

# SCHÖN, DASS SIE DABEI SIND!

In Ihrem Beruf gehen Sie jeden Tag auf die Bedürfnisse der Menschen ein – aber was bedeutet eigentlich generationengerechtes Einkaufen? Was können wir und Sie tun, damit sich alle Menschen hier in Buxtehude wohl fühlen?

Beeinträchtigte Menschen brauchen eine individuelle Unterstützung. Beeinträchtigungen können unterschiedlichster Art sein. So gibt es sprachliche, Seh-, Hör-, körperliche oder geistige Barrieren, die es zu minimieren gilt.

Hier ein kleiner Leitfaden für Sie und Ihr Service-Personal.

Für weitere und spezielle Fragen wenden Sie sich gerne an den SoVD-Ortsverband Buxtehude. Die Kontaktdaten finden Sie auf der Rückseite.

Wir freuen uns auf die gemeinsame Entwicklung unserer generationengerechten und menschenfreundlichen Stadt Buxtehude.

Uschi Reinke  
1. Vorsitzende SoVD Buxtehude



## KONTAKT:

SoVD-Ortsverband Buxtehude  
c/o Ursula Reinke  
Schanzenstraße 37 | 21614 Buxtehude  
Tel.: 04161-8 87 37 | [info@sovd-buxtehude.de](mailto:info@sovd-buxtehude.de)  
[www.sovd-buxtehude.de](http://www.sovd-buxtehude.de)

# SERVICE- LEITFADEN



**HINWEISE,  
WAS WIR TUN KÖNNEN,  
DAMIT SICH ALLE MENSCHEN  
BEI UNS WOHL FÜHLEN**

## GRUNDSÄTZLICHES:

- Jeden Menschen mit freundlichem Anlächeln und Stimme begrüßen, auf ihn zugehen, Unterstützung anbieten und verabschieden.
- Verlässliche Kommunikation: Reagieren auf Anfragen nach Hilfe.
- Erst mit dem Menschen selbst sprechen, dann mit evtl. Begleiter-/Übersetzer:innen
- Nur die Behinderung einer Person ansprechen, wenn sie für das Thema bedeutsam ist.
- Bevor man Menschen mit Behinderung hilft, fragen, ob und welche Hilfestellung nötig ist.
- Sich voreiligen Wertungen, Belehrungen/ Ermahnungen, Bevormundungen enthalten.
- Jede Person unabhängig von ihrem Äußerem (z.B. ärmliche Kleidung, Blickkontaktmeidung wegen Autismus, schwankender Gang wegen Schlaganfall/ Gehirntraumen (nicht wegen Alkohol)) respektvoll und zuvorkommend behandeln.
- Möglichst Stolperfallen aus Gängen und Räumen entfernen.

## BEI SEH-EINSCHRÄNKUNGEN:

- Beschreibend sein: „Das Produkt befindet sich ca. drei Schritte schräglinks von Ihnen“, anstatt: „Das Produkt ist dort hinten“, Begleit- bzw. Führungshilfe anbieten.
- Alle visuellen Informationen sprachlich wiedergeben, ggf. wiederholen (z.B. Öffnungszeiten, Speisepläne, Sorten, Preise etc.)
- Beim Führen den Arm anbieten, aber nicht ungefragt ergreifen oder schieben.



Wir leben **ethische** und **moralische Werte** zum Wohle aller.

## BEI HÖR-BEEINTRÄCHTIGUNGEN:

- Menschen mit Hörbeeinträchtigung direkt ansehen, sodass sie die sich beim Sprechen bewegenden Lippen sehen können.
- Deutlich artikuliert sprechen und nur lauter sprechen, wenn erbeten.
- Immer direkt mit der gehörlosen Person sprechen und diese anschauen auch wenn Dolmetschende dabei sind.
- Stift und Papier/mobile Geräte nutzen, wenn die Person mit Höreinschränkung nicht von den Lippen ablesen kann oder genauere Information benötigt werden.



## BEI MOBILITÄTS-BEEINTRÄCHTIGUNGEN:

- Hilfe beim Betreten des Geschäftes anbieten, wenn nötig (z.B. Türen aufhalten, (Lego-)Rampen oder Schwellenminderungen aufbauen).
- Dieselbe Höhe des Gesprächspartners (der z.B. im Rollstuhl sitzt) einnehmen.
- Bei Bezahlvorgängen, Überreichen von gekauften Produkten hinter dem Thresen hervorkommen bzw. Einpackhilfe anbieten.
- Bei gebrechlichen, geschwächten Menschen möglichst Sitzgelegenheiten anbieten.



Wir fühlen **sensibel** und **empathisch**.

## BEI SPRACH- und SPRECH-BEEINTRÄCHTIGUNGEN:

- Konzentriert und genau zuhören
- Wiederholen, was nach eigenem Verständnis gesagt worden ist.
- Stift und Papier/mobile Geräte zum Übersetzen oder Aufschreiben nutzen.



## BEI LERN-BEEINTRÄCHTIGUNGEN/ TEILLEISTUNGS-STÖRUNGEN

- Anweisungen/Informationen mündlich und geschrieben zugleich darbieten.
- Wenn gefragt, Informationen/Anweisungen persönlich vorlesen.



## BEI NEURODIVERSITÄT/PSYCHISCHER BEEINTRÄCHTIGUNG:

- Informationen in deutlichem, ruhigem, respektvollem Ton und ggf., wenn gewünscht oder benötigt, wiederholen bzw. zusätzlich schriftlich übermitteln.
- Informationen strukturieren, kurz zusammenfassen, Mitschreibmöglichkeit o.ä. einräumen.
- Ausreichend Gelegenheiten gewähren, um Fragen zu stellen.



Wir handeln **menschenfreundlich** und **generationengerecht**.