TEAD

Lifelong Learning Programme

Turism tillgänglig för personer med funktionsnedsättning (TEAD)

En guide för utformning och tillgänglighet inom turismsektorn för alla.

www.TEAD-Europe.org

Innehåll

Om projektet **4**

Introduktion till utformning och tillgänglighet för alla **5**

- Den potentiella kundgruppen 5
- Mervärde och hur du uppnår detta 5
- Design för alla – vad betyder det? 8
- De sju principerna för Universell utformning 9
- Design för alla konceptet relaterat till turismen 10

Tillgänglighet inom turismen **13**

Turismens servicekedja **16**

Typer av funktionsnedsättningar **29**

- Synnedsättningar 29
- Hörselnedsättningar 31
- Rörelsenedsättning 32
- Inlärningssvårigheter 34
- Talsvårigheter 35
- Tillfälliga funktionsnedsättningar 35

Att stödja personer med funktionsnedsättning **37**

Internationell, europeisk och nationell lagstiftning **39**

- FN:s regelverk 39
- Europeisk lagstiftning 40
- Nationell lagstiftning 49

Om projektet

Projektet **Tourist Environment Accessibility for Disability (TEAD)** har finansierats med stöd från Europeiska Kommissionen genom programmet för Livslångt lärande, Leonardo da Vinci Program – vidareutvecklingsprojekt.

Projektet är en uppföljare till projektet **Accommodation and Catering Accessibility for Disability (ACAD)** som avslutades i slutet av 2011 och mötte stort intresse från personer med funktionsnedsättning, institutioner som hanterar mångfalds- och jämlikhetsfrågor, och från hotell och restaurangnäringen.

Syftet med **TEAD** projektet är att överföra kunskapen från ACAD till andra delar av turismnäringen, inräknad turistbyråer och informationssystem, resebyråer, guideorganisationer, transportsektorn, regionala turismaktörer och branschorganisationer e t c.

Detta kursmaterial har fokuserats på att förbättra yrkesutbildningen och kompetensutvecklingen hos anställda och ledning inom turistföretag; så att de kan garantera att deras produkter och erbjudanden är tillgängliga för alla, med eller utan funktionsnedsättningar. Det är också en förhoppning att denna kompetens samtidigt gör dem mera konkurrenskraftiga på den Europeiska arbetsmarknaden. Både EU- och nationell lagstiftning i många länder bekämpar också diskriminering av personer med funktions-nedsättning.

TEAD fokuserar på spridning av metoder som framgångsrikt har implementerats i de olika deltagande partnerländerna. Detta kommer säkert att ha en positiv influens på den yrkeskompetens som erbjuds inom besöksnäringen – och hjälpa till att utveckla denna vidare. Samarbete mellan de olika partnerorganisationerna kommer att förbättra det fria utbytet av information, bredda kompetens och expertis bland medverkande och bidra till att lyfta fram vikten av europeiskt samarbete.

Introduktion till utformning och tillgänglighet för alla

Den potentiella kundgruppen

Det finns uppskattningsvis omkring 80 miljoner människor i Europa som har en funktionsnedsättning. Det är mer än 15 % av den europeiska befolkningen. Många av dessa arbetar, reser och lever ett aktivt socialt liv, funktionsnedsättningen till trots. Vi måste också vara medvetna om att möjliga funktionsbegränsningar blir vanligare i befolkningen över 50 år, på grund av hälsorelaterade skäl och åldersskäl. Äldre kan få svårigheter att gå, höra eller se. En åldrande europeisk befolkningen gör gruppen av personer med särskilda behov allt större. Omkring en femtedel av gruppen personer med funktionsnedsättning har svårigheter på grund av sin funktionsnedsättning vid resor, att besöka turistattraktioner och andra anläggningar.

Som ett resultat av jämlikhetssträvandena inom den europeiska unionen har de enskilda medlemsstaterna introducerat antidiskrimineringslagar, även relaterat till turisttjänster, denna sektor är inte alltid förberedd för att tillgodose service till kunder med särskilda behov. Yrkesutbildning och kompetensutveckling inom denna sektor och närliggande tjänster, som exempelvis transport, bortser ofta från behoven hos personer med funktionsnedsättning eller uppmärksammar dessa inte tillräckligt.

Mervärde och hur du uppnår detta

Att ha en tillgänglighetspolicy som turistföretagare kan leda till många fördelar t ex:

- Ett ökat antal besökare – personer med funktionsnedsättning har ofta sällskap av familj, vänner eller assistenter.
- Gäster med funktionsnedsättning återkommer i högre grad än andra till besöksmål med god tillgänglighet

- Möjligheter till marknadsföring och publicitet gentemot en ny kundgrupp ger organisationen ett erkännande
- Ökade intäkter och bättre vinst genom ett ökat antal besökare

Tillgänglighet kan uppnås genom utformning av produkter, service och miljö så de blir fullt tillgängliga för alla utan särskilda anpassningar eller särlösningar.

Tjänster inom turismen kan göras tillgängliga för alla genom att följa principerna för universell design och flexibilitet, bra kommunikation och anställda med öppet sinne.

Marknadspotentialen för tillgänglig turism är stor. Till antalet av personer som endera är beroende av god tillgänglighet på grund av ålder eller funktionsnedsättning, skall man också lägga till vänner, familjer och assistenter.

Olika analyser visar att minst var femte person kan anses vara del av denna marknadspotential. Företag som vill växa kan inte bortse från 20 % av kundpotentialen. Ett antal studier har genomförts som har visat tydliga resultat på hur tillgänglighet är en fördel i verksamheten.

I Europa gjordes en undersökning 2005 som visade att marknadspotentialen, enbart i Europa utgörs av minst 127 miljoner Européer. [1] I denna studie räknade man enbart med personer med funktionsnedsättning eller långvariga sjukdomstillstånd.

Baserat på siffror från EU kommissionen gjorde Touche Ross uppskattningen redan 1992 att den potentiella efterfrågan på gästnätter från personer med funktionsnedsättning var 158 miljoner utrikes gästnätter och 193 miljoner gästnätter (Storbritannien).

Dessa genererades genom:

- 8 miljoner resande utrikes
- 15 miljoner som gör inrikes resor med övernattning
- 22 miljoner som gör inrikes endagsresor.

---

[1] Buhalis, D; Eichorn V, Michopoulou E, Miller G, 2005: “Accessibility Market and stakeholder analysis”. University of Surrey, pdf.

Med utgångspunkten att varje person med funktionsnedsättning besöker 0,5 företag, finns en onyttjad potential på 35 miljoner övernattningar och 630 miljoner gästnätter[2].

I en studie som gjordes på uppdrag av den tyska förbundsregeringen 2004, visades att tillgänglig turism kan ha stort inflytande på ekonomin i sin helhet. Att understödja turism för alla kan resultera i fler och mer hållbara företag, ökad omsättning i turismnäringen och många fler jobbmöjligheter.[3]

I en annan tysk studie, gjord 2008, visades att potentiella kunder för tillgänglig turism är ”goda kunder”: de spenderar mera pengar på resmålet, återkommer oftare än genomsnittsturisten till en destination fler än en gång, reser mera sällan ensam jämfört med genomsnittsturisten och stannar borta fler nätter[4].

En tydlig trend är också att resvanorna bland äldre har förändrats. Äldre personer idag reser gärna oftare, gärna under lågsäsong. När man blir äldre är det vanligt att funktionsnedsättningar av olika slag dyker upp. Äldre idag är också mer aktiva konsumenter: de letar efter äventyr, service och nya produkter betydligt mera än tidigare.[5]

Tillgänglig turism i Europa utvecklas snabbt. Idag kan vi se många exempel på turistföretag, destinationer och resebyråer med ett brett utbud av hinderfria produkter. I Tyskland har destinationer startat ett nätverk för att samarbeta på detta område, och lära av varandras erfarenheter [6].

---

2 Touche Ross, 1993: Profiting from opportunities - A new market for Tourism. pdf

3 Bundesministerium für Wirtschaft und Arbeit, 2004: “Economic Impulses of Accessible tourism for all”. 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.

5 Nimrod G, Rotem A, 2010: “Between relaxation and excitement: activities and benefits gained in retirees’ tourism”. International Journal of Tourism research, vol 12. 2010.

6 http://www.barrierefreie-reiseziele.de

Som stöd i denna utveckling gör aktörer som FN, EU och deras medlemsländer mer och mer för att understödja utvecklingen.

Viktiga policydokument är den Europeiska funktionshinderstrategin ”Riv hindren för personer med funktionsnedsättningar” och förstås ”FN konventionen om rättigheter för personer med funktionsnedsättningar.

EU:s rättigheter för passagerare på flyg, tåg, färja och buss är också viktiga verktyg för att skapa en inkluderande turistmarknad tillgänglig för alla. (www.europa.eu)

EU har också under ett antal år understött många initiativ, studier och forskning på detta område. En av de senaste är EU studien som kartlägger kompetens och utbildningsbehov för tillgänglig turism[7].

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

Design för alla – vad betyder det?

Design för alla handlar om att få miljö, produkter och tjänster att fungera för alla, inklusive framtida generationer, oberoende av ålder, kön, funktionsförmågor och kulturell bakgrund att kunna vara delaktiga i samhället med lika möjligheter att medverka i sociala, ekonomiska, kultur och fritidsaktiviteter. Målet är också att alla användare skall kunna ha tillgänglighet till och använda alla delar av miljön på ett självständigt sätt. Andra välkända uttryck för detta koncept är universell eller inkluderande utformning.

Det betyder att produkter, miljöer och tjänster är skapade för att fungera och enkla att använda av så många människor som möjligt.

För att tillämpa design för alla konceptet i produkter och tjänster, kan två enkla principer tas i beaktande:

- Att göra användandet av produkter och tjänster enklare för alla.
- Att tillförsäkra att behov, önskemål och förväntningar från kunderna tas i beaktande vid utformning och utvärderingsprocesser av produkter och tjänster.

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

Utgångspunkten för en design för alla-process är därför att fokusera på användarnas behov och förväntningar i olika stadier av livet, istället för att skapa speciallösningar för separata målgrupper som personer med funktionsnedsättning, äldre e t c.

Design för alla betyder att när man skapar miljöer, produkter och tjänster, ha i minnet att det finns användare med många olika grader av fysiska, kognitiva, sensoriska och kulturella olikheter. Design för alla är utformning för mänsklig mångfald, socialt inkluderande och jämlikhet. Denna holistiska och innovativa approach skapar en kreativ och etisk utmaning för alla planerare, designers, entreprenörer, administratörer och politiska ledare.

Följande sju principer utvecklades i konceptet *Universal design* 1997 av en arbetsgrupper av arkitekter, produktutvecklare, ingenjörer och miljöforskare; ledda av Ronald Mace vid North Carolina State University i USA. Syftet med principerna är att vägleda i utformningen av miljöer, produkter och kommunikationer. Enligt Centret för Universal Design kan principerna

”kan tillämpas vid utveckling av existerande utformningar, leda designprocessen och utbilda både designers och konsumenter om hur egenskaper som gör produkter och miljöer mera användbara”.

De sju principerna för Universell utformning

1. **Jämlik användning.** Tillhandahålla samma möjligheter till användning för alla användare: undvika att exkludera eller stigmatisera någon användare.

2. **Flexibel användning.** Utformningen medger många olika möjligheter och individuella val. Möjliggör val av användningsmetod.

3. **Enkelt och förutsägbart**. Användning är enkel att förstå, oavsett användarens erfarenheter, kunskap, språk eller aktuell koncentrationsnivå.

4. **Mottagarvänlig information**. Användning av olika format (pictogram, skrift, taktilt) för presentation av viktig information. Tillhandahålla adekvat kontrast mellan viktig information och dess omgivning.

5. **Möjligt att göra fel**. Utformningen minimerar risker och dämpar effekterna av felaktiga eller ofrivilliga åtgärder.

6. **Låg fysisk ansträngning.** Utformningen medger effektivt och bekvämt användande med låg ansträngning.

7. **Storlek och utrymme som underlättar användningen.** Tillräcklig storlek och utrymme ges för att möjliggöra att komma nära, att nå, att manöverera och använda, oavsett användarens kroppstorlek, funktionsförmåga eller rörlighet.

Delaktigheten från användare är ett nödvändigt steg i design för alla-processen. Den säkerställer två fundamentala aspekter: att produkten verkligen är anpassad till användarnas behov, och att de kommer att uppskatta produkten mera om de har medverkat i utformningsprocessen. Det bästa är om företaget också har ett återkopplingssystem, så att man får reda på användarnas synpunkter på produkten eller tjänsten, och kan förbättra den och undvika misstag i framtida produkter.

Att följa dessa steg förlänger eller försenar inte utformningsprocessen. Tvärtom kan företaget istället spara pengar och öka försäljningen. Därför är det en god anledning att ta in denna modell i utvecklingsprocessen av produkter och tjänster.

Design för alla har identifierats av Europeiska Kommissionen som ett sätt att uppnå mera användarvänlighet i Europa. Design för alla är en fråga som kan appliceras brett inte minst på grund av den åldrande befolkningen i Europa som behöver marknadsledda lösningar. Enkelt att använda, tillgängligt och prisvärt är kriterier för att produkter och tjänster skall bidra till att öka livskvaliteten för alla medborgare.

Att få in design för alla modellen tidigt i en utvecklingsprocess är mera kostnadseffektivt än att göra anpassningar när en lösning redan finns etablerad på marknaden.

Design för alla konceptet relaterat till turismen

Principerna och konceptet för design för alla eller universell utformning är enkelt att applicera inom turismen.

Varför? Först och främst, utan att ta hänsyn till design för alla principerna riskerar den enskilda turistentreprenören att förlora många potentiella kunder.

Man skall komma ihåg att personer med funktionsnedsättningar och äldre personer (som ofta är beroende av god tillgänglighet) utgör en stor andel av befolkningen. Till detta kan tilläggas att båda dessa målgrupper tenderar att ändra sina vanor – äldre personer reser idag betydligt mera än tidigare generationer, och personer med funktionsnedsättningar uppnår allt bättre möjligheter till ett oberoende och självständigt liv, som ett resultat av ett förändrat synsätt i samhället och andra värderingar när det gäller medborgarrättigheter i fler och fler länder.

Genom att ta hänsyn till Design för alla principerna när man utformar en turistprodukt, resor, destinationer eller aktiviteter, hjälper turistföretagen att öka deras kundbas och göra förbättra sin service till besökarna, vilket leder till att fler turister återkommer till en destination där detta koncept är implementerat och väl använt.

Design för alla-konceptet kan appliceras på alla delar av turismens servicekedja:

- När man arrangerar transporter
- På hotell och andra typer av logianläggningar
- När man arrangerar konserter, teater, museum, sportarrangemang
- När man startar en restaurangrörelse
- När man utformar utställningar
- Vid utformningen av alla tänkbara produkter i alla delar av servicekedjan (websidor, biljettautomater, möblering e t c)

Om man följer principerna för design för alla och har den demografiska utvecklingen i minnet, är det relevant att fråga sig vem som kan ha råd att inte ta hänsyn till design för alla konceptet när man utformar sin verksamhet. Det är ett vinna-vinna-koncept som resulterar i att företagen får fler besökare och de personer som är beroende av

god tillgänglighet kommer att ha långt fler möjligheter att leva ett självständigt och aktivt liv. Vilket i flera avseenden kan reducera kostnaderna för den offentliga sektorn och skattebetalarna.

Källor:

www.designforall.org

www.designforalleurope.org

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

Tillgänglighet inom turismen

De objekt vi talar om när det gäller tillgänglighet inom turismen kan delas in i några huvudkategorier:

- Sevärdheter och anläggningar (hotell, restauranger, turistbyråer, naturområden, nöjesparker e t c)
- Utomhusmiljöer (entréer, parkeringsplatser, transportmöjligheter m m)
- Inomhusmiljöer (receptionsdisk, övernattningsrum, toaletter/ badrum hissar m m)

Turismen kan göras tillgänglig för alla genom att följa design för alla principerna och att vara flexibel, ha en kommunikativ och vidsynt personal.

Några viktiga principer vid ankomst:

- Ordentligt markerade parkeringsplatser på nära avstånd till entrén.
- Entré i markplan eller med ramp eller hiss.
- Breda entrédörrar som är lätta att öppna (automatiska) och där det finns karuselldörrar är de kompletterade med en alternativ entré.
- Inga eller låga trösklar på besöksmålet och den nära omgivningen
- Tydligt markerade entréer och kontrastmarkeringar
- Jämnt markunderlag utan ojämnheter (ex smågatsten)
- Taktila stråk som leder synskadade till viktiga områden i byggnaden (receptionsdisk, nästa objekt i utställningen e t c)

Några principer för inomhusmiljöer:

- Inga tjocka mattor
- Passagevägar möjliga även för personer med rullstol, kryckor m m att passera, och tillräckligt breda hissar.
- Knappar (i hissar, strömbrytare, alarmknappar e t c) placerade så att de är möjliga att nå även från rullstol.

- Tydlig skyltning i gemensamma utrymmen – som receptionsdisk, toalett, information, biljettkontor e t c, överväg att använda piktogram
- Inga utskjutande föremål i ögonhöjd i passagevägar
- I miljöer med mycket glas finns tydliga kontrastmarkeringar som orienteringshjälp.
- Tillförsäkra att akustiken är god i särskilt viktiga utrymmen som reception, restaurang, informationsplatser e t c
- Där det är möjligt, skapa en optisk-akustisk miljö, endera genom den arkitektoniska lösningar eller med hjälp av tekniska hjälpmedel som hörslinga m m
- Mångfald av informationsmetoder för utrymning och nödsituationer
- Tillgängliga utrymningsvägar och väl utformade säkerhets-utrymningszoner.
- Om en receptionsdisk eller motsvarande är hög skall minst en del vara nedsänkningsbar eller skall det finnas fler bord att tillgå.
- Tillgängliga toaletter på varje våning
- Diverse utrustning:
- Klädhängare placerade på minst två olika höjder
- Sminkspegel i badrummet placerad på en höjd som är tillgänglig för alla
- Placering av handdukar
- Placering av TV fjärrkontroll och telefon

Andra viktiga saker att ta i beaktande både på turistanläggningar och inom transport:

- Mindre modeller av större utställningsobjekt som inte är möjliga att röra eller nå för personer med synnedsättning.
- Vid förfrågan, ge kunder informationsmaterial i stor stil, punktskrift eller lättläst format.

- Rimligt avstånd till offentlig kollektivtrafik
- Tillgänglig kollektivtrafik (bussar, spårvagnar, tåg inkluderande plattformar, stationer och biljettautomater e t c)
- Audio-visuella utrop på bussar, tåg och andra transportmedel.
- Reservera plats för ledarhundar vid transporter och evenemang.
- Komplettera textinformation med bilder och foton (menyer, byggnadsbeskrivningar, instruktioner e t c)
- Detaljerade beskrivningar av utställningar, rutter e t c
- Se till att inkludera detaljerad tillgänglighetsinformation om anläggningen och omgivningen i marknadsföringsmaterial – det kommer att hjälpa inte bara gästen med funktionsnedsättning utan alla kunder till anläggningen.
- Planera tillräckligt med tid för att göra det möjligt att följa en resa eller utflykt.

Turismens servicekedja

Turismens servicekedja kan hjälpa oss att tänka igenom olika möjliga problem som kan uppstå vid service till personer med tillfälliga eller permanenta funktionsnedsättningar. Allt från marknadsföringsaktiviteter till resan till destinationen, vistelsen på ett besöksmål och resan hem igen.

Den som tillhandahåller tjänster, resebyråer, researrangörer m fl behöver vara medvetna om att näringen i sin helhet består av många verksamheter som kompletterar varandra i en kedja. På vissa områden finns större hinder och svårigheter som företagen måste fästa särskild uppmärksamhet på. Varje länk, liksom kedjan i sin helhet, behöver vara anpassad till de särskilda behov som personer med funktionsnedsättning kan ha.

Bild 1: Delar i turismens servicekedja

Utifrån ett tillgänglighetsperspektiv är varje del av kedjan viktig, och indikerar hur kvalitativ och tillgänglig servicekedjan är i

sin helhet – och i det längre perspektivet – kundernas nöjdhet med resan. Logi-anläggingar, möjligheten att röra sig omkring i omgivningen och transporter som arrangeras till destinationen och tillbaka är ofta de mest kritiska delarna i kedjan för personer med funktionsnedsättning. De flesta hindren och begränsningarna återfinns ofta inom kultursektorn, arrangerade utflykter och att förflytta sig i den nära omgivningen. Dessa delar beskrivs i detalj nedan, och inkluderar vanliga behov hos personer med fyra olika typer av funktionsnedsättning: rörelshinder, synnedsättning, hörselnedsättning, och kognitiva funktionsnedsätt-ningar. Särskild uppmärksamhet ägnas turistinformation, som spelar en kritiskt viktig roll i varje del av turismens servicekedja.

Delarna av turismens servicekedja som den visas i bild 1 är:

1. **Organiserande av resan: planering, förberedelser, bokning, information**

Resebyråer och researrangörer bör prioritera att lägga tid för förberedelser, organization och information. Alla delar av resan skall vara förberedd och resenärer med funktionsnedsättning skall få detaljerad information i förväg. Det är inte tillräckligt för en resebyrå eller turistinformationscenter att själv vara fysiskt tillgängliga. Under planeringen tillsammans med kunden skall den anställde särskilt ta hänsyn till :

- Planer och förväntningar på resan: definiera destinationen och hur gästen vill bo och resa (sightseeing, relax, affärsresa e t c) och det bekvämaste sättet att resa. Kontakten med kunden måste kunna göras på olika sätt (via telefon, e-mail e t c).
- Personalen på resebyrån bör ta initiativ till att fråga kunden om särskilda behov och informera om förutsättningarna och vilken hjälp som kan behövas på anläggningen. Rimliga förväntningar och anpassningar av erbjudandet skall man komma överens med gästen om. Typen av funktionsnedsättning och de möjliga konsekvenserna av detta under resan, möjliga begräsningar avseende tillgängligheten för kunden skall definieras.

- Den anställde på resebyrån skall komma överens med kunden om vilka möjliga hjälpmedel som kunden kommer att använda (rullstol och i så fall vilken typ; ledarhund, vit käpp, käpp e t c) vid varje del av resan. Denna information kan man få direkt från kunden och gör det möjligt för resebyrån att föreslå de bästa valen av transportmedel, men också föreslå anläggningar och platser som är utrustade för att stödja användandet av dessa hjälpmedel.
- Man bör ta hänsyn till om information rörande tillgänglighetsgraden av produkter, platser och service finns i detalj, och om denna är pålitlig och tillräckligt detaljerad. Ofta är anläggningar märkta som ”tillgängliga” eller ”otillgängliga” för personer med funktionsned-sättning, och inga skäl för bristande tillgänglighet eller dess omfattning ges.
- Formen och innehållet i kataloger och hemsidor är ofta otillgängliga för personer med olika former av funktionsnedsättningar. Man bör därför undersöka om den information som ges på resebyrån eller arrangörens hemsida är tillgänglig (beskrivningar, grafik, kartor textinformation som komplement till bilder och kartor e t c). Det är också viktigt att säkerställa möjligheterna att kommunicera med personer med hörselnedsättning, genom personal med baskunskaper i teckenspråk, en närvarande tolk och lokaler utrustade med hörslinga eller annan hörutrustning.
- Flygblad, broschyrer och blanketter skall vara enkla att läsa för alla – dessa bör vara utformade med ett enkelt språk, store stil och texten bör placeras mot en kontrasterande bakgrund.
- Bristande tillgänglighetsinformation är ofta ett resultat av utrymmesbegränsningar. I sådana situationer bör man konstatera vad som är den mest basala informationen eller använda tillgänglighetssymboler/märkningssystem (t ex tillgänglighet för personer i rullstol, för personer som assisteras av medhjälpare, personer som går med kryckor eller vit käpp e t c). Om en kund ber om det, skall man kontrollera i vilken utsträckning en logianläggning, transportmedel eller restaurang möter hennes eller hans förväntningar.

- När det gäller bokningar on-line har kunder ofta möjligheten att själva fylla i sina särskilda behov eller förväntningar (det är ofta ett särskilt utrymme för detta på bokningsformulär) dock utan att kunna få veta själv vilken tillgång på tillgängligt utbud som finns och utan återkoppling.
- Även om en resebyrå inte planerar att publicera detaljerad tillgänglighetsinformation i sina kataloger och broschyrer, så bör man på något sätt försäkra sig o matt denna grupp av kunder kommer att behandlas utifrån sina förutsättningar och behov; att tillhandahålla nödvändig information och boka den önskade produkten. Denna beredskap bör också finnas för äldre och personer med osynliga funktionsnedsättningar, ex personer med intellektuella eller psykiska funktionsnedsättningar.

När man planerar en resa på egen hand, bör man se efter om det finns en tillgänglighetsdeklaration på hemsidan; och att man vid bokningar kan ställa frågor om bokningen eller frågor om tillgängligheten till anläggningen företaget; om inte informationen redan finns på hemsidan.

2. Ankomst/avresa/transfer

Transportmedlen är en av huvudelementen i turismens servicekedja. Personer med funktionsnedsättning som är vana vid att resa vet bara alltför väl vad man kan förvänta sig från olika transportbolag och när det gäller möjligheten att göra bokningar som är anpassade till de egna behoven. De som reser för första gången eller är mindre vana, bör kunna få hjälp med att välja transportmedel utifrån vad som passar bäst med tanke på funktionsnedsättning och behov. Tåg och turistbussar spelar en viktig roll, och flyget- särskilt vid utrikesresor – ökar stadigt.

Oberoende av vilket transportmedel som väljs, är det viktigt att välja rätt mötesplats. När man väljer denna plats skall man tänka på att:

- information om mötesplatsen är tillgänglig för alla och att det sänds i rätt format anpassat till individuella behov hos personer med funktionsnedsättning (elektroniskt, verbalt, tryckt); att den

är begriplig för en person som inte känner till omgivningen (d v s innehåller förklaringar och indikerar landmärken som är enkla att känna igen) och innehåller en detaljerad beskrivning som gör det möjligt för en person med synnedsättning att hitta platsen.

- mötesplatsen är tillgänglig för rullstolsburna personer och bekväm för personer med olika typer av funktionsnedsättning (att det inte är en alltför bullrig plats, att den är säker och trygg; och med tillgång till bänkar att vila på); att den har goda förbindelser med kollektivtrafik; att den finns på kort av stånd från andra typer av transportmedel.
- det finns personal vid mötesplatsen och om behov uppstår, att det är möjligt att kommunicera med personer med nedsatt hörsel (ex att en person kunnig i teckenspråk finns närvarande).

Nästa steg i resandet är att gå till de olika huvudsakliga transportmedlen. På denna punkt bör särskild uppmärksamhet fästas på

förutsättningarna att ge service till kunder med funktionsnedsättning på de tre vanligaste sätten att transportera sig: med flyg, tåg eller buss.

- **Flygresor**

När det gäller flygresor skall man komma ihåg att förutsättningar och begränsningar för personer med funktionsnedsättning varierar mellan olika bolag. Det kan handla om regler för att transportera elrullstolar särskilt de med en särskild sorts batterier; att resa med ledarhund; behoven att ha med assistent; eller begränsning av antalet passagerare med funktionsnedsättning på en och samma flygresa. Man måste också avgöra om en passagerare kommer att klara att förflytta sig på planet på egen hand eller om hand eller hon behöver en speciell flygrullstol. När man bokar flyg för en person med funktionsnedsättning bör resebyrån ta i beaktande att mer tid kan behövas; alla anställda på flygbolagen har inte vana av dessa frågor och hur man skall lösa detta på olika flighter.

Man får också komma ihåg att några flygbolag inte tycker att det är tillräckligt att få passagerarens deklaration att han eller hon reser på egen risk; utan kan be personer med tillfälliga eller permanenta

funktionsnedsättningar om läkarintyg att man kan och får flyga (sådana intyg krävs exempelvis från personer med benbrott, efter operationer, andningssvårigheter, cirkulationsproblem m m). Biljetter och boardingkort för personer med nedsatt rörelseförmåga, passagerare med syn- eller hörselnedsättning är märkta med särskilda koder som informerar personalen om nödvändiga behov av assistans och utrustning[8]. Det skall understrykas att det ligger i passagerarens intresse att säkerställa att dessa koder verkligen överensstämmer med den typ och grad av funktionsnedsättning han eller hon har.

Om det är möjligt skall man komma överens med personer som inte är så resvana när det gäller val av flygplats, transport till flygplatsen, parkeringsmöjligheter, transfers med andra transportslag (ex buss, tåg) och valet av den bästa flygrutten bör diskuteras.

När man tillhandahåller tjänster till personer med inlärningssvårigheter, skall resvägen diskuteras i detalj, liksom möjliga förändringar av vägen, personal på kollektivtrafik och hotell skall kontaktas och man skall undersöka att utrop m m på kollektivtrafiken är begriplig och fungerar. Personer med psykiska funktionsnedsättningar skall förberedas för stressande situationer som oväntade förändringar av tidtabellen (föreningar, oplanerade transfers) och konsekvenserna av sådana förändringar. Dessa kunder skall också informeras om möjligheten till medicinsk rådgivning om deras hälsotillstånd förändras.

Blinda passagerare skall informeras om begränsningarna vid check-in, så att personalen är förberedd att ge rätt service, reservera passande platser och att förbereda säkerhetsinformation och sprida till passagerarna.

Om flera flygbolag är involverade i resan skall alla få information om att en passagerare med funktionsnedsättning kommer att finnas ombord. Det är därför viktigt att känna till vilka särskilda behov kunderna kommer att ha och ge information på varje del av resan.

---

[8] Examples of codes: WCHC – wheelchair carry; WCHR –wheelchair ramp; BLND – passenger is visually impaired; DEAF – passenger is hearing-impaired; DEAFBLIND – passenger is visually- and hearing-impaired; MAAS – other passenger requiring collection and assistance. Travel Industry Dictionary. www.hometravelagency.com/dictionary.

Researrangörer, reseledare och guider skall informera flygpersonalen om det finns passagerare med hörselnedsättning så att de kan förbereda hur de skall kommunicera med dem (ex att ge säkerhetsinformation, information vid händelse av nödsituation, hur man hanterar en säkerhetskontroll m m). Personer med multipla funktionsnedsättningar (ex dövblinda) kan behöva särskild uppmärksamhet.

Sammanfattningsvis, när man diskuterar förutsättningarna för flygresor med kunden, skall följande gås igenom i detalj:

- Val av rutt, flygplats och flygbolag; transfer till och från flygplatsen.
- De regler som flygbolag och flygplatser som är aktuella för resan, har beträffande service till personer med funktionsnedsättning.
- Hur man beter sig i nödsituationer som kan uppkomma under resan, både researrangören och personen med funktionsnedsättning måste vara medveten om att säkerhet är högsta prioritet vid en nödsituation, hur viktigt det är att alltid följa instruktioner och beslut tagna av flygplats- eller flygbolagspersonal i dessa situationer
- Möjliga oväntade händelser som förseningar, ändring av destinationer (ex att landa på en annan flygplats än den avsedda) oväntade naturliga förändringar, säkerhetsregler i nödsituation
- Möjligheten att välja typ av rullstol, möjliga behov att byta sin egen rullstol mot en tillhörande flygplatsen eller till en flygplansrullstol, regler för att flyga med ledarhund, möjligheter att använda andra hjälpmedel;
- Procedurer vid incheckning av bagage, biljett- och passkontroll, möjligheten att få assistans av personal på flygplatsen
- Att komma ombord och av planet, för personer i rullstol ex med hjälp av lyft.
- Möjlighet att använda olika former av utrustning under resan, förutsättningar att använda toaletten ombord skall diskuteras med passagerare i rullstol.

- Fysisk tillgänglighet på flygplatsen
- Möjlighet till alternativa sätt att checka in, ex elektronisk check-in, check-in via internet)

- Tågresor

Att resa med tåg är en utmaning för många personer med funktionsnedsättning. Trots att en del förbättringar har skett under de senaste åren, är det fortfarande så att de flesta tåg och tågstationer fortfarande förorsakar många av de problem som personer med funktionsnedsättning ställs inför som ex för smala dörrar, lyftar som saknas, svårigheter att komma ombord på tåget, att använda toaletter, att röra förflytta sig i korridorer på tåget med rullstol.

Dessa begränsningar gäller i första hand personer med rörelsenedsättning eller synnedsättning. För dessa kunder är det viktigt att få tillgång till tidtabeller och möjliga förändringar. Både blinda och döva passagerare klagar ofta på att det är svårt att uppfatta och förstå meddelanden som skickas ut via högtalarsystemen. Personer med hörselnedsättning kan sannolikt inte uppfatta ett signalsystem på plattformen som talar om när ett tåg närmar sig.

Graden av anpassning av tjänster inom järnvägstransporter varierar mellan olika länder och regioner, och det är därför avgörande viktigt att planera en resa i förväg eftersom det också ofta krävs överenskommelser med det aktuella järnvägsbolaget om att boka rätt vagn, lyftar, ramper och assisterande personal i förväg. De flesta allvarliga svårigheterna dyker upp på små tågstationer där det under delar av dagen inte finns tillgång till personal.

Kunskap om en funktionshindrad kunds behov och möjligheter, förutsättningar för hennes eller hans möjligheter att röra sig eller den utrustning han eller hon använder (som typ av rullstol, dimensioner, möjlighet att flytta över till ett vanligt passagerarsäte e t c) och omfattningen av nödvändig personlig assistans kommer att underlätta för en bättre planering av resan. Om bokningen sker genom en resebyrå, då skall denna samla in all nödvändig information från kunden. Om graden av tillgänglighet hos transporthållaren

visar sig vara otillräcklig (ex det finns ingen personal som kan hjälpa en passagerare med funktionshinder att komma av tåget vid slutdestinationen) skall det diskuteras med kunden om byte av transportmedel eller ändring av resrutten.

- Bussresor

Det är inte alla bussar som är utrustade med lyftar eller ramper som möjliggör för personer med rullstol att komma ombord.

Hinder för personer med funktionsnedsättning som förhindrar resande med turistbussar är ofta starkt lutande trappor vid ingången till bussen, smala dörrar, litet utrymmen mellan sätesraderna, små och svårtillgänglig placering av toaletter. Vanligen finns ingen personal som har fått utbildning i att tillhandahålla service för personer med funktionsnedsättning. Ofta räknar en passagerare med funktionshinder med att få hjälp från föraren eller andra i personalen, men att förflytta en passagerare genom smala trånga dörrar är en stor utmaning.

Att använda toaletter under pauser i resan är också problematiskt eftersom inte all utrustning är tillgänglighetsanpassad.

Efter att ha övervägt de begränsningar som nämnts ovan, efter insamling av all information och diskussion om reseförutsättningarna med bussbolaget skall en lämplig resväg väljas ut tillsammans med kunden, och om möjligt skall man välja direktanslutningar som också innebär högre resekomfort. Resplaner skall också diskuteras i detalj med blinda passagerare.

3. Logi

Följande text behandlar de delar av turismens servicekedja som berör logi. Tillgänglighet till logi inkluderar inte bara hotellrum utan också omgivande miljö, reception och lobby, restaurang- sport och rekreationsmöjligheter (pool, gym m m) och andra gemensamma utrymmen. Dessa inkluderar i synnerhet följande punkter:

- Anläggningens lokalisering och graden av tillgänglighet för

personer med nedsatt rörelse- eller orienteringsförmåga i den närmaste omgivningen.

- Tillgång till boende för personer med rullstol (lokaliserat på marknivå eller tillgängligt via hiss eller ramp, larmsignaler, underlag och utformning av rum och badrum) allergirum, hjälpmedel för personer med nedsatt hörlse (ex hörslinga)
- Typ av utrustning, apparater och teknisk utrustning för att assisterar personer med nedsatt syn eller hörsel.
- Förberedelser av personal när det gäller att assistera personer med funktionsnedsättning (specialkurser eller övningar, kunskap om teckenspråk, kunskap om att tillhandahålla assistans till personer med funktionsnedsättning i händelse av en nödsituation, som vid brand eller annan fara).
- Utrustning i rummet; att ta hänsyn till rörelsehindrades behov genom exempelvis att ta bort onödigt tjocka mattor, att överbrygga nivåskillnader, undvikande av tunga dörrar, hängare i garderober, manöverknappar och –organ skall vara placerade i en nivå som är tillgänglig för personer i rullstol.

4. Att bekanta sig med anläggningen och den närmaste omgivningen

Som i tidigare steg av reseorganisationen, skall arrangören vara säker på att välja anläggningar som garanterar tillgängliga platser och utrustning i den närmaste omgivningen. Det är avgörande viktigt att vara medveten om detta och informera gästen. Tillgänglighet i den närliggande omgivningen omfattar särskilt:

- Tillgängliga vägar/gångvägar på anläggningen, inre gångvägar för fotgängare omkring hotellet, parker och torg som är en del av anläggningen eller är lokaliserad i närheten, poolområden, mötesplatser, järnvägar, tillgänglighet till badstränder och lekplatser
- Möjlighet att nå hållplatser för kollektivtrafik till fots, bra skyltning, tillgängliga vägar som leder till sevärdheter i omgivningen, bilparkeringar, vägbeläggning och topografi är också viktigt.

5. Att se sig omkring, sevärdheter, kulturaktiviteter

Researrangörer skall komma ihåg att målet med resan är inte att stanna på hotellet utan att också kunna röra sig i omgivningen, besöka sevärdheter och att utnyttja utbudet på besöksmålet. Därför bör särskild uppmärksamhet ägnas åt:

- Inomhusaktiviteter och sevärdheter (som museer, utställningar, religiösa byggnader e t c) – arrangören bör utreda hur man når de huvudsakliga sevärdheterna i området (avseende tillgängliga gångvägar, tillgång till kollektivtrafik, bilparkeringar); fysisk tillgänglighet (entréer, passagevägar i byggnaden, tillgängliga toaletter) och tillgängligheten till utställningsobjekt (modeller eller andra taktila objekt, visning av utställning som kan följas takilt, beskrivning i olika format: audioguider, tryckt material, möjlighet till översättning till teckenspråk).

  Särskild uppmärksamhet bör ägnas åt de särskilda behov och möjligheter som personer med hörselnedsättning, synnedsättning och nedsatt inlärningsförmåga kan ha. Den sistnämnda grupper behöver tydliga budskap om möjligt i kombination med enkla modeller.

  En bra lösning för personer med synnedsättning är audioguider, system som underlättar både för individuella och gruppbesök, och som ökar frekvent på museer, historiska byggnader och andra turistattraktioner, i likhet med taktila modeller som gör det möjligt för besökarna att föreställa sig konstruktionen i en historisk byggnad eller dess lokalisering. Det är också mycket viktigt att ge blinda personer möjlighet att röra så många föremål som möjligt (vanligen med bomullshandskar).

- Utomhusattraktioner (turiststråk, lärovägar, monument, parker e t c). Man bör undersöka om det finns transportförbindelser till attraktionen, om attraktionen i sig själv är anpassad för personer med funktionsnedsättningar, om markbeläggningen är lämplig och bredden av gångvägar tillräcklig, om omfattningen och formatet på informationen är utformad för att fungera för personer med synnedsättning.

- Om det inte finns förutsättningar på attraktionerna för personer med funktionsnedsättning att delta i sightseeing eller aktiviteter bör det planeras för alternativa utflykter med lämplig anpassning istället.
- När man planerar en utflykt och dess längd, bör man ta hänsyn till deltagarnas fysiska kondition och uthållighet (det är bättre att minska på antalet attraktioner än att driva deltagarna till utmattning)
- Om man planerar ett utbud av valfria utflykter är det viktigt att också tänka på bra anpassningar av transportmedel, möjlighet att använda kollektivtrafik, information om kvaliteten på de fordon som används under utflykten, tillgång till taxi lokalt, och möjligheten att använda särskilda transportmedel.

6. Mat och dryck

När det gäller mat och dryck bör man tänka på följande:

- Ge gästerna grundläggande information om restaurangens lokalisering, vilken tid mat serveras, utbud av måltider utan extra kostnad e t c
- Konstatera om entréer till barer och restauranger, toaletter och andra serviceinrättningar i närheten av logianläggningen finns på kort avstånd och om dessa är tillgängliga;
- Tillgång till menyer i alternativa format som kan användas av personer med synnedsättning (punktskrift, elektroniska filer, information i intern-TV, stor stil e t c)
- Personal (särskilt servitörer och bartenders) som är utbildade i att tillhandahålla service för personer med funktionsnedsättning, i synnerhet när det gäller support kring vilken mat som det finns tillgänglig till, som att läsa menyn eller förklara innehållet och lokalisering av matbuffén.

7. Shopping och annan service

När det gäller möjligheten till shopping och att använda andra tjänster (postkontor, bank, hårfrisör, kosmetiksalonger e t c) på besöksmålet

bör både researrangörer, turistinformatörer och hotellpersonal vara förberedda på att ge gäster med funktionsnedsättning förståelig och tillförlitlig information om tillgängligheten till tjänsterna. Sådan information skall innehålla lokalisering, tillgänglighet och vägar att komma till det aktuella stället.

8. Sport och rekreation

Baserat på tidigare observationer, har det visat sig att stor problem inom turismens servicekedja är relaterad till tillgänglighet på sport- och rekreationsanläggningar. Man bör därför ta i beaktande:

- Om en logianläggning är utrustad med sportutrustning och utrustning tillgänglig för personer med rörelsenedsättning (pooler, gym, rehabiliteringsrum, tandemcyklar, annan utrustning för aktiviteter); undersök om dessa är fysiskt tillgängliga. Detta berör också utrustning utanför logianläggningen.
- Om personalen kan basala regler för att kommunicera med personer med olika funktionsnedsättningar, även blinda; och om anställda kan kommunicera grundläggande instruktioner på ett tydligt och förståeligt sätt.
- Om spa, wellness center, sport och rehabiliteringsanläggningar anställer instruktörer och sjukgymnaster som har kännedom om särskilda behov kopplade till olika funktionsnedsättningar.

9. Sjukvård

Både researrangörer och personer som ansvarar för turistinformation på besöksmålet, liksom hotellpersonal, skall vara förberedda att kunna ge turister förståelig och pålitlig information. Sådan information skall beröra både utbud och lokalisering av vårdinrättningar, tillgängligheten till vårdcentraler och apotek, liksom hur man når dem.

Typer av funktionsnedsättningar

Personer med funktionsnedsättningar är en mycket varierande grupp som behöver bemötas på det individuella planet. Personer med funktionsnedsättningar har olika nivåer av förmågor, rehabilitering och också varierande grad av självständighet i sina vardagsliv. Graden av självständighet avgörs också av de hinder de möter som också gör regelbundna aktiviteter svårare eller omöjliga för dem.

Detta projekt fokuseras på följande funktionsnedsättningar:

- Synnedsättningar
- Hörselnedsättningar
- Rörelsenedsättningar
- Inlärningssvårigheter
- Talsvårigheter
- Andra funktionsnedsättningar (sjukdomar, psykisk hälsa, multipla funktionsnedsättningar, allergier, tillfälliga funktionsnedsättningar e tc)

Synnedsättningar

Personer med synnedsättningar kan vara totalt blinda eller ha varierande grad av synbortfall som ex centralt synbortfall, perifert synbortfall eller försämrad synskärpa som ex myopia. Beroende på grad av synbortfall, kan många resa självständigt genom att använda vit käpp, ledarhund eller att bli assisterad av en guide.

Personer med synnedsättningar möter många hinder som turister, bl a:

- Brist på tillgänglig information (vägvisningar eller gester) och tryckt material (broschyrer, registreringsblanketter, foldrar, menyer e t c)
- Information relaterad till nödsituationer (utrymningsskyltar, tryckta instruktioner för nödsituationer)
- Svårigheter att orientera sig i nya omgivningar, utan särskilda riktlinjer

- Problem att självständigt använda ny utrustning (hissar utan särskild skyltning eller anpassningar i övrigt)
- Problem att känna igen objekt av samma form
- Svårigheter att hitta flyttade objekt.
- Svårigheter att söka information på otillängliga websidor.

Trots allt, så finns lösningar:

- Talande hissar
- Taktila stråk som leder blinda personer till huvudpunkter i byggnaden (receptionsdisk, nästa del i en utställning e t c)
- Personal som är träning på att guida och hjälpa en person med funktionsnedsättning.
- Personal som tillhandahåller beskrivning av omgivningarna för personer med synnedsättning, och förklarar utformningen av rumm och var ingångar finns, utgångar, möbler och andra objekt.

- Tryckt information skall vara:
  - På lätt-läst och förståeligt språk
  - I tryckt form med minst 14 punkters fonter med kontraster och ren bakgrund
  - På punktskrift och alternativa format.
- Överensstämma med den internationella standarden för webtillgänglighet (WCAG– Web content Accessibility Guidelines) när en hemsida utformas.
  - Diskutera och kom överens om vilken stöd och hjälp som behövs i en nödsituation.

Hörselnedsättningar

Personer med hörselnedsättningar kan ha varit döva från födseln, förlorat sin hörsel senare i livet eller ha en lättare eller svårare hörselskada.

Om en person varit döv från födseln kanske man inte utvecklat ett tal och de kan använda teckenspråk som sitt huvudsakliga sätt att kommunicera. Om hörseln har förlorats senare i livet eller om man har cochlear implantat, kan personens tal vara mycket mera utvecklat, och de kanske inte kan använda teckenspråk. Om en person har en lättare hörselskada kan de använda hörselhjälpmedel och kan därmed höra men ha svårt att förstå tal.

Om en person har en svårare hörselskada använder de vanliga hörselhjälpmedel och har en viss nivå av hörande, men kan ha stora problem att förstå tal.

Personer med hörselnedsättning möter många hinder som turister, bl a:

- Ingen eller begränsad tillgänglighet till talad information (talade utrop, verbal information, ljudsignaler)
- Beroende av visuell information (tydlig och enkel skyltning)
- Mycket begränsat användande av resthörsel vid kommunikation i svårare förhållanden (som bullriga eller trånga utrymmen eller platser med hög musik)

- Vanligen problem att förstå mer komplext vokabulär eller abstrakta koncept.
- Information relaterad till nödsituationer (akustiska utrymningslarm)

Men det finns lösningar:

- Personal som är utbildade att förstå och använda teckenspråk på grundnivå.
- Hörselhjälpmedel (Hörslingor, FM system, digitala förstärkare) som installerats på vissa platser som reception, informationsdiskar m m
- Att man tar alternativa former av kommunikation i beaktande.
- Tillförsäkran att de akustiska förhållandena är bra (inget bakgrundsljud) när man skall kommunicera

Exempel på hörhjälpmedel:

Hörslinga: Ett system som underlättar hörande genom överföring av ljudet direkt till hörapparat eller cochlea implantat.

Det ökar förståelse och minskar negativa effekter av avstånd mellan samtalspartners, störande ljud i omgivningen eller efterklang.

Andra former av hörslinga fungerar på samma sätt som vanlig hörslinga men passar bra för mindre utrymmen och täcker avstånd mellan 1,2-1,5 m. Den kan vara bärbar eller fast installerad.

FM system: En sändare som fångar in den talandes röst och överför till en mindre mottagare med koppling till hörapparat eller cochlea implantat. Fungerar bra på bullriga platser, på gruppresor med guide m m

Rörelsenedsättning

Personer med nedsatt rörelseförmåga kan använda rullstol, käppar, eller andra rörelsehjälpmedel. Nedsatt rörlighet är utgörs ofta av förlorad rörlighet i händer eller ben. Många personer med nedsatt rörelseförmåga behöver assistens av en annan person.

Personer med nedsatt rörelseförmåga möter många hinder som turist, bl a :

- Trånga korridorer, trappor, gångvägar m m
- Brist på hiss och entréer med begränsad ingång
- Tunga eller roterande dörrar
- Hala golv eller golv med tjocka dörrmattor
- Knappar och manöverorgan placerade på fel höjd
- Otillräckligt utrymme för att röra sig runt med rullstol eller andra rörelsehjälpmedel, eller svårigheter att förflytta sig på mjuka underlag (sand, snö, gräs)
- Brist på utrustning som möjliggör självständig rörlighet (handledare, ledstänger)
- Problem att gå långa sträckor

Med det finns lösningar:

- Parkeringsplatser för rörelsehindrade nära ingången (bild 1)
- Ingång i markplan eller med ramp (bild 2)
- Breda entrédörrar och där det finns roterande dörrar finns alternativ entré.
- Inga eller långa trösklar i byggnaden och omgivningen
- Tydligt markerade entréer och kontrastmarkeringar (bild 3)
- Receptions och informationsdiskar på lämplig höjd för rullstolsanvändare.
- Relevant tillgänglighetsinformation på destinationen och om de platser /attraktioner m m. som gästen vill besöka.

Bilder på lösningar, nedsatt rörelseförmåga

Inlärningssvårigheter

Personer med inlärningssvårigheter har perceptionssvårigheter, och svårigheter med koncentration, minne och reflektion. De kan också nedsatt social kompetens och ha andra funktionsnedsättningar och medicinska problem.

Inlärningssvårigheter klassificeras som mild, måttlig eller svår.

Personer med inlärningssvårigheter möter många hinder som turist, ex:

- Komplicerad information och uttalanden
- Abstrakta koncept
- Värdet av pengar vid betalning
- Komplicerade texter

De kan också möta hinder relaterade till:

- Problem med humör, svårigheter att förstå och tolka andra (upprepar fraser)
- Svårigheter att använda mer komplexa eller ovanliga utrustningar/ enheter

- Svårigheter att minnas vägen till olika platser (till rummet, restaurangen e t c), behov av påminnelser.

Men det finns lösningar:

- Information som är enkel och lätt att förstå
- Personal som är utbildad för att ge rätt form av stöd

Talsvårigheter

Personer med talsvårigheter har ofta klara problem med uttalet, som ex stamning eller nasalt tal.

Personer med talsvårigheter möter många hinder som turist, som:

- Svårigheter att artikulera komplexa långa ord och fraser
- Svårigheter med kommunikation i situationer som kräver snabba reaktioner
- Deltar ibland motvilligt i verbal kommunikation

Men det finns lösningar:

- Personal som är utbildad för att ge rätt typ av stöd
- Tillgång till alternativa metoder för kommunikation

Tillfälliga funktionsnedsättningar (sjukdomar, psykiska funktionsnedsättningar, multipla funktionsnedsättningar, allergier e t c)

En person kan ha en tillfällig funktionsnedsättning till följd av olycka eller operation. De kan vara användare av rullstol för en period och/eller genomgå en tids rehabilitering.

Personer med tillfälliga funktionsnedsättningar möter många hinder som turist, bl a:

- Otillgängliga byggnader och transporter
- Svårigheter med kommunikation eller att tolka information

Men det finns lösningar:

- Personal som har utbildats för att kunna ge rätt stöd
- Byggnader som är tillgängliga för alla
- Information tillhandahålls även i alternativa format.

Att stöjda personer med funktionsnedsättning

Det finns några enkla generella regler för att stödja personer med funktionsnedsättning.

Fråga först om personen vill ha hjälp!

- Innan du erbjuder hjälp till en person med funktionsnedsättning, fråga personen om han/hon vill ha hjälp och i så fall vilken hjälp.
- Att ha en funktionsnedsättning betyder inte alltid att personen behöver assistans.

Personligt utrymme

- Alla människor har en privat sfär som man inte skall inkräkta på.
- En persons hjälpmedel som rullstolar, käppar, rollatorer av den privata sfären.
- Inkräkta inte på den personliga sfären, men om det är nödvändigt så förvarna personen i fråga i så fall

Respekt

- Kommunikation mellan människor skall alltid baseras på ömsesidig respekt, det förebygger konflikter och gör kommunikationen enklare.
- Alla funktionsnedsättningar är inte synliga.

Tålamod och flexibilitet

- Ibland behövs tålamod och flexibilitet – stammande personer, personer med hörselnedsättning eller inlärningssvårigheter kan behöva mera tid för att starta en konversation, ge dem tid att prata själva.

Håll ögonkontakt

- Försök alltid att skapa och behålla ögonkontakt med kunden, även om denne har synnedsättning. Tilltala alltid kunden ifråga direkt, kom ihåg att en tolk eller assisten bara är en mellanhand som hjälper personen att nå sin destination.

Tydliga budskap

- Använd ett enkelt språk när du talar
- Försök, när det passar, att förenkla språket för att göra det lätt förståeligt.
- Ett enkelt språk betyder inte att tala som en vuxen till ett barn, det betyder att använda enkla strukturer i språket och vanligt förekommande ord.

Förställ inte ditt språk

- Ändra inte vokabulär eller fraser
- Det är ok att säga ”vi ses” till en blind person, eller ”kul att du hör av dig” till en döv person.

Tryckt information

Innehållet i tryckt information (foldrar, broschyrer, menyer e t c) skall vara:

- På lättläst och förståeligt språk
- Tryckt med minst 14 punkters fonter
- Med kontrast på ren bakgrund

Detta underlättar läsningen för personer med synnedsättningar.

Teckenspråk

Teckenspråk är inte universellt, det finns olika teckenspråk runt om i Europa. Några typer är teckenspråk, teckenstöd, taktilt teckenspråk, Makaton.

Internationell, europeisk och nationell lagstiftning

Det finns ett antal delar i internationell, europeisk och nationell lagstiftning som stödjer och säkerställer turism tillgänglig för alla.

FN:s regelverk

Det finns fyra förordningar i FN:s regelverk för rättigheter för personer med funktionsnedsättning som är relaterat till turism. Dessa är:

Medvetandegörande – Länder skall öka sin medvetenhet i samhället på rättigheter och skyldigheter, behov och bidrag till samhället som personer med funktionsnedsättning kan bidra med; genom generella kampanjer, annonsering i media, informationsspridning, offentliga utbildningsprogram o s v.

Tillgänglighet – Länderna skall göra åtgärdsplaner för att tillförsäkra tillgänglighet i den fysiska miljön, utveckla standarder och guidelines på alla samhällsområden och att se till att dessa också implementeras. Länderna skall också vidta åtgärder för att tillförsäkra tillgänglighet till information och kommunikation i olika format för personer med funktionsnedsättning.

Kultur – Länderna skall säkerställa att personer med funktionsnedsättning integreras och deltar på lika villkor i olika kulturaktiviteter som genomföras i länderna.

Rekreation och idrott – Länderna skall se till att stränder, hotell, sport, gym, e t c blir tillgängliga för personer med funktionsnedsättning. Alla som organiserar resor och fritidsaktiviteter skall ordna servicen med personer med funktionsnedsättning i åtanke, för vilket det är nödvändigt att utbilda människor.

I augusti 2006 godkändes FN deklarationen om rättigheter för person med funktionsnedsättning, och ett internationellt fördrag slöts genom vilket rättigheter och friheter för personer med funktionsnedsättning garanterades.

Alla länder som har ratificerat deklarationen, Europeiska Unionens länder bland andra, är förbundna att anpassa sina lagar till att överensstämma med kraven i deklarationen genom lika möjligheter; att göra befolkningarna medvetna om detta, och förverkliga deklarationen inom ramen för det internationella samarbetet.

2005 antog FN:s Världsturismorganisation (UNWTO) ett styrdokument ”Mot en tillgänglig turism för alla”; där man presenterade riktlinjer och krav som turismindutstrin behöver ta hänsyn till för att förverkliga lika möjligheter för personer med funktionsnedsättning. I dokumentet förklaras, ibland i detalj, vilka krav varje del av turismnäringen bör uppnå. I dokumentet tas upp

- Utbildning av personal
- Vanliga kriterier för alla anläggningar
- Specifika kriterier för vissa anläggningar som:
  - Terminaler och stationer
  - Turistlogi
  - Restauranger
  - Muséer och andra byggnader av intresse för turister
  - Rundturer
  - Konferensrum
  - Huvudvägar

Styrdokumentet har hjälpt till att skapa både europeisk och nationell lagstiftning för att säkerställa att turismen gör tillgänglig för alla.

2013 uppdaterades dokumentet och innehåller nu alltmer detaljerade kriterier för hur turism för alla säkerställs i alla delar av servicekedjan.

Europeisk lagstiftning

2003 publicerade EU:s ekonomiska och sociala kommitté (EESK) ett styrdokument på temat ”För en tillgänglig och uthållig turism för

alla". Syftet var att få alla europeiska regeringar och organisationer att samarbeta för att öka turismens konkurrenskraft i Europa genom en tillgänglig uthållig turism öppen för alla. Styrdokumentet innehåller en rad åtgärder för att implementera rättigheter för personer med funktionsnedsättning att fullt ut kunna ta del av fritidsaktiviteter och turism, och att förverkliga detta krävs ett förändrat synsätt, information, medvetenhet och ledning.

Bland de initiativ som föreslogs av EESK för att uppnå turism tillgänglig för alla lyfte man fram:

- Att säkerställa att personer med funktionsnedsättning har verklig rätt och möjligheter till reguljär och standardiserad tillgång till turismens produkter och tjänster.
- Att säkerställa att begränsad rörelseförmåga eller nedsatt kommunikation förmåga aldrig får utgöra grund för att utestänga, neka, eller begränsa tillgången för personer med funktionsnedsättning till turismens produkter och tjänster på lika villkor som övriga befolkningen.
- Offentliga myndigheter på olika nivåer skall etablera och säkerställa och likställa legala och tekniska standards som garanterar tillgänglighet för personer med funktionsnedsättning till produkter och tjänster inom turismen.
- Därtill skall myndigheterna stödja program och aktiviteter som uppmuntrar tillgänglighetsarbete och det gradvisa borttagandet av alla typer av hinder och problem som förhindrar personer med funktionsnedsättning att få tillgång till turismtjänster bekvämt och säkert.
- Att understödja tillgänglig turism och turism för alla är inte ett ansvar enbart för de offentliga aktörerna utan också för alla privata företag som arbetar inom detta socio-ekonomiska fält.
- Offentliga myndigheter och privata aktörer inom besöksnäringen skall ta hänsyn till, vid prissättning av produkter och tjänster, den nackdel personer med funktionsnedsättning har, särskilt när det gäller dem som har behov av hjälp eller assistans från andra.

- Möjligheten till tillgänglighet och användbarhet av tjänster och produkter i besöksnäringen för personer med funktionsnedsättning, skall vara ett kriterium att ta hänsyn till när det gäller kreditgivning, lån, bidrag och kvalitetsmärkning av turistanläggningar och faciliteter.
- I material eller tjänster inom turistinformationen skall det finnas informationen om tillgängligheten till produkter och tjänster, så att personer med funktionsnedsättning kan vet exakt och i förväg vilka möjligheter som finns att ta del av utbudet.

Tillgängliga resor och turism

Frågan om att resa är den första och oftast viktigaste frågan när det gäller att kunna semestra.

Ett av de dokument som relaterar till rättigheterna för personer med funktionsnedsättning är Europeiska rådets rekommendation Rec (2006) 5 från Ministerrådet i EU. I dokumentet pekas mål för medlemsstaterna ut när det gäller att erkänna funktionshindrades rättigheter och deras fulla deltagande i samhället. Handlingsplanen syftar till förbättringar av livskvaliteten för personer med funktionsnedsättning i Europa under åren 2006-2015. Åtgärdslinje nr 7 refererar direkt till transportsektorn.

I enlighet med detta dokument skall vidtagna åtgärder inriktas på att:

- Förbättra deltagandet av personer med funktionsnedsättning i samhället, genom implementering av policies för tillgängliga transporter
- I implementeringen av dessa policies ta hänsyn till behov hos alla personer med olika typer av funktionsnedsättningar.
- Marknadsföra tillgängligheten i existerande transporttjänster för alla personer med funktionsnedsättningar, och att säkerställa att alla nya transporttjänster och tjänster relaterade till infrastrukturen är tillgängliga för alla.
- Marknadföra implementeringen av design för alla-principerna inom transportsektorn.

Punkt 3.7 pekar ut särskilda krav på medlemsstaterna att sätta som mål att uppnå fullt tillgängliga transporter. Från detta perspektiv, bör researrangörer rikta särskild uppmärksamhet på följande frågor:

1. Att erbjuda obligatorisk utbildning i tillgänglighetsrelaterade problem, för personer som är involverade i att erbjuda transporttjänster i såväl privat som offentlig regi.
2. Att marknadsföra och uppmuntra privata transportbolag att erbjuda tillgänglig service
3. Att säkerställa att information om kollektivtrafiken är tillgänglig så långt som möjligt i olika format och genom ett mångfacetterat system för att kommunicera med personer med funktionsnedsättningar
4. Att säkerställa att ledarhundar e t c kan följa med i offentlig kollektivtrafik.
5. Att säkerställa utbud och skydd av parkeringsmöjligheter för personer med nedsatt rörelseförmåga.
6. Att säkerställa att transport säkerhet och rutiner vid nödsituationer inte skapar ytterligare ojämlikhet för personer med funktionsnedsättning.

Flygtransporter

Det dokument som reglerar frågor rörande flygtrafiken är förordningen (EC) 1107/2006 från Europaparlamentet och Europeiska Rådet 5 juli 2006, rörande rättigheter för personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörelseförmåga vid flygresor.

Detta dokument innehåller bestämmelser om:

- Skyldigheten att erbjuda gynnsamma resevillkor för alla passagerare (1)
- Icke-diskriminering, undantaget skäl som grundas på säkerhetsfrågor (2)
- Möjligheten att få assistans utan extra avgifter (4)

- Rättsliga bestämmelser och standardåtgärder på varje flygplats i Europa (5)
- Tillgänglighet på nya flygplatser och terminaler (11)
- Information i alternativa format (13)

När man organiserar en flygresa för en person med funktionsnedsättning, är det klokt att vara medveten om deras rättigheter och begära från flygplatser och flygbolag att dessa skyldigheter uppfylls.

Bilaga 1 till Europarlmentets beslut beskriver de olika typer av assistans en person med funktionsnedsättning kan komma att få på en flygplats.

Markpersonalens skyldigheter innefattar:

- Markpersonalen är skyldig att ge personer med funktionsnedsättning möjligheterna att efterfråga assistans inom särskilt utmärkta zoner i flygplatsbyggnaden och utanför terminalbyggnaden.
- Markpersonalen är skyldig att underlätta för en person med funktionsnedsättning vid förflyttning från denna plats, till check-in diskar, fortsätta efter check- och avlämning av bagage, vidare till gaten och flygplanet, vid passkontroller, tull och säkerhetskontroller.
- Markpersonal är också skyldig att hjälpa personer med funktionsnedsättning ombord på planet, med hjälp av lyftar, med rullstolar eller andra aktuella hjälpmedel.
- En person med funktionsnedsättning kan också förvänta sig assistans under ombord- och avstigning från flygplanet, att fortsätta från flygplan till bagagehall och få sitt bagage, att genomgå passkontroller, vidare till en särskilt uppmärkt mötesplats, och att nå anslutningsflyg vid transfer vid behov.
- Passagerare kan också få assistans för att komma till toalett om detta efterfrågas.
- Markpersonalen är också ansvarig för hantering för all nödvändig

mobil utrustning, inklusive utrustning som elektriska rullstolar förutsatt föranmälan senast 48 timmar innan, och med möjliga platsrestriktioner ombord på flygplanet.

Flygbolag och flygplansanställda

- Besättningen är skyldig att vidta alla tänkbara åtgärder för att ordna placering som överensstämmer med de behov passagerare med funktionsnedsättning / rörelsenedsättning har vid förfrågan och utifrån gällande säkerhetsbestämmelser.
- Besättningen är skyldig att tillhandahålla assistens för att passageraren skall kunna komma till toaletten, om detta behövs.
- När en person med funktions- rörelsenedsättning assisteras av en person, skall flygbolaget anstränga sig för att ge en sådan person

plats intill personen med funktionsnedsättning.

- Erkända ledar- eller guidehundar är tillåtna att vara i sällskap med en person med funktionsnedsättning under hela resan. Dock gäller nationella bestämmelser om rätten att ha ledarhund alls i kabinen.
- Bortsett från medicinsk utrustning, är det inte tillåtet att ta ombord två olika rörelsehjälpmedel per person med nedsatt rörelseförmåga.
- Flygbolaget är också skyldigt att kommunicera alla information om flygningen i tillgängliga format.

Ansvar gällande utbildning av markpersonal:

- Flygbolag och flygplatsbolag skall se till att all sin personal, även anställda av underleverantörer, och som har till uppgift att assistera personer med funktionsnedsättning, också har kunskap om hur man möter behoven hos personer med olika typer av funktionsnedsättningar.
- All personal som arbetar på flygplatsen och har direktkontakt med passagerare med funktionsnedsättning skall genomgå en komplett utbildning kring funktionshindrades rättigheter och funktionshinder.

Järnvägstransport

Det dokument som innehåller regler för personer med funktionsnedsättning som reser med tåg är förordningen (EC) 1371/2007 från Europaparlamentet och Europeiska rådet 23 okt 2003 om järnvägspassagerares rättigheter och skyldigheter.

Detta dokument innehåller bestämmelser om:

- Personer med funktionshinder skall, oavsett om funktionsnedsättningen förorsakats av funktionsnedsättning, ålder eller annan faktor, ha samma möjligheter som alla andra medborgare att resa med tåg.
- Särskild uppmärksamhet skall fästas på det faktum at personer med funktionsnedsättning behöver tillgänglighetsinformation om tågtjänster, tågset och om tjänster och service ombord.
- Att ge passagerare med sensoriska funktionsnedsättningar den bästa informationen om förseningar, både visuella och audiosystem skall användas.
- Personer med funktionsnedsättning skall ha möjlighet att köpa biljett ombord på tåget, utan extra avgifter.

Sjötransporter

1998 antogs direktivet 98-18-EC i ministerrådet om regler och säkerhetsstandards för passagerarfartyg. 2003 antog ministerrådet och Europaparlamentet direktivet 2003/24/CE, vilket bland annat modifierar en serie aspekter från det tidigare direktivet som rör personer med nedsatt rörelseförmåga.

Dessa frågor är:

- Tillgänglighet till fartyget. Fartygen skall vara utformade och utrustade på så sätt att en person med nedsatt rörelseförmåga kan komma ombord och stiga av på ett enkelt och säkert sätt, liksom att ta sig runt på fartyget utan hjälp av assistenter, men med hjälp av hissar och ramper. Vägvisningar skall placeras bland övriga vägvisningar ombord och på övriga passande ställen på fartyget.

- Skyltning. Skyltar ombord på fartyget, som skall vägleda passagerarna, skall vara tillgängliga och enkla att läsa för personer med nedsatt rörelseförmåga och vara placerade på viktiga platser.
- Meddelandeformer. Operatören ombord skall ha nödvändig utrustning för att kommunicera med passagerarna både visuellt och verbalt, ge olika former av meddelanden om exempelvis förseningar, programändringar och service ombord.
- Larm. Larmsystem och larmanordningar måste vara utformade så att de är tillgänglighet för alla personer med nedsatt rörelseförmåga och kognitiva funktionsnedsättningar, så att alla blir uppmärksammade på larmen.
- Ytterligare utrustning för att säkerställa rörligheten ombord: handledare, korridorer och hallar, dörröppningar skall vara utformade för att fungera även för personer med rullstol. Hissar, bildäck, passagerarlounger, hytter och tjänster skall vara utformade på ett rimligt och proportionerligt sätt.

Vägtransporter

1991 publicerade Europaparlamentet och Europeiska Rådet direktivet

2001/85/EC om särskilda bestämmelser om fordon som används för att transportera passagerare, och med fler än åtta säten utöver förarsätet.

Man anser bland annat att man måste förenkla för personer med nedsatt rörelseförmåga att komma på och av bussar. Detta mål kan uppnås genom tekniska lösningar på fordonen (ramp eller hiss) i kombination med lokal infrastruktur så att det är möjligt att komma ombord med rullstol. Tillgänglighetsbestämmelserna är bindande för stadsbussar, men är inte obligatoriska på långfärds- eller landsbygdsbussar.

En överenskommelse uppnåddes med följande innehåll:

- Stopp för tillverkning av låggolvsbussar som har större lutning än 12,5% längs gången, inom tre år, att ge passagerare med nedsatt rörelseförmåga bättre tillgänglighet och uppmana busstillverkare

att anstränga sig för vidareutveckling av tillgänglighet avseende tillgängligheten i nya fordon.

- Bättre service för rullstolsanvändare, genom tekniska lösningar på fordonen.
- Introduktion av en bredare definition av ”personer med nedsatt rörelseförmåga” till att inkludera inte bara äldre och personer med funktionsnedsättning, utan alla som har svårigheter att använda offentlig kollektivtrafik, som exempelvis personer med kognitiva och psykiska funktionsnedsättningar, rullstolsanvändare, kortväxta personer, personer som bär tungt bagage, gravida kvinnor, personer med shoppingväskor och personer med små barn (inklusive barn i barnvagn).
- Skapande av halkfria underlag på alla lutningar.
- Skyldighet att på bussar i stadstrafik att ha nigfunktion, ramp eller hiss för att tillförsäkra full tillgänglighet för personer med rullstol, vid alla tidpunkter. Särskilt gäller detta när trottoaren inte är i nivå med insteget på bussen.

Det finns också en annan lag för turister med funktionsnedsättning som reser med bil inom EU: rättigheten att parkera över hela Europa på valfritt sätt och ofta utan kostnad genom det europeiska parkeringstillståndet för personer med nedsatt rörelseförmåga. Det finns en modell för handikapparkeringstillstånd för alla Europeiska medlemsländer. Turister som vill resa till ett annat land inom unionen, och har ett parkeringstillstånd i sitt eget land, kan fråga efter det europeiska parkeringstillståndet som skall visas upp i det land man besöker. Det betyder att besökaren i sitt eget land har rättigheter som en person med nedsatt rörelseförmåga, och får därmed tillgång till samma rättigheter och privilegier som en person med nedsatt rörelseförmåga i det land man besöker.

Nationell lagstiftning

Varje partnerland har också sin egen lagstiftning för att tillförsäkra att turismen görs tillgänglig för alla.

Polen

Den polska lagstiftningen för personer med funktionsnedsättning, inom turismtjänster.

Det grundläggandet skyddet för personer med funktionsnedsättning består av konstitutionella garantier. Områden som omfattas av lagar inkluderar arbetsmarknad, utbildning, och tillgänglighet till varor och tjänster.

I enlighet med artikel 32:

1. Alla människor är lika inför lagen. Alla människor skall ha rätt till likabehandling av offentliga myndigheter.

2. ngen skall diskrimineras i politiska, sociala eller ekonomiska sammanhang.

Annan lagstiftning som är bas för icke-diskriminering i Polen är resolutionen Rättigheter för personer med funktionsnedsättning, vilken uttalar att personer med funktionsnedsättning har rätt till ett självständigt och aktivt liv, och får inte bli utsatta för diskriminering. Särskilt behandlas deras rättigheter till full tillgänglighet till varor och tjänster, liksom förutsättningar för fullt deltagande i det sociala livet i en hinderfri miljö, rätt till fri rörlighet och tillgängliga transporter.

Personer med funktionsnedsättningar har rätt till fullt deltagande i offentligt, socialt och kulturellt liv, inklusive sport, rekreation och turismtjänster utifrån sina individuella behov och intressen.

Turismlagen och Ekonomi och arbetsmarknadsministeriets förordning för hotell och annan logiverksamhet, uttalar minimikrav avseende tillgänglighet för kunder med funktionsnedsättning. Logianläggningar skall uppfylla samma skyldigheter som bostäder

utifrån bygglagstiftningen. Den inkluderar också några ytterligare krav relaterade till personer som använder rullstol. Tillgänglighetskraven gäller endast logianläggningar med mer än 50 rum och exkluderar bland annat bergshotell och vandrarhem.

Bygglagstiftning och regelverk från Infrastrukturministeriet om tekniska förutsättningar att byggnader och dess placering skall överensstämma med tillgänglighetskrav för personer med funktionsnedsättning, i synnerhet personer med nedsatt rörelseförmåga. Den viktigaste delen av detta dokument handlar om offentliga byggningar inklusive tåg och busstationer, flygplatser, rekreationsanläggningar m m. I enlighet med aktuell lagstiftning skall alla nya offentliga byggnader uppnå tillgänglighetskrav för personer med funktionsnedsättning. Samma krav gäller alla nya bostäder (och hotell och annan logianläggning enligt ovan). Sådana anläggningar skall ha minst en tillgänglig ingång och tillräckliga parkeringsutrymmen. Offentliga byggnader utan hiss skall kompletteras för att bli tillgängliga med ramp eller lämplig teknisk utrustning som gör det tillgängligt och användbart för personer med funktionsnedsättning.

Transportlagstiftningen förpliktar operatörer att erbjuda säkra och bekväma resor för alla kunder och att vidta åtgärder för att förenkla användandet av alla transportmedel, stationer eller andra relaterade miljöer, för personer med funktionsnedsättning, inklusive personer som använder rullstol.

Det finns några detaljkrav i lagstiftningen som rör kollektivtrafiken, exempelvis skyldigheten att märka ut tillgängliga fordon på tidtabellerna för bussar och spårvagnar.

Även hälso- och sjukvårdslagen uttalar att alla medborgare, oavsett ålder, kön, religion, etiskt ursprung eller funktionsnedsättning har samma rätt att dra nytta av hälsobefrämjande aktiviteter.

Alla nämnda samt andra polska lagar förbjuder diskriminering, men det finns ingen särskild lag om tillgänglig turism i Polen. Men Polen måste ändå följa olika europeiska och internationella lagar som anknyter till detta område.

Referenser:

- Den polska republikens konsitution. April 2, 1997 (Official Journal No.78, punkt 483)
- Resolutionen om rättigheter för personer med funktionsnedsättning. 1st August 1997 (Official Journal No. 50, punkt 475)
- Turismlagen, 29th August 1997 (Official Journal 1997 no. 133, punkt 884)
- Bygglagstiftningen, från 7 juli 1994 (Official journal 2006.156.1118, med bilagor)
- Infrastrukturministeriets lag från 12 april 2002 om tekniska förhållanden som byggnader och dess lokalisering skall uppfylla (Official Journal no 75, punkt 690)
- Transportlagen, 15 November 1984 (Official journal 2000. 50.601)
- Hälso- och sjukvårdslagen,18th januari 1996 (Official Journal 2007 no. 226, item 1675 with further Amendments)
- Vägtrafiklagen, 20 juni 1997, Official journal 2005. 108.908.
- Kollektivtrafiklagen, 20 juni 1992 (Official journal 1992.175.1440)

Sverige

Svenska lagar som berör tillgänglighet

Svensk funktionshinderpolitik bygger på FN:s deklaration om rättigheter för personer med funktionsnedsättning, och följer EU lagar.

Den svenska lagstiftning som på olika sätt berör förhållanden inom turismen för personer med funktionsnedsättning:

Bygglagstiftning (PBL):

- Nya byggnader och allmänna platser skall vara tillgängliga och användbara för personer med nedsatt rörelse- eller orienteringsförmåga.

- Äldre publika byggnader och allmänna platser skall göras tillgängliga för alla genom att åtgärda enkelt avhjälpta hinder. Fastighetsägaren ansvarar för åtgärderna.

Diskrimineringslagen:

- Bristande tillgänglighet är numera en grund i diskrimineringslagstiftningen.

Kommunallagen:

Kommunallagen uttalar att kommuner skall behandla sina medlemmar lika, om det inte finns en uppenbar anledning att göra annat.

Arbetsmiljölagen

Lagen fastslår bland annat att arbetsförhållanden skall anpassas efter de anställdas olika fysiska och psykiska förutsättningar. Arbetsgivaren skall anpassa arbetsplatsen efter individens behov.

Lagen om offentlig upphandling

Lagen berör offentlig upphandling av varor, tjänster och service. Tekniska specifikationskrav om tillgänglighet och användbarhet för personer med funktionsnedsättning och en utformning för alla kan ställas.

Lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS)

LSS är en rättighetslag som skall garantera personer med funktionsnedsättning goda levnadsvillkor, att de får den hjälp de behöver i det dagliga livet och att de kan påverkan det stöd och den support de får. Målet är att individen skall kunna leva på samma villkor som alla andra.

Vallagen

Kommunerna skall tillse att vallokalerna är tillgängliga för medborgare med nedsatt rörelse- eller orienteringsförmåga.

Skollagen

Skollagen säger att skolan skall sätta in resurser möta alla de särskilda behov som elever med funktionsnedsättningar kan ha.

Socialtjänstlagen

Socialtjänstlagen säkerställer att personer med fysisk, psykisk eller annan funktionsnedsättning får det stöd som krävs för att de skall kunna delta i samhällslivet på lika villkor som andra.

Språklagen

Språklagen stärker den språkliga mångfalden: de fem nationella minoritetsspråken liksom teckenspråk.

Storbritannien

Den brittiska lagstiftningen som berör personer med funktionsnedsättning inom turismområdet täcks primärt av en lag:

Jämlikhetslagen 2010: Jämlikhetslagen från 2010 syftar till att skydda personer med funktionsnedsättning och förebygga diskriminering.

Den tillhandahåller lagliga rättigheter för personer med funktionsnedsättning inom:

- arbetslivet
- utbildning
- tillgåmng till varor, tjänster och service inklusive större privata anläggning och landbaserade transporttjänster.
- Köpa och hyra mark och fastigheter
- Offentliga aktörers funktionssätt, exempelvis utfärdande av licenser.

Jämlikhetslagen ger också människor rätten att inte blir diskriminerad eller trakasserad på grund av en relation med en person med funktionsnedsättning. Detta kan appliceras på vårdare eller föräldrar till en person med funktionsnedsättning. Till detta, får inte personer diskrimineras eller trakasseras för att de felaktigt uppfattas som funktionsnedsatta.

Tack

Tack till alla partners och alla som medverkat i detta projekt, som gjort framtagandet av denna manual möjlig.

Enskilda medarbetare

Teresa Skalska PhD.

Lilian Müller

Glen Walker MA FCIPD

Partnerorganisationer

Foundation Institute for Regional Development

Co-operation Fund Foundation

Fundacja
FUNDUSZ WSPÓŁPRACY

European Network for Accessible Tourism ENAT

Action for Blind People

Action for blind people
Part of RNIB Group

Access Sweden, Sweden

Medverkande

Askersunds kommun, Sverige
http://www.askersund.se

Askersunds skärgårdstrafik, Sverige
http://www.wettervik.se

Vasamuséet, Stockholm, Sverige
http://www.vasamuseet.se

The Calvert Trust, Storbritannien
http://www.calvert-trust.org.uk/home/home

The Eden Project, Storbritannien
http://www.edenproject.com

Totnes Rare Breeds Farm, Storbritannien
http://www.totnesrarebreeds.co.uk

The Copernicus Science Centre, Warsawa, Polen
http://www.kopernik.org.pl

The Museum of the History of Polish Jews, Warsawa, Polen
http://polin.pl/en