

Wirtschaftsfaktor Alter



Körperliche Veränderungen verstehen –
Angebote anpassen

Impressum

Herausgeber	RKW Kompetenzzentrum Düsseldorfer Str. 40, 65760 Eschborn www.rkw-kompetenzzentrum.de
Autor	Dipl.-Geront. Stephan Gewalt RKW Kompetenzzentrum gewalt@rkw.de
Gestaltung	Claudia Weinhold RKW Kompetenzzentrum
Druck	Druck- und Verlagshaus Zarbock GmbH & Co.KG Sontraer Straße 6, 60386 Frankfurt / Main

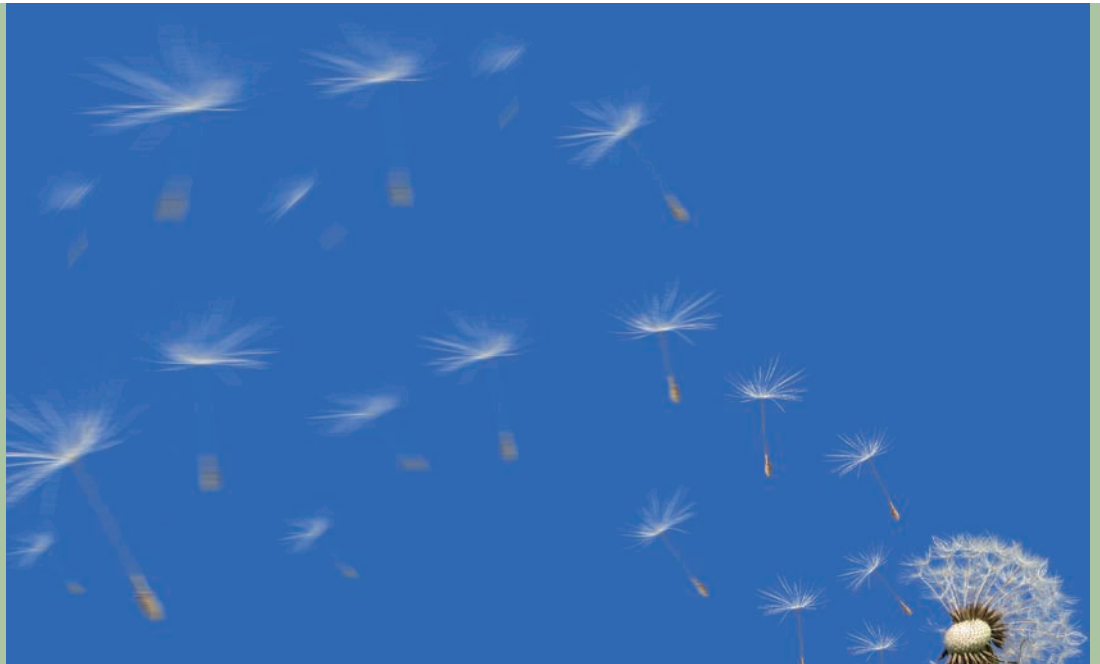


Titelfoto:	Titelfoto: photocase/cydonna, S.4: fotolia/Alexander Maier, S.6: fotolia/absolut, S.8: fotolia/Gina Sanders; Rheinland-Pfalz Tourismus GmbH, S. 12 Deutsche Bahn AG, S. 16 dm drogerie-markt GmbH + Co KG, S. 17 Kaufhof AG; Bielefelder Verkehrsbetriebe, S. 17 fotolia/somenski S. 18 photocase/davidsavoie S. 20 Edeka Zentrale AG & Co. KG, Postbank AG, S. 23 Adelholzener Alpenquellen GmbH, koziol »ideas for friends GmbH, S. 24 fotolia/Andrzej Tokarski, S. 28 photocase/luxuz
-------------------	--

Stand: Januar 2011

Inhalt

Einleitung	Seite 4
Der Alterungsprozess	Seite 6
Sensorische Leistungsfähigkeit –	Seite 10
Die Orientierung in der Umwelt wird schwieriger	
Sehvermögen	Seite 12
Hörvermögen	Seite 17
Tastsinn	Seite 18
Geruchs-/ und Geschmackssinn	Seite 19
Körperliche Leistungsfähigkeit –	Seite 20
Je besser trainiert, desto länger bleibt sie erhalten	
Beweglichkeit	Seite 20
Muskelkraft	Seite 22
Kognitive Leistungsfähigkeit –	Seite 24
Verändert sich stark zugunsten von Wissen und Erfahrung	
Entwicklung kognitiver Leistung im Alter	Seite 25
Gedächtnis	Seite 27
Krankheiten im Alter und Multimorbidität	Seite 29
Fazit	Seite 32
Weiterführende Informationen	Seite 34



Einleitung

Der Zukunftsmarkt 50plus bietet großes Potenzial: Bereits heute stammt jeder zweite Euro des privaten Konsums von Käufern, die das fünfzigste Lebensjahr überschritten haben. Weiteres Marktpotenzial eröffnet sich dort, wo Kunden aller Altersgruppen von innovativen, generationengerechten Produkten und Dienstleistungen profitieren. Der demografische Wandel bietet Unternehmen aber nicht nur Chancen; er stellt sie auch vor besondere Herausforderungen: Reife Konsumenten stellen hohe Ansprüche. Neue Produkte und Dienstleistungen müssen veränderten Vorstellungen und Bedürfnissen genügen. Sie müssen den Wünschen nach Funktionalität, Komfort und Qualität als auch lebensphasenspezifischen Präferenzen gerecht werden. Wollen Unternehmen den Zukunftsmarkt 50plus erschließen, sollten sie diese Anforderungen berücksichtigen.

Dafür ist es hilfreich, wenn sie die veränderten Ansprüche verstehen können, die häufig auch Folge der mit dem Alter einhergehenden, insbesondere gesundheitlichen Veränderungen sind. Dann fällt es den Anbietern leichter, gezielt die eigenen Produkte und Dienstleistungen entsprechend anzupassen.

Mit dem Altern lassen verschiedene Körperfunktionen allmählich nach, ein Prozess der schon im zweiten Lebensjahrzehnt deutlich einsetzt. Bekanntestes Beispiel ist der Griff zur Lesebrille, der ab der zweiten Lebenshälfte immer häufiger erfolgt. Das Nachlassen der Körperfunktionen hat zunächst nichts mit Krankheiten oder Behinderungen zu tun, aber es verändert die Anforderungen, die ältere Menschen an Produkte und Dienstleistungen stellen. Es beeinflusst wesentlich die Maßstäbe, die für die Gestaltung von Waren und Dienstleistungen anzulegen sind. Sich darauf einzustellen und Produkte anzupassen, ist für jedes Unternehmen sinnvoll. Dies gilt übrigens auch mit Rücksicht auf die eigenen Beschäftigten. Denn auch die Alterung der Belegschaft erfordert ein Umdenken in der Arbeits(-platz)-Gestaltung und bei der Teambesetzung, um nur zwei Bereiche zu nennen.

Die Broschüre beschreibt die altersbedingten Leistungseinbußen und erläutert, welche Ursachen sie haben und ab welchem Alter sie statistisch gesehen vermehrt auftreten. Es wird gezeigt, welche Konsequenzen daraus im Kundenkontakt zu ziehen sind und mit welchen Maßnahmen „Kontaktflächen“ mit der älteren Kundschaft – seien es Waren, Dienstleistungen oder Räume – (wieder) attraktiver gestaltet werden können. Neben den altersbedingten Leistungseinbußen werden auch einige Krankheiten vorgestellt, die bei älteren Menschen besonders häufig auftreten und die ebenfalls Reaktionen von den Anbietern erfordern können.

Altern ist ein lebenslanger Prozess und keine Krankheit. Die hier beschriebenen altersbedingten Leistungseinbußen lassen ein sehr defizitäres Bild des Alters entstehen, welches eine überhöhte Gebrechlichkeit suggeriert. Die große Zahl der Menschen über 50 ist jedoch gesund und fit und fühlt sich auch so. Das subjektiv wahrgenommene Alter hat sich seit Jahren nach „hinten“ verlagert. Umfragen weisen Differenzen zwischen dem kalendarischen und dem empfundenen Alter von bis zu zwölf Jahren aus.

Die Alterungsvorgänge verlaufen individuell sehr verschieden, und sowohl körperliche als auch kognitive Leistungseinbußen stellen häufig erst im höheren Lebensalter eine ernsthafte Beeinträchtigung dar.

Heutige Senioren sind dank des gestiegenen Bewusstseins für die eigene Gesundheit und entsprechendem Verhalten, aber auch dank des medizinischen Fortschritts fitter als je zuvor. Sie werden künftig allein schon auf Grund ihrer Anzahl die Märkte dominieren. Für diese Käuferschicht gilt es passende Angebote zu entwerfen und vorzuhalten.

Die Broschüre erscheint im Rahmen der Initiative Wirtschaftsfaktor Alter der Bundesregierung. Ihr Ziel ist es, die Lebensqualität älterer Menschen zu erhöhen und gleichzeitig sowohl Wirtschaftswachstum als auch Beschäftigung zu stärken. Das RKW Kompetenzzentrum hat im Auftrag des Bundesministeriums für Wirtschaft und Technologie in Arbeitskreisen für die Bereiche Tourismus, Handwerk und Verarbeitendes Gewerbe mit Experten aus Unternehmen, Verbänden, Kammern, Wissenschaft und Politik diskutiert, wie Unternehmen wirkungsvoll dabei unterstützt werden können, das Marktpotenzial 50plus für sich zu erschließen. Aus diesen Kreisen kam vielfach der Wunsch, konkrete Charakteristika des menschlichen und insbesondere des körperlichen Alterns und die im Alter häufiger auftretenden Krankheiten zu benennen. Anhand von Beispielen und Tipps wird im Folgenden gezeigt, wie sich Anbieter darauf einstellen können.

Für die Beratung zu den hier beschriebenen medizinischen Sachverhalten danken wir Dr. med. Rainer Neubart, Chefarzt der Klinik Lichtenberg für Geriatrie sowie Vorsitzender der Sektion 2 der Deutschen Gesellschaft für Gerontologie und Geriatrie.

Info

Mehr über die Initiative
Wirtschaftsfaktor Alter im
Internet unter
www.wirtschaftsfaktor-alter.de



Alt werden ist ein natürlicher Prozess, dem niemand entgeht. Die Lebensqualität sollte darunter nicht leiden mit entsprechenden Produkten und Services.

Der Alterungsprozess

Viele ältere Menschen sehen und hören schlechter, und durch den fortschreitenden Abbau von Muskelmasse lassen Kraft und Beweglichkeit nach. An einige Einbußen kann sich der alte Mensch mehr oder weniger erfolgreich anpassen, andere können durch Hilfsmittel ausgeglichen werden. Auch regelmäßige und gezielte körperliche und geistige Aktivitäten beeinflussen den natürlichen Alterungsprozess positiv. Insbesondere Kraft, Ausdauer und Geschicklichkeit (unter anderem auch Balance) sowie geistige Beweglichkeit können positiv bis ins höchste Alter durch Übung beeinflusst werden. In diesem Zusammenhang ist jedoch gleichzeitig festzuhalten, dass mangelndes Training zu einer besonders rapiden Abnahme der genannten Parameter führt.

Die Anpassungs- und Kompensationsfähigkeit des gesunden alternden Organismus stößt jedoch selbst unter optimalen Bedingungen irgendwann an ihre Grenzen.

Der menschliche Organismus altert in allen Bereichen. Das bedeutet, dass sich im Laufe des Lebens sämtliche Parameter mehr oder weniger kontinuierlich verschlechtern. Im frühen Erwachsenenalter erreichen die Menschen in der Regel den Höhepunkt ihrer Leistungsfähigkeit. Die mit zunehmendem Lebensalter auftretenden Veränderungen werden besonders in folgenden drei wesentlichen Bereichen offenbar und daher hier näher betrachtet:

- **Sensorische Leistungsfähigkeit:** Seh- und Hörvermögen, Tast-, Geruchs- und Geschmackssinn
- **Körperliche Leistungsfähigkeit:** Muskelkraft, Beweglichkeit, Schnelligkeit, Ausdauer
- **Kognitive Leistungsfähigkeit:** Koordination, Reaktion, Aufnahmevermögen, Problemlösungsstrategien

Der Alterungsprozess verläuft von Mensch zu Mensch sehr verschieden. Wie sich das Altern eines Menschen gestaltet, hängt erstens von seiner genetischen Veranlagung ab. Zweitens wird es entscheidend von einer Vielzahl externer Faktoren (Ernährung, Bewegung, Einwirkung toxischer Substanzen etc.) geprägt. Diese beiden Größen wirken sich nicht nur auf den Alterungsprozess, sondern auch auf das individuelle Krankheitsrisiko aus.

Mit Beginn des vierten Lebensjahrzehnts beginnt sich der fortschreitende Abbau physiologischer Funktionen zu beschleunigen. Die funktionellen Reserven der Organe wie Herz, Lunge, Nieren, Leber, Gefäß- und Immunsystem nehmen jährlich um durchschnittlich ca. 1,5 Prozent ab. Dadurch wird der gesunde Organismus mit steigendem Alter krankheitsanfälliger.

Dieser normale Alterungsprozess von Geweben und Organen variiert inter- als auch intraindividuell sehr stark in Ausprägung und Verlauf. Grundsätzlich lässt sich festhalten, dass nicht das kalendarische Alter maßgeblich für die Leistungsfähigkeit ist, da innerhalb einer Altersgruppe zum Teil enorme Leistungsunterschiede festgestellt werden können. Das individuelle Leistungsvermögen hängt stark vom körperlichen und auch vom mentalen „Trainingszustand“ der jeweiligen Person ab.

Je älter die Menschen werden, desto ausgeprägter sind die Unterschiede im Alterungsprozess sichtbar. Die Funktionseinbußen nehmen immer rascher zu, der Organismus wird verletzlicher. Die Anfälligkeit für Krankheiten nimmt zu, die Krankheitsverläufe sind ungünstiger. Zudem haben akute Krankheiten weiter reichende Folgen als bei jüngeren Menschen.



Sport hilft auch im Alter, die körperliche und geistige Fitness zu erhalten.

Die strukturellen Veränderungen des Körpers, als Folge des „normalen“ Alterns, führen zur Veränderung der Leistungsfähigkeit des Menschen. Davon sind fast alle Organe betroffen.

Die folgende Tabelle auf veranschaulicht die häufigsten altersbedingten Veränderungen von Organfunktionen.

Altersbedingte Veränderungen beeinträchtigen die Leistungsfähigkeit und somit – je nach Ausprägung – auch das Wohlbefinden des älteren Menschen. In der alltäglichen Interaktion mit seiner Umwelt ist er mehr oder weniger stark eingeschränkt. Einige der sich verändernden Merkmale können ältere Menschen vor allem in ihrer Rolle als Kundin oder Kunde von Produkten und Dienstleistungen beeinträchtigen und nicht zuletzt Auswirkungen auf das Konsumverhalten haben. In vielen Fällen können Produkte, Dienstleistungen, Ladengeschäfte, Marketingauftritte oder ganze Geschäftsmodelle mit wenig Aufwand so verändert werden, dass sie (wieder) attraktiv werden für die Kunden der Generation 50plus. (Anmerkung: Pathologische Alterung, die körperliche und geistige Verschlechterungen erfasst, die durch schwere und chronische Krankheiten bedingt sind, werden an dieser Stelle außer Acht gelassen.)

Altersbedingte Veränderungen der Organfunktion im Überblick

Organ/ System	Altersbedingte Veränderungen	Mögliche Folgen altersbedingter physiologischer Veränderungen
Allgemein	<ul style="list-style-type: none"> • Zunahme des Körperfetts • Abnahme der Körperflüssigkeit • Abnahme der Muskelmasse • Abnahme des Grundstoffwechsels • Abnahme der Temperaturregulation 	<ul style="list-style-type: none"> • Die Aufnahme und Wirkung von Medikamenten kann dadurch beeinflusst werden. • kann zu unbemerkter Unterkühlung führen

Organ/ System	Altersbedingte Veränderungen	Mögliche Folgen altersbedingter physiologischer Veränderungen
Sinnesorgane	<ul style="list-style-type: none"> • Augen: Alterssichtigkeit, Linsentrübung • Ohren: Hochtonverluste • Abnehmender Tastsinn • Veränderter Geruchs- / Geschmackssinn 	<ul style="list-style-type: none"> • Beeinträchtigungen der optische Wahrnehmung • Das einzelne gesprochene Wort wird schlechter unterschieden und verstanden, besonders bei Hintergrundgeräuschen.
Atmung/Lunge	<ul style="list-style-type: none"> • Abnahme der Lungenelastizität • Zunehmende Steifheit des Brustkorbes (Altersthorax) 	<ul style="list-style-type: none"> • Atmung erschwert und weniger effektiv • abnehmender Sauerstoffpartialdruck
Herz-Kreislaufsystem	<ul style="list-style-type: none"> • Abnehmende Anpassung der Arterien • Zunehmender systolischer und diastolischer Blutdruck (abhängig von Umwelt und Lebensweise) • Verzögerte Blutdruckregulation • Einschränkung des Herzschlagvolumens 	<ul style="list-style-type: none"> • Kreislaufregulationsstörungen • Belastung kann oft nur über Herzfrequenzsteigerung aufgefangen werden
Bewegungsapparat	<ul style="list-style-type: none"> • Skelettmuskel nimmt ab • Bänder, Muskeln, Sehnen weniger dehnbar • Abnahme des Mineralstoffgehalts der Knochen • Gelenkbeweglichkeit nimmt ab 	<ul style="list-style-type: none"> • Geringere Beweglichkeit und Kraft • Anfälligkeit für Knochenbrüche steigt
Nahrungsaufnahme/ Verdauung	<ul style="list-style-type: none"> • Mundhöhle / Zähne: Verlust • Anzahl der Geschmacksknospen reduziert • Magen-Darmtrakt: Sekretion der Speicheldrüsen, Magen, Pankreas nimmt ab bzw. verändert sich 	<ul style="list-style-type: none"> • Kaufunktion eingeschränkt • Appetitlosigkeit, Gefahr der Fehl- und Mangelernährung
Urogenitaltrakt	<ul style="list-style-type: none"> • Durstgefühl nimmt ab, Sättigungsperzeption zu • Harnblase: Tonus nimmt zu, Fassungsvermögen ab • Niere: glomeruläre Filtrationsrate nimmt ab, renaler Natriumverlust • Prostatavergrößerung 	<ul style="list-style-type: none"> • Gefahr von unzureichender Flüssigkeitszufuhr • Die Folge sind verkürzte Drangzeiten und häufiges Urinieren. • Erhöhter Wasserverlust (Schwitzen, Diuretika) Mangelnde Ausscheidung einzelner Medikamente
Haut	<ul style="list-style-type: none"> • Atrophie, Schwund des subkutanen Fettgewebes • Abnahme und veränderte Struktur des kollagenen Bindegewebes, verminderte Durchblutung der Lederhaut • verminderte Talgdrüsenaktivität • verringerte Haarstärke • Haarverlust 	<ul style="list-style-type: none"> • Verlangsamte Wundheilung • Faltenbildung • Verminderte Hautfettung, trockene Haut

Sensorische Leistungsfähigkeit – Die Orientierung in der Umwelt wird schwieriger

Charakteristisch für die Einschränkung der körperlichen Leistungsfähigkeit älterer Menschen ist das gleichzeitige Nachlassen mehrerer Fähigkeiten. Während jüngere Menschen Einschränkungen einzelner Fähigkeiten durch stärkere Konzentration auf andere Bereiche bis zu einem gewissen Grad kompensieren können (z. B. nachlassende Sehfähigkeit durch Hören und Tasten), ist dies beim älteren Menschen auf Grund der häufig parallel auftretenden sensorischen Einschränkung in den meisten Fällen nicht möglich.

Die Abnahme der sensorischen Leistungsfähigkeit zeigt eine besonders hohe Individualität. Trotzdem ist für den Verlauf der Leistungsabnahme typisch, dass sie sehr langsam beginnt und oft gar nicht als solche wahrgenommen wird. Für den Betroffenen wird dennoch eine Orientierung in der Umwelt erschwert durch real vorhandene Beeinträchtigung mehrerer Sinneswahrnehmungen.

Beispiel:

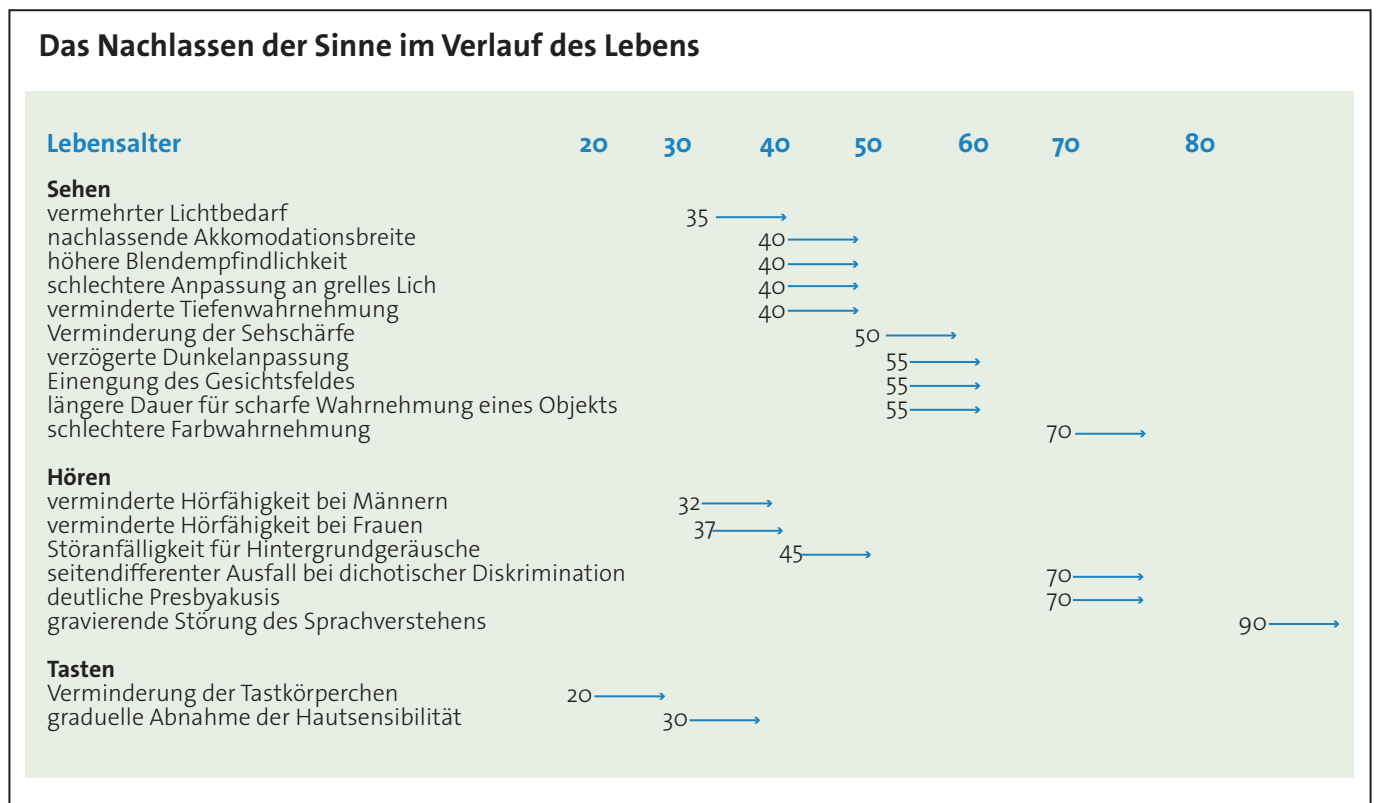
Ein Kunde wird selten sagen können, warum er ein Geschäft/ein Restaurant nicht mag. Bewusst oder auch unterbewusst stören Faktoren wie Licht, Geräusche oder das Mobiliar sein Wohlbefinden. Werden diese Umweltfaktoren verändert, z. B. indem Räume anders ausgeleuchtet oder die musikalische Untermalung geändert werden, wird auch das selten bewusst registriert, aber nun „stimmt“ das Angebot wieder.

Obwohl in den meisten Fällen ein Kunde für eine Informationsaufnahme alle Voraussetzungen mitbringt, meidet er möglicherweise ein Produkt, weil die Informationsaufnahme durch komplizierte Anleitungen oder die Bedienung (z. B. durch winzige Tasten) verhindert wird. Er fühlt sich nicht kompetent auf Grund der unzureichenden Informationsübertragung.

Tipp

Legen Sie bei der Gestaltung von Produkten und Dienstleistungen für ältere Konsumenten besonderes Augenmerk auf die Informationsübermittlung bzw. die Möglichkeit der Informationserfassung durch die Kunden. Idealerweise sollten die Informationen dabei über mehrere Sinne (optische, akustische und taktile Signale) wahrgenommen werden können.

Die Abbildung zeigt, dass der Abbau sensorischer Leistungsfähigkeit bereits beginnt, wenn sich die meisten Menschen noch auf der Höhe ihrer Leistungsfähigkeit wähnen. Dies unterstreicht deutlich, dass es keineswegs um „seniorenrechtliche“ Angebote geht, sondern um solche für alle Menschen. Leitlinie für die Entwicklung von Produkten und Dienstleistungen, die diesem Anspruch gerecht werden, kann das Konzept „Design für Alle“ sein.



Quelle: Saup, W. „Alter und Umwelt: eine Einführung in die ökologische Gerontologie“ 1993, S. 76

Info

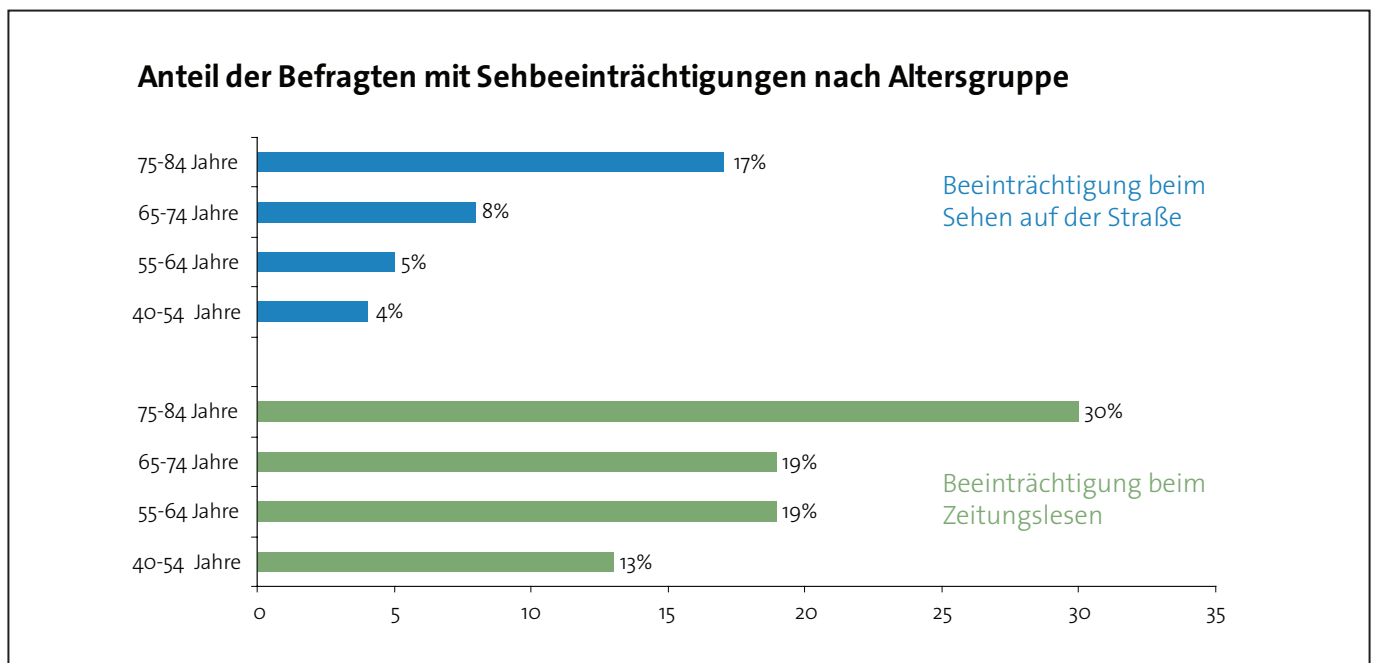
Über das Konzept „Design für Alle“ informiert das entsprechende Faktenblatt der Strategiemappe „Zukunftsmarkt 50plus“. Dort finden Sie auch ein Faktenblatt zum Thema Barrierefreiheit und zur Gestaltung von Produkten und Dienstleistungen. Download über www.bmwi.de.



Große, gut lesbare und hinterleuchtete Anzeigentafeln erleichtern die Orientierung.

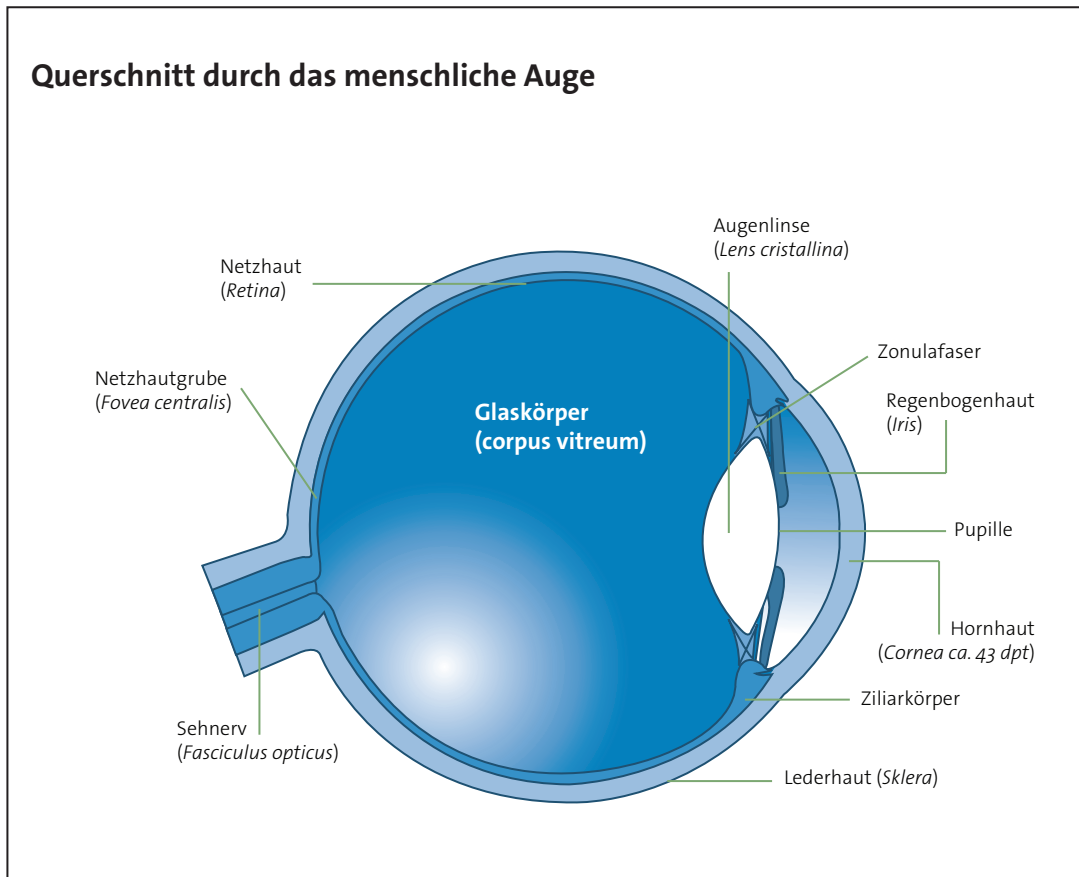
Sehvermögen

Das Sehvermögen nimmt im Alter ab. In den Altersgruppen 55 bis 64 Jahre sowie 65 bis 74 Jahre hat schon jeder fünfte Befragte Schwierigkeiten mit dem Lesen von Texten. Bei den über 75-Jährigen wird ein Anteil von nahezu einem Drittel erreicht. Untersucht wurden Alltagssituationen wie Zeitung lesen und das Erkennen bekannter Personen auf der Straße.



Quelle: Alterssurvey 2002, in Report Altersdaten S. 6

Ursächlich hierfür sind strukturelle Veränderungen am menschlichen Auge, die zu verschiedenen Funktionseinbußen führen. Die meisten altersbedingten Einschränkungen der menschlichen Sehkraft können durch die gleichzeitig stattfindenden Veränderungen von Hornhaut, Iris, Linse, Ziliarkörper und Netzhaut erklärt werden. Nachfolgend soll jedoch der Fokus weniger auf die strukturellen Veränderungen gelegt werden, als vielmehr auf die sich daraus ergebenden funktionellen Einbußen.



Quelle: Wikipedia

• Verminderung der Sehschärfe

Sehschärfe kennzeichnet die Fähigkeit, zwei in einen bestimmten Abstand voneinander befindliche Punkte getrennt wahrzunehmen. Die Fähigkeit, ein Objekt und dessen Details deutlich zu erkennen, lässt mit zunehmendem Alter nach, deutlich ab dem sechsten Lebensjahrzehnt. Ursachen hierfür sind nachlassende Sehschärfe, verlangsamte Scharfeinstellung der Augenlinse und vermehrter Lichtbedarf.

Tipp

Gestalten Sie Werbung, Prospekte, Speisekarten, Webseiten, Preistabellen, Etiketten, Aufdruck des Haltbarkeitsdatums, Gebrauchsanweisungen etc. so, dass die einzelnen Objekte deutlich voneinander getrennt sind und nicht ineinander verschwimmen.

Verwenden Sie schnörkellose (serifenlose) Schriften in ausreichender Größe.

Achten Sie auf gute Kontraste: Dunkle Schrift auf hellem Grund ist besser lesbar als umgekehrt.

Hilfsweise können Sie Lesehilfen (Lupe, auch elektronisch) anbieten. Grundsätzlich ist jedoch Lesbarkeit ohne Zuhilfenahme von Hilfsmitteln wünschenswert.

- **Verlangsamte Scharfeinstellung:**

Die Anpassung des Auges bis zur scharfen Wahrnehmung eines Objektes benötigt im Alter mehr Zeit.

Tipp

Vermeiden Sie in Präsentationen mit bewegten Bildern (Werbefilmen, Bildschirmen im Geschäft) schnelle Schnitte und rasche Bildwechsel.

- **Schlechtere Farbwahrnehmung**

Durch eine leichte gelbliche bis dunkelbraune Einfärbung der Linse (Katarakt) im höheren Lebensalter (ab 70) ist die Farbwahrnehmung verändert, weil mehr Licht vom blau-violetten Teil des Spektrums absorbiert wird. Dadurch können Farben im Bereich Grün-Blau-Violett nicht mehr so gut unterschieden werden. Ebenso ist die Wahrnehmung von Gelbtönen beeinträchtigt. Blautöne werden dunkler wahrgenommen, Gelbtöne heller.

Tipp

Wählen Sie gut zu unterscheidende Farben für die Raumgestaltung. Achten Sie auch bei Fotos in der Werbung und in Katalogen darauf, z. B. bei „Sonne-blaues Meer-Motiven“.

Bei allen gedruckten Informationen (Speisekarten, Kataloge, Anleitungen, Verpackungen) sollte sich die Schriftfarbe deutlich vom Hintergrund abheben, negative Schriften sind ungünstig. Farbkontraste sollten deutlich sein.

- **Erhöhung der Licht- und Blendempfindlichkeit**

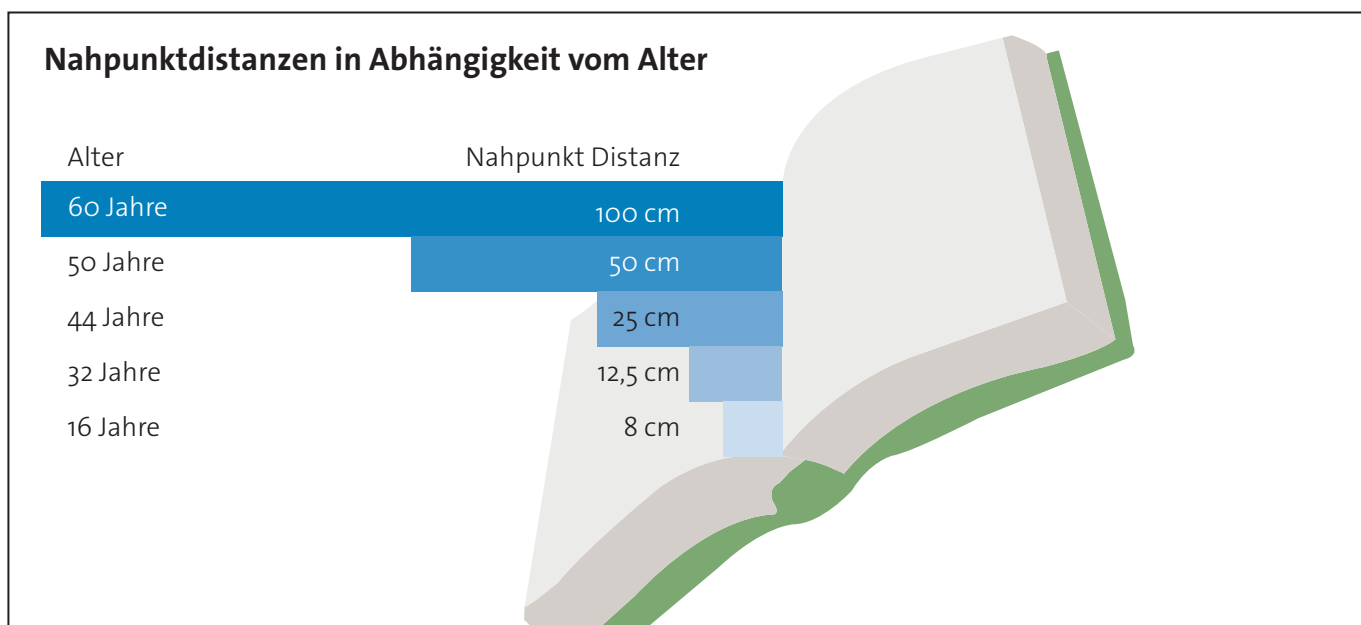
Ungefähr ab dem 40. Lebensjahr nimmt die Empfindlichkeit für blendendes Licht sowie Lichtreflexionen zu – wie vom nächtlichen Autofahren bekannt. Dies geschieht aufgrund der Anlagerungen von Partikeln im Glaskörper, die das eintretende Licht streuen.

Tipp

Das Material für Böden, Wände und Decken sollte blendfrei sein. Achten Sie besonders in Eingangsbereichen sowie sturzgefährdeten Bereichen darauf. Matte Displayflächen sind besser lesbar als glänzende. Indirekte blendfreie Beleuchtung ist punktuellen Leuchtkörpern vorzuziehen.

- **Altersweitsichtigkeit**

Mit zunehmendem Alter fällt es der Augenlinse schwerer, die Krümmung entsprechend der Entfernung der betrachteten Gegenstände anzupassen. In Folge dieser nachlassenden Akkommodationsfähigkeit der Linse und vergrößerter Nahpunkt-Distanz (der kürzeste Abstand zum Objekt, ab dem bei maximaler Linsenkrümmung scharf gesehen wird) kommt es zu Altersweitsichtigkeit (sog. Presbyopie). Ab dem 45. Lebensjahr ist der Nahpunkt immer weiter entfernt. Der üblicherweise benötigte Leseabstand (von ca. 33 cm) vergrößert sich.



Quelle: Saup *Alter und Umwelt*, 1993

- **Beeinträchtigung der Tiefenwahrnehmung**

Als Folge der nachlassenden Akkommodationsfähigkeit des Auges sowie der Eintrübung der Linse kann es ab dem 40. Lebensjahr außerdem zu Beeinträchtigungen in der Tiefenwahrnehmung kommen. Räumliches Sehen, die Entfernung und Ausdehnung dreidimensionaler Gegenstände wird zunehmend schwieriger.



Lesehilfen, wie hier eine Lupe am Einkaufswagen, können Verbraucherinnen und Verbrauchern helfen, winzige Etiketten zu entziffern.

- **Beeinträchtigung der Kontrastwahrnehmung**

Die Sehschärfe ist abhängig von den Lichtverhältnissen. Da im Alter weniger Licht auf die Netzhaut gelangt, fällt es schwerer geringe Unterschiede zwischen hellen und dunklen Bereichen zu identifizieren (Kontrastsensitivität). Ursächlich hierfür sind die verringerte Pupillenöffnung und Eintrübungen der Linse mit zunehmendem Alter. Die verminderte Kontrastwahrnehmung wirkt sich insbesondere beim Betrieb von Kraftfahrzeugen in Fahrsituationen mit geringem Kontrast (z. B. Nebel, Dämmerung, Regen) negativ aus.

- **Verzögerte Dunkelanpassung**

Stoffwechseländerungen und abnehmende Blutversorgung bewirken Veränderungen an der Netzhaut. Ungefähr ab dem 50. Lebensjahr verzögert sich die Anpassungsfähigkeit des Auges bei Hell- Dunkel-Wechseln merklich.

Tipp

Achten Sie darauf, dass die Schriftgröße von Hinweisschildern, Preisschildern etc. so groß ist, dass sie von Älteren erfasst werden können.

Sorgen Sie für angemessene Ausleuchtung von Räumen und Waren, unter Berücksichtigung der Blendempfindlichkeit vieler älterer Konsumenten.

Stolperfallen, besonders in Eingangsbereichen von Gebäuden oder Verkaufsräumen sollten vermieden werden. Kennzeichnen Sie Stufen oder Übergänge zu Treppen, beispielsweise durch farbige Streifen. Zudem sind gleitende Lichtwechsel in diesen Bereichen zu empfehlen.

- **Einengung des Gesichtsfelds**

Etwa ab dem 55. Lebensjahr kommt es durch Veränderungen der Netzhaut auch zu Einengungen des Gesichtsfelds. Der von einem Auge aus sichtbare Bereich der Umwelt wird kleiner. Diese Leistungseinbuße ist sicherlich im Kundenkontakt nicht vordergründig zu berücksichtigen. In Anhängigkeit davon, was Sie älteren Kunden präsentieren (z.B. Ausstellungsgestaltung) kann eine Berücksichtigung jedoch sinnvoll sein.



„Stille Post“: Für Ältere ist das Verstehen leiser Sprache kein Kinderspiel mehr.

Nicht
leise
*sch***schnell**
undeutlich

Wir sprechen:
laut
langsam
deutlich

Senioren  **Telefon**
(05 21) 51-12 12

Hier erhalten Sie Auskünfte zum Fahrplan,
zum Ticketangebot und zu Mobilitätsveranstaltungen.

Fahrplanauskunft für
Senioren per Telefon.

Hörvermögen

Die Hörleistung wird durch die sogenannte Altersschwerhörigkeit (Presbyakusis) eingeschränkt. Bereits ab dem 30. Lebensjahr ist eine nachlassende Empfindlichkeit für hohe Frequenzen (z. B. Pfeiftöne oder Vogelgezwitscher), besonders bei Männern, feststellbar. Ursächlich hierfür sind alterungsbedingte Veränderungen der Gehör-Rezeptorzellen des Innenohrs. Zu einer deutlich ausgeprägten Altersschwerhörigkeit kommt es in der Regel erst ab dem 65. Lebensjahr durch zunehmende Abnutzungserscheinungen der Gehörrezeptorzellen und Absterben der Hörzellen. Vor allem mittelfrequente Töne des Hörbereichs zwischen 2000 und 8000 Hertz werden dann schlechter wahrgenommen.

Die Sprachwahrnehmung ist ebenfalls beeinträchtigt. Probleme treten häufig auf bei undeutlicher Aussprache, bei Hintergrundgeräuschen, zu schneller Sprechweise und bei synthetischen Stimmen. Hochtönende, weiche Konsonanten und Konsonantengruppen (f, g, s, sch, t) werden teilweise erschwert und undeutlich wahrgenommen und häufig miteinander verwechselt.

Zusätzlich zu den beiden erstgenannten Beeinträchtigungen des Hörvermögens kann es im Alter verstärkt zu Problemen bei der Lokalisation von Geräuschquellen kommen.

Tipp

Sprechen Sie laut, nicht zu schnell und deutlich mit älteren Kundinnen und Kunden.

Das gilt besonders bei telefonischen Auskünften, wo der Blickkontakt fehlt.

Vermeiden Sie störende Nebengeräusche, beispielsweise aus der Werkstatt in den Beratungsraum durch geöffnete Türen.

Betriebsgeräusche von Geräten sollten möglichst leise sein, oder so laut, dass sie bewusst zur Orientierung der Bedienenden dienen.

Warntöne müssen im niedrigen Frequenzbereich ausgegeben werden.

Bevorzugen Sie bei Lautsprecherdurchsagen dunkle Frauenstimmen und vermeiden Sie Automatenstimmen.

Telefone oder Türklingeln können zusätzlich zum akustischen Signal mit Lichtsignalen ausgestattet werden.

Tonhöhe und Lautstärke sollten verstellbar sein, auch beim Telefonhörer.



Auch wenn das „Fingerspitzengefühl“ physiologisch nachlässt, im übertragenen Sinn wächst es mit dem Alter eher.

Tastsinn

Ab dem 30. Lebensjahr nimmt die Anzahl funktionierender so genannter Meißnerscher Tastkörperchen und somit die Hautsensibilität langsam ab. Dies führt zu einer Verminderung der Leistungsfähigkeit des Tastsinns im Alter. Obwohl der Tastsinn für die Orientierung in der Umwelt im Vergleich zu anderen Sinnesleistungen als nachrangig zu bewerten ist, kann er bei starker Einschränkung der Sehfähigkeit hilfreich sein, besonders dann, wenn er im Bereich der Hand noch gut differenziert ist. Deutliche Verschlechterungen in der taktilen Sensitivität treten lediglich bei circa einem Viertel der älteren Menschen auf. Sie sind in der Regel auf vaskuläre Erkrankungen zurückzuführen und nicht unbedingt als alterungsbedingte Veränderung anzusehen.

Tipp

Leitsysteme (z.B. Handläufe oder Bodenmaterialien) können mit unterschiedlichen Oberflächen versehen werden, um Richtungsänderungen, Aufgänge etc. zu kennzeichnen.

Geruchs-/ und Geschmackssinn

Forschungen zu Geruchs- und Geschmackssinn sind bisher noch nicht weit fortgeschritten. Es ist jedoch sicher, dass sich auch Geruchs- und Geschmackssinn mit zunehmendem Alter verändern.

Info

Weniger Geschmackszellen

Die Anzahl der Geschmackszellen reduziert sich von 120.000 auf 3.000, die Zahl der Geschmacksknospen sinkt von 245 (20-Jährige) über 208 (65-Jährige) auf 88 (85-Jährige). Ebenfalls reduziert sich die Zahl der Geruchszellen (Mikrovilli) von 51.000 (25-Jährige) über 33.000 (60-Jährige) auf 15.000 (bei 95-Jährigen). Quelle: Prinzinger, R. 1996

Obwohl diese „niederen Sinne“ in der Einschätzung der meisten Menschen im Vergleich zum Sehen oder Hören einen geringeren Wert haben, bedeutet ihr Nachlassen eine deutliche Einschränkung der Umweltbeziehung alter Menschen. Fehlernährung oder Appetitlosigkeit können die Folge sein.

Zudem steigt die Geruchsschwelle je nach untersuchtem Stoff auf das Zwei- bis Elfache an. Folglich ist die Warnfunktion des Riechens, beispielsweise bei Rauchentwicklung als Folge von Bränden, bei Gerätefehlfunktionen oder einem vergessenen Topf auf dem Herd nicht mehr in vollem Umfang gegeben.

Tipp

Berücksichtigen Sie die veränderte Geruchs-/ Geschmackswahrnehmung bei der Nahrungszubereitung für Ältere, beispielsweise in Cateringservices oder Restaurants. Rauchmelder in Wohn- und Schlafräumen und Gastzimmern helfen, Brände frühzeitig zu erkennen.



Ein übersichtliches Warenangebot und genügend Ruhezeiten machen das Einkaufen angenehmer.



Niedrige Theken mit Ablagen, Stühle mit Lehnen: ein generationenfreundlicher Kundenraum.

Körperliche Leistungsfähigkeit – Je besser trainiert, desto länger bleibt sie erhalten

Mit fortschreitendem Lebensalter ergeben sich diverse physische Veränderungen, die jedoch stark von der jeweiligen körperlichen Aktivität, vom „Trainingszustand“, abhängen. Bereits mit Beginn des mittleren Erwachsenenalters können Muskelkraft, Gelenkbeweglichkeit sowie die Koordination von Bewegung und Feinmotorik sukzessive nachlassen.

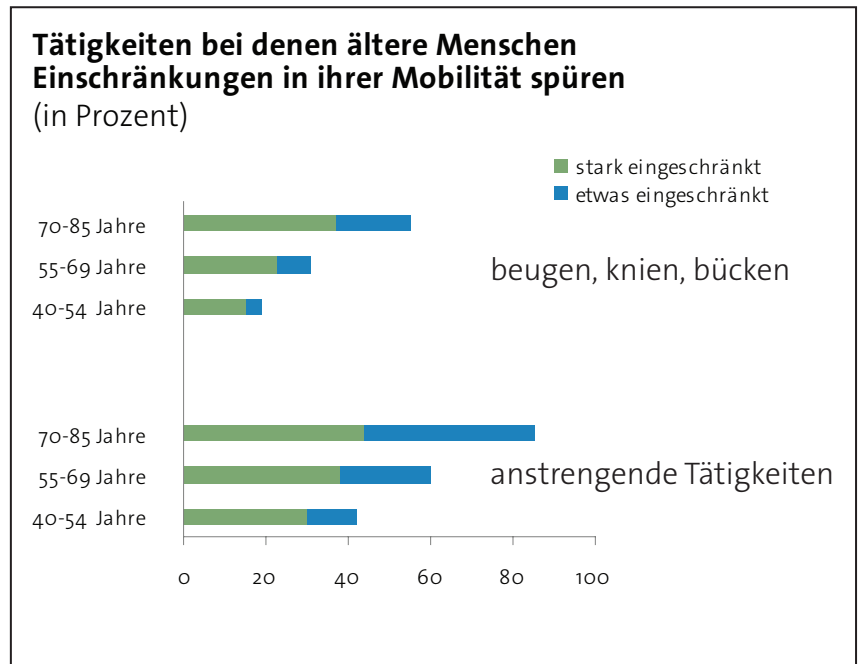
Beweglichkeit

Bedingt durch strukturelle Veränderungen in Muskeln, Sehnen, Bändern, Knochen und Knorpel lassen die Beweglichkeit des Gelenksystems sowie die Elastizität der Wirbelsäule mit zunehmendem Alter nach. Die Gelenkigkeit ist vor dem 20. Geburtstag am höchsten und nimmt dann stetig ab.

Die Festigkeit und Beweglichkeit von Gelenken lässt ebenfalls nach, die Alterung der Bandscheiben führt zu Wirbelsäulenkrümmungen. Die Folge sind zunehmende Bewegungssteifheit und Ungelenkigkeit.

Vor allem beim Greifen über Kopf, beim Hinunterbücken, Aufstehen aus dem Sitzen und beim Gehen treten häufig Schwierigkeiten im Alter auf. Schmerzen bei Bewegungsabläufen, verursacht durch typische rheumatische Krankheiten im Alter (Arthrose, rheumatische Arthritis, Gicht) verstärken die Bewegungseinschränkung zusätzlich.

Die Daten des Deutschen Alterssurveys zeigen, bei welchen Tätigkeiten ältere Menschen Einschränkungen in ihrer Mobilität spüren. Mehr als die Hälfte aller Befragten in der Gruppe der 70- bis 85-Jährigen haben Schwierigkeiten mit Tätigkeiten, die beugen, knien oder bücken erfordern. Viel interessanter ist, dass diese Probleme bereits bei den „jüngeren“ Älteren, den 40- bis 69-Jährigen auftreten, wenn auch nicht ganz so stark ausgeprägt. Jeder Fünfte im Alter zwischen 40 und 54 Jahren hat bereits ähnliche Probleme. Beachtlich ist ebenfalls, dass 42 Prozent der 40- bis 54-Jährigen und 60 Prozent der 55- bis 69-Jährigen ernsthafte Schwierigkeiten bei anstrengenden Tätigkeiten wie schnellem Laufen oder Heben schwerer Gegenstände haben.



Quelle: DSAS 2008 in *Altern im Wandel*

Tipp

Sitzmöbel, beispielsweise für Beratungsgespräche oder in Warte- und Ruhezonen, sollten bewegungsunterstützend sein. Das heißt, sie sollten über Armlehnen verfügen, auf denen man sich gut abstützen kann, senkrechte Rückenlehnen haben und nicht zu weich gepolstert sein, so dass die unterstützende Sitzfläche gut zu spüren ist. Hohe, „normale“ Stühle, mit waagerechter horizontaler Sitzfläche werden von Älteren in der Regel besser angenommen als tiefe, weich gepolsterte oder gar schwingende Sessel. Gleiches gilt für Hotelbetten, diese sollten ebenfalls Sitzhöhe haben und härter gepolstert sein.

Regale in Verkaufsräumen sollten nicht höher als 2 Meter sein. Präsentieren Sie möglichst wenige Artikel im „Bückbereich“.

Theken sollten maximal zum Brustbereich des Kunden reichen und Abstellmöglichkeiten für Taschen bieten, ebenso Garderobenhaken und Ähnliches. Schalter, Informationsschilder usw. sollten ebenfalls ohne Bücken oder Strecken zu sehen bzw. erreichbar ein.

Muskelkraft

Der Muskelapparat, das größte Organsystem des Menschen, lässt mit zunehmendem Alter ebenfalls in seiner Leistungsfähigkeit nach. Geschuldet ist dies unter anderem der verringerten Sauerstoffzufuhr, einem herabgesetzten Testosteronspiegel und der Rückbildung von Muskelfasern im höheren Alter.

Bis zum 80. Lebensjahr verringert sich die Muskelmasse, die zur Aufrechterhaltung des Körpers und zur Fortbewegung dient, um ca. 30 Prozent im Vergleich zu 30-Jährigen. Zusätzlich verringert sich die maximale Kraft der einzelnen Muskelfasertypen – bei Frauen jenseits des 70. Lebensjahrs stärker als bei Männern. Bei Männern nimmt die Muskelkraft in den oberen und unteren Extremitäten mit zunehmendem Alter in gleichem Ausmaß ab. Bei Frauen hingegen ist der Verlust der Muskelkraft in den Beinen größer als in den oberen Extremitäten.

Tipp

Die Veränderung der Muskelkraft erhöht das Sturzrisiko, insbesondere im Zusammenhang mit Stolperfallen. Vermeiden Sie verrutschende oder an den Kanten umschlagende Teppiche, erhöhte Türschwellen oder Kabel auf dem Boden.

Halten Sie die Durchgänge frei, niedrige Tische oder Warenpräsentationen werden leicht übersehen.

Bei Bodenbelägen ist zu beachten, dass sowohl durch rutschige als auch durch besonders stumpfe Oberflächen Stürze provoziert werden. Optimal sind Böden mit einem „mittlerem Reibwert“, die einen Bodenkontakt vermitteln und dem Ausgleiten vorbeugen. Bitte stellen Sie bei Nässe gut sichtbare Warnschilder auf.

Türen sollten ohne große Kraftanstrengung zu öffnen sein, bevorzugt öffnen sie sich automatisch. Besonders Personen mit Gehhilfen haben selten eine Hand frei, um die Türen kraftvoll zu öffnen. Gleiches gilt für Personen mit Tragetaschen oder Kinderwagen.

Ein Blick auf die Muskelfasertypen ist an dieser Stelle lohnenswert. Es lassen sich zwei Typen unterscheiden. Jene, die für Haltefunktionen gebraucht werden und langsamer ermüden („langsame“ Fasern) und solche, die für schnelle kraftvolle Bewegungen benötigt werden („schnelle“ Fasern) und die durch eine hohe Kontraktions- und Erschlaffungsgeschwindigkeit gekennzeichnet sind. Schnelle Muskelfasern beginnen bereits ab dem 35. Lebensjahr zu degenerieren, während sich die langsamen erst ab dem 70. Lebensjahr deutlich vermindern.

Kurzfristige Maximal-Kraftaufwendungen werden mit zunehmendem Alter schwierig, die Ausdauerleistung lässt vergleichsweise nur geringfügig nach.

Nachlassende Kraft im Alter

Die maximale Dauerleistung bei einem gesunden 80-Jährigen ist um 30 Prozent vermindert, die maximale Spitzenleistung jedoch um 60 Prozent. Die Handmuskulaturkraft vermindert sich um 45 Prozent.



Schwere Lasten aus dem Kofferraum heben wird für Ältere zum Problem. Eine gute Lösung sind kleiner Gebinde oder teilbare Kästen.



Es gibt mittlerweile vielzählige Helfer die über Verpackungshürden hinweg helfen. Wünschenswerter ist jedoch eine Bedienbarkeit ohne Hilfsmittel.

Tipp

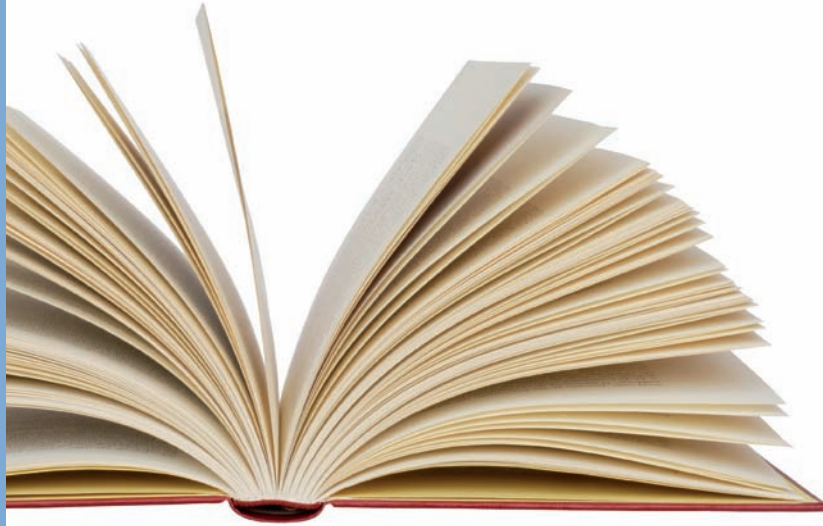
Bedienelemente sollten gut zu greifen sein, zu kleine Elemente können Schwierigkeiten bei der Bedienung verursachen. Idealerweise lassen sich technische Geräte mit einer Hand bedienen. Fehlgriffe bei der Bedienung sollten nicht sofort zum Ausfall des Geräts führen, sondern leicht auszugleichen sein.

Gegenstände oder Geräte sollten so gestaltet sein, dass für ihre Handhabung keine fixierte Körperhaltung dauerhaft erforderlich ist.

Die Kombination aus eingeschränkter Beweglichkeit und reduzierter Muskelkraft führt im Alter zu einer Beeinträchtigung der Feinmotorik. Vor allem die Fingerfertigkeit wird durch mangelnde Beweglichkeit, verschlechtertes Koordinationsvermögen und Nachlassen des Tastsinns sowie der Muskelkraft herabgesetzt.

Gerade im Lebensmittelbereich gibt es immer noch zu viele Verpackungen mit Verschweißungen, schwergängigen Deckeln oder winzige Öffnungsglaschen, die den älteren Nutzern Schwierigkeiten bereiten.

Kleinere Gebindegrößen, beispielsweise bei Waschpulver, Reinigungsmitteln und Nahrungsmitteln, kommen auch dem geringeren Bedarf älterer Konsumenten entgegen und können mit weniger Kraftaufwand getragen oder gehoben werden.



Weisheit, die Erfahrung eines langen Lebens und Gelassenheit zeichnen das Alter aus.

Kognitive Leistungsfähigkeit – Verändert sich stark zugunsten von Wissen und Erfahrung.

Im Hinblick auf die Gestaltung und Vermarktung von Produkten sowie Dienstleistungen für die Generation 50plus ist neben der sensorischen und körperlichen auch die Veränderung der kognitiven Leistungsfähigkeit im Laufe des Lebens zu berücksichtigen.

Folgt man gängigen Vorurteilen über die kognitive Leistungsfähigkeit im Alter, sind ältere Menschen vergesslicher und erfassen neue Informationen schwerer als jüngere. Das höhere Lebensalter wird gleichzeitig häufig mit Begriffen wie Weisheit und Erfahrung assoziiert.

Auf Grund verschiedener Untersuchungen wurde in der Vergangenheit die Behauptung aufgestellt, dass mit voranschreitendem Alter (bereits ab dem 30. Lebensjahr) ein generelles Nachlassen geistiger Fähigkeiten einhergeht, gemessen mit so genannten Intelligenztests. Diese Ergebnisse konnten jedoch weitgehend widerlegt werden, da sie in erster Linie der Untersuchungsmethodik geschuldet waren: Die Querschnittstudien, d.h. Untersuchungen, bei denen zu einem Zeitpunkt Personen unterschiedlichen Alters bezüglich ihrer kognitiven Leistungsfähigkeit verglichen wurden, bildeten eher Kohortenunterschiede als reale Entwicklungsverläufe ab. Die mit dem Alter auftretenden Entwicklungen der kognitiven Leistungsfähigkeit sind jedoch Entwicklungsprozesse innerhalb einer Person und daher angemessener zu erfassen mittels Längsschnittstudien, die die Leistungsfähigkeit derselben Person(en) zu verschiedenen Zeitpunkten bestimmt.

Neuere Längsschnittstudien, die Probanden über einen längeren Zeitraum begleiteten, zeigen, dass es im Verlauf des Alternsprozesses weniger zu einem generellen kognitiven Leistungsabfall kommt, als vielmehr zu einem qualitativem Umbau der Intelligenzstruktur. Gemeint ist die Verschiebung von „flüssigen“ hin zu „kristallinen“ Intelligenzanteilen.

Info

Kristalline kognitive Leistungen

Hierzu zählen stark milieu-, bildungs- und übungsabhängige Leistungen (Wortschatz, Allgemeinwissen, Erfahrung, Rechenfähigkeit, logisches Denken), die als Manifestation des im Laufe des Lebens erworbenen Wissens gelten können.

Flüssige kognitive Leistungen

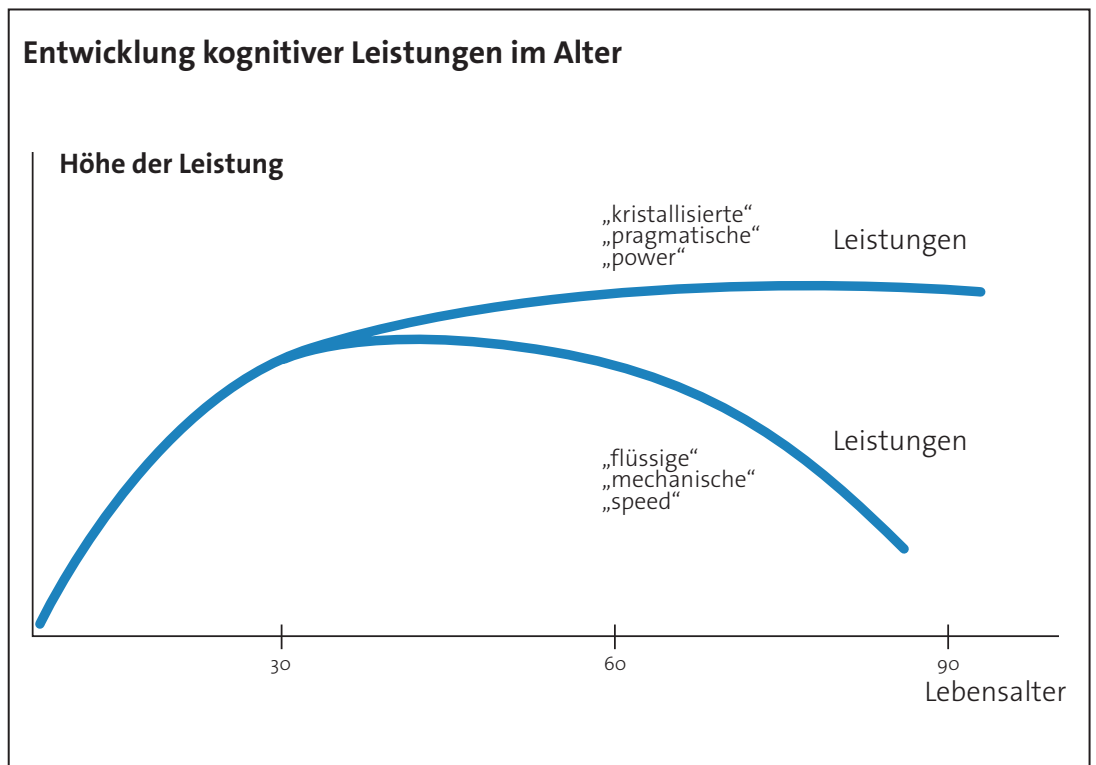
Gemeint sind jene kognitiven Grundfunktionen, die sich auf die Geschwindigkeit des Denkens beziehen (Informationsverarbeitungstempo, Konzentration), eine flexible Verarbeitung von Informationen ermöglichen und benötigt werden, um sich neuen Situationen anzupassen.

Entwicklung kognitiver Leistung im Alter

In zahlreichen Untersuchungen konnte festgestellt werden, dass die kristalline Intelligenz bis in hohe Alter erhalten bleibt. Bei entsprechendem Training der kognitiven Funktionen steigt sie im Alter sogar noch an. Ein Rückgang der Leistungen im kristallinen Bereich ist in der Regel nicht Folge von Alterungsprozessen, sondern auf Krankheiten zurückzuführen, die die Gehirnfunktion beeinträchtigen.

Dagegen fällt die flüssige kognitive Leistungsfähigkeit mit zunehmenden Alter ab. Als gesichert gilt, dass im Prozess des Alterns die Geschwindigkeit der Informationsverarbeitung und die Menge gleichzeitig verarbeitbarer Informationen abnimmt. Die Reaktionsgeschwindigkeit nimmt – zwischen dem 20. und dem 70. Lebensjahr – um ca. 40 Prozent ab.

Die Ursachen für diese altersbedingten Veränderungen sind vielschichtig. Strukturelle Veränderungen, die diese Entwicklung begünstigen, sind unter anderem eine verminderte Durchblutung des Gehirns, Veränderungen der elektrischen Hirnaktivität oder Veränderungen der Verarbeitung eingehender Informationen durch das Zentralnervensystem. Neben diesen Aspekten dürften aber gerade im Hinblick auf die Reaktionsgeschwindigkeit auch bestimmte Verhaltensweisen im Alter (z. B. keine Fehler durch Hast machen zu wollen) sowie die Motivation bei der Erledigung einer Aufgabe eine wesentliche Rolle spielen.



Quelle: Oswald, Oswald, Lehr 1991, S. 33

Grundsätzlich lässt sich festhalten, dass die einzelnen kognitiven Fähigkeiten unterschiedlichen Abbauprozessen unterliegen. Auch hier sind die Unterschiede bei verschiedenen Personen ähnlichen Alters sehr groß. Verschiedene Lebensläufe, Bildungsstände, Risikofaktoren und geistige Aktivität über den Lebensverlauf hinweg führen zu großen interindividuellen Leistungsunterschieden im Alter.

Tipp

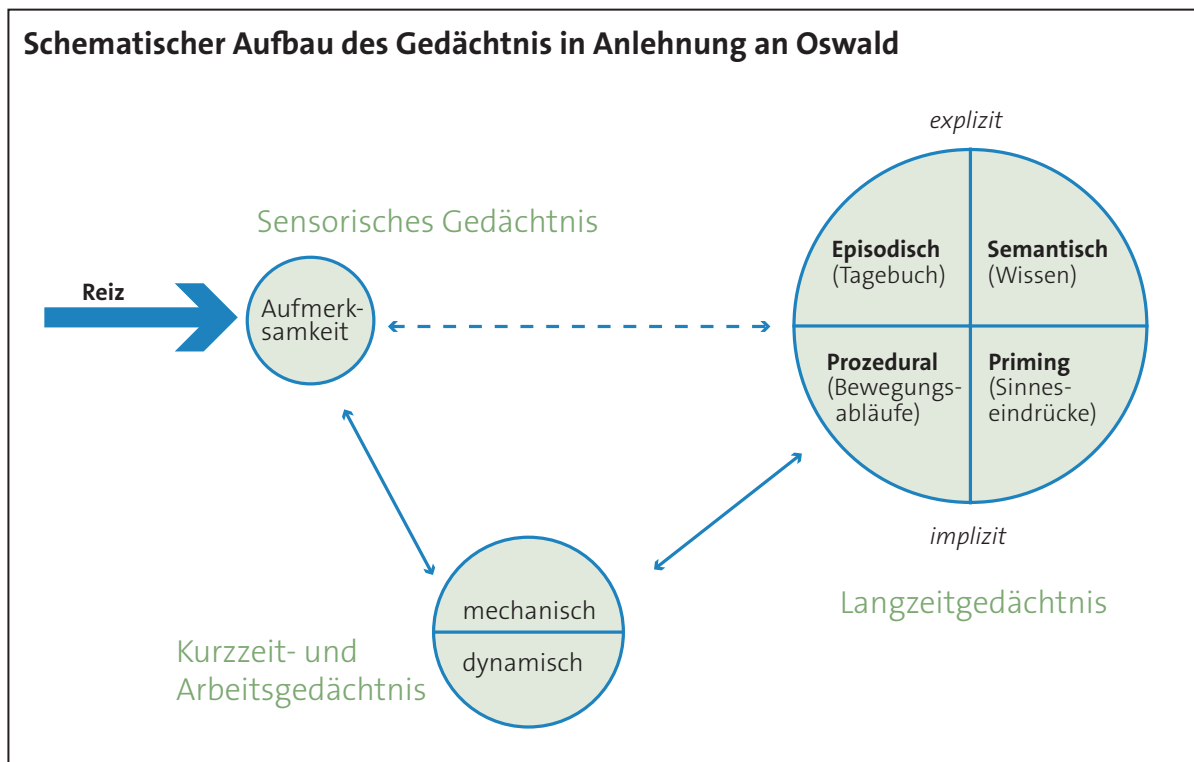
Lassen den älteren Kunden ausreichend Zeit für die Verarbeitung von neuen Informationen, vor allem bei der direkten Kundenberatung.

Gedächtnis

Altersbedingte Veränderungen die „das Gedächtnis“ als solches betreffen, lassen sich nicht feststellen. Vielmehr ist zwischen unterschiedlichen Funktionen des Gedächtnisses, die wiederum unterschiedlichen altersbedingten Veränderungen unterliegen zu unterscheiden.

Modellhaft kann man von folgenden drei Einzelfunktionen des Gedächtnisses ausgehen:

a) Sensorisches- bzw. Ultra-Kurzzeitgedächtnis, b) Kurzzeitgedächtnis bzw. Arbeitsgedächtnis und c) Langzeitgedächtnis, die sich unterschiedlich verändern.



Quelle: Gerontologie S. 178

• Sensorisches- oder Ultra-Kurzzeitgedächtnis

Infolge nachlassender Sinnesfunktionen (siehe Abschnitt zur sensorischen Leistungsfähigkeit) kann die Aufnahme von Informationen erschwert sein. Aufmerksamkeit und Konzentration werden mit zunehmendem Alter (und häufig demenzieller Erkrankung) störanfälliger.

• Kurzzeitgedächtnis oder Arbeitsgedächtnis

Die Geschwindigkeit der Informationsverarbeitung lässt, wie oben erwähnt, mit zunehmendem Alter nach. Sie kann jedoch bis zu einem gewissen Grad durch Erfahrung und Routine ausgeglichen werden. Die zunehmende Verlangsamung der geistigen Funktionen führt zu einer herabgesetzten Gedächtnisleistung. Bei dem Vorgang, Gedächtnisinhalte aktiv und dynamisch solange zu bearbeiten, bis sie im Langzeitgedächtnis verhaftet sind (Arbeitsgedächtnis), lassen sich Leistungseinbußen im Alter feststellen. In der Folge ist das „Wiederauffinden“ erschwert, da Informationen weniger tief und weniger verknüpft mit bestehendem Wissen verarbeitet werden und zudem weniger Eintragungen im episodischen Gedächtnis (Tagebuch, siehe Abbildung 21) vorgenommen werden.



Das Gedächtnis lässt sich am besten spielerisch trainieren.

- **Langzeitgedächtnis**

Aktuell geht man davon aus, dass die Bereiche des Langzeitgedächtnisses, die Bewegungsabläufe, Wissen und Sinneseindrücke speichern, sich altersabhängig kaum verändern. Veränderungen sind in der Regel erst bei fortgeschrittener demenzieller Erkrankung festzustellen. Dagegen wird die Informationsverarbeitung im episodischen Gedächtnis alterungsbedingt (wie oben beschrieben) mit nachlassender Güte ausgeführt.

Tipp

Sie sollten versuchen, Informationen an die ältere Kundschaft klar und eindeutig zu senden und Gespräche auf den Kern fokussieren.

Knüpfen Sie z. B. bei Führungen an Bekanntes an und nutzen Sie die Erinnerungen Ihrer Gesprächspartner. Viele erzählen gern von ihren Vergangenheitserlebnissen oder zitieren auswendig lange Texte.

Krankheiten im Alter und Multimorbidität

Der Alterungsprozess führt zu einer zunehmenden Verletzlichkeit des Organismus. Funktionseinbußen nehmen zu, die wiederum die Krankheitsanfälligkeit des Menschen erhöhen und Krankheitsverläufe ungünstig beeinflussen. An dieser Stelle soll kurz auf die am häufigsten im Alter auftretenden Krankheiten eingegangen werden, weil diese bei bestimmten Angeboten an die Zielgruppe ebenfalls Berücksichtigung finden müssen. Grundsätzlich lassen sich die im höheren Alter auftretenden Krankheiten in drei Gruppen unterteilen.

- **Altersbegleitende Erkrankungen:**

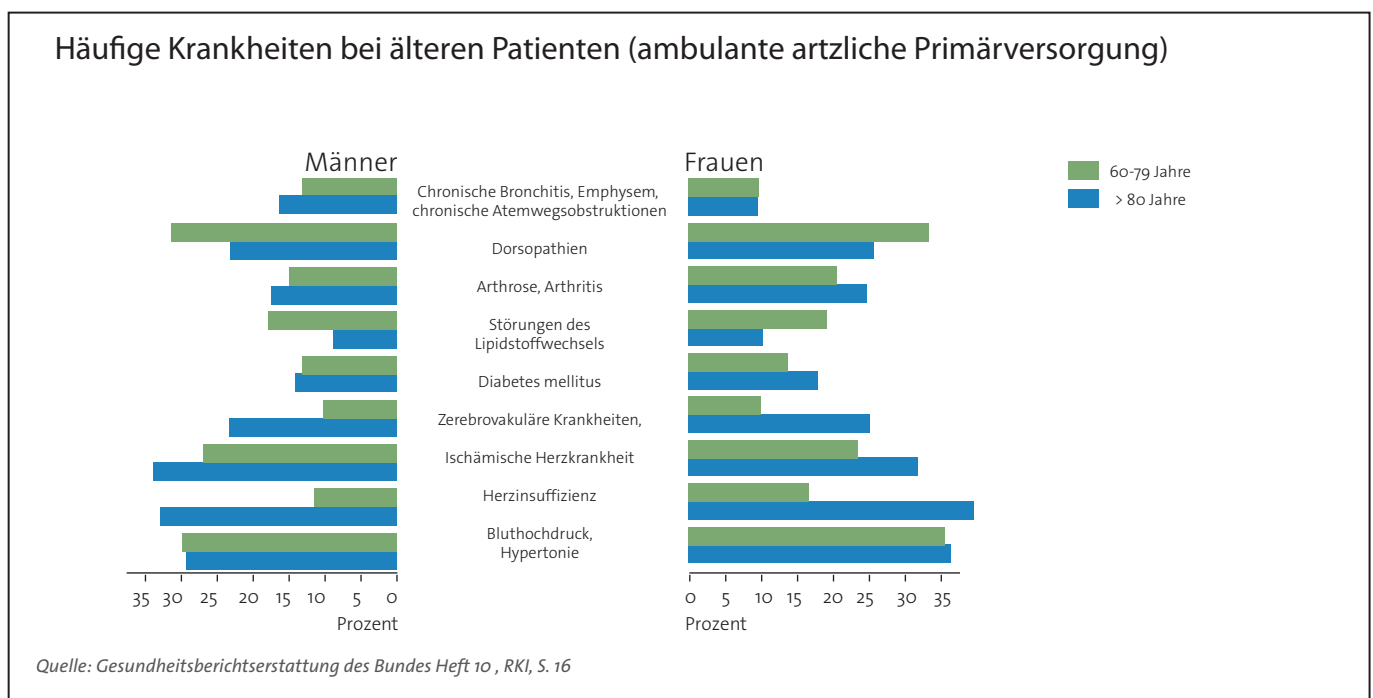
Hierbei handelt es sich um physiologische Alterungsvorgänge, die ein „normales“ Maß überstiegen haben und als Erkrankung hervortreten. Beispiele sind Arteriosklerose, Arthrose und Osteoporose.

- **Krankheiten, die mit dem Alter häufiger auftreten:**

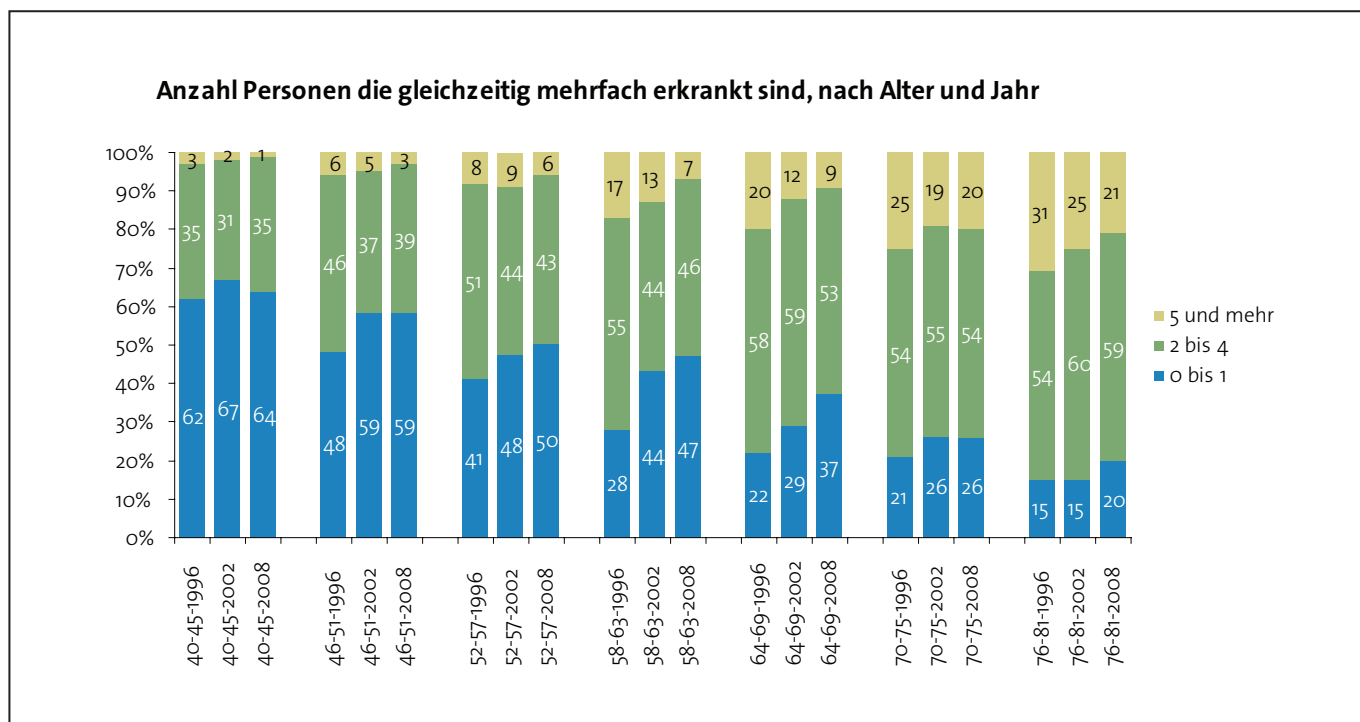
Klassische Vertreter sind Hypertonie, Alzheimer-Demenz und Krebserkrankungen. Auffällig ist, dass Frauen im Vergleich zu Männern häufiger von körperlichen und psychischen Belastungen betroffen zu sein scheinen. (Insofern man nicht unterstellt, dass sie häufiger einen Arzt aufsuchen als Männer und so Krankheiten häufiger diagnostiziert werden.) Herz-Kreislaufkrankungen zählen zu den häufigsten Erkrankungen im Alter.

- **Erkrankungen, die im Alter gravierendere Auswirkungen haben:**

Gemeint sind die Erkrankungen, die für jüngere unproblematisch sind, bei älteren Menschen jedoch auf Grund der eingeschränkten Organreserven kritisch verlaufen können. Primär sind dies Infektionen der Atemorgane oder Unfälle (z. B. Hüftfraktur nach Sturz).



Charakteristisch für den Gesundheitszustand älterer Menschen ist, dass mit steigendem Alter häufig mehrere Erkrankungen gleichzeitig vorliegen. Zudem sind diese Krankheiten vielfach chronisch und irreversibel. Im Jahr 2008 hatten mehr als drei Viertel der Befragten aus den Altersgruppen 70 bis 81 Jahre mindestens zwei Erkrankungen gleichzeitig. Aber auch in den jüngeren Altersgruppen ist deutlich zu erkennen, dass ab dem 52. Lebensjahr mindestens die Hälfte der Befragten unter zwei oder mehr gleichzeitigen Erkrankungen „leidet“.



Quelle: DEAS

Der Gesundheitszustand der älteren Bevölkerungsschichten in Deutschland, so die Studie „Gesundheit in Deutschland aktuell 2009“, ist dennoch erfreulich: Bei den über 65-Jährigen ist noch knapp die Hälfte der Frauen und etwas mehr als die Hälfte der Männer bei guter oder sehr guter Gesundheit. Um abzuschätzen, wie sich die gesundheitliche Verfassung nachwachsender Generationen Älterer im Vergleich zu früher geborenen Jahrgängen entwickelt hat, wurden Personen desselben Alters in den Jahren 1996, 2002 und 2008 miteinander verglichen. Die Grafik zeigt, dass nachwachsende Jahrgänge gesünder sind, als die Befragten der Vergleichsgruppe zu einem früheren Zeitpunkt. Dies wird besonders in der Altersgruppe der 64- bis 69-Jährigen deutlich: In dieser Gruppe verringerte sich der Anteil von Personen mit mehr als fünf gleichzeitig vorliegenden Erkrankungen von 20 Prozent im Jahr 1996 auf unter zehn Prozent im Jahr 2008. Grundsätzlich lässt sich für alle Altersgruppen, mit Ausnahme der der jüngsten der untersuchten Gruppen, eine generelle Verbesserung des Gesundheitszustandes feststellen.

Bei chronischen Krankheiten bzw. Risikofaktoren wie Diabetes, Asthma, Bluthochdruck und Adipositas ist aber beim Vergleich zu früheren Studien ein Anstieg der Häufigkeit bei den über 65-Jährigen zu beobachten. In wieweit dieser Anstieg durch die Alterung der Bevölkerung oder aber durch eine erhöhte Aufmerksamkeit und bessere Früherkennung bedingt sind, muss durch weitere Analysen geklärt werden.

Tipp

Relevant sind Erkrankungen älterer Kunden im Kundenkontakt dann, wenn dieser über längere Zeit andauert, beispielsweise bei Urlaubsreisen. Eine direkte Reaktion des Anbieters auf die Erkrankungen seines Kunden ist unmöglich, weil er in der Regel davon nichts erfährt. Es ist aber notwendig, dass beispielsweise Reiseleiter, Gastronomen und Hoteliers erkennen können, auf welche Krankheit bestimmte Symptome hinweisen und wissen, wie sie im kritischen Fall schnell die richtige, kompetente Hilfe beschaffen können. Die Kunden sollten sie darüber informieren, dass sie über dieses Wissen verfügen. Ersthelfer-Ausbildungen können hier unterstützen.

Eine indirekte Berücksichtigung möglicher Krankheiten kann zum Beispiel auch dadurch erfolgen, dass Speisekarten über eine Auswahlvielfalt verfügen, die diätische oder anderweitig individuelle Speisenzusammenstellung ermöglichen.



Ältere sind treue Kunden, wenn sie sich gut beraten und wohl fühlen. Die Anbieter haben es in der Hand.

Fazit

Ältere Menschen verfügen über eine große Kaufkraft, die sie zu attraktiven Kundengruppen macht. Diese Erkenntnis hat sich bei vielen Anbietern von Produkten und Dienstleistungen bereits durchgesetzt. Allerdings fehlt es gelegentlich daran, die Angebote auch auf die speziellen Anforderungen der sehr heterogenen Kundengruppen über 50 anzupassen. Die in dieser Broschüre beschriebenen Veränderungen können dazu Hinweise geben. Dies betrifft die Gestaltung von Produkten und Dienstleistungen, aber sehr stark auch die Bereiche Service und Marketing.

Da die Belegschaften in den Unternehmen ebenso altern wie die Konsumenten, können viele der Erkenntnisse auch für den innerbetrieblichen Umgang mit dem demografischen Wandel hilfreich sein.

Welche Schlüsse aus den beschriebenen Veränderungen zu ziehen sind, sind sehr stark von Branche und Produkt abhängig und somit unternehmensindividuell zu entscheiden.



Verwendete Literatur und weiterführende Informationen:

- Burgard, E.** „Fahrkompetenz im Alter“, 2005
- BMFSFJ**, „Dritter Bericht zur Lage der älteren Generation in der Bundesrepublik Deutschland“, 2001
- Hausen, Prof. Dr. Dr. h. c. mult. Harald zur** „Gewonnenen Jahre ,
Empfehlungen der Akademiegruppe Altern in Deutschland, Band 9“, 2009
- Kruse, A.** „Alter“, 2007
- Kruse, A.; Martin, M.** „Enzyklopädie der Gerontologie“, 2004
- Medina, J.J.** „Die Uhr des Lebens“, 1998
- Oswald, W; Lehr, U.** „Altern: Veränderung und Bewältigung“, 1991
- Oswald, W; Lehr, U et al.** „Gerontologie“, 2006
- Prinzinger, R.** „Das Geheimnis des Alterns“, 1996
- Robert Koch Institut** „Beiträge zur Gesundheitsberichtserstattung des Bundes –
Daten und Fakten: Ergebnisse der Studie „Gesundheit in Deutschland aktuell 2009“, 2010
- Robert Koch Institut** „Gesundheit und Krankheit im Alter“, 2009
- Saup, W.** „Alter und Umwelt: eine Einführung in die ökologische Gerontologie“, 1993

Weblinks:

- www.emk.tu-darmstadt.de/~weissmantel/sensi/kap4.pdf
- www.rkw-kompetenzzentrum.de
- www.wirtschaftsfaktor-alter.de



Strategiemappe „Zukunftsmarkt 50plus“ – Anregungen, Handlungshilfen und Tipps für Unternehmen

Faktenblätter mit Checklisten und Beispielen zu diesen Themen:

- Demografischer Wandel: Perspektiven für Anbieter und Märkte ausloten
- Zielgruppen 50plus: Fünf Verbrauchertypen erkennen
- Design für Alle: funktional, nutzerfreundlich und ästhetisch gestalten
- Barrierefreiheit: Zugänglichkeit für alle sicherstellen
- Produkte und Dienstleistungen: Generationengerecht entwickeln
- Marketing: Die Generationen 50plus erreichen
- Kooperationen: Alles aus einer Hand anbieten
- Service-Kompetenz: Den reifen Markt erschließen
- Japan: Vom Vorreiter im demografischen Wandel profitieren
- Generationenfreundlich? Selbstcheck für Produkte und Services

Bestellung der Strategie-Mappe mit der Artikel-Nr. 1522 über:

publikationen@bundesregierung.de

Tel.: 01805 778090 oder Download über www.bmwi.de

Die Bundesinitiative „Wirtschaftsfaktor Alter“

Der demografische Wandel verändert unser Land. Im Jahr 2035 wird Deutschland eine der ältesten Bevölkerungen der Welt haben. Knapp die Hälfte der Menschen wird dann 50 Jahre und älter, jeder dritte Mensch älter als 60 Jahre sein. Alt werden bei guter Gesundheit und in guter Verfassung ist nicht nur für den einzelnen Menschen ein Gewinn; auch Gesellschaft und Wirtschaft profitieren, wenn sie in wachsendem Maße auf die Potenziale älterer Menschen zurückgreifen. Die Auswirkungen des demografischen Wandels sind in weiten Teilen gestaltbar und bieten neue Chancen und Möglichkeiten.

Aus diesem Grund hat die Bundesregierung 2008 die Initiative Wirtschaftsfaktor Alter gestartet. Die Initiative wird getragen vom Bundesministerium für Wirtschaft und Technologie (BMWi) und vom Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (BMFSFJ). Sie soll unter anderem Unternehmen dafür gewinnen, sich auf den veränderten Markt einzustellen und sich mit ihren Produkten und Dienstleistungen an den Bedürfnissen älterer Menschen zu orientieren. Guter Service, hohe Qualität und Komfort sind Anforderungen der erfahrenen älteren Kundinnen und Kunden und bieten allen Kundengruppen einen Vorteil. Unternehmen, die sich strategisch darauf einstellen, können sich nachhaltig Wettbewerbsvorteile verschaffen.

Das RKW Kompetenzzentrum informiert und sensibilisiert Unternehmen im Auftrag des BMWi über die Marktpotenziale des Zukunftsmarkts 50plus, stellt nachahmenswerte Beispiele vor und gibt Tipps und Anregungen, die Marktpotenziale zu erschließen.

www.wirtschaftsfaktor-alter.de

Gefördert durch:



aufgrund eines Beschlusses
des Deutschen Bundestages