

# **RATGEBER:**

## **Gäste mit**

# **Mobilitätseinschränkungen**

Auszug aus den Unterlagen der Seminarreihe  
*„Brandenburg für Alle - barrierefreier Tourismus“*  
für Hoteliers, Gastronomen und weitere Tourismusanbieter



**Tourismusakademie Brandenburg**

c/o TMB Tourismus-Marketing Brandenburg GmbH

Am Neuen Markt 1 – Kabinetthaus

14467 Potsdam

[www.tourismusakademie-brandenburg.de](http://www.tourismusakademie-brandenburg.de)

## Vorwort

Die Ihnen vorliegenden Unterlagen sind ein Auszug aus den Schulungsunterlagen der Seminarreihe „Brandenburg für Alle- barrierefreier Tourismus“ der Tourismuskademie Brandenburg (TAB).

Grundlage dafür waren die Schulungsunterlagen, die von der Nationalen Koordinationsstelle Tourismus für Alle e.V. (NatKo) und dem Deutschen Hotel- und Gaststättenverband e.V. (DEHOGA Bundesverband) im Rahmen des vom Bundesministerium für Arbeit und Soziales geförderten Projektes „Gastfreundschaft für Alle!“ herausgegeben wurden. Von 2004 bis 2005 wurden deutschlandweit 30 Modellseminare in verschiedenen Tourismusregionen durch die Firma NEUMANNCONSULT Münster, die auch für die Bearbeitung des Konzeptes zuständig waren, durchgeführt. Das Konzept vermittelt Mitarbeitern in Hotellerie und Gastronomie praktisches Fachwissen über die Zielgruppe ältere und behinderte Gäste. Es vermittelt praxisorientierte Hilfestellungen für den Servicebereich, die Entwicklung von barrierefreien Produkten und Dienstleistungen sowie die Vermarktung dieser Angebote.

Bereits während des Projektes hat sich in Deutschland viel im Bereich barrierefreier Tourismus getan. Am 12. März 2005 wurde vom DEHOGA Bundesverband, vom Hotelverband Deutschland (IHA) und fünf großen Behindertenverbänden eine Vereinbarung unterzeichnet, die normierte Standards für barrierefreie Hotels und Restaurants festschreibt. Diese Kriterien haben auch Eingang in die fortgeschriebene Deutsche Hotelklassifizierung gefunden.

Durch den Landestourismusverband Brandenburg wurden die erfolgreichen Seminare nach dem Projektabschluss im Land Brandenburg weitergeführt. Auch seitdem das Thema barrierefreier Tourismus seit 2008 bei der Tourismuskademie Brandenburg angesiedelt ist, fanden weitere Veranstaltungen statt. Nach vier Jahren war es nun an der Zeit, Aktualisierungen vorzunehmen.

Entstanden sind Schulungsunterlagen, die praxisnah für Mitarbeiter im Tourismus aufgearbeitet sind, gespickt mit vielen nützlichen Informationen und Ansprechpartnern in Brandenburg. Die Tourismuskademie Brandenburg, die die Überarbeitung und Anpassungen vorgenommen hat, möchte sich herzlich bei allen beteiligten Mitgliedern der verschiedenen Arbeitsgruppen im Land Brandenburg bedanken, die uns bei der Entwicklung neuer Kriterien unterstützt haben und uns mit viel Fachwissen zur Seite standen.

Um eine bessere Lesbarkeit zu gewährleisten, wurde auf die weibliche Form verzichtet.

## 3 RATGEBER: Gäste mit Mobilitätseinschränkungen

### 3.1 Vorstellung der Zielgruppe

Die Gruppe der mobilitätsbehinderten Menschen wird am ehesten wahrgenommen, weil ihre Behinderung z.B. durch den Rollstuhl oder die Gehhilfe direkt signalisiert wird. Ältere Menschen können Gehbehinderungen aufweisen, die sich durch langsames oder unsicheres Fortbewegen, Schwierigkeiten beim längeren Gehen und Stehen sowie bei der Überwindung von Höhendifferenzen äußern.



Bild: TAB

Bei Menschen mit körperlichen Behinderungen handelt es sich um eine große Gruppe, deren gemeinsames Merkmal Bewegungseinschränkungen sind. Diese finden Ausdruck in vielfältigen Erscheinungsformen und Schweregraden und können auf Schädigungen des Stütz- und Bewegungsapparates sowie auf innere oder äußere Schädigungen des Körpers und seiner Funktionen zurückzuführen sein.

In Deutschland leben mehr als 4,5 Mio. Menschen mit Körperbehinderung, die als schwerbehinderte Menschen registriert sind. Laut Statistischem Bundesamt treten die Einschränkungen oft auf Grund von Krankheiten und vermehrt im Alter auf.

#### **Menschen mit Körperbehinderung erkennt man an**

- ihrer körperlichen Beeinträchtigung (je nach Erscheinungsform und Schweregrad)
- im Falle des Kleinwuchses an ihrer Körpergröße (im Erwachsenenalter)
- der Nutzung von Hilfsmitteln, wie Rollstuhl, Gehhilfen etc.

#### **Zu den häufigsten Erscheinungsformen von Körperbehinderungen gehören**

- Querschnittslähmung
- Schädigungen des Gehirns (Zerebrale Bewegungsstörungen)
- Kleinwuchs

#### **Querschnittslähmung**

Unter einer Querschnittslähmung versteht man die Folgen einer kompletten Durchtrennung des Rückenmarks, also ein Lähmungsbild mit Ausfall motorischer, sensibler und vegetativer Körperfunktionen unterhalb der Schädigung:

- Ausfall der willkürlichen Muskelbewegung (motorische Lähmung, Gehunfähigkeit)
- Verlust des Empfindungsvermögens (sensibel-sensorische Lähmung; Berührungs-, Schmerz- und Temperaturreize werden nicht wahrgenommen)
- Vegetative Lähmungen (Störungen der Funktionen von Harnblase, Enddarm, Geschlechtsorganen, Schweißdrüsen, Gefäße)

Darüber, wie sich die Querschnittslähmung äußert, entscheidet die Höhe der Rückenmarksschädigung. Dabei gilt: Je höher die Schädigung, desto weitgreifender die Bewegungsstörung. Da die Verbindung zur zentralen Steuereinheit Gehirn und damit die gesamte Reizleitung bei einer Durchtrennung des Rückenmarks unterbrochen ist, können alle unterhalb der geschädigten Stelle liegenden Organe und Muskeln nicht mehr kontrolliert werden. Umgekehrt gelangen von den betroffenen Körperregionen auch keine sensorischen Informationen mehr zum Gehirn. Bei Unfällen sollte in jedem Fall medizinisches Personal mit Kenntnissen über diese Behinderungsform zur Hilfe gerufen werden.

### **Schädigungen des Gehirns – Zerebrale Bewegungsstörungen**

Zerebrale Bewegungsstörung (zerebral = das Großhirn betreffend) äußern sich vor allem durch Störungen der motorischen Fähigkeiten (Bewegungsablauf/ Bewegungskoordination), die sich meist als spastische Lähmung äußert. Dabei können die Beine (Fortbewegung) und Arme (Greifen) in unterschiedlichem Ausmaß betroffen sein. In schweren Fällen sind Kauen und Schlucken sowie die Artikulation beeinträchtigt (vgl. Deutscher Verkehrssicherheitsrat 2002).

Sofern nicht nur das motorische Zentrum, sondern auch weitere Bereiche geschädigt sind (z.B. Seh- und Hörfunktionen, Informationsverarbeitung etc.), wird von einer „Mehrfachbehinderung“ gesprochen.

Je nach Stärke der Behinderung werden Gehhilfen, Schutzhelme usw. eingesetzt oder Rollstühle mit speziellen Sitzschalen.

### **Kleinwuchs**

Eine exakte Definition für Kleinwuchs gibt es nicht. Hauptmerkmale sind eine durchschnittlichen Erwachsenenengröße von weniger als 1,45 m und ein Ausbleiben der Pubertätsentwicklung. Die Intelligenzentwicklung ist nicht beeinträchtigt (vgl. [www.bkmf.de](http://www.bkmf.de)).

## **3.2 Bedürfnisse mobilitätseingeschränkter Gäste**

Mobilitätseingeschränkte Gäste, vor allem gehbehinderte Menschen und Menschen im Rollstuhl, benötigen häufig dieselben baulichen Zugänglichkeiten zu touristischen Serviceeinrichtungen. Durch die Nutzung spezieller Hilfsmittel wie Rollstuhl oder Gehhilfen ist diese Gästegruppe auf breite Zugänge und Wege ohne Stufen, genügend große Aufzüge mit erreichbaren Bedienelementen und Wege mit festem und rutschhemmenden Bodenbelag angewiesen (vgl. Kapitel 8).

Es gibt aber auch einige Unterschiede in den Anforderungen zwischen Rollstuhlfahrern und gehbehinderten Menschen. Eine Rampe hilft Rollstuhlfahrern, den Höhenunterschied von ein paar Stufen zu überwinden, für gehbehinderte Menschen dagegen kann sie mitunter wegen der Steigung bzw. des Gefälles zum Problem werden. Manche gehbehinderte Menschen kommen daher mit einer Treppe mit Handlauf besser zurecht.

Aber auch bei Menschen mit der gleichen Behinderungsform bestehen nicht zwingend die gleichen Bedürfnisse. Der eine Rollstuhlfahrer wünscht sich z.B., dass er eine Rampe hinauf geschoben wird, eine andere Rollstuhlfahrerin lehnt eine solche Hilfe ab und überwindet die Rampe allein. Fragen Sie auf jeden Fall, ob Sie Ihrem Kunden oder Gast behilflich sein sollen und richten Sie sich nach dessen Wünschen.

## **Bedürfnisse auf einen Blick**

- Vermittlung von genauen und präzisen Informationen über die Zugänglichkeit des Ortes, den die Gäste besuchen möchten (Treppen, Rampen, Aufzug, Türbreiten, Toiletten usw.). Mit diesem Wissen kann die Person selbst entscheiden, ob der Ort für ihre speziellen Bedürfnisse geeignet ist.)
- Vollständige Erreichbarkeit (Transport, Information) der Infrastruktur sowie deren Benutzung
- Information zu speziellen Service- bzw. Dienstleistungen
- Gegebenenfalls technische Hilfsmittel, um verschiedene Hindernisse zu überwinden
- Bereitschaft des Servicepersonals zur Unterstützung (zum Beispiel beim Treppensteigen oder beim Tragen von Gepäck)
- Verzicht auf rutschige Oberflächen bei Fußböden, um Unfälle zu vermeiden
- Kenntnisse der besonderen Bedürfnisse und Maßnahmen in Notfällen

## **3.3 Kommunikation mit Rollstuhlfahrern und gehbehinderten Gästen**

### **Tipps für die Kommunikation mit gehbehinderten Menschen und Rollstuhlfahrern**

- Erläutern Sie, welche Probleme es evtl. in Ihrem Haus geben kann, z.B. zwei Stufen vor dem Restaurant, dem Hotel oder dem Museum. Bieten Sie dem Gast an, dass Sie ihm behilflich sein werden, diese Stufen zu überwinden, und teilen Sie ihm mit, wo er Sie oder eine andere Person zur Unterstützung findet, wenn er Hilfe benötigen sollte.
- Fragen Sie einen gehbehinderten Gast, ob er evtl. spezielle Hilfsmittel im Zimmer oder Bad braucht, die Sie zur Verfügung stellen oder besorgen können. Ein zusätzlicher stabiler Stuhl im Bad kann für gehbehinderte und ältere Gäste eine große Annehmlichkeit sein.
- Wenn Sie mit Menschen im Rollstuhl oder kleinwüchsigen Personen sprechen, bemühen Sie sich, mit ihnen auf gleiche Augenhöhe zu kommen. Wenn Sie beide einander gegenüber sitzen, können Sie gleichberechtigt miteinander sprechen.
- Wenn Sie z.B. in einer Rezeption hinter einem hohen Tresen stehen, bieten Sie einer gehbehinderten Person grundsätzlich einen Stuhl an einem Tisch an. Nehmen Sie ebenfalls an diesem Tisch Platz.
- Für Rollstuhlfahrer kann es angenehm sein, wenn Sie von sich aus anbieten, dass Sie auf Wunsch störende Möbel aus dem Zimmer entfernen werden.
- Fragen Sie Ihre Gäste, welche Wünsche sie an das Servicepersonal haben, und informieren Sie dieses darüber. Der Gast im Rollstuhl wird sich über die Zuvorkommenheit freuen, wenn der Duschkopf oder die Handtücher niedrig hängen und die Fernbedienung des Fernsehers in Reichweite auf dem Tisch liegt. Bieten Sie an, das Fenster auf Wunsch zu öffnen oder zu schließen, wenn die Fenstergriffe zu hoch angebracht sind.
- Wie es die wenigsten Menschen mögen, wenn sie von ihrem Gesprächspartner in am Ärmel gezupft werden, mögen es auch Rollstuhlfahrer nicht, wenn sich jemand auf den Rollstuhl stützt, mit den Griffen spielt o. ä. Auch Gehhilfen, die im Augenblick nicht benötigt werden, sind kein Spielzeug.
- Informieren Sie Ihre Gäste mit einer Behinderung über Maßnahmen und Fluchtwege im Notfall (gilt auch für Konzerthallen, Kinos usw.).

### 3.4 Service- und Assistenzleistungen

#### **Gehbehinderte Menschen oder Rollstuhlfahrer können Sie auf folgende Weise unterstützen:**

- Wenn ein Gast im Rollstuhl in Ihrem Haus eine Stufe überwinden muss, um zu seinem Ziel zu gelangen, fragen Sie ihn, wie Sie ihm konkret dabei helfen können. Er weiß genau, wie und wo Sie den Rollstuhl anfassen müssen, um die Stufe zu überwinden. Es gibt auch Rollstuhlfahrer, die dabei keine Hilfe benötigen.



Bild: TAB

- Prinzipiell sollte der Rollstuhl immer mit beiden Händen an den Handgriffen gehalten und geschoben werden. Hierbei ist darauf zu achten, dass der Rollstuhl ruhig und gleichmäßig geschoben wird. Um Gehsteigkanten, einzelne Stufen und Treppen zu überwinden, wird der Rollstuhl gekippt. Dazu fasst die Hilfsperson den Rollstuhl mit beiden Händen an den Handgriffen und steigt mit einem Fuß auf einen der beiden Fußhebel bzw. Längsstangen (falls vorhanden), um den Rollstuhl zu kippen. Einzelstufen hinauf und hinunter können auf diese Weise mit dem Gesicht voran überwunden werden. Auf keinen Fall dürfen Sie einen Rollstuhl nach vorne kippen, der Gast könnte dabei nach vorn fallen und sich verletzen.
- Entfernen Sie am Restauranttisch, am Beratungstisch o.ä. einen Stuhl, damit der Kunde im Rollstuhl bis an den Tisch fahren kann.
- Häufig kann ein Gast vom Rollstuhl aus nicht alle Gerichte auf einem Büfettisch erreichen. Bieten Sie an, dass er von einer Servicekraft begleitet wird, die aufzählt, welche Gerichte es gibt und auf Wunsch des Gastes den Teller füllt und diesen ggf. zum Tisch bringt.
- Vom Rollstuhl aus oder für kleinwüchsige Personen sind vielleicht nicht sämtliche Fächer eines Regals oder eines Informationsständers zu erreichen. Seien Sie zuvorkommend und legen Sie die gewünschten Materialien vor dem Gast auf einen Tisch oder reichen Sie sie ihm. Besser noch, achten Sie darauf, dass diese Dinge aus sitzender Position erreichbar sind.
- Manche Rollstuhlfahrer setzen sich in Restaurants, im Kino oder bei anderen Gelegenheiten gern auf einen Stuhl. Lassen Sie den Rollstuhl möglichst neben dem Gast stehen, damit er sich problemlos wieder umsetzen kann, um ohne Hilfe den Raum verlassen oder das WC aufsuchen zu können.
- Wenn sich ein Kunde mit Gehhilfen setzt, wird er diese gewöhnlich dicht bei sich deponieren, um sie jederzeit griffbereit zu haben. Tragen Sie die Gehhilfen nicht fort, dadurch würden Sie Ihren Kunden hilflos machen.

### **3.5 Hilfsmittel für Gäste mit Mobilitätseinschränkungen und spezielle Anbieter**

Hilfsmittel können eingesetzt werden, um einer sich ankündigenden Behinderung vorzubeugen, eine Behinderung auszugleichen oder um den Erfolg einer ärztlichen Behandlung zu sichern. Durch die Bereitstellung von bestimmten Hilfsmitteln können sie älteren und behinderten Personen viele Situationen auch während des Reisens sehr erleichtern.

#### **3.5.1 Hilfsmittel für die persönliche Mobilität:**

Die verwendeten Fotos der Hilfsmittel sind unter [www.sanitaetshaus-24.de](http://www.sanitaetshaus-24.de) und [www.reha-hilfen.ch](http://www.reha-hilfen.ch) zu finden.

##### **Rollstuhl**

Der Rollstuhl, auch Faltrollstuhl genannt, wird von Rollstuhlfahrer benutzt, die über ausreichend Kraft und Mobilität in den Armen verfügen, um sich selbstständig fortzubewegen. Er kann auch von einer Begleitperson geschoben werden.



Länge und Steigung einer Wegstrecke, die eine Person mit ihren individuellen Fähigkeiten maximal bewältigen kann, können sich stark unterscheiden. Ein Quergefälle erschwert das Einhalten der Fahrtrichtung und erfordert erheblichen zusätzlichen Kraftaufwand. Unebene Beläge wie Natursteinpflasterungen, rohe Bruchsteinplatten etc. verursachen über die kleinen Vorderräder starke Vibrationen. Diese beeinträchtigen die Fahrfähigkeiten, verursachen unangenehme, teils schmerzhaft Spasmen und erhöhen den Kraftaufwand erheblich.

Der Handrollstuhl kann von vielen Rollstuhlfahrern selbstständig im eigenen Auto transportiert werden. Voraussetzung dafür sind ausreichende und richtig platzierte, behindertengerechte Parkplätze (vgl. Kapitel 8).

Das Benutzen öffentlicher Verkehrsmittel mit dem Rollstuhl ist bei stufenlosem Einstieg oder mit Einstiegshilfen ausgerüsteten Fahrzeugen problemlos möglich (vgl. Sozialverband VDK 2003).

##### **Elektrorollstuhl**

Der Elektrorollstuhl wird von Rollstuhlfahrer benutzt, denen es an ausreichender Kraft und Mobilität mangelt, um einen Handrollstuhl oder ein Rollstuhl- Zugerät zu bedienen.



Der Elektrorollstuhl hat einen integrierten Elektroantrieb. Er ist für den Innen- und den Außenraum bestimmt. Die Steuerung kann individuell auf Hand-, Fuß-, Mundbedienung etc. angepasst werden.

Mit dem Elektrorollstuhl können je nach individuellen Fähigkeiten mühelos weite Strecken und Steigungen bewältigt werden. Elektrorollstühle haben ein hohes Eigengewicht, weshalb schon eine einzelne Stufe nur mit Hilfsmitteln (z.B. Faltrampe, Hebebühne) überwunden werden kann. Die Standardgröße beträgt 120 cm x 70 cm, wird aber zum Teil von Elektrorollstühlen mit speziellen Anpassungen überschritten. Weil Elektrorollstühle schwerer zu manövrieren sind, sind die Bewegungsflächen zum Drehen und Wenden größer als beim Handrollstuhl bzw. größer als in den DIN-Normen beschrieben (vgl. Kapitel 7).

Elektrorollstühle können nur mit Spezialfahrzeugen transportiert werden. Das Benutzen öffentlicher Verkehrsmittel ist bei stufenlosem Einstieg oder mit Einstiegshilfen ausgerüsteten Fahrzeugen möglich.

### **Scooter**

Scooter werden von behinderten Personen benutzt, die im Außenraum auf ein Fahrzeug angewiesen sind.

Scooter sind drei- oder vierrädrige Elektrofahrzeuge, mit denen mühelos weite Strecken und Steigungen bewältigt werden können.

Stufen hingegen, auch einzelne, können nicht überwunden werden.

Scooter haben eine Größe von etwa 180 cm x 70 cm. Diese Länge und der Lenkeinschlag erfordern eine größere Wendefläche als bei einem Hand- oder Elektrorollstuhl.



Das Benutzen öffentlicher Verkehrsmittel mit dem Scooter ist auch bei stufenlosem Einstieg oder Fahrzeugen mit Einstiegshilfen nur beschränkt möglich, da die Einstiegsverhältnisse und Stellflächen in den Fahrzeugen häufig zu eng sind.

### **Rollator, Gehwagen**

Ein Rollator ist eine Gehhilfe mit 3 oder 4 Rädern, welche zur Stabilisierung des Gehens und als mobile Stütze dient. Er ist häufig kombiniert mit einer Sitzgelegenheit oder einem Einkaufskorb und wird von Menschen eingesetzt, die nur unsicher gehen können, z.B. auf Grund einer Lähmung oder von Gleichgewichtsproblemen.



Bei Personen, die einen Rollator benötigen, sind oft Kraft, Beweglichkeit oder Reaktionsfähigkeit eingeschränkt. Rollatoren werden vorwiegend und in zunehmendem Maße von älteren Menschen verwendet. Die Anforderungen an Bauten und Anlagen für eine gute Zugänglichkeit mit dem Rollator sind vergleichbar mit jenen für die Rollstuhlgängigkeit.

Natursteinpflasterungen, Kiesbeläge, starke Neigungen oder hohe Bordsteinkanten können meist nicht überwunden werden oder bilden ein Gefahrenpotenzial.

### **Spezielle Strandmobile für gehbehinderte Menschen und Rollstuhlfahrer**

Diese Hilfsmittel wurden insbesondere für die Bewegungsfreiheit von gehbehinderten Menschen auf nicht befestigten Böden wie z.B. Sandstränden entwickelt. Durch die Bauweise aus robustem Kunststoff sind sie rostfrei, meerwasser- und UV-beständig. Dank großer Niederdruck-Ballonreifen können diese speziellen Schieberollstühle überall dort gefahren werden, wo der weiche oder unebene Untergrund „normale“ Rollstühle tief einsinken lässt. Auch ein Hineinfahren ins Wasser ist damit möglich.



(Foto: TAB, Strandrollstuhl auf Usedom)

## Strandmatten

Strandmatten ermöglichen es Rollstuhlfahrern aber auch Familien mit Kinderwagen ohne Anstrengung den Strand zu befahren. Spezielle Matten ermöglichen eine Befestigung des Untergrundes und dienen gleichzeitig dem Schutz der Dünen.

### 3.5.2 Hilfsmittel für den Einsatz in Bad und WC

#### Duschhocker/ Duschstuhl

Duschhocker sind in der Regel in der Dusche fest installiert und klappbar. Alternativ bietet sich ein Duschstuhl an.



Die Armlehnen erleichtern das Aufstehen und Hinsetzen durch die Möglichkeit des Abstützens mit den Armen und geben beim Duschen eine Sicherheit gegen seitliches Herunterfallen. Die Standbeine haben rutschhemmende Fußenden. Die Sitzfläche kann aus starrem Material bestehen oder eine Polsterauflage haben. Die Sitzfläche ist so beschaffen, dass das Wasser zügig ablaufen und sich nicht ansammeln kann. Die Sitzfläche kann einen größeren Ausschnitt oder eine Öffnung enthalten, die den Gesäß- und Genitalbereich zugänglich hält (vgl. [www.rehadat.de](http://www.rehadat.de)).

#### (Mobile) Badewannengriffe

Mobile Badewannengriffe können das selbstständige Hinsetzen und Aufstehen beim Duschen oder Baden oder den Transfer von einem Transportsystem (z.B. Handrollstuhl) zur Badewanne erleichtern bzw. unterstützen. Mit Badewannengriffen oder Haltegriffen, die an der Badewanne montiert sind, können Personen, die zwar noch gute Beweglichkeit und Kraft haben, jedoch schon Abstützung und Unterstützung brauchen, weiterhin selbstständig eine Badewanne benutzen.



Sicherheitsgriffe sind zum Umgreifen mit der Hand vorgesehen und sollen dabei das Abstützen des Körpergewichts ermöglichen. Dazu muss der mobile Badewannengriff eine stabile Befestigung an der Badewanne haben. Der Griff lässt sich am Badewannenrand anbringen. Ein mobiler Badewannengriff ist so beschaffen, dass er ohne Werkzeug mit geringfügigem Arbeitsaufwand von seinem Montageort abgenommen und an einer beliebigen anderen Badewanne wieder angebracht werden kann. Für die verschiedensten individuellen Bedürfnisse und baulichen Situationen sind eine Vielzahl unterschiedlichster Griff-Formen und -Längen erhältlich

(vgl. [www.rehadat.de](http://www.rehadat.de)).

#### Badewannenbretter

Badewannenbretter lassen sich auf den Badewannenrand auflegen und bieten eine Sitzmöglichkeit in Richtung der Badewannenlängsachse.



Sie ermöglichen behinderten Personen sich auf der Höhe des Wannenrandes sitzend zu reinigen und abzutrocknen. Die Auflageflächen am Wannenrand verhindern ein Verrutschen. Zusätzlich sind verstellbare Anschläge vorhanden, die eine Anpassung an verschiedene Breiten von Badewannen ermöglichen. Teilweise sind die Produkte mit einem Hygieneausschnitt in der Sitzfläche versehen (vgl. [www.rehadat.de](http://www.rehadat.de)).

## **Toilettensitzerhöhungen und -stützgriffe**

Toilettensitzerhöhungen bestehen aus Kunststoff oder Metall und dienen der WC-Beckenranderhöhung. Sie haben an der Unterseite eine Vorrichtung, die eine Fixierung auf das WC-Becken ermöglicht. Im oberen Bereich befindet sich eine Toilettenbrille oder eine der Form einer Toilettenbrille nachempfundene Auflagefläche.



Die Fixierung auf der Toilette erfolgt mit Metallklammern, anderen geeigneten Kunststoff-Befestigungen oder durch eine Befüllung der Toilettensitzerhöhung, z.B. mit Sand (vgl. [www.rehadat.de](http://www.rehadat.de)). Stütz- und Haltegriffe im Abstand von 32 – 35 cm zum WC sollen eine bestmögliche Sitzstatik gewährleisten. Klappgriffe ermöglichen einen seitlichen Übergang vom Rollstuhl auf das WC und umgekehrt. Spezielle Rückenlehnen erleichtern zudem die Stabilisierung der Sitzposition.

## **Sonstige Hilfsmittel:**

### **Euro-Toilettenschlüssel**

Der Euro-Toilettenschlüssel gehört zu einem gesamteuropäischen Schlüsselsystem für den Zugang zu öffentlich zugänglichen barrierefreien WC-Anlagen (z.B. an Autobahnen, in Städten oder Einkaufszentren etc.). Viele dieser WC-Anlagen müssen abgeschlossen werden, um Missbrauch der Anlagen zu vermeiden und einen hygienischen Standard zu erhalten (vgl. ADAC 2003, S. 56). Mit dem Schwerbehindertenausweis als Nachweis können die Schlüssel bestellt werden.

### **Mobile Rampen**

Mobile Rampen oder Schrägen gibt es in verschiedenen Ausführungen. Sie sind meist aus Aluminium gefertigt und somit leicht zu transportieren bzw. auszulegen. Dabei kann unterschieden werden in Rampen, die für den Transport gedacht sind, (also möglichst universell einsetzbar gestaltet sind) und mobilen Rampen, die individuell für ein bestimmtes Angebot angefertigt werden können (vgl. [www.rehadat.de](http://www.rehadat.de) bzw. [www.nullbarriere.de](http://www.nullbarriere.de)).

## **Adressen von Herstellern barrierefreier Produkte (Auswahl):**

### **WC- und Sanitärprodukte:**

#### **Dallmer GmbH & Co KG (Ablaufsystem für Duschflächen u.a.)**

Wiebelsheidestr. 25  
59757 Arnsberg  
Tel.: 02932 / 96 16 0  
Fax: 02932 / 96 16 222  
[www.dallmer.de](http://www.dallmer.de)

#### **Deutsche Steinzeug Keramik GmbH (Fliesensystem)**

Mollsfeld 10  
40669 Meerbusch  
Tel.: 0228 / 391 0  
Fax: 0228 / 391 39 66  
[www.deutsche-steinzeug.de](http://www.deutsche-steinzeug.de)

**ERLAU AG (Griffsysteme, Duschklappsitz)**

Erlau 16  
73431 Aalen  
Tel.: 07361 / 595 0  
Fax: 07361 / 595 3305  
www.erlau.de

**Hering-Bau Produkttechnik GmbH, Burbach (Automatische WC-Anlagen)**

Neuländer 1  
57299 Burbach  
Tel.: 02736 / 27 0  
Fax: 02736 / 27 109  
www.heringinternational.com/de

**HEWI Heinrich Wilke GmbH (barrierefreie Lösungen zum Thema Bäder, Türen, Treppengeländer, Handläufe)**

Postfach 1260  
34442 Bad Arolsen  
Tel.: 05691 / 82 0  
Fax: 05691 / 82 319  
E-Mail: info@hewi.de  
www.hewi.de

(Die Firma HEWI bietet Architekten und Planern Beratung und Seminare zum Thema barrierefreies Planen und Bauen im Wohnbereich. Weitere Infos im Service-Center Barrierefreiheit, Tel: 05691 / 82-285)

**Franz Kaldewei GmbH & Co., Ahlen (Sanitärkeramik, Sanitärprodukte)**

Beckumer Straße 33-35  
59229 Ahlen  
Tel.: 02382 / 785 0  
Fax: 02382 / 785 200  
E-Mail: info@kaldewei.de  
www.kaldewei.com

**Villeroy & Boch AG (Fliesensysteme)**

Saaruferstraße  
66688 Mettlach  
Tel.: 06864 / 81 0  
E-Mail: information@villeroy-boch.com  
www.villeroy-boch.com

**Wall AG (Automatische WC-Anlagen)**

Friedrichstrasse 118  
10117 Berlin  
Tel.: 030 / 338 99 0  
Fax: 030 / 338 99 295  
E-Mail: info@wall.de  
www.wall.de

### **weitere Herstelleradressen von Produkten wie z.B.**

- Rampen
- Handläufe
- Geländer
- Hebelifte

finden sie im Internet unter folgenden Datenbanken:

#### **[www.nullbarriere.de](http://www.nullbarriere.de)**

(Online-Datenbank zum barrierefreien und behindertengerechten Bauen. Sehr ausführliche Auflistung von Herstellern und Produkten und weiteren Hinweisen zum barrierefreien Bauen wie z.B. diverse DIN)

#### **REHADAT - Informationssystem zur beruflichen Rehabilitation**

Institut der deutschen Wirtschaft Köln  
Gustav-Heinemann-Ufer 84-88  
50968 Köln  
Projektleitung REHADAT:  
Tel.: 0221 / 4981 812  
Fax: 0221 / 4981 855

#### **[www.rehadat.de](http://www.rehadat.de)**

(Sehr ausführliche Datenbank zu allen Hilfsmitteln mit Herstelleradressen)

#### **[www.barrierefrei.de](http://www.barrierefrei.de)**

(Sehr ausführliche Datenbank zu allen Hilfsmitteln mit Herstelleradressen)

### **3.5.3 Behindertenverbände, Beratungsstellen etc.**

#### **Landesbehindertenbeirat Brandenburg**

c/o DMSG Landesverband Brandenburg e.V.

Landesverband Brandenburg e.V.

Jägerstraße 18

14467 Potsdam

Tel.: 0331 / 29 26 76

Fax: 0331 / 280 01 46

E-Mail: lbb-brandenburg@dmsg.de

#### **Allgemeiner Behindertenverband Land Brandenburg e.V.**

Hegelallee 6-8

14467 Potsdam

Tel.: 0331 / 2803810

Fax.: 0331 / 2803811

E-Mail: info@abbev.de

www.abbev.de

(Beratungsdienst „Barrierefreiheit & Mobilität, z.B. Vermittlung von Handwerkern, Begleitung von Umbaumaßnahmen usw.)

#### **Landesverband für Körper- und Mehrfachbehinderte Berlin-Brandenburg e.V.**

c/o Spastikerhilfe Berlin

Lindenstrasse 20-25

10969 Berlin

Tel.: 030 / 25937560

Fax: 030 / 25937561

E-Mail: verein@spastikerhilfe.de

Weitere Behindertenverbände im Land Brandenburg finden Sie unter:

[www.masgf.brandenburg.de/cms/detail.php?gsid=lbm1.c.202661.de&\\_siteid=7](http://www.masgf.brandenburg.de/cms/detail.php?gsid=lbm1.c.202661.de&_siteid=7)

Regionale Ansprechpartner finden Sie im Kapitel 11.1.8 im Anhang.

## 12 Fragebögen zur Erfassung barrierefreier Angebote

Der Landestourismusverband Brandenburg hat 1999 mit den ersten Erfassungen barrierefreier Angebote im Land begonnen. Seit dieser Zeit ist die Zahl der Angebote für Menschen mit Behinderungen im Bereich der Beherbergung, Gastronomie und Freizeit erheblich gestiegen. Bis Ende 2007 wurden Angebote, die für Rollstuhlfahrer und gehbehinderte Gäste nutzbar sind mit den Piktogrammen „barrierefrei“ und „bedingt barrierefrei“ gekennzeichnet. Die deutschlandweiten Kriterien und Bewertungsstandards zu barrierefreien Angebote im Tourismus haben sich jedoch in den letzten Jahren stark verändert.



„barrierefrei“



„bedingt barrierefrei“

Als erste bundesweite Zielvereinbarung zur Barrierefreiheit haben sich der DEHOGA Bundesverband und der Hotelverband Deutschland (IHA), mit dem Sozialverband VdK Deutschland, der Bundesarbeitsgemeinschaft Hilfe für Behinderte, dem Deutschen Gehörlosen-Bund, dem Deutschen Blinden- und Sehbehindertenverband und der Interessenvertretung Selbstbestimmt Leben auf gemeinsame Kriterien geeinigt.

Die Zielvereinbarung über die standardisierte Erfassung, Bewertung und Darstellung barrierefreier Angebote in Hotellerie und Gastronomie wurde am 12. März 2005 abgeschlossen. Sie sieht das Verfahren der Selbstüberprüfung vor. Hoteliers und Gastronomen, die zukünftig im Deutschen Hotelführer und den Internetplattformen [www.hotelguide.de](http://www.hotelguide.de) und [www.hotellerie.de](http://www.hotellerie.de) ihr barrierefreies Angebot darstellen möchten, müssen die vereinbarten Standards, die in fünf verschiedenen Kategorien die verschiedenen Behinderungsarten berücksichtigen, erfüllen. Ferner haben die Kriterien für die Barrierefreiheit seit Sommer 2005 auch Eingang in die fortgeschriebene Deutsche Hotelklassifizierung gefunden. Die Inhalte der Zielvereinbarungen finden Sie im Anhang im Kapitel 11.2.

Anbieter in Brandenburg, die diese „Mindeststandards für die Kategorisierung barrierefreier Beherbergungs- und Gastronomiebetriebe“ vollständig erfüllen, werden zukünftig bei den Marketingmaßnahmen auch mit dem zutreffenden Piktogramm gekennzeichnet.

Erfüllen Anbieter diese Anforderungen nicht in allen Punkten, kommen die neuen Standards für das Land Brandenburg zum Einsatz. Der neue Ansatz bedeutet, keine Bewertung vorzunehmen, nicht mit Mindest- und Höchstmaßen etc. zu arbeiten, sondern detailliert die Begebenheiten vor Ort darzustellen. Dafür ist es notwendig, alle Gegebenheiten vor Ort detailgetreu zu erheben und z.B. im Internet darzustellen. Das Angebot wird mit dem entsprechenden Piktogramm gekennzeichnet, in das ein „i“ eingearbeitet wurde. Das bedeutet, dass es für dieses Angebot weiterführende Informationen für die entsprechende Zielgruppe gibt. Der Gast hat so die Möglichkeit, sich nach seinen individuellen Bedürfnissen über das Angebot zu informieren.

Auf Grundlage der Mindeststandards wurden in Brandenburg im Jahr 2008 neue Erhebungsbögen erarbeitet. Die o.g. Mindeststandards (Zielvereinbarung) berücksichtigen nicht die Zielgruppen der Gäste mit Lernschwierigkeiten/ „geistiger Behinderung“ und Gäste mit Allergien und speziellem Ernährungsbedarf. In Brandenburg wurden auch für diese beiden Zielgruppen

Erhebungsbögen erarbeitet, mit denen zukünftig erstmals in Brandenburg Angebote erfasst und später vermarktet werden.

Die Tourismusakademie hat gemeinsam mit Tourismusvertretern und Interessensverbänden für folgende Zielgruppen Erhebungsbögen erarbeitet:



Gäste mit Mobilitätseinschränkungen (Rollstuhlnutzer/ Gehbehinderte)



Gäste mit Seheinschränkungen (blind/ sehbehindert)



Gäste mit Höreinschränkungen (gehörlos/ schwerhörig)



Gäste mit Lernschwierigkeiten/ „geistige Behinderung“



Gäste mit Allergien und speziellem Ernährungsbedarf

### **Die Erhebungsbögen können Ihnen dabei helfen,**

- allgemeine und spezielle Informationen an behinderte oder ältere Gäste weiterzugeben, wenn diese konkrete Fragen über Ihr Angebot haben und konkret über vorhandene Hilfsmittel oder bauliche Gegebenheiten im Betrieb informiert werden möchten. Es ist sinnvoll, den ausgefüllten Bogen an einem für alle Mitarbeiter im Empfangsbereich zugänglichen Ort zu deponieren, um spontan mündliche oder schriftliche Auskunft geben zu können.
- sich über die Angebote (für die Gästegruppen der älteren und behinderten Menschen) in Ihrem eigenen Betrieb klar zu werden

### **Die Erhebungsbögen können und sollen nicht**

- als Planungsgrundlage für eine barrierefreie Angebotsentwicklung genutzt werden,
- den Rat und die Überprüfung durch Experten ersetzen

Wenn es Ihnen (zurzeit noch) nicht möglich ist, z.B. in bauliche Verbesserungen für ein barrierefreies Angebot zu investieren, können Sie durch genaue Informationsweitergabe mit Hilfe des Fragebogens gewährleisten, dass Ihre behinderten und älteren Gäste selbst entscheiden können, ob Ihr Angebot für sie zugänglich ist oder nicht.

Wenn Sie daran interessiert sind, Ihre Gäste nach bestem Wissen und Gewissen mit verlässlichen Angaben zu informieren und auf mögliche Fragen von Ihren behinderten oder älteren Gästen reagieren zu können, sollten Sie den Fragebogen sorgfältig und korrekt ausfüllen oder vereinbaren Sie einen Termin zur Überprüfung Ihres Angebotes mit der Tourismusakademie Brandenburg. Wir stehen Ihnen gerne bei Rückfragen zur Verfügung.

Auf den folgenden Seiten finden Sie die für Brandenburg gültigen Erhebungsbögen für die fünf Zielgruppe des barrierefreien Tourismus in Brandenburg jeweils für Beherbergungsbetriebe, Gastronomiebetriebe und Freizeitanbieter.

## **Inhalt der kompletten Schulungsunterlagen (zur Info)**

### **1 Bedeutung des barrierefreien Tourismus**

- 1.1 Die Zielgruppen des barrierefreien Tourismus
- 1.2 Bedürfnisse der Zielgruppen beim Reisen
- 1.3 Ökonomische Bedeutung des Tourismus mobilitätseingeschränkter Menschen
- 1.4 Erfolgsfaktoren im barrierefreien Tourismus
- 1.5 Fazit

### **2 Die touristische Servicekette im barrierefreien Tourismus -Bedeutung und Beeinträchtigungen**

- 2.1 Die touristische Servicekette
- 2.2 Bedeutung der Servicekette für mobilitätseingeschränkte Menschen

### **3 RATGEBER: Gäste mit Mobilitätseinschränkungen**

- 3.1 Vorstellung der Zielgruppe
- 3.2 Bedürfnisse mobilitätseingeschränkter Gäste
- 3.3 Kommunikation mit Rollstuhlfahrern und gehbehinderten Gästen
- 3.4 Service- und Assistenzleistungen
- 3.5 Hilfsmittel für Gäste mit Mobilitätseinschränkungen und spezielle Anbieter
  - 3.5.1 Hilfsmittel für die persönliche Mobilität:
  - 3.5.2 Hilfsmittel für den Einsatz in Bad und WC
  - 3.5.3 Behindertenverbände, Beratungsstellen etc.

### **4 RATGEBER: Blinde und sehbehinderte Gäste**

- 4.1 Vorstellung der Zielgruppe
- 4.2 Bedürfnisse blinder und sehbehinderter Gäste
- 4.3 Kommunikation mit blinden und sehbehinderten Gästen
- 4.4 Service- und Assistenzleistungen
- 4.5 Hilfsmittel für Gäste mit Seheinschränkungen und spezielle Anbieter
- 4.6 Behindertenverbände, Beratungsstellen etc.

### **5 RATGEBER: Gehörlose und schwerhörige Gäste**

- 5.1 Vorstellung der Zielgruppe
- 5.2 Bedürfnisse gehörloser und schwerhöriger Gäste
- 5.3 Kommunikation mit gehörlosen und schwerhörigen Gästen
- 5.4 Service- und Assistenzleistungen
- 5.5 Hilfsmittel für Gäste mit Höreinschränkungen und spezielle Anbieter
- 5.6 Behindertenverbände, Beratungsstellen etc.

### **6 RATGEBER: Gäste mit Lernschwierigkeiten/ „geistiger Behinderung“**

- 6.1 Vorstellung der Zielgruppe
- 6.2 Bedürfnisse von Gästen mit Lernschwierigkeiten/ „geistiger Behinderung“
- 6.3 Kommunikation mit Gästen mit Lernschwierigkeiten/ „geistiger Behinderung“
- 6.4 Service- und Assistenzleistungen
- 6.5 Hilfsmittel und Ansprechpartner für Gäste mit Lernschwierigkeiten/ „geistiger Behinderung“ und spezielle Anbieter
- 6.6 Behindertenverbände, Beratungsstellen etc.

### **7 RATGEBER: Gäste mit Allergien und speziellem Ernährungsbedarf**

- 7.1 Vorstellung der Zielgruppe
  - 7.1.1 Allergien
    - 7.1.1.1 Pollenallergie**
    - 7.1.1.2 Hausstaubmilbenallergie
    - 7.1.1.3 Tierhaarallergie
    - 7.1.1.4 Schimmelpilzallergie
    - 7.1.1.5 Allergie auf Duftstoffe
  - 7.1.2 Spezieller Ernährungsbedarf
    - 7.1.2.1 Diabetes mellitus

- 7.1.2.2 Laktoseintoleranz
- 7.1.2.3 Glykogenose
- 7.1.2.4 Zöliakie
- 7.2 Bedürfnisse von Allergikern und Gästen mit speziellem Ernährungsbedarf
- 7.3 Service- und Assistenzleistungen
- 7.4 Hilfsmittel, Anbieter und Ansprechpartner für die Zielgruppe Gäste mit Allergien und speziellem Ernährungsbedarf
- 7.5 Verbände, Beratungsstellen etc.

## **8 Barrierefreies Planen, Bauen und Gestalten**

- 8.1 Normen und Gesetze
  - 8.1.1 DIN-Richtlinien
  - 8.1.2 Relevante Gesetze zur Herstellung von Barrierefreiheit
- 8.2 Übergeordnete und allgemeine Anforderungen und Empfehlungen an eine barrierefreie Gestaltung
- 8.3 Allgemeine Anforderungen an Barrierefreiheit aus Sicht von gehbehinderten Personen und Rollstuhlfahrern
- 8.4 Allgemeine Anforderungen an Barrierefreiheit aus Sicht von hör- und sehbehinderten Menschen
- 8.5 Konkrete Anforderungen an die barrierefreie Gestaltung wichtiger Bereiche und Elemente touristischer Angebote
- 8.6 Fördermöglichkeiten für barrierefreies Planen, Bauen und Gestalten

## **9 Marketing im barrierefreien Tourismus**

- 9.1 Marketing, eine Einführung
- 9.2 Integratives Marketing im barrierefreien Tourismus
- 9.3 Unternehmenspositionierung
- 9.4 Marketing-Mix
- 9.5 Entscheidungskriterien für das Marketing/ Was ist zu tun?
- 9.6 Kontrolle des Marketings
- 9.7 Betreuung, Service und Gestaltung: Die Qualität im Tourismus!
- 9.8 Barrierefreie Zielgruppenansprache/ barrierefreies Internet und Beispiele
- 9.9 Touristisches Marketing im Land Brandenburg

## **10 Weitergabe der Informationen im eigenen Betrieb**

- 10.1 Sensibilisierung
- 10.2 Sicherheitsaspekte

## **11 Anhang**

- 11.1 Adressen
  - 11.1.1 Hotel- und Unterkunftsführer für behinderte Menschen
  - 11.1.2 Reiseveranstalter bzw. -vermittler in Deutschland
  - 11.1.3 Zeitschriften, Magazine, Online-News-Portale zum Thema Behinderung
  - 11.1.4 Themenrelevante Fernsehsendungen
  - 11.1.5 Informationen zu barrierefreiem Webdesign
  - 11.1.6 Adressen von Herstellern barrierefreier Produkte
  - 11.1.7 Architekten- und Handwerkskammer, Fachplaner
  - 11.1.8 Behindertenbeauftragte, Behindertenverbände
  - 11.1.9 Weiterführende Adressen zum Thema Tourismus
- 11.2 Studien und Planungshilfen zur Barrierefreiheit
- 11.3 „Zielvereinbarungen Barrierefreiheit" Mindeststandards für die Kategorisierung barrierefreier Beherbergungs- und Gastronomiebetriebe in Deutschland
- 11.4 Literaturquellen
- 11.5 Glossar

## **12 Fragebögen zur Erfassung barrierefreier Angebote**