

# LEITFADEN

zur Zertifizierung von  
seniorenfreundlichen Institutionen,  
Einrichtungen und  
Dienstleistungen sowie der  
Qualitätssiegelvergabe im Land  
Sachsen-Anhalt

KRITERIEN UND VERFAHREN ZUR  
ZERTIFIZIERUNG IN SACHSEN-  
ANHALT

LSV

LANDESSENIORENVERTRETUNG SACHSEN-ANHALT E.V.



## Inhaltsverzeichnis

<b>I. Einführung durch die Vorsitzende der Landessenorenvertretung Sachsen-Anhalt e. V.</b> .....	3
<b>1. Ziel und Nutzen der Zertifizierung für die Institutionen, Einrichtungen, Dienstleistungen und Kooperationspartner</b> .....	5
<b>2. Übergreifende Kriterien für die Institutionen und Dienstleistungen</b> .....	6
<b>3. Spezifische Kriterien für folgende Institutionen, Einrichtungen und Dienstleistungen</b> .....	8
3.1 Einkaufsstätten .....	8
3.2 Wohnen.....	9
3.3 Medizinische Praxen .....	9
3.4 Apotheken.....	10
3.5 Banken.....	11
3.6 Kultureinrichtungen .....	12
3.7 Sportstätten.....	12
3.8 Restaurants.....	12
3.9 Dienstleistungsanbieter.....	13
3.10 Sonstige.....	14
<b>4. Verfahren der Zertifizierung</b> .....	14
4.1 Antragstellung .....	14
4.2 Voraussetzungen für Auditorinnen und Auditoren.....	14
4.3 Durchführung der Zertifizierung .....	15
4.4 Bewertung.....	16
4.5 Vergabe des Zertifikats und des Qualitätssiegels .....	16
4.6 Geltungsdauer und Verlängerung des Zertifikats und des Qualitätssiegels .....	16
4.7 Verwendung des Zertifikats und des Qualitätssiegels.....	17
4.8 Aberkennung des Zertifikats und des Qualitätssiegels.....	17
4.9 Kosten der Zertifizierung .....	17
4.10 Ausschluss des Rechtsanspruchs auf Zertifizierung.....	17
<b>5. Öffentlichkeitsarbeit</b> .....	17
<b>6. Anlagen</b> .....	18
6.1 Anlage 1: Antragsformular .....	18
6.2 Anlage 2: Zertifikat.....	19
6.3 Anlage 3: Qualitätssiegel .....	19
<b>Impressum</b> .....	20

## **I. Einführung durch die Vorsitzende der Landesseniorenvertretung Sachsen-Anhalt e. V.**

Der Blick auf die Statistiken macht den demographischen Wandel deutlich. Laut Statistischem Landesamt Sachsen-Anhalt waren im Jahr 2023 bereits 36,49% der Bevölkerung über 60 Jahre alt. Für das Jahr 2030 werden über 46% erwartet. Diese Zahlen zeigen deutlich, dass die über 60-Jährigen einen zunehmend relevanter werdenden Bevölkerungsanteil ausmachen. In der öffentlichen Diskussion werden ältere Menschen überwiegend als „Kostenfaktor“ dargestellt, als der gesellschaftliche Teil, der aufgrund mangelnder Arbeitsproduktivität, sowie der Kosten für Krankheit und Pflege eine finanzielle Belastung für die Gesellschaft ist.

In den vergangenen Jahren hat sich diese Sichtweise allmählich verändert. Politik, Wirtschaft und Öffentlichkeit haben eine Position mit dem Blick auf die „Potenziale des Alters“ eingenommen. Dabei geht es darum, Ressourcen älterer Menschen aufzuspüren und gesellschaftlich nutzbar zu machen. Studien haben gezeigt, dass ein nicht unerheblicher Teil älterer Menschen über ein mittleres oder sogar hohes monatliches Einkommen verfügt und eine Lebensgestaltung mit hohem Aktivitätsniveau hat. Insofern verfügen ältere Menschen über ein erhebliches Konsumpotenzial. Hier werden zunehmend neue Absatzmärkte gesehen und die Zielgruppe rückt allmählich in das Interesse der Wirtschaft. Wurden ältere Menschen als Verbraucher bislang eher vernachlässigt und in gängigen Marketingkonzepten als wenig interessante Konsumentengruppe bezeichnet, so entwickeln Marketingexperten nun in einigen Branchen Konzepte, wie ältere Menschen als Zielgruppe erreicht werden können, z.B. Markt der Generationen bei Edeka.

Die Perspektive auf ältere Menschen als Verbraucher ist daher differenziert zu betrachten. Auf der einen Seite ist die Zielgruppe weiterhin am Markt vernachlässigt. Ihre Bedürfnisse, Wünsche und Interessen werden in vielen Bereichen noch nicht berücksichtigt. Es mangelt an Produktangeboten und Dienstleistungen, die auf die Zielgruppe zugeschnitten sind und an einem bedarfsgerechten Umfeld.

Auf der anderen Seite wird in dem Maße, in dem die größer werdende Konsumentengruppe durch Anbieter entdeckt wird, auch der Markt an Produkten und Dienstleistungen für ältere Menschen generationsübergreifend zunehmen. Ziel dieses Projektes ist die Schaffung eines Zertifikats „Seniorenfreundlicher Einrichtung/ Dienstleistungen“ und ein „Qualitätssiegel“ zur Kennzeichnung der Fachgeschäfte im Einzelhandel, Gaststätten, Kultureinrichtungen, Wohnungen und Cafés, Handwerksbetriebe oder sonstiger Dienstleistungen im Hinblick auf seniorengeeignete Ausstattung, Warenangebot, Fachberatung und Service.

Die Schwierigkeiten unserer älteren Menschen mit altersbedingten Einschränkungen können sehr vielfältig sein. Von daher ist es auch ein Ziel dieses Projektes, die Unternehmen in dieser Hinsicht zu sensibilisieren. Somit dient das Zertifikat als

Qualitätsmerkmal und Orientierungshilfe für ältere Menschen. Bei bestandener Zertifizierung wird der Betrieb mit einer Qualitätssiegel und einem Zertifikat für einen seniorenfreundlichen Service ausgezeichnet. Mit diesem Siegel können die Unternehmen ihre seniorengerechte Ausrichtung besser zur Geltung bringen. Einheitliche Kriterien, Bewertungen und die identische Plakette werten die Aktion auf, fördern den Wiedererkennungswert im Land Sachsen-Anhalt, sichern die Vergleichbarkeit und dienen gleichwohl der Werbung des jeweiligen Betriebes.

Einige Geschäfte und Dienstleistungsbetriebe haben sich schon mit seniorenfreundlichen Service bzw. mit seniorengerechten Produkten und Dienstleistungen auf die veränderten Bedarfe eingestellt und profitieren davon.

**Diesen Trend wollen wir fördern und unterstützen!**



*Angelika Küstermann*

# 1. Ziel und Nutzen der Zertifizierung für die Institutionen, Einrichtungen, Dienstleistungen und Kooperationspartner

*Wer Qualität zu bieten hat, sollte sie auch zeigen.*

Einrichtungen und Dienstleistungsbetriebe, die einen Zertifizierungsprozess erfolgreich durchlaufen haben, erhalten ein Zertifikat und ein Prüfzeichen der Kommune und dem Land Sachsen-Anhalt. Dieses Prüfzeichen können Sie vielfältig in der Unternehmenskommunikation verwenden. Damit sichern Sie sich bedeutsame Vorteile gegenüber Mitbewerbenden.

Die Ziele der Zertifizierung sind:

- Betonung der Kundenorientierung, speziell für ältere Menschen
- Verbesserung der Kundenzufriedenheit
- Prozessorientierung und damit Praxisnähe
- Betrachtung der Produkt- und besonders der Dienstleistungsqualität
- Ausrichtung des Qualitätsmanagementsystems auf Angemessenheit und Wirksamkeit
- Klare Vorgaben zur Qualitätsmanagementbewertung
- Permanente Verbesserung und Fehlervermeidung

Der Nutzen einer Zertifizierung ist eindeutig: Jede Einrichtung, jeder Dienstleister und jedes Unternehmen, welches sich zertifizieren lässt, beweist der bisherigen und potentiellen Kundschaft, dass die Anforderungen erfüllt sind. Werden die Kriterien in der Unternehmenskultur etabliert, bringt das diverse Vorteile mit sich. Dabei ist die Umsatz-/Gewinnerhöhung nicht zwangsläufig als erstes Ergebnis zu verzeichnen. Vielmehr wird durch die Zertifizierung die Attraktivität der Einrichtung gesteigert, was hilfreich für die Gewinnung einer neuen Kundschaft ist.

Die Zertifizierung samt Zertifikat und Qualitätssiegel hat folgende Inhalte und Vorteile:

<ul style="list-style-type: none"><li>• stellt ein wichtiges Werbemittel dar; insbesondere, wenn die Einrichtung eine der ersten ihrer Branche ist</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• fördert durch den Zertifizierungsprozess eine Optimierung zur Erreichung der angestrebten Ziele</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• erhöht die Qualität, welche die Kundschaft honoriert</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• hilft Fehler und Risiken zu reduzieren/vermeiden</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• verbessert Abläufe und Strukturen</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• steigert Ihre Außenwirkung und Ihr Ansehen</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• unterstützt dabei, interne Abläufe besser zu strukturieren und transparenter zu gestalten</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• erhöht die Kundenbindung durch Qualität</li></ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• bescheinigt Ihre Qualität gegenüber der Kundschaft und Geschäftspartnern durch den neuralen Nachweis der Zertifizierungsinstanz</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• stärkt das Vertrauen der Kundschaft und Geschäftspartner durch transparente Qualitätsstandards und dokumentierte Prozesse</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• kann Ihnen helfen, neue Märkte zu erschließen, Ihre Kundschaft auszubauen und alternative Vertriebs-, sowie Marketingstrategien auszubauen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• erhöht die Sichtbarkeit Ihrer Qualität, Kundenorientierung und Leistungsfähigkeit für Außenstehende</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• erfasst mögliche Anforderungen der Kundschaft und Geschäftspartner</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ermöglicht bessere Chancen bei Ausschreibungen</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• beweist verantwortliches Handeln und minimiert das Risiko von Fehlern und Reputationsschäden (Risikomanagement)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• minimiert nachweislich Kosten und Risiken durch den effizienten Umgang mit Ressourcen (bspw. Zeit und Wissen)</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• intensiviert die Kundenorientierung</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• unterstützt kontinuierliche Verbesserungsprozesse</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• fördert die Ausweitung der Kompetenzen der Mitarbeitenden</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• verbessert die Einarbeitung und Weiterbildung der Mitarbeitenden</li> </ul>

Bei der Zertifizierung geht es nicht um die exakte Umsetzung der einzelnen Anforderungen im Unternehmen – erfolgreiche Institutionen erfüllen die Anforderungen auch ohne Zertifizierung.

Jedes Unternehmen muss seine eigenen Prozesse und Vorgehensweisen finden und festlegen. Wenn die Zertifizierung von Managementsystemen sinnvoll umgesetzt wird, setzt die Firma eine kontinuierliche Verbesserung in Gang.

## 2. Übergreifende Kriterien für die Institutionen und Dienstleistungen

Auf der Grundlage der Auswertung von Erfahrungen aus den Kommunen und Einrichtungen wurden folgende **übergreifende Kriterien** zur Zertifizierung systematisiert. Diese Kriterien enthalten Punkte, die für die Beurteilung und Zertifizierung der Institution herangezogen werden.

Die nachfolgend aufgeführten **übergreifenden Kriterien** sind für alle Institutionen, Einrichtungen und Dienstleistungen Grundlage bei der Bewertung.

<b>Übergreifende Kriterien</b>	<b>vorhanden</b>	<b>nicht vorhanden</b>	<b>entfällt/trifft nicht zu</b>
Stufenloser Zugänge, Rampen, Aufzüge, Handläufe, Technische Hilfen			
Gut verständliche – einfache Sprache (d. h. keine unverständlichen Fachwörter)			
Adäquate Schriftart und Schriftgröße (bspw. Arial 14pt)			
PKW-Stellplätze			
Türen und Durchgänge haben eine entsprechende Breite für Rollstühle, Rollatoren u. ä.			
Die Türen sind erkennbar und spiegelfrei			
Toiletten: altersgerecht, stufenlos, ausgeschildert, beleuchtet, mit Notklingel			
Lesbare Beschriftungen; Piktogramme			
Sitzmöglichkeiten			
Es gibt Informationen und Weiterbildungen für das Personal in Bezug auf freundliche und fachkundige Beratung und Unterstützung ( $\hat{=}$ fürsorgliche Grundhaltung)			
Telefonische Erreichbarkeit und E-Mail-Adressen			
Informationen zur Erreichbarkeit und Anfahrt			
Möglichkeit der Beratung in Einrichtungen und zu Hause			
Verschiedene Bezahlssysteme möglich (Bar, EC, Rechnung, etc.)			
Rauchfreie Zonen			
Rutsch- und stolperfreier Boden/ Bodenbelag			
Klingel- und Gegensprechanlage			
Möglichkeit eines kostenfreien Taxirufs			
Kostenloses Trinkwasser			

### **3. Spezifische Kriterien für folgende Institutionen, Einrichtungen und Dienstleistungen**

#### **3.1 Einkaufsstätten**

→ Es gelten die übergreifenden Kriterien und weitere, nachfolgend systematisierte, Kriterien.

##### *Waren- und Leistungsangebote*

- Gute Ausschilderung
- Gute Erreichbarkeit der Waren (Regalhöhe, ungehinderter Wareneingang)
- Angemessene Gangbreite sowie freie Gänge (keine Gangsperrung durch Aufsteller oder Paletten)
- Lesbare und verständliche Schilder, Preise und AGB
- Einpacktische am Kassensbereich

##### *Personal und Beratung*

- Freundlichkeit, Fachkompetenz, Hilfsbereitschaft
- Die Artikulation ist verständlich, deutlich und in angemessener Lautstärke
- Mitarbeitende kennen und setzen die Kriterien für seniorenrechtlichen Service um
- Hilfestellung bei dem Ausfüllen von Formularen  
Beratungsmöglichkeit zu Hause

##### *Liefer- und Bringservice*

- Hilfe bei der Beladung des Transportmittels
- mit Vergütung nach vorherigem Hinweis oder nach vorheriger Absprache
- ohne Vergütung (bei angemessenem Mindestumsatz)

##### *Sonstige Kriterien*

- Anbindung an den ÖPNV
- PKW-Parkplätze in der Nähe
- Möglichkeit zur Gepäckaufbewahrung
- Abstellplätze für Rollatoren
- Funktionsfähige Einkaufswagen, die nicht zu sperrig/ zu schwer zum Schieben sind
- Entsorgungsmöglichkeiten für Verpackungen und sonstigem Müll
- Verständliches und lautstärkegerechtes Sprechen
- Bereitstellung von Lupen
- Übersichtliche Warenpräsentation



### 3.2 Wohnen

Eine seniorenfreundliche Wohnung

- hat mind. 1 ½ - 3 ½ Räume (gerne Schlafzimmer extra)
- liegt zentral oder ist durch öffentliche Verkehrsmittel gut angebunden
- hat einen ebenerdigen Zugang bzw. Hauseingang
- besitzt einen ebenen Boden (keine Tritte, Kanten oder „Stolperfallen“ in der Wohnung)
- hat, wenn sie nicht im Erdgeschoss liegt, einen Fahrstuhl
- hat ein barrierearmes Bad (z.B. Dusche möglichst ebenerdig, erhöhte Toilette, Haltegriffe etc.)
- hat ein geräumiges Badezimmer (Bewegungsfreiraum für Rollator, Rollstuhl)
- hat breite Türen (mind. 1,00 m) und Flure (Bewegungsfreiraum für Rollator, Rollstuhl)
- bietet Haus-Service wie Treppenhausreinigung, Mülltonnen rausstellen, Schneefegen etc. an
- verfügt über einen Abstellraum in der Wohnung
- weist eine Sicherheitsausstattung bzw. einbruchshemmende Gestaltung auf (wie z.B. Gegensprechanlage, Spion, Sicherheitsschlösser, Riegel)

Wünschenswert wären außerdem:

- Balkon oder eine Terrasse
- Abstellmöglichkeiten für Rollatoren, Gehhilfen, (Elektro-)Rollstühle
- Steckdosen und Lichtschalter in angemessener Höhe und Platzierung
- rutschhemmender Boden
- „große“ Fenster (hell, viel Tageslicht, leichtgängig, einfache Reinigung möglich)
- Wasseranschluss für Waschmaschine und Trocknungsmöglichkeit in der Wohnung (wenn der Keller oder die Waschküche nicht barrierefrei ist)

### 3.3 Medizinische Praxen

→ Es gelten die übergreifenden Kriterien und weitere, nachfolgend systematisierte, Kriterien.

- Höhenverstellbare Untersuchungsmöbel
- Leichte Sprache
- Gebärdensprache
- Orientierungshilfen für Sehbehinderte
- Praxis ist barrierearm (breite Türrahmen, Gänge und geräumige Toiletten für Rollstühle und Rollatoren, keine hohen Stufen etc.)
- Gute Anbindung und Erreichbarkeit der Praxis
- Freundliches und respektvolles Praxispersonal

- Es gibt einen Wartebereich für die Patientinnen und Patienten
- Anmeldung mit Diskretionsbereich
- Vorhandensein von separaten Untersuchungs- und Behandlungsräumen
- Handwaschbecken sind in den Behandlungsräumen vorhanden
- Getrennte Toiletten für Patientinnen, Patienten und das Personal
- Das Anliegen der Patientin/des Patienten ist ernst zu nehmen
- Wahrung der Intimsphäre und des Persönlichkeitsrechts sowie Achtung des Datenschutzes
- Die Ärztin/der Arzt sollte neutral und wertfrei aufklären, informieren und beraten
- Mitgeben von weiterführenden und validen Informations- und Beratungsangeboten
- Rücksichtnahme auf Patientenbedürfnisse und -wünsche
- Akzeptanz der Ärztin/des Arztes des Patientenwunsches nach einer zweiten Meinung
- Kooperation der Praxis mit anderen Ärztinnen und Ärzten
- Transparente Darstellung von geleisteten Qualifizierungs- und Fortbildungsprogrammen des Praxispersonals
- Einhaltung von Sicherheitsstandards bei Behandlungen
- Der problemlose Zugang zur eigenen Patientenakte muss gegeben sein

### 3.4 Apotheken

→ Es gelten die übergreifenden Kriterien und weitere, nachfolgend systematisierte, Kriterien.

- Schaffung von Diskretion in Belastungssituationen
- Offene und kundenorientierte Einstellung des Apothekenpersonals auf die Anforderungen in Beratungsmomenten
- Angemessene, bedürfnisorientierte und niedrighschwellige Beratung ohne Übermaß an Fachtermini
- Ein seniorenrechtliches Dienstleistungsangebot schaffen (bspw. ruhige Beratungsumgebung, angemessene Sprechlautstärke, angemessene Schriftgröße etc.)
- Unterstützungsmöglichkeiten für Seniorinnen und Senioren (z. B. Sitzgelegenheiten, kostenloses Wasser, etc.)
- Sortimentabstimmung auf die Bedürfnisse älterer Menschen
- Vorhandensein eines Zustelldienstes
- Die Möglichkeit der Medikamentenbestellung über Telefon, E-Mail oder Fax
- Einen Bringdienst bzw. Liefermöglichkeiten für Medikamente

Weiterführende Fragen:

- Ist die Apotheke als Gebäude auf Kundschaft mit Sinnesbeeinträchtigung eingestellt?
- Sind Mitarbeitende im Umgang mit Menschen mit besonderen Bedürfnissen (Sinnesbehinderung, Körperbehinderung, geistige Behinderung) geschult?
- Sind alltagstaugliche Hilfestellungen für Menschen mit funktionellen Einschränkungen vorhanden?

### 3.5 Banken

Bauliche Voraussetzungen sind die übergreifenden Kriterien anzuwenden.

#### *Personal*

- Ist vertrauenswürdig
- Kennt die Kundin/den Kunden und die Präferenzen und Bedürfnisse
- Spricht gut verständlich und ggf. mit geduldigen Wiederholungen mit den Kundinnen und Kunden

#### *Beratung*

- Sollte stets orientiert an den Bedürfnissen der jeweiligen Kundschaft sein
- Verständliche Kommunikation und Broschüren in angemessener Schriftgröße
- Wahrung der Diskretion
- Bei Terminabfrage sicherstellen, dass keine langen Wartezeiten entstehen
- Im Wartebereich sollten Sitzgelegenheiten und Toiletten zur Verfügung stehen
- Beratungsangebote sollten in einem separaten Raum stattfinden, um die Privatsphäre zu wahren und die lauten Nebengeräusche zu minimieren
- Der Beratungsraum sollte mit Sitzgelegenheiten und ohne Hindernisse ausgestattet sein

#### *Kontoauszüge*

- Kontoauszüge sind mit ihrem kleinen Format und ihrer kleinen Schrift schwierig zu lesen
  - Alte Drucker haben einen zu geringen Kontrast und erschweren das Lesen zusätzlich
  - Unerklärliche Abkürzungen verhindern das Verständnis des Kontoauszuges
- Kontoauszüge lesbarer und verständlicher gestalten

Anmerkung und weiterführende Fragen:

- Ein Problem ist das Merken der PIN, weshalb die Einführung von biometrischen Körperdaten, wie bspw. Dem Fingerabdruck längst überfällig ist.
- Gibt es mobile Angebote für Menschen im ländlichen Raum?
- Gibt es Angebote für bewegungseingeschränkte Menschen?

### 3.6 Kultureinrichtungen

→ Es gelten die übergreifenden Kriterien und weitere, nachfolgend systematisierte, Kriterien.

- Beratungsmöglichkeiten von Gruppen, Vereinen und Einzelpersonen
- Zusammenarbeit mit Gruppen, Vereinen und Einzelpersonen
- Vorhandensein von bedarfsgerechten Veranstaltungen für ältere Menschen: Ausstattung, Anfahrt, Preis
- Schautafeln und Informationsmaterialien sollten eine angemessene Schriftgröße haben (bspw. 14pt)
- Preisvergünstigung für ältere Menschen

### 3.7 Sportstätten

→ Es gelten die übergreifenden Kriterien und weitere, nachfolgend systematisierte, Kriterien.

- Freundliches, aufmerksames und unterstützendes Personal
- Angebote für Seniorinnen und Senioren
- Frei wählbare Sportkurse/-angebote
- Ebenerdige Sanitäranlagen und Duschkmöglichkeiten
- Zeitlich angemessene Öffnungszeiten
- Möglichkeiten, Nahrung und vor allem Getränke zu erhalten (kostenfrei/ kostenpflichtig)
- Ggf. Fahrstuhl, wenn der Sportbereich auf einer höheren Etage ist

### 3.8 Restaurants

→ Es gelten die übergreifenden Kriterien und weitere, nachfolgend systematisierte, Kriterien.

*Personal*

- Freundliches, respektvolles und aufmerksames Personal
- Eine angemessene und persönliche Begrüßung
- Zeitlich angemessene Bewirtung

### *Qualität der Speisen und Getränke*

- Hohe und standesgemäße Qualität der Speisen und Getränke
- Angemessene Wartezeiten
- Angemessene Servier-Temperatur der Speisen für alle Gäste eines Tisches
- Zur objektiven Qualitätsmessung nutzen Restaurantführer verschiedene Testbereiche, wie bspw. Menge, Geschmack, Präsentation

Weiterführende Fragen:

- Ist die Speisekarte gut lesbar (Schriftart, Schriftgröße)?
- Ist das Speisenangebot auch als „Kleine Portion“ für Erwachsene erhältlich?
- Ist die „Kleine Portion“ auf der Speisekarte preislich ausgezeichnet?
- Wird Diätkost angeboten?
- Werden diätische Getränke angeboten?

### *Preis-Leistungsverhältnis*

- Die Gesamtbewertung des Restaurants schließt ein angemessenes Preis-Leistungsverhältnis mit ein

Insgesamt sollen die diversen Kategorien einen umfassenden Einblick über die Qualität eines Restaurants ermöglichen.

### 3.9 Dienstleistungsanbieter

→ Es gelten die übergreifenden Kriterien und weitere, nachfolgend systematisierte, Kriterien.

- Anrufmöglichkeiten von Montag bis Freitag
- Terminabsprachen sind verbindlich und die Mitarbeitenden zuverlässig
- Ausstellen von verständlichen, eindeutigen und gut lesbaren Kostenvoranschlägen
- Förderung eines persönlichen Kundenumgangs
- Möglichkeit der persönlichen Beratung und persönlicher Fragenklärung
- Angebote enthalten preisliche Varianten
- Beratungsmöglichkeiten im Haus der Kundin/des Kunden

### 3.10 Sonstige

Dieser Leitfaden enthält ausgewählte, auf das Leben älterer Menschen abgestimmte, Teilbereiche. Jedoch ist sich nicht darauf zu beschränken. Es können weitere Institutionen und Dienstleistungsbereiche zertifiziert werden.

## 4. Verfahren der Zertifizierung

### 4.1 Antragstellung

Das Antragsformular ist der Anlage 1 zu entnehmen.

Darüber hinaus finden Sie das Antragsformular auf der Internetseite der Landesseniorenvertretung Sachsen-Anhalt e. V. ([www.lsv-sachsen-anhalt.de](http://www.lsv-sachsen-anhalt.de))

### 4.2 Voraussetzungen für Auditorinnen und Auditoren

Auditorin oder Auditor für die Bewertung und Prüfung von Institutionen, Einrichtungen und Dienstleistungen zu sein, ist eine verantwortungsvolle Aufgabe, welche hohe Sorgfalt erfordert.

Um das Amt auszuführen, bedarf es nachfolgende Voraussetzungen:

- Bewusstsein über Konsequenzen der Bewertungen
- Kenntnisse über betriebliche Gegebenheiten für die Kundschaft und die Betreibenden
- Kenntnisse können durch Befragungen, Beobachtungen und einen Erfahrungsaustausch mit (möglichst erfahrenen) Kolleginnen und Kollegen gesammelt werden
- Fähigkeit des sorgfältigen Abwägens der Möglichkeiten und Anstrengungen beider Parteien zur Erreichung des Ziels „Seniorenfreundliche Einrichtung/ Dienstleistung“
- Fürsorgliche anerkennende Grundhaltung gegenüber älteren Menschen
- Angemessener Umgang mit den Einrichtungen
- Verständnis der Notwendigkeit samt dem Mut, Schwachstellen angemessen zu kommunizieren und konstruktive Kritik zu äußern
- Behutsame Darstellung von Mängeln
- Die Fähigkeit, Verbesserungspotenziale zu erkennen und anzuregen
- Dauerhafte Erweiterung der persönlichen Kommunikationskompetenz als Auditorin/Auditor

### 4.3 Durchführung der Zertifizierung

Schritt	Verfahrensschritt
1	Über das Verfahren und die Kriterien für die Zertifizierung innerhalb der LSV informieren
2	Ehrenamtliche Helferinnen und Helfer als Autorin/Auditor für die Zertifizierung akquirieren
3	Terminvereinbarung mit der LSV
4	Informieren der Bürgermeisterin/des Bürgermeisters über das Verfahren mit der Bitte um ehrenamtliche Unterstützung aus dem Stadt- und Kreissenorenrat
5	Informieren aller Interessierten über die Möglichkeit der Zertifizierung
6	Verteilen des Leitfadens mit der Einladung zur Teilnahme/Bewerbung
7	Herausgeben einer (lokalen) Pressemitteilung in Abstimmung mit Verwaltung, Gewerbe und Handwerkerschaft
8	Registrierung aller Bewerbungen der Kommune in einer Übersicht
9	Sorgetragen für die Abstimmung zwischen der Auditorin/dem Auditor und den Bewerberinnen und Bewerbern + Prüfung zur Zertifizierung (oder Ablehnung) durch die zuständige Auditorin/den zuständigen Auditor
10	Ermutigung abgelehnter Bewerbungen zur Verbesserung der Institution/Dienstleistung und nach geschehener Verbesserung erneute Zertifizierung
11	Vorschlag einer öffentlichen Übergabeveranstaltung des Zertifikats und des Siegels bei der Stadt/Gemeinde
12	Zertifizierung für gezielte Öffentlichkeitsarbeit nutzen und bei erfolgreichem Erlangen, die Einrichtungen öffentlichkeitswirksam darstellen (z. B. auf Internetseiten)
13	Die Zertifizierung von Handwerksbetrieben setzt die Beurteilungen durch die Kundschaft voraus, die gemeinsam mit einer Vertrauensperson zu bewerten ist, bevor der Betrieb ein Zertifikat erhalten kann
14	Die Teilnahme an dieser Aktion ist freiwillig
15	Organisieren Sie einen Erfahrungsaustausch unter den Auditorinnen und Auditoren

#### 4.4 Bewertung

Nach der Interessensbekundung und der Antragsstellung einer Zertifizierung bei der Landesseniorenvertretung Sachsen-Anhalt e. V. (LSV), besucht mindestens ein Mitglied der der LSV und eine weitere fachkompetente, beauftragte Person der zu zertifizierende Einrichtung. Dabei wird die Einrichtung anhand der übergreifenden Kriterien (Kapitel 2) und der spezifischen Kriterien (Kapitel 3) für die jeweilige Institution/Einrichtung oder die jeweilige Dienstleistung bewertet. Es finden ebenso Informationsgespräche in den Geschäftsräumen der zu zertifizierenden Stelle statt. Die Besichtigung der Einrichtung erfolgt nach Terminvergabe (Telefon, E-Mail). Nach dem Informationsgespräch geben die Vertreterinnen und Vertreter der LSV und der teilnehmenden Seniorenräte eine schriftliche Einschätzung ab. Auf dieser Grundlage entscheidet die Landesseniorenvertretung über die Vergabe des Zertifikats und/oder des Qualitätssiegels an die jeweilige Antragstellerin/an den jeweiligen Antragsteller.

#### 4.5 Vergabe des Zertifikats und des Qualitätssiegels

Die Unterschrift und die Übergabe des Zertifikats erfolgt durch Mitglieder der Landesseniorenvertretung Sachsen-Anhalt e. V. Empfehlenswert ist eine gemeinsame Übergabe mit Vertreterinnen und Vertretern der Kommune (wird durch Beschluss der LSV festgelegt). Das Qualitätssiegel wird durch ein Mitglied der Landesseniorenvertretung Sachsen-Anhalt e. V. verliehen. Es sollte möglichst in einem öffentlichkeitswirksamen Rahmen und unter Einbeziehung von Medien und Presse geschehen.

#### 4.6 Geltungsdauer und Verlängerung des Zertifikats und des Qualitätssiegels

Das Zertifikat und das Qualitätssiegel gelten für 5 Jahre ab Beschlusserfassung der Landesseniorenvertretung Sachsen-Anhalt e. V. (LSV). Eine Verlängerung ist ausdrücklich erwünscht und erfordert eine erneute Besichtigung samt Informationsgespräch durch ein Mitglied der Landesseniorenvertretung und einer weiteren fachkompetenten und beauftragten Person. Das Verfahren erfolgt analog zur Erstzertifizierung und ist frühestens drei Monate vor Ablauf der Gültigkeit des bestehenden Zertifikats möglich. Für eine wiederholende Zertifizierung muss die Einrichtung einen erneuten Antrag bei der LSV stellen.



#### 4.7 Verwendung des Zertifikats und des Qualitätssiegels

Einrichtungen und Unternehmen, denen das Zertifikat und das Qualitätssiegel verliehen wurden, erhalten das Recht, diese für Außenwerbung einzusetzen (z. B. deutlich sichtbar am Eingang, im Eingangsbereich, für Prospekte oder Anzeigen, im Internet oder auf Fahrzeugen).

#### 4.8 Aberkennung des Zertifikats und des Qualitätssiegels

Sollten während der Gültigkeit des Zertifikates Kriterien nicht mehr erfüllt werden, können das Zertifikat und das Qualitätssiegel sowie die damit verbundenen Nutzungsmöglichkeiten aberkannt werden. Dazu ist, durch die Landessenorenvertretung Sachsen-Anhalt e. V., eine Überprüfung vorzunehmen und eine Begründung der Aberkennung zu erstellen. Die Entscheidung erfolgt durch Beschluss. Hinweise aus der Bevölkerung sind zu beachten.

#### 4.9 Kosten der Zertifizierung

Die Kosten für die Zertifizierung durch die Landessenorenvertretung Sachsen-Anhalt e. V. betragen 60,00 EURO. Darin enthalten ist die Begehung, die Bewertung, das Zertifikat sowie das Qualitätssiegel zur weiteren Nutzung.

Die Kosten einer wiederholenden Zertifizierung belaufen sich auf 35,00 EURO.

Die Bezahlung erfolgt auf der Grundlage der von der LSV gestellten Rechnung auf das Vereinskonto der LSV.

#### 4.10 Ausschluss des Rechtsanspruchs auf Zertifizierung

Es besteht kein Rechtsanspruch auf Zuerkennung der Zertifizierung und Verleihung des Qualitätssiegels.

### **5. Öffentlichkeitsarbeit**

Die zertifizierten Einrichtungen werden auf der Internetseite der Landessenorenvertretung Sachsen-Anhalt e. V. (LSV) bekanntgegeben und gelistet. Darüber hinaus werden die Mitglieder der LSV, dementsprechend die Landkreise und kreisfreien Städte Sachsen-Anhalts, separat über die Zertifizierung informiert. Des Weiteren wird auf der Homepage der LSV der Zertifizierungszeitpunkt datiert und darauf hingewiesen, ab wann eine Neuzertifizierung zu beantragen ist.

## 6. Anlagen

### 6.1 Anlage 1: Antragsformular

# Antrag auf Zuerkennung des Zertifikats „Seniorenfreundliche Einrichtung/Dienstleistung“ mit Qualitätssiegel im Land Sachsen-Anhalt

Landesseniorenvertretung Sachsen-Anhalt e. V.  
Am Fuchsberg 8  
39112 Magdeburg

Wir möchten die Zuerkennung des Zertifikats „Seniorenfreundliche Einrichtung/Dienstleistung“ mit Qualitätssiegel für die nachstehende Einrichtung<sup>1</sup> beantragen.

Name der Einrichtung: .....

Adresse: .....

Ansprechperson: .....

Telefon: .....

E-Mail: .....

---

Datum

Unterschrift und Stempel

---

<sup>1</sup> Alle Angaben werden vertraulich behandelt und dienen ausschließlich zur Vorbereitung der Zertifizierung.

## 6.2 Anlage 2: Zertifikat



**LSV** Landesseniorenvertretung  
Sachsen-Anhalt e.V.  
- gegründet 1994 -

Zertifizierungsurkunde

Hiermit wird bestätigt, dass

**[Institution]**

die Kriterien für eine seniorenfreundliche  
Einrichtung/Dienstleistung erfüllt.

Angelika Küstermann  
Vorsitzende  
Landesseniorenvertretung Sachsen-  
Anhalt e. V.

Frau Herr  
Kommunale Vertreterin

[DATUM]

## 6.3 Anlage 3: Qualitätssiegel



## **Impressum**

### **Herausgeber**

Landesseniorenvertretung Sachsen-Anhalt e. V.

Am Fuchsberg 8

39112 Magdeburg

Ausgabe 12/2024

### **Druck**

Druckerei Fricke

Langer Weg 67

39112 Magdeburg

Gefördert durch das Ministerium für Arbeit, Soziales, Gesundheit und Gleichstellung



SACHSEN-ANHALT