

Gastfreundschaft für alle «Mehr als nur eine Rampe»

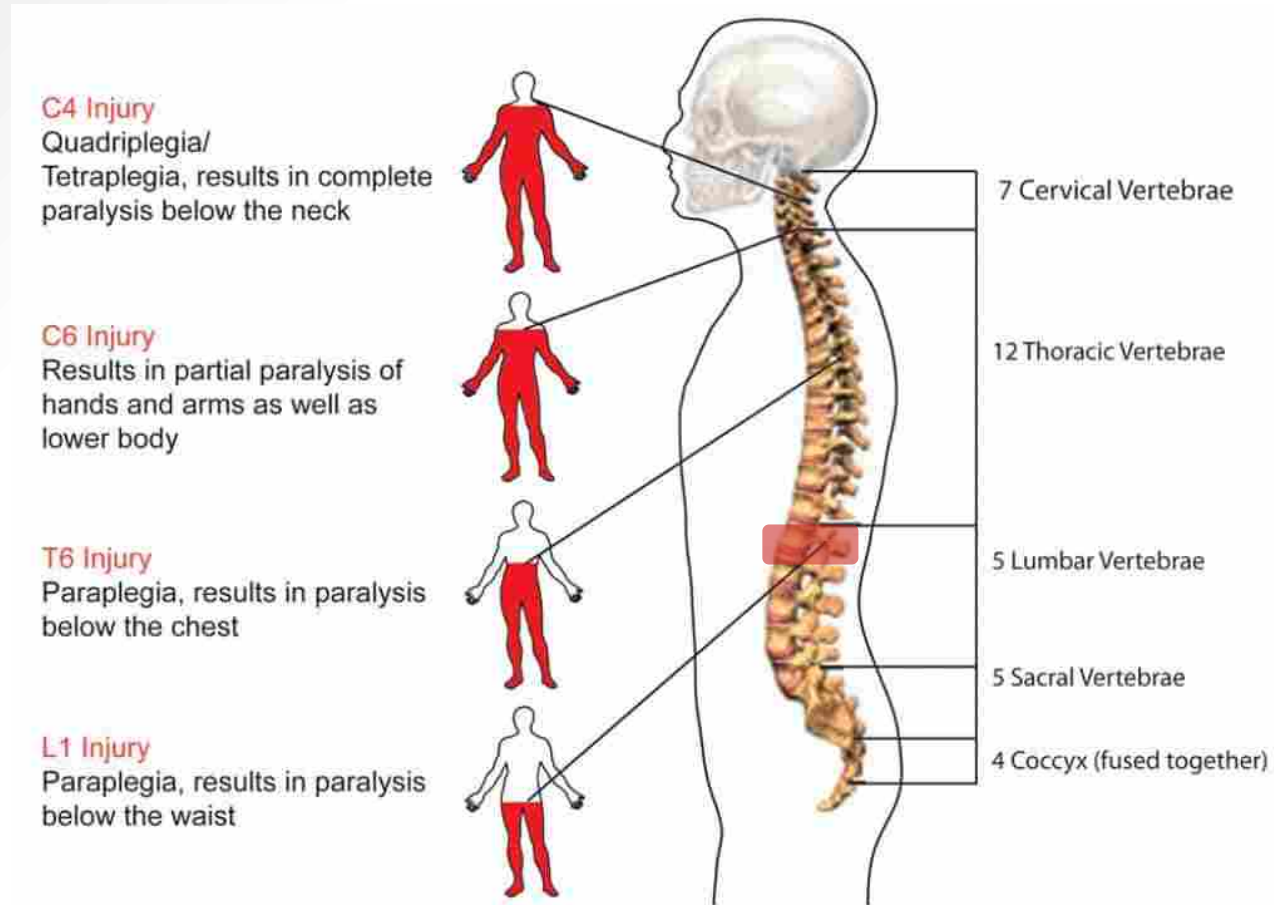


WHEELLIFE
SOLUTIONS 

Stephan Gmür

Stephan Gmür

- BSc in Hospitality Management
- Speedflying Unfall im 2014
- Kompressionsfraktur L1
- 6 Monate Reha in Nottwil



Stephan Gmür

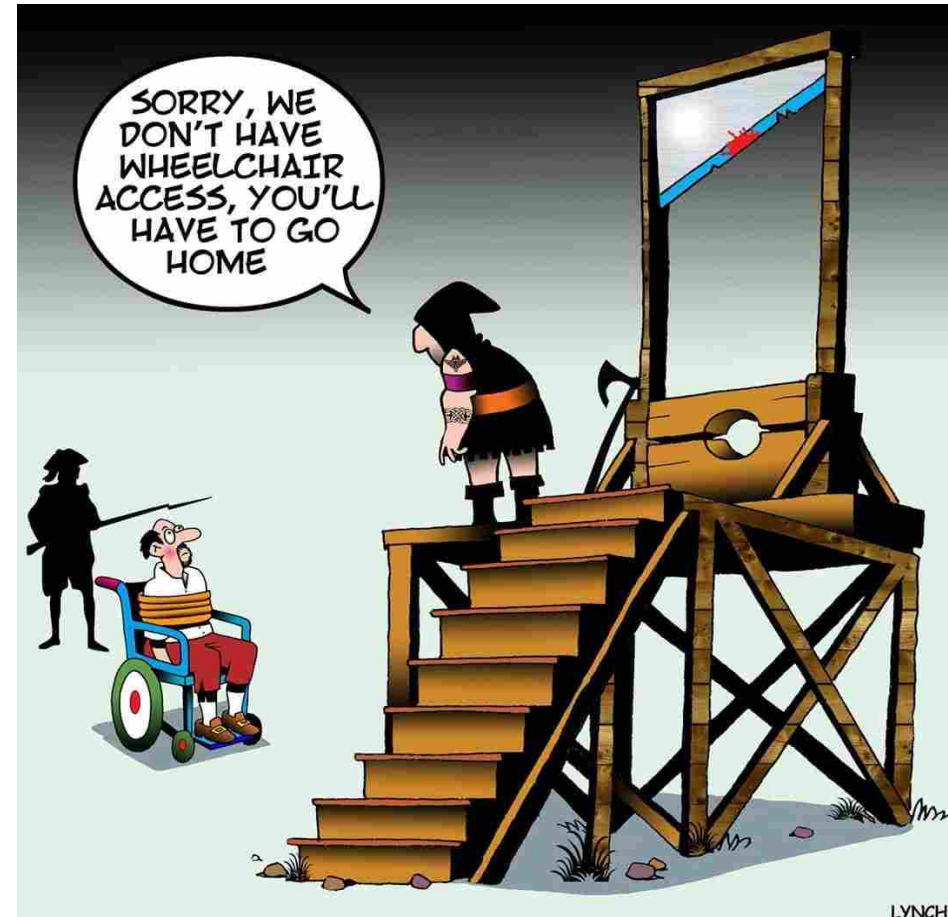
- Verschiedene Arbeitsversuche mit der IV
- Wettkämpfe mit dem Swiss Paralympic Skiteam
- 7 Jahre bei TESSVM AG
- 2 Jahren bei MountOn GmbH
- Seit 2018 Vereinspräsident Scuol Sainza Cunfins
- Seit 2024 WheelLife Solutions



Ziele des Tages

- 1) Überblick über verschiedene Behinderungen
- 2) Überblick über verschiedene Arten von Barrieren
- 3) Barrierefreiheit in Hotels und Gebäuden
- 4) Erfassung von Zugänglichkeitsdaten
- 5) Inklusiver Webauftritt
- 6) Überblick über relevante Organisationen und Anlaufstellen
- 7) Praktische Tipps für einen respektvollen und unterstützenden Umgang mit Gästen

«Barrierefreiheit» wird in Zukunft als Selbstverständlichkeit angesehen.



1. Überblick über verschiedene Behinderungen



Arten von Behinderungen

Barrierefreiheit heisst, dass Gebäude und öffentliche Plätze, Arbeitsstätten und Wohnungen, Verkehrsmittel und Gebrauchsgegenstände, Dienstleistungen und Freizeitangebote so gestaltet werden, dass sie für

alle ohne fremde Hilfe zugänglich sind.



Körperliche
Behinderungen

Sinnes-
Behinderungen

Sprach-
Behinderungen

Geistige
Behinderungen

Psychische
Behinderungen

Lern-
Behinderungen

„Ess-
Behinderung“

14 MAJOR ALLERGENS



GLUTEN



CRUSTACEANS



EGGS



FISH



PEANUTS



SOYA



MILK



TREE NUTS



CELERY



MUSTARD



SESAME



SULPHITES



LUPIN



MOLLUSCS

Menschen mit Behinderung

«Warum sind Zahlen für Menschen mit Behinderung so unterschiedlich?»

- Alternde Gesellschaft
 - Einwohner über 65 ist messbar.
- Ab «wann» ist man behindert?
 - Zahlen stellen keinen direkten Vergleich dar.
- Permanent & Temporär Eingeschränkt
 - Unfälle, Schwangerschaft, Kinderwagen ...

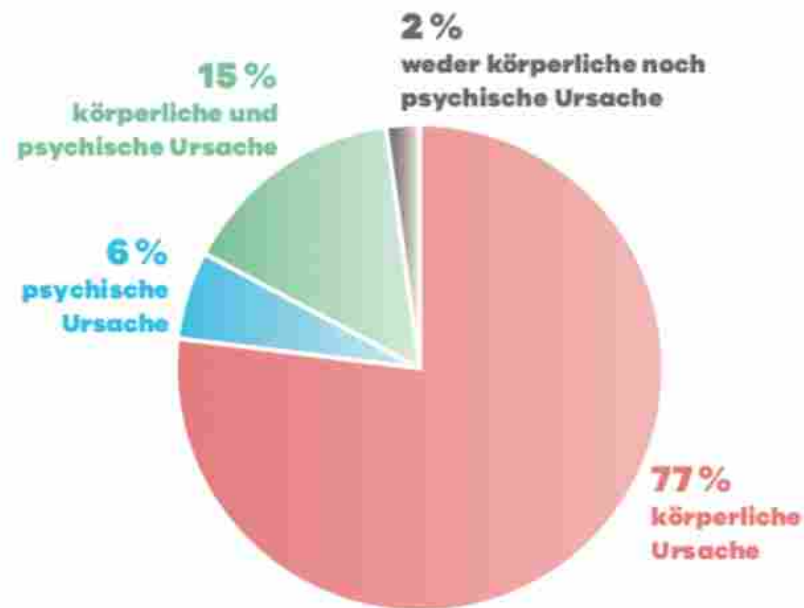


Gemäss den demografischen Erhebungen in Europa liegt der Anteil behinderter Menschen zwischen einem Fünftel und einem Sechstel. Da Menschen über 65 am stärksten davon betroffen sind, wächst dieser Anteil kontinuierlich.

Behinderung als mangelnde Anpassung der Umwelt an die persönlichen Erfordernisse (WHO, World Health Organization)

Zielgruppe

- Reisen meist in Begleitung
- Loyale Gäste - Stammgäste
- Können ausserhalb der Hauptsaison reisen



Hunde

Manche Hunde haben einen Beruf und sind bei der Arbeit:

- Blindenhund
- Behindertenbegleithunde
- Assistenzhunde

→ Brauchen 100% Zugang

Nicht streicheln

Kein Futter geben

Nicht interagieren



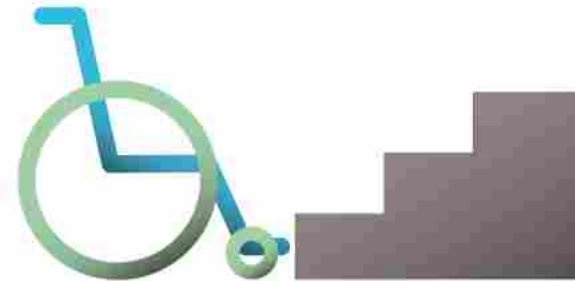
2. Überblick über Verschiedene Arten von Barrieren



Mobilitäts-Barrieren

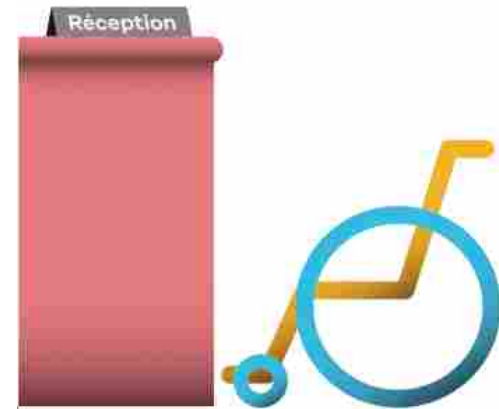
- Höhenunterschiede
 - Stufen und Rampen
- Bauliche Begrenzungen
 - Enge Türen und Gänge
- Untergrund
- Einrichtung
 - Rezeption, Badezimmer, zu viele Möbel im Gästezimmer, Tische im Restaurant, andere Services

Der Nebeneingang sollte dem Standard des Gebäudes entsprechen!



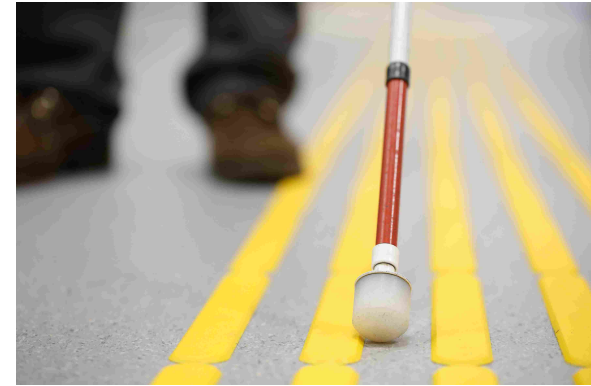
Mobilitäts-Barrieren abbauen

- Rezeption / Empfangsbereich mit Tisch und Stühlen
- Weiche Teppiche vermeiden
- Gäste auf das Zimmer begleiten um Hindernisse zu erkennen und Massnahmen zu ergreifen
- Gepäck auf das Zimmer bringen
- Hilfsmittel wie mobile Rampen zeigen
- Unnötige Möbel sollten auf Wunsch entfernt werden
- Kabel im Bewegungsraum vermeiden



Visuelle-Barrieren

- Orientierung
 - Leitlinien, Beschriftung, Anzeigetafeln, Webseite, Warnhinweise
- aber auch:
 - Schlechtes Licht, Farbwahl und Kontraste
- Glastüren / Schiebetüren
- Objekte, die in den Bewegungsraum reichen



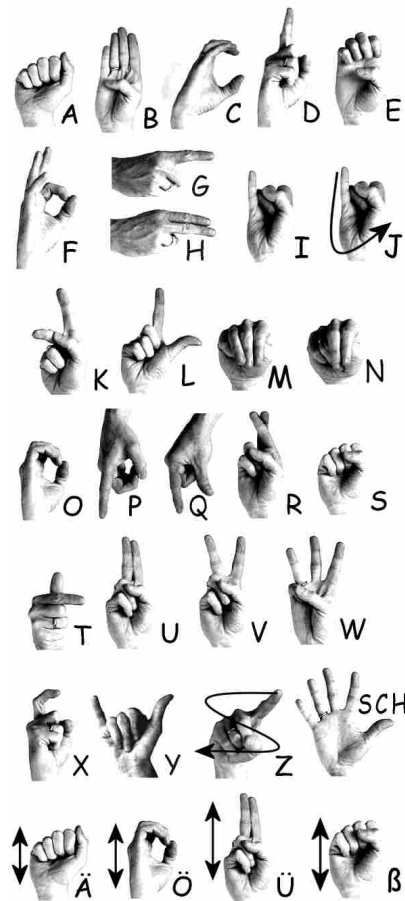
Visuelle-Barrieren abbauen

- Immer erst fragen, bevor man „hilft“. Aber nicht zweimal das Gleiche fragen!
- Sehbehinderte Gäste vor dem Hotel, Restaurant begrüßen
- Personal vorstellen
- Blinde Menschen halten sich am besten am Ellenbogen fest, wenn sie geführt werden.
- Ausdrücke vermeiden wie: hier oder dort; schauen sie da!
- Lift erklären
- Türgriff für die Zeit des Aufenthalts markieren



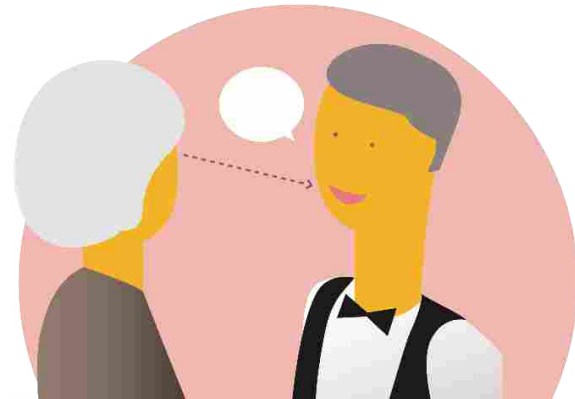
Auditive-Barrieren

- Meist sind alle Einweisungen mündlich - Sprache
- Hintergrundgeräusche
- Fremdsprachen
- Gebärdensprache ist nicht überall gleich
- Feuersalarm

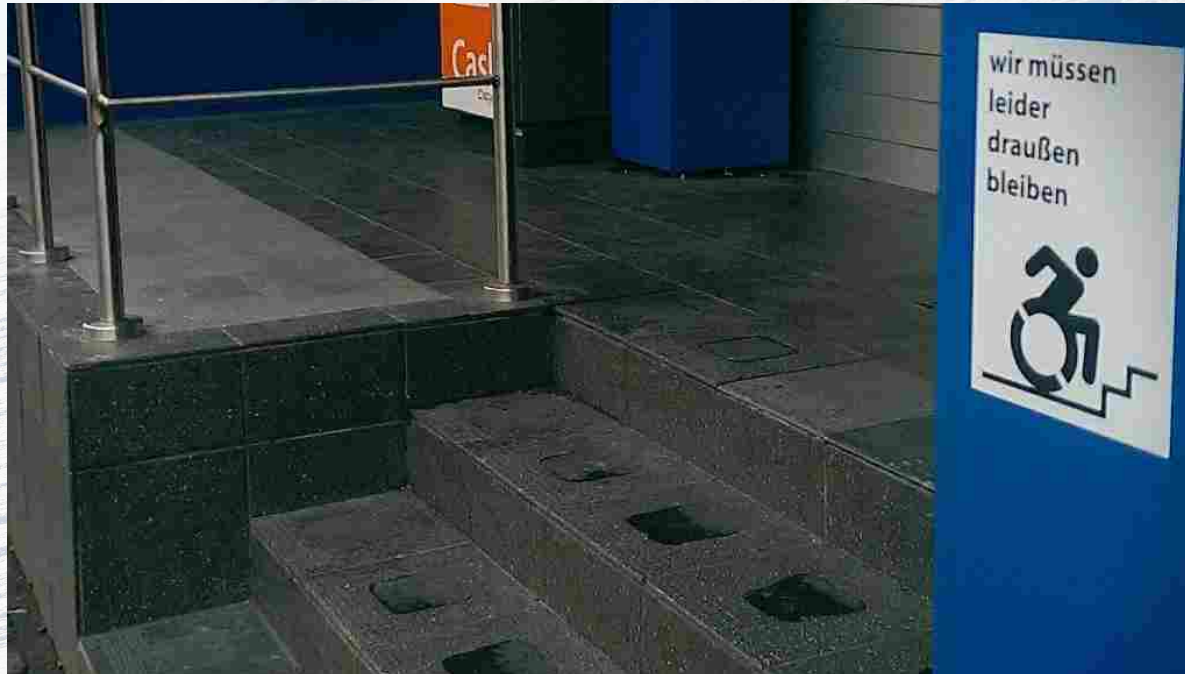


Auditive Barrieren abbauen

- Blickkontakt beim Sprechen - Lippenlesen
- Erst sprechen - dann zeigen = 2 getrennte Handlungen
- Hintergrundgeräusche stören - leises Zimmer!
- Alles schriftlich vorlegen
- Kommunikation per SMS oder Chat anbieten
- Hilfe bei Buchungen anbieten:
Restaurantreservierung, Taxi etc.



3. Barrierefreiheit in Hotels und Gebäuden



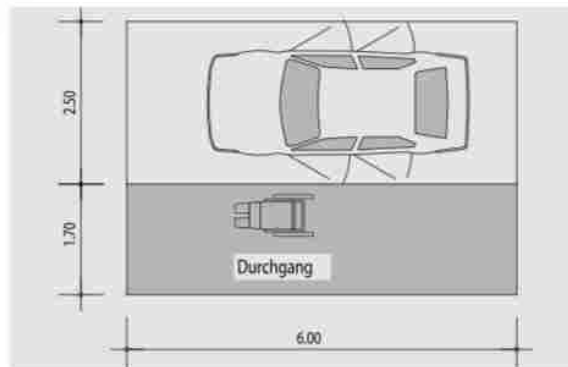
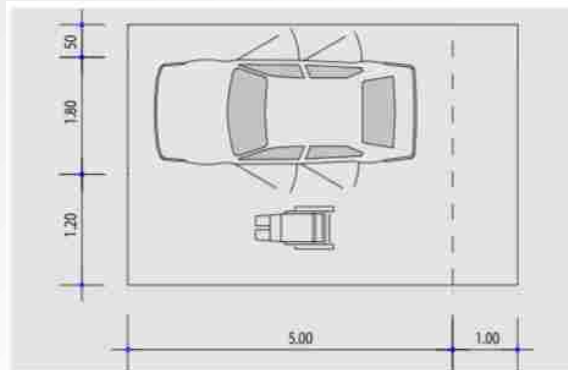
Barrierefreies Hotel

- Parkplatz
- Eingang
- Lift
- Notausgang
- Hotelzimmer
- Öffentliches WC
- Restaurant
- Spa



Parkplatz

- CH: 1 in 25
- Ladestation?



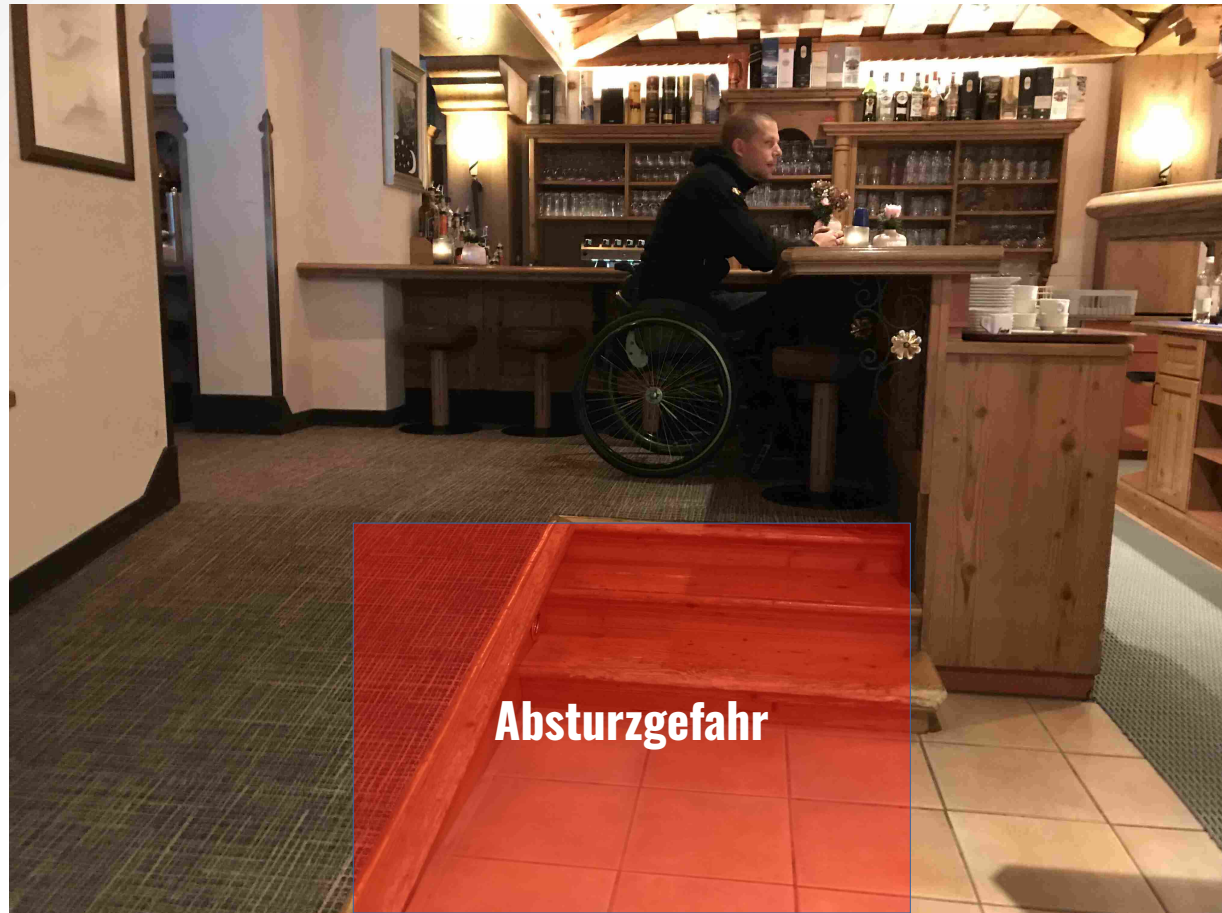
Parkplätze und Aussenbereich

- Kopfsteinpflaster
- Rasensteine
- Loser Kies
- Schnee, Eis
- Sand



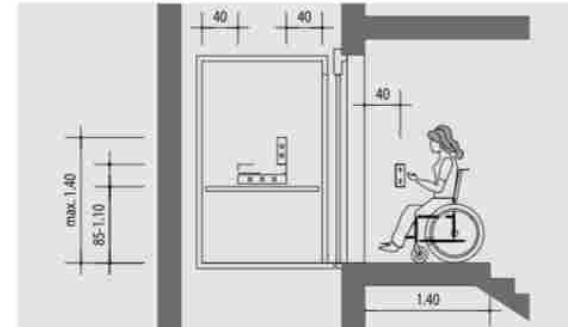
Lobby & Eingangsbereich

- Türen (Drehtüren...)
- Böden (Teppich)
- Möbel im Gang
- Rezeption
- Lift
- Hotelbar
- Alles auf einem Stock !!!



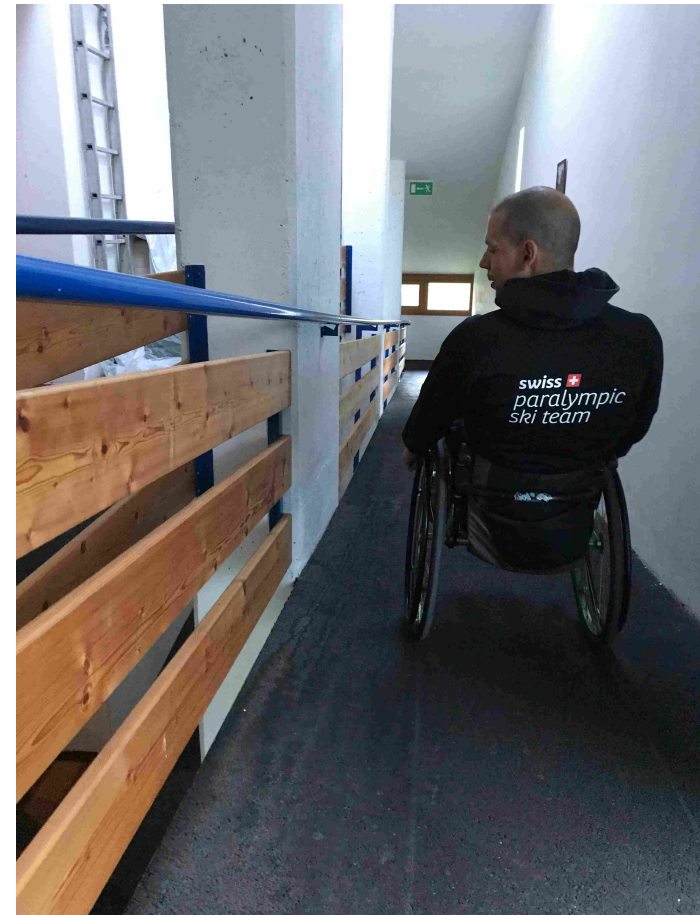
Lifte

- 1m40 x 1m10 im Innenraum
- 80cm Türbreite
- 1m40 x 1m40 vor dem Lift
- Haltegriffe
- Spiegel
- Reliefschrift + Stockwerk Ansagen



Notausgang

- Zimmer im Erdgeschoss
- Brandschutzzonen oder Lifte
- Detaillierte Informationen für die Feuerwehr
- „Rampen-Haus“
- Leitlinien für Blinde
- Feueralarm für Gehörlose



Gästezimmer

- 1m40 x 1m40 zum Drehen
- Kleiderschränke die erreichbar sind
- Ebenerdiger Balkon
- Minibar höher
- Türspion
- Unnötige Möbelstücke entfernen
- Fluchtplan für „Rollis“

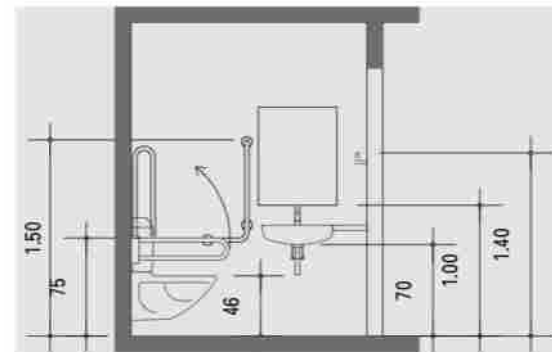
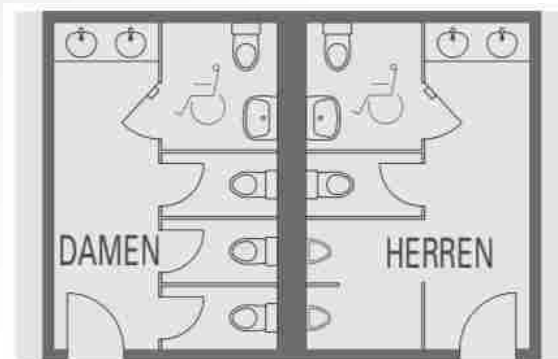


Gästezimmer Bad

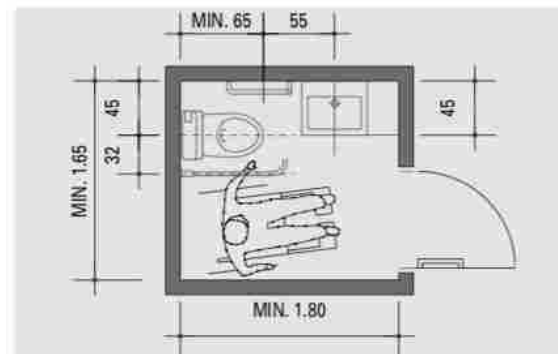


Öffentliche WCs

- CH: SIA 500 Norm
- Separater Wickelraum
- Verteilt im ganzen Hotel



eurokey.ch
pro infirmis



Restaurant

- Unterfahrbare Tische
 - Verschiebbare Einrichtung
 - Alle Tische leicht zu erreichen
 - WC in der Nähe des Restaurants
 - Genügend Platz zwischen den Tischen
-
- Licht
 - Geräuschkulisse
 - Menu in leichter Sprache / Allergien etc...



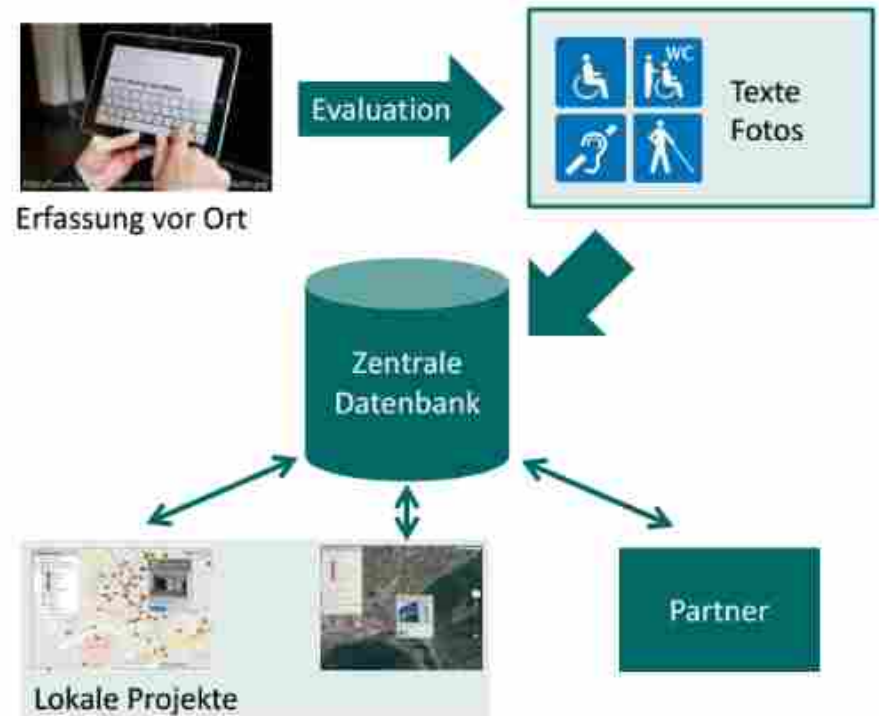
4. Erfassung von Zugänglichkeitsdaten



ZUERST

- Von ProInfirmis in Leben gerufen.
- Baut auf SIA 500 Norm auf.
- Abweichungen der Norm werden in Form von «eingeschränkt» oder «nicht zugänglich» Piktogrammen gekennzeichnet.
- Nur professionelle Erfasser
- Nur Web-Lösung

ZUERST - ZUgänglichkeitsERfassungSTool

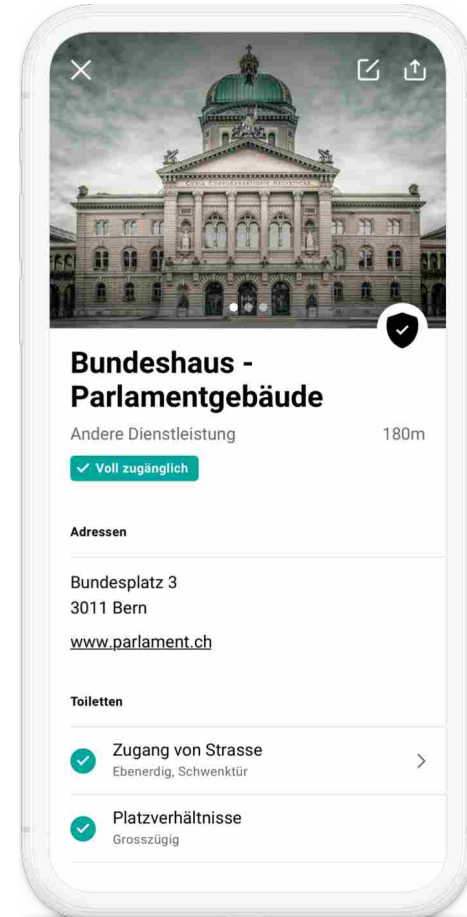


Ginto

- Wird vom STV unterstützt.
- Ginto hat eine App / Benutzerprofil erstellen
- Selbstdeklaration vs. Professionelle Erfassung
- Keine «Bestrafung» wenn SIA 500 Norm nicht eingehalten ist
- Behinhaltet zusätzliche Daten von: ZUERST, ParaMap, Eurokey usw.

=> Ziel von Sitios ist es eine einheitliche Plattform für die gemeinsamen Daten zu schaffen.

- Web und App Lösung
- Einbinden von Karten auf Webseiten



5. Inklusiver Webauftritt



Inklusiver Webauftritt

Aufbau:

- «Landingpage Barrierefreiheit» vs. Inklusive Kommunikation
- Limitation der Systeme

Inhalt:

- Bildsprache
- Informationen verlinken
- Relevante Daten



6. Überblick über relevante Organisationen und Anlaufstellen



Ferien
und Freizeit
für Menschen mit
Behinderungen



Reisen & Sport

Pro Cap



Claire &
George



Stiftung denk an
mich

Entwickeln und Testen von Angeboten



WheelLife Solutions
Beratung und Tests



Pro Infirmis
Kulturangebote



Slowlution
Reiseplaner



Stiftung Denk an mich
Spielplätze

Informationen zur Zugänglichkeit



MountOn
ActivityTesting



Procap
Wander-
wege



Pro
Infirmis
Eurokey
Standorte



Accessibility
Data
Parkplätze



STV
Paramap
Parkplätze
Hotels



Procap
Kulturelle
Angebote



WC-
Guide
Toiletten



WC-
Guide
Wohnen



EnableMe
Öffentlich
zugängliche
Gebäude



Barrierefreie
Schweiz (FVBS)
Touristische
Angebote

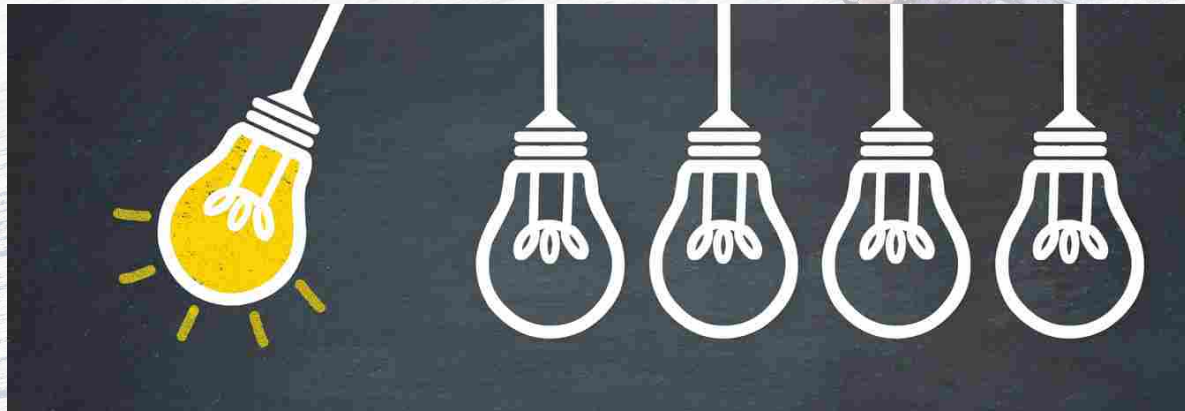


Pro Infirmis
öffentlich
zugängliche
Gebäude



AccessibilityG
uide
öffentlich
zugängliche
Gebäude

7. Praktische Tipps



Praktische Tipps

- **Direkt ansprechen:** Nicht nur mit der Begleitperson sprechen: Menschen mit einer Behinderung sind nicht alle schwerhörig oder weniger aufnahmefähig & vor allem kein «Anhängsel».
- **Fragen statt annehmen:** ABER nicht immer das Gleiche! Nie einen Rollstuhl, Blindenstock, Körper etc. ohne Zustimmung anfassen.
- **Barrierefreiheit kommunizieren:** Zugänge, Toiletten & Hilfsmittel.
- **Geduldig sein:** Informationen in einfacher Sprache übermitteln – Nachfragen.
- **Ruhiges Umfeld schaffen:** Sitzmöglichkeiten, Lärmschutz aber vor allem Stress vermeiden.
- **Abläufe erklären:** Sicher stellen, dass der Ablauf für alle Beteiligten klar ist – Hilfestellung wo nötig.

Praktische Tipps

- **Eine neutrale und respektvolle Sprache verwenden**, ohne Verniedlichungen oder Mitleid auszudrücken.
- **Barrieren ernst nehmen und objektiv informieren**, anstatt sie zu ignorieren oder kleinzureden.
- **Auf respektvolle Kommunikation achten** und persönliche oder medizinische Fragen nur thematisieren, wenn sie von der betroffenen Person selbst angesprochen werden.
- **Im Hotelbereich:**
 - Gäste beim Check-in durch eine Begleitung aufs Zimmer unterstützen.
 - Eine barrierefreie Umgebung sicherstellen, indem unnötige Stühle entfernt, Türen gut sichtbar markiert und Notfallmassnahmen klar kommuniziert werden.
 - Hilfsmittel wie einen Duschstuhl bei Bedarf bereitstellen.

Praktische Tipps / Stephan's Takeaways

Keine Angst haben – Wir sind auch nur Menschen

- «Muss man dir helfen?» - «Darf» oder «wie kann» senden eine andere Message
- Türen aufhalten ohne «Acht auf die eigenen Füße» ;)
- «Das kannst du doch eh nicht...» oder «willst du da wirklich mitmachen?»
- Vorurteile, welchen man täglich begegnet... – wir wissen genau was wir uns zutrauen können.

«Ich gehe / fahre in die Ferien und möchte nicht unbedingt darüber sprechen, warum ich im Rollstuhl sitze!»

Würdest du einen anderen Skifahrer ansprechen und sagen, dass du es toll findest, **dass** er fährt?

Fragen?



Stephan Gmür

WheelLife-Solutions

Stradun 197

7550 Scuol

stephan@wheelife-solutions.ch

