

TOURISM4ALL PRIRUČNIK

PRISTUPAČNI TURIZAM



Listopad 2020.

SADRŽAJ

UVOD

TZ grada Šibenika u projektu Tourism4all

1. GLUHI I NAGLUHI GOSTI

Što trebate znati?

Kako se ponašati?

Oprema i tehnička pomagala

2. SLIJEPI I SLABOVIDNI GOSTI

Što trebate znati?

Kako se ponašati?

Oprema i tehnička pomagala

3. OSOBE S TEŠKOĆAMA U KRETANJU I KORISNICI INVALIDSKIH KOLICA

Što trebate znati?

Kako se ponašati?

Oprema i tehnička pomagala

4. OSOBE S INTELEKTUALNIM TEŠKOĆAMA I POREMEĆAJIMA PONAŠANJA

Što trebate znati?

Kako se ponašati?

Oprema i tehnička pomagala

5. OSOBE S PREHRAMBENIM RESTRIKCIJAMA, INTOLERANCIJAMA I ALERGIJAMA

Što trebate znati?

Kako prilagoditi ponudu?

Ovaj priručnik nastao je kao dio projekta Tourism4all i njegov sadržaj je isključiva odgovornost njegovih autora te upravljačko tijelo programa Interreg Italija-Hrvatska nije odgovorno za informacije koje su u njemu sadržane.

UVOD

Financiran kroz program Interreg V A Italija- Hrvatska 2014-2020, projekt Tourism4all ima za cilj razvoj i promidžbu prekogranične mreže pristupačnih turističkih destinacija, prirodnih atrakcija i kulturne baštine na teritoriju uključenom u projekt kroz razmjenu iskustava, dobrih praksa i metodologija s ciljem poboljšanja društvene uključenost osoba s invaliditetom i drugih ranjivih skupina i njihovog lakšeg pristupa turističkim uslugama.

Projektni partneri, 7 talijanskih i 7 hrvatskih, uključuju široki spektar institucija, javnih ustanova, lokalne uprave, lokalnih akcijskih grupa te pokrivaju područje od Friuli Venezia Giulia do Puglie na talijanskoj strani Jadrana te područje od Buja do Brača na hrvatskoj. Projekt traje od 1.11.2018 do 31.12.2021.

Edukacija za turističke operatere jedna je od ključnih aktivnosti projekta jer omogućava prijenos znanja na turističke djelatnike koji su u direktnom kontaktu s gostima ili planiraju i organiziraju putovanje, smještaj i aktivnosti na destinaciji.

U današnje vrijeme postoji rastuća potreba za inovacijama u turističkoj ponudi koja više ne smije zanemarivati određene nišne segmente tržišta iako se pristupačni turizam ne bi trebao smatrati nišom, nego potrebom koja je legitimna za sve ljude bez obzira na njihove specifične pojedinačne potrebe za prilagodbom usluga. Zajednički nazivnik pri kreiranju novih usluga i uvođenju prilagodbi bi uvijek trebala biti KVALITETA.

Fokusirajte se na osobu a ne na njenu invalidnost. Osoba s invaliditetom kao gost je subjekt a ne objekt vaše pažnje.

Pristupačni turizam ima za cilj kreiranje inkluzivnog turističkog proizvoda vodeći računa o tome da se svaki gost na odabranoj turističkoj destinaciji osjeća dobrodošao te da se osoblje odnosi prema njemu profesionalno i bez razlike.

Najčešća pitanja pristupačnosti s kojima se turistički operateri susreću:

- Arhitektonske barijere su jedan od problema pri putovanju i smještaju gostiju s nekim vrstama invaliditeta ili korisnicima kolica. Iste mogu predstavljati problem i osobama treće dobi te je najbolji način kako ih premostiti onaj da se o tome razmišlja već pri gradnji objekta. Ukoliko to nije moguće postoje razne vrste rampa i liftova koje su danas dostupne na tržištu.
- Nepristupačnost mrežnih stranica – web pristupačnost postaje sve značajnija jer veliki broj potencijalnih turista, uključujući i turiste s invaliditetom planira svoje putovanje pretražujući mogućnosti za putovanje i smještaj na internetu. Zbog toga bi turistički operateri trebali razmišljati o pristupačnosti svojih stranica slijepim i slabovidnim osobama te pojednostavniti pretraživanje i navigaciju web stranica osobama s drugim vrstama ograničanja.
- Neprikladnost jelovnika osobama s prehrambenim intolerancijama, alergijama ili alternativnim prehrambenim izborima i navikama

Turistička zajednica grada Šibenika kao partner na projektu Tourism4all

Turistička zajednica grada Šibenika službeno je započela aktivnosti na projektu **Tourism4all** 1.11.2018. Interes za ovu temu postoji već duže vrijeme jer osobe s invaliditetom, seniori 65+ te obitelji s djecom, predstavljaju važne, rastuće segmente turističkog tržišta kojima je potrebno pokloniti više pažnje. To uključuje rad na razvoju novih usluga, edukaciju turističkih djelatnika za prihvata gostiju te prilagodbu građevinskih objekata, poboljšanje pristupa mrežnim stranicama i sveukupnoj boljoj osvještenosti djelatnika u turizmu o tržišnom potencijalu ovih gostiju.

Po odobrenju projekta od Interreg Italija-Hrvatska programa krenuli smo intenzivno s radom na analiziranju situacije na turističkom tržištu naše županije po pitanju pristupačnog turizma.

Održali smo **Fokus grupu** u lipnju 2019. na kojoj smo predstavili projekt i konzultirali se s lokalnim dionicima o potrebama i prioritetima u pristupačnom turizmu.

U rujnu 2019., anketirali smo lokalne turističke operatere o potrebi edukacije na temu "Pristupačni turizam" te je iz njihovih odgovora nastao plan za lokalnu edukaciju koja se trebala održati u ožujku 2020 ali je nažalost bila odgođena zbog Covid-19 situacije.

Tri osobe s područja ŠKŽ su educirane kroz Trening za trenere (ToT) održan u Padovi i Anconi za daljnju edukaciju djelatnika u turizmu na temu pristupačnog turizma.

U suradnji s udrugom Aurora Šibenik i Sv. Bartolomej Knin napravili smo **kartu pristupačnosti** svih značajnih objekata u gradu Šibeniku i plaža u gradu i okolici. Na stranici TZ grada Šibenika www.visitsibenik.hr kreirali smo **projektnu web podstranicu** s brojnim resursima za turističke djelatnike i djelatnike u kulturi. Tijekom trajanja projekta baviti ćemo se i mapiranjem gastronomske ponude za osobe s intolerancijama, alergijama ili drugačijim prehrambenim navikama i odabirima.

Kroz nadogradnju postojećeg **ŠibenikCard-a** uveli smo obiteljsku karticu te označili sve turističke atrakcije koje kartica nudi prema njihovoj pristupačnosti za osobe korisnike invalidskih kolica. U 2021. godini u planu je **uvođenje novih usluga** u ŠibenikCard za ove kategorije gostiju, kako u sezoni tako i u predsezoni i posezoni.

Za potrebe promidžbe naše županije i aktivnosti koje se nude osobama s invaliditetom i ostalim kategorijama gostiju u fokusu projekta, 4 tipa aktivnosti biti će uključene u promidžbeni **Katalog pristupačnog turizma** cijelog projektnog područja te dalje predstavljene na važnim turističkim sajmovima u EU.

Drago nam je da kroz ovaj projekt imamo priliku konzultirati se i surađivati, kako s turističkim i kulturnim djelatnicima raznih profila, tako i sa udrugama osoba s invaliditetom čija životna iskustva i poznavanje potreba osoba s invaliditetom doprinose boljoj fokusiranosti naših aktivnosti te shodno tome i uspješnijoj provedbi cjelokupnog projekta.

Dino Karađole
Direktor Tz grada Šibenika

1. Gluhi i nagluhi gosti

Što bi trebali znati?

Glavni načini komuniciranja s gluhim i nagluhim osobama su:

Čitanje s usana

Znakovni jezik – Sign language (trebate znati da se znakovni jezici razlikuju od zemlje do zemlje te hrvatski znakovni jezik ne mora nužno biti razumljiv gluhim gostima iz drugih zemalja).

Pismena komunikacija

Kako se ponašati?

Privući ćete pažnju vašeg gosta ako mu mahnete rukom ili ga eventualno lagano potapšete po ramenu

Predstavite mu se imenom i vašom radnom pozicijom (npr. Dobar dan, ja sam Ana, šef recepcije)

Ako je potrebno, napišite im kratki tekst s najvažnijim informacijama

Govorite sporo i budite licem okrenuti prema gostu kako bi vas mogao jasno vidjeti. Provjerite da vaše lice (usne) nisu u sjeni ili pod lošim osvjetljenjem jer mu to može onemogućiti ili otežati čitanje s usana. Ne afektirajte dok govorite, niti vičite. Govorite normalno.

Koristite jednostavan riječnik i izbjegavajte kratice, inicijale i akronime.

Posvetite punu pažnju gostu dok komunicirate s njim.

Koristite se svim raspoloživim informativnim materijalima, kao što su mape i prospekti.

Odlučite da li će te gostu prenositi sve važnije informacije osobno ili preko raspoloživih uređaja s kojima se isti služi, slati mu SMS poruke, whatsapp ili viber poruke, ili koristiti email.

U restoranu, kad je to moguće, ponudite grupi u kojoj je gluha osoba okrugli stol pošto to olakšava komunikaciju medju gostima.

Oprema i tehnička pomagala

Vibrirajući i vizualni uređaji služe kako bi omogućili gluhim osobama da raspoznaju znakove alarma ili buke u slučajevima opasnosti (kao što su zvuci alarma za dim, protupožarnog alarma) te zvuk zvona na vratima, budilicu, itd...

Interfoni i telefoni s ugradjenim video prikazom osobe s kojom se razgovara takodjer su od značajne pomoći

Televizije s opcijom Teletext su takodjer dobrodošla pomoć

Induktivne petlje i sinhronizirani titl su velika pomoć u kazalištima, muzejima i drugim zabavnim i kulturnim objektima.



Signalni uređaji su bežični sustavi alarmiranja, koji osobama s oštećenjem sluha pomažu prepoznati važne akustične pozivne i alarmne signale. Radijskim se prijenosom signal s predajnika (primjerice detektora dima) odašilje na prijemnik, koji putem različitih signala, kao što su vibracija, svjetlo ili glasan zvuk pouzdano upozorava.

Slika 1. Primjer korisnog uređaja koji smještajni kapaciteti mogu nabaviti za bolji sustav alarmiranja gluhih gostiju



Slika 2. Oznaka za induktivnu petlju

2. Slijepi i slabovidni turisti

Što trebate znati?

Slijepa osoba prikuplja informacije koristeći druga osjetila (dodir, miris, zvuk). Ovako prikupljene informacije omogućavaju im da stvore mentalnu sliku svog okruženja, puteva i sugovornika.

Braille (Brajica) taktilni sustav pisanja je način komunikacije koju koristi ograničen broj ljudi.

Neke slijepa osoba koriste bijeli štap ili psa vodiča kako bi pravovremeno uočili prepreke i samostalno se kretali. Napominjemo da su psi vodiči servisne životinje koje imaju pravo pristupa u sve prostorije, uključujući restoran i sobe. Za njih nema ograničenja i ne smije biti doplate. Za vlasnike i voditelje smještajnih kapaciteta je zakonski zabranjeno i kažnjivo ne poštovati ovu odredbu.

Slabovidne osobe moraju se približiti osobama i stvarima kako bi ih vidjeli. Dobro osvjetljenje je ključni faktor kao i vizualni kromatski kontrasti koji će im pojednostavniti samostalno kretanje.

Kako se ponašati?

Kada je slijepa osoba u pratnji druge osobe, uvijek se obraćajte direktno njoj.

Ne pokazujte sažaljenje niti pretjerujte s zaštitničkim načinom ponašanja, naprotiv, ponašajte se kao što biste se ponašali prema svim ostalim gostima, tj. profesionalno. Predstavite se gostu imenom i objasnite mu svoje radno mjesto (npr. Ja sam Ana, šefica recepcije).

Kad razgovarate sa slijepim gostom, uvijek mu najavite kada se nakratko morate udaljiti (npr. Dok odete po ključ ili napraviti fotokopiju dokumenta)

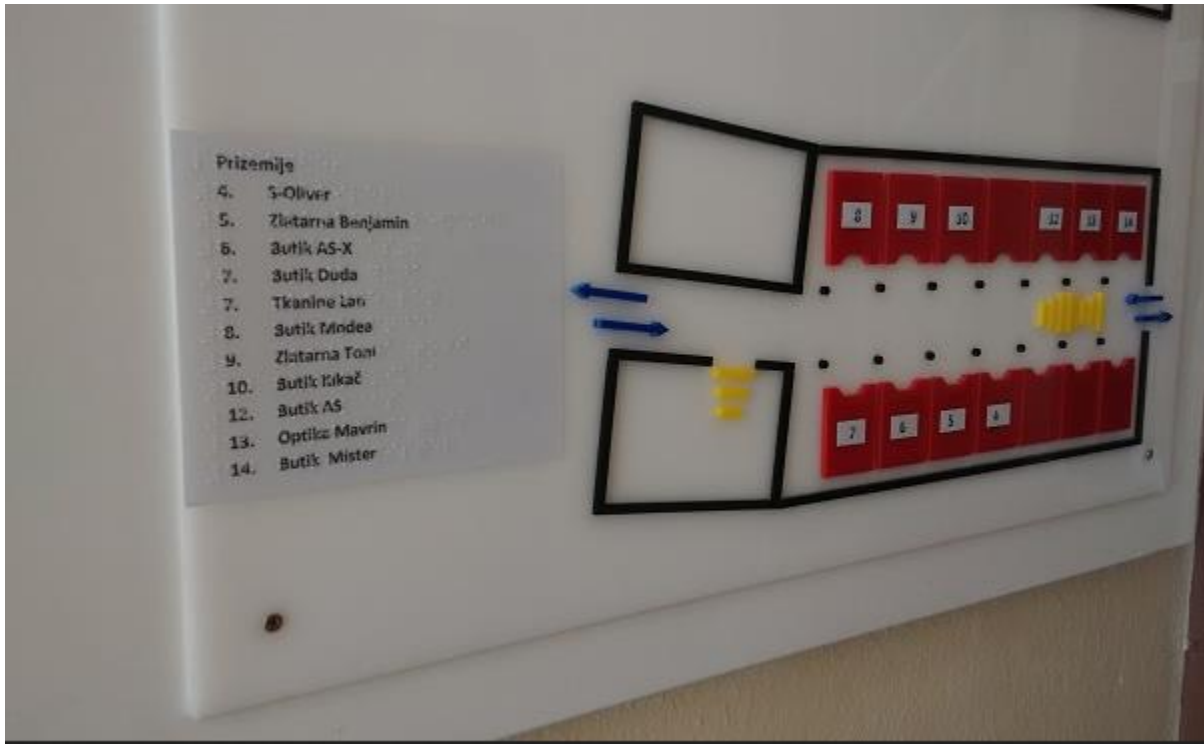
Ako je gostu potrebna pratnja, ponudite mu ruku. Slijepa osoba najčešće preferiraju pridržati vas za lakat a ponekad i prisloniti ruku na vaše rame. Uvijek upozorite gosta na potencijalne prepreke na koje nailazite kao npr. stepenice, ponekad je korisno informirati ga o broju stepenica (nešto kao, sad idemo nizbrdo nekih 10-ak stepenica).

Ukoliko možete, nakon check in-a, bilo bi dobro da gosta provedete po sobi i objasnite mu glavne karakteristike smještaja. Pružite mu što jasnije informacije i prostorne reference kako bi gost mogao zapamtiti put i prepreke. Poprilično pomaže tehnika kazaljki na satu te kad za nešto kažete da je na 12 sati to znači da je ravno ispred, kad kažete da je na 3 sata to znači da je desno.

Svakako obavijestite domaćice i sobarice o gostu i potrebi da se njegova prtljaga i privatne stvari ne miču s uobičajnog mjesta u sobi , jer će mu to učiniti poprilično komplicirano ako ne i nemoguće, njihovo pronalaženje. Također izbjegavajte premještanje komada namještaja u sobi tijekom boravka slijepog gosta. Ukoliko to ne možete izbjeći, svakako obavijestite gosta o promjenama kako se ne bi ozljedio.

Vrlo je važno da obavijestite i ostale službe u hotelu o gostovom boravku kako bi i oni imali pripremljene informacije, ako ih gost traži, npr. o tome što je na meniju ili u ostaloj ponudi hotela i destinacije.

Tehnička pomagala i oprema



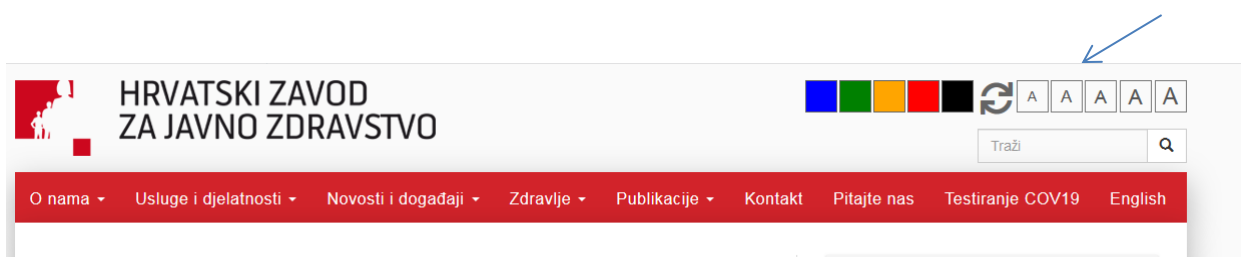
Slika 3. Primjer taktilnog plana prostora



Slika 4. Oznake za WC s tekstem na Braille (Brajici)

Što možete učiniti?

Učinite webstranicu vašeg objekta pristupačnom za slijepe goste. Pri izradi stranice uzmite u obzir potrebne prilagodbe za čitanje informacija pomoću čitača ekrana. Omogućite i povećanje teksta za slabovidne osobe.



Slika 5. Primjer mrežnih stranica s alatima za slabovidne osobe

Poboljšajte pristup svom objektu na način da uklonite sve prepreke koje bi se mogle naći na putanji slijepog gosta (npr. lončanice ili kante za otpad koje ometaju pristup, pogrešno parkirana vozila, kofere drugih gostiju koji su trenutačno odloženi na prolaznim mjestima, itd..)

Informirajte svoje osoblje o psima vodičima i senzibilizirajte ih za prihvatanje slijepih gostiju

Ako možete napravite taktilnu kartu rasporeda prostorija u vašem objektu



Slika 6. Primjer prostornog plana Meštrovićevog paviljona

Označite s Braille pismom WC (muški –ženski).

Imajte jelovnik u nekom pristupačnom programu koje gost može preslušati koristeći se čitačem, npr. u Word-u na vašoj webstranici ili imajte QR code na stolu u vašem objektu



Slika 7. Primjer QR koda

3. Osobe s teškoćama u kretanju i gosti korisnici invalidskih kolica

Što trebate znati?

Osobe s teškoćama u kretanju mogu se koristiti klasičnim ili električnim invalidskim kolicima, pomagati se sa štapom ili nekim drugim pomagalom. Poneki se kreću otežano, a neke vrste motoričkih oštećenja mogu izazivati teškoće pri kontroli pokreta ili govora. Motorički invaliditet ne utječe na intelektualne sposobnosti osobe.

Ukoliko je moguće potrebno je izbjegavati velike fizičke napore iako se sposobnost savladavanja daljine i izdržljivost vrlo razlikuje od osobe do osobe, kao i od tipa pomagala ili vrste kolica koje koriste.



Slika 8 : klasična kolica s dodatkom el.motora koji se može stavljati i skidati po potrebi

Kako se ponašati?

Ponudite gostu pomoć oko prtljage i prilagodite brzinu hoda njegovim potrebama.

Ako vas gost zamoli da gurate njegova kolica, pazite na prepreke, čak i mali pragovi od 1 cm mogu biti destabilizirajući za osobu u njima.

Budite strpljivi pri pružanju pomoći i usluga jer korisnici kolica ponekad trebaju nešto više vremena za određene radnje. Ponašajte se kao prema svakom drugom gostu i ne insistirajte nudeći pomoć kad nije tražena.

Ako postoje problemi s verbalnom komunikacijom (problemi s govorom), zamolite gosta da ponovi ili ako i dalje komunikacija nije uspješna – da napiše što vam želi priopćiti.

Pružite mu točne informacije o pristupačnosti vašeg objekta, npr. širinu vrata u cm ili ostale usluge koje postoje u vašoj ponudi i ne pokušavajte ih svrstavati u kategorije s drugim gostima s invaliditetom, koji su nekad prije boravili u vašem objektu. Svaka osoba ima specifičan set sposobnosti ili oštećenja te je svaka usporedba s drugim osobama s invaliditetom neprimjerena i kontra produktivna.

Označite svoj objekt znakom pristupačnosti kako bi gostima odmah bilo jasno da li mogu koristiti vaš objekt ili ne.



Slika 9. Medjunarodno prihvaćena oznaka za pristupačnost

Tehnička pomagala i oprema

- Ručna ili električna kolica



Slika 10. Ručna kolica

- Toaletna i-ili tuš kolica



Slika 11. Toaletna ili tuš kolica

- Respiratori
- Skuteri
- Štake i hodalice



Slika 12. Hodalica

- Podizač WC školjke



Slika 13. Podizač wc školjke

- Preklopne ili prijenosne rampe



Slika 14. Sklopiva rampa u javnom prijevozu

- Staze na plaži

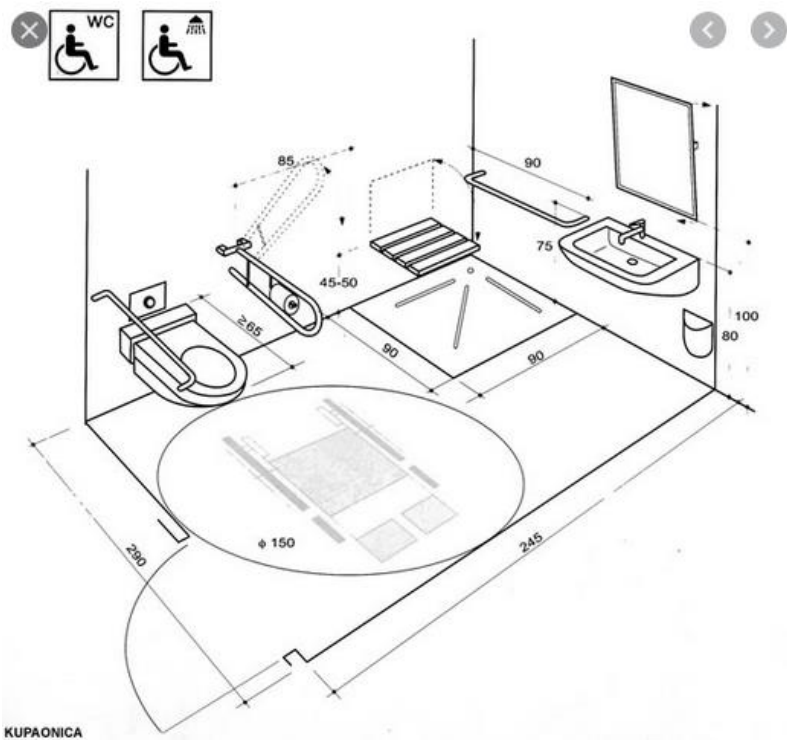


Slika 15. Staza na plaži u regiji Veneto - Italija

- Kolica za plažu



Slika 16. Primjer plaže s opremom za ulazak u more za osobe korisnike invalidskih kolica



Slika 17. Primjer dobrog prostornog planiranja pristupačnog kupatila

4. Osobe s intelektualnim teškoćama i kognitivnim poremećajima

Što trebate znati ?

Ova vrsta teškoća najčešće rezultira s problemima u razumjevanju, komunikaciji i procesu donošenja odluka. Osobe s ovim teškoćama često se ne snalaze dobro u prostoru i vremenu. Zbog toga su najčešće u pratnji člana obitelji ili osobnog asistenta.

Osobe mogu biti visoko funkcionalne ali i potpuno zavisne od pomoći drugih, raspon sposobnosti i broj dijagnoza je vrlo velik a spektar vrlo širok.

Kako se ponašati?

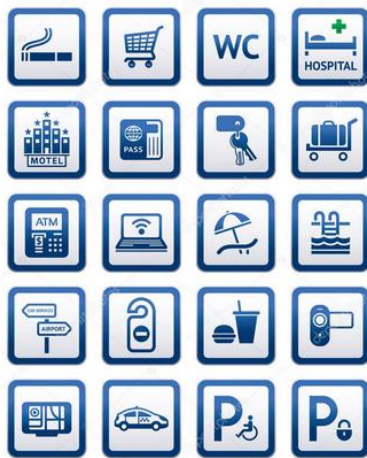
Slušajte s pažnjom njihove zahtjeve i koristite se jednostavnim riječima i objašnjenjima. Uvijek budite pristojni i izbjegavajte apstraktne i komplicirane rečenice.

Kada je moguće, poslužite se posredovanjem osobe koja je u pratnji kako bi saznali sve potrebne informacije, potrebe i zahtjeve gosta.

Ukoliko je moguća direktna komunikacija s gostom – koristite je.

Tehnička pomagala i oprema

Znakovi-ikone-putokazi su bitni svim gostima, bili oni strani ili domaći, a posebno nam mogu biti korisni pri prihvatu gostiju s intelektualnim i drugim kognitivnim teškoćama te se preporučuje upotreba jednostavnih, korisniku pristupačnih oznaka, popraćenih s kratkim tekstom.



Slika 18. Simboli - ikone u upotrebi

5. Osobe s prehranbenim intolerancijama, alergijama ili drugačijim izborom prehrane

Što trebate znati?

- Intolerancija na hranu¹

Intolerancija na hranu nije ni trovanje hranom niti alergija na hranu. Kod alergija na hranu nastaje brza uzročno-posljedična reakcija (IgE antitijela), neposredno nakon konzumacije određene hrane uz jasnu kliničku manifestaciju.

Kod intolerancije na hranu nema brze uzročno-posljedične reakcije, simptomi se mogu pojaviti nakon nekoliko sati ili dana nakon što ste konzumirali određenu vrstu hrane ili sastojak hrane. Kliničke manifestacije intolerancije na hranu su nejasne i nepredvidive te variraju od osobe do osobe.

Najčešći simptomi intolerancije na hranu

- gastrointestinalni (grčevi u trbuhu, nadutost, mučnina, vjetрови, proljev, zatvor i sindrom iritabilnog crijeva);
- dermatološki (kožni osip, suha koža, svrbež, urtikarija, angioedem, dermatitis, ekcem, akne, psorijaza);
- pretilost;
- respiratorni (otok nosne sluznice, rinitis, sinusitis, nadražaj ždrijela, astma, suhi kašalj);
- neurološki (glavobolja, migrena, vrtoglavica, omaglica);
- psihološki (gubitak motivacije, tjeskoba, letargija, depresija, umor, hiperaktivnost)

Najpoznatije su intolerancije na gluten i laktozu ali postoje i druge brojne varijacije.



- Alergije

Alergija je prejakа reakcija imunološkog sustava na uobičajeno neopasne tvari kao što su pelud ili dlaka kućnog ljubimca (alergeni). Uobičajeni alergeni su različite tvari iz okoliša ili hrane, a najčešći su oni koji u tijelo ulaze dišnim sustavom iz zraka, dok su rjeđi oni iz hrane ili lijekovi. Dodir osjetljivih osoba s takvim tvarima potiče otpuštanje upalnih tvari iz stanica, npr. sluznica vjeđa i dišnog sustava, što uzrokuje

¹ Izvor: Nastavni zavod za javno zdravstvo Andrija Štampar <http://www.stampar.hr>

² www.safefood.eu

simptome alergije: curenje, začepjenost ili svrbež nosa, peckanje ili škakljanje u grlu, suzenje ili svrbež te crvenilo i otekline oko očiju, upala očnih kapaka, otežano disanje, iznenadno kihanje, kašljanje, promuklost, glavobolja, alergijski podočnjaci zbog povećanog dotoka krvi, kožni ekcemi, povraćanje i proljev. Pri ovakvoj reakciji preosjetljivosti imunog sustava dolazi do oštećenja normalnih tkiva tijela.

Alergije može imati svatko, bez obzira na dob, iako su češće kod osoba koje imaju alergijske bolesti u obitelji. Na njih treba sumnjati kod ponavljajućih prehlada, učestalog curenja nosa, upala uha, jutarnjeg kašlja, čujnog disanja i probavnih i kožnih smetnji. Najčešći klinički oblici alergija su alergijski rinitis (upala nosne sluznice), konjuktivitis, rinosinusitis, edem larinksa (otečeno ždrijelo), urtikarije i kožne alergije, alergijski bronhitis i bronhospazam.

Uobičajeni alergeni, najčešće pelud, grinje, spore plijesni, perut kućnih ljubimaca, hrana, ubodi kukaca i lijekovi, mogu biti različite tvari iz okoliša ili sastojci hrane. Ako postoji cjelogodišnja izloženost alergenu (kao npr. prehrambenim namirnicama, životinjskoj dlaci, grinjama itd.), alergije se mogu javiti tijekom cijele godine, a sezonska izloženost peludi rezultira sezonskom pojavom alergija. Pojava alergija na pelud se podudara s cvatnjom biljaka koje stvaraju taj pelud, zbog čega je važno poznavati peludni kalendar koji daje podatke o sezoni cvjetanja biljaka koje izazivaju simptome alergije.³

- Drugačiji tip prehrane – vjerski razlozi, osobna uvjerenja, pravo na izbor

Pod istima ubrajamo: Kosher (židovska zajednica), Halal (muslimani), veganstvo (prehrana isključivo biljnog porijekla), vegetarijanstvo (bez mesa i ostalih životinjskih proizvoda) te razne varijacije istih.

Kako prilagoditi ponudu?

Budite fleksibilni, kreativni i informirani o trendovima u ugostiteljstvu i pripremi hrani. Educirajte se o različitim vrstama intolerancija, alergija i prehrambenih odabira te shodno tome kreirajte ponudu koja će zadovoljavati ove niše gostiju.

Već u startu, zatražite od kuhara da svaki obrok ima svoju karticu sa listom svih sastojaka kako bi gostu s alergijama ili intolerancijama omogućili pravovremenu informiranost o pojedinom jelu s vašeg jelovnika.

Označite jela u jelovniku odgovarajućim simbolima koji se koriste globalno a pomoći će gostima u lakšem snalaženju i odobiru obroka.

Načini označavanja



³ Hrvatski zavod za javno zdravstvo