

D Checkliste für Gäste mit Kognitiver / Geistiger Einschränkung

1. Kriterium

Erstkontakt / Sprache

- Besondere Hinweise für die Kommunikation mit Menschen mit intellektuellen und kognitiven Einschränkungen, z.B. „Du-Anrede“ nur, wenn Ihnen tatsächlich das „Du“ angeboten wurde.
- Kommunizieren Sie in einer leicht verständlichen Sprache ohne Fremdwörter, ohne Abkürzungen, ohne Redewendungen mit vielfacher Bedeutung.
- Menschen mit intellektuellen und kognitiven Einschränkungen können oft nur eingeschränkt Informationen lesen und/oder verstehen.
- Sie sind daher häufig - zumindest in der ersten Phase ihres Aufenthaltes auf Unterstützung angewiesen.
- Sprechen Sie mit allen Ihren Gästen **immer** in Erwachsenensprache.
- Überprüfen Sie immer wieder, ob Ihre Information verstanden wurde.
- Gehen Sie auf Fragen mit einfachen Sätzen präzise, sachlich und höflich ein.
- Nehmen Sie sich Zeit für die Kommunikation.

2. Kriterium

Unterkunft /Verpflegung

- Mitarbeitende der Rezeption **gehen für den Empfang auf den Gast/die Gästin zu.**
- Neue oder stressige Situationen können auf diese Gäste belastend wirken.
- Verwenden Sie vorgefertigte Ja/Nein-Fragen. Zum Beispiel: Benötigen Sie ein Doppelzimmer? Wüsche Sie ein Einzelzimmer? Möchten Sie ein Zimmer mit Balkon, etc.?
- Begegnen Sie den Menschen mit Geduld.
- Begleiten Sie den Gast/die Gästin und **erklären** das Zimmer, **fragen** Sie, was er/sie wissen möchte!
- Klare Informationen über die Freizeiteinrichtungen im Hotel, die Essenszeiten, den Umgang mit Zimmerschlüssel, Aufzug, Fluchtweg etc. helfen Ihren Gästen und erleichtern ihnen, sich zurechtzufinden.

3. Kriterium

Service / Gastronomie s.h. Punkt 2

4. Kriterium

Abreise

- Nach Wünschen fragen, u.a. ob ein Transfer zum Bus, Bahnhof etc. durch das Personal organisiert werden soll.