 15 minut spacerem.



Naprawa rowerów

Jazda na rowerze jest polecana niemal każdemu i staje się coraz bardziej popularna. Dlatego potrzebne są lokalne serwisy rowerowe.



Naprawa urządzeń domowych

Naprawa sprzętu domowego zamiast jego wyrzucenia jest czasem możliwa. Warto znać firmę w okolicy, która potrafi to zrobić.



Naprawa urządzeń elektronicznych

Jest to dość nowa usługa, a zapotrzebowanie na nią stale rośnie.

Opiekun domu

Opiekun domu, który może naprawić lampę, przetkać zatkany zlew lub zająć się ogrodem jest bardzo mile widziany przez seniorów, zwłaszcza tych, którzy mają pewne problemy zdrowotne.



Ślusarz i hydraulik

Zapotrzebowanie na te usługi jest szczególnie duże w starych budynkach, które często są zamieszkiwane przez seniorów.



Tapicer

Seniorzy są przywiązani do swoich mebli. Czasem wystarczy zmienić tkaninę obiciową, a meble znów będą estetyczne i użyteczne.

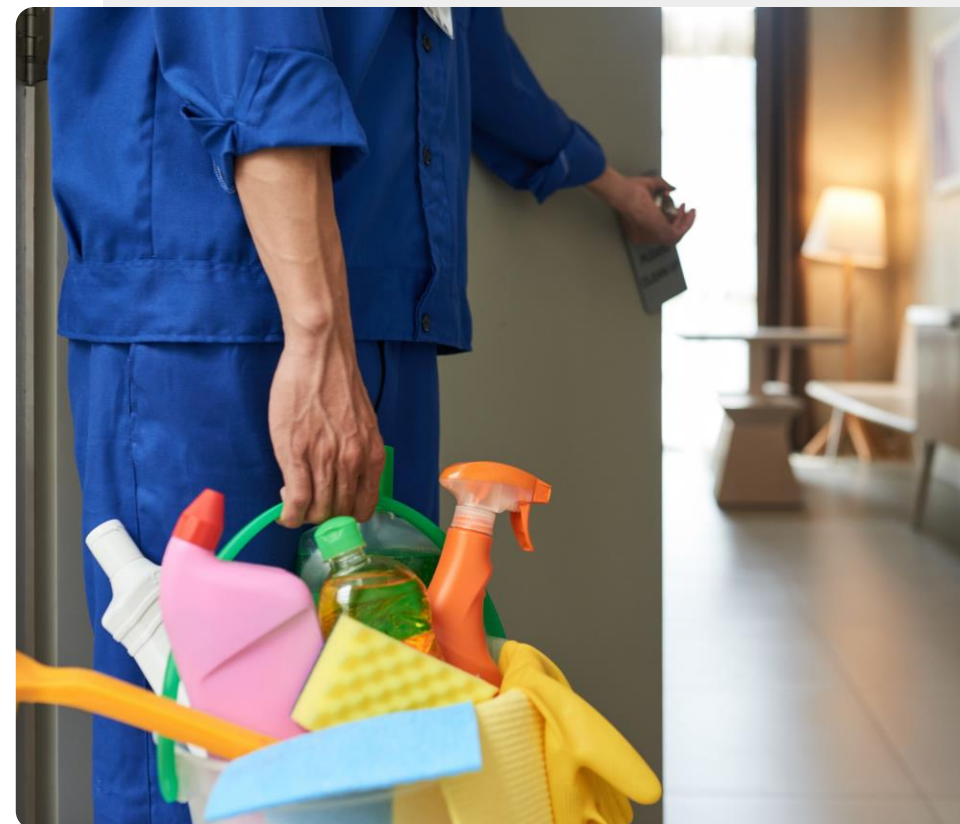


Stolarz

Renowacja starych mebli staje się coraz bardziej popularna nie tylko wśród seniorów.

Usługi sprzątania

Usługi sprzątania są kluczowe w starzejącym się sąsiedztwie. Nie chodzi tu tylko o podstawowe usługi sprzątania mieszkania. Ważne stają się także usługi prania i wieszania firanek, czyszczenia tapicerki czy mycia okien.



Wykonaj zadanie


Wybierz się na spacer po swoim sąsiedztwie.
Spróbuj zaobserwować, jakie usługi istnieją. Czy
jakichś brakuje?

Zastanów się jakie byłyby potrzebne.



Quiz

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



ŚRODOWISKO ZBUDOWANE | **MODUŁ 4** | **ROZDZIAŁ 1** Usługi przyjazne dla osób starszych: rodzaje

Jakie usługi są potrzebne w sąsiedztwie przyjaznym dla osób starszych?

- naprawa rowerów
- klub nocny
- fabryka
- piekarnia
- bardzo duże centrum handlowe
- sklep spożywczy

Streszczenie rozdziału

1

Dowiedzieliście się, czym są sąsiedztwa i podstawowe usługi.

2

Dowiedzieliście się o rosnącym znaczeniu rzemiosła wobec zwiększającej się konieczności dopasowywania produktu do indywidualnych potrzeb.

3

Poznaliście usługi, których osoby starsze mogą szczególnie potrzebować.

Rozdział zakończony!

Gratulacje!!! Z powodzeniem ukończyłeś/aś ten rozdział!

Nabyte umiejętności

- 1 Wiesz, czym są podstawowe usługi w sąsiedztwie.
- 2 Wiesz, jakie usługi mogą być potrzebne dla seniorów w Twoim sąsiedztwie.
- 3 Poznaliście moc rzemiosła i to, jak możecie ją wykorzystać.

Co dalej?

Teraz możesz powtórzyć ten rozdział lub przejść do następnego klikając na jeden z przycisków:

Powtóż

Następny





ŚRODOWISKO ZBUDOWANE

MODUŁ 4

ROZDZIAŁ 2

Usługi przyjazne dla osób starszych: cechy

W tym rozdziale poznasz cechy usług przyjaznych dla osób starszych. Pamiętaj, że sprawienie, by Twoja usługa była bardziej przyjazna dla osób starszych, jest dobre nie tylko dla Twoich klientów seniorów, ale także dla wszystkich pozostałych.

Czego nauczysz się w tym rozdziale

- 1 Cechy usług przyjaznych seniorom, które odpowiadają na typowe ograniczenia pojawiające się z wiekiem.
- 2 O projektowaniu uniwersalnym



Przyjazny dla osób starszych

Większość osób starszych to zdrowe, samodzielne osoby. Jednak wraz z wiekiem mogą pojawić się pewne ograniczenia. Szacuje się, że:

- 1/3 starszych osób ma problemy ze słuchem
- 2/3 z nich musi nosić okulary
- wiele z nich ma problemy z poruszaniem się o różnej intensywności (co jest czasem zależne od pogody i innych okoliczności)

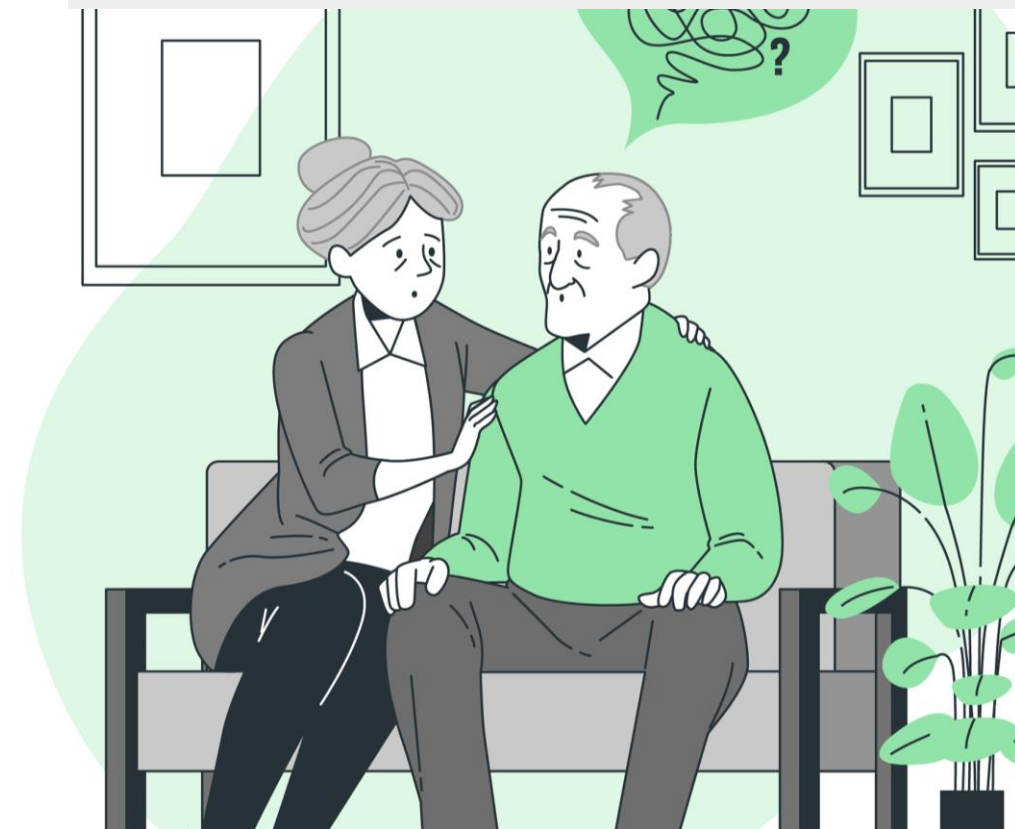
Na szczęście, większość zmian w lokalu usługowym można łatwo wprowadzić, tak aby stał się on przyjaznym dla osób starszych.



Przyjazny dla osób z demencją

Szacuje się, że nawet jedna trzecia z nas zachoruje na demencję w starszym wieku. Im dłużej żyjemy, tym bardziej prawdopodobne staje się zachorowanie na demencję. Więcej o demencji dowiesz się z modułów **Zdrowie 05 Zaburzenia poznawcze i demencja** oraz **Środowisko zbudowane 03 Mieszkanie przyjazne dla osób z demencją**.

Chodzenie na zakupy jest jednym z ulubionych zajęć osób starszych i tych dotkniętych demencją. Dlatego sklepy i punkty usługowe powinny być dostosowane do ich potrzeb, aby umożliwić im dłuższe zachowanie aktywności i niezależności.



ZDROWIE

ŚRODOWISKO
ZBUDOWANE

Wstęp

W tym rozdziale skupimy się na cechach usług przyjaznych osobom starszym, które odpowiadają na typowe ograniczenia związane z:

- Poruszeniem się (mobilnością)
- Wzrokiem
- Słuchem

Odniesiemy się również do demencji oraz do komunikacji wizualnej i dźwiękowej. Na koniec zaprezentowane zostanie projektowanie uniwersalne jako zalecane podejście projektowania przestrzeni, produktów i usług.



Mobilność

Pamiętaj, że jeśli tworzysz swoją usługę lub produkt tylko dla młodych, to wyklucasz starych. Jeśli jednak stworzysz ją tak by była dostępna dla osób starszych, będzie ona dostępna dla wszystkich i w ten sposób poszerzysz grono swoich klientów.



Łatwe otwieranie drzwi

Ciężkie drzwi mogą stanowić prawdziwą barierę. Zwróć uwagę, czy łatwo się otwierają. Jeśli są szczególnie ciężkie i trudno je otworzyć, rozważ zainstalowanie elektrycznego siłownika.



Krzeseł z podłokietnikami

Seniorzy z ograniczeniami w poruszaniu się chętnie wspierają się na podłokietnikach siadając bądź wstając z krzesła. Krzesła lub miejsca do siedzenia nie powinny być zbyt niskie ani zbyt miękkie.



Antypoślizgowa posadzka

Podłoga powinna być antypoślizgowa, nawet gdy jest mokra.

Mobilność

Prawdą jest, że uczynienie obiektu w pełni dostępnym np. dla osoby na wózku inwalidzkim może być nierealne ze względu na ograniczenia finansowe lub po prostu konstrukcją budynku.

Istnieją jednak niewielkie i mniej kosztowne rozwiązania, które możesz wprowadzić, aby zwiększyć bezpieczeństwo swoich klientów.

Zastanów się:

- Czy przy wejściu są schody? Czy można zrobić coś by było ich mniej lub były bezpieczniejsze?
- Czy przestrzeń w lokalu pozwalają na poruszanie się z chodzikiem? Czy są tam przedmioty, które mogą to utrudniać?



Mobilność: lada i półki

Zwróć uwagę na poziom lada, który powinien być dostępny dla osób na wózkach. Zalecana wysokość to 90 cm.

Wielu seniorów ma problemy ze stawami barkowymi i nie może sięgać po wysoko położone artykuły. Dlatego staraj się unikać instalowania półek wyżej niż 150 cm.



Wzrok

Dla osób słabo widzących dobre oświetlenie jest kluczowe. Jak już wiemy z modułu **Środowisko Zbudowane 02 Mieszkanie przyjazne dla osób starszych**, seniorzy potrzebują więcej światła. Badania pokazują, że potrzebują nawet aż trzy razy więcej światła, aby dobrze widzieć niż ludzie młodzi. Lokal usługowy powinien być zatem równomiernie oświetlony, tak aby nie powstawały cienie lub ciemne kąty. Oświetlenie i powierzchnie nie powinny powodować odblasków, ponieważ osoby starsze są na nie bardzo wrażliwe.

Duże okna i naturalne oświetlenie są mile widziane. Jednak jeśli w lecie lokal się przegrzewa zainstaluj rolety.



ŚRODOWISKO
ZBUDOWANE

Wzrok

Z wiekiem nasz wzrok słabnie. Odczytywanie drobnego druku staje się coraz trudniejsze. Dlatego, wiele sklepów, także tych lokalnych, wprowadza lupy, aby ułatwić swoim klientom czytanie opisów produktów spożywczych pisanych drobnym drukiem.

Taką lupę można zamocować na regale.



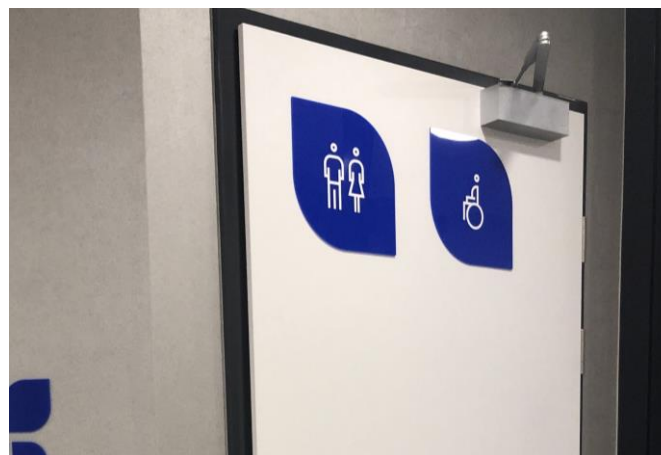
Komunikacja wizualna

Komunikacja wizualna wykorzystuje elementy wizualne do przekazywania informacji lub idei. Jest ona bardzo ważna dla osób starszych i osób z zaburzeniami poznawczymi. Powinna być łatwo rozpoznawalna i dobrze widoczna.



Dobrze widoczne oznakowanie zewnętrzne

Upewnij się, że oznaczenie graficzne Twojej firmy jest łatwe do zobaczenia i odczytania. Sprawdź, czy w Twojej miejscowości istnieją lokalne przepisy dotyczące instalowania szyldów i banerów (np. uchwata krajobrazowa).



Rozpoznawalne oznaczenia toalet

Czasami opis słowny nie jest konieczny i wystarczą grafiki. Zwróć uwagę, czy są łatwo zrozumiałe i dobrze widoczne.



Opisy produktów

Posługując się tekstem, upewnij się, że czcionka jest wystarczająco duża, ma prosty kształt, a kontrast między czcionką, a tłem jest znaczny.

Komunikacja wizualna a demencja

Dobrze rozpoznawalne oznakowanie na poziomie oczu jest szczególnie ważne dla osób z demencją, które mogą się łatwo zgubić lub stracić orientację.

Nie tylko toalety powinny mieć wyraźne oznaczenia, ale również kasy, wyjścia i inne istotne elementy lokalu.

Osoby z demencją mogą być zdezorientowane przez wzory na podłodze, błyszczące elementy oraz maty lub dywaniki, które mają inny kolor niż reszta podłogi (mogą odebrać je jako dziurę i przestraszyć się). Spróbuj umieścić w strefie wejściowej matę w podobnym kolorze jak reszta podłogi.

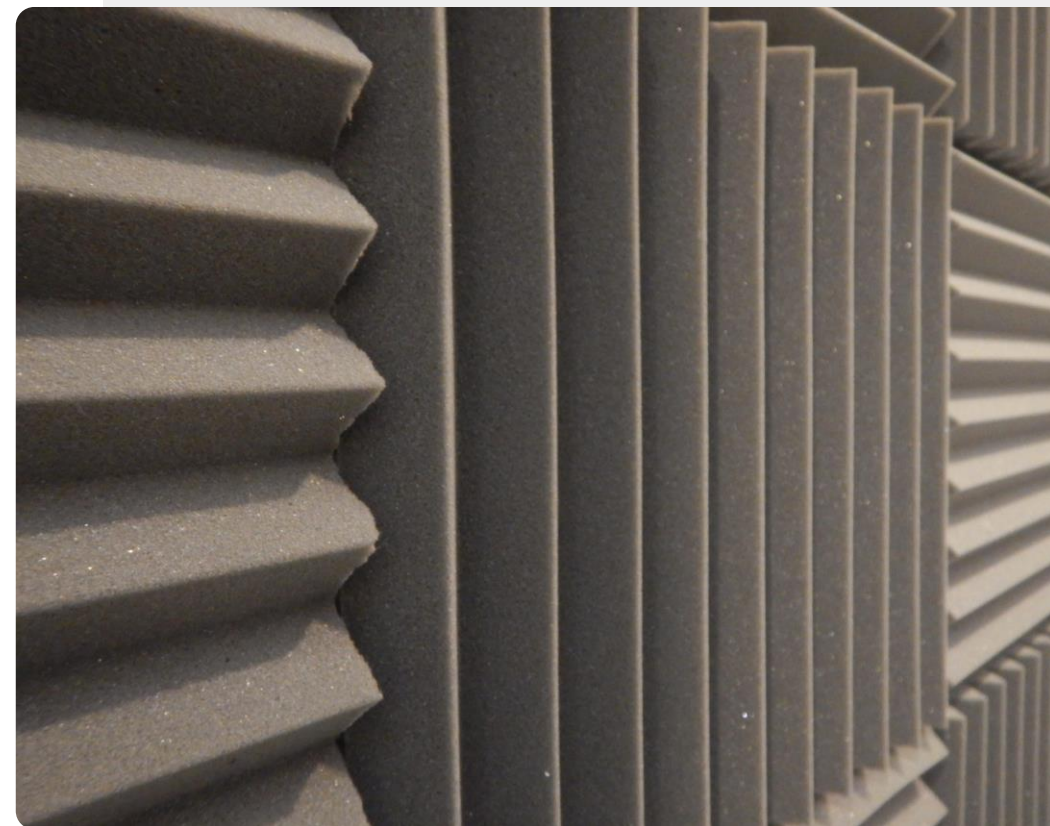


Słuch

Seniorzy, ale także osoby w spektrum autyzmu wolą przebywać w cichych miejscach. Hałaśliwe przestrzenie sprawiają, że czują się niekomfortowo, a czasem nawet sprawiają, że stają rozdrażnieni.

Jeśli w Twoim lokalu jest duże natężenie hałasu, rozważ zainstalowanie paneli akustycznych na ścianach lub sufitach. Również tapicerowane meble, wiszące gobeliny i zasłony mogą pozytywnie wpłynąć na komfort akustyczny w Twoim lokalu.

W restauracji można wyodrębnić cichszą strefę (za pomocą np. ścianek działowych), gdzie stoliki mogłyby być dedykowane głównie starszym klientom.



Komunikacja dźwiękowa

Dźwięk jest ważny, ponieważ informuje nas i porusza w sposób, w jaki nie może tego zrobić obraz. Ma również wpływ na to, jak postrzegamy daną przestrzeń i czy dobrze się w niej czujemy.



Odpowiednia głośność

Dźwięk nie powinien być zbyt głośny i dynamiczny. Dotyczy to nie tylko muzyki, ale także dźwięków wydawanych przez restauracyjne pagery, których dźwięk bywa przeszywający.



Ciche godziny

W zależności od potrzeb klientów, możesz chcieć wprowadzić ciche godziny pracy, co mogą docenić seniorzy, osoby z autyzmem i osoby z demencją.

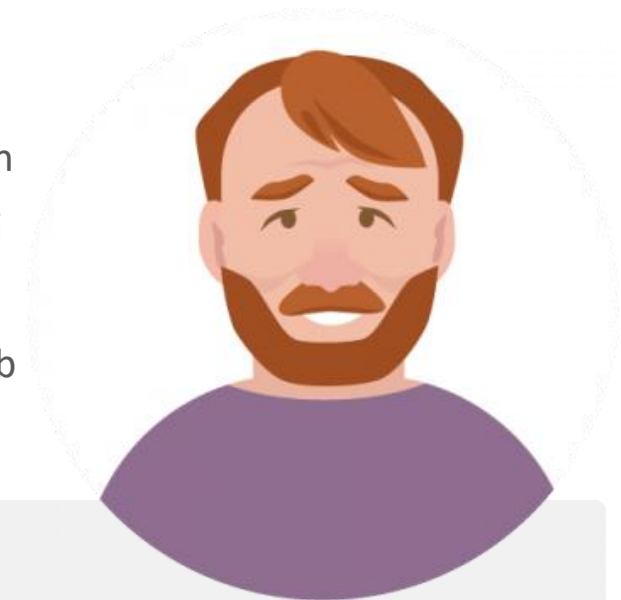


Muzyka dla wszystkich

Jeśli chcesz puszczać w swoim lokalu muzykę, pomyśl o takiej, która trafiałaby w gusta zarówno młodych jak i starszych.

Wykonaj zadanie!

Czy pamiętacie Nikosa? Prowadzi mały, lokalny sklepik z codziennymi produktami dla swoich klientów. Zna ich bardzo dobrze i sam również czuje się z nimi związany. Są to głównie starsi ludzie i Nikos zauważył, że niektórzy z nich zaczęli mieć problemy z chodzeniem, słyszeniem lub widzeniem. Bardzo go to martwi i chciałby, aby jego sklep był bardziej przyjazny dla osób starszych.



- ✓ Spotkaj się i poznaj Nikosa. Więcej o nim znajdziesz [tutaj](#).
- ✓ Czy możesz udzielić mu kilku wskazówek dotyczących poprawy możliwości poruszania się klientów sklepu?
- ✓ Czy możesz udzielić mu kilku wskazówek dotyczących komunikacji wizualnej (np. szyldu sklepowego, cenników itp.)?
- ✓ Czy możesz udzielić mu kilku wskazówek dotyczących komunikacji dźwiękowej i akustyki?

Projektowanie uniwersalne

Jeśli chcesz aby Twoja usługa lub produkt były przyjaznymi dla osób starszych, powinieneś znać pojęcie projektowania uniwersalnego i jego zasady.

Pojęcie to zostało stworzone i spopularyzowane przez architekta Ronalda Mace'a w latach 90. XX wieku. Jednak sama idea traktowania osób niepełnosprawnych jako równoprawnych uczestników społeczeństwa jest wcześniejsza. Rozwijała się stopniowo w ciągu XX wieku, kiedy ludzie żyli dłużej niż kiedykolwiek wcześniej, a średnia długość życia osób z poważnymi niepełnosprawnościami wzrastała.

Ponadto, duża liczba niepełnosprawnych weteranów wojennych skłoniła rządy do wprowadzenia przepisów o równych prawach i przeciwdziałaniu dyskryminacji osób niepełnosprawnych.

Projektowanie uniwersalne to projektowanie i kształtowanie środowiska w taki sposób, aby było ono dostępne, zrozumiałe i wykorzystywane w jak największym stopniu przez wszystkich ludzi, niezależnie od ich wieku, wzrostu, zdolności lub niepełnosprawności.

Projektowanie uniwersalne nie jest podejściem uniwersalnym. W rzeczywistości koncentruje się na potrzebach użytkowników z różnymi niepełnosprawnościami i cechami. Jednak powstały w ten sposób projekt jest dostępny, użyteczny i atrakcyjny dla wszystkich użytkowników, także tych bez żadnych ograniczeń.

W konsekwencji uniwersalnie zaprojektowany produkt, usługa lub środowisko stają się dostępne dla większej liczby i szerszego grona potencjalnych klientów.



Czy wiesz, że?

Konwencja o prawach osób niepełnosprawnych została przyjęta 13 grudnia 2006 roku przez Organizację Narodów Zjednoczonych. Konwencja zawiera definicję projektowania uniwersalnego.



Konwencja została już ratyfikowana przez 185 państw na całym świecie. Podpisała ją także Unia Europejska.

Koncepcja uniwersalnego projektowania jest wprowadzana do ustawodawstwa państw-sygnatariuszy Konwencji.

W Polsce od września 2019 roku obowiązuje Ustawa o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami.

Quiz

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

 ŚRODOWISKO ZBUDOWANE | MODUŁ 4 | ROZDZIAŁ 2 Usługi przyjazne dla osób starszych: cechy

Jeśli zaprojektujesz produkt lub usługę dla starszych osób zgodnie z podejściem projektowania uniwersalnego, będzie ona dostępna dla większej liczby i szerszego grona potencjalnych klientów.

- Prawda
- Fałsz

Streszczenie rozdziału

1

Dowiedziałeś się o cechach usług przyjaznych dla osób starszych odpowiadających na potrzeby osób z ograniczoną możliwością poruszania się.

2

Poznaliście cechy usług przyjaznych dla osób starszych, odpowiadające na potrzeby osób z dysfunkcjami wzroku

3

Poznaliście cechy usług przyjaznych dla osób starszych, odpowiadające na potrzeby osób mających problemy ze słuchem.

4

Dowiedzieliście się o projektowaniu uniwersalnym.

Rozdział zakończony!

Gratulacje!!! Z powodzeniem ukończyłeś/aś ten rozdział!

Nabyte umiejętności

1

Znasz podstawowe cechy usługi przyjaznej dla osób starszych.

2

Wiesz, co zrobić, aby Twój lokal był bardziej przyjazny dla osób starszych.



Co dalej?

Teraz możesz powtórzyć ten rozdział lub przejść do następnego klikając na jeden z przycisków:

Powtóż

Następny





ŚRODOWISKO ZBUDOWANE

MODUŁ 4

ROZDZIAŁ 3

Przyciąganie klientów

W tym rozdziale uzyskasz wskazówki dotyczące przyciągania klientów do Twojej usługi przyjaznej dla osób starszych. Skupimy się na starszych klientach, którzy mogą potrzebować innego podejścia niż młodszy.

Czego nauczysz się w tym rozdziale

- 1 Co można zrobić na poziomie sąsiedztwa, aby zwiększyć liczbę klientów - seniorów.
- 2 Co można zrobić w danym lokalu, aby przyciągnąć klientów - seniorów.



Wstęp

Prawdopodobnie najlepszym marketingiem dla usługi przyjaznej dla osób starszych jest marketing szeptany. Ludzie rozmawiają ze sobą i dzielą się swoimi doświadczeniami, które zdobyli z daną usługą.

W tym rozdziale przyjrzymy się temu, co można zrobić na poziomie sąsiedztwa, aby usługi były bardziej dostępne dla seniorów i osób z demencją. Następnie skupimy się na kilku wskazówkach, które może wprowadzić właściciel sklepu lub usługodawca.



Lokalizacja, lokalizacja i lokalizacja

Powszechnie uważa się, że o sukcesie sklepu czy jakiegokolwiek lokalu usługowego decydują trzy czynniki: lokalizacja, lokalizacja i lokalizacja.

Jeśli ulica lub plac miejski są bardzo uczęszczane przez pieszych, obiekty zlokalizowane wzdłuż nich będą miały wielu klientów. Takie ulice i place są centralnymi punktami danego sąsiedztwa. Służą nie tylko jako miejsce zakupów, ale także jako przestrzeń spotkań dla mieszkańców.

Wybierając lokalizację dla miejsca prowadzenia działalności, zwróć uwagę na jego dostępność pod względem architektonicznym (np. wejście bez schodów), ale także urbanistycznym: czy do tego miejsca dociera wiele osób.

Jak już wiecie, umożliwienie osobom z demencją samodzielnych zakupów jest niezbędne dla zachowania ich zdrowia i stanowi wsparcie dla ich opiekunów.

W module **Ogólny 01 SHAFE i ja** pokazano, że w Holandii tworzone są przyjazne demencji trasy zakupowe. W Rotterdamie można podążać dwoma trasami oznaczonymi kolorem żółtym i zielonym. Trasy te tworzą dwie oddzielne pętle, które obejmują główną ulicę, przy której znajdują się usługi i sklepy. Każda pętla oplata sąsiednie kwartały zabudowy, w których znajdują się mieszkania. W ten sposób mieszkańcy z demencją mają łatwy dostęp do trasy. Nie gubią się i mogą wygodnie dojść do sklepu i bezpiecznie wrócić.

OGÓLNY

A może by tak namalować przyjazną demencji trasę zakupową w Twoim sąsiedztwie?

Czy pamiętasz, jaką frajdę sprawiało Ci w dzieciństwie rysowanie kredą po chodniku?

Malowanie z sąsiadami i znajomymi trasy zakupowej po chodniku też może być dobrą zabawą. Trasa może mieć formę linii lub kwiatów niezapominajek jak w świetnym projekcie Sanne Janssen i Gerjanne van Gink: <https://vergeetmijnietpad.nl/>

Zanim zaczniesz, poinformuj o tym pomysłe władze lokalne. Mogą być zainteresowane zwiększeniem świadomości na temat demencji i mogą chcieć wesprzeć takie przedsięwzięcie. Również inni sprzedawcy i usługodawcy z okolicy mogą być chętni do współdziałania.



Wskazówki dotyczące tworzenia trasy zakupowej przyjaznej demencji

Jeśli udało Ci się zebrać kilka podmiotów chcących stworzyć trasę zakupową przyjazną demencji, powinieneś zastanowić się nad:

- **Data**
Doskonałą okazją do malowania takiej trasy jest Światowy Dzień Choroby Alzheimera przypadający na 21 września. Władze lokalne będą bardziej zainteresowane włączeniem się w inicjatywę, gdy data będzie znacząca.
- **Starannym wytyczeniem trasy**
Pamiętaj, że powinna mieć kształt pętli. Nie powinna być zbyt długa. Czas przejścia powinien wynosić około 15 minut, co daje 1,2 km. Uwzględnij w trasie miejsca ważne dla seniorów: sklepy, aptekę, ale także park, kościół itp.

- **Uwzględnieniem pomysłów innych**
Najlepiej byłoby, gdyby trasa została zaprojektowana podczas warsztatów z udziałem zainteresowanych stron. Jednak nie zawsze jest to możliwe. Dlatego można przeprowadzić konsultacje online, zamieszczając pomysł i propozycję projektu w mediach społecznościowych.
- **Używaniem farb zmywalnych**
Jest to najprostsze i zarazem najtańsze rozwiązanie. Może też pełnić rolę elementu procesu konsultacji projektu trasy. Użytkownicy mogą chcieć później zmienić przebieg trasy. W ten sposób ostateczna trasa będzie lepiej odpowiadała potrzebom użytkowników.

Tablica ogłoszeniowa

Tablicę ogłoszeniową można powiesić w lokalnym centrum handlowym lub sklepie spożywczym. Klienci mogą tam umieszczać swoje ogłoszenia lub znaleźć ogłoszenia dotyczące ich potrzeb (jak np. usługi sprzątnia).

Lokalne wydarzenia można również reklamować w ten sposób.

Tablice ogłoszeniowe mają szeroki zasięg. Zwłaszcza wśród seniorów pozostają one ważnym środkiem komunikacji o lokalnych działaniach i wydarzeniach.



Zakupy spożywcze

Coraz większe znaczenie ma ułatwienie osobom starszym, a w szczególności osobom z demencją, dokonywania zakupów spożywczych. Badania pokazują, że dla osób starszych zachowanie kontroli nad zakupami spożywczymi jest kluczem do zachowania niezależności i poczucia przynależności do społeczności. Ponadto, według badań, wielu seniorów jest zagrożonych niedożywieniem.

Poza zwiększeniem dostępności lokali pod względem architektonicznym, co zostało przedstawione w poprzednim rozdziale, można podjąć kilka innych działań w celu usprawnienia zakupów żywności przez osoby starsze.



Przepisy w sklepie spożywczym

Właściciel sklepu może zachęcać swoich klientów do przygotowywania posiłków bazujących na sezonowych owocach i warzywach.

Może umieścić wybrany przepis (wydrukowany dużym drukiem) w widocznym miejscu, a także wykonać mniejsze kopie, które można wziąć do domu.

Może to zainspirować klientów do wypróbowania przepisów, których być może nigdy wcześniej nie próbowali. Przepisy mogłyby być zmieniane co tydzień lub dwa, w zależności od dostępności produktów.

Pamiętacie portugalski przepis na ciasto dyniowe z modułu **ZDROWY 02 Odpowiedni styl życia by pozostać w zdrowiu?**

To może być dobry początek!



ZDROWIE



Czy wiesz, że?

Nietrzymanie moczu to częsta i uciążliwa dolegliwość wielu seniorów. Wielu z nich z jej powodu ogranicza wychodzenie z domu.

Możesz udostępnić osobom starszym toaletę w swoim lokalu usługowym. W wielu krajach takie miejsca otrzymują odpowiednie oznaczenia. Doświadczenia prowadzących takie lokale są bardzo pozytywne. Liczba klientów znacznie wzrosła, a obroty zwiększyły się.

Miejsce do siedzenia

Oprócz braku toalet, kolejną barierą zniechęcającą seniorów do wychodzenia z domu jest niewystarczająca ilość miejsc siedzących.

Jeśli jesteś właścicielem sklepu lub zakładu usługowego, postaraj się umieścić w swoim lokalu krzesło, na którym zmęczona osoba mogłaby usiąść i chwilę odpocząć.

Z doświadczenia wynika, że lokale oferujące krzesło zwiększyły również swoje przychody, a także były postrzegane jako gościnne i bardzo przyjazne dla klientów.



Restauracje i stołówki

Przyjazna dla osób starszych restauracja lub stołówka powinna mieć w menu dania niskotłuszczowe, wspomagające serce i z niską zawartością sodu. Warto również rozważyć mniejsze porcje oferowane w niższych cenach.

Talerze powinny kontrastować z powierzchnią stołu i minimalizować ryzyko oparzeń. Powinny być również tak wyprofilowane, aby ułatwić samodzielne nabieranie jedzenia łyżką lub widelcem (wyższe ranty). Warto też rozważyć specjalne, cięższe sztuczki dedykowane osobom dotkniętym chorobą Parkinsona. Takie osoby często krępują się jeść publicznie z powodu drżenia rąk.



Uzyskaj informację zwrotną

Możesz poprosić swoich klientów, aby podzielili się z Tobą swoją opinią na temat Twojej usługi. Możesz na przykład umieścić przy wejściu do sklepu/restauracji pudełko na opinie z małymi karteczkami. Możesz też przyrzeć się opiniom zamieszczanym w Internecie i mediach społecznościowych.



Wzornictwo w stylu vintage

Starsi ludzie czują się dobrze w otoczeniu, które dobrze znają. W lokalu usługowym przyjaznym dla osób starszych nie trzeba koniecznie stosować ultranowoczesnego i modnego wzornictwa. Osoby starsze, szczególnie te z zanikami pamięci, mogą lepiej czuć się w przestrzeniach, które w pewnym stopniu przypominają im miejsca z młodości.

Kształt czcionki, wystrój wnętrza czy detale (jak plakaty) mogą nawiązywać do lat 60. lub 70. ubiegłego wieku, czyli lat młodości dzisiejszych seniorów.

O dziwo, ten styl podoba się obecnie także młodym ludziom.



Komunikacja

Sposób, w jaki usługodawca zwraca się do starszej osoby, ma kluczowe znaczenie. Personel powinien mówić wyraźnie, patrząc bezpośrednio na osobę. Przy stanowisku obsługi powinny znajdować się papier i długopisy, aby zapewnić możliwość komunikacji poprzez zapisanie informacji. Pracownicy powinni również wiedzieć, jak pomagać klientom z wadami wzroku lub słuchu.

Dowiedz się więcej na temat komunikacji i używaniu prostego języka, z modułu **Ogólny 02 Techniki komunikacji i prezentacji**.



OGÓLNY

Komunikacja i demencja

Osoby dotknięte demencją są często izolowane od społeczności z powodu braku zrozumienia. Może się zdarzyć, że wyjdą ze sklepu bez płacenia, ponieważ o tym zapomną. Mogą być jednak potraktowani jak sprawcy kradzieży, co jest bardzo bolesne dla nich i ich opiekunów. Czasami zbyt duży hałas może wywołać u nich niepokój i niekontrolowane zachowania. Ważne jest, abyś dowiedział się więcej na temat demencji (moduł **Zdrowie 05 Zaburzenia poznawcze i demencja**), aby wiedzieć, jak należy traktować klientów dotkniętych tą chorobą.



ZDROWIE

Oznacz się!

Jeśli Twoja usługa jest przyjazna dla osób starszych i stale pracujesz nad tym, aby być jeszcze bardziej przyjaznym dla nich, poinformuj o tym swoich klientów. Umieść znak lub informację pokazującą, że Twoja usługa spełnia potrzeby klientów seniorów.

W Polsce firma "Ok Senior" oferuje audyty i systemy certyfikacji produktów i usług dedykowanych seniorom. Sklepy, zakłady usługowe, ośrodki sportowe i wiele innych lokali mogą być sygnowane znakiem OK Senior, jeśli spełniają niezbędne wymagania.

Więcej informacji można znaleźć na stronie: www.oksenior.pl.





Streszczenie rozdziału

- 1 Dowiedzieliście się, jak ważna jest lokalizacja sklepu lub usługi oraz czym jest trasa zakupów przyjazna demencji.
- 2 Dowiedzieliście się, że zakupy spożywcze są bardzo ważne dla osób starszych.
- 3 Dowiedzieliście się, że udostępnianie toalet i miejsc do siedzenia zachęca seniorów do wychodzenia z domu. Usługodawcy oferujący miejsca do siedzenia i możliwość skorzystania z toalety zwiększają swoje zyski.
- 4 Dowiedzieliście się, że komunikacja ze starszymi klientami jest bardzo ważna i że warto dowiedzieć się więcej na temat zaburzeń poznawczych.

Quiz

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

 ŚRODOWISKO ZBUDOWANE | MODUŁ 4 | ROZDZIAŁ 3 Przyciąganie klientów

Usługi i sklepy przyjazne dla osób starszych nie są potrzebne w lokalnych sąsiedztwach.

- Prawda
- Fałsz

Rozdział zakończony!

Gratulacje!!! Z powodzeniem ukończyłeś/aś ten rozdział!

Nabyte umiejętności

1

Wiesz, że klienci-seniorzy potrzebują pewnych specyficznych działań, które mogą być docenione przez młodszych klientów.

2

Wiesz, że możesz podjąć działania w Twoim sąsiedztwie, aby usługi były bardziej przyjazne dla osób starszych i tych z demencją.

Co dalej?

Teraz możesz powtórzyć ten rozdział lub przejść do następnego klikając na jeden z przycisków:

Powtóż

Następny



Podsumowanie modułu

1

Dowiedzieliście się o różnych usługach, których starsi ludzie mogą potrzebować w swoim sąsiedztwie.

2

Dowiedzieliście się o cechach usług przyjaznych dla osób starszych, odpowiadających na ich typowe ograniczenia.

3

Dowiedzieliście się, że zakupy są jednym z ulubionych zajęć starszych osób i sklepy powinny być dostosowane do ich potrzeb.

4

Dowiedzieliście się, jak przyciągnąć starszych klientów do swojego lokalu usługowego i że seniorzy cenią wyroby rzemieślnicze.

Moduł zakończony!

Gratulacje!!! Z powodzeniem ukończyłeś/aś ten moduł!

Nabyte umiejętności

1

Wiesz, czym jest usługa przyjazna dla osób starszych.

2

Wiesz, jak ją stworzyć.

3

Wiesz, jak ważne dla seniorów są usługi zlokalizowane w ich sąsiedztwie.

Co dalej?

Teraz możesz powtórzyć ten moduł lub przejść do następnego klikając na jeden z przycisków:

Powtóż

Następny

