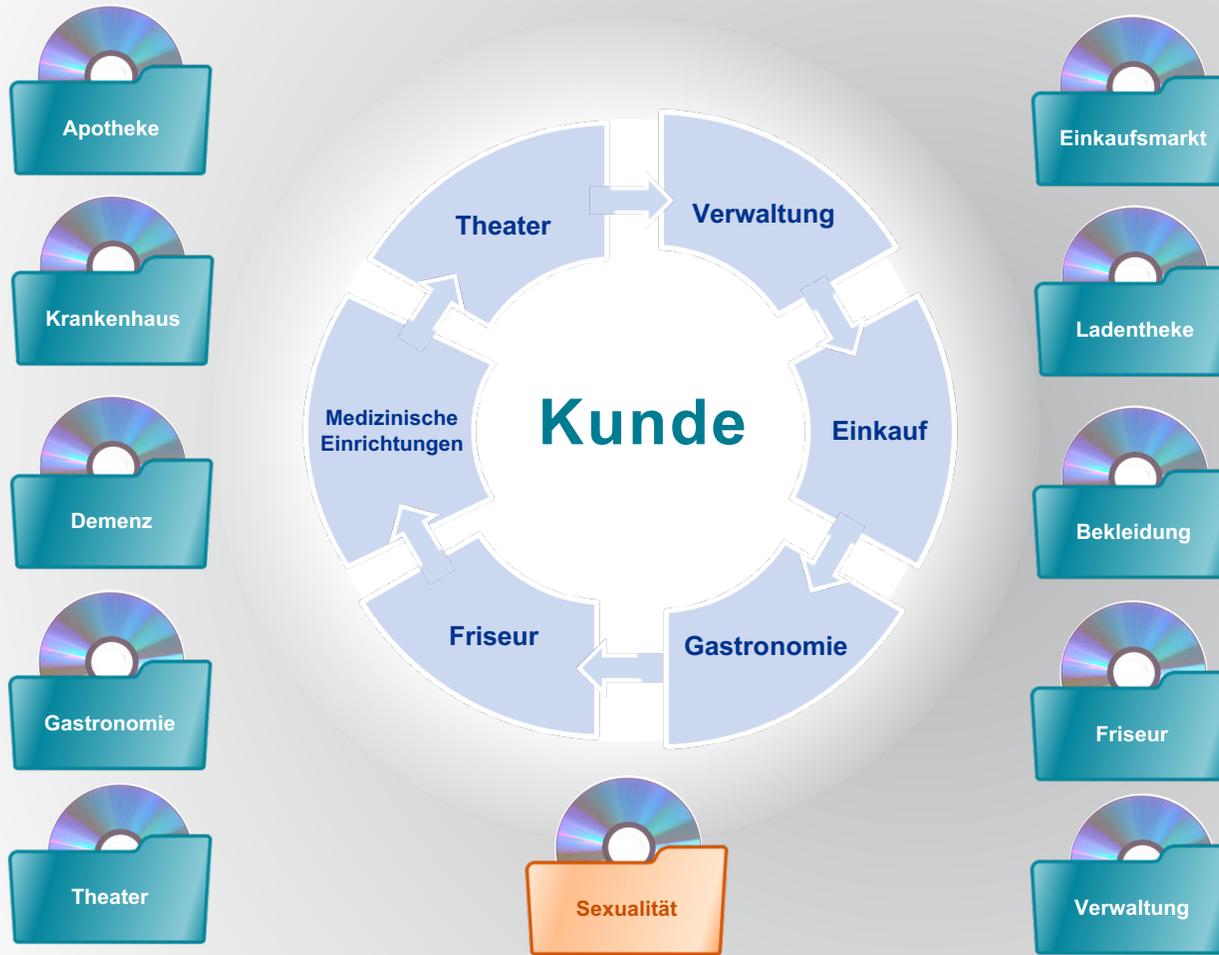


Arbeitsunterlage

Der Kunde mit besonderen Ansprüchen



- 1 Einführung
- 2 Ansprüche, unabhängig von der spezifischen Dienstleistung
 - 2.1 Zugang und Erreichbarkeit
 - 2.2 Ausgestaltung von Räumlichkeiten
 - 2.3 Ausgestaltung des Services
 - 2.4 Persönlicher Umgang
- 3 Ansprüche, fokussiert auf spezifische Dienstleistungen
 - 3.1 Apotheke
 - 3.2 Krankenhaus
 - 3.3 Verwaltung
 - 3.4 Friseur
 - 3.5 Einkaufen
- 4 Vorschläge für den Einsatz von Arbeitsmaterialien
 - 4.1 Themenstunde
 - 4.2 Workshop
- 5 Arbeitsmaterialien & Kopiervorlagen
 - 5.1 Reflexionsbögen
 - 5.2 Analysebögen

Ziel des Projektes

Der demografische Wandel verändert unser Land, die Gesellschaft und die Wirtschaft tiefgreifend und auf lange Sicht. Ältere Menschen werden als Verbraucherinnen und Verbraucher zukünftig an Bedeutung gewinnen. Die mit dem Alter der Menschen einhergehenden gesundheitlichen Veränderungen, verändern auch die Ansprüche an Produkte und Dienstleistungen. Das betrifft auch Menschen mit Behinderungen. Dabei kann es im Alltag viele Barrieren geben. Was man tun kann, um sie gar nicht erst entstehen zu lassen und wie Dienstleister sich auf die besonderen Bedürfnisse einstellen können, zeigt das Projekt:

„Der Kunde mit besonderen Ansprüchen“



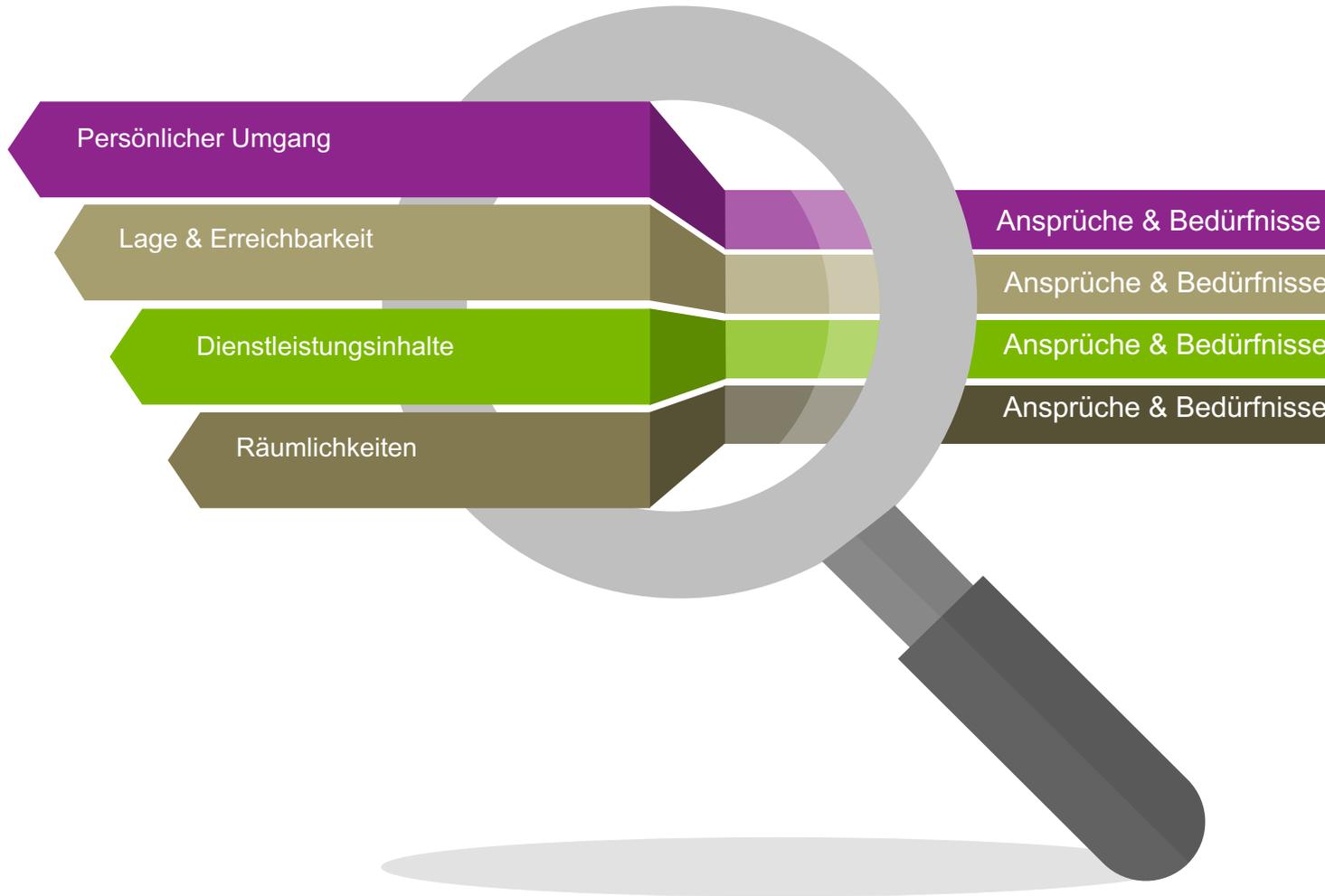
Übersicht der im Internet bereitgehaltenen Videounterlagen

Beiträge zu den folgenden Themengebieten sind im Webstream erhältlich:



- 1 Einführung
- 2 Ansprüche, unabhängig von der spezifischen Dienstleistung
 - 2.1 Zugang und Erreichbarkeit
 - 2.2 Ausgestaltung von Räumlichkeiten
 - 2.3 Ausgestaltung des Services
 - 2.4 Persönlicher Umgang
- 3 Ansprüche, fokussiert auf spezifische Dienstleistungen
 - 3.1 Apotheke
 - 3.2 Krankenhaus
 - 3.3 Verwaltung
 - 3.4 Friseur
 - 3.5 Einkaufen
- 4 Vorschläge für den Einsatz von Arbeitsmaterialien
 - 4.1 Themenstunde
 - 4.2 Workshop
- 5 Arbeitsmaterialien & Kopiervorlagen
 - 5.1 Reflexionsbögen
 - 5.2 Analysebögen

Analyse der verschiedenen Ansprüche & Bedürfnisse



Besondere Ansprüche bestehen allgemein und dienstleistungsspezifisch

- Wohnortnähe
- Barrierefreiheit
- Ausreichende Beleuchtung
- Keine Treppen
- Kennzeichnung Glastüren



- Toiletten
- Sitzgelegenheiten
- Anforderungen an Kassenbereich, Aufenthaltsbereich ...
- Raumangebot



- Angemessene Preisauszeichnungen
- Verständliche Leistungsangebote
- Seniorenfreundliche Zusatzangebote (z.B. Hauslieferung)
- Angemessene Packungsgrößen und leicht zu öffnende Verpackung



- Freundlichkeit
- Geduld
- Würdevolle und wertschätzende Kommunikation
- Angemessene Lautstärke



- 1 Einführung
- 2 Ansprüche, unabhängig von der spezifischen Dienstleistung
 - 2.1 Zugang und Erreichbarkeit
 - 2.2 Ausgestaltung von Räumlichkeiten
 - 2.3 Ausgestaltung des Services
 - 2.4 Persönlicher Umgang
- 3 Ansprüche, fokussiert auf spezifische Dienstleistungen
 - 3.1 Apotheke
 - 3.2 Krankenhaus
 - 3.3 Verwaltung
 - 3.4 Friseur
 - 3.5 Einkaufen
- 4 Vorschläge für den Einsatz von Arbeitsmaterialien
 - 4.1 Themenstunde
 - 4.2 Workshop
- 5 Arbeitsmaterialien & Kopiervorlagen
 - 5.1 Reflexionsbögen
 - 5.2 Analysebögen

I. Lage und Erreichbarkeit

Betreff	Herausforderung / Besondere Ansprüche & Wünsche	Gestaltungsmöglichkeit	Checkliste
Wohnortnähe	<ul style="list-style-type: none"> Lage des Dienstleisters sollte in Wohnortnähe sein 	<ul style="list-style-type: none"> Apotheken sind stets bemüht, in der Nähe von Ärzten ihre Leistungen anzubieten 	<input type="checkbox"/>
Keine Treppen	<ul style="list-style-type: none"> Treppen und fehlende Geländer sind oft ein Hindernis „seniorengünstig“ im Erdgeschoss 	<ul style="list-style-type: none"> Personen mit Gehhilfen benötigen Handläufe, wenn möglich auf jeder Seite 	<input type="checkbox"/>
Barrierefreier Zugang	<ul style="list-style-type: none"> Zugang sollte ohne Schwellen und Stufen sein, ideal ist eine automatische Tür. Falls dies nicht möglich ist, so muss zumindest eine auch für Rollstuhlfahrer erreichbare Klingel vorhanden sein. Schiebetüren und sogenannte Karusselldrehtüren stellen ein hohes Gefährdungspotential dar. 	<ul style="list-style-type: none"> Barrierefreier Zugang Markieren von Stolperfallen für Senioren (und Sehbehinderte) mit Kontraststreifen auf den Stufen - das erhöht die Aufmerksamkeit Ein großzügiges Platzangebot kommt allen mobilitätsbehinderten Menschen entgegen - aber auch Mütter mit Kinderwagen werden dankbar sein Vor Drehflügel- und Schiebetüren sind 150 cm x 150 cm große Bewegungsflächen sinnvoll, vor Möbeln reichen 120 cm 	<input type="checkbox"/>
Beleuchtung	<ul style="list-style-type: none"> Keine ausreichende Beleuchtung 	<ul style="list-style-type: none"> im Winter, wenn es draußen bereits früh dunkel wird, gute Beleuchtung zur Orientierung einrichten, damit Schwellen und Stufen gesehen werden können 	<input type="checkbox"/>
Glastüren	<ul style="list-style-type: none"> Glastüren sehen zwar optisch gut aus, sind für Sehbehinderte aber schwer wahrzunehmen, deutliche Markierung nötig 	<ul style="list-style-type: none"> Kennzeichnung von Glastüren 	<input type="checkbox"/>
Eingang & Eingangstüren	<ul style="list-style-type: none"> Eingangstüren für Rollstuhlfahrer schwer zu öffnen Für Kleinwüchsige ist es grundsätzlich schwierig, an Schalter heranzukommen oder Türen zu öffnen Drehkreuz in Geschäften für Rollstuhlfahrer schwierig 	<ul style="list-style-type: none"> automatische Türen Handläufe in den Fluren nicht zustellen, erschwerend für gangunsicheren und sehbehinderten Kunden 	<input type="checkbox"/>
Beschilderung	<ul style="list-style-type: none"> Einrichtungen müssen so ausgestattet sein, dass ältere Menschen sowie Menschen mit Behinderung von fremder Hilfe weitgehend unabhängig sein können 	<ul style="list-style-type: none"> Angemessene Beschilderungen (ggf. mit Bildern und Farben) 	<input type="checkbox"/>
Abstellmöglichkeiten für Rollstühle und Rollatoren	<ul style="list-style-type: none"> Keine angemessenen Abstellmöglichkeiten vorhanden 	<ul style="list-style-type: none"> Einrichten von gesonderten Parkplätzen, die nach Möglichkeit im Sichtbereich sind, um Vandalismus und Diebstahl vorzubeugen 	<input type="checkbox"/>
Parkplätze	<ul style="list-style-type: none"> Keine angemessenen Parkplätze in der Nähe vorhanden 	<ul style="list-style-type: none"> Einrichten von gesonderten Parkplätzen, die für Kunden vorbehalten sind 	<input type="checkbox"/>

- 1 Einführung
- 2 Ansprüche, unabhängig von der spezifischen Dienstleistung
 - 2.1 Zugang und Erreichbarkeit
 - 2.2 Ausgestaltung von Räumlichkeiten
 - 2.3 Ausgestaltung des Services
 - 2.4 Persönlicher Umgang
- 3 Ansprüche, fokussiert auf spezifische Dienstleistungen
 - 3.1 Apotheke
 - 3.2 Krankenhaus
 - 3.3 Verwaltung
 - 3.4 Friseur
 - 3.5 Einkaufen
- 4 Vorschläge für den Einsatz von Arbeitsmaterialien
 - 4.1 Themenstunde
 - 4.2 Workshop
- 5 Arbeitsmaterialien & Kopiervorlagen
 - 5.1 Reflexionsbögen
 - 5.2 Analysebögen

II. Gestaltung von Räumlichkeiten

Betreff	Herausforderung / Besondere Ansprüche & Wünsche	Gestaltungsmöglichkeit	Checkliste
Raumangebot	<ul style="list-style-type: none"> Oft zu wenig Platz in den Räumlichkeiten 	<ul style="list-style-type: none"> Ein großzügiges Platzangebot kommt allen mobilitätsbehinderten Menschen entgegen - aber auch Mütter mit Kinderwagen werden dankbar sein 	<input type="checkbox"/>
Kassenbereich	<ul style="list-style-type: none"> für Rollstuhlfahrer ist häufig der Kassentresen zu hoch, um mit Ihnen direkt zu kommunizieren 	<ul style="list-style-type: none"> Rollstuhl bzw. Rollator-geeigneten Kassenbereiche 	<input type="checkbox"/>
Aufenthaltsbereich	<ul style="list-style-type: none"> Einrichtungen müssen so ausgestattet sein, dass ältere Menschen sowie Menschen mit Behinderung von fremder Hilfe weitgehend unabhängig sein können 	<ul style="list-style-type: none"> Große Beschilderung Angemessen ausgestaltete Aufenthaltsbereiche 	<input type="checkbox"/>
Gänge in den Räumen	<ul style="list-style-type: none"> Gänge oft zu schmal 	<ul style="list-style-type: none"> Gänge nicht mit Waren zustellen, erschwert gangunsicheren und sehbehinderten Menschen den Zugang 	<input type="checkbox"/>
Bodenbeschaffenheit	<ul style="list-style-type: none"> Spiegelung am Boden kann die Orientierungsfähigkeit von sehschwachen Menschen einschränken 	<ul style="list-style-type: none"> textile Beläge, dürfen sich nicht beim Drehen des Rollstuhls aufwerfen und der Belag muss so beschaffen sein, dass Geh-Stöße keine Eindrücke verursachen Bodenbeläge rutschhemmend, rollstuhlgeeignet und fest verlegt, sie dürfen sich nicht elektrostatisch aufladen 	<input type="checkbox"/>
Sitzgelegenheiten	<ul style="list-style-type: none"> Es bestehen keine Sitzgelegenheiten für den Fall, dass ein Warten länger dauert 	<ul style="list-style-type: none"> Sitzgelegenheiten schaffen Abstellmöglichkeiten für Rollatoren 	<input type="checkbox"/>
Toiletten	<ul style="list-style-type: none"> Häufig keine Toiletten 	<ul style="list-style-type: none"> Vorhandensein und Ausschilderung von Kundentoiletten Toiletten für Rollstuhlfahrer/ behindertengerechte Toilette Kleiderhaken in Toilette 	<input type="checkbox"/>

- 1 Einführung
- 2 Ansprüche, unabhängig von der spezifischen Dienstleistung
 - 2.1 Zugang und Erreichbarkeit
 - 2.2 Ausgestaltung von Räumlichkeiten
 - 2.3 Ausgestaltung des Services
 - 2.4 Persönlicher Umgang
- 3 Ansprüche, fokussiert auf spezifische Dienstleistungen
 - 3.1 Apotheke
 - 3.2 Krankenhaus
 - 3.3 Verwaltung
 - 3.4 Friseur
 - 3.5 Einkaufen
- 4 Vorschläge für den Einsatz von Arbeitsmaterialien
 - 4.1 Themenstunde
 - 4.2 Workshop
- 5 Arbeitsmaterialien & Kopiervorlagen
 - 5.1 Reflexionsbögen
 - 5.2 Analysebögen

III. Gestaltung des Services

Betreff	Herausforderung / Besondere Ansprüche & Wünsche	Gestaltungsmöglichkeit	Checkliste
Leistungsbeschreibungen	<ul style="list-style-type: none"> Inhalte und Bedingungen von Leistungen sind nicht verständlich 	<ul style="list-style-type: none"> Einfache Sprache Seniorenfreundliche Beschreibung 	<input type="checkbox"/>
Preisauszeichnungen	<ul style="list-style-type: none"> Preisschilder sollten eindeutig zuzuordnen sein und in leserfreundlichen Größe Produktinformationen schwer lesbar 	<ul style="list-style-type: none"> Preisschilder gut lesbar Produktangebot übersichtlich und sinnvoll aufgebaut 	<input type="checkbox"/>
Aufsteller	<ul style="list-style-type: none"> Zu eng gestellte Aufsteller Die Gänge sind insbesondere für Rollstuhlfahrer oft zu eng 	<ul style="list-style-type: none"> Mindestabstände bei Aufstellern und Gängen 	<input type="checkbox"/>
Verpackung	<ul style="list-style-type: none"> Produktpackungen für ältere Menschen oft zu schwer zu öffnen 	<ul style="list-style-type: none"> Seniorenerprobte Verpackungen Kleine Verpackungseinheiten gewünscht 	<input type="checkbox"/>
Persönliche Betreuung	<ul style="list-style-type: none"> Personal schlecht erreichbar, um Hilfe zu bekommen 	<ul style="list-style-type: none"> Schulungen zur Sensibilität 	<input type="checkbox"/>

- 1 Einführung
- 2 Ansprüche, unabhängig von der spezifischen Dienstleistung
 - 2.1 Zugang und Erreichbarkeit
 - 2.2 Ausgestaltung von Räumlichkeiten
 - 2.3 Ausgestaltung des Services
 - 2.4 Persönlicher Umgang
- 3 Ansprüche, fokussiert auf spezifische Dienstleistungen
 - 3.1 Apotheke
 - 3.2 Krankenhaus
 - 3.3 Verwaltung
 - 3.4 Friseur
 - 3.5 Einkaufen
- 4 Vorschläge für den Einsatz von Arbeitsmaterialien
 - 4.1 Themenstunde
 - 4.2 Workshop
- 5 Arbeitsmaterialien & Kopiervorlagen
 - 5.1 Reflexionsbögen
 - 5.2 Analysebögen

IV. Persönlicher Umgang

Betreff	Herausforderung / Besondere Ansprüche & Wünsche	Gestaltungsmöglichkeit	Checkliste
Freundlichkeit & Atmosphäre	<ul style="list-style-type: none"> Freundlichkeit im Umgang 	<ul style="list-style-type: none"> Grundsätzlich eine Selbstverständlichkeit Angenehme Atmosphäre schaffen Zugewandte Körperhaltung und freundliches Lächeln, Barrieren vermeiden wie z. B. Produkt gleich in die Hand nehmen. 	<input type="checkbox"/>
Geduld	<ul style="list-style-type: none"> Geduld, auch, wenn der Kunde die Erklärungen beim ersten Mal nicht versteht 	<ul style="list-style-type: none"> Schulung der Mitarbeiter Mitarbeiterqualifikation und Qualitätsmanagement in Bereichen, die besonders auch ältere Kundinnen und Kunden betreffen 	<input type="checkbox"/>
Proaktivität	<ul style="list-style-type: none"> auf ältere Kunden zugehen, ihnen gegebenenfalls Produkte zum Vergleich in die Hand geben oder Preise vorlesen 		<input type="checkbox"/>
Angemessene Lautstärke in der Kommunikation	<ul style="list-style-type: none"> Ältere Menschen sind häufig schwerhörig. 	<ul style="list-style-type: none"> bitten sie Sie eventuell, etwas lauter zu sprechen, oder sie tun dies sogar selbst Induktionsschleife für Kunden mit Hörgerät Angemessene Gesprächslautstärke 	<input type="checkbox"/>
Gesprächsführung	<ul style="list-style-type: none"> Beratung oft zu schnell und wenig verständlich 	<ul style="list-style-type: none"> Personen sollten langsam und ruhig erklären 	
Kommunikation bei Betreuung	<ul style="list-style-type: none"> Betreute Menschen werden nicht als „zurechnungsfähig“ angesehen und behandelt 	<ul style="list-style-type: none"> Mit dem Kunden reden, auch, wenn Betreuungsperson dabei ist (nicht über ihn, sondern mit ihm)auch wenn Personen dement erscheinen, mit ihnen direkt reden, da sie leicht wütend werden, wenn sie ignoriert werden Patient möchte wahrgenommen werden, nicht über Begleitperson 	<input type="checkbox"/>
Grundregeln der Kommunikation		<ul style="list-style-type: none"> Nicht duzen, nicht „ihr“ oder „wir müssten mal...“ sagen einfache Sprache anwenden, keine Kindersprache mit Einwortsätzen und Verniedlichungen eigenen Handlungen sprachlich begleiten (z.B. im Krankenhaus) Alte und behinderte Menschen wünschen sich mit Würde und Respekt behandelt zu werden. Berücksichtigung ihrer Interessen als Verbraucher. 	<input type="checkbox"/>

- 1 Einführung
- 2 Ansprüche, unabhängig von der spezifischen Dienstleistung
 - 2.1 Zugang und Erreichbarkeit
 - 2.2 Ausgestaltung von Räumlichkeiten
 - 2.3 Ausgestaltung des Services
 - 2.4 Persönlicher Umgang
- 3 Ansprüche, fokussiert auf spezifische Dienstleistungen
 - 3.1 Apotheke
 - 3.2 Krankenhaus
 - 3.3 Verwaltung
 - 3.4 Friseur
 - 3.5 Einkaufen
- 4 Vorschläge für den Einsatz von Arbeitsmaterialien
 - 4.1 Themenstunde
 - 4.2 Workshop
- 5 Arbeitsmaterialien & Kopiervorlagen
 - 5.1 Reflexionsbögen
 - 5.2 Analysebögen

- 1 Einführung
- 2 Ansprüche, unabhängig von der spezifischen Dienstleistung
 - 2.1 Zugang und Erreichbarkeit
 - 2.2 Ausgestaltung von Räumlichkeiten
 - 2.3 Ausgestaltung des Services
 - 2.4 Persönlicher Umgang
- 3 Ansprüche, fokussiert auf spezifische Dienstleistungen
 - 3.1 Apotheke
 - 3.2 Krankenhaus
 - 3.3 Verwaltung
 - 3.4 Friseur
 - 3.5 Einkaufen
- 4 Vorschläge für den Einsatz von Arbeitsmaterialien
 - 4.1 Themenstunde
 - 4.2 Workshop
- 5 Arbeitsmaterialien & Kopiervorlagen
 - 5.1 Reflexionsbögen
 - 5.2 Analysebögen



Apotheke

Betreff	Herausforderung / Besondere Ansprüche & Wünsche	Gestaltungsmöglichkeit	Checkliste
I. Dienstleistungsspezifische Anforderungen an die Erreichbarkeit & Lage			
<i>Es sind die dargestellten allgemeinen Anforderungen zu beachten. Zusätzlich kommen für diesen Lebensbereich die folgenden Anforderungen spezifisch hinzu:</i>			
Lage in der Nähe vom Arzt	<ul style="list-style-type: none"> Lage der Apotheke unmittelbar neben der Hausarztpraxis des Kunden 	<ul style="list-style-type: none"> Apotheken sind stets bemüht, in der Nähe von Ärzten ihre Leistungen anzubieten 	<input type="checkbox"/>
II. Dienstleistungsspezifische Anforderungen an die Ausgestaltung der Räumlichkeiten			
<i>Es sind die dargestellten allgemeinen Anforderungen zu beachten. Zusätzlich kommen für diesen Lebensbereich die folgenden Anforderungen spezifisch hinzu:</i>			
Sitzgelegenheit in den Räumlichkeiten	<ul style="list-style-type: none"> Es bestehen keine Sitzgelegenheiten für den Fall, dass ein Warten länger dauert, z.B. weil eine Salbe angerührt wird 	<ul style="list-style-type: none"> Sitzgelegenheiten schaffen 	<input type="checkbox"/>
III. Dienstleistungsspezifische Ausgestaltung des Leistungsangebotes			
<i>Es sind die dargestellten allgemeinen Anforderungen zu beachten. Zusätzlich kommen für diesen Lebensbereich die folgenden Anforderungen spezifisch hinzu:</i>			
Spezielle Leistungsangebote für Gesundheitsfragen	<ul style="list-style-type: none"> Erhöhter Informationsbedarf für spezielle Angebote, z.B. von Blutdruck-, Blutzucker- und Gewichtsmessungen Seniorenspezifische Schulungsthemen wie „Hilfe bei Arthrose“ oder „Diabetes“ 	<ul style="list-style-type: none"> Seniorentage Spezielle Schulungen für Senioren Besonderer Service, mit ausdrücklicher Zustimmung des Kunden prüft die Apotheke die Medikation und gibt Auskunft über die bisher geleisteten Zuzahlungen Apothekenpersonal für Klientel sensibilisieren und auf ihre besondere Verantwortung hinweisen 	<input type="checkbox"/>
Beipackzettel und Begleitinformationen	<ul style="list-style-type: none"> Häufig keine verständlichen Begleitinformationen Informationen über mögliche Nebenwirkungen, Wechselwirkungen und Unverträglichkeiten der Medikamente Weiterführende Informationen, von schriftlichen Informationen über vorbeugendes Gesundheitsverhalten, Krankheitsbilder und Behandlungsmöglichkeiten sowie über Selbsthilfegruppen und Veranstaltungen 	<ul style="list-style-type: none"> Beipackzettel in einfacher Sprache und großer Schrift, wenn möglich bebildert speziell Themen für Senioren einplanen wie „Hilfe bei Arthrose“ oder „Diabetes“ Hinweis auf Selbsthilfegruppen Schriftliches Informationsmaterial auf Wunsch mitgeben 	<input type="checkbox"/>
Spezielle Leistungsangebote für Abrechnungen und Umgang mit der Krankenkasse	<ul style="list-style-type: none"> Erhöhter Informationsbedarf für Umgang mit der Krankenkasse Oft sehr umständliche und bürokratische Abwicklung der Kosten mit der Krankenkasse 	<ul style="list-style-type: none"> Seniorentage Spezielle Leistungsangebote und Schulungen für Abrechnung für Senioren Besonderer Service, mit ausdrücklicher Zustimmung des Kunden prüft die Apotheke bisher geleisteten Zuzahlungen 	<input type="checkbox"/>

Apotheke

Betreff	Herausforderung / Besondere Ansprüche & Wünsche	Gestaltungsmöglichkeit	Checkliste
III. Dienstleistungsspezifische Ausgestaltung des Leistungsangebotes			
Kurzfristige Verfügbarkeit von Medikamenten	<ul style="list-style-type: none"> Schnelle Organisation von Medikamenten und Lieferung nach Hause Erklärung auch beim Lieferservice 	<ul style="list-style-type: none"> Belieferung ist grundsätzlich im Standardrepertoire der Apotheke enthalten, für Senioren können aber zusätzliche Informationen mitgeliefert werden 	<input type="checkbox"/>
Interaktions- und Medikationschecks	<ul style="list-style-type: none"> Hinweise auf Einsatz und Wechselwirkungen von Medikamenten auf mögliche Wechselwirkungen frühzeitig hinweisen auf kontraindizierte Präparate aufmerksam machen 	<ul style="list-style-type: none"> Mit ausdrücklicher Zustimmung des Kunden prüft die Apotheke die Medikation 	<input type="checkbox"/>
Kosteneffizienz	<ul style="list-style-type: none"> Ältere Menschen müssen oft besonders auf ihr Budget schauen 	<ul style="list-style-type: none"> Empfehlungen durch Fachpersonal mit Blick auf geringeres Budget Auf Kassenleistungen und Pflegedienste hinweisen 	<input type="checkbox"/>
Diskrete Beratung	<ul style="list-style-type: none"> Diskretion Berücksichtigung, dass oft „Gebrechen“ im Alter zunehmen 	<ul style="list-style-type: none"> Gespräche in Apotheken werden grundsätzlich diskret geführt Nutzen von diskreten Beratungsbereich für Senioren und Bereithalten von Hilfen (z.B. Vergrößerungsglas) Gezielter Einsatz des diskreten Beratungsbereiches nach Terminabsprache Trennlinie auf dem Boden für den nächsten/e Kunden/in 	<input type="checkbox"/>
IV. Dienstleistungsspezifische Ausgestaltung des Persönlichen Umganges			
<i>Es sind die dargestellten allgemeinen Anforderungen an die Ausgestaltung des persönlichen Umganges zu beachten. Zusätzlich kommen für diesen Lebensbereich folgende Anforderungen spezifisch hinzu:</i>			
Begriffswahl	<ul style="list-style-type: none"> Unverständliche Wortwahl, die zum Teil peinlich für Personen ist 	<ul style="list-style-type: none"> Umschreibende Begriffswahl bei peinlichen Themen (z. B. statt Begriff Hämorrhoiden den Begriff Venenprobleme wählen) 	<input type="checkbox"/>
			<input type="checkbox"/>

- 1 Einführung
- 2 Ansprüche, unabhängig von der spezifischen Dienstleistung
 - 2.1 Zugang und Erreichbarkeit
 - 2.2 Ausgestaltung von Räumlichkeiten
 - 2.3 Ausgestaltung des Services
 - 2.4 Persönlicher Umgang
- 3 Ansprüche, fokussiert auf spezifische Dienstleistungen
 - 3.1 Apotheke
 - 3.2 Krankenhaus
 - 3.3 Verwaltung
 - 3.4 Friseur
 - 3.5 Einkaufen
- 4 Vorschläge für den Einsatz von Arbeitsmaterialien
 - 4.1 Themenstunde
 - 4.2 Workshop
- 5 Arbeitsmaterialien & Kopiervorlagen
 - 5.1 Reflexionsbögen
 - 5.2 Analysebögen



Krankenhaus & Pflege

Betreff	Herausforderung / Besondere Ansprüche & Wünsche	Gestaltungsmöglichkeit	Checkliste
I. Dienstleistungsspezifische Anforderungen an die Erreichbarkeit & Lage			
<i>Es sind die dargestellten allgemeinen Anforderungen zu beachten. Zusätzlich kommen für diesen Lebensbereich die folgenden Anforderungen spezifisch hinzu:</i>			
Lage	<ul style="list-style-type: none"> Lage eines Krankenhauses so günstig, dass Besuch empfangen werden kann 	<ul style="list-style-type: none"> Krankenhäuser sind stets bemüht, regional ihre Leistungen anzubieten 	<input type="checkbox"/>
II. Dienstleistungsspezifische Anforderungen an die Ausgestaltung der Räumlichkeiten			
<i>Es sind die dargestellten allgemeinen Anforderungen zu beachten. Zusätzlich kommen für diesen Lebensbereich die folgenden Anforderungen spezifisch hinzu:</i>			
Aufenthaltsräumen	<ul style="list-style-type: none"> Es bestehen keine Sitzmöglichkeiten für den Fall, dass ein Warten länger dauert 	<ul style="list-style-type: none"> Sitzmöglichkeiten schaffen 	<input type="checkbox"/>
Behandlungsbereiche	<ul style="list-style-type: none"> Oft sind Behandlungsbereiche nicht seniorenfreundlich 	<ul style="list-style-type: none"> Hilfsmittel einsetzen (Alltagshilfen, Orthopädische Hilfen) 	<input type="checkbox"/>
Patientenzimmer	<ul style="list-style-type: none"> Patientenzimmer oft nicht seniorenfreundlich 	<ul style="list-style-type: none"> Orientierungshilfen im Zimmer – Uhr mit Zahlen und Kalender in Augenhöhe, Information zur Klinik und Station, Zimmernummer und ggf. Bild auch an Innenseite der Zimmertür Eindeutige Kennzeichnung von Bett, Nachttisch, Schrank mit Namen oder Bildern, die die Patientin bzw. der Patient mit sich in Verbindung bringen kann Kennzeichnung des Badezimmers/der Toilette mit Bild oder Symbol Nachtbeleuchtung Jahreszeitliche Dekoration und Bilder auf den Fluren und im Zimmer Persönliche Gegenstände in Sicht und Reichweite, sie bieten Vertrautheit und sie signalisieren auch, alles ist in Ordnung Gegenstände, die nicht mehr benötigt werden, wie z. B. Infusionsständer, aus dem Zimmer entfernen, sie können nachts zu Irritationen und Ängsten führen 	<input type="checkbox"/>
Nutzung und Pflege von Hilfsmitteln	<ul style="list-style-type: none"> Rollstuhlbad wird als Abstellraum genutzt 	<ul style="list-style-type: none"> Bereithalten von funktionsfähigen Hilfsmitteln 	<input type="checkbox"/>

Krankenhaus & Pflege

Betreff	Herausforderung / Besondere Ansprüche & Wünsche	Gestaltungsmöglichkeit	Checkliste
III. Dienstleistungsspezifische Ausgestaltung des Leistungsangebotes			
<i>Es sind die dargestellten allgemeinen Anforderungen zu beachten. Zusätzlich kommen für diesen Lebensbereich die folgenden Anforderungen spezifisch hinzu:</i>			
Pflege	<ul style="list-style-type: none"> eine nicht immer optimale pflegerische Betreuung, beispielsweise bei der Grundpflege oder der Unterstützung im Alltag Mangelnde Körperpflege bei Hilfsbedürftigkeit 	<ul style="list-style-type: none"> Einsatz von Pflegehelfern bei der Unterstützung 	
Aufklärungsbögen und Begleitinformationen	<ul style="list-style-type: none"> Häufig keine verständlichen Aufklärungsbögen, Überleitungsbögen Informationen über mögliche Nebenwirkungen, Wechselwirkungen und Unverträglichkeiten der Medikamente Weiterführende Informationen, von schriftlichen Informationen über vorbeugendes Gesundheitsverhalten, Krankheitsbilder und Behandlungsmöglichkeiten sowie über Selbsthilfegruppen und Veranstaltungen 	<ul style="list-style-type: none"> Aufklärungsbögen in einfacher Sprache und großer Schrift, wenn möglich bebildert Gute Zusammenarbeit mit Senioren- und Pflegeheimen, auch Rücksprachen speziell Themenblätter für Senioren einplanen Hinweis auf Selbsthilfegruppen Schriftliches Informationsmaterial auf Wunsch bereithalten 	<input type="checkbox"/>
Interaktions- und Medikationschecks	<ul style="list-style-type: none"> Hinweise auf Einsatz und Wechselwirkungen von Medikamenten auf mögliche Wechselwirkungen frühzeitig hinweisen auf kontraindizierte Präparate aufmerksam machen 	<ul style="list-style-type: none"> Hausapotheke einbeziehen 	<input type="checkbox"/>
Kosteneffizienz aus Sicht des Patienten	<ul style="list-style-type: none"> Ältere Menschen müssen oft besonders auf ihr Budget schauen 	<ul style="list-style-type: none"> Empfehlungen durch Fachpersonal mit Blick auf geringeres Budget Auf Kassenleistungen und Pflegedienste hinweisen 	<input type="checkbox"/>
Spezielle Leistungsangebote für Abrechnungen und Umgang mit der Krankenkasse	<ul style="list-style-type: none"> Erhöhter Informationsbedarf für Umgang mit der Krankenkasse Oft sehr umständliche und bürokratische Abwicklung der Kosten mit der Krankenkasse 	<ul style="list-style-type: none"> Spezielle Leistungsangebote und Schulungen für Abrechnung für Senioren Besonderer Service, mit ausdrücklicher Zustimmung des Kunden prüft Krankenhaus Kostensituation Unterstützung durch soziale Dienste 	<input type="checkbox"/>
Diskrete Beratung	<ul style="list-style-type: none"> Diskretion 	<ul style="list-style-type: none"> Gespräche in Krankenhäusern werden grundsätzlich diskret geführt Nutzen von diskreten Beratungsbereich / nur eine Person im Zimmer für Senioren und Bereithalten von Hilfen (z.B. Vergrößerungsglas) Gezielter Einsatz des diskreten Beratungsbereiches nach Terminabsprache 	<input type="checkbox"/>

Krankenhaus & Pflege

Betreff	Herausforderung / Besondere Ansprüche & Wünsche	Gestaltungsmöglichkeit	Checkliste
III. Dienstleistungsspezifische Ausgestaltung des Leistungsangebotes			
Essen	<ul style="list-style-type: none"> Für sog. „Extras“ ist keine Zeit bei erhöhtem Hilfebedarf z.B. Mahlzeiten portionieren, Mangelnde oder fehlende Unterstützung bei der Esseneinnahme Keine Überwachung oder Kontrolle der Esseneinnahme bei alten und dementen Patienten 	<ul style="list-style-type: none"> Bei Hauptmahlzeiten nicht alle Gänge gleichzeitig, erst Suppe, dann Hauptgericht, dann Dessert (Krankenhaustablett...) Wünschenswert ist ein Gemeinschaftsraum – Cafe, in dem Speisen direkt ausgewählt und zu sich genommen werden können – so wie auf vielen Entbindungsstationen, bietet gleichzeitig Motivation zu Mobilisation, Umgebungswechsel, Kontakte und die Chance, dass eine geschulte (hauswirtschaftliche) Kraft mehreren Patientinnen und Patienten helfend zur Seite stehen kann Speisen appetitanregend angerichtet – besonders schwierig bei passierte Kost die Nacht ist in Krankenhäusern oft unverhältnismäßig lang, daher Spätimbiss bereithalten Zeit lassen bei Speisenauswahl, Speisenauswahl „herunterrattern“ überfordert, evtl. Speisenauswahl gemeinsam mit Angehörigen in Ruhe mit Ankreuzplan machen lassen 	<input type="checkbox"/>
Personalwechsel		<ul style="list-style-type: none"> Möglichst wenige fremde Personen im direkten Kontakt mit der Patientin bzw. dem Patienten Keine ständigen Zimmerwechsel Bezugspflegesystem möglichst über mehrere Tage, so wenig Wechsel der zuständigen Pflegekräfte wie möglich Informationen mit Namen und Bild der aktuell zuständigen Pflegekraft im Zimmer, hilft auch den Angehörigen bei Nachfragen gleich die „richtige“ Pflegekraft anzusprechen Keine großen Visiten mit vielen Personen – falls möglich ein bis zwei fest zuständige Ärztinnen und Ärzte 	

Krankenhaus & Pflege

Betreff	Herausforderung / Besondere Ansprüche & Wünsche	Gestaltungsmöglichkeit	Checkliste
III. Dienstleistungsspezifische Ausgestaltung des Leistungsangebotes			
Entlassung	<ul style="list-style-type: none"> Oft nicht abgestimmte Nachsorge 	<ul style="list-style-type: none"> Abstimmung mit Hausarzt und Apotheke Enge Zusammenarbeit mit Angehörigen oder Heimen Enge Zusammenarbeit von Haus- und Fachärzten Wünschenswert ist eine Nachsorge/ein Verbandwechsel im Heim bzw. beim Patienten Zuhause durch das bekannte ärztliche Personal 	<input type="checkbox"/>
Angemessene Verfügbarkeit von Medikamenten und Hilfsmitteln bei Entlassung	<ul style="list-style-type: none"> Oft nicht genügend Medikamente bis zum nächsten möglichen Apothekenbesuch / Arztbesuch 	<ul style="list-style-type: none"> Abstimmung mit Hausarzt und Apotheke Auch nach Entlassung soll sichergestellt sein, dass hinreichende Medikamente für die Zeit bis zum nächsten Apothekenbesuch vorhanden sind Medikamente und Verbandmaterial für die ersten Tage/für das Wochenende mitgeben 	<input type="checkbox"/>
Überleitungsmanagement	<ul style="list-style-type: none"> Negative Erfahrungen bei der Einbestellproblematik (Wartezeiten, wenig Zeit für den Patienten) oder das Überleitungsmanagement ins und aus dem Krankenhaus 	<ul style="list-style-type: none"> Transparente, adäquate und nachvollziehbare Stationsabläufe Enge Zusammenarbeit von Haus- und Fachärzten Enge Zusammenarbeit mit Pflegeeinrichtung Wartezeiten in anderen Funktionsbereichen, z. B. beim Röntgen, möglichst kurz halten Informationen angemessen geben, keine Fachsprache, Lautstärke angepasst, nicht in den Raum sprechen, ggf. wiederholen Handlungen rechtzeitig vorher ankündigen, handlungsbegleitend Patient muss erklärt bekommen, was ihn erwartet 	<input type="checkbox"/>

Krankenhaus & Pflege

Betreff	Herausforderung / Besondere Ansprüche & Wünsche	Gestaltungsmöglichkeit	Checkliste
IV. Dienstleistungsspezifische Ausgestaltung des Persönlichen Umganges			
<i>Es sind die dargestellten allgemeinen Anforderungen an die Ausgestaltung des persönlichen Umganges zu beachten. Zusätzlich kommen für diesen Lebensbereich folgende Anforderungen spezifisch hinzu:</i>			
Begriffswahl	<ul style="list-style-type: none"> Unverständliche Wortwahl, die zum Teil peinlich für Personen ist 	<ul style="list-style-type: none"> Umschreibende Begriffswahl bei peinlichen Themen (z. B. statt Begriff Hämorrhoiden den Begriff Venenprobleme wählen) komplexere Zusammenhänge ausführlich erklären jede diagnostische oder therapeutische Maßnahme ist in einfacher Sprache anzukündigen, zu erklären und sprachlich zu begleiten 	<input type="checkbox"/>
Bekleidung	<ul style="list-style-type: none"> Kleidung im Krankenhaus passt nicht und wirkt irritierend 	<ul style="list-style-type: none"> Eigene Bekleidung Ein gewohntes eigenes Kissen (auch hier gilt: Angehörige einbeziehen!) 	<input type="checkbox"/>
Grundstimmung	<ul style="list-style-type: none"> Personal gibt Stress und Überforderung oft an Patienten weiter, so dass Kommunikation erschwert ist Beobachtungen von Informations- und Kommunikationsdefiziten, Mangel an Zuwendung und Empathie schroffer Umgang (zum Beispiel Abhören gegen den Willen der Patienten) 	<ul style="list-style-type: none"> Mitarbeiterqualifikation und Qualitätsmanagement in Bereichen, die besonders auch ältere Kundinnen und Kunden betreffen Direkte Ansprache mit Augenkontakt und namentlicher Anrede, damit klar wird, wer gemeint ist Der Patientin bzw. dem Patienten mehrfach verständliche Informationen geben – Wo bin ich? Ist die Operation gut verlaufen? Was wird jetzt gemacht? 	<input type="checkbox"/>
Zimmerbelegung	<ul style="list-style-type: none"> Menschen mit geistiger Behinderung werden zum Teil gezielt mit demenzen oder schwerkranken Patienten zusammengelegt, weil sich andere Patienten gestört fühlen 		<input type="checkbox"/>
Betreuungszeit		<ul style="list-style-type: none"> darauf achten, dass der Betreffende eine wohlwollende Atmosphäre für seine Willensbildung erlebt und genügend Zeit für eine Willensbildung hat, insbesondere wenn es um Willensbildung zu neuen oder grundsätzlichen Fragen geht 	
Einbeziehung Betreuer & Angehörige	<ul style="list-style-type: none"> Menschen mit geistiger Behinderung werden entlassen, ohne dass die Betreuer oder die Eingliederungshilfe rechtzeitig darüber informiert sind Kommunikation über die Betroffenen hinweg bei Anwesenheit von Betreuern/Angehörigen 	<ul style="list-style-type: none"> Patienten stets direkt ansprechen, d. h. zugewandt und mit Blickkontakt niemals im Beisein des Patienten mit anderen Personen über den Patienten sprechen Kontakt mit Angehörigen ermöglichen – Telefonat zumindest zeitweise Anwesenheit einer vertrauten Person – Angehörige, Freund oder Freundin – ermöglichen 	<input type="checkbox"/>

Krankenhaus & Pflege

Betreff	Herausforderung / Besondere Ansprüche & Wünsche	Gestaltungsmöglichkeit	Checkliste
<p>IV. Dienstleistungsspezifische Ausgestaltung des Persönlichen Umganges</p>			
<p>Fürsorge</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Je schwerer die Behinderung ist, umso seltener werden die Vorsorgeuntersuchungen bezüglich Stoffwechsel-, Herz- und Gefäß- sowie Tumorerkrankungen durchgeführt • Beschwerden können nicht artikuliert werden • Behandlung von Menschen mit geistiger Behinderung bevorzugt medikamentös, Therapien und Psycho- oder Verhaltenstherapien werden kaum eingesetzt • Schnelle Ruhigstellung 	<ul style="list-style-type: none"> • Einbeziehung von Angehörigen in die Anamnese und den Behandlungsverlauf unter Berücksichtigung der Schweigepflicht (Betreuung, Vollmacht), hierbei ist zu beachten, dass das Einverständnis des Betroffenen zur Kontaktaufnahme eingeholt wird • Wenn der Patient den Eingriff als solchen nicht versteht oder nachvollziehen kann, sollte die Zustimmung zu den Begleitfaktoren (Verzicht auf Frühstück, Abholen, Transport, Spritze zum Einschlafen usw.) eingeholt werden • Liegenden Dauerkatheter immer wieder erklären. Informieren, dass kein Gang zur Toilette nötig ist • Gutes Schmerzmanagement • Körperliche Bedürfnisse wie Durst, Harndrang erfragen • Anreize schaffen, das Zimmer zu verlassen, etwa durch wechselnde Ausstellungen auf den Fluren • Ernährungsgewohnheiten, Vorlieben und Abneigungen erfragen und festhalten • Farbige Getränke, es ist besser zu sehen, dass noch etwas im Glas ist • Wunschgetränke, nicht immer nur Wasser • Trinkmenge notieren, • Farbige Unterlage unter den Teller (z. B. Serviette) – durch den Kontrast ist der Teller besser zu sehen • Medikamente dosiert zu den Mahlzeiten geben, nicht Tagesration auf das Nachttischchen stellen, an Einnahme erinnern, für alte Menschen nicht im Blister, Hinweise zur Darreichungsart - Wie muss ich sie nehmen? – und Erklären welches Medikament es ist und wofür bzw. wogegen es ist • Nahrungsaufnahme im Bett möglichst vermeiden, ist für demenzkranke Menschen schwer zu realisieren – im Bett isst man nicht • Nahrungsaufnahme möglichst in sitzender Position, am besten am Tisch → also auch: nicht auf dem Toilettenstuhl sitzend, nicht neben dem Bett 	

Krankenhaus & Pflege

Betreff	Herausforderung / Besondere Ansprüche & Wünsche	Gestaltungsmöglichkeit	Checkliste
IV. Dienstleistungsspezifische Ausgestaltung des Persönlichen Umganges			
Würde	<ul style="list-style-type: none"> Bei körperlich beeinträchtigten Personen keine Begleitung zur Toilette, sondern Schieber (Zeit/Aufwand) Oft vorschnelle Sedierung „zur Verbesserung der Kooperation“, dadurch werden die Patienten der erhöhten Gefahr von Stürzen und Pneumonien ausgesetzt, Die genannten Probleme sind bei Menschen mit geistiger Behinderung gravierender und folgenschwerer, als bei nicht behinderten Menschen, da sie wegen der behinderungsspezifischen Besonderheiten zum Teil weniger gut in der Lage sind, Missstände oder Beschwerden aktiv anzusprechen Bei geistig und mehrfach behinderten Patienten gestalten sich pflegerische, diagnostische und therapeutische Prozesse schwieriger, langwieriger, komplexer und ressourcenaufwändiger Patienten wollen ernst genommen und respektvoll behandelt werden – sie werden nicht geduzt, Oft können sie Informationen kognitiv nicht so gut verarbeiten, sich nicht (leicht) verständigen oder gar ihre Bedürfnisse klar formulieren. 	<ul style="list-style-type: none"> Erst fragen, dann helfen Symptomererkennung und Diagnosestellung, Umgang und Kommunikation sowie die Barrierefreiheit auf Kunden mit besonderen Ansprüchen angepasst verstärkte Informations- und Aufklärungsarbeit Verweigert der Patient die Zustimmung zu einer Maßnahme oder einer Teilmaßnahme, muss abgewogen werden, wie ernsthaft diese Ablehnung ist, ob die Gründe, die diese ausgelöst haben, durch andere Mittel als den Verzicht auf die Maßnahme ausgeräumt werden können und – wenn dies nicht der Fall ist – welcher Schaden entsteht, wenn auf die Maßnahme verzichtet wird, dabei kann ein Verzicht bedeuten, zu einem späteren Zeitpunkt des Tagesablaufs darauf zurückzukommen. Mit dem Patienten sind alle lebensweltlich bedeutsamen Folgen oder Veränderungen auf Grund der Diagnose und der medizinischen Maßnahme zu besprechen oder durch Gesten und Mimik zu erläutern, wie zum Beispiel Schmerzen, ungewöhnliche Raum- und Lichtverhältnisse (wenn es um die Verlegung in die Intensivstation geht), Änderungen des Tagesablaufs usw. jede Pflegehandlung, ist, so wie bei allen anderen Patienten, anzukündigen, zu erklären und während der Ausführung zu kommentieren. Modellhaftes Vormachen zur Anregung der Selbsttätigkeit Pflegeleistungen unter Wahrung der Intimsphäre, besonders bei Waschungen, bei der Ausscheidung 	

Krankenhaus & Pflege

Betreff	Herausforderung / Besondere Ansprüche & Wünsche	Gestaltungsmöglichkeit	Checkliste
IV. Dienstleistungsspezifische Ausgestaltung des Persönlichen Umganges			
Lärmempfindlichkeit	<ul style="list-style-type: none"> Sehr laute Umgebung 	<ul style="list-style-type: none"> Für ruhige Atmosphäre sorgen Keine Hektik Wärme zuführen (warme Decke) Unnötigen Lärm vermeiden, wie lautes Klappern, laute Gespräche quer durch den Raum, die Patienten reagieren sehr sensibel auf Geräusche und beziehen oft alles Gesprochene auf sich Unvermeidbaren Lärm wie, Alarmtöne etc. ankündigen und erklären, sie machen den Patientinnen und Patienten Angst Hilfsmittel, besonders Hörgeräte, so lange wie möglich an der Patientin bzw. am Patienten belassen, wie kann er sonst verstehen, was geschieht, was er tun soll 	
Kommunikation	<ul style="list-style-type: none"> Kaum Kommunikation mit Patienten 	<ul style="list-style-type: none"> Klare, eindeutige Informationen zu dem, was gerade geschieht, wie lange es dauert (ggf. auch immer wieder in kurzen Zeitabständen) So früh wie möglich abklären, wohin die Patientin bzw. der Patient nach dem Krankenhaus geht, damit alles für die Entlassung vorbereitet werden kann und sich alle auf die Situation vorbereiten können – Rehaplatz anmelden, Kurzzeitpflegeplatz suchen, Hilfsmittel für häusliche Pflege organisieren, Pflegedienst abstimmen Gespräch mit Fachkraft für Pflegeüberleitung gemeinsam mit Angehörigen terminieren Wünschenswert ist eine Pflegeüberleitung mit der Patientin bzw. dem Patienten und der zuständigen Pflegekraft aus dem Heim/vom ambulanten Dienst noch im Krankenhaus – mindestens Telefonkontakt 	

- 1 Einführung
- 2 Ansprüche, unabhängig von der spezifischen Dienstleistung
 - 2.1 Zugang und Erreichbarkeit
 - 2.2 Ausgestaltung von Räumlichkeiten
 - 2.3 Ausgestaltung des Services
 - 2.4 Persönlicher Umgang
- 3 Ansprüche, fokussiert auf spezifische Dienstleistungen
 - 3.1 Apotheke
 - 3.2 Krankenhaus
 - 3.3 Verwaltung
 - 3.4 Friseur
 - 3.5 Einkaufen
- 4 Vorschläge für den Einsatz von Arbeitsmaterialien
 - 4.1 Themenstunde
 - 4.2 Workshop
- 5 Arbeitsmaterialien & Kopiervorlagen
 - 5.1 Reflexionsbögen
 - 5.2 Analysebögen

Verwaltung

Betreff	Herausforderung / Besondere Ansprüche & Wünsche	Gestaltungsmöglichkeit	Checkliste
I. Dienstleistungsspezifische Anforderungen an die Erreichbarkeit & Lage			
<i>Es sind die dargestellten allgemeinen Anforderungen zu beachten. Zusätzlich kommen für diesen Lebensbereich die folgenden Anforderungen spezifisch hinzu:</i>			
Lage	<ul style="list-style-type: none"> • Verwaltung sollte gut erreichbar sein • Durch Gemeindefusionszusammenschlüsse zum Teil Verwaltung nur schwer zu erreichen • Schwere Eingangstüren für Rollstuhlfahrer nicht zu öffnen • Klingel an der Tür muss vorhanden und erreichbar sein 	<ul style="list-style-type: none"> • Lage ist nur bedingt anpassbar, aber telefonische Hilfe und Übersendung von Unterlagen kann helfen, Wege zu sparen 	<input type="checkbox"/>
Barrierefreier Zugang	<ul style="list-style-type: none"> • Viele Verwaltungsräume sind mit Rollstuhl oder Rollator nicht erreichbar 	<ul style="list-style-type: none"> • Barrierefreier Zugang 	<input type="checkbox"/>
Parkplätze	<ul style="list-style-type: none"> • Oft keine ausreichenden Parkplätze 	<ul style="list-style-type: none"> • Angemessene Parkplatzeinrichtung 	<input type="checkbox"/>
II. Dienstleistungsspezifische Anforderungen an die Ausgestaltung der Räumlichkeiten			
<i>Es sind die dargestellten allgemeinen Anforderungen zu beachten. Zusätzlich kommen für diesen Lebensbereich die folgenden Anforderungen spezifisch hinzu:</i>			
Toiletten	<ul style="list-style-type: none"> • Zum Teil sind keine angemessenen Toiletten vorhanden 	<ul style="list-style-type: none"> • Behindertengerechte Toiletten einrichten 	<input type="checkbox"/>
Beratungstresen		<ul style="list-style-type: none"> • Angemessene Tresenhöhe 	
Sitzgelegenheit		<ul style="list-style-type: none"> • Sitzgelegenheit schaffen 	
III. Dienstleistungsspezifische Ausgestaltung des Leistungsangebotes			
<i>Es sind die dargestellten allgemeinen Anforderungen zu beachten. Zusätzlich kommen für diesen Lebensbereich die folgenden Anforderungen spezifisch hinzu:</i>			
Spezielle Leistungsangebote für Senioren	<ul style="list-style-type: none"> • Senioren haben oft eigene Themen, denen sich die Verwaltung gesondert annehmen sollte • Keine optimalen Bedingungen für Menschen mit Behinderungen (blinde, hörbbeeinträchtigte Menschen) 	<ul style="list-style-type: none"> • Seniorentage • Seniorenbeirat ins Leben rufen • Begleitmaterial altersgerecht und behindertengerecht aufbereiten • Bedürfnisse erfragen • neutrale, kostenlose und wohnortnahe Auskunft und Beratung bei Hilfe • Angebot rund um die Interessen und Bedürfnisse von Senioren und Menschen mit Behinderung • Hinweise auf Barrierefreiheit von Gebäuden und Einrichtungen 	<input type="checkbox"/>

Verwaltung

Betreff	Herausforderung / Besondere Ansprüche & Wünsche	Gestaltungsmöglichkeit	Checkliste
IV. Dienstleistungsspezifische Ausgestaltung des Persönlichen Umganges			
<i>Es sind die dargestellten allgemeinen Anforderungen an die Ausgestaltung des persönlichen Umganges zu beachten. Zusätzlich kommen für diesen Lebensbereich folgende Anforderungen spezifisch hinzu:</i>			
Kommunikation	<ul style="list-style-type: none"> • Unfreundlicher Umgang • Gereiztheit, Stress und Zeitdruck wird weitergegeben 	<ul style="list-style-type: none"> • Schulung im Umgang mit alten und behinderten Menschen • Mehr Unterstützung und Hilfe • Geduldige und freundliche Mitarbeiter • Nicht das Gefühl von Belästigung vermitteln • Unterstützende Geräte bei eingeschränktem Hör- und Sehvermögen • Hilfe bei Antragstellungen • Hinweisen auf Termine • Verwendung von einfacher Sprache in Text und Sprache • Altengerechter Service • Unkompliziert Hilfe anbieten • Geduld im Umgang mit alten und behinderten Menschen • Hausbesuchservice ermöglichen 	<input type="checkbox"/>

- 1 Einführung
- 2 Ansprüche, unabhängig von der spezifischen Dienstleistung
 - 2.1 Zugang und Erreichbarkeit
 - 2.2 Ausgestaltung von Räumlichkeiten
 - 2.3 Ausgestaltung des Services
 - 2.4 Persönlicher Umgang
- 3 Ansprüche, fokussiert auf spezifische Dienstleistungen
 - 3.1 Apotheke
 - 3.2 Krankenhaus
 - 3.3 Verwaltung
 - 3.4 Friseur
 - 3.5 Einkaufen
- 4 Vorschläge für den Einsatz von Arbeitsmaterialien
 - 4.1 Themenstunde
 - 4.2 Workshop
- 5 Arbeitsmaterialien & Kopiervorlagen
 - 5.1 Reflexionsbögen
 - 5.2 Analysebögen



Friseur

Betreff	Herausforderung / Besondere Ansprüche & Wünsche	Gestaltungsmöglichkeit	Checkliste
I. Dienstleistungsspezifische Anforderungen an die Erreichbarkeit & Lage			
<i>Es sind die dargestellten allgemeinen Anforderungen zu beachten. Zusätzlich kommen für diesen Lebensbereich die folgenden Anforderungen spezifisch hinzu:</i>			
Lage	<ul style="list-style-type: none"> Lage sollte gut erreichbar sein 	<ul style="list-style-type: none"> Lage ist nur bedingt anpassbar, aber für Heimbewohner kann ein Besuch im Heim (z.B. monatlich) organisiert werden 	<input type="checkbox"/>
Barrierefreier Zugang	<ul style="list-style-type: none"> Viele Läden mit Rollstuhl oder Rollator nicht erreichbar 	<ul style="list-style-type: none"> Barrierefreier Zugang 	<input type="checkbox"/>
II. Dienstleistungsspezifische Anforderungen an die Ausgestaltung der Räumlichkeiten			
<i>Es sind die dargestellten allgemeinen Anforderungen zu beachten. Zusätzlich kommen für diesen Lebensbereich die folgenden Anforderungen spezifisch hinzu:</i>			
Toiletten	<ul style="list-style-type: none"> Zum Teil sind keine angemessenen Toiletten vorhanden 	<ul style="list-style-type: none"> Behindertengerechte Toiletten einrichten 	<input type="checkbox"/>
Rollstuhlreignung	<ul style="list-style-type: none"> Waschstation stellt für Rollstuhlfahrer Hindernis dar In Kleinstädten oder Dörfern kaum rollstuhlgerechte Friseurläden vorhanden 	<ul style="list-style-type: none"> Reduzieren von Barrieren im Salon Höhenverstellbare Waschbecken Waschstation für Rollstuhlfahrer Läden mit Rollstuhl oder Rollator erreichbar rollstuhlgerechte Friseurläden auch in Kleinstädten oder Dörfern Mobile Hausfriseure 	<input type="checkbox"/>
III. Dienstleistungsspezifische Ausgestaltung des Leistungsangebotes			
<i>Es sind die dargestellten allgemeinen Anforderungen zu beachten. Zusätzlich kommen für diesen Lebensbereich die folgenden Anforderungen spezifisch hinzu:</i>			
Spezielle Leistungsangebote für Senioren	<ul style="list-style-type: none"> Auch alte und behinderte Menschen wollen hübsch aussehen 	<ul style="list-style-type: none"> Seniorentage zeitgemäße, geschlechterspezifische Frisur/Schnitte 	<input type="checkbox"/>

Friseur

Betreff	Herausforderung / Besondere Ansprüche & Wünsche	Gestaltungsmöglichkeit	Checkliste
IV. Dienstleistungsspezifische Ausgestaltung des Persönlichen Umganges			
<i>Es sind die dargestellten allgemeinen Anforderungen an die Ausgestaltung des persönlichen Umganges zu beachten. Zusätzlich kommen für diesen Lebensbereich folgende Anforderungen spezifisch hinzu:</i>			
Kommunikation	<ul style="list-style-type: none"> • Spürbares Unbehagen und Berührungsängste bei Kunden mit Behinderung • Unfreundlicher Umgang • Menschen mit geistiger Behinderung werden regelmäßig geduzt • „na Omi, machen wir wie immer“ 	<ul style="list-style-type: none"> • Schulung im Umgang mit alten und behinderten Menschen • Für Personal sollte es selbstverständlich sein, Kunden mit Rollstuhl, Rollator oder Kinderwagen zu helfen. Doch anstatt forsch anzupacken, sollten immer erst gefragt werden, ob Hilfe benötigt wird und erwünscht ist. • Kein Spürbares Unbehagen und Berührungsängste bei Kunden mit Behinderung • respektvolle Ansprache (nicht: „Na Omi, machen wir wie immer“) • Frisiersalon als Ort der Begegnung ansehen, dann kommen Kunden öfter • Diskretion und Verschwiegenheit bei privaten Gesprächen • Aufmerksamkeit auch im Kleinen • Jeder Kunde ist ein Kunde, egal, ob alt oder jung 	<input type="checkbox"/>
Beratungsschwerpunkte	<ul style="list-style-type: none"> • Menschen mit geistiger Behinderung bekommen oft Kurzhaarschnitt, damit sie nicht so oft kommen und Pflege einfacher ist • „kommt doch nicht drauf an, ist doch eh behindert“ • Pflege geht vor Schönheit 	<ul style="list-style-type: none"> • Gezielte Beratung und persönliche Betreuung • Ehrliche Typ-Beratung • Auch Kunden mit Behinderung haben ein Recht auf ein modernes und hübsches Aussehen 	<input type="checkbox"/>

- 1 Einführung
- 2 Ansprüche, unabhängig von der spezifischen Dienstleistung
 - 2.1 Zugang und Erreichbarkeit
 - 2.2 Ausgestaltung von Räumlichkeiten
 - 2.3 Ausgestaltung des Services
 - 2.4 Persönlicher Umgang
- 3 Ansprüche, fokussiert auf spezifische Dienstleistungen
 - 3.1 Apotheke
 - 3.2 Krankenhaus
 - 3.3 Verwaltung
 - 3.4 Friseur
 - 3.5 **Einkaufen**
- 4 Vorschläge für den Einsatz von Arbeitsmaterialien
 - 4.1 Themenstunde
 - 4.2 Workshop
- 5 Arbeitsmaterialien & Kopiervorlagen
 - 5.1 Reflexionsbögen
 - 5.2 Analysebögen



Einkaufen

Betreff	Herausforderung / Besondere Ansprüche & Wünsche	Gestaltungsmöglichkeit	Checkliste
I. Dienstleistungsspezifische Anforderungen an die Erreichbarkeit & Lage			
<i>Es sind die dargestellten allgemeinen Anforderungen zu beachten. Zusätzlich kommen für diesen Lebensbereich die folgenden Anforderungen spezifisch hinzu:</i>			
Abstellmöglichkeiten für Rollstühle und Rollatoren	<ul style="list-style-type: none"> Keine angemessenen Abstellmöglichkeiten vorhanden 	<ul style="list-style-type: none"> Einrichten von gesonderten Parkplätzen, die nach Möglichkeit im Sichtbereich sind, um Vandalismus und Diebstahl vorzubeugen 	<input type="checkbox"/>
II. Dienstleistungsspezifische Anforderungen an die Ausgestaltung der Räumlichkeiten			
<i>Es sind die dargestellten allgemeinen Anforderungen zu beachten. Zusätzlich kommen für diesen Lebensbereich die folgenden Anforderungen spezifisch hinzu:</i>			
Sitzgelegenheit	<ul style="list-style-type: none"> Es bestehen keine Sitzgelegenheiten für den Fall, dass ein Warten länger dauert, 	<ul style="list-style-type: none"> Sitzgelegenheiten schaffen 	<input type="checkbox"/>
Kassenzonen	<ul style="list-style-type: none"> oft zu wenig Platz in der Kassenzone Gefühl der Abfertigung und Hektik 	<ul style="list-style-type: none"> Kassenzonen für Senioren schaffen (bei größeren Märkten) Personal im Umgang schulen, freundliches und geduldiges Personal, besonders an der Kasse 	<input type="checkbox"/>
Barrierefreiheit	<ul style="list-style-type: none"> Märkte oft nicht rollstuhlgeeignet 	<ul style="list-style-type: none"> Rollstuhleinkaufswagen und eine Rollstuhlkasse Für Rollstuhlfahrer oder blinde Personen wäre eine Einkaufsassistent direkt im Supermarkt hilfreich. Es wäre vorstellbar, sich z.B. in großen Supermärkten am Infostand anzumelden und dann mithilfe einer Begleitperson den Einkauf zu erledigen 	<input type="checkbox"/>
Toiletten	<ul style="list-style-type: none"> Es sind keine ausreichenden Toiletten vorhanden 	<ul style="list-style-type: none"> Angemessene Anzahl Toiletten, vorteilhaft davon eine behindertengerechte Toilette schaffen 	<input type="checkbox"/>
Ablage für Einkäufe	<ul style="list-style-type: none"> Es können keine Einkäufe zwischenzeitlich zwischengelagert werden 	<ul style="list-style-type: none"> Garderobe fürs Eingeaufte", eine Art von Warenkorb oder auch Schließfach. Man kauft etwas ein und gibt es dort ab, damit man frei ist für weitere Einkäufe 	<input type="checkbox"/>
Regale	<ul style="list-style-type: none"> Zu hohe Regale sind zum einen unübersichtlich und zum anderen ist die weiter oben liegende Ware nicht erreichbar Waren schlecht erreichbar Zu tiefe Regale 	<ul style="list-style-type: none"> Niedrigere Regale extra Regalreihen in Augenhöhe mit Produkten füllen, die ältere Kunden bevorzugt nachfragen 	<input type="checkbox"/>

Einkaufen

Betreff	Herausforderung / Besondere Ansprüche & Wünsche	Gestaltungsmöglichkeit	Checkliste
II. Dienstleistungsspezifische Anforderungen an die Ausgestaltung der Räumlichkeiten			
Ladentheken	<ul style="list-style-type: none"> • Manche Theken zu hoch • Man sieht als Rollstuhlfahrer oft nicht das gesamte Warenangebot hinter der Theke • Verkäufer kommen nicht zum Kunden, um zu helfen • Bezahlen bei hohen Theken sehr schwierig • Person wird von anderen Kunden gar nicht wahrgenommen. • „Du wirst so hin- und hergeschubst“ • Bezahlvorgang schwierig 	<ul style="list-style-type: none"> • Niedrigere Theken • Freundliches und geduldiges Personal • Abwarten, bis der Kunde reagiert, auch, wenn es etwas länger dauert • Mit dem Kunden sprechen, auch, wenn er einen hilflosen Eindruck macht und nicht mit seiner Begleitung • Auch auf Waren hinweisen, die man nicht sehen kann • Auf Kunden im Rollstuhl achten • Die Gesamthöhe der Theke soll allen Kunden eine ungehinderte Waren- und Geldübergabe ermöglichen • Gesamte Theke soll gut ausgeleuchtet sein • Theken sollen in Konstruktion und Gestaltung nicht wie eine Barriere zwischen Verkäufer und Kunden sein • Raamtiefe darf nicht den Blick in die Auslage erschweren • Position von Waage und Kasse so, dass Leuchtanzeige vom Kunden gut einsehbar ist • Gedruckte Preisbons in großer Schrift • Harmonische Übergänge von hellerem zu dunklerem Licht • Blendwirkung von Licht vermeiden 	<input type="checkbox"/>
Kühltruhen	<ul style="list-style-type: none"> • In Gefriertruhen liegt die Ware teilweise so tief, dass man sie im Rollstuhl sitzend nicht herausnehmen kann • Waren schlecht erreichbar 	<ul style="list-style-type: none"> • Kühltruhen besser ausgestalten • Klingel anbringen, damit Kunden Hilfe vom Personal ordern können 	

Einkaufen

Betreff	Herausforderung / Besondere Ansprüche & Wünsche	Gestaltungsmöglichkeit	Checkliste
II. Dienstleistungsspezifische Anforderungen an die Ausgestaltung der Räumlichkeiten			
Kassenzonen	<ul style="list-style-type: none"> Zu bestimmten Zeiten sind die Warteschlangen an der Kasse unübersichtlich und zu lang. Man spürt den Leistungsdruck der Mitarbeiter bei Fragen Wenig Geduld an der Kasse Keine Abstellmöglichkeiten 	<ul style="list-style-type: none"> Helfen beim Einpacken und beim Geld herausnehmen nach Rückfrage Bezahlbetrag klar und deutlich nennen, bei Bedarf mehrfach wiederholen Annahme von Zahlungsgeld und Rückgabe von Wechselgeld so, dass auch Kunde mit Handicap die Richtigkeit erkennen und bestätigen kann 	<input type="checkbox"/>
Einpacken	<ul style="list-style-type: none"> Keine Hilfe beim Einpacken 	<ul style="list-style-type: none"> Hilfe beim Einpacken Einkaufshilfe für Kunden Mehr Platz am Kasseneende zum Einpacken der Waren 	
Zahlung	<ul style="list-style-type: none"> Kartenzahlung für alte und behinderte Menschen oft schwierig, da sie nicht so schnell reagieren können und noch aufgeregter sind bei langer Schlange 	<ul style="list-style-type: none"> größere Displays an den Kassen Kassieren soll für jeden Kunden nachvollziehbar und korrekt ablaufen Sollte Hilfe beim Bezahlvorgang gebraucht werden, Hilfe anbieten, nicht aufdrängen Bei Kunden mit Demenz – erhöhter Service nötig: längere, sensiblere Beratung, Geld aus dem Portemonnaie herausnehmen, vergessene Waren hinterher bringen oder erhöhte Aufmerksamkeit 	

Einkaufen

Betreff	Herausforderung / Besondere Ansprüche & Wünsche	Gestaltungsmöglichkeit	Checkliste
II. Dienstleistungsspezifische Anforderungen an die Ausgestaltung der Räumlichkeiten			
Besonderheiten im Textileinkauf	<ul style="list-style-type: none"> • Unfreundliche und arrogante Verkäufer • Unprofessionelle Beratung • Genervtes Auftreten bei Einwänden • Keine Präsenz des Verkäufers nach Anprobe oder kurzer Abwesenheit • Aggressives Verkaufen wollen, keine ehrliche Kundenberatung • Wenig Diskretion gegenüber Außenstehenden • Keine Fachberatung • Kein Interesse an Kundenwünschen • Zu enge Gänge • Zu viele Ware, die beim Durchfahren oder Gehen herunterfällt • Ständer zu dicht behangen, schwierig Teile zu entnehmen • Zu enge Umkleidekabinen • Keine Hilfe • Keine Funktionsware für Menschen im Rollstuhl 	<ul style="list-style-type: none"> • Freie breite Gänge • Hilfestellung durch Personal beim Auswählen • Individuelle Beratung • 1 Umkleidekabine für Rollstuhlfahrer • Möglichkeit, Hilfe durch Personal beim Aus- und Ankleiden in Anspruch zu nehmen • Freundliches, unterstützendes und helfendes Personal • Diskretion • Kabinen mit Ablageflächen, Spiegel und Kleiderhaken • Möglichkeit, Ware mit nach Hause zu nehmen und dort anzuprobieren. • Zusatzspiegel • Personal mit gut lesbaren Namensschildern mit Vor- und Zunahme, das baut Vertrauensverhältnis auf • Sitzgelegenheiten auch für Begleitpersonen • Preise am Etikett gut lesbar • Hol- und Bringdienst von alten und behinderten Menschen • Geschenke- und Verschickservice • Umfangreiches Bestellsystem für individuelle Kundenwünsche 	<input type="checkbox"/>

Einkaufen

Betreff	Herausforderung / Besondere Ansprüche & Wünsche	Gestaltungsmöglichkeit	Checkliste
III. Dienstleistungsspezifische Ausgestaltung des Leistungsangebotes			
<i>Es sind die dargestellten allgemeinen Anforderungen zu beachten. Zusätzlich kommen für diesen Lebensbereich die folgenden Anforderungen spezifisch hinzu:</i>			
Kaum Beratung	<ul style="list-style-type: none"> Zu wenig Beratung, da alles auf Online-Recherche eingestellt ist Mehr Möglichkeiten, etwas zu erfragen (oft kein Personal zu sehen) 	<ul style="list-style-type: none"> Eingehen auf Beratungsbedarf Etablierung einer „Seniorexperten“-Gruppe, um noch besser auf Probleme und Wünsche im Service eingehen zu können 	<input type="checkbox"/>
Einkaufszeiten		<ul style="list-style-type: none"> Einkaufszeiten für alte Menschen (morgens einkaufen, dann ist der Laden total leer, keine Kassenschlangen) 	<input type="checkbox"/>
Produktbeschreibungen	<ul style="list-style-type: none"> Produktbeschreibung schlecht lesbar Etiketten mit Preisen schlecht zu lesen Ablaufdatum kaum lesbar 	<ul style="list-style-type: none"> Produktbeschreibungen gut lesbar Lupe am Einkaufswagen 	<input type="checkbox"/>
Packungsgrößen	<ul style="list-style-type: none"> oft zu große Packungen (nicht an Transport und Bedarf ausgerichtet) 	<ul style="list-style-type: none"> kleinen Packungsgrößen für Singlehaushalte breites Sortiment, auch für „kleineres“ Geld Nahrungsmittel für spezielle Diäten 	<input type="checkbox"/>
Verpackung	<ul style="list-style-type: none"> Verpackungen oft zu groß und schlecht zu öffnen Doppelverpackung 	<ul style="list-style-type: none"> Ware so verpacken, dass auch mobilitätseingeschränkte Personen sie abtransportieren können Beim Transport umfangreicher Warenmengen Hilfe anbieten oder Lieferung zum Kunden organisieren Verpackungen, die sich leicht öffnen lassen Auch Einzelabpackungen aus Verband ermöglichen 	<input type="checkbox"/>

Einkaufen

Betreff	Herausforderung / Besondere Ansprüche & Wünsche	Gestaltungsmöglichkeit	Checkliste
IV. Dienstleistungsspezifische Ausgestaltung des Persönlichen Umganges			
<i>Es sind die dargestellten allgemeinen Anforderungen an die Ausgestaltung des persönlichen Umganges zu beachten. Zusätzlich kommen für diesen Lebensbereich folgende Anforderungen spezifisch hinzu:</i>			
Grundstimmung	<ul style="list-style-type: none"> • Unfreundliche und arrogante Verkäufer • Unprofessionelle Beratung • Genervtes Auftreten bei Einwänden • Keine Präsenz des Verkäufers nach Anprobe oder kurzer Abwesenheit • Aggressives Verkaufen wollen • Unehrlichkeit 	<ul style="list-style-type: none"> • Mitarbeiterqualifikation und Qualitätsmanagement in Bereichen, die besonders auch ältere Kundinnen und Kunden betreffen • Direkte Ansprache mit Augenkontakt und namentlicher Anrede, damit klar wird, wer gemeint ist • Freundliches, unterstützendes und helfendes Personal • Keine Überheblichkeit in der Argumentation 	<input type="checkbox"/>
Umgang	<ul style="list-style-type: none"> • Keine Zeit für Beratung • Unfreundlicher Umgang • Menschen mit geistiger Behinderung werden regelmäßig geduzt • Menschen mit Behinderung fühlen sich oft unerwünscht 	<ul style="list-style-type: none"> • Im Beratungsgespräch „Kunden dort inhaltlich abholen, wo er steht“ • Beratung darf nicht als Belehrung empfunden werden • Absolute Kundenorientierung • Zuhören Können und korrektes Erfassen von Kundenwünschen • Herstellung eines angenehmen Gesprächsklimas • Bemühen um die Erfüllung der Kundenerwartungen • Erfüllen von Käuferlebnissen, auch bei kognitiv eingeschränkten Personen • JEDEM Kunden 2-5 Sekunden Aufmerksamkeit und natürlich ein freundliches und offenes Lächeln schenken, sobald er deinen Laden betritt. • Private Zone beachten, wenn der Kunde signalisiert, dass er sich nur mal umschauchen möchte • Interesse für den Kundenwunsch signalisieren (Menschen lieben es, wenn andere sich für ihre Absichten interessieren.) 	<input type="checkbox"/>

Einkaufen

Betreff	Herausforderung / Besondere Ansprüche & Wünsche	Gestaltungsmöglichkeit	Checkliste
IV. Dienstleistungsspezifische Ausgestaltung des Persönlichen Umganges			
<i>Es sind die dargestellten allgemeinen Anforderungen an die Ausgestaltung des persönlichen Umganges zu beachten. Zusätzlich kommen für diesen Lebensbereich folgende Anforderungen spezifisch hinzu:</i>			
Verkaufsgespräch		<ul style="list-style-type: none"> • Aktiv Zuhören und an dem Gespräch aktiv beteiligen • gute Interaktion mit dem Kunden erfolgt dann, wenn Sie wissen, was Ihr Kunde möchte und was er braucht • Jeder freut sich über Komplimente, die ehrlich gemeint sind • Ehrlich bleiben. Lügen lassen die Situation schnell kippen • Dem Kunden helfen, ihn unterstützen, ihn führen • passende Größe heraussuchen, • auch über das eigene Geschäft hinaus behilflich sein (Taxi rufen, Restaurant-Tipps geben,) • jeden Einwand, jede Kritik positiv betrachten • Einwände hinterfragen • Unsicherheit des Kunden durch mehr Information und näheres Eingehen auf den Kundenwunsch wegnehmen • Beim Kunden freundlich bedanken, auch, wenn er nichts gekauft hat • Positive Einstellung des Verkäufers überträgt sich auf Kunden • Kunden mit Handikap nicht von oben bis unten mustern • Dem Kunden das Gefühl geben, dass er genügend Zeit zum Einkauf hat • Nicht drängen, geduldig sein, Kunden nicht unter Druck setzen • regelmäßigen Blickkontakt • Alte und behinderte Menschen wünschen sich mit Würde und Respekt behandelt zu werden. Berücksichtigung ihrer Interessen als Verbraucher. 	<input type="checkbox"/>

- 1 Einführung
- 2 Ansprüche, unabhängig von der spezifischen Dienstleistung
 - 2.1 Zugang und Erreichbarkeit
 - 2.2 Ausgestaltung von Räumlichkeiten
 - 2.3 Ausgestaltung des Services
 - 2.4 Persönlicher Umgang
- 3 Ansprüche, fokussiert auf spezifische Dienstleistungen
 - 3.1 Apotheke
 - 3.2 Krankenhaus
 - 3.3 Verwaltung
 - 3.4 Friseur
 - 3.5 Einkaufen
- 4 **Vorschläge für den Einsatz von Arbeitsmaterialien**
 - 4.1 Themenstunde
 - 4.2 Workshop
- 5 Arbeitsmaterialien & Kopiervorlagen
 - 5.1 Reflexionsbögen
 - 5.2 Analysebögen

- 1 Einführung
- 2 Ansprüche, unabhängig von der spezifischen Dienstleistung
 - 2.1 Zugang und Erreichbarkeit
 - 2.2 Ausgestaltung von Räumlichkeiten
 - 2.3 Ausgestaltung des Services
 - 2.4 Persönlicher Umgang
- 3 Ansprüche, fokussiert auf spezifische Dienstleistungen
 - 3.1 Apotheke
 - 3.2 Krankenhaus
 - 3.3 Verwaltung
 - 3.4 Friseur
 - 3.5 Einkaufen
- 4 Vorschläge für den Einsatz von Arbeitsmaterialien
 - 4.1 Themenstunde
 - 4.2 Workshop
- 5 Arbeitsmaterialien & Kopiervorlagen
 - 5.1 Reflexionsbögen
 - 5.2 Analysebögen

Vorschlag für eine Erörterung in einer 45 Minuten Unterrichtseinheit

Zeit	Aufgabe	Erforderliche Hilfsmittel
2 Min	Vorstellung des Themas	Folien aus der Einführung
10 Min	Gemeinsames Anschauen eines Videos	Video auf der Homepage (passend zum Erörterungsgegenstand auswählen)
3 Min	Aufteilen in Gruppen und Arbeitsanweisung für Ausfüllen eines Reflexionsbogens je Gruppe	Kopiervorlage Reflexionsbogen
10 Min	Ausfüllen eines Reflexionsbogens in jeder Gruppe	Stifte
5 Min	Vorstellung der ausgefüllten Reflexionsbögen je Gruppe (x3)	Ggf. Metaplanwand, Flipchart
5 Min		
5 Min		
5 Min	Zusammenfassung der Ergebnisse und Sensibilisierung	



- 1 Einführung
- 2 Ansprüche, unabhängig von der spezifischen Dienstleistung
 - 2.1 Zugang und Erreichbarkeit
 - 2.2 Ausgestaltung von Räumlichkeiten
 - 2.3 Ausgestaltung des Services
 - 2.4 Persönlicher Umgang
- 3 Ansprüche, fokussiert auf spezifische Dienstleistungen
 - 3.1 Apotheke
 - 3.2 Krankenhaus
 - 3.3 Verwaltung
 - 3.4 Friseur
 - 3.5 Einkaufen
- 4 Vorschläge für den Einsatz von Arbeitsmaterialien
 - 4.1 Themenstunde
 - 4.2 Workshop
- 5 Arbeitsmaterialien & Kopiervorlagen
 - 5.1 Reflexionsbögen
 - 5.2 Analysebögen

Vorschlag für einen Workshop

Zeit	Aufgabe	Erforderliche Hilfsmittel
15 Min	Vorstellung des Themas	
	Modulhafte Vorgehensweise für ausgewählte Themenbereiche	
10 Min	Gemeinsames Anschauen eines Videos	Video auf der Homepage (passend zum Erörterungsgegenstand auswählen)
20 Min	Erörterung des Gesehenen und Bericht persönlicher Erlebnisse	Ggf. Metaplanwand. Flipchart
10 Min	Ausfüllen eines Reflexionsbogens	Kopiervorlage Reflexionsbogen
5 Min	Vorstellung der ausgefüllten Reflexionsbögen	Ggf. Metaplanwand. Flipchart
15 Min	Gemeinsame Auswertung	



- 1 Einführung
- 2 Ansprüche, unabhängig von der spezifischen Dienstleistung
 - 2.1 Zugang und Erreichbarkeit
 - 2.2 Ausgestaltung von Räumlichkeiten
 - 2.3 Ausgestaltung des Services
 - 2.4 Persönlicher Umgang
- 3 Ansprüche, fokussiert auf spezifische Dienstleistungen
 - 3.1 Apotheke
 - 3.2 Krankenhaus
 - 3.3 Verwaltung
 - 3.4 Friseur
 - 3.5 Einkaufen
- 4 Vorschläge für den Einsatz von Arbeitsmaterialien
 - 4.1 Themenstunde
 - 4.2 Workshop
- 5 Arbeitsmaterialien & Kopiervorlagen**
 - 5.1 Reflexionsbögen
 - 5.2 Analysebögen

- 1 Einführung
- 2 Ansprüche, unabhängig von der spezifischen Dienstleistung
 - 2.1 Zugang und Erreichbarkeit
 - 2.2 Ausgestaltung von Räumlichkeiten
 - 2.3 Ausgestaltung des Services
 - 2.4 Persönlicher Umgang
- 3 Ansprüche, fokussiert auf spezifische Dienstleistungen
 - 3.1 Apotheke
 - 3.2 Krankenhaus
 - 3.3 Verwaltung
 - 3.4 Friseur
 - 3.5 Einkaufen
- 4 Vorschläge für den Einsatz von Arbeitsmaterialien
 - 4.1 Themenstunde
 - 4.2 Workshop
- 5 Arbeitsmaterialien & Kopiervorlagen
 - 5.1 Reflexionsbögen
 - 5.2 Analysebögen

Reflexion von Erfahrungen und Erkenntnissen



Situation	
Kurzbeschreibung der erlebten Situation	
Wie habe ich mich gefühlt?	
Was habe ich gedacht, was falsch war in dem Moment?	
Wie hätte man es besser machen können?	
Was werde ich beim nächste Mal anders machen?	



Reflexion von Erfahrungen und Erkenntnissen



Situation	
Kurzbeschreibung der erlebten Situation	
Was hat der Betroffene auf mich für einen Eindruck gemacht?	
Wie haben sich die anderen Menschen verhalten?	
Wie habe ich mich verhalten?	
Was hätte die Situation spürbar erleichtert?	



- 1 Einführung
- 2 Ansprüche, unabhängig von der spezifischen Dienstleistung
 - 2.1 Zugang und Erreichbarkeit
 - 2.2 Ausgestaltung von Räumlichkeiten
 - 2.3 Ausgestaltung des Services
 - 2.4 Persönlicher Umgang
- 3 Ansprüche, fokussiert auf spezifische Dienstleistungen
 - 3.1 Apotheke
 - 3.2 Krankenhaus
 - 3.3 Verwaltung
 - 3.4 Friseur
 - 3.5 Einkaufen
- 4 Vorschläge für den Einsatz von Arbeitsmaterialien
 - 4.1 Themenstunde
 - 4.2 Workshop
- 5 Arbeitsmaterialien & Kopiervorlagen
 - 5.1 Reflexionsbögen
 - 5.2 Analysebögen

Analyse der besonderen Ansprüche und Identifizierung von zielgerichtetem Service

Servicebereich:

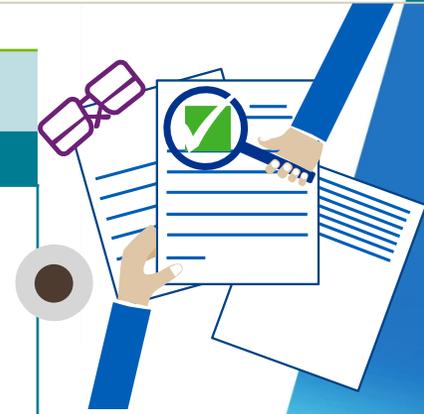
Nr	Besondere Ansprüche und Bedürfnisse	Maßnahmen zur Befriedigung der Bedürfnisse
1		
2		
3		
4		
5		
6		
7		



Analyse von Problemen, möglichen Lösungen und Bewertung der Umsetzbarkeit

Servicebereich:

Nr	Häufige Probleme	Lösungsmöglichkeiten	Bewertung der Umsetzbarkeit
1			
2			
3			



Erstellung von Maßnahmenplan



Servicebereich:

Nr	Kurzbeschreibung der Maßnahme	Erzielter Nutzen	Konkreter Umsetzungsbedarf
1			
2			
3			



Identifizierung und Planung von Optimierungen im Service



Themenbereich:

Bedürfnis / Anspruch	Beschreibung der Maßnahme	Ziel & Verbesserungspotential	Umsetzungsplanung		
			Kosten	Status	Zuständig
			<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>		
			<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>		
			<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>		