

# Bürgerservicestelle Wiener Neustadt

**Anregungen und Empfehlungen  
zur demenzfreundlichen Gestaltung  
und Förderung der Orientierung**

*„Kleine Veränderungen, die Großes bewirken“*



**Cornelia Depisch, B.A.**

**[[cornelia.depisch@gmx.at](mailto:cornelia.depisch@gmx.at)]**

## VORWORT

---

Die vorliegenden Empfehlungen entstanden 2021/22 im Zuge des Bachelorprojekts „Die demenzsensible Bürgerservicestelle“ (Depisch, 2022; Depisch, 2021) des Studiengangs Ergotherapie an der Fachhochschule Wiener Neustadt. Ziel dabei war, Möglichkeiten für eine demenzfreundliche Gestaltung hinsichtlich Leit- und Orientierungssystem für die Bürgerservicestelle Wiener Neustadt aufzuzeigen.

Im Zuge der ersten Bachelorarbeit (Depisch, 2021) wurde einerseits in wissenschaftlichen Datenbanken nach aktueller Forschung hinsichtlich demenzfreundlicher Gestaltungsmöglichkeiten gesucht, andererseits erfolgten Analysen thematisch passender Studien. Für die abgeleiteten Empfehlungen wurde ergänzend sogenannte graue Literatur, wie beispielsweise Broschüren und Internetquellen, herangezogen. Auch eigene Überlegungen, welche während bzw. nach der Begehung der Bürgerservicestelle Wiener Neustadt im August 2021 entstanden, finden sich in diesen Empfehlungen wieder.

Indem das Leit- und Orientierungssystem der Bürgerservicestelle Wiener Neustadt adaptiert wird, soll der notwendige Schritt in eine demografisch nachhaltige Zukunft gelingen. Sofern die Lebensumwelt für Menschen mit Demenz optimiert und gut durchdacht ist, können sie sich länger auf ihre verbleibenden Orientierungsfähigkeiten verlassen, benötigen gegebenenfalls weniger Unterstützung und bleiben daher länger selbstständig in ihrer Community.

Mein besonderer Dank gilt Herrn David Schiemer, Leiter der Bereiche Bürgerservice und Personenstandswesen des Magistrats der Stadt Wiener Neustadt, der sich für dieses Projekt bereitgestellt hat und stets offen für Fragen und Auskunft war. Weiters möchte ich mich bei Frau Verena C. Tatzler für ihre durchgehend unterstützende und kompetente Beratung seitens der Fachhochschule Wiener Neustadt bedanken.



**Cornelia Depisch, B.A.**

Studentin Ergotherapie  
Fachhochschule Wiener Neustadt

# INHALTSVERZEICHNIS

---

<b><i>Allgemeines zum Thema demenzfreundliche Gestaltung</i></b>	<b>1</b>
Farben und Kontraste	3
Licht	4
Piktogramme und Beschilderung	5
Wegeleitsysteme und Orientierungspunkte	6
Sicherheitsaspekte	8
<b><i>Konkrete Empfehlungen und Umsetzungsideen</i></b>	<b>9</b>
Eingangsbereich & Anmeldung	11
Aufzüge	16
Treppenhaus & Gänge	21
Warteräume	25
Toiletten	28
Beschilderung	31
<b><i>Literatur- und Quellenverzeichnis</i></b>	<b>35</b>



## *Allgemeines zum Thema demenzfreundliche Gestaltung*





Eine wertschätzende und bedarfsorientierte Umfeldgestaltung beeinflusst das Wohlbefinden des Menschen positiv. Herkömmliche Alterungsprozesse und auch die Demenz führen zu einem Rückgang von Orientierungs- und Navigationsfähigkeiten. Die damit einhergehenden Schwierigkeiten werden bei Personen mit leichter kognitiver Beeinträchtigung oder Demenz gerade in ungewohnten oder neuen Umgebungen noch deutlicher. Damit sich diese Personengruppe in öffentlichen Einrichtungen leichter zurechtfinden kann, müssen Umgebungen so gestaltet sein, dass sie räumliche Orientierung fördern sowie nachlassende Navigationsfähigkeit kompensieren. Diese Anpassungen sind aber für alle Bürger\*innen sinnvoll.

Die Gestaltung von (öffentlichen) Einrichtungen, insbesondere für Menschen mit demenziellen Beeinträchtigungen und ältere Personen, darf nicht unter dem Motto „*Viel hilft viel*“ erfolgen. Ein Zuviel des Guten führt zu Irritationen und Überforderung und löst zudem Ängste aus. Infolgedessen sollten im Zuge der Adaptierungen gewisse Grundregeln beachtet werden, um Personen mit kognitiven Einschränkungen das Leben in der Umgebung so harmonisch wie möglich zu gestalten. Beispielsweise kann durch die richtige Auswahl des Bodenbelags eine bessere Orientierung geschaffen werden. Räume, die nicht betreten werden sollen, können durch eine entsprechende Farbauswahl abgegrenzt werden. Großformatige Muster sollten vermieden werden, da sie eher für Verwirrungen sorgen.

Das Angebot an demenzfreundlicher Raumgestaltung muss ganz besondere Kriterien erfüllen, um ein ausreichendes Maß an Lebensqualität, Sicherheit, Orientierung und Integrität zu gewährleisten. Wichtig ist, sich bei der Raumgestaltung immer wieder deutlich zu machen: **Menschen mit Demenz nehmen ihre Umgebung nicht mehr ausschließlich über den Verstand wahr, sondern über Gefühle, Emotionen und das Herz. Das Herz wird nicht dement.**

## Farben und Kontraste



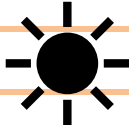
Farben haben einen großen Einfluss auf unsere Stimmung. Sie stimulieren, wecken Erinnerungen und Assoziationen, geben Orientierung. Farbliche Assoziationen bestimmen so Umwelt und Alltag, steuern Verhalten und Handlungen. Mit dem gezielten Einsatz von Farbkonzepten lassen sich die Gefühlswelt und die Orientierungsfähigkeit der Menschen positiv beeinflussen.



### Empfehlungen:

- ☛ **Räume** sollten **warm und hell** gestaltet werden. Alle **warmen und erdigen Farbtöne** sind im Langzeitgedächtnis gespeichert und werden auch noch im Alter als angenehm empfunden.
- ☛ **Farbkontraste** schaffen Unterscheidungen zwischen Bodenbelag, Wänden und Decke sowie Fenstern und Türen. Sie unterstützen so eine **verbesserte Raumwahrnehmung**.
- ☛ **Pastellfarben** sollten vermieden werden, da sich durch diese **keine Kontrastwirkung** ergibt. Auch **auffällige und großflächige Muster** an Wänden, Gardinen und Teppichen führen schnell zu **Verkennungen**.
- ☛ **Bodenbeläge** in **warmen, dunkleren Farbtönen** symbolisieren **Trittfestigkeit**. Ein Bodenbelag in Blau wird mit einer Wasseroberfläche in Verbindung gebracht, Schwarz oder Dunkelgrau lösen Ängste vor unbekanntem Tiefen und Abgründen aus.
- ☛ Mit **Farben** können auch **Signale** gesetzt werden, um eine Orientierung zu geben. Alle **Metallic-Effekte** können **Blendung und Ängste** auslösen.
- ☛ Mit einer angepassten Farbgebung und ausgewählten Gestaltungselementen können **Dinge visuell verschwinden** und der **Blick auf andere Dinge umgelenkt** werden.

## Licht



Licht kommt bei der Raumgestaltung eine ganz zentrale Bedeutung zu, denn Licht ermöglicht uns das Sehen und bestimmt die Atmosphäre im Raum.



### Empfehlungen:

- ☛ Bei der Gestaltung sollte prinzipiell darauf geachtet werden, dass eine **gute Mischung aus natürlichem Tageslicht und künstlichem Licht** vorliegt.
- ☛ Eine **Mischung aus direktem** (Steh- und Tischlampen) **und indirektem** (Deckenlampen) **Licht** ist für eine gute Ausleuchtung hilfreich.
- ☛ Der gezielte Einsatz von Lichtgestaltung ist hilfreich, besonders bei der speziellen **Ausleuchtung von dunklen Ecken** (besonders auch auf Treppen), aber auch bei der **Orientierung über gesonderte Lichtpunkte**.
- ☛ Möglichen Blendungen durch Sonnenlicht und Schattenbildern an den Wänden und auf den Fußböden sollte entgegengewirkt werden. Für Menschen mit Demenz ist eine **ausreichende Helligkeit (500 Lux auf Augenhöhe)** wichtig, da Helligkeitsunterschiede verunsichern und Schatten Angst verursachen können.

## Piktogramme und Beschilderung



Beschilderungen aus der Kombination von Schrift und dreidimensionalen bzw. haptischen Darstellungen fördern auf sehr einfühlsame und wertschätzende Art und Weise verbleibende Orientierungsmöglichkeiten. Zudem wirken sie als aktivierende und unterhaltsame Wegbegleiter auf trostlosen Flurstrecken.



### Empfehlungen:

- Farben und Kontraste sind ein wichtiger Bestandteil der Beschilderung. Die meisten Schilder enthalten Wörter und Objekte, die eine andere Farbe als der Hintergrund haben. Dieser Kontrast wirkt sich auf die **Lesbarkeit des Schildes** aus.

Black on yellow	Blue on yellow	Yellow on brown
Black on white	White on green	Red on white
Yellow on black	White on brown	Yellow on red
White on blue	Brown on yellow	Red on yellow
Yellow on blue	Brown on white	White on red
Green on white		

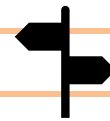
Abbildung 1: Wirkungsvolle Farben und Kontraste (Quelle: Dementia Enabling Environments, 2020).

- Menschen mit Demenz können Hinweise, die nur grafische Informationen und Symbole beinhalten, kaum noch interpretieren, wohingegen das **Hinzufügen von Schriftzügen** eine **Orientierung erleichtert**.
- Dreidimensionales Denken** kann beeinträchtigt sein, was bei der Gestaltung von Piktogrammen sehr wichtig ist.
- Schriftzeichen oder Piktogramme werden meist nicht mehr erkannt, teilweise aber auch verkannt oder fehlgedeutet. **Sinngabende Darstellungen oder Darstellungen mit Bezug zu der Erlebniswelt** der Betrachter\*innen erzielen hingegen eine sehr große Aufmerksamkeit.



- ☛ Es ist darauf zu achten, dass die **Bilder zum Text passen**. Bilder unterstützen die Wörter in einem Text und unterstreichen dabei dessen Bedeutung. Als Bilder eignen sich beispielsweise **Fotos, gezeichnete Bilder oder Piktogramme**.
- ☛ Beim Anbringen von Beschilderungen und visuellen Informationsträgern muss darauf geachtet werden, dass das Blickfeld von älteren und besonders von Menschen mit Demenz häufig nach unten gerichtet ist. Daher sollte die einer Tür zugeordnete **Beschilderung in einer Höhe von 120-140 cm über dem Fußboden** angebracht werden.

## Wegeleitsysteme und Orientierungspunkte



Orientierungssysteme sind in ihrer Effektivität umso wirkungsvoller, je mehr sich der Mensch damit identifiziert. Als prägnante Erinnerungsmerkmale erzielen ausgewählte Gestaltungselemente in einer reduzierten Darstellung einen hohen Wirkungsgrad.



### Empfehlungen:

- ☛ Orientierungssysteme mit einer **konzeptionellen Themen- bzw. Farbgestaltung** bieten aufgrund ihrer **Einheitlichkeit und Wiedererkennung** eine enorme Erleichterung für sämtliche Nutzer\*innen.



Abbildung 2: Farbliches Leitsystem (Quelle: SIGOO GmbH, 2022).

- ☛ **Eyecatcher** sind Darstellungen, die sofort ins Auge fallen. Sie liefern **erste Eindrücke** und geben **Rückschlüsse auf den Gesamtkontext**. Als Assoziationsträger fungieren sie als wirkungsvolles Symbolmerkmal bei Wegeleitsystemen.
- ☛ **Dreidimensionale Darstellungen**, die zudem **haptisch erfahrbar** sind, liefern auf verschiedenen Wahrnehmungsbereichen ein bedeutungsvolles Angebot, den Menschen auf seiner Gefühlsebene anzusprechen. Bei Menschen mit Demenz ist dies der am längsten erhaltene Kommunikationskanal.
- ☛ Als nachhaltiges Wiedererkennungsmerkmal zur Orientierungsförderung eignen sich Bilder mit sogenannter „**Alltagsmalerei**“, die sich Alltagssituationen oder Gegenstände aus vergangenen Kindheitstagen zunutze macht.
- ☛ Menschen mit demenziellen Beeinträchtigungen können das eigene Spiegelbild oft nicht mehr richtig einschätzen. Diese **visuellen Verkennungen** sollten beispielsweise durch das Abhängen von Spiegel oder ein teilweises Verdecken durch Vorhänge vermieden werden. Auch eine aufgeklebte Milchglasfolie kann die irritierenden Spiegelungen reduzieren. Gleiches gilt für spiegelnde Oberflächen auf Möbeln (Glas und Chrom) oder Böden (spiegelnde Fliesen).
- ☛ Um eine **zeitliche Orientierung** zu unterstützen, sollten **große Uhren (möglichst analog und mit großen Zeigern)** an unterschiedlichen Stellen angebracht werden, die wahrnehmbar die Zeit „zählen“.
- ☛ **Große Wandkalender**, die das Datum und den Wochentag anzeigen helfen ebenso bei der zeitlichen Orientierung. Hilfreich hierbei sind besonders Kalender, die über ein Foto noch eine jahreszeitliche Orientierung geben.
- ☛ **Zur Jahreszeit passende Dekorationen**, wie z.B. Osterkränze, Blütenzweige, Sommerblumen, Adventskränze oder ein Tannenbaum dienen als Orientierungspunkte.

## Sicherheitsaspekte



Durch räumliche Desorientierung und Vergesslichkeit können sich die Gefahren im Alltag erhöhen. Offensichtliche Gefahrenpotenziale sollten beseitigt werden, damit Menschen nicht sich selbst oder andere unnötig gefährden. Dazu gehören Stolperfallen, rutschige Bodenbeläge oder Treppen ohne Geländer. Mittlerweile gibt es jedoch viele Hilfsmittel, mit denen viele Einschränkungen ausgeglichen werden können.



### Empfehlungen:

- ✦ **Handläufe** geben **Sicherheit und Orientierung**, nicht nur für Menschen mit Demenz. Es gibt eine Vielzahl unterschiedlicher Modelle.
- ✦ **Haltegriffe** geben **Sicherheit und Stabilität**. Sie können überall dort angebracht werden, wo sie gebraucht werden, beispielsweise im Sanitärbereich. Um eine bessere Orientierung zu geben, ist es sinnvoll, die Haltegriffe in einer Kontrast- bzw. Signalfarbe zu wählen.



## Konkrete Empfehlungen und Umsetzungsideen





Öffentliche Einrichtungen und Institutionen wie beispielsweise Behörden, Krankenhäuser, Bibliotheken oder Museen stellen oftmals nicht nur für Menschen mit Demenz strukturelle Barrieren dar. Öffentliche Einrichtungen sind häufig in komplexen Gebäudestrukturen untergebracht und werden von großen Besucher\*innenzahlen frequentiert. Die Orientierung der Besucher\*innen wird, in Verbindung mit ungewohnten Fachausdrücken, Sprachbarrieren und dem Umgang mit nicht alltäglicher Materie, stark gefordert und beansprucht.

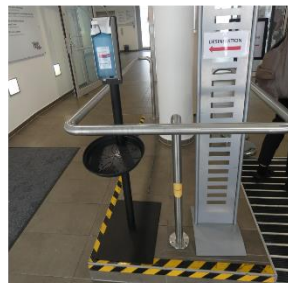
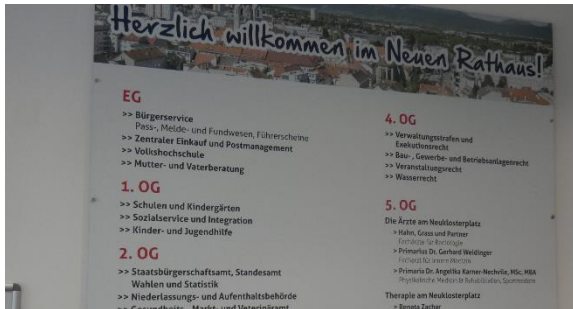


© Magistrat der Statutarstadt Wiener Neustadt

Die Bürgerservicestelle Wiener Neustadt stellt bereits seit dem Jahr 2007 im Neuen Rathaus der Stadt Wiener Neustadt für die Bürger\*innen eine barrierefreie Anlaufstelle für Behördenwege der Stadtverwaltung dar. Dieses Angebot soll durch eine Implementierung eines Leit- und Orientierungssystems sowie durch demenzfreundliche Gestaltungselemente erweitert werden.



## Eingangsbereich & Anmeldung



© Erika Depisch

## Außenbereich

- ☛ Die Tür öffnet sich automatisch, dies erleichtert den Zutritt besonders für ältere und gebrechliche Menschen.
- ☛ Die Vielzahl an Plakaten kann insbesondere bei Menschen mit Demenz zu einer Reizüberflutung führen. Die Anzahl sollte von daher reduziert und auf das Wesentliche beschränkt werden.
- ☛ Der Plakatständer vor der Eingangstür „versperrt“ den Weg und sollte daher einen anderen Platz finden.
- ☛ Die Glasfront führt zu Blendungen und Spiegelungen – Milchglas bietet eine geeignete Alternative.
- ☛ Das „Herzlich Willkommen“ ist nicht gut lesbar – die Schrift sollte sich vom Hintergrund deutlich abheben.
- ☛ Richtungspfeile oder Leitlinien am Boden fördern die Orientierung.
- ☛ Ein rutschfester Bodenbelag im Außenbereich kann Stürze verhindern. Positiv anzumerken ist, dass der Außenbereich wettergeschützt ist.

## Eingangsbereich

- ☛ Durch die Reizüberflutung wirkt der Eingangsbereich irritierend. Nicht Benötigtes sollte von daher entfernt werden.
- ☛ Der Eingangsbereich dient als Ausgangspunkt, hier sollten die Besucher\*innen einen Überblick über den Gebäudekomplex erhalten. Dies kann durch einen übersichtlichen Gebäudeplan mit gleichbleibendem Farbschema erfolgen. Farben und Kontraste geben dem Gebäude in allen seinen Teilen Ordnung und Struktur und unterstützen damit die Orientierung.
- ☛ Richtungspfeile oder Leitlinien am Boden sind überdies sehr zu empfehlen.

- ☛ Das Schild „Anmeldung“ ist insbesondere für Menschen mit Demenz zu hoch montiert. Es sollte gut lesbar und idealerweise 1,20 m über dem Boden angebracht werden. Auch eine demenzfreundliche Gestaltung des Schildes ist ratsam zur Förderung der Orientierung.
- ☛ Die Handläufe sind optisch unauffällig und könnten farbig gestaltet werden.
- ☛ Da es wichtig ist, Farbkontraste in die Bürgerservicestelle Wiener Neustadt zu bringen, ist es empfehlenswert, Innentüren in Farben zu streichen, die einen visuellen Kontrast zu den angrenzenden Wandflächen bilden, und Türgriffe so zu gestalten, dass sie leicht zu erkennen sind. Türgriffe, Klinken und Schlösser sollten für Menschen mit Demenz als solche erkennbar sein. Das gilt besonders für Toiletten, die im ganzen Haus in einer Signalfarbe gestrichen werden können, um schnell sichtbar zu sein.
- ☛ Eine Tür, die nicht selbstschließend ist und daher teilweise oder ganz offen gelassen werden muss, kann eine potenzielle Gefahr oder ein Hindernis darstellen. Daher wird vorgeschlagen, dass sich die Oberfläche der Vorderkante einer potenziell gefährlichen Tür optisch von der Hauptfläche der Tür kontrastieren sollte, damit ihr Vorhandensein deutlicher erkennbar ist.
- ☛ Eingangsmatten mit Bürstenprofilen sorgen für saubere Eingangsbereiche. In Kombination mit einem Leitsystem können sie als kontrastreiche Orientierungshilfe fortgeführt werden.
- ☛ Eine große (analoge) Uhr unterstützt hinsichtlich der zeitlichen Orientierung.

## Anmeldung

- ☛ Die Anmeldung dient als erste Anlaufstelle nach Betreten der Bürgerservicestelle und soll Fragen und Auskunftswünsche von Besucher\*innen klären. Aus diesem Grund sollte sich diese deutlich vom Raum hervorheben, dies kann durch farbliche Akzente erfolgen.
- ☛ Der graue Teppich auf dem grauen Boden ist nicht gut erkennbar, zudem sind Teppiche stets Stolperfallen. Ein Entfernen des Teppichs ist von daher ratsam.



- ☛ Ein Richtungspfeil zum Anmeldebereich verhindert, dass Besucher\*innen an diesem vorbeigehen.
- ☛ Das Schild „Anmeldung“ sollte optisch auffälliger gestaltet werden. Positiv anzumerken ist, dass dieses bereits eine Kombination aus Schrift und Symbol enthält.

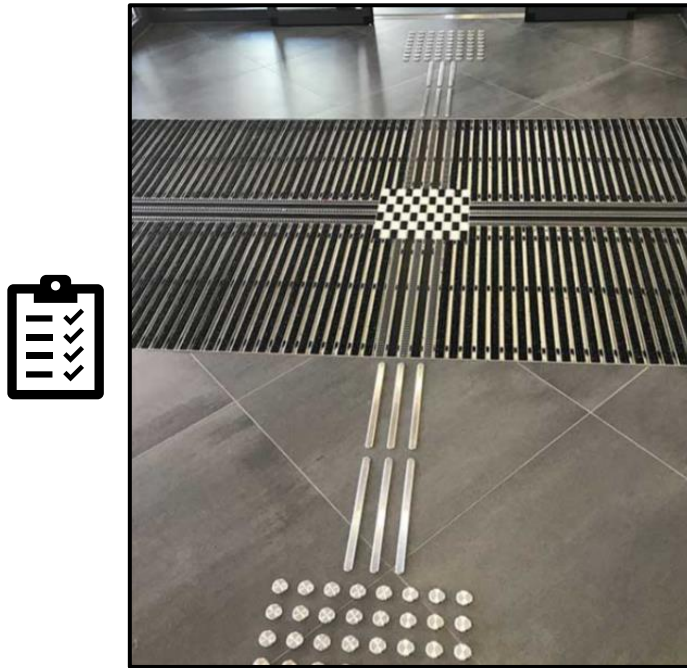


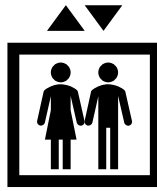
Abbildung 3: Sauberlaufmatte in Kombination mit Leitsystem (Quelle: HyperJoint GmbH, 2022).



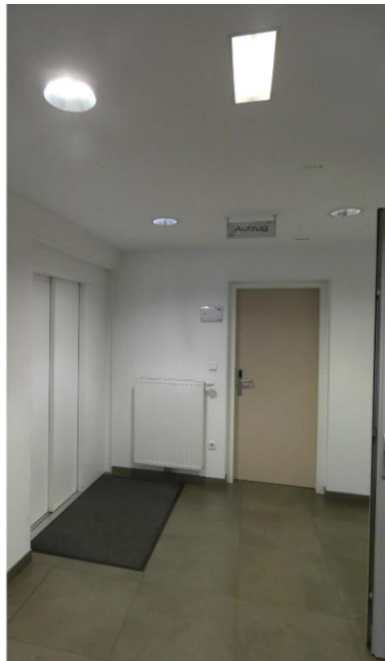
Abbildung 4: Beispiele diverser Bodenmarkierungen (Quelle: HyperJoint GmbH, 2022).

## Mögliche Adaptierung (Anmeldung)





## Aufzüge



© Erika Depisch

- ☛ Von außen ist nicht erkennbar, ob es sich um einen Personen- oder Lastenaufzug handelt. Dies kann durch eine geeignete Beschilderung (Schrift und/oder Piktogramm) gelöst werden.
- ☛ In den Aufzügen ist bereits eine Übersicht der Stockwerke vorhanden. Diese könnte zusätzlich noch farblich adaptiert werden. Auch empfiehlt es sich, diese Übersicht außerhalb der Aufzüge zu montieren.
- ☛ Weiters könnten die Knöpfe farblich adaptiert werden, um die Orientierung zu steigern.
- ☛ Eine gute Beleuchtung im Aufzug ist von großer Bedeutung, da enge Räume auf manche Menschen beängstigend wirken.
- ☛ Positiv hervorzuheben ist, dass der Aufzug breit genug für einen Menschen im Rollstuhl und gegebenenfalls eine Begleitperson ist.
- ☛ Aufzüge sind essentielle Verbindungspunkte und sollten von überall gut beschildert und leicht auffindbar sein. Jene Schilder, die an den Decken montiert sind, hängen zu hoch oben und sind von daher nicht gut sichtbar.
- ☛ Innentreppen, die verschiedene Stockwerke miteinander verbinden, stellen eine große physische Barriere für Menschen mit Demenz dar. Von daher sollten die Wege zu den Aufzügen sichtbar markiert werden, um diese Personen weg vom Treppenhaus hin zum Aufzug zu leiten.



Abbildung 5: Farblich gestaltete Aufzüge (Quelle: Architonic ArchDaily AG, 2017).

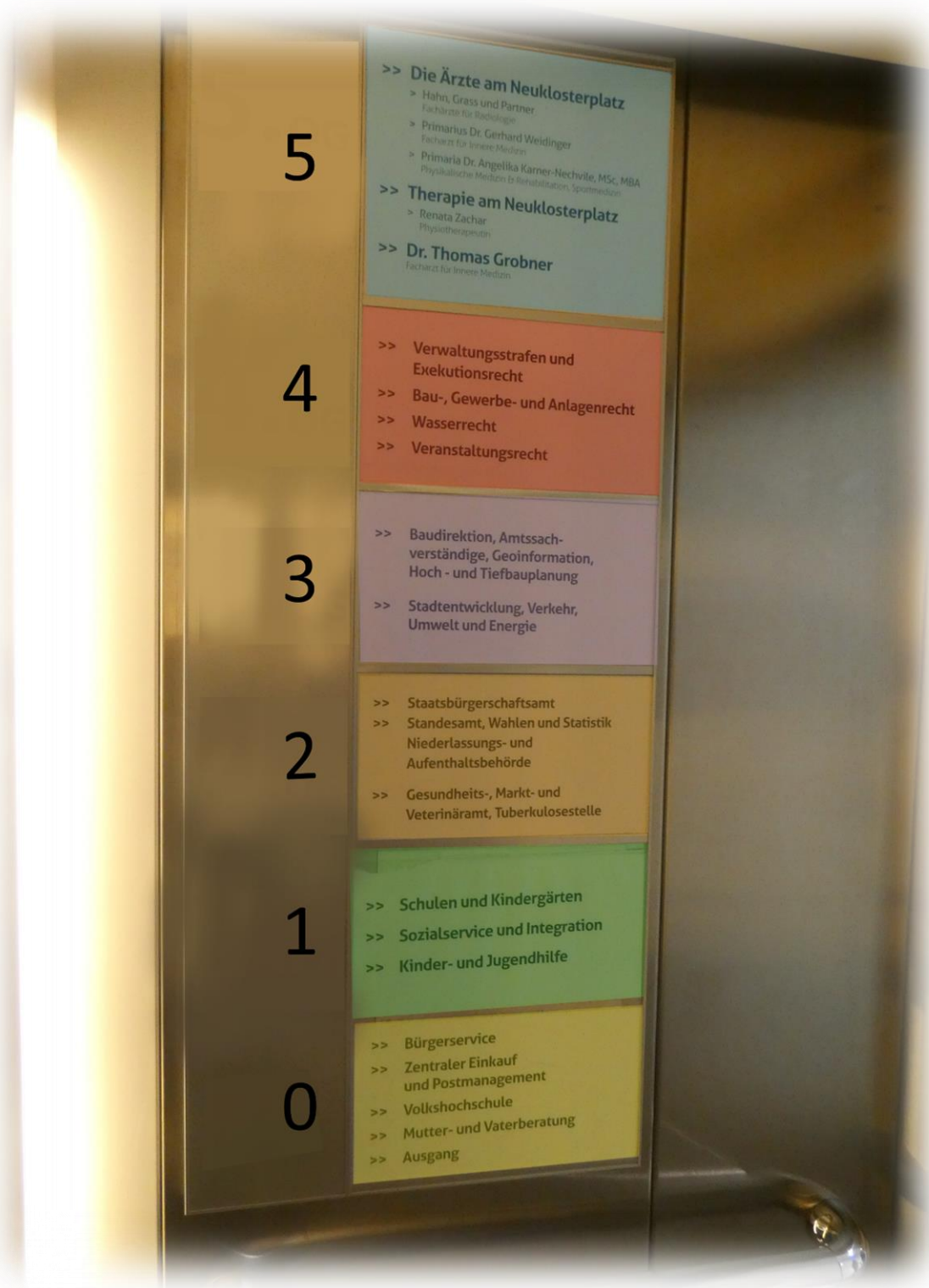


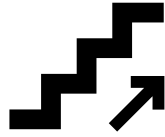
Abbildung 6: Diverse Aufzug-Beschilderungen (Quelle: Architonic ArchDaily AG, 2017).

## Mögliche Adaptierung (Aufzug Außenansicht)



## Mögliche Adaptierung (Aufzug Innenansicht)





## Treppenhaus & Gänge



© Erika Depisch



## Treppenhaus

- ☛ Zur Unterstützung der dreidimensionalen Wahrnehmung sowie zur Erleichterung der Bewegungsplanung wird bei Treppen eine seitliche Beleuchtung empfohlen. Mittels seitlicher Beleuchtungsleisten können Besucher\*innen der Bürgerservicestelle die Höhe der Stufe besser einschätzen, dies wiederum fördert die Sicherheit.
- ☛ Der Beginn einer jeden Stufe sollte mittels eines farblichen Streifens gekennzeichnet werden.
- ☛ Die bereits vorhandenen Handläufe könnten farblich zum jeweiligen Stockwerk passend gestaltet werden. Aufgrund erhöhter Sturzgefahr sind diese von großer Wichtigkeit, sie sollten sich deutlich von der Umgebung abheben.
- ☛ Das Treppenhaus ist ein wesentlicher Verbindungspunkt und sollte von überall gut beschildert sein.

## Gänge

- ☛ Unterschiedliche Farbschemen führen zu einem Wiedererkennen einzelner Räume. Diese Farbkontraste finden idealerweise auch an den Wänden Anwendung. Pfeile zur Wegfindung sollten sich durch gesättigte Farben gut sichtbar von den hellen Wänden abheben.
- ☛ Handläufe in den Gängen können durch farbliche Gestaltung zur Orientierung beitragen bzw. als Wegweiser dienen. Zudem unterstützen sie Personen mit Gangunsicherheiten.
- ☛ Handläufe aus Metall sind hygienisch einfach zu reinigen, fühlen sich aber unangenehm kalt an. Eine um den Metallhandlauf geklebte Folie kann hierbei Abhilfe schaffen. Empfehlenswert sind vor allem Handläufe aus Holz mit Rillen (Relief), da sie besonders für Menschen mit Demenz Orientierung geben und Laufwege lenken können.
- ☛ Der Fußboden sollte einheitlich und farblich unauffällig gestaltet sein, Pfeile und Leitlinien tragen zur besseren Orientierung unterstützend bei.

- ☛ Umweltmerkmale sollten genutzt werden, um die Wiedererkennung zu steigern. Durch die Verwendung von Pflanzen oder Bildern ist es möglich, ein repetitives Design zu durchbrechen und somit die Orientierung und den Wiedererkennungswert zu fördern. Bilder sorgen besonders dann für eine gute Orientierung, wenn diese Erinnerungen wach werden lassen, jedoch ohne Glasrahmen, da Glas reflektiert und blendet.
- ☛ Geeignete Motive kommen aus der Natur, da hier der Wiedererkennungswert für viele Personen sehr hoch ist. Die Farben sollten je nach Einrichtung Kontraste bilden, damit Ecken und Kanten gut erkannt werden. Auf eine gute blend- und schattenfreie Ausleuchtung ist zu achten.
- ☛ Räumlichkeiten, die von Besucher\*innen nicht betreten werden sollen, können durch ein Dimmen der Lichtquelle oder farbliche Zurückhaltung kaschiert werden. Dies betrifft vor allem Fluchtwege, da bei Menschen mit Demenz oftmals ein starker Weglaufdrang besteht.



Abbildung 7: Farbliche Gang-Gestaltungen (Quelle: Architonic ArchDaily AG, 2017).



Abbildung 8: Beispiel einer demenzfreundlichen Gang-Gestaltung (Quelle: Kingston Hospital, 2022).

## Mögliche Adaptierung (Treppenhaus)



© Erika Depisch



## Warteräume



© Erika Depisch

- ☛ Die Sitzgelegenheiten in den Warteräumen verfügen über eine harte Sitzfläche, dies erleichtert das Aufstehen. Ergänzende Armlehnen gewährleisten ebenso ein selbstständiges Aufstehen.
- ☛ Die Sessel könnten je nach Stockwerk in den entsprechenden Farben eingefärbt werden, dadurch erleichtern sie nicht nur die Orientierung, sondern werden auch deutlicher wahrgenommen.
- ☛ Möbel sollten stets so arrangiert werden, dass sie die Interaktion zwischen Besucher\*innen und Begleiter\*innen erleichtern.
- ☛ Um längere Wartezeiten zu überbrücken, sollten im Warteraum Beschäftigungsmöglichkeiten, wie z.B. Bücher, Zeitschriften und Spiele, angeboten werden.
- ☛ Das Bereitstellen von „ruhigen Ecken“ mit Tischen und Sesseln bietet den Besucher\*innen Raum, in Ruhe zu lesen oder etwaige Formulare auszufüllen.
- ☛ Zimmerpflanzen sorgen für ein angenehmes Raumklima und könnten noch bewusster und zielgerichteter eingesetzt werden.
- ☛ Um die Intimsphäre des Kindes zu wahren, sollte der Wickeltisch räumlich abgetrennt werden. Auch empfiehlt es sich, diesen farblich von der Wand abzuheben und zu beschildern. Der Kübel für die Windeln steht ungünstig neben dem Heizkörper. Idealerweise bietet sich ein wiederverschließbarer Windelkübel an.
- ☛ Das Aufhängen von Bildern bereichert die Raumatmosphäre positiv. Motive aus der Natur oder aus Wiener Neustadt und Umgebung steigern das Wohlbefinden und fördern die Kommunikation.
- ☛ Durch Raumteiler können große und unübersichtliche Räume optisch verkleinert werden.
- ☛ Vor allem in Warträumen ist eine gute Akustik dringend notwendig. Ein permanenter Geräuschpegel kann bei Menschen mit Demenz zu einer Überforderung führen. Beispielsweise kann hinter die Leinwand eines Bildes Styropor geklebt werden. Auch das Anbringen von Schallschluckelementen erweist sich als sinnvoll.
- ☛ Zur Unterstützung der zeitlichen Orientierung helfen große analoge Uhren mit großen Zeigern, große Wandkalender sowie zur Jahreszeit passende Dekorationen.

## Mögliche Adaptierung (Warteraum)



© Erika Depisch



## Toiletten



© Erika Depisch

- ☛ Positiv anzumerken ist, dass die Sanitärbereiche bereits kontrastreich hinsichtlich Wandfließen gestaltet sind. Auch wurde auf jede Form von Metallic-Ausstattung verzichtet, dies würde zu Blendungen führen.
- ☛ Wichtig ist es außerdem, Toilettensitze (evtl. auch Toilettenpapierhalter sowie Haltegriffe und andere wichtige Objekte) ebenfalls farblich zu gestalten. Hierfür eignet sich besonders die Farbe Rot.
- ☛ Es empfiehlt sich, auf allen Toiletten Haltegriffe zu ergänzen, da diese beispielsweise auch von Menschen mit Demenz aufgesucht werden und diese die Sicherheit unterstützen.
- ☛ Kleine Bad-Mülleimer sollten nicht nur auf Damentoiletten, sondern auch auf Herrentoiletten bereitgestellt werden.
- ☛ Die Notfallklingel ist sehr weit hinten angebracht und daher im Notfall nicht gut zu erreichen. Diese sollte körpernaher montiert werden.
- ☛ Neben Herren- und Damentoiletten finden sich auch barrierefreie WCs in der Bürgerservicestelle. Empfohlen wird zudem das Angebot von Unisex-Toiletten. Diese können einerseits von Menschen aufgesucht werden, die sich keinem Geschlecht zuordnen möchten. Andererseits können diese auch von Menschen gemeinsam mit Pflegepersonen genutzt werden, wenn Assistenz nötig ist (z.B. Sohn mit zu pflegender Mutter).
- ☛ Ein zusätzliches Angebot erhöhter Toilettensitze erleichtert das Hinsetzen und Aufstehen.
- ☛ Waschbecken bzw. Wasserhähne können dahingehend optimiert werden, dass sich Personen bei Benützung nicht an heißem Wasser verbrennen können. Auch gibt es Modelle automatischer Wasserhähne, die sich abstellen, falls dies vergessen wurde.
- ☛ Wickelstationen sollten nicht nur auf den Damen-, sondern auch auf den Herrentoiletten aufgestellt werden.
- ☛ Derzeit passiert die Beschilderung der Toiletten-Türen durch unterschiedliche Symbole. Diese sollten durch die Auswahl einheitlicher Symbole adaptiert werden. Besonders geeignet sind Schilder, die früher z.B. in Gaststätten die Herren- und Damentoiletten gekennzeichnet haben.



## Mögliche Adaptierung (Toilette)





# Beschilderung



© Erika Depisch

- ☛ Schilder sind besonders leserlich gestaltet, wenn Wörter in großen und schwarzen Buchstaben auf einem hellen Untergrund gedruckt werden. Ein hellgelber Hintergrund ist besonders geeignet.
- ☛ Beschriftungen sollten in Groß- und Kleinschreibung, fett, farbig und nicht im Blocksatz erfolgen, da dieser vom Auge nicht erkannt wird. Ebenso sollten keine Frakturschriften verwendet werden, sie sind bei älteren Menschen oft mit unangenehmen Erinnerungen verbunden. Folgende serifenlose Schriftarten eignen sich besonders: Arial, Lucida sans Unicode oder Tahoma.
- ☛ Schilder sollten nicht überladen werden, sondern sich auf wesentliche Inhalte beschränken. Ebenfalls sollten Abkürzungen und römische Zahlen vermieden werden.
- ☛ Die Beschilderung sollte auf matten Oberflächen gedruckt werden, um eine Blendung zu vermeiden.
- ☛ Idealerweise wird eine Kombination von Text und Piktogrammen verwendet.
- ☛ Beschilderung ist vor allem in Treppenhäusern, Aufzügen und Gängen essentiell und daher besonders zu berücksichtigen.
- ☛ Unterschiedliche Farbschemen führen zu einem Wiedererkennen einzelner Räume. Diese Farben sollten sich auch in der Beschilderung wiederfinden.
- ☛ Wichtige Schilder verdienen besondere Aufmerksamkeit, andere Informationen und Gegenstände können ablenkend wirken.

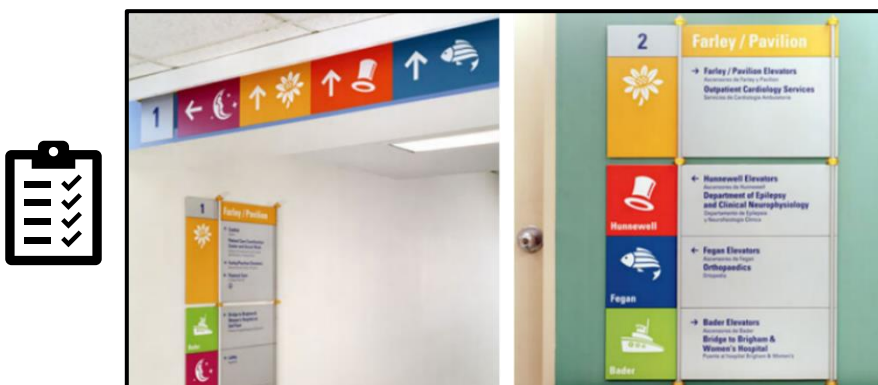


Abbildung 9: Kombination aus Farben und Symbolen (Quelle: American Hospital Association, 2021).



Abbildung 10: Demenzfreundliche Beschilderung der Toilette (Quelle: Haven Court, 2021).

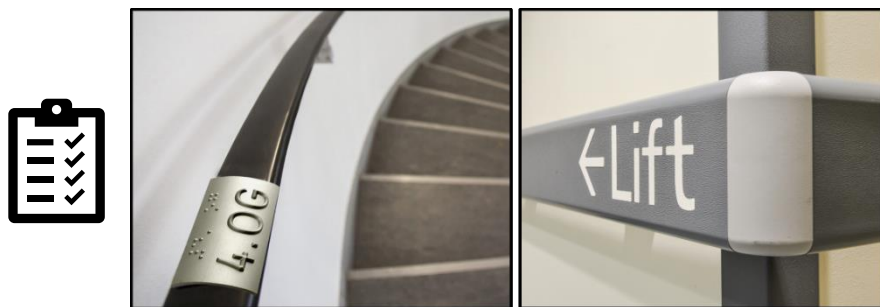


Abbildung 11: Handläufe als Beschilderungselemente (Quelle: Design Buy Build, 2015).

## Mögliche Adaptierung (Beschilderung)



© Cornelia Depisch



© Cornelia Depisch

## Literatur- und Quellenverzeichnis

- American Hospital Association (2021). *Sign language. Hospital wayfinding design strategies and implementation*. Abgerufen am 20. Februar 2022 unter [https://www.hfmmagazine.com/articles/1198-sign-language?dcrPath=%2Ftemplatedata%2FHF\\_Common%2FNewsArticle%2Fdata%2FHFM%2FWebExclusives%2F2011%2FWebExclusives\\_Signlanguage](https://www.hfmmagazine.com/articles/1198-sign-language?dcrPath=%2Ftemplatedata%2FHF_Common%2FNewsArticle%2Fdata%2FHFM%2FWebExclusives%2F2011%2FWebExclusives_Signlanguage)
- Architonic ArchDaily AG (2017). *Architonic*. Abgerufen am 19. Februar 2022 unter <https://www.architonic.com/en>
- BMASGK/Bundesministerium für Arbeit, Soziales, Gesundheit und Konsumentenschutz (2015). *Demenzstrategie. Gut leben mit Demenz*. Wien: Gesundheit Österreich GmbH
- Büter, K., Motzek, T., Dietz, B., Hofrichter, L., Junge, M., Kopf, D., von Lützu-Hohlbein, H., Traxler, S., Zieschang, T., & Marquardt, G. (2017). *Demenzsensible Krankenhausstationen: Expertenempfehlungen zu Planung und Gestaltung*. *Zeitschrift für Gerontologie und Geriatrie*, 50(1), 67-72. doi: 10.1007/s00391-016-1079-0
- Cerlac, M., & Kautz, A. (2019). *Empfehlungskatalog zur demenzfreundlichen Gestaltung der Bibliothek im Zentrum*. Bachelorarbeit. Fachhochschule Wiener Neustadt
- DADO/Deutschsprachige Alzheimer- und Demenz-Organisationen (2020). *Sprachleitfaden „Demenz“*. Abgerufen am 29. März 2022 unter <https://www.deutsche-alzheimer.de/fileadmin/Alz/pdf/Broschueren/Sprachleitfaden-Demenz-INTERNET.pdf>
- Davis, R., Ohman, J. M., & Weisbeck, C. (2017). *Salient Cues and Wayfinding in Alzheimer's Disease within a Virtual Senior Residence*. *Environ Behav*, 49(9), 1038-1065. doi: 10.1177/0013916516677341
- Dementia Enabling Environments (2020). *Signage*. Abgerufen am 19. Februar 2022 unter <http://www.enablingenvironments.com.au/signage.html>

- Depisch, C. (2021). *Die demenzsensible Bürgerservicestelle – Gesundheitskompetenz und Orientierung fördern*. Bachelorarbeit. Fachhochschule Wiener Neustadt
- Depisch, C. (2022). *Die demenzsensible Bürgerservicestelle. Anregungen und Empfehlungen zur demenzfreundlichen Gestaltung und Förderung der Orientierung*. Bachelorarbeit. Fachhochschule Wiener Neustadt
- Fleming, R., Zeisel, J., & Bennett, K. (2020). *World Alzheimer Report 2020. Design Dignity Dementia: Dementia-related design and the built environment, Volume 1*. London: Alzheimer's Disease International
- Gresham, M., Taylor, L., Keyes, S., Wilkinson, H., McIntosh, D., & Cunningham, C. (2019). *Developing evaluation of signage for people with dementia*. *Housing, Care & Support*, 22(3), 153-161. doi: 10.1108/HCS-12-2018-0035
- GÖG/Gesundheit Österreich GmbH (2021). *Demenz in Sprache und Bild. Leitfaden für eine demenzgerechte Darstellung – Von einer defizit- zur stärkenorientierten Berichterstattung*. Abgerufen am 5. April 2022 unter [https://www.demenzstrategie.at/fxdata/demenzstrategie/prod/media/Leitfaden\\_Demenz-und-Sprache.pdf](https://www.demenzstrategie.at/fxdata/demenzstrategie/prod/media/Leitfaden_Demenz-und-Sprache.pdf)
- Haven Court (2022). *Image gallery*. Abgerufen am 21. Februar 2022 unter <https://www.havencourt.co.uk/image-gallery>
- Holfeld, M. (2012). *Mit Licht und Farbe planen. Barrierefreie Farbgestaltung für Demenzkranke und Senioren*. Abgerufen am 16. Februar 2022 unter <https://konzept-barrierefrei.de/wp-content/uploads/2016/05/Monika-Holfeld-2012-Barrierefreie-Farbgestaltung-Demenzkranken-Senioren.pdf>
- HyperJoint GmbH (2022). *nullbarriere.de – barrierefrei planen – bauen – wohnen*. Abgerufen am 23. Februar 2022 unter <https://nullbarriere.de/>
- Jansen, S., Lärm, A., Saxl, S., & Weiß, S. (2017). *Wege zu mehr Barrierefreiheit für Menschen mit Demenz*. Berlin: Deutsche Alzheimer Gesellschaft e. V., Selbsthilfe Demenz

- Juraszovich, B., & Rappold, E. (2017): *Demenzkompetenz im Spital. Eine Orientierungshilfe*.  
Wien: Gesundheit Österreich
- Kingston Hospital (2022). *Kingston Hospital opens third dementia friendly ward*. Abgerufen am 19. Februar 2022 unter <https://kingstonhospital.nhs.uk/kingston-hospital-opens-third-dementia-friendly-ward/>
- Kleibusch, K. (2018). *Wayfinding & Dementia: How Design Can Improve Navigation Among Older Adults in Assisted-Living Facilities*. SPNHA Review: Vol. 14 : Iss. 1, Article 5
- Kuliga, S., Berwig, M., & Roes, M. (2021). *Wayfinding in People with Alzheimer's Disease: Perspective Taking and Architectural Cognition – A Vision Paper on Future Dementia Care Research Opportunities*. *Sustainability*, 13(3), 1084.  
<https://doi.org/10.3390/su13031084>
- Magistrat der Statutarstadt Wiener Neustadt (2022). *Service für unsere Bürger*. Abgerufen am 17. Februar 2022 unter <https://www.wiener-neustadt.at/de/service>
- Pichler, B., Reitinger, E., Knoll, B., Hofleitner, B., Egger, B., & Renkin, A. (2018). *Gut unterwegs mit Demenz in der Stadt*. Abgerufen am 16. Februar 2022 unter <https://unterwegs-mit-demenz.at/>
- Pollock, A., & Fuggle, L. (2013). *Designing for dementia: Creating a therapeutic environment*. *Nursing and Residential Care*, 15(6), 438-442.  
<https://doi.org/10.12968/nrec.2013.15.6.438>
- SIGOO GmbH (2022). *Beschilderungen, Leitsysteme, Orientierungssysteme und Informationssysteme unterscheiden sich nicht nur im Wortlaut*. Abgerufen am 21. Februar 2022 unter <https://www.farbleitsystem.com/beschilderungen-leitsysteme-orientierungssysteme-und-informationssysteme-unterscheiden-sich-nicht-nur-im-wortlaut/>
- Tatzer, V. C., Pichler, B., Plunger, P., Ullmer, R., & Heimerl, K. (in press). *Bibliothek, Museum, Bürgerservicestelle für ALLE. Gut leben mit Demenz in der Gemeinde – Ein Projekthandbuch*. Wiener Neustadt: ARGE DemBib



wiener  
neustadt

© Magistrat der Statutarstadt Wiener Neustadt