

Design für Alle - Menschen mit Handicap im Mittelpunkt

Als Gast und als Gastgeber !

Anhand von erprobten und bewährten Beispielen aus dem Pflegebereich wird dargestellt, wie neue Hotel- und Gastronomieprojekte durch Integration von Gästen und Mitarbeitern mit Handicap zu hoher Qualität mit nachhaltigem wirtschaftlichen Erfolg geführt werden können.

Gliederung:

1. Einleitung Begrüßung
2. Behindertengerechte Küche in Schaffrath
3. Eingangsbereich Papst-Leo-Haus
4. Beispiele der Projektarbeit: Hotel-Check, Gewerbeküchen-Check
5. Detaillierte Vorgehensweise im Projekt Schritt 1 – 3
6. Schlussbetrachtung

1. Einleitung

Guten Tag meine Damen und Herren. Ich begrüße Sie herzlich zu meinem Vortrag. Übrigens: kennen Sie Hotels oder Restaurants, in denen die Einrichtung total veraltet ist, keiner mit seinen Gästen dorthin gehen möchte, ein schlechtes Klima durch unzufriedenen Mitarbeiter und Gäste herrscht und schlimmstenfalls dieser Ruf dem Haus vorausseilt? Nun – was ich tue ist: durch eine Professionelle Gestaltung der Inneneinrichtung unter Beibehaltung von Bewährtem attraktive Gesamtkonzepte zu entwickeln, die Ihrem Unternehmen eine unverwechselbare Identität geben.

Das Thema, das uns alle bewegt, ist in der Einsicht begründet, das Menschen mit Behinderungen einen Anspruch auf Teilhabe an allen Lebensbereichen haben. Umgesetzt wurden diese Gedanken sicher auch aufgrund des augenscheinlichen Bedarfs im Sozialbereich und dort in verschiedenen Teilbereichen sehr konsequent weiter entwickelt.

Meine Aufgabe ist es, im Dialog mit Ihnen gemeinsam die Bedürfnisse Ihrer Gäste und Mitarbeiter wahrzunehmen, sie zu spiegeln: nur dadurch zeigen wir ehrlich und unverfälscht, dass wir diese Bedürfnisse ernst nehmen.

Durch meine besonderen Berufserfahrungen im Pflegebereich knüpfe ich die Verbindung zwischen Pflege und Hotellerie und Gastronomie.

Mein Wunsch ist es, Ihre Sensibilität zu erhöhen, welcher ungeheurer Gewinn in der Wahrnehmung der beschriebenen Bedürfnisse nicht nur auf der zwischenmenschlichen sondern ganz besonders auf der unternehmerischen und damit immer betriebswirtschaftlichen Seite erzielt wird.

2. Behindertengerechte Küche Schaffrath

Als konkretes Beispiel möchte ich Ihnen zunächst aus dem Sozialbereich die Wohneinrichtung „Leben in Schaffrath“ vorstellen, in der Menschen mit Demenz ein freies und vor allem selbstbestimmtes Leben führen. Der Grundgedanke: jeweils 8 Menschen in einer Wohngemeinschaft haben private Schlafräume und einen großzügigen Gemeinschaftsbereich, in dem gewohnt, gekocht, gegessen wird. Hier werden Gäste empfangen, hier findet gemeinschaftliches Leben statt.

Ja der Wunsch nach einem Leben mit möglichst wenig Barrieren stand am Anfang der Entwicklung dieses Projektes: ein schwellenloser Eingang, rollstuhlgerechte Bäder und bodentiefe Fenster, die es auch bettlägerigen Menschen ermöglichen, das Außen wahr zu nehmen, seien hier nur am Rande erwähnt. Ein Fahrstuhl macht alle Ebenen der Gesamtanlage zugänglich. Es sei ergänzt, dass im Gartenbereich besondere Hochbeete angelegt wurden, die es auch Behinderten und Rollstuhl fahrenden Menschen ermöglichen, leichte Gartenarbeit zu verrichten und was ganz besonders ins Gewicht fällt, sich auch hier angenommen zu fühlen und in seinen Bedürfnissen erkannt zu werden. Die wenigen Büros in der Verwaltung wurden ebenfalls in weiten Teilen rollstuhlgerecht gestaltet.

Im nächsten Teil zeige ich Ihnen, wie auch Empfangsbereiche all diesen besonderen Erfordernissen gerecht werden, ohne den Menschen das Gefühl zu geben, in einer Behinderteneinrichtung zu sein.

Dies ist sicherlich einer der wesentlichen Aspekte, die herzliche Atmosphäre eines Hotel- bzw. Gastronomiebetriebes mit allen Hilfen auszustatten, die auch behinderten Menschen einen möglichst normalen Handlungs- und Bewegungsablauf ermöglichen.

Aktuelle Studien und Untersuchungen zeigen immer klarer, dass diese und auch die sogenannten Hybrid-Immobilien – dort begegnen sich Pflege und Hotellerie und Gastronomie - eine deutliche und vor allem zunehmende Nachfrage erfahren.

Zurück zum Projekt „Leben in Schaffrath“: Aus dem Vorläuferprojekt und damit verbundenen intensiven Befragungen ergab sich für die Gemeinschaftsküchen eine neues eigenes Anforderungsprofil: Die Unterfahrbarkeit von Arbeitsplatten wurde von den Mietern nicht als wesentlich und unverzichtbar empfunden, ebenso sollte eine Absenkung der Kochfelder nicht mehr erfolgen. Eine höher gesetzte Spülmaschine bewährte sich ebenso, wie die sehr großzügig bemessenen Kühl- und Gefrierschränke. Ein hochgesetzter Backofen wurde als angenehm empfunden. Ich zeige Ihnen anhand einiger Fotos die zuvor angesprochenen Bereiche, damit sie auch sehen, dass fürsorgliche Gestaltung für Bewohner und Mitarbeiter sich in keiner Weise vom bis heute als normal empfundenen Alltag unterscheiden muss.

Die wesentliche Erkenntnis ist hier, dass eine gründliche Ermittlung der Bedürfnisse der Gäste und Mitarbeiter zu einer ganz eigenen maßgeschneiderten Lösung für Ihr Unternehmen führt,- diese Unverwechselbarkeit führt zu einer klaren Positionierung auf dem Markt und macht es Ihnen leichter, sich im Wettbewerb klar und deutlich abzuheben.

3. Eingangsbereich Papst Leo Haus: Sitzmöbel und Rezeption

Die Neugestaltung des Eingangsbereichs im Papst-Leo-Haus:

Die Herausforderung:

Ein Signal für die Neuausrichtung der Unternehmensgruppe setzen, Standards für die nächsten 25 Jahre setzen, die tiefe Verwurzelung des Hauses in der Region zu verdeutlichen.

Besonders schwierig: Großzügigkeit und Weite bei einer Deckenhöhe von 2,50m darstellen.

Einer der Wünsche: die Schwere aus der Architektur nehmen, die Decke quasi schweben zu lassen, neue Technologien einsetzen.

Wesentlich: der Empfang nicht mehr als Barriere sondern als klares Signal eines herzlichen Willkommens. Auf den Fotos sehen sie, wie der Empfang abgesenkt wurde, damit Rollstuhlfahrer diesen nicht mehr als Barriere erleben.

Das besondere Beleuchtungskonzept – es wurde ausschließlich mit LED-Technik gearbeitet, lässt den warmen Ton des Dekors leuchten und trägt dadurch zu einer wesentlichen Verbesserung der Atmosphäre bei.

Bei den Sitzmöbeln ging es darum, zwei verschiedenen Anforderungen zu begegnen: Hohen Sitzkomfort für ältere Menschen zu bieten, die gern länger im Empfangsbereich verweilen wollen. Dazu Tische, die für Rollstühle unterfahrbar sind. Die sogenannte Lounge sollte auf modernen Zweisitzern vor allem den Besuchern ein wenig Hotelatmosphäre vermitteln, gleichzeitig auch durch geeignete Sitzhöhe und Sitztiefe die älteren Menschen hier nicht ausgrenzen. Dass zu all diesen Anforderungen auch die Auflagen der Feuerwehr nach schwer entflammbarer Ausführung der Möbel erfüllt werden, versteht sich von selbst.

Hinweis auf besondere Gestaltungsmittel: Ein alter Altarstein fand durch eine zeitgemäße Präsentation einen zentralen Platz in der eher christlichen Grundwerten verpflichteten Einrichtung. Eine neue Gestaltung mit Grünpflanzen und Bildern trägt ebenfalls zum gelungenen Gesamteindruck bei. Die Auswahl von Motiven aus der aktiven Industriezeit gibt den Besuchern und Bewohnern das Gefühl, die eigenen Wurzeln zu schätzen und zu bewahren.

Nimmt man hier ein wenig Abstand von den speziellen Anforderungen der Klientel in einem Pflegeheim, so fehlt eigentlich nur noch ein Teppichboden, der die Gesamtgestaltung auch für ein Hotel attraktiv machen würde. Es ist für Sie sicher interessant zu erfahren, dass Mitarbeiter speziell für den Bereich des Speiseraums aus dem Gastgewerbe gewonnen wurden, um einfach den Servicegedanken für die eigene Klientel zu leben.

4.Beispiele der Projektarbeit: 5.1 Hotel-Check, 5.2 Gewerbeküchen-Check

Anhand zweier bewährter Beratungsmodule zeige ich Ihnen auf, wie eine Schrittweise Annäherung an Ihr Projekt erfolgen kann.

4.1 Hotel-Check

Ausgangssituation:

Aus dem größer werdenden Druck um zufriedenstellende Gästezahlen, oder einfach einer veralteten Innenausstattung suchen Sie einen Ausweg.

Ziel:

Sie wollen durch eine strukturierte und planvolle Vorgehensweise immer den Überblick über die Wirtschaftlichkeit Ihres Handelns behalten.

Vorgehensweise:

Durch die Begehung der neuralgischen Punkte wie Empfang, Gastzimmer, Restaurant, Café, erkennen Sie das Verbesserungspotential zur Steigerung der Attraktivität Ihres Unternehmens.

Durch die Überprüfung der Möbel, Fußböden, Gardinen, Wandbeläge und Beleuchtung werden sie in die Lage versetzt, Ihre Einrichtung zu bewerten. Wir prüfen auf Funktionalität, Beschädigungen und Weiterverwendbarkeit (Bestandsaufnahme). Sie vermeiden unnötige Geldausgaben und richten den Blick auf das Wesentliche.

Wir überprüfen das Zusammenspiel der Harmonie von Farben, Materialien, Formen, Stil - die Stimmigkeit in der Wechselwirkung mit der Architektur, mit der vorgefundenen Situation.

Damit sich alle in Ihrem Hause wohlfühlen, wird Vorhandenes mit Neuem ergänzt - in ein neues, stimmiges gestalterisches Konzept gesetzt. Dieses Konzept ist speziell auf Ihr Unternehmen abgestimmt.

Durch ein zusammenfassendes Protokoll, die Analyse unserer gemeinsamen Begehung werden Sie in die Lage versetzt, Ihren Handlungsbedarf zu erkennen, Entscheidungen zu treffen, Sie vermeiden Fehlinvestitionen.

Ergebnis:

Sie sehen Ihr Verbesserungspotential schwarz auf weiß, Sie haben einen konkreten Fahrplan, um Ihren Handlungsbedarf zu erkennen.

4.2 Der Gewerbeküchen-Check : Sicherheit in der Ernährung

Ausgangssituation:

Die Arbeitsabläufe Ihrer Gewerbe-Küche und der Zustand der Einrichtung ermöglichen keine optimalen Ergebnisse für die Speisewünsche Ihrer Gäste.

Ziel:

Sie wollen durch eine strukturierte und planvolle Vorgehensweise immer den Überblick über die Wirtschaftlichkeit Ihres Handelns behalten.

Vorgehensweise:

Durch die Begehung der gesamten Anlage einschließlich Spülküche, Kühlräume und Lager erkennen Sie das Verbesserungspotential zur Steigerung der Qualität Ihrer Verpflegung.

Durch die Überprüfung der Geräte, Einbauten, Lüftung und Beleuchtung werden sie in die Lage versetzt, Ihre Einrichtung zu bewerten. Wir prüfen auf Funktionalität, Beschädigungen und Weiterverwendbarkeit (Bestandsaufnahme). Sie vermeiden unnötige Geldausgaben und richten den Blick auf das Wesentliche.

Wir überprüfen gemeinsam mit Ihnen die Arbeitsabläufe.

Damit sich die Ergebnisse nachhaltig verbessern, wird Vorhandenes mit Neuem ergänzt - in ein neues, stimmiges wirtschaftliches Konzept gesetzt. Dieses Konzept ist speziell auf Ihre Bedürfnisse und Anforderungen abgestimmt.

Durch ein zusammenfassendes Protokoll, die Analyse unserer gemeinsamen Begehung werden Sie in die Lage versetzt, Ihren Handlungsbedarf zu erkennen, Entscheidungen zu treffen, Sie vermeiden Fehlinvestitionen.

Ergebnis:

Durch die Entwicklung eines zukunftsfähigen Konzeptes bekommen Sie einen konkreten Fahrplan an die Hand, der Sie in planvollen Einzelschritten zu den auf Sie zugeschnittenen Zielen führt.

5. Detaillierte Vorgehensweise im Projekt Schritt 1 – 3

Der nachfolgende Teil wird im Vortrag nicht erwähnt, dient jedoch in der Nachbetrachtung der Vervollständigung des Themas:

Übergang zu 6. **Schlussbetrachtung.**

Nachfolgend ein Vorschlag zur Strukturierung des Projektes

- A Grundlagen – die Konzeption des Einzigartigen
- B Details – Entscheidungen für Ihren Erfolg
- C Ausführung – die sorgenfreie Umsetzung

Die Grundlagen -

Die Konzeption des Einzigartigen

Ziel:

Sie wollen Ihre erkannten Bedürfnisse in eine stimmige Gesamtkonzeption führen, um eine wirtschaftlich und gestalterisch fundierte Entscheidung über den Fortgang Ihres Projektes und somit für die Zukunft Ihres Unternehmens treffen zu können.

Vorgehensweise:

Die Auswahl der zu Teilbereiche ermöglicht eine klare Abgrenzung und ermöglicht Ihnen und allen Beteiligten eine zielgerichtete Arbeitsweise.

Die Feststellung der Projektbeteiligten verhindert Kompetenzgerangel und ermöglicht einen störungsfreien Projektablauf.

Durch die Klärung der Terminvorstellungen, haben Sie die jederzeit die Sicherheit, alle Interessierten über den Projektverlauf informieren zu können.

Die Beteiligung der Mitarbeiter an der Begehung ruft große Zufriedenheit hervor und beugt der Personalfluktuatation vor.

Die Befragung der künftigen Mieter bindet sie mit ihren tatsächlichen Bedürfnissen in die Konzeption ein und stärkt so die Kundenzufriedenheit

Die Erstellung eines detaillierten Anforderungsprofils gibt Ihnen die Sicherheit, Wesentliches von Unwesentlichem getrennt zu haben, die Einbeziehung der Beteiligten wird nachvollziehbar und die Wünsche Ihrer Bewohner und Mitarbeiter lesbar.

Das Skizzieren eines realistischen Budgets und die Besprechung möglicher Kosten gibt Ihnen vor Beginn die Sicherheit, immer verantwortungsbewusst mit Ihren Finanzen umzugehen.

Erfolg durch Gestaltung für Menschen ®

Vorschläge zur Finanzierung helfen Ihnen zu neuen Ansätzen, Ihre Liquidität auf dem höchstmöglichen Stand zu halten.

Durch die Überprüfung der Prozesse anhand der Baupläne erkennen Sie strukturelle Probleme und können vor Beginn der Maßnahme entspannt Alternativen durchdenken und beschließen.

Skizzenhafte Lösungsvorschläge mit Angaben für Farb- und Materialwahl geben Ihren Ideen eine konkrete Form. Sie erfahren klar und nachvollziehbar, welche Chancen eine Neugestaltung für Ihr Unternehmen birgt.

Anhand der Skizzen und Materialproben werben Sie für Ihre Vision einer attraktiven und professionell geführten WG und begeistern Mitarbeiter und Bewohner gleichermaßen.

Ergebnis:

Ihre individuellen Wünsche verbunden mit meiner Gestaltungskompetenz führen zu einer einzigartigen Harmonie aus professioneller Organisation Ihrer Dienstleistung und einer Umgebung mit hohem Wohlfühlfaktor.

Die Details/Feinabstimmung

Entscheidungen für Ihren Erfolg

Ziel:

Sie wollen diese Strukturen ohne Reibungsverluste zur Ausführungsreife bringen.

Vorgehensweise:

Durch die Planung der Inneneinrichtung für jeden Raum bilden sich Synergien im Wechsel von Funktionalität und gestalterischer Absicht.

Die Planung der Elektro- und Wasseranschlüsse für die Inneneinrichtung erzeugt Zufriedenheit in der Zusammenarbeit aller Beteiligten und verschafft Ihnen die nötige Ruhe für Ihre vorrangigen Aufgaben.

Die inhaltliche Abstimmung der einzelnen Gewerke untereinander – Heizung, Elektro und Sanitär in Bezug auf die Inneneinrichtung vor der Ausführung vermeidet späteren Entscheidungsstress. Nachträge und Kostenüberschreitungen durch Termindruck werden vermieden.

Die Konzeption der zu verwendenden Materialien, Bodenbeläge, Farben, Wandbeläge, Vorschläge für die Möblierung und umfassende Bemusterung der einzelnen Produktgruppen geben Ihnen die Sicherheit, für Ihre Einrichtung die optimalen Produkte gewählt zu haben. Dadurch erzielen Sie den höchsten Wirkungsgrad Ihrer Investition.

Die Ermittlung der Massen, die Festlegung und Beschreibung der Qualitäten und Produkte schützt Sie vor Überflüssigem. Sie sind sicher, langfristig das Notwendige beschafft zu haben.

Die Detailplanung, Zeichnung der Möbel, Einbauten, Tresen, Küchen etc. hilft Ihnen bei der Überprüfung, nichts Wesentliches vergessen zu haben. Sie überprüfen Ihr Anforderungsprofil auf vollständige Erfüllung.

Die Auswahl solider Partner mit Tradition und Qualitätsbewusstsein bewahrt Sie vor Schäden. Ein Ausfall eines Lieferanten kann Ihrem Projekt irreparablen materiellen und ideellen Schaden zufügen.

Das Einholen der Angebote, Analyse und Empfehlung: Jetzt kennen Sie die konkreten Zahlen und vergleichen mit Ihrem Budget. Sie werden bei der Auswahl unterstützt.

Ergebnis:

Ihr klar strukturiertes Projekt gibt durch die detaillierte Ausschreibung höchste Handlungssicherheit, einen verlässlichen Kostenrahmen und die Sicherheit der wirtschaftlichen Qualität.

Die Ausführung -

Die sorgenfreie Umsetzung

Ziel:

Sie wollen sorgenfrei Ihre Neugestaltung realisieren, umsetzen.

Vorgehensweise:

Durch Organisation der abschließenden Bemusterung für die Ausführungsfreigabe mit Material- und Produktmustern, gibt Ihnen die Sicherheit, dass alles genau so wird, wie Sie es sich vorgestellt haben.

Die Vorbereitung und Hilfe bei der Vergabe, befreit Sie von lästiger Büroarbeit. Sie bereiten sich entspannt auf die Vergabeverhandlungen vor.

Durch das Erstellen einer verbindlichen terminlichen Abfolge und Kontrolle haben Sie die Sicherheit, Ihr Projekt in der festgelegten Zeit zu realisieren.

Die ständige Kostenkontrolle und der Abgleich mit dem Zielbudget hält Ihr Projekt in gesicherten Bahnen.

Die Planung und Koordination der Aufmaße, Detailgespräche, Freigaben und Liefertermine lässt Ihnen Freiraum für neue strategische Ideen.

Die Nennung der Ansprechpartner intern und extern schafft klare Regeln und sorgt für einen ungestörten Ablauf.

Durch die Überwachung der Anlieferungen und Montagen ist für Sie sicher gestellt, dass die Ausführung in Menge und Qualität Ihren Vorgaben entsprechen.

Die Abnahme, Mängelerfassung, Mängelbeseitigung und deren Dokumentation gewährleistet Ihnen, eine mängelfreie Leistung zu erhalten.

Rechnungskontrolle und Freigabe stellt sicher, dass Sie den korrekten Betrag für Ihre Leistungen bezahlen.

Ergebnis:

Die reibungslose und angenehme Umsetzung Ihres Projektes durch Flexibilität, Einhaltung des vereinbarten Kosten- und Zeitrahmens, die höchste Qualität in der Umsetzung Ihrer Anforderungen und unseres gemeinsamen Konzeptes lassen Ihre Einrichtung zu einem vollen Erfolg werden.

6.Schlussbetrachtung

Neue Geschäftsfelder in Hotellerie und Gastronomie zu besetzen ist ein erklärtes Ziel des Unternehmers. Es gibt viele Hinweise dafür, dass die Zeit reif für mehr Menschlichkeit und die Wiederentdeckung der Werte des Einzelnen ist.

Diese Prozesse verantwortungsvoll mit dem nötigen Fachwissen zu begleiten betrachte ich als meine wesentliche Aufgabe.

Die Arbeit mit einem Innenarchitekten bringt Ihnen neben der ausgewiesenen Expertise auch eine deutliche Optimierung im Einkauf. Anders als jeder Händler arbeite ich ausschließlich in Ihrem Interesse – keine Produkte die um eines hohen Ertrags Willen für Ihr Unternehmen vorgestellt oder ausgewählt werden. So sind Sie sicher, dass Investitionen ausschließlich aufgrund der betrieblichen Notwendigkeiten getätigt werden. Sie sind zu jedem Zeitpunkt sicher, Ihr Budget ausschließlich im Sinne Ihres Unternehmens einzusetzen.

Um ein solches Projekt – sei es eine Neuausrichtung eines Bestehenden Unternehmens oder eine Neugründung sicher auf den Weg zu bringen, stelle ich abhängig vom Bundesland und von den speziellen Anforderungen an Ihr Projekt stelle im Rahmen meines Netzwerkes den Kontakt zu kompetenten Ansprechpartnern für Förderungsanträge und Finanzierungen her.

Förderungen beispielsweise sind möglich über die Arbeitsagentur, das Integrationsamt bis zum betrieblichen Eingliederungsmanagement.

Die Bereicherung eines offenen Umgangs mit allen Aspekten der Behinderung führt zu einer Sensibilisierung der Gesellschaft und holt unsere Probleme aus der Verdrängung in die Normalität. Sie stellt die Chance für uns alle dar, besser als oft bisher geschehen, unsere Mitmenschen in all ihren Aspekten wahrzunehmen und als wesentlichen, natürlichen Bestandteil unserer Gesellschaft zu erleben. Gehen wir ein solches Projekt mit all den notwendigen Spezialisten, mit all der gebotenen Professionalität strukturiert an, bewahren uns bei aller notwendigen Expertise den Blick für die echten Bedürfnisse der Menschen unabhängig von jeglicher Unternehmensform, dann können wir auch über Architektur und Gestaltung der Innenräume die Werte unserer Mitmenschen spiegeln, so dass sie sich angenommen und verstanden fühlen. Dann, und auch erst wirklich dann entsteht das Gefühl von Gastfreundschaft – von Geborgenheit und Zugehörigkeit -, in dem sich auch bei schwierigen Situationen im Leben Zuversicht einstellen kann. Wenn sowohl wirtschaftliche als auch menschliche Bedürfnisse wahrgenommen und berücksichtigt werden, dann – und ich verstehe Gestaltung als die Summe aller genannten Faktoren – dann haben alle Beteiligten Erfolg: Erfolg durch Gestaltung für Menschen.

Danke für Ihr Interesse.

Den Download zu meinem Vortrag finden Sie unter Aktuelles auf meiner Homepage.