



Reifer Lebensgenuss

Leitfaden
für touristische Betriebe

Wie seniorInnengerecht ist mein Betrieb?



Kontakt

Mag. Manuela Hinterberger

manuela.hinterberger@fh-joanneum.at oder 0699 241 700 38

Mag. (FH) Maria Auer

maria.auer@fh-joanneum.at oder 0316 5453 6726

FH JOANNEUM

Kaiser-Franz-Josef-Straße 418
8344 Bad Gleichenberg

Autorinnen

Jahrman Alexandra
Schlögl Ulrike
Spörk Regina

2009

www.reifer-lebensgenuss.at

Liebe Leserin, lieber Leser!

Das Projekt „Reifer Lebensgenuss“ hat sich zum Ziel gemacht, die Lebensqualität von Menschen 50+ in der Tourismusregion Bad Gleichenberg durch spezielle Angebote zu verbessern. Ein Beitrag hierzu ist dieser Leitfaden für touristische Betriebe, den ein studentisches Team der FH JOANNEUM Bad Gleichenberg im Rahmen dieses Projektes erstellt hat.

Dieser Leitfaden bietet Ihnen als touristischer Betrieb dieser Region die Möglichkeit, selbst zu erkennen und einzustufen, ob die Gegebenheiten in Ihrem Betrieb für KundInnen 50+ geeignet sind. Die Gruppe von Menschen über 50 Jahre besteht sowohl aus aktiven und nicht aktiven Personen. Der Leitfaden richtet sich besonders an Betriebe, die Menschen über 50 Jahre, die nicht mehr so aktiv sind, beherbergen. Jedoch wird auch Wert auf Kriterien gelegt, die für alle Gäste Ihres Betriebes von Interesse sein können. Die Empfehlungen des Leitfadens wurden von einem Forschungsbericht abgeleitet, der auf die Region Bad Gleichenberg und deren SeniorInnen abgestimmt wurde.

Ein ausschlaggebender Grund dafür, den Betrieb besonders im Hinblick auf diese Zielgruppe zu gestalten, ist die demografische Entwicklung. So nimmt die Anzahl der Menschen im Alter 50+ seit den letzten Jahren stetig zu und wird auch in Zukunft steigen. Ein weiterer wichtiger Trend ist, dass die KundInnen die „schönsten Wochen des Jahres“ mitgestalten wollen und sich ein an ihre Vorstellungen angepasstes Angebot wünschen.

Der Leitfaden gibt Empfehlungen für drei Bereiche ab: Umwelt des Betriebes, Beherbergung und Gastronomie. Bitte berücksichtigen Sie nur den für Ihren Betrieb relevanten Bereich.

1. Umwelt des Betriebes

Im ersten Teil dieses Leitfadens geht es um die Umwelt- bzw. Umgebungsbedingungen in und um Ihren Betrieb. Dabei geht es z.B. um die Strecke vom Auto bis zur Haustüre und auch die Strecken im Betrieb, die gefahrlos und bequem zurückgelegt werden sollen.

1.1 An-und Abreise / Wegenetz

SeniorInnen, die nicht mehr so aktiv sind, ist es wichtig, dass es Parkmöglichkeiten am Gelände des Betriebes gibt. Falls eine selbstständige An- und Abreise nicht möglich sein sollte, ist es von Vorteil, wenn Abhol- und Bringdienste zu Bahn- bzw. Bushaltestellen vom Betrieb organisiert werden.

Weitere wichtige Faktoren sind:

- gepflegte Weggestaltung (mit Blumen, Bänken etc.)
- Weg vom Parkplatz zum Eingang nicht länger als 100 Meter
- Zebrastreifen, wenn Überquerung der Straße vom Parkplatz zum Betrieb notwendig
- Bänke am Weg zum Eingang, wenn der Weg länger als 30 Meter
- Wege frei von Belagsschäden und sonstigen Hindernissen (Kopfsteinpflaster, Hydranten, Sträucher etc.)
- Wege frei von abrupten Geländeänderungen (Löcher, Steigungen, Stufen)
- ausreichende Breite der Wege (für RollstuhlfahrerInnen: ideal: 120 cm; mind. 60 cm)
- farbliche Kennzeichnung der Ränder von Rampen



- regelmäßige Instandhaltung der Wege (z.B. Schnee- und Eisentfernung)
- lückenlose Beleuchtung

1.2 Gebaute Umwelt

Verschiedenste bauliche Gegebenheiten in touristischen Betrieben können für Menschen 50+ mit körperlichen Gebrechen Probleme darstellen. Deshalb ist es besonders wichtig, diesen Problemen als Betrieb entgegenzuwirken.

1.2.1 Allgemeines

- mögliche Tonsignale sind bei Hörschwäche hörbar (Durchsagen, Klingeln)
- Türen sind leicht zu öffnen und zu schließen (z.B. Schiebetüren, gut funktionierende Türschlösser)
- Namensschilder, Zimmernummierungen, Hausnummern sind durch die Schriftgröße gut lesbar (siehe Beispiel rechts)
- rutschfeste Bodenbeläge und Stufen bei jeder Witterung, bzw. Kennzeichnung durch Warntafeln
- Gestaltung des Stiegenhauses ist ansprechend (Bilder, helle Beleuchtung etc.), um zum Stiegensteigen anzuregen
- Handläufe bei jeder Treppe
- Stufenhöhe von max. 18 cm und Stufenbreite von mind. 27 cm
- Rampen sind farblich markiert und weisen eine Breite von mind. 150 cm und eine max. Steigung von 6% auf
- Vermeiden von Stolperstellen bzw. Kennzeichnung (lose Teppiche, kleine Stufen, Kabel, etc.)
- strukturiertes Wegweisersystem im Innen- und Außenbereich (Schilder)
- rollstuhlgerechte Gänge (Breite ca. 150 cm)
- rollstuhlgerechte Türbreite (Breite ca. 100 cm)



- lückenlose, ausreichende Beleuchtung sowie sonnendurchflutete Räumlichkeiten und Gänge (mind. 150 Lux)

Um den Bedürfnissen dieser Zielgruppe entgegen zu kommen, sind folgende Kriterien bei der Außenanlage von Vorteil:

- Überdachung des Betriebseinganges
- gemütliche und gepflegte Sitz- und Verweilmöglichkeiten
- Liegestühle (bevorzugt Flachrohr)
- schattige Plätze
- windgeschützte Plätze und Bereiche

1.2.2 Raumgestaltung bzw. Atmosphäre

SeniorInnen bevorzugen:

- rauchfreie Räumlichkeiten
- ansprechende Tischdekoration (Blumen)
- helle Farben sowie sanfte Brauntöne (z.B. keine Violett-, Gelb- und Grüntöne)
- Sauberkeit
- angenehme Lautstärke im Raum, sodass Gespräche nicht beeinträchtigt werden
- stehend zu erreichende Bedienelemente (z.B. Steckdosen, Lichtschalter, Armaturen etc.)
- deutlich gekennzeichnete Lichtschalter (z.B. Aufkleber, Signalfarben, usw.)
- Raumtemperatur von ca. 20-22 Grad
- gut belüftete Räume
- wenig Zugluft (keine offen stehenden Türen und Fenster)
- Einsatz von Klimaanlage um die Raumtemperatur konstant zu halten (ca. 20-22 Grad)
- Möbel überwiegend aus Holz
- gerade Wege, durch Positionierung der Möbel
- abgerundete Kanten an Möbel



- Höhe der Sitzmöbel von ca. 43-45 cm
- nicht zu tiefe oder zu weiche Sitzmöbel

1.3 Informationsmaterialien

Bei Informationsmaterialien, wie Werbeprospekten, soll besonders auf Leserlichkeit und Übersichtlichkeit geachtet werden.

Für SeniorInnen hilfreich sind:

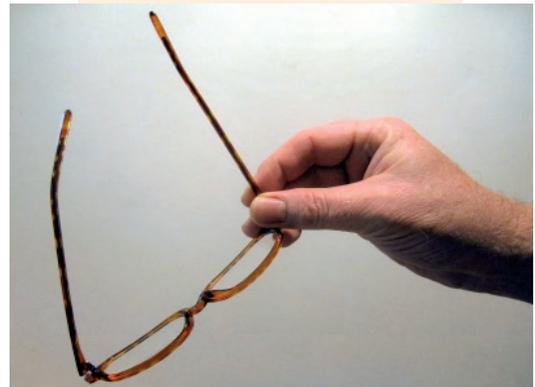
- gut leserliches Format (Schriftgröße mind. 14 pt., nicht kursiv)
- übersichtliche Gliederung
- kontrastreiche, aber augenschonende Farbgestaltung (z.B. deutlicher Kontrast, aber nicht zu grell)
- die Sprache soll wenig englische Ausdrücke und Abkürzungen beinhalten

1.4 MitarbeiterInnen

Menschen über 50 Jahre schätzen es besonders, wenn die MitarbeiterInnen auf spezielle Wünsche eingehen und den Gästen auch Tipps und Hinweise über ihren Urlaubsort geben können.

Wichtige Kriterien dabei sind:

- Freundlichkeit
- Aufmerksamkeit
- Hilfsbereitschaft (älteren, hilfsbedürftigen Menschen gegenüber)
- kommunikativ
- Fachwissen über die Speisen und Getränke
- ortsspezifisches Wissen für Auskünfte
- gepflegtes Erscheinungsbild
- Eingehen auf Sonderwünsche
- bei Bedarf / Notfall unmittelbare, zumindest telefonische Erreichbarkeit



1.5 WC – Anlagen

Besonders wichtig bei WC-Anlagen ist die Rollstuhlgerechtigkeit. Ebenso soll auf unterstützende Maßnahmen, wie Haltegriffe und Notrufknöpfe geachtet werden, um Sicherheit zu gewährleisten.

Nicht nur für SeniorInnen hilfreich sind:

- Vorhandensein eines rollstuhlgerechten WCs (WC-Innenraum hat eine Größe von mind. 155 cm mal 220 cm)
- WC-Tür ist nach außen zu öffnen
- Haltegriffe rechts und links vom WC
- komfortable Sitzhöhe des WCs (ca. 48 cm)
- leicht erreichbarer Notrufknopf
- leicht bedienbare Armaturen am Waschbecken (z.B. Einhandmischer)
- leicht bedienbarer Händetrockner oder Handtuchspender (z.B. gut erreichbar und einhändig zu bedienen)

1.6 Sonstige Services

Für das Marketing des eigenen Betriebes ist darauf zu achten, dass die Werbemittel gut leserlich sind. Ebenso schätzen es SeniorInnen, persönlich angesprochen zu werden.

Beispiele dafür sind:

- barrierefrei gestaltete Homepage (z.B. Schriftgröße veränderbar)
- genaue Informationen auf der Homepage (Ausstattung, Anreise, Angebote)
- Direktansprache (z.B. Direct Mail, Briefansprache)



2. Gastronomie

Aufgrund eventueller gesundheitlicher Beeinträchtigungen wie etwa Diabetes, oder besonderer Wünsche bei der Speisen- und Getränkeauswahl von SeniorInnen, werden hier im Bereich Gastronomie wichtige Empfehlungen zur Umsetzung gegeben.

2.1 Hygiene / Sauberkeit

Für alle Gäste Ihres Betriebes ist Sauberkeit ein wichtiges Kriterium, speziell SeniorInnen legen einen großen Wert auf Hygiene. Daher sind folgende Punkte von Bedeutung:

- Wissen über die Hygienerichtlinien unter MitarbeiterInnen (z.B. Fortbildungen, Einschulungen oder Infomaterial)
- richtige Anwendung der Hygienerichtlinien
- regelmäßiges Wechseln der Tischwäsche (nach jedem Gast bzw. bei Verschmutzungen)



2.2 Speisenangebot, Getränke und Karte

2.2.1 Speisen

Das Angebot sollte folgende Punkte umfassen:

- traditionelle Gerichte / Hausmannskost (steirisch, regional)
- regionale Zutaten und hoher Qualitätsstandard der Produkte
- vegetarische Speisen
- Speisen werden an den Tisch serviert
- bei Buffet die Möglichkeit, serviert zu bekommen
- individuelle Wünsche bei der Portionsgröße oder Art der Zubereitung
- eher milde Würzung der Speisen



- Temperatur der Speisen warm (sofort verzehrfähig)
- eher weich und gar zubereitete Speisen
- Diätwünschemöglich (cholesterinreduziert, diabetikerInnengerecht)

2.2.2 Getränke

- Temperaturwünsche sollen möglich sein
- individuelle Mengen
- ausreichendes Angebot (mind. 5) an Getränken ohne Kohlensäure

2.2.3 Speisen- und Getränkekarte

- extra Anführung von Speisen für SeniorInnen (z.B.: kleine Portionen)
- günstigere Preise für diese Speisen
- Diätinformationen und Nährwertangaben zu Speisen
- Informationen für Personen mit Unverträglichkeiten oder Allergien
- Beschreibung und Erklärung der Gerichte, deren Zubereitungsart bzw. Zutaten

3. Beherbergung

In diesem Kapitel folgt eine Beschreibung, was für Menschen über 50 Jahre, die nicht mehr so aktiv sind, beim Aufenthalt in Ihrem Beherbergungsbetrieb wünschenswert ist.

3.1 Eigenschaften des Betriebes

- gut erreichbare Aufenthaltsräume im Haus (gerade und kurze Wege von und zu den Zimmern)
- ein Fahrstuhl (mit Sitzgelegenheit) oder alternativ ein Treppenlift



- ruhige Zimmer (z.B. keine Handwerksarbeiten zu Ruhezeiten wie am Abend oder in der Nacht; nicht in der Nähe von Aufenthaltsräumen von MitarbeiterInnen oder Arbeitsbereichen)

3.1.1 Services

SeniorInnen wünschen sich Flexibilität und ein Eingehen auf ihre Wünsche. Wichtig sind dabei:

- flexibel buchbares Mahlzeitangebot (z.B. bei Halbpension ist die zweite Mahlzeit mittags oder abends)
- Möglichkeit zur Unterbringung in den unteren Etagen
- ohne Aufpreis buchbare Einzelzimmer (zumindest saisonal)
- Vorhandensein von Einzelzimmer
- Akzeptanz von Haustieren



3.2 Die Zimmerausstattung

Folgende Punkte tragen zu einer höheren KundInnenzufriedenheit, vor allem bei älteren Personen bei:

- Zugang zum Balkon ohne Stolperfalle
- erhöhte Balkonbrüstung (mind. 110 cm)
- Wahl der Bettenart in Doppelzimmern möglich (z.B.: Doppelbetten mit getrennten Matratzen bzw. zwei Einzelbetten)
- erhöhte Betten (48-60 cm)
- nicht zu weiche bzw. nicht zu harte Matratzen (Wunschberücksichtigung der Gäste)
- verstellbare Eigenschaft des Lattenrostes (z.B.: Kopfteil)
- installiertes Notrufsystem am Bett auf Anfrage
- Leselampe mit Beleuchtungsstärke von 150 Lux
- ausreichend Steckdosen (mind. 4)



- Radio- und Fernsehgerät komfortabel und leicht bedienbar (übersichtlich, lesbare Zeichen)
- verständliche und gut lesbare Bedienungsanleitung für elektrische Geräte im Zimmer vorhanden (logische und einfache Formulierungen)
- Kopfhörer für TV und Radio auf Anfrage
- einfach bedienbares Telefon (große Tasten, gut leserlich)
- Möglichkeiten zum Tee- und Kaffeekochen
- ausreichend Stauraum (z.B. Kästen)
- leicht zu bedienender Safe
- Zimmerfenster haben kleine Fensterflügel
- bei großen Fenstern in den Zimmern ist ein freier Zugang möglich und sie lassen sich leicht bedienen

Auch das Badezimmer soll verschiedenen Wünschen von SeniorInnen entgegenkommen:

- WC siehe Kapitel 1.5
- Zimmer wahlweise mit getrenntem Bad und WC vorhanden
- Zimmer wahlweise mit Dusche oder Badewanne auf Wunsch vorhanden
- Duschen haben einen niedrigen bzw. bodengleichen Einstieg
- Bodenbeläge, insbesondere in Badewanne oder Dusche, sind rutschfest
- Haltegriffe in Dusche und Badewanne
- Klappsitz oder andere Sitzmöglichkeiten in der Dusche und Badewanne
- leicht bedienbare Armaturen (z.B. Einhandmischer)
- beleuchteter Lichtschalter für das Badezimmer (im Dunklen durch Lämpchen im Schaltergehäuse sichtbar)
- ausreichende Beleuchtung (auch beim Waschbecken und über der Dusche / Badewanne, mind. 150 Lux)
- Badezimmertür ist nach außen zu öffnen



- Badezimmertür hat ein Steckschloss (Türschloss mit separaten Schlüssel)
- Vergrößerungsspiegel
- zum Abstützen geeigneter Waschtisch (stabil befestigt)
- ausreichend Ablageflächen (für Kosmetiktaschen, Handtücher)
- ausreichend Handtücher

3.3 Freizeitangebot

SeniorInnen wünschen sich ein an sie angepasstes Freizeitprogramm. Zu beachten ist folgendes:

- Information über mögliche Freizeitangebote (z.B. Sport, Konzerte, Vorträge, Musik- und Tanzveranstaltungen, Museen)
- Bewerben des täglichen Programms durch persönliche Ansprache
- Beginn von Veranstaltungen und Programmpunkten vor 20.00 Uhr

Glossar

14 pt.

Maßeinheit für den Schriftgrad (Wikipedia, 2009a, o.S.)

Barrierefreie Gestaltung

Barrierefreiheit bedeutet, dass Gegenstände, Medien und Einrichtungen so gestaltet werden, dass sie von jedem Menschen unabhängig von einer eventuell vorhandenen Behinderung uneingeschränkt benutzt werden können (Wikipedia, 2009b, o.S.). Barrierefreies Internet bedeutet, dass eine Internetseite für jeden Benutzer lesbar und bedienbar ist (Barrierekompass, 2009, o.S.).

Lux

Beleuchtungsstärke – ein sonniger Tag hat 100.000 Lux, Zimmerbeleuchtung hat 800 Lux. Die Beleuchtungsstärke wird mit dem Luxmeter gemessen (Wikipedia, 2009c, o.S.). Lux ist die physikalische Einheit der Beleuchtungsstärke. Sie gibt an, wieviel Lichtleistung auf eine Fläche von einem Quadratmeter auftrifft (Definition von Lux, 2009, o.S.).

Treppenlift

Er besteht aus einem Sitzelement, einem Treppenaufzug, einem Antrieb, der sich unter dem Sitz befindet und einer Schiene, die auf die Treppe gesetzt wird (Einfach Lift, o.D., o.S.) Es handelt es sich um ein Transportmittel, das eine Last, z. B. eine Person, über ein Treppenbauwerk hinweg befördern kann (Wikipedia. Die freie Enzyklopädie, 2009, o.S.).

Literaturverzeichnis

- Barrierekompass. (2009). Begriffe. Download am 22. April 2009 von <http://www.barrierekompass.de/begriffe.php>
- Definition von Lux. (2009). In: Wörterbuch Babylon. Download vom 23. April 2009 von <http://woerterbuch.babylon.com/Lux>
- Die Zukunft beginnt heute. (2004). Download am 10. November 2008 von <http://209.85.135.104/search?q=cache:Ftv7XkOigWoJ:www.oerv.at/data/kongresse/althoff.ppt+reiseb%C3%BCro+zukunft&hl=de&ct=clnk&cd=2&gl=at>
- Einfach Lift. (o.D.). Über Treppenlifte. Download vom 24. April 2009 von http://www.einfache-treppenlifte.de/treppenlifte_treppenaufzug.html
- Mundgesundheit im Alter. (2009). Download am 10. Mai 2009 von http://www.zahnkliniken-in-berlin.de/images/content/Schulung/gl%C3%BCckliche_senioren.jpg
- Rader, H. (2008). Seniorenfreundliche Regionalentwicklung in der Region Bad Gleichenberg. Forschungsbericht: FH JOANNEUM Bad Gleichenberg.
- Statistik Austria. (2006). Reiseintensität. Download am 10. November 2008 von http://www.statistik-austria.at/web_de/statistiken/bevoelkerung/bevoelkerungsstruktur/bevoelkerung_nach_alter_geschlecht/023115.html
- Wikipedia. Die freie Enzyklopädie. (2009a). Schriftgrad. Download vom 22. April 2009 von <http://de.wikipedia.org/wiki/Schriftgrad>
- Wikipedia. Die freie Enzyklopädie. (2009b). Barrierefreiheit. Download vom 22. April 2009 von <http://de.wikipedia.org/wiki/Barrierefreiheit>
- Wikipedia. Die freie Enzyklopädie. (2009c). Lux_(Einheit). Download vom 22. April 2009 von [http://de.wikipedia.org/wiki/Lux_\(Einheit\)](http://de.wikipedia.org/wiki/Lux_(Einheit)).
- Wikipedia. Die freie Enzyklopädie. (2009d). Treppenschrägaufzug. Download vom 24. April 2009 von <http://de.wikipedia.org/wiki/Treppenlifter>

Bildnachweis

- Bodengleicher Duscheneinstig. (o.D.) Download vom 10. Mai 2009 von <http://www.enderwitz-gmbh.de/sanitaer-01.htm>
- Kategorie Menschen. (2009). Download vom 27. Mai 2009 von http://www.pixelio.de/categories.php?cat_id=12
- Kategorie Architektur. (2009). Download vom 27. Mai 2009 von http://www.pixelio.de/categories.php?cat_id=11
- Kategorie Essen und Trinken. (2009). Download vom 27. Mai 2009 von http://www.pixelio.de/categories.php?cat_id=15
- Kategorie Objekte. (2009). Download vom 27. Mai 2009 von http://www.pixelio.de/categories.php?cat_id=10
- Zimmernummer. (2009). Download vom 27. Mai 2009 von <http://www.pixelstuebchen.de/cat-wohnen-85.htm>

Reifer Lebensgenuss verbindet:



life medicine **DAS
RESORT KURHAUS**
Bad Gleichenberg



gefördert aus den Mitteln des
Fonds Gesundes Österreich