TEAD

Program
Uczenie się
przez całe życie

Dostępność turystyki dla osób niepełnosprawnych (TEAD)

Przewodnik dotyczący projektowania i dostępności dla wszystkich w sektorze turystycznym

www.TEAD-Europe.org

Spis treści

O projekcie 4

Wprowadzenie do projektowania i dostępności dla wszystkich ... 5

- Potencjalne grupy klientów 5
- Wartość dodana i sposoby jej osiągnięcia 5
- Projektowanie dla wszystkich – co to znaczy? 9
- Siedem zasad Projektowania Uniwersalnego 10
- Zastosowanie koncepcji Projektowania dla Wszystkich w turystyce 11

Atrakcje turystyczne i dostępna przestrzeń 14

Łańcuch usług turystycznych 17

Rodzaje niepełnosprawności 31

- Niepełnosprawność narządu wzroku 31
- Niepełnosprawność narządu słuchu 33
- Niepełnosprawność ruchowa 35
- Niepełnosprawność intelektualna 37
- Niepełnosprawność narządu mowy 38
- Niepełnosprawności tymczasowe 38

Wspieranie osób z niepełnosprawnościami 40

Przepisy międzynarodowe, europejskie i krajowe 43

- Ustawodawstwo międzynarodowe 43
- Prawodawstwo europejskie 44
- Ustawodawstwo krajowe 54

O projekcie

Projekt **Dostępność turystyki dla osób niepełnosprawnych** (**Tourist Environment Accessibility for Disability – TEAD**) jest finansowany przy wsparciu Komisji Europejskiej w ramach programu „Uczenie się przez całe życie" (LLP) i jego podprogramu Leonardo da Vinci - Transfer Innowacji.

TEAD jest kontynuacją projektu **„Dostępność usług hotelarskich i gastronomicznych dla osób niepełnosprawnych" (Accommodation and Catering Accessibility for Disability – ACAD)**, który zakończył się pod koniec 2011 roku i spotkał się z ogromnym zainteresowaniem ze strony osób z niepełnosprawnościami, instytucji zajmujących się kwestiami równouprawnienia oraz sektora hotelarskiego i gastronomicznego.

Celem projektu TEAD jest implementacja treści i formy szkoleń podnoszących kompetencje personelu hotelarskiego, przygotowanych w trakcie realizacji projektu ACAD, do innych usług w sektorze turystycznym, w tym ośrodków i systemów informacji turystycznej, biur podróży, organizacji przewodników turystycznych, transportu turystycznego, biur promocji regionalnej oraz innych sektorów turystyki.

Projekt skupia się na kształceniu zawodowym i szkoleniach dla pracowników oraz kadry kierowniczej z branży turystycznej, mających podnieść ich kompetencje w zakresie zapewniania dostępności swoich usług dla wszystkich klientów, bez względu na to, czy są oni w pełni sprawni, czy też posiadają pewne ograniczenia, wynikające z niepełnosprawności. Jednocześnie zakładamy, że nabyta wiedza i umiejętności uczynią tych pracowników bardziej konkurencyjnymi na europejskim rynku pracy. Ustawodawstwo europejskie, podobnie jak i ustawodawstwo wielu krajów, walczy z dyskryminacją osób ze względu na ich niepełnosprawność.

Program **TEAD** skupia się na upowszechnianiu metodologii szkoleń, które zostały pomyślnie wdrożone w różnych krajach partnerskich projektu. Ma to z pewnością pozytywny wpływ na kwalifikacje zawodowe pracowników sektora turystycznego – przyczyniając się do ich rozwoju. Współpraca pomiędzy organizacjami partnerskimi sprzyja swobodnej wymianie informacji, poszerzając kwalifikacje i wiedzę ponad granicami oraz promując współpracę europejską.

Wprowadzenie do projektowania i dostępu dla wszystkich

Potencjalna grupa klientów

Szacuje się, że **około 80 milionów ludzi w Europie posiada różnego rodzaju niepełnosprawność**. Stanowi to ponad 15% populacji Europy. Wielu z nich, pomimo swojej niepełnosprawności, pracuje, podróżuje i prowadzi aktywne życie społeczne. Szacując wielkość tej grupy społecznej, należy też pamiętać o możliwości wystąpienia większych ograniczeń w funkcjonowaniu wśród osób powyżej 50 roku życia z powodu ich problemów zdrowotnych. Mogą się u nich pojawić trudności z poruszaniem się, słyszeniem lub widzeniem. Starzenie się społeczeństwa europejskiego sprawia, że liczba osób o szczególnych potrzebach zwiększa się.

Około jedna piąta osób z niepełnosprawnościami zgłasza trudności związane z ich ograniczeniami lub niepełnosprawnością w dostępie do transportu, atrakcji turystycznych i innych miejsc.

W wyniku wdrożenia polityki równości w Unii Europejskiej, poszczególne Państwa Członkowskie wprowadziły przepisy antydyskryminacyjne, również w odniesieniu do usług turystycznych, sektor ten nie zawsze jest jednak przygotowany do świadczenia usług dla klientów ze szczególnymi potrzebami. W trakcie kształcenie zawodowego i szkoleń prowadzonych w tym sektorze oraz w sektorze usług dodatkowych, np. transportu, bardzo często ignoruje się trudności tej grupy klientów lub nie przywiązuje się do nich należytej uwagi.

Wartość dodana i sposoby jej osiągnięcia

Zapewnienie polityki dostępnościowej ze strony dostawcy usług turystycznych i hotelarskich może prowadzić do wielu dodatkowych korzyści, w tym do:

- Zwiększenia liczby odwiedzających – osobom z niepełnosprawnościami często towarzyszą opiekunowie, rodzina lub znajomi.

- Zwiększenia lojalności zadowolonych klientów z niepełnosprawnościami, względem podmiotów wychodzących naprzeciw trudnościom, z jakimi się borykają.
- Pojawienia się szans na prowadzenie działań marketingowych i promocyjnych, wśród nowej grupy docelowej oraz na wzrost popularności podmiotów realizujących politykę dostępności.
- Zwiększenie zysków pochodzących z działań marketingowych oraz wzrostu liczby gości.

Dostępność można osiągnąć poprzez projektowanie produktów, usług i środowiska tak, aby elementy te były w pełni dostępne dla wszystkich osób, bez dodatkowego dostosowania lub specjalistycznego projektowania.

Usługi turystyczne mogą być dostępne dla wszystkich klientów poprzez przestrzeganie zasad projektowania uniwersalnego oraz dzięki elastyczności, umiejętnościom sprawnego komunikowania się, jak również personelowi o otwartym umyśle.

Potencjał rynkowy turystyki dostępnej dla wszystkich jest ogromny. Do liczby osób, które są zależne od poziomu dostępności z powodu wieku lub niepełnosprawności, trzeba dodać także ich przyjaciół, rodziny i asystentów. Różne analizy wykazują, że co najmniej co piąty klient może być uznany za część tego potencjału rynkowego. Firmy, którym zależy na rozwoju, nie mogą ignorować 20% swoich potencjalnych klientów.

Liczne badania dostarczają namacalnych dowodów na to, że zapewnienie dostępności usług przynosi korzyści przedsiębiorstwu.

Badania przeprowadzone w 2005 roku oszacowały ten potencjał rynkowy w samej tylko Europie na co najmniej 127 mln Europejczyków[1]. W badaniu tym uwzględniono tylko osoby z niepełnosprawnościami lub długotrwałymi problemami zdrowotnymi.

Na podstawie danych dostarczonych do Dyrektoriatu Generalnego Komisji Europejskiej XXIП przez Tourconsult/International SA w publikacji

[1] Buhalis D.; Eichorn V., Michopoulou E., Miller G., 2005: „Accessibility market and stakeholder analysis" [Rynek z dostępem dla wszystkich i analiza udziałowców], University of Surrey, pdf.

„The evolution in holiday travel facilities and in the flows of tourism inside and outside the European Community" [Ewolucja bazy przeznaczonej dla wyjazdów wakacyjnych oraz przejazdów turystycznych wewnątrz i na zewnątrz Wspólnoty Europejskiej], Touche Ross już w 1992 roku szacował, że potencjalny popyt na noclegi dla osób z niepełnosprawnościami to 158 milionów noclegów zagranicznych i 193 miliony noclegów krajowych. Podane liczby noclegów zostały wygenerowane przez:

- 8 milionów osób podróżujących za granicę.
- 15 milionów ludzi biorących udział w wycieczkach krajowych.
- 22 miliony ludzi udających się na wizyty jednodniowe.

Przy założeniu, że podróż każdej osoby z niepełnosprawnością przyciągnie tylko 0,5 osoby towarzyszącej, można wygenerować nieobsługiwany potencjał 35 milionów podróżnych, zatrzymujących się na jedną noc i 630 milionów noclegów.[2]

W badaniu przeprowadzonym w imieniu niemieckiego rządu federalnego w 2004 roku wykazano, że turystyka dostępna dla wszystkich może mieć duży wpływ na gospodarkę jako całość. Wspieranie jej może doprowadzić do powstania nowych lub działających w sposób zrównoważony firm, do wzrostu obrotów w sektorze turystycznym i do powstania wielu miejsc pracy.[3]

Inne badania niemieckie, przeprowadzone w 2008 roku, wykazały, że potencjalni klienci turystyki dostępnej dla wszystkich to „dobrzy klienci": zwykle wydają oni bowiem więcej pieniędzy na miejscu docelowym ich wyjazdu, powracają zwykle do danego miejsca więcej niż raz, rzadko podróżują samotnie, podróżują częściej i spędzają więcej nocy poza domem niż przeciętny turysta.[4]

---

[2] Touche Ross, 1993: Profiting from opportunities - A new market for Tourism [Czerpanie korzyści z możliwości - nowy rynek dla turystyki]. pdf

[3] Bundesministerium für Wirtschaft und Arbeit, 2004: "Economic Impulses of Accessible tourism for all" [Impulsy ekonomiczne ze strony turystyki dostępnej dla wszystkich]. BMWA, Bärin ISSN 0342-9288

[4] Bundesministerium für Wirtschaft und Technologie (red) 2008. „Barrierefreie Tourismus für alle in Deutschland - Erfolgsfaktoren und Massnahmen zur Qualitätssteigerung". BMWI, Berlin. pdf.

Pojawiła się również wyraźna tendencja zmiany zachowań związanych z podróżowaniem wśród osób starszych. Podróżują oni częściej i najchętniej poza sezonem. Wraz z wiekiem, różnego rodzaju niepełnosprawności stają się coraz bardziej powszechne, a osoby starsze to dziś bardziej aktywni konsumenci, którzy szukają przygody, usług i nowych produktów znacznie częściej niż wcześniej.[5]

Rozwój turystyki dostępnej dla wszystkich przebiega w Europie gwałtownie. Możemy obecnie zobaczyć wiele przykładów miejsc docelowych, firm turystycznych i biur podróży z szeroką ofertą produktów bez barier. W Niemczech podmioty turystyczne założyły sieć współpracy w tej dziedzinie, ucząc się od siebie nawzajem i wymieniając doświadczenia.[6]

Organizacja Narodów Zjednoczonych, Unia Europejska i jej państwa członkowskie robią coraz więcej, aby wesprzeć ten rozwój. Ważnymi dokumentami politycznymi są Europejska strategia dotycząca niepełnosprawności „Przełamywanie barier dla osób niepełnosprawnych" i oczywiście „Konwencja ONZ o prawach osób niepełnosprawnych".

Unormowania prawne Unii Europejskiej, przyznające pasażerom w samolotach, pociągach, na promach lub w autobusach szczególne przywileje są również ważnymi narzędziami kształtowania globalnego rynku turystycznego, dostępnego dla wszystkich (www.europa.eu).

Również Unia Europejska od wielu lat wspiera liczne inicjatywy, analizy i badania w tej dziedzinie. Jednym z najnowszych jest badanie UE, dotyczące mapowania umiejętności i wymagań szkoleniowych dla turystyki ogólnodostępnej.[7]

http://www.accessibletourism.org/?i=enat.en.reports.1620

---

[5] Nimrod G., Rotem A., 2010: „Between relaxation and excitement: activities and benefits gained in retirees' tourism" [Pomiędzy relaksem a ekscytacją: działalność i korzyści uzyskane z turystyki emerytów]. Badanie przeprowadzone przez International Journal of Tourism, t. 12. 2010.

[6] http:// www.barrierefreie-reiseziele.de <http://www.barrierefreie-reiseziele.de/>

[7] http://www.accessibletourism.org/?i=enat.en.reports.1620

Projektowanie dla wszystkich - co to znaczy?

Projektowanie dla wszystkich to projektowanie w odniesieniu do środowiska, produktów i usług w taki sposób, by wszyscy, łącznie z przyszłymi pokoleniami, niezależnie od wieku, płci, zdolności lub tła kulturowego, mogli cieszyć się uczestnictwem w budowie naszego społeczeństwa, biorąc udział z równymi szansami w działalności społecznej, gospodarczej, kulturalnej i rekreacyjnej. Jego celem jest również zapewnienie użytkownikom dostępu, możliwości korzystania i zrozumienia dowolnego elementu środowiska w sposób autonomiczny. Inne dobrze znane określenia tej koncepcji to Projektowanie Uniwersalne lub Projektowanie Włączające.

Oznacza to, że wszystkie produkty, środowiska i usługi są tworzone po to, by działały i były łatwe w użytkowaniu dla tak wielu ludzi jak to możliwe.

Aby zastosować koncepcje Projektowania dla Wszystkich w produktach i usługach, należy wziąć pod uwagę dwie proste zasady:

- Należy ułatwiać korzystanie z produktów i usług wszystkim.
- Należy upewnić się, że potrzeby, życzenia i oczekiwania użytkowników są brane pod uwagę w procesie projektowania i ewaluacji produktów lub usług.

Punktem wyjścia dla procesów zachodzących w Projektowaniu dla Wszystkich jest więc skupienie się na potrzebach i oczekiwaniach użytkowników na różnych etapach ich życia, zamiast tworzenia specjalnych rozwiązań dla oddzielnych grup docelowych, takich jak osoby z niepełnosprawnościami, osoby starsze, itp.

Projektowanie dla Wszystkich oznacza tworzenie otoczenia, produktów i usług, z uwzględnieniem faktu, że istnieje ogromna liczba użytkowników o zróżnicowanej charakterystyce cech fizycznych, poznawczych, sensorycznych, przestrzennych i kulturowych. Projektowanie dla Wszystkich to projektowanie dla ludzkiej różnorodności, integracji społecznej i równości. To całościowe i innowacyjne podejście stanowi twórcze i etyczne wyzwanie dla planistów, projektantów, przedsiębiorców, administratorów i przywódców politycznych.

W roku 1997 grupa robocza, powołana na Uniwersytecie Stanowym Karoliny Północnej (North Carolina State University) w Stanach Zjednoczonych, złożona z architektów, projektantów, inżynierów i badaczy projektowania otoczenia, której przewodził zmarły już Ronald Mace, opracowała siedem poniższych zasad dla koncepcji *Projektowania Uniwersalnego*. Zasady te mają służyć jako wskazówki podczas projektowania otoczenia, produktów oraz w procesie komunikowania się. Według Centrum Projektowania Uniwersalnego z Uniwersytetu Stanowego Karoliny Północnej zasady te „mogą być wykorzystane do oceny istniejących projektów, do kierowania procesem projektowania i edukowania zarówno projektantów, jak i konsumentów w zakresie cech bardziej użytecznych produktów i przestrzeni".

Siedem zasad Projektowania Uniwersalnego

1. **Identyczne użytkowanie**. Należy zapewnić te same środki wszystkim użytkownikom: unikać segregacji lub stygmatyzowania kogokolwiek.

2. **Elastyczność w użytkowaniu.** Należy uwzględnić szereg indywidualnych preferencji oraz umożliwić wybór metody użytkowania.

3. **Prostota i intuicyjność.** Zastosowanie projektu powinno być łatwe do zrozumienia, bez względu na doświadczenie użytkownika, jego wiedzę, umiejętności językowe czy aktualny poziom koncentracji.

4. **Dostępne i czytelne informacje**. Należy korzystać z różnych metod (graficznej, werbalnej, dotykowej) do wszechstronnej prezentacji istotnych informacji. Należy zastosować odpowiedni kontrast pomiędzy informacjami istotnymi a ich tłem.

5. **Tolerancja na błędy**. Projektowanie ma na celu zminimalizowanie zagrożenia i negatywnych skutków wynikających z przypadkowych i niezamierzonych działań.

6. **Niski poziom wysiłku fizycznego**. Projekt powinien być wykorzystywany wydajnie i wygodnie przy minimalnym wysiłku ze strony użytkownika.

7. **Rozmiar i przestrzeń dla ułatwienia użytkowania**. Należy zapewnić odpowiedni rozmiar i przestrzeń w projekcie, aby dać możliwość dojścia, dosięgnięcia, manipulacji i użytkowania niezależnie od wielkości ciała użytkownika, jego postawy czy mobilności.

Udział użytkownika jest niezbędnym etapem w procesie Projektowania dla Wszystkich. Zapewnia on zabezpieczenie dwóch podstawowych kwestii: po pierwsze, produkt jest naprawdę dostosowany do potrzeb użytkownika, a po drugie, użytkownicy będą bardziej cenić dany produkt, ze względu na swój udział w procesie projektowania. Ostatecznie ważne jest również to, że firma promuje i wprowadza system przekazywania informacji zwrotnych w celu poznania opinii użytkownika na temat produktu lub usługi, aby uniknąć błędów i poprawić przyszłe produkty.

Przestrzeganie tych zasad nie zwiększa kosztów, ani nie spowalnia procesu projektowania. Wręcz przeciwnie, firma może faktycznie zaoszczędzić pieniądze i zwiększyć swoją sprzedaż, w związku z czym istnieją uzasadnione przesłanki do wdrożenia tego modelu w procesie tworzenia produktów i usług.

Projektowanie dla Wszystkich zostało uznane przez Komisję Europejską za sposób podążania w kierunku stworzenia w Europie środowiska bardziej przyjaznego użytkownikom. Projektowanie dla Wszystkich to zagadnienie, które może być stosowane szeroko (w głównym nurcie), a nie tylko ze względu na starzejącą się ludność Europy, która wymaga rozwiązań wymuszanych przez zasady rynkowe. Produkty i usługi łatwe w obsłudze, dostępne i przystępne cenowo to wymogi, które muszą być spełnione, aby poprawić jakość życia wszystkich obywateli. Wprowadzenie modelu Projektowania dla Wszystkich na początku procesu projektowania jest bardziej opłacalne niż dokonywanie korekt, gdy dane rozwiązanie zostało już wdrożone na rynku.

Zastosowanie koncepcji Projektowania dla Wszystkich w turystyce

Zastosowanie zasad i koncepcji Projektowania dla Wszystkich lub Projektowania Uniwersalnego w turystyce jest łatwe i ważne.

Dlaczego? Po pierwsze, pojedynczy przedsiębiorca w branży turystycznej, który nie bierze pod uwagę koncepcji Projektowania dla Wszystkich, ryzykuje utratę pewnej liczby potencjalnych klientów. Należy pamiętać, że osoby z niepełnosprawnościami i osoby w podeszłym wieku (które są często zależne od poziomu dostępności towarów i usług) to ogromne grupy społeczne. Należy dodać, że obie te grupy docelowe zamierzają zmieniać swoje przyzwyczajenia - starsi ludzie podróżują dzisiaj częściej niż w poprzednich pokoleniach, a osoby z niepełnosprawnościami, w wyniku zmiany poglądów politycznych i bardziej rozwiniętej sfery praw obywateli w kolejnych krajach, zyskują coraz więcej możliwości samodzielnego życia.

Uwzględnianie koncepcji Projektowania dla Wszystkich przy kształtowaniu oferty turystycznej, wycieczek, atrakcji turystycznych lub aktywności, pomaga firmom turystycznym powiększyć bazy klientów i dać tym klientom więcej zadowolenia. Prowadzi to do wzrostu liczby turystów powracających do miejsca pobytu, w którym koncepcja ta jest wprowadzana w życie i dobrze wykorzystywana.

Koncepcja Projektowania dla Wszystkich może dotyczyć każdej części łańcucha usług turystycznych:

- Organizacji transportu.
- Hoteli i innych budynków przeznaczonych na zakwaterowanie.
- Organizacji koncertów, wyjść do teatru, muzeum, na zajęcia sportowe.
- Uruchamiania usług gastronomicznych.
- Projektowaniu wystaw.
- Tworzenia dowolnego produktu, który ma być wykorzystany w łańcuchu usług turystycznych (strony internetowe, automaty sprzedające, wyposażenie, itp.).

Kierując się zasadami Projektowania dla Wszystkich i pamiętając o zmianach demograficznych, warto zapytać, kto może pozwolić sobie na pominięcie tych zasad podczas uruchamiania firmy. Jest to korzystna koncepcja, która przyciąga do firm turystycznych coraz więcej turystów, a osobom, które są zależne od poziomu dostępności do produktów

i usług, daje o wiele więcej możliwości prowadzenia niezależnego i aktywnego życia, co w konsekwencji może zmniejszyć koszty dla społeczeństwa oraz podatników.

Źródła:

www.designforall.org

www.designforalleurope.org

http://www.accessibletourism.org/?i=enat.en.reports

Atrakcje turystyczne i dostępna przestrzeń

W kontekście atrakcji turystycznych i dostępnej przestrzeni, należy wymienić kilka kluczowych typów lokalizacji, a są to:

- Atrakcje turystyczne i tereny otwarte (hotele, restauracje, biura informacji turystycznej, szlaki turystyczne, tereny widokowe, parki rozrywki, itp.).
- Przestrzenie otwarte i dostępne (wejście, miejsce parkingowe, środki transportu, itd.).
- Przestrzenie dostępne w pomieszczeniach (recepcja, sypialnie, łazienki, windy, itp.).

Usługi turystyczne mogą być dostępne dla wszystkich klientów dzięki przestrzeganiu zasad uniwersalnego projektowania oraz elastyczności, dobrym umiejętnościom komunikowania się i dzięki personelowi o otwartym umyśle.

Niektóre z zasad obowiązujących dla przestrzeni zewnętrznych to:

- Odpowiednio oznakowane miejsce parkingowe znajdujące się niedaleko wejścia.
- Wejście na poziomie chodnika lub z pochylnią, albo z możliwością skorzystania z podnośnika lub windy.
- Szerokie i łatwo (automatycznie) otwierane drzwi wejściowe, a w przypadku drzwi obrotowych, zapewnienie alternatywnego wejścia.
- Brak progów lub bardzo niskie progi w obiekcie lub w jego najbliższym otoczeniu.
- Wyraźnie zaznaczone wejścia i kontrastowe oznakowanie.
- Płaskie powierzchnie gruntowe bez nierówności (np. kamieni brukowych).
- Ścieżki dotykowe prowadzące osoby niewidome do głównych miejsc w budynku (recepcja, następny eksponat na terenie wystawowy, itp.).

Niektóre z zasad obowiązujących dla przestrzeni wewnętrznych to:

- Brak grubych dywanów oraz wycieraczek przy drzwiach.
- Przejścia możliwe do pokonania przez osoby na wózku inwalidzkim, o kulach itp. oraz wystarczająco szerokie windy.
- Przyciski (w windzie, włączniki światła, przycisk alarmowy itp.), do których można dosięgnąć z poziomu wózka inwalidzkiego.
- Wyraźne oznakowanie miejsc użytkowanych przez wszystkich – np. recepcji, toalet, informacji, kas biletowych itp. za pomocą piktogramów.
- Brak obiektów wystających ze ściany, szczególnie na wysokości głowy.
- W przypadku pomieszczeń z wieloma elementami szklanymi – wyraźne oznakowanie w celu zidentyfikowania obszarów i pomocy w orientacji.
- Zapewnienie właściwej akustyki w kluczowych miejscach, takich jak recepcja, restauracja, punkt informacyjny itp.
- Tam gdzie to możliwe, tworzenie optymalnych warunków akustycznych – czy to poprzez konstrukcję architektoniczną czy też zastosowanie rozwiązań wspomagających, takich jak pętla indukcyjna (system induktofoniczny).
- Różnorodne systemy informacji dotyczących nagłych wypadków.
- Dostępne drogi ewakuacyjne i wyznaczone strefy bezpieczne / strefy schronienia.
- W przypadku wysokiej lady (np. w recepcji) - należy zapewnić dwie wysokości lady lub dodatkowy stół do użytku.
- Dostępne toalety na każdym piętrze.
- Dostępność różnych obiektów i urządzeń:
  - Wieszaki na ubrania dostępne z co najmniej dwóch poziomów.
  - Lustro kosmetyczne w łazience na wysokości dostępnej dla wszystkich.

– Ręczniki możliwe do sięgnięcia dla wszystkich.

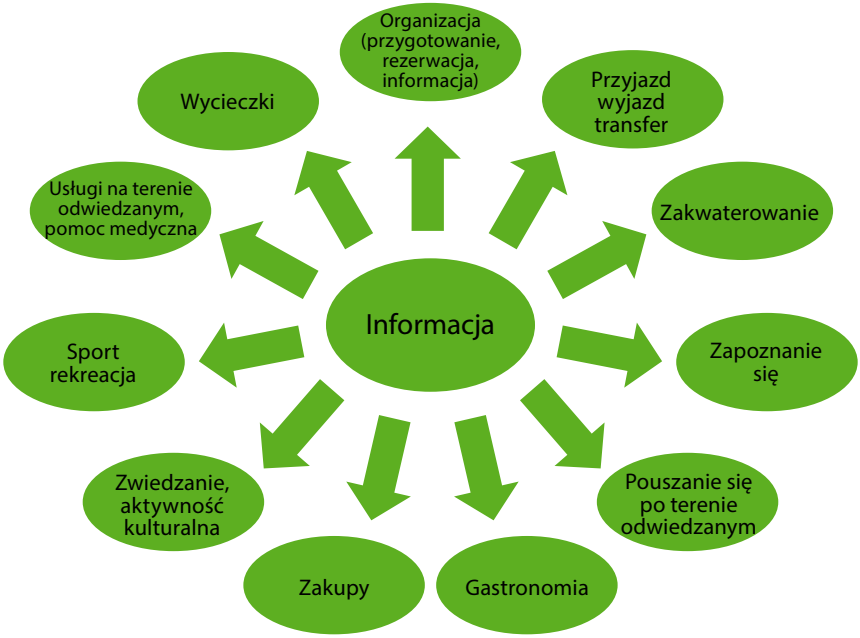
– Pilot do telewizora i telefon w zasięgu osoby na wózku.

Inne ważne elementy do rozważenia w przypadku atrakcji turystycznych lub transportu to:

- Małe modele dużych eksponatów / obiektów, których nie mogą dotknąć osoby z niepełnosprawnością wzroku lub do których nie mogą uzyskać do nich dostępu.
- Na życzenie klienta zapewnienie mu materiałów informacyjnych przygotowanych dużym drukiem, wydrukowanych alfabetem Braille'a lub z tekstem łatwym do czytania i zrozumienia.
- Rozsądna odległość do transportu publicznego.
- Dostępny transport publiczny (autobusy, tramwaje, kolej, w tym perony, stacje, automaty biletowe itp.).
- Ogłoszenia audiowizualne w autobusach, pociągach i innych środkach transportu.
- Zapewnienie miejsca dla psa asystującego podczas organizowania transportu lub dużych imprez.
- Informacje tekstowe wraz z ilustracjami i zdjęciami (menu, opis architektury, instrukcje itp.).
- Szczegółowy opis eksponatów, szlaków turystycznych itp.
- Należy upewnić się, że materiały marketingowe zawierają szczegółowe informacje na temat dostępności danej atrakcji turystycznej i jej okolic - to pomoże w dostępie do oferowanej usługi nie tylko klientom z niepełnosprawnościami, ale wszystkim pozostałym.
- Należy przewidzieć wystarczająco dużo czasu, aby umożliwić wszystkim nadążenie za programem wycieczki lub wyjazdu.

Łańcuch usług turystycznych

Podstawowym zadaniem jest uświadomienie usługodawcom, biurom podróży, pośrednikom turystycznym, pilotom wycieczek, że pełna usługa turystyczna jest świadczeniem kompleksowym, składającym się z szeregu uzupełniających się usług cząstkowych, które tworzą swoisty łańcuch. Każde jego ogniwo powinno być dostosowane także do potrzeb osób z niepełnosprawnościami, a cała usługa powinna być dostępna **na każdym etapie jej** świadczenia.



Rys. 1. Elementy kompleksowej usługi turystycznej

Wszystkie elementy tego łańcucha są z punktu widzenia dostępności bardzo ważne i wszystkie świadczyć będą o jakości i dostępności całej usługi oraz – w ostatecznym rozrachunku – o zadowoleniu klienta z podróży. Osoby z niepełnosprawnościami za najważniejsze uznają usługi noclegowe, możliwość poruszania się po terenie oraz usługi

transportowe świadczone w trakcie dojazdu do miejsca wypoczynku i powrotu. To na nie należy zwrócić szczególną uwagę. Jako najmniej ważne uznaje się te, które są związane z aktywną rekreacją i dokonywaniem zakupów. Z kolei największe utrudnienia i ograniczenia spotyka się w zakresie możliwości korzystania z usług kulturalnych, korzystania z wycieczek oraz poruszania się po najbliższym terenie. Zostały one poniżej szczegółowo opisane, z uwzględnieniem potrzeb osób z czterema podstawowymi rodzajami niepełnosprawności: narządu ruchu, wzroku, słuchu i niepełnosprawności intelektualnej. Szczególna uwaga została skoncentrowana wokół informacji turystycznej, która odgrywa bardzo ważną rolę na każdym etapie świadczenia usług turystycznych.

1. Organizacja podróży: planowanie, przygotowanie, rezerwacja, informacja

Czas przygotowania i organizacji podróży oraz informowania o niej powinien być przez biura podróży i agentów turystycznych traktowany priorytetowo. Wszystkie etapy podróży muszą być bardzo starannie przygotowane i turyści z niepełnosprawnościami powinni być dokładnie o wszystkim poinformowani. Nie wystarczy, aby lokal, w którym znajduje się biuro podróży czy centrum informacji turystycznej były dostępne architektonicznie. Planując z klientem podróż, pracownik biura podróży powinien ustalić przede wszystkim:

- Plany i oczekiwania dotyczące podróży: ustalić cel i kierunek wyjazdu, preferowany rodzaj zakwaterowania, typ imprezy (zwiedzanie, wypoczynek, wyjazd służbowy), najwłaściwszy środek transportu. Trzeba pamiętać, aby kontakt z klientem mógł być prowadzony na kilka sposobów (telefonicznie, elektronicznie, SMS-owo, itp.).
- Niezbędny zakres udogodnień lub pomocy, przy czym inicjatywa w zakresie poinformowania biura podróży o specyficznych potrzebach, związanych z niepełnosprawnością, powinna wyjść od samego klienta. Należy uzgodnić z klientem zakres oczekiwań i niezbędnych dostosowań. Powinniśmy ustalić rodzaj niepełnosprawności, ewentualne jej skutki w podróży, zakres ograniczeń odnoszących się do mobilności klienta oraz ewentualny zakres ograniczeń sensorycznych i odnoszących się do porozumiewania się.

- Pracownik biura podróży powinien ustalić, jakimi pomocami będzie się posługiwał klient (wózek inwalidzki, jego rodzaj, pies przewodnik, biała laska, balkonik itp.) na wszystkich etapach podróży.
- W praktyce należy zwrócić uwagę, czy informacja o stopniu przystosowania usług cząstkowych (transportu, bazy noclegowej, atrakcji turystycznych) jest pełna, rzetelna i dostatecznie szczegółowa. Często usługi oznaczone są jako „dostępne" bądź „niedostępne" dla osób z niepełnosprawnościami, bez podania powodów braku dostępności lub jej zakresu.
- Już sama forma i treść informacji zawartej w katalogach i na stronach internetowych jest niejednokrotnie niedostępna dla osób z niektórymi rodzajami niepełnosprawności. Należy więc ustalić, czy informacja zamieszczona na stronie biura lub organizatora jest przygotowana w sposób dostępny (opisy grafiki, opisy towarzyszące mapom, umieszczanie informacji w formie tekstowej, a nie np. skanu / zdjęcia menu itp.). Ważne jest również zapewnienie możliwości komunikowania się z osobami z dysfunkcją słuchu poprzez znajomość wśród pracowników podstaw języka migowego, możliwość skorzystania z tłumacza on-line, wyposażenie lokalu, w którym obsługiwani są klienci w pętlę indukcyjną lub system FM.
- Ulotki, broszury i formularze powinny być przygotowane w sposób łatwy do czytania dla każdego: powinny być napisane prostym językiem, powiększoną czcionką, tekst powinien być umieszczony na kontrastowym tle itp.
- Zbytnia skąpość informacji często wynika z faktu niedostatecznej ilości miejsca; w takich sytuacjach warto co najmniej zadeklarować podstawowy zakres dostępności lub zamieszczając zróżnicowane symbole dostępności (np. dostępność dla osób samodzielnie poruszających się na wózkach inwalidzkich, dla osób podróżujących w towarzystwie opiekunów, posługujących się laskami bądź kulami, itp.). Warto także zadeklarować sprawdzenie na żądanie klienta, na ile dany obiekt noclegowy, środek transportu bądź lokal gastronomiczny spełnia jego oczekiwania.

- W rezerwacjach on-line konsumenci mają zazwyczaj szansę podania swoich specjalnych oczekiwań (z reguły w formularzach rezerwacyjnych jest taka rubryka), jednak bez możliwości zapoznania się z tym, co tak naprawdę w zakresie dostępności usługodawca oferuje i bez uzyskania informacji zwrotnej.
- Jeśli nawet biuro podróży nie planuje zamieszczania w katalogach i broszurach szczegółowych informacji o dostępności sprzedawanych usług, powinno w jakiś sposób zapewnić tę grupę klientów, że jest gotowe potraktować każdą z osób z niepełnosprawnością indywidualnie i na jej żądanie zdobyć i dostarczyć potrzebne informacje oraz zarezerwować oczekiwany produkt. Taka gotowość powinna obejmować także osoby starsze oraz te grupy osób z niepełnosprawnościami, które są mniej widoczne, np. z problemami intelektualnymi i psychicznymi.

2. Przyjazd/wyjazd/transfer

Jednym z podstawowych elementów łańcucha usług turystycznych jest transport. Te osoby niepełnosprawne, które są doświadczone w podróżowaniu, doskonale wiedzą, czego mogą oczekiwać od różnych przewoźników i rezerwują usługi transportowe dostosowane do ich potrzeb. Osobom podróżującym po raz pierwszy lub mniej wprawnym należy pomóc w wyborze środka transportu, upewniwszy się uprzednio co do natury ich niepełnosprawności i ustaliwszy, jaki zakres ułatwień i pomocy będzie dla nich najbardziej odpowiedni. W transporcie turystycznym dużą rolę odrywa transport kolejowy i autokarowy; coraz częściej – zwłaszcza w turystyce międzynarodowej – odbywane są także podróże lotnicze.

Niezależnie od tego, jaki został wybrany główny środek transportu, ważny jest odpowiedni dobór miejsca zbiórki. Ustalając to miejsce, należy się upewnić, czy:

- Informacja o miejscu zbiórki jest dostępna dla wszystkich i czy została przekazana w odpowiednich formach, dostosowanych do potrzeb osób z niepełnosprawnościami (elektronicznie, ustnie, w wersji drukowanej, itp.), czy jest zrozumiała dla osoby, która nie zna w ogóle

okolicy miejsca zbiórki (zawiera wskazówki i punkty orientacyjne łatwe do odnalezienia) oraz czy zawiera wystarczająco dokładny opis, który pozwoli odnaleźć miejsce osobie z dysfunkcją wzroku.

- Miejsce zbiórki jest dostępne dla osoby poruszającej się na wózku inwalidzkim oraz wygodne dla osób z różnymi rodzajami niesprawności (niezbyt hałaśliwe, bezpieczne, z dostępem do ławek), czy jest dobrze skomunikowane z innymi środkami transportu publicznego, czy jest usytuowane w niezbyt dużej odległości od kolejnego środka transportu;
- Czy podczas zbiórki zapewniona będzie pomoc asystenta, czy na przykład – jeśli zajdzie taka potrzeba – możliwa będzie komunikacja z osobami z dysfunkcją narządu słuchu (obecność tłumacza języka migowego).

Kolejnym etapem podróży jest dostanie się do głównego środka transportu. Warto tu zwrócić szczególną uwagę na specyfikę obsługi osób z niepełnosprawnościami w trzech najczęściej używanych rodzajach transportu publicznego: lotniczym, kolejowym i autokarowym.

- **Transport lotniczy**

  Biorąc pod uwagę transport lotniczy, należy pamiętać o tym, że warunki podróżowania i występujące ograniczenia dla osób z niepełnosprawnościami mogą być różne w poszczególnych liniach lotniczych. Dotyczyć to może np. warunków przewożenia wózków inwalidzkich o napędzie elektrycznym, zwłaszcza z niektórymi rodzajami baterii, podróżowania z psem przewodnikiem, konieczności podróżowania z opiekunem lub chociażby ograniczeń co do liczby pasażerów z niepełnosprawnościami, którzy mogą korzystać z tego samego lotu. Należy ustalić również, czy pasażer będzie w stanie samodzielnie poruszać się po pokładzie samolotu, czy też potrzebny mu będzie specjalny wózek pokładowy. Biura turystyczne, rezerwując loty dla osób z niepełnosprawnościami, powinny przeznaczyć na tę czynność trochę więcej czasu, ponieważ zdarza się, że pracownicy linii lotniczych nie zawsze są odpowiednio zorientowani co do możliwości obsługi osoby z niepełnosprawnościami w trakcie konkretnego lotu. Trzeba także pamiętać, że niektóre linie

lotnicze nie zadowalają się oświadczeniem pasażera, że podróżuje na własne ryzyko i wymagają od osób czasowo lub trwale niepełnosprawnych zaświadczeń lekarskich o możliwości podejmowania podróży powietrznych (takich zaświadczeń często wymaga się np. od osób ze złamaniami kończyn, po operacjach, z trudnościami w oddychaniu, zaburzeniami krążenia itp.). Bilety i/lub karty pokładowe pasażerów z ograniczonymi możliwościami w poruszaniu się, osób niewidomych i z dysfunkcją narządu słuchu oznaczone są specjalnymi kodami, informującymi załogę, jaki zakres pomocy i ułatwień jest niezbędny[8]. Warto podkreślić, że w interesie pasażera jest, aby oznakowania te były zgodne z rodzajem i stopniem jego niepełnosprawności.

Z osobami niedoświadczonymi w podróżowaniu należy także uzgodnić wybór lotniska (jeśli to możliwe), omówić dojazd do lotniska, możliwości parkowania, transfer z innych środków transportu (np. z autobusu, pociągu), przedyskutować wybór najkorzystniejszej drogi dojazdowej itp.

Obsługując osoby z niepełnosprawnością intelektualną trzeba pamiętać o szczegółowym omówieniu trasy, ewentualnych przesiadek w transporcie, właściwym kontakcie z obsługą środków transportu i pracownikami hoteli, a także o zwróceniu uwagi na rozumienie ogłoszeń w środkach komunikacji. Osoby z chorobami psychicznymi powinny być z kolei przygotowane do sytuacji wzmagających stres: do niespodziewanych zmian w harmonogramie podróży (opóźnienia, niespodziewane przesiadki), skutków tych zmian; powinny być również poinformowane o możliwości zasięgnięcia porady lekarskiej na wypadek pogorszenia stanu zdrowia.

Pasażerowie niewidomi powinni poinformować o swoich ograniczeniach już w trakcie odprawy biletowej; personel będzie mógł się

---

[8] Przykładowe kody: WCHC – pasażer zupełnie niemobilny; WCHR – pasażer częściowo mobilny, jednak jego poruszanie się po lotnisku i między terminalami wymaga korzystania z wózka inwalidzkiego; BLIND – osoba niewidoma; DEAF – osoba niesłysząca; DEAF/BLIND – osoba głucho-niewidoma; MAAS – inni pasażerowie, którzy wymagają specjalnej pomocy. *Travel Industry Dictionary*. www.hometravelagency.com/dictionary.

wówczas odpowiednio przygotować do ich obsługi, zarezerwować stosowne miejsce i przygotować odpowiednią instrukcję o zasadach bezpieczeństwa, przekazywaną pasażerom na pokładzie samolotu. Jeśli w podróż zaangażowanych jest kilka linii lotniczych, wszystkie z nich powinny być uprzedzone o podróży pasażera z niepełnosprawnością. Ważne jest więc, aby wiedza o specjalnych potrzebach klienta była przekazywana na każdym etapie jego podróży.

Organizatorzy wycieczek, piloci i przewodnicy powinni poinformować personel linii lotniczych o ograniczeniach klientów niesłyszących głównie z tego względu, żeby obsługa mogła odpowiednio przygotować się do komunikowania się z nimi (np. udzielania informacji o zasadach bezpieczeństwa, komunikacji w momentach zagrożenia, informowania o sposobach dokonywania różnych formalności, przekazywania instrukcji o tym, jak należy się zachować podczas kontroli bezpieczeństwa). Specjalnej obsługi wymagać mogą przede wszystkim osoby z dodatkowymi dysfunkcjami (np. głuchoniewidome).

Reasumując, omawiając z klientami warunki podróżowania drogą powietrzną należy szczegółowo przedyskutować:

- Wybór trasy, lotniska i linii lotniczej, transfer do i z lotniska.
- Zasady obsługi osób z niepełnosprawnościami, stosowane w wybranych przez podróżnego liniach lotniczych oraz na lotniskach.
- Sposób zachowania w sytuacjach kryzysowych, które mogą pojawić się podczas podróży. Zarówno organizator podróży, jak i osoba z niepełnosprawnością muszą zdawać sobie sprawę z tego, że w sytuacjach zagrożenia priorytetem jest dbanie o bezpieczeństwo. Należy ustalić, jakie są sposoby komunikowania decyzji załogi i personelu naziemnego lotnisk w sytuacjach kryzysowych. W sytuacjach zagrożenia bezpieczeństwa zawsze niezbędne jest bezwzględne podporządkowanie się decyzjom załogi samolotu i personelu naziemnego lotnisk.
- Ewentualne niespodziewane niedogodności: spóźnienia, niespodziewane zmiany miejsc docelowych (np. lądowanie na innym

lotnisku), niespodziewane utrudnienia naturalne. W sytuacjach zagrożenia – obowiązuje najpierw zapewnienie bezpieczeństwa, potem inne zasady.

- Możliwość wyboru rodzaju wózka inwalidzkiego (elektryczny, manualny), ewentualna konieczność zmiany wózka z własnego na należący do lotniska, zasady podróżowania z psem asystującym, możliwość korzystania z innych pomocy ortopedycznych.
- Procedurę odprawy biletowej, paszportowej i bagażowej, możliwość uzyskania pomocy ze strony personelu naziemnego.
- Wejście na pokład samolotu i opuszczenie go (dla osób poruszających się na wózkach – np. korzystanie z podnośników).
- Możliwości korzystania z różnych urządzeń w trakcie lotu (z pasażerami poruszającymi się na wózkach należy w szczególności omówić warunki korzystania z toalet pokładowych).
- Dostępność architektoniczna lotniska docelowego.
- Możliwość wykonania niektórych czynności poza stanowiskiem odprawy paszportowo-biletowo-bagażowej (np. elektroniczny check-in, wcześniejsza odprawa on-line).

- **Transport kolejowy**

Podróż koleją to dla wielu osób z niepełnosprawnościami prawdziwe wyzwanie. Wprawdzie w ostatnich latach w kolejowym transporcie pasażerskim zauważyć można pewne korzystne zmiany w przystosowaniu usług do specyficznych potrzeb tego segmentu rynku, większość pociągów i stacji kolejowych wciąż jednak sprawia podróżnym z niepełnosprawnościami szereg kłopotów wynikających np. ze zbyt wąskich drzwi, braku wind i pochylni, utrudnionego wejścia do wagonów, korzystania z toalet, niemożności przemieszczania się na wózku inwalidzkim wzdłuż korytarzy. Ograniczenia te dotyczą w szczególności osób z dysfunkcją narządu ruchu i dysfunkcją wzroku. Dla tych ostatnich bardzo ważny jest dostęp do informacji o rozkładzie jazdy i jego ewentualnych zmianach. Zarówno pasażerowie z niepełnosprawnością wzroku, jak i osoby niedosłyszące często uskarżają się na to, że ogłoszenia na stacjach kolejowych, nadawane

przez megafony, są niezrozumiałe. Osoby z dysfunkcją narządu słuchu raczej nie mogą oczekiwać na peronach sygnalizacji ostrzegającej przed nadjeżdżającym pociągiem.

Przystosowanie usług w transporcie kolejowym jest bardzo zróżnicowane w poszczególnych krajach i regionach, niezbędne jest więc planowanie podróży z wyprzedzeniem. Często wymaga to uzgadniania z koleją i uprzedniego zamawiania odpowiednich wagonów, podnośników, przenośnych pochylni lub pomocy osobistej personelu. Największe trudności napotkać można na małych stacyjkach, na których często przez część doby nie ma w ogóle żadnej obsługi. Dokładna wiedza na temat potrzeb i możliwości niepełnosprawnego klienta, zakresu jego mobilności i sprzętu, jaki wykorzystuje (np. rodzaj wózka inwalidzkiego, jego wymiary, możliwość przeniesienia się na zwykłe miejsce dla pasażera itp.) oraz zakresu niezbędnej pomocy osobistej pozwoli lepiej przygotować się do podróży. Jeśli rezerwacja usług odbywa się za pośrednictwem biura podróży, powinno ono uzyskać wszystkie te informacje od klienta. W przypadku, gdy prześledzenie dostępności usług transportowych na całej trasie podróży prowadzi do wniosku, że poziom usługi będzie niesatysfakcjonujący (np. na stacji końcowej zabraknie personelu, który pomoże wysiąść osobie z niepełnosprawnością, która tego potrzebuje, z pociągu) należy rozważyć z klientem zmianę środka transportu lub zmianę trasy.

- **Transport autokarowy**

Nie wszystkie autokary są wyposażone w specjalne podnośniki lub pochylnie, które umożliwiałyby osobom na wózkach inwalidzkich wjazd do wnętrza pojazdu. Dla osób z dysfunkcjami narządu ruchu główne bariery utrudniające podróże autokarami to strome wejście po schodkach do wnętrza pojazdu, wąskie drzwi i przejścia między rzędami foteli, bardzo małe i niedogodnie zlokalizowane toalety. Z reguły brak też personelu, który byłby zobowiązany i odpowiednio przeszkolony do specjalnej obsługi osób z niepełnosprawnościami. Zazwyczaj niepełnosprawni pasażerowie mogą liczyć na pomoc kierowcy lub pozostałych członków załogi, ale wniesienie pasażera przez wąskie drzwi jest dla wszystkich dużym wyzwaniem.

Problemem jest również korzystanie z toalet w punktach postoju z uwagi na to, że nie wszystkie z nich są odpowiednio dostosowane.

Wziąwszy pod uwagę te ograniczenia, należy – po zasięgnięciu wszystkich szczegółowych informacji i omówieniu warunków podróży z przewoźnikiem – ustalić z klientem trasę podróży, wybrać, jeśli to możliwe, połączenia bezpośrednie, niewymagające przesiadek lub takie, które zapewniają największy komfort podróży. Również dla osób niewidomych plan przejazdu wymaga szczegółowego omówienia.

3. Zakwaterowanie

Następne ogniwa łańcucha turystycznego związane są z zakwaterowaniem. Ich dostępność powinna uwzględnić nie tylko pokój hotelowy, ale także najbliższe otoczenie obiektu zakwaterowania, recepcję i lobby, punkty gastronomiczne, miejsca służące rekreacji (baseny, siłownie, pokoje rekreacyjne), inne miejsca wspólne. Składają się na nie przede wszystkim następujące elementy:

- Lokalizacja obiektu i stopień przystosowania najbliższego otoczenia pod kątem potrzeb osób poruszających się na wózkach inwalidzkich i z niepełnosprawnością wzroku.
- Dostępność jednostek mieszkalnych dla osób poruszających się na wózkach inwalidzkich (położenie na poziomie dostępnym przy użyciu windy lub podjazdów, sygnalizacja alarmowa, powierzchnia pokoi i ich wyposażenie, powierzchnia i wyposażenie toalet), dostosowanie pokoi do potrzeb osób z alergią lub astmą, wyposażenie w urządzenia wspomagające osoby niesłyszące (np. pętlę indukcyjną).
- Charakterystyka wyposażenia, urządzeń i środków technicznych, wspomagających osoby z dysfunkcją narządu wzroku i słuchu.
- Stan przygotowania personelu do obsługi osób z niepełnosprawnościami (np. odbycie specjalnych kursów i szkoleń, posługiwanie się językiem migowym, wiedza na temat sposobów objęcia pomocą osób z niepełnosprawnościami w sytuacjach kryzysowych, np. podczas pożaru lub innych zagrożeń).

- Wyposażenie pokoi. Biorąc pod uwagę potrzeby osób z dysfunkcją narządu ruchu warto pamiętać o eliminowaniu w pomieszczeniach zbędnych grubych dywanów, niwelowaniu różnic poziomów, unikaniu ciężkich drzwi, umieszczaniu wieszaków w szafach oraz włączników i przycisków na wysokości dostępnej z poziomu wózka inwalidzkiego.

4. Zapoznanie się z odwiedzanym obiektem i najbliższym otoczeniem

Podobnie jak na poprzednich etapach organizacji podróży, organizatorzy powinni zadbać o wybór takich obiektów, które zapewniają dostępność przestrzeni i urządzeń zlokalizowanych w najbliższym otoczeniu. Bardzo ważna jest szczegółowa wiedza na ten temat i konieczność udzielenia informacji gościom. W zakresie najbliższego otoczenia należy położyć nacisk przede wszystkim na:

- Dostępność dróg/ścieżek na terenie obiektu, zewnętrznych, pieszych ciągów komunikacyjnych wokół hotelu, parków i skwerów należących do obiektu lub zlokalizowanych w najbliższym otoczeniu, strefy basenowej, przystani, punktów widokowych, keje, dojść do plaż, placów zabaw.
- Możliwość dojścia do najbliższych przystanków komunikacji publicznej, właściwe oznakowanie, dostępność dróg prowadzących do położonych w pobliżu atrakcji turystycznych i miejsc rekreacji, parking; ważny jest zarówno rodzaj nawierzchni, jak i ukształtowanie terenu.

5. Poruszanie się po odwiedzanym terenie, zwiedzanie, aktywność kulturalna

Organizatorzy podróży turystycznych powinni pamiętać, że celem wyjazdów nie jest sam pobyt w hotelu, ale także poruszanie się po okolicy, zwiedzanie, korzystanie z rozmaitych usług, które są świadczone w odwiedzanej miejscowości. Należy tu zwrócić uwagę przede wszystkim na:

- **Obiekty i atrakcje zamknięte (np. muzea, wystawy, obiekty sakralne, itp.)**: w tym zakresie organizatorzy powinni ustalić sposób dotarcia do najważniejszych atrakcji turystycznych

w odwiedzanej miejscowości (dostępność pieszych ciągów komunikacyjnych, możliwość korzystania z komunikacji miejskiej, dostępność parkingów), zakres dostępności architektonicznej obiektu (wejście, dostępność ciągów komunikacyjnych wewnątrz budynku, dostępność toalet) oraz dostępność eksponatów (istnienie makiet lub innych obiektów dotykowych, umożliwienie dotykania eksponatów, opis w różnych formach: audio-informatory, opisy drukowane, możliwość skorzystania z tłumaczenia na język migowy); warto zwrócić uwagę na szczególne potrzeby i możliwości osób z dysfunkcją narządu słuchu, wzroku oraz z zaburzeniami w rozwoju intelektualnym; dla tej ostatniej grupy niezbędny jest przekaz łatwy w odbiorze, wsparty – jeśli to możliwe – uproszczonymi makietami i schematami. Dla osób niewidomych dobrym rozwiązaniem są, dość często ostatnio stosowane w muzeach, obiektach zabytkowych i miastach atrakcyjnych turystycznie, tzw. audioprzewodniki, czyli systemy wspomagające zwiedzanie indywidualne i grupowe, oraz makiety, pozwalające wyobrazić sobie konstrukcję zabytkowych budowli czy też ich usytuowanie w przestrzeni. Ważne jest także, aby umożliwić osobom niewidomym dotykanie jak największej liczby eksponatów (zazwyczaj w bawełnianych rękawiczkach).

- **Atrakcje zewnętrzne (szlaki turystyczne, ścieżki edukacyjne, pomniki, parki itp.)**: warto ustalić, czy transport do takiej atrakcji jest dostępny, czy sam szlak turystyczny/ścieżka edukacyjna/park jest możliwy do pokonania przez osoby z daną niepełnosprawnością (czy ścieżki są utwardzone, odpowiednio szerokie), czy zakres i forma informacji na szlaku są dostosowane dla osób z dysfunkcją wzroku.
- Jeśli stan atrakcji uniemożliwia korzystanie przez osoby z niepełnosprawnościami, warto zaplanować alternatywne formy wycieczek, do miejsc odpowiednio dostosowanych.
- Podczas opracowywania trasy wycieczki i ustalania czasu jej trwania należy wziąć pod uwagę sprawność i kondycję uczestników (lepiej ograniczyć liczbę prezentowanych atrakcji, niż dopuścić do przesadnego zmęczenia uczestników).

- W przypadku organizacji wycieczek fakultatywnych trzeba zapewnić dostosowane środki transportu, ewentualnie możliwość skorzystania z miejscowego transportu publicznego; warto dysponować informacją zarówno o jakości pojazdów wykorzystywanych w trakcie trwania wycieczek fakultatywnych, dostępności miejscowych taksówek, możliwości skorzystania ze specjalnych środków transportu itp.

6. Gastronomia

Jeśli chodzi o świadczenie usług gastronomicznych, należy zwrócić uwagę na:

- Przekazanie gościowi podstawowych informacji o usytuowaniu restauracji, godzinach serwowania posiłków, zakresu posiłków nieodpłatnych itp.).
- Ustalenie, czy wejścia do obiektów gastronomicznych, innych obiektów usługowych w miejscu zakwaterowania oraz toalet zlokalizowanych w ich pobliżu są dostępne.
- Zadbanie o dostępność karty dań w formach wykorzystywanych przez osoby z niepełnosprawnością narządu wzroku (brajl, pliki elektroniczne, informacja w systemie telewizji wewnętrznej, powiększony druk, itp.).
- Przeszkolenie pracowników (w szczególności kelnerów i barmanów) w zakresie obsługi gości z niepełnosprawnościami.

7. Zakupy, usługi na terenie odwiedzanym

Jeśli chodzi o możliwość dokonania zakupów oraz skorzystania z rozmaitych usług na terenie odwiedzanym (np. pocztowych, bankowych, fryzjerskich, kosmetycznych, szewskich itd.), zarówno organizatorzy podróży, osoby odpowiedzialne za informację turystyczną, jak i personel hotelu powinni być przygotowani do przekazania turystom z niepełnosprawnościami kompetentnej, wiarygodnej i rzetelnej informacji w zakresie dostępności tych usług. Powinna ona dotyczyć miejsca świadczenia takich usług, ich dostępności i sposobu dotarcia.

8. Sport, rekreacja

Z dotychczasowych obserwacji wynika, że w łańcuchu usług turystycznych największe problemy związane są z dostępem osób z niepełnosprawnościami do urządzeń sportowych i rekreacyjnych. W tym zakresie warto zwrócić uwagę na następujące problemy:

- Czy obiekt noclegowy, do którego kierujemy turystę, dysponuje urządzeniami i sprzętem sportowym dostępnym dla osób z niepełnosprawnością ruchową (baseny, siłownie, sale rehabilitacyjne, tandemy, inne obiekty służące aktywnej rekreacji). Czy są one dostępne architektonicznie (dotyczy to również obiektów i urządzeń usytuowanych poza bazą noclegową, z których mogą korzystać turyści)?
- Czy personel zna podstawowe zasady komunikowania się z osobami z różnymi niepełnosprawnościami. Czy pracownicy potrafią przedstawić podstawowe instrukcje w sposób jasny i zrozumiały, w tym przekazać instrukcje osobie z dysfunkcją narządu wzroku?
- Czy w centrach spa i wellness, hotelowych centrach sportowo-rekreacyjnych, obiektach rehabilitacyjnych i uzdrowiskowych zatrudnieni są instruktorzy i rehabilitanci znający specyfikę potrzeb poszczególnych rodzajów niepełnosprawności?

9. Pomoc medyczna

W tym zakresie zarówno organizatorzy podróży, osoby odpowiedzialne za informację turystyczną na terenie odwiedzanym, jak i personel hotelu powinni być przygotowani do przekazania turystom z niepełnosprawnościami kompetentnej, wiarygodnej i rzetelnej informacji. Powinna ona dotyczyć zarówno zakresu, jak i miejsca świadczenia usług medycznych, dostępności gabinetów lekarskich i aptek oraz sposobu dotarcia do nich.

Rodzaje niepełnosprawności

Osoby z niepełnosprawnościami stanowią bardzo zróżnicowaną grupę i do każdej z nich trzeba podchodzić indywidualnie. Członków tejże grupy cechuje posiadanie różnego poziomu sprawności, zrehabilitowania oraz niezależności w życiu codziennym. Poziom tej ostatniej jest również uzależniony od napotykanych barier, które utrudniają codzienne czynności lub wręcz uniemożliwiają ich wykonywanie.

Projekt TEAD koncentruje się na następujących niepełnosprawnościach:

- Narządu wzroku,
- Narządu słuchu,
- Ruchowej,
- Intelektualnej,
- Narządu mowy,
- Innych (w tym: chorób, zaburzeń psychicznych, niepełnosprawności sprzężonych, alergii, niepełnosprawności tymczasowych itp.)

Niepełnosprawność narządu wzroku

Osoby z niepełnosprawnością narządu wzroku mogą cierpieć na całkowitą ślepotę lub na pewien poziom utraty wzroku, taki jak utrata widzenia centralnego, utrata widzenia obwodowego lub zaburzenia ostrości wzroku (np. krótkowzroczność). W zależności od poziomu utraty wzroku, osoby takie mogą podróżować samodzielnie, w tym korzystając z białej laski lub psa przewodnika, może im też towarzyszyć przewodnik.

Osoby z niepełnosprawnością narządu wzroku napotykają wiele barier, gdy próbują uzyskać dostęp do usług turystycznych. Najczęściej występujące przeszkody to m.in.:

- Brak dostępu do informacji wizualnej (wskazówki lub gesty) i materiałów drukowanych (ulotki, formularze zgłoszeniowe, broszury informacyjne, menu, itp.).

- Brak dostępu do informacji dotyczących sytuacji zagrożenia (oznaczenia ewakuacyjne, instrukcje drukowane na wypadek sytuacji zagrożenia).
- Trudności w orientowaniu się, bez otrzymania wcześniejszych wskazówek, w nowym otoczeniu.
- Problemy z samodzielnym korzystaniem z nowych urządzeń (windy bez specjalnych oznakowań lub innych adaptacji).
- Problemy z rozpoznawaniem obiektów o tym samym kształcie.
- Trudności z odszukaniem przedmiotów, których położenie zostało zmienione.
- Trudności w pozyskaniu informacji ze stron internetowych, stworzonych w sposób niedostępny.

Istnieją jednak sposoby rozwiązania tych problemów. W trakcie adaptacji przestrzeni publicznej do potrzeb osób z niepełnosprawnościami można posiłkować się m.in.:

- Udźwiękowionymi windami.
- Ścieżkami dotykowymi, prowadzącymi osoby niewidome do głównych miejsc w budynku (recepcja, następny eksponat na terenie wystawowym i tym podobne miejsca).

Ważne jest także:

- Zapewnienie wsparcia wyszkolonych pracowników, potrafiących poprowadzić i wesprzeć klienta z niepełnosprawnością wzrokową.
- Właściwe opisywanie osobom z niepełnosprawnością wzrokową otoczenia, układu pokoi oraz lokalizacji wejść, wyjść, mebli i innych przedmiotów.
- Uzgodnienie rodzaju wsparcia lub pomocy w nagłych przypadkach.

Informacje drukowane powinny być:

- Napisane językiem łatwym do czytania i zrozumienia.
- Drukowane z wykorzystaniem kontrastowej czcionki o wielkości co najmniej 14 punktów na kontrastowym i gładkim tle.
- Wykonane z użyciem alfabetu Braille'a lub alternatywnych formatów.

Należy przestrzegać międzynarodowych standardów dotyczących dostępności (accessibility) treści internetowych (np. WCAG – Web Content Accessibility Guidelines - Wskazówki dotyczące dostępności treści internetowych) podczas projektowania strony internetowej).

Niepełnosprawność narządu słuchu

W grupie osób z niepełnosprawnością narządu słuchu znajdują się ludzie głusi od urodzenia, ludzie, które straciły słuch w późniejszym okresie życia, a także osoby z lekkim lub głębokim niedosłuchem.

Jeśli u osoby głuchej od urodzenia nie rozwinęła się mowa, może ona używać języka migowego jako głównej metody komunikacji. Jeśli utrata słuchu nastąpiła w późniejszym okresie życia lub osobie z niepełnosprawnością słuchową wszczepiono implanty ślimakowe, mowa może być bardziej rozwinięta. Taka osoba może znać lub nie język migowy. W przypadku lekkiego uszkodzenia słuchu, może korzystać z aparatu słuchowego, dzięki czemu słyszy, ale często ma trudności w rozumieniu mowy. W przypadku głębokiego uszkodzenie słuchu, zazwyczaj nosi aparat słuchowy, a więc słyszy w jakimś stopniu, niemniej jednak może mieć poważne problemy ze zrozumieniem mowy.

Osoby z niepełnosprawnością narządu słuchu napotykają na wiele barier, gdy próbują uzyskać dostęp do usług turystycznych. Do najważniejszych z nich należą:

- Brak dostępu lub bardzo ograniczony dostęp do informacji słownej (komunikaty werbalne, informacje słowne, sygnały dźwiękowe).
- Poleganie głównie na informacjach wizualnych (ważne jest wyraźne i proste oznakowanie).
- Bardzo ograniczone wykorzystanie resztek słuchu podczas komunikacji w niekorzystnych warunkach (w miejscach hałaśliwych i zatłoczonych lub w miejscach z głośną muzyką).
- Częste problemy ze zrozumieniem bardziej złożonego słownictwa lub pojęć abstrakcyjnych.
- Trudności w dostępie do informacji związanych z sytuacjami zagrożenia (alarmy dźwiękowe o ewakuacji).

Istnieją jednak sposoby rozwiązania tych problemów:

- Wsparcie pracowników wyszkolonych w rozumieniu i wykorzystaniu podstaw języka migowego.
- Sprzęt wspomagający słyszenie (pętle indukcyjne, okienkowe pętle indukcyjne, system FM), zainstalowany w określonych miejscach – na recepcji, w okienku informacji itp..
- Wykorzystywanie alternatywnych form komunikacji.
- Zapewnienie dobrych warunków akustycznych (bez hałasu w tle) podczas komunikowania się.

Rozwiązania wspomagające obejmują:

- **Pętlę indukcyjną**, system, który wspomaga słyszenie poprzez przenoszenie dźwięku bezpośrednio do aparatów słuchowych lub implantów ślimakowych. Poprawia on zrozumienie i zmniejsza negatywne skutki wynikające z odległości pomiędzy rozmówcami oraz spowodowane hałasem lub pogłosem.

- **Okienkową pętlę indukcyjną**, działającą tak samo jak pętla indukcyjna, ale stosowaną w mniejszych pomieszczeniach, gdyż jej zasięg wynosi od 1,2 -1,5 m. Może to być instalacja przenośna lub stała.
- **Systemy FM** – nadajniki, które wyłapują głos mówiącego i przekazują go do małego odbiornika podłączonego do aparatu słuchowego lub implantu ślimakowego. Rozwiązanie to jest pomocne w miejscach hałaśliwych, podczas wycieczek grupowych z przewodnikiem itp.

Niepełnosprawność ruchowa

Osoby z niepełnosprawnością ruchową mogą czasami używać wózka inwalidzkiego, kul, laski podpórczej lub innych przyrządów wspomagających poruszanie się. Niepełnosprawności ruchowe są zwykle spowodowane przez brak możliwości ruchu, ograniczenie sprawności rąk lub nóg. Niektóre osoby z niepełnosprawnością ruchową wymagają pomocy innej osoby.

Osoby z niepełnosprawnością ruchową napotykają wiele barier, gdy próbują uzyskać dostęp do usług turystycznych, w tym:

- Niedostępne korytarze, schody, chodniki lub stopnie.
- Brak windy lub zbyt mała winda i wejścia, które ograniczają dostęp.
- Ciężkie lub obrotowe drzwi.
- Śliskie podłogi lub podłogi pokryte grubym dywanem.
- Przedmioty lub przyciski umieszczone na nieodpowiednim poziomie.
- Za mało miejsca na poruszanie się wózkiem inwalidzkim lub z pomocą innych urządzeń wspomagających poruszanie się bądź też trudności w poruszaniu się po miękkiej powierzchni (piasek, śnieg, trawa).
- Brak infrastruktury wspomagającej samodzielne poruszanie się (poręcze, uchwyty).
- Problemy z pokonywaniem pieszo dużych odległości.

Istnieją jednak sposoby rozwiązania tych problemów, do których należą m.in.:

- Odpowiednio oznakowane miejsca parkingowe, znajdujące się niedaleko wejścia (Zdjęcie 1).
- Wejście na poziomie chodnika lub z użyciem pochylni (Zdjęcie 2).
- Szerokie drzwi wejściowe, a w przypadku drzwi obrotowych, koniecznie wejście alternatywne.
- Brak progów lub bardzo niskie progi w obiekcie lub w jego najbliższym otoczeniu.
- Wyraźnie zaznaczone wejścia i kontrastowe oznakowanie.
- Stanowiska recepcji i informacji umieszczone na odpowiedniej dla osób poruszających się na wózkach inwalidzkich wysokości.
- Rzetelne informacje o dostępności różnych elementów w miejscu pobytu i usługi, z której klient chce skorzystać.

Zdjęcia rozwiązań pomocnych dla osób o niepełnosprawności ruchowej

Niepełnosprawność intelektualna

Osoby z niepełnosprawnością intelektualną mają zazwyczaj niższe zdolności intelektualne, trudności ze zrozumieniem procesów poznawczych, koncentracją, pamięcią i refleksją. Mogą mieć również problemy z umiejętnościami społecznymi i stosowaniem się do reguł społecznych oraz dodatkowe niepełnosprawności lub schorzenia.

Niepełnosprawność intelektualna jest zazwyczaj klasyfikowana jako lekka, umiarkowana lub głęboka.

Osoby z niepełnosprawnością intelektualną napotykają wiele barier, gdy próbują uzyskać dostęp do usług turystycznych, w tym:

- Skomplikowane informacje i instrukcje.
- Abstrakcyjne pojęcia.
- Trudności w zrozumieniu wartości transakcji finansowych.
- Skomplikowane teksty.

Osoby takie mogą również napotykać przeszkody związane z:

- Problemami z zachowaniem, które są trudne do zrozumienia i zinterpretowania przez innych (np. stałe powtarzanie pewnych zwrotów).
- Problemami z wykorzystaniem bardziej złożonych lub rzadziej występujących urządzeń.
- Trudnościami z zapamiętaniem drogi do różnych miejsc (do pokoju, restauracji, itp.) i koniecznością przypominania takich informacji po kilka razy.

Istnieją jednak sposoby rozwiązania tych problemów, np. dzięki dbałości o:

- Proste i łatwe do zrozumienia informacje.
- Przeszkolenie pracowników w udzielaniu odpowiednich wskazówek i świadczeniu wsparcia.

Niepełnosprawność narządu mowy

Osoby z niepełnosprawnością narządu mowy mają zwykle znaczne problemy artykulacyjne, takie jak jąkanie się, bełkotliwa lub silnie nosowa wymowa.

Osoby z niepełnosprawnością narządu mowy napotykają wiele barier, gdy próbują uzyskać dostęp do usług turystycznych. Do barier tych należy zaliczyć:

- Trudności w wymowie złożonych i długich słów lub wyrażeń.
- Trudności z komunikacją w sytuacjach wymagających szybkiej reakcji.
- Czasami wykazują niechęć do angażowania się w komunikację werbalną.

Istnieją jednak sposoby rozwiązania tych problemów. Ich skutki można zniwelować za pomocą dbałości o:

- Przeszkolenie pracowników w udzielaniu odpowiednich wskazówek i wsparcia.
- Stosowanie alternatywnych metody komunikacji.

Niepełnosprawności tymczasowe (choroby, zaburzenia psychiczne, niepełnosprawności sprzężone, alergie i tym podobne schorzenia)

Dana osoba może cierpieć z powodu tymczasowej niepełnosprawności w wyniku wypadku lub operacji. Osoba taka może być np. przykuta do wózka inwalidzkiego na pewien okres czasu oraz/lub jest zmuszona do przejścia okresu rehabilitacji.

Osoby z niepełnosprawnością tymczasową mogą napotkać szereg barier podczas próby dostępu do usług turystycznych. Należy do nich zaliczyć:

- Niedostępne budynki i środki transportu.
- Trudności w komunikacji lub interpretacji informacji.

Istnieją jednak sposoby rozwiązania tych problemów, do których należy dbałość o:

- Przeszkolenie pracowników w udzielaniu odpowiednich wskazówek i świadczeniu wsparcia.
- Budynki budowane zgodnie z zasadami dostępności dla wszystkich.
- Informacje podawane w odpowiednich alternatywnych formatach.

Wspieranie osób z niepełnosprawnościami

Istnieje kilka prostych ogólnych zasad i rozwiązań, które służą wspieraniu osób z niepełnosprawnościami.

Należy najpierw zapytać, czy osoba z niepełnosprawnością chce pomocy

- Przed zaoferowaniem pomocy osobie z niepełnosprawnością należy najpierw zapytać, czy jej chce, a jeśli tak, to jakiego rodzaju pomocy potrzebuje.
- Sam fakt niepełnosprawności nie zawsze oznacza, że osoba potrzebuje pomocy.

Przestrzeń osobista

- Każda osoba posiada przestrzeń osobistą, która nie powinna być naruszana
- Urządzenia wspomagające, takie jak wózek inwalidzki, kule, balkonik lub biała laska są częścią tej przestrzeni.
- Nie należy naruszać tej przestrzeni, a jeśli jest to konieczne, wówczas należy uprzedzić o tym osobę z niepełnosprawnością.

Szacunek

- Komunikacja pomiędzy ludźmi powinna być zawsze oparta na wzajemnym szacunku, co zapobiega konfliktom i ułatwia komunikowanie się.
- Nie wszystkie rodzaje niepełnosprawności są widoczne i należy to mieć na uwadze.

Cierpliwość i elastyczność

- Czasem konieczna jest cierpliwość i elastyczność. Osoby jąkające się, z dysfunkcją słuchu lub niepełnosprawnością intelektualną mogą potrzebować więcej czasu, aby rozpocząć konwersację. Należy dać im czas, aby mogli się samodzielnie wypowiedzieć.

Należy utrzymywać kontakt wzrokowy

- Należy zawsze starać się zainicjować i utrzymać kontakt wzrokowy z klientem, nawet jeśli jest on osobą niedowidzącą lub niewidomą. Należy zwracać się do takich osób bezpośrednio. Trzeba pamiętać, że tłumacz języka migowego lub asystent są tylko pośrednikami, pomagającymi klientowi dotrzeć do celu jego podróży.

Zrozumiałe komunikaty

- Podczas komunikowania się należy używać prostego języka.
- Jeśli to konieczne, trzeba spróbować uprościć język, aby był on zrozumiały.
- Prosty język nie oznacza, że z dorosłym należy rozmawiać tak jak z dzieckiem; stosowanie prostego języka to użycie prostych struktur i powszechnie używanych słów.

Nie należy zmieniać swojego słownictwa

- Nie należy zmieniać słownictwa, ani zwrotów.
- Osobie niewidomej można bez problemu powiedzieć „Do zobaczenia", a głuchej „Do usłyszenia".

Informacje drukowane

- Treść informacji wydrukowanej (ulotki, broszury, menu, itp.) powinna być:
  - napisana językiem łatwym do czytania i zrozumienia,
  - wydrukowana przy użyciu czcionki o wielkości co najmniej 14 punktów,
  - na kontrastowym i gładkim tle,
  - co ułatwi czytanie osobom z niepełnosprawnością narządu wzroku.

Język migowy

- Język migowy nie jest uniwersalny. Istnieją różne rodzaje języka migowego, stosowanego w różnych krajach Europy, a dodatkowo, różne typy języka migowego w ramach jednego kraju.
- Przykładowo w Polsce występuje:
  - Polski Język Migowy (PJM),
  - System Językowo-Migowy (SJM),
  - Systemy komunikacji dla osób głuchoniewidomych.
- W Wielkiej Brytanii natomiast występuje:
  - Brytyjski język migowy (British Sign Language – BSL),
  - Angielski wspomagany językiem migowym,
  - Język migowy dotykowy,
  - Makaton.

Przepisy międzynarodowe, europejskie i krajowe

Istnieje wiele szczegółowych przepisów międzynarodowych, europejskich i krajowych, które służą wspieraniu turystyki i zapewnieniu, by była ona dostępna dla wszystkich.

Ustawodawstwo międzynarodowe

W sierpniu 2006 roku zatwierdzono Konwencję Organizacji Narodów Zjednoczonych dotyczącą praw osób niepełnosprawnych – ten międzynarodowy traktat gwarantuje równe prawa i wolności osób z niepełnosprawnościami. Wszystkie kraje, które go ratyfikowały, między innymi kraje Unii Europejskiej, są zobowiązane do zmiany lub zniesienia przepisów niezgodnych z jego zapisami.

Wśród zapisów Konwencji o prawach osób niepełnosprawnych, które odnoszą się do turystyki, można wskazać następujące artykuły:

Podnoszenie świadomości - Kraje będą podnosić świadomość społeczeństwa (np. potencjalnych turystów, przedsiębiorców turystycznych itd.) w zakresie praw i obowiązków, potrzeb i wkładu, jaki osoby z niepełnosprawnościami mogą wnieść do społeczeństwa poprzez kampanie, reklamy w mediach, rozpowszechnianie informacji, publiczne programy szkoleniowe i tym podobne działania.

Dostępność - Kraje wprowadzą programy działań w celu zapewnienia dostępności środowiska fizycznego, usług, informacji oraz wszystkich sfer życia społecznego i gospodarczego na zasadach równości z innymi osobami, poprzez m.in. opracowanie obowiązkowych minimalnych standardów i wytycznych (np. dotyczących budynków, środków transportu, usług, towarów, informacji w formatach dostępnych dla osób z niepełnosprawnościami i do technologii) oraz podejmą kroki w celu zapewnienia tej dostępności.

Udział w życiu kulturalnym, rekreacji, wypoczynku i sporcie – Kraje zapewnią uczestnictwo osób z niepełnosprawnościami w różnych

wydarzeniach kulturalnych, rekreacyjnych, turystycznych i sportowych na równych zasadach. Kraje podejmą kroki w celu udostępnienia plaż, hoteli, sal sportowych, sal gimnastycznych i tym podobnych miejsc osobom z niepełnosprawnościami. Wszyscy organizatorzy wyjazdów i wypoczynku powinni organizować swoje usługi z uwzględnieniem potrzeb klientów z niepełnosprawnościami.

W 2013 roku Światowa Organizacja Turystyki (WTO) przyjęła dokument, będący nowelizacją rekomendacji z 2005 r, dotyczący dostępnej turystyki. Dokument wymienia wymagania, jakie przemysł turystyczny musi spełnić, aby zapewnić równe szanse osobom z niepełnosprawnościami. Wyjaśnia on dość szczegółowo wymagania dotyczące dostępności, jakie każdy element łańcucha usług turystycznych powinien spełniać. Dokument ten przyczynił się do ukształtowania zarówno europejskich, jak i krajowych przepisów, mających na celu zapewnienie dostępności turystyki dla wszystkich.

Prawodawstwo europejskie

W 2003 roku opublikowano opinię Europejskiego Komitetu Ekonomiczno-Społecznego (EKES) pod tytułem „Na rzecz powszechnie dostępnej i zrównoważonej socjalnie turystyki". Celem sporządzenia tej opinii było połączenie sił wszystkich rządów i organizacji europejskich na rzecz uczynienia Europy ośrodkiem turystyki światowej, miejscem pozbawionym barier, przestrzenią zrównoważoną i otwartą dla wszystkich. Dokument wymienia szereg środków służących wdrożeniu praw osób z niepełnosprawnościami, by w pełni mogły cieszyć się wypoczynkiem i turystyką. Aby zrównoważona i dostępna turystyka stała się rzeczywistością, konieczne są pewne zmiany w mentalności, w dostarczanych informacjach, w świadomości ludzi i w zarządzaniu.

Wśród inicjatyw zaproponowanych przez Europejską Radę Gospodarczą i Społeczną w celu promowania turystyki dostępnej dla wszystkich, wyróżniono następujące kwestie:

- Zapewnienie, by osoby z niepełnosprawnością miały rzeczywiste i skuteczne prawo do regularnego i standardowego dostępu do towarów i usług turystycznych.

- Zapewnienie, by problemy z poruszaniem się lub komunikacyjne nigdy nie stanowiły podstawy zakazu, odmowy, ograniczenia lub warunkowania dostępu do dóbr i usług turystycznych na tych samych zasadach, co reszta obywateli.
- Władze publiczne różnych szczebli ustanowią jednolite normy prawne i techniczne oraz zapewnią ich przestrzeganie, aby umożliwić osobom z niepełnosprawnościami swobodny dostęp do dóbr i usług turystycznych.
- Władze będą promować programy i działania zmierzające do wspierania dostępności i stopniowego znoszenia wszelkiego rodzaju barier i przeszkód, które uniemożliwiają lub utrudniają osobom z niepełnosprawnościami dostęp do satysfakcjonujących usług turystycznych w sposób wygodny i bezpieczny.
- Promowanie idei, że turystyka dostępna dla wszystkich nie jest wyłącznie domeną władz publicznych, ale również wszystkich podmiotów prywatnych działających w tym społeczno-gospodarczym sektorze.
- Władze publiczne i podmioty prywatne działające w obszarze turystyki powinny mieć na uwadze obiektywnie niekorzystną sytuację, w jakiej znajdują się osoby z niepełnosprawnościami. W celu poprawy ich sytuacji, mogą rozważyć nadanie im ulg w zakresie cen i wynajmu produktów i usług turystycznych, a dotyczy to zwłaszcza tych osób z niepełnosprawnością, które potrzebują pomocy lub asysty ze strony innych osób.
- Możliwość dostępu do towarów i usług turystycznych oraz możliwość swobodnego korzystania z nich przez osoby z niepełnosprawnościami będzie jednym z elementów, które należy brać pod uwagę przy przyznawaniu kredytów, grantów oraz przy ocenie jakości usług zakładów i obiektów turystycznych.
- Wszystkie materiały lub usługi informacji turystycznej będą zawierały odniesienia do zakresu dostępności towarów i usług turystycznych tak, aby osoby z niepełnosprawnością mogły dokładnie i z wyprzedzeniem zapoznać się z możliwościami swobodnego dostępu do ofert turystycznych.

Dostępne podróżowanie i turystyka

Kwestia podróży jest pierwszą i często najważniejszą sprawą w odniesieniu do uczestnictwa w ruchu turystycznym.

Jednym z dokumentów, które odnoszą się do praw osób z niepełnosprawnościami w zakresie podróżowania jest Zalecenie Komitetu Ministrów Rady Europy Rec (2006) 5 dla Państw Członkowskich UE. Dokument ten określa cele dla Państw Członkowskich w zakresie promocji praw i pełnego uczestnictwa osób z niepełnosprawnościami w życiu społecznym. Plan działania zakłada poprawę jakości życia osób z niepełnosprawnościami w Europie w latach 2006-2015. Kierunek działań nr 7 odnosi się bezpośrednio do transportu.

W myśl tego dokumentu, główne cele podejmowanych działań powinny być następujące:

- Zwiększenie udziału osób z niepełnosprawnościami w życiu społecznym poprzez wdrożenie polityki dostępnego transportu.
- Zapewnienie, że polityka dostępności transportu jest realizowana z uwzględnieniem potrzeb wszystkich osób z różnymi rodzajami dysfunkcji i niepełnosprawności.
- Promowanie dostępności istniejących usług transportu pasażerskiego dla wszystkich osób z niepełnosprawnościami oraz zapewnienie dostępności wszystkich nowych usług transportowych i związanej z nimi infrastruktury.
- Wspieranie realizacji zasady projektowania uniwersalnego w sektorze transportu.

Punkt 3.7 określa wymagania wobec Państw Członkowskich, mające doprowadzić do osiągnięcia celów polityki zmierzającej do stworzenia w pełni dostępnego transportu. Z punktu widzenia organizatora turystyki szczególną uwagę należy zwrócić na spełnienie następujących wytycznych:

- Zapewnienie obowiązkowego szkolenia na temat zagadnień związanych z niepełnosprawnością dla osób zaangażowanych

w świadczenie usług przewozowych, zarówno w przypadku przewoźników publicznych, jak i prywatnych.

- Wspieranie i zachęcanie prywatnych przewoźników, by zapewniali usługi dostępne dla wszystkich.
- Zapewnienie informacji na temat usług transportu publicznego, w miarę możliwości, w różnych formatach i za pośrednictwem różnych systemów komunikowania się, aby dotrzeć z nią do osób z różnymi rodzajami niepełnosprawności.
- Zapewnienie w transporcie publicznym miejsca dla zwierząt asystujących osobom z niepełnosprawnościami (na przykład dla psów przewodników).
- Zapewnienie i ochrona miejsc parkingowych dla osób o obniżonej sprawności ruchowej.
- Zapewnienie, by procedury związane z bezpieczeństwem w czasie transportu i procedury postępowania w nagłych wypadkach nie były źródłem dodatkowych nierówności dla osób z niepełnosprawnościami.

Transport lotniczy

Dokumentem, który reguluje kwestie odnoszące się do transportu lotniczego, jest rozporządzenie (WE) nr 1107/2006 Parlamentu Europejskiego i Rady Europy z dnia 5 lipca 2006 roku, dotyczące praw osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej sprawności ruchowej, podróżujących drogą lotniczą.

Dokument ten zawiera zapisy na temat:

- Obowiązku zapewnienia korzystnych warunków podróżowania dla wszystkich pasażerów (1).
- Zakazu dyskryminacji, z wyjątkiem powodów, które są uzasadnione względami bezpieczeństwa (2).
- Możliwości korzystania z pomocy bez żadnych dodatkowych opłat (4).

- Zasięgu terytorialnego przepisów prawnych i standardowych działań na każdym lotnisku w Unii Europejskiej (5).
- Dostępności nowych portów lotniczych i terminali (11).
- Informacji możliwej do uzyskania w różnych formatach (13).

Przy organizowaniu podróży lotniczej dla osoby z niepełnosprawnością wskazane jest, aby znać jej prawa i wymagać od przewoźników i portów lotniczych, by realizowali nałożone na nie obowiązki.

Załącznik I do rozporządzenia Parlamentu Europejskiego opisuje rodzaje pomocy, jaką osoba z niepełnosprawnością może otrzymać na lotnisku.

Obowiązki personelu naziemnego

- Personel naziemny zobowiązany jest do zapewnienia osobom niepełnosprawnym prawa do żądania pomocy w wyznaczonych miejscach wewnątrz i na zewnątrz budynku terminalu.
- Personel naziemny zobowiązany jest do ułatwienia osobie z niepełnosprawnością przejścia z wyznaczonego miejsca do odprawy, dokonania odprawy i rejestracji bagażu, przejścia z miejsca odprawy do samolotu wraz z dopełnieniem procedur emigracyjnych, celnych i procedur związanych z bezpieczeństwem.
- Personel naziemny jest zobowiązany do pomocy osobom z niepełnosprawnościami w wejściu na pokład statku powietrznego, wraz z wykorzystaniem podnośników, wózków inwalidzkich lub, w razie potrzeby, innej właściwej pomocy.
- Osoba z niepełnosprawnością może liczyć na pomoc podczas wysiadania z samolotu, przejścia z samolotu do hali bagażowej i odbierania bagażu, przy dopełnianiu procedur imigracyjnych i celnych, przy przechodzeniu z hali bagażowej do wyznaczonego punktu oraz, w razie potrzeby, podczas przesiadek w tranzycie.
- Pasażerowie mogą otrzymywać pomoc w przemieszczaniu się do toalety, jeżeli tego zażądają.
- Personel naziemny jest odpowiedzialny za umożliwienie zabrania wszelkich koniecznych urządzeń do poruszania się, w tym

elektrycznych wózków inwalidzkich, pod warunkiem wcześniejszego powiadomienia z wyprzedzeniem 48 godzin ze względu na możliwe ograniczenia związane z dostępnością miejsca na pokładzie samolotu.

Obowiązki przewoźników i załogi samolotu

- Załoga powietrzna jest zobowiązana do podjęcia wszelkich uzasadnionych starań w celu rozdysponowania miejsc siedzących tak, aby sprostać potrzebom osób z niepełnosprawnościami lub o ograniczonej sprawności ruchowej, z zastrzeżeniem wymogów bezpieczeństwa i dostępności.
- W razie potrzeby załoga samolotu jest zobowiązana do udzielenia pomocy w dotarciu do toalety.
- Jeśli osoba z niepełnosprawnością lub osoba o ograniczonej sprawności ruchowej jest wspomagana przez osobę asystującą, przewoźnik dołoży wszelkich starań, aby zapewnić takiej osobie miejsce obok osoby z niepełnosprawnością lub osoby o ograniczonej sprawności ruchowej.
- Certyfikowane psy asystujące mogą towarzyszyć osobie z niepełnosprawnością podczas całej podróży, z zastrzeżeniem, że przewóz certyfikowanych psów asystujących w kabinie podlega przepisom krajowym.
- Oprócz sprzętu medycznego, nie wolno przewozić dwóch urządzeń do poruszania się na jedną osobę z niepełnosprawnością lub osobę o ograniczonej sprawności ruchowej.
- Przewoźnik jest także zobowiązany do przekazywania wszelkich informacji dotyczących lotu w dostępnych formatach.

Obowiązki w zakresie szkolenia personelu naziemnego

- Przewoźnicy lotniczy i organy zarządzające portami lotniczymi zapewnią, że wszyscy ich pracownicy, w tym zatrudnieni przez podwykonawców, udzielający bezpośredniej pomocy osobom z niepełnosprawnościami i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej, posiadają wiedzę dotyczącą zaspokajania potrzeb osób o różnych rodzajach niepełnosprawności lub dysfunkcji narządów ruchu.

- Cały personel pracujący na lotnisku, który ma bezpośredni kontakt z pasażerami z niepełnosprawnościami powinien ukończyć szkolenie uświadamiające na temat niepełnosprawności oraz szkolenie na temat równości osób z niepełnosprawnościami.

Transport kolejowy

Dokumentem, który reguluje zasady dotyczące podróżowania koleją przez osoby z niepełnosprawnością jest rozporządzenie (WE) nr 1371/2007 Parlamentu Europejskiego i Rady Europy z dnia 23 października 2007 roku w sprawie praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym.

Dokument ten zawiera przepisy, które mówią że:

- Osoby z niepełnosprawnościami i osoby o ograniczonej sprawności ruchowej, spowodowanej niepełnosprawnością, wiekiem lub jakimkolwiek innym czynnikiem powinny mieć możliwość podróżowania koleją porównywalną z możliwościami innych obywateli.
- Szczególną uwagę należy zwrócić na fakt, że osoby z niepełnosprawnościami i osoby o ograniczonej sprawności ruchowej powinny uzyskać informacje o dostępności przewozów kolejowych oraz o warunkach dostępu do taboru kolejowego, a także o wyposażeniu znajdującym się w pociągu.
- Należy stosować odpowiednie systemy wizualne i dźwiękowe, aby zapewnić pasażerom dotkniętym niepełnosprawnością sensoryczną jak najlepszy dostęp do informacji o opóźnieniach.
- Osoby z niepełnosprawnościami i osoby o ograniczonej sprawności ruchowej powinny mieć możliwość zakupu biletu w pociągu bez dodatkowych opłat.

Transport morski

W 1998 roku wydano dyrektywę 98-18-WE Rady w sprawie reguł i norm bezpieczeństwa dla statków pasażerskich. W roku 2003 opublikowano Dyrektywę 2003/24 / WE Parlamentu Europejskiego i Rady, która między innymi modyfikuje pewną liczbę punktów Dyrektywy 98/18 / WE Rady, dotyczących osób o ograniczonej sprawności ruchowej.

Pozycje te to:

- Dostęp do statku. Statki będą budowane i wyposażone w taki sposób, aby osoby o ograniczonej możliwości poruszania się, mogły zaokrętować się i opuścić statek bezpiecznie i łatwo, jak również przemieszczać się pomiędzy pokładami, bez pomocy lub za pomocą ramp i wind. Wskazówki prowadzące do takiego miejsca dostępu zostaną umieszczone w pozostałych miejscach dostępu do statku i w innych odpowiednich miejscach na statku.
- Oznaczenia. Oznaczenia umieszczone na statku pomagające pasażerom będą dostępne i dość łatwe do odczytania przez osoby o ograniczonej sprawności w poruszaniu się (w tym osoby z dysfunkcją sensoryczną) i zostaną umieszczone w kluczowych punktach.
- Środki komunikowania. Operator statku będzie miał na pokładzie niezbędne środki do komunikowania się wizualnego i werbalnego z osobami o różnych formach ograniczonej mobilności w sprawach związanych np. z opóźnieniami, zmianami programu i usług na pokładzie.
- Alarm. System alarmowy i przyciski alarmowe muszą być zaprojektowane tak, aby były dostępne dla wszystkich pasażerów o ograniczonej sprawności w poruszaniu się oraz dla osób z niepełnosprawnością sensoryczną lub intelektualną, a więc tak, aby alarmy docierały do tych pasażerów.
- Dodatkowe urządzenia, służące do zapewnienia poruszania się wewnątrz statku: poręcze, korytarze i przejścia, wejścia i drzwi, umożliwią poruszanie się osób na wózkach inwalidzkich. Windy, pokłady samochodowe, pomieszczenia dla pasażerów, miejsca noclegowe i usługowe będą zaprojektowane tak, aby były one dostępne w uzasadnionym i proporcjonalnym stopniu.

Transport drogowy

W 1991 roku Parlament Europejski i Rada Europy wydały dyrektywę 2001/85 / WE w sprawie specjalnych postanowień stosowanych wobec pojazdów przeznaczonych do transportu osób, które mają więcej niż

osiem miejsc, nie licząc miejsca kierowcy. Dostrzega ona, między innymi, konieczność ułatwienia wsiadania i wysiadania z autobusu osobom o ograniczonej sprawności ruchowej. Cel ten można osiągnąć poprzez zastosowanie rozwiązań technicznych w pojeździe (rampy lub windy) lub w połączeniu z odpowiednią infrastrukturą lokalną, tak aby dostęp do pojazdu miały także osoby na wózkach inwalidzkich. Przepisy dotyczące dostępu są wiążące dla autobusów miejskich, ale nie są one obowiązkowe w autobusach międzymiastowych lub w autobusach kursujących po terenach wiejskich.

Osiągnięto porozumienie w sprawie następujących zagadnień:

- Przerwanie w ciągu 3 lat produkcji dotychczasowych autobusów niskopodłogowych, w których przejścia pomiędzy siedzeniami mają nachylenie 12,5%, i zapewnienie w ten sposób lepszego dostęp pasażerom o ograniczonej możliwości poruszania się oraz wezwanie producentów autobusów do dalszych wysiłków w celu wprowadzenia udoskonaleń poprawiających dostępność w projektach nowych pojazdów.
- Lepsze udogodnienia dla osób na wózkach inwalidzkich poprzez rozwiązania techniczne zastosowane w pojeździe.
- Wprowadzenie szerszej definicji „osób o ograniczonej sprawności w poruszaniu się", aby objąć nią nie tylko osoby starsze i osoby z niepełnosprawnościami, ale wszystkie osoby, które mają trudności w korzystaniu z transportu publicznego, takie jak osoby z dysfunkcjami sensorycznymi i zaburzeniami psychicznym, osoby na wózkach inwalidzkich, osoby z niepełnosprawnymi kończynami, osoby niskiego wzrostu, osoby z ciężkim bagażem, kobiety w ciąży, osoby z wózkami na zakupy oraz osoby z dziećmi (w tym dzieci w wózkach spacerowych).
- Umieszczenie powierzchni antypoślizgowych na wszystkich pochyłościach.
- Obowiązkowy system nachylenia, rampa lub winda w autobusach używanych do transportu miejskiego, w celu zabezpieczenia przez cały czas całkowitego dostępu dla wszystkich osób na wózkach

inwalidzkich, w szczególności w tych przypadkach, gdy nawierzchnia chodnika nie jest na tym samym poziomie, co podłoga autobusu.

Istnieje jeszcze jedno prawo dla turystów z niepełnosprawnościami, podróżujących samochodem w całej Unii Europejskiej - prawo do parkowania na terenie całej Europy w sposób preferencyjny, a w wielu przypadkach za darmo na podstawie Europejskiej karty parkingowej dla osób o ograniczonej sprawności ruchowej. Powstał model karty parkingowej dla wszystkich Państw Członkowskich Unii Europejskiej. Turysta, który podróżuje do innego kraju w Unii, a posiada kartę parkingową w swoim kraju, może poprosić o kartę europejską, którą można okazać w odwiedzanym kraju, i będzie ona oznaczać, że jest on gościem oficjalnie uznanym za osobę o ograniczonej sprawności ruchowej w swoim kraju, a to pozwala mu mieć te same prawa i przywileje parkingowe, jakie przysługują osobom o ograniczonej sprawności ruchowej w miejscu docelowym.

Ustawodawstwo krajowe

W uzupełnieniu prawodawstwa europejskiego, każdy kraj - partner ma swoje specyficzne przepisy wewnętrzne, stanowione w celu zapewnienia dostępności turystyki dla wszystkich.

Polska

Ochrona podstawowych praw osób z niepełnosprawnościami składa się z gwarancji konstytucyjnych. Obszary objęte prawem obejmują zatrudnienie, edukację oraz dostęp do towarów i usług.

Zgodnie z artykułem 32:

1. Wszystkie osoby są równe wobec prawa. Wszystkie osoby mają prawo do równego traktowania przez władze publiczne.

2. Nikt nie może być dyskryminowany w życiu politycznym, społecznym lub gospodarczym z jakiegokolwiek powodu.

Kolejnym dokumentem prawnym, stanowiącym podstawę podejścia eliminującego dyskryminację w Polsce, jest Karta Praw Osób Niepełnosprawnych, która stwierdza, że osoby z niepełnosprawnościami mają prawo do samodzielnego i aktywnego życia oraz nie mogą być obiektem dyskryminacji. W szczególności dotyczy to ich prawa do dostępu do towarów i usług, co stanowi warunek ich pełnego uczestnictwa w życiu społecznym, prawa do życia w środowisku bez barier, prawa do swobodnego przemieszczania się oraz prawa do dostępnego dla nich transportu.

Osoby z niepełnosprawnościami mają prawo do pełnego uczestnictwa w życiu publicznym, społecznym i kulturalnym, włącznie ze sportem, rekreacją i usługami turystycznymi, zgodnie z ich indywidualnymi potrzebami i zainteresowaniami.

Ustawa o usługach turystycznych oraz rozporządzenie Ministra Gospodarki i Pracy dotyczące hoteli i innych obiektów, w których są oferowane usługi hotelarskie, wyznaczają minimalne wymagania dotyczące dostępności tych obiektów dla klientów z niepełnosprawnościami. Miejsca

zakwaterowania powinny spełniać te same wymagania, zawarte w przepisach budowlanych, co budynki mieszkalne. Przepisy budowlane zawierają również pewne dodatkowe wymagania, odnoszące się zwłaszcza do osób korzystających do poruszania się z wózków inwalidzkich. Wymagania dotyczące dostępności stosuje się tylko w odniesieniu do obiektów zapewniających noclegi, które mają ponad 50 jednostek zakwaterowania, a wyklucza się z nich, na przykład, schroniska górskie i młodzieżowe.

Przepisy budowlane oraz rozporządzenie Ministra Infrastruktury w sprawie warunków technicznych, jakim budynki i ich lokalizacja powinny odpowiadać, zawierają również kilka wymagań dotyczących osób z niepełnosprawnościami, szczególnie z niepełnosprawnością ruchową. Bardzo ważna część tego dokumentu jest związana z budynkami użyteczności publicznej, w tym z dworcami kolejowymi i autobusowymi, lotniskami, pomieszczeniami rekreacyjnymi i tym podobnymi obiektami. Zgodnie z obowiązującymi przepisami, wszystkie nowo wybudowane budynki użyteczności publicznej muszą spełniać wymagane standardy dostosowania do potrzeb osób z niepełnosprawnościami. Te same wymagania mają zastosowanie do wszystkich nowych budynków mieszkaniowego budownictwa wielorodzinnego (i usług hotelowych lub innego zakwaterowania, jak wspomniano wyżej). Powinny mieć one co najmniej jedno wejście zapewniające dostęp osobie z niepełnosprawnością i odpowiednie miejsce parkingowe. Budynki użyteczności publicznej bez windy muszą posiadać inne udogodnienia dla osób z niepełnosprawnościami – zainstalowaną pochylnię lub odpowiednie urządzenia techniczne, które umożliwiają osobom z niepełnosprawnościami dostęp do obszarów wspólnego użytkowania.

Prawo przewozowe zobowiązuje operatorów do zapewnienia odpowiedniego poziomu bezpieczeństwa i komfortu dla wszystkich klientów, a także do podjęcia działań w celu ułatwienia korzystania ze środków transportu, dworców i innych powiązanych obiektów przez osoby z niepełnosprawnościami, w tym użytkowników wózków inwalidzkich. Istnieją szczegółowe wymagania w transporcie publicznym wymienione w przepisach, takie jak obowiązek znakowania autobusów lub tramwajów dostępnych dla osób z niepełnosprawnościami na tablicach rozkładów jazdy dostępnych dla pasażerów.

Również Ustawa o kulturze fizycznej stanowi, że wszyscy obywatele, bez względu na ich wiek, płeć, wyznanie, pochodzenie etniczne lub rodzaj niepełnosprawności, mają takie samo prawo do korzystania z aktywności fizycznej.

Wszystkie wyżej wymienione dokumenty i inne polskie przepisy prawne zabraniają dyskryminacji, ale nie wydano w Polsce konkretnej ustawy dotyczącej dostępności usług turystycznych. Jednakże Polska jest również zobowiązana do przestrzegania różnych przepisów europejskich i międzynarodowych związanych z tym obszarem.

Źródła:

- Konstytucja Rzeczypospolitej Polskiej. 2 kwietnia 1997 (Dziennik Ustaw Nr 78, poz. 483)
- Uchwała Karta Praw Osób Niepełnosprawnych z dnia 1 sierpnia 1997 roku (Dz.U. Nr 50, poz. 475)
- Ustawa o usługach turystycznych z dnia 29 sierpnia 1997 (Dziennik Urzędowy 1997 nr 133, poz. 884)
- Przepisy budowlane ustanowione 7 lipca 1994 (Dz.U. 2006.156.1118, z późniejszymi zmianami)
- Rozporządzenie Ministra Infrastruktury z 12 kwietnia 2002 w sprawie warunków technicznych, jakie budynki i ich usytuowanie powinny spełniać (Dz. U. nr 75, poz. 690)
- Prawo przewozowe z dnia 15 listopada 1984 (Dziennik Ustaw 2000.50.601)
- Ustawa o kulturze fizycznej z 18 stycznia 1996 roku (Dziennik Urzędowy 2007 nr 226, poz. 1675 z późniejszymi zmianami)
- Prawo o ruchu drogowym z dnia 20 czerwca 1997 roku, Dziennik Ustaw 2005.108.908.
- Ustawa o prawie do ulg w transporcie publicznym z dnia 20 czerwca 1992 roku (Dziennik Ustaw 1992.175.1440)

Szwecja

Przepisy budowlane

- Nowe budynki i przestrzenie publiczne powinny być dostępne i użyteczne również dla osób z ograniczeniami w poruszaniu się i orientacji.
- Stare budynki i przestrzenie publiczne będą udostępniane poprzez usunięcie barier łatwo usuwalnych. Za te działania odpowiedzialni są właściciele nieruchomości.

Przeciwdziałanie dyskryminacji

- Brak dostępności jest zabroniony przez ustawę antydyskryminacyjną.
- Szwedzka polityka dotycząca niepełnosprawności opiera się na Konwencji ONZ o prawach osób niepełnosprawnych oraz przestrzeganiu prawa UE.

Szwedzkie przepisy prawne dotyczące dostępności

Konstytucja

Konstytucja, która jest jednym z czterech fundamentalnych aktów prawnych, mówi, że społeczeństwo będzie działać na rzecz demokracji, która stanowi wytyczną dla wszystkich dziedzin życia społecznego oraz będzie chronić prywatność i życie rodzinne. Społeczeństwo będzie także pracować dla dobra wszystkich ludzi, aby umożliwić uczestnictwo i równość oraz przeciwdziałać dyskryminacji.

Ustawa o samorządzie lokalnym

Ustawa o samorządzie lokalnym stanowi, że samorządy powinny traktować swoich członków na równi, chyba że istnieje obiektywny powód, by postępować inaczej. Prawo wymaga również, aby wybrani przedstawiciele osób z niepełnosprawnościami brali udział w zarządzaniu na takich samych warunkach, jak przewiduje Ustawa o planowaniu i budownictwie, która ustanawia ogólne wymagania dotyczące środowiska fizycznego. Prawo mówi, że na obszarach o spójnej zabudowie środowisko powinno być tak zaprojektowane, aby ludzie

z ograniczoną zdolnością ruchową lub orientacją mogli korzystać z obiektów na tym obszarze.

Ustawa o planowaniu i budownictwie (PBL):

Ustawa o planowaniu i budownictwie wymaga, aby przeszkody w dostępności , które można łatwo wyeliminować, były usuwane. Ma to zastosowanie w budynkach, które pełnią funkcję budynków publicznych i w miejscach publicznych. Wymagania te dotyczą zarówno agencji państwowych, gmin, powiatów, jak i prywatnych gruntów oraz właścicieli nieruchomości. Rada opracowała przepisy wyjaśniające, co to oznacza.

Ustawa o warunkach pracy

Ustawa podkreśla m.in., że warunki pracy są dostosowane do ludzi o różnych warunkach fizycznych i psychicznych. Ustawa podkreśla, między innymi, że pracodawca musi dostosować warunki pracy do różnych warunków fizycznych i psychicznych ludzi.

Ustawa o zamówieniach publicznych

Ustawa odnosi się do zamówień publicznych na towary, roboty, usługi i do koncesji na prace. Prawo stanowi, że specyfikacje techniczne należy przygotowywać, biorąc pod uwagę kryteria dostępności dla osób z niepełnosprawnościami lub projektowanie dla wszystkich użytkowników.

Ustawa dotycząca wsparcia i usług dla osób z niektórymi zaburzeniami funkcjonowania (LSS)

LSS jest ustawą o prawach, które zapewnią osobom ze znacznymi i długotrwałymi niepełnosprawnościami dobre warunki życia, uzyskanie pomocy w codziennym życiu oraz wpływ na wsparcie i usługi, które otrzymują, tak aby umożliwić im prowadzenie życia na równi z innymi.

Prawo wyborcze

Gmina musi korzystać z lokalu wyborczego, który jest dostępny dla wyborców niepełnosprawnych ruchowo. Można wyjątkowo odstąpić od tej zasady, jeśli gmina nie może użyć lokalu, który jest zapewniony. Jeśli gmina planuje użycie pomieszczeń, które nie są dostępne dla

wszystkich, przed podjęciem takiej decyzji musi to skonsultować z samorządem prowincji.

Ustawa o szkolnictwie

Ustawa o szkolnictwie mówi, że edukacja powinna brać pod uwagę uczniów ze specjalnymi potrzebami edukacyjnymi.

Ustawa o usługach socjalnych

Ustawa o usługach socjalnych mówi, że komitet opieki społecznej będzie działać na rzecz osób z niepełnosprawnościami fizycznymi, psychicznymi lub innymi, które napotykają znaczne trudności w życiu, aby miały możliwość uczestniczenia w życiu społeczności i żyły tak, jak inni.

Ustawa o języku

Ustawa o języku umacnia różnorodność językową, wspierając pięć języków mniejszości narodowych, a także język migowy. Jest tak pomimo faktu, że prawo do rozwijania i używania własnego języka ojczystego jest zagwarantowane.

Wielka Brytania

Tłem dla ustawodawstwa Wielkiej Brytanii dotyczącego osób z niepełnosprawnościami w usługach turystycznych jest podstawowy akt prawny - Ustawa o równości z 2010 roku.

Ustawa o Równości z 2010 roku ma na celu ochronę osób z niepełnosprawnościami i zapobieganie dyskryminacji z powodu niepełnosprawności. Zapewnia ona prawa osób niepełnosprawnych w zakresie:

- zatrudnienia,
- edukacji,
- dostępu do towarów, usług i udogodnień, w tym większych prywatnych klubów i lądowych usług transportowych,
- kupna i wynajmu gruntów lub nieruchomości,
- funkcjonowania organów publicznych, na przykład wydawania pozwoleń.

Ustawa o Równości gwarantuje ludziom brak bezpośredniej dyskryminacji lub prześladowania z powodu związku z osobą z niepełnosprawnością. Może to odnosić się do opiekunów lub rodziców osób niepełnosprawnych. Ponadto, ludzi nie wolno bezpośrednio dyskryminować ani prześladować z tego powodu, że są niewłaściwie postrzegani jako osoby niepełnosprawne.

Podziękowania

Kierujemy podziękowania do wszystkich partnerów i uczestników projektu, bez których podręcznik ten nie mógłby powstać.

Autorzy

Dr Teresa Skalska

Lilian Müller

Glen Walker

Organizacje partnerskie

Fundacja Instytut Rozwoju Regionalnego

Fundacja Fundusz Współpracy

Fundacja
FUNDUSZ WSPÓŁPRACY

Europejska Sieć Turystyki Dostępnej ENAT

Action for Blind People

Action for blind people
Part of RNIB Group

Access Sweden

ACCESS SWEDEN

Współpracujące instytucje

Muzeum Okrętu Waza, Sztokholm
http://www.vasamuseet.se

Calvert Trust, Wielka Brytania
http://www.calvert-trust.org.uk/home/home

Projekt Eden, Wielka Brytania
http://www.edenproject.com

Totnes - Farma Rzadkich Ras, Wielka Brytania
http://www.totnesrarebreeds.co.uk

Centrum Nauki Kopernik, Warszawa
http://www.kopernik.org.pl

Muzeum Historii Żydów Polskich, Warszawa
http://polin.pl/en

Informacja ogólna:

Projekt został zrealizowany przy wsparciu finansowym Komisji Europejskiej w ramach programu „Uczenie się przez całe życie", Leonardo Da Vinci – Transfer innowacji.

Publikacja powstała w wyniku projektu zrealizowanego przy wsparciu finansowym Komisji Europejskiej w ramach programu „Uczenie się przez całe życie". Publikacja odzwierciedla jedynie stanowisko autora. Komisja Europejska ani Narodowa Agencja nie ponoszą odpowiedzialności za umieszczoną w niej zawartość merytoryczną ani za sposób wykorzystania zawartych w niej informacji.

TEAD

Program Uczenie się przez całe życie

Dostępność branży turystycznej dla osób niepełnosprawnych (TEAD)
nr umowy: 2012-1-PL1-LEO05-27449