

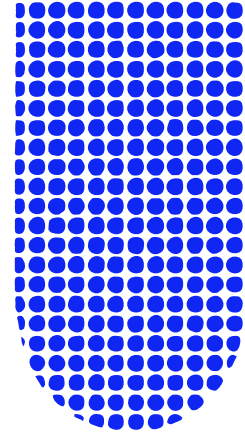
#VISITZAGREBCOUNTY

Politika i standardi pristupačnosti u Zagrebačkoj županiji – priručnik

Nerijetko od raznih subjekata i dionika izravno i nešto manje izravno povezanih s turističkim sektorom slušamo paušalne izjave o velikoj važnosti pristupačnog turizma za osobe s invaliditetom, kako u našoj zemlji tako u svijetu općenito.

Međutim, premisa od koje se u takvim promišljanjima gotovo uvijek polazi najčešće je promašena i posljedično ograničavajuća. Ovaj prividno svima razumljiv i prihvatljiv pojam krije mnoge zamke za one koji u tu tematiku ulaze površno i naprečac, stoga se vratimo korak unatrag radi pravilnog i preciznog utvrđivanja principa pristupačnog turizma kako bismo svi zajedno kontinuirano uživali u višestrukim koristima koje takav turizam uistinu pruža. Iako su osobe s invaliditetom odista primarna ciljana skupina pristupačnog turizma, temelj stvaranja svih prikladnih preduvjeta za njegov razvoj moraju biti sveobuhvatnost, uključivost, jednostavnost i održivost, a ne tek potencijalne i sporadične pogodnosti za turiste s invaliditetom.

Odmor po mjeri čovjeka!
www.visitzagrebcounty.hr



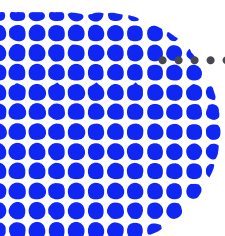
#VISITZAGREBCOUNTY

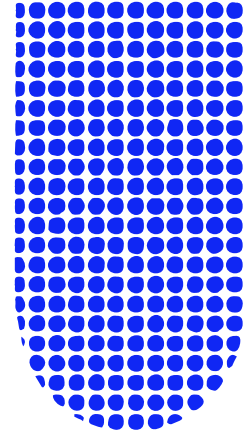
PRISTUPAČNI TURIZAM

Brojni su pristupi pristupačnom turizmu i njegove još brojnije definicije, no svaki bi pristupačni turizam trebao uključivati četiri istaknute sastavnice. Izostavi li se ijedna od njih, ne možemo govoriti o pravom pristupačnom turizmu, nego o drugim, usko specijaliziranim, krnjim ili nedostatnim oblicima turizma. Nasreću, takav je pristup već odavno prepoznala Svjetska turistička organizacija Ujedinjenih naroda koja pristupačni turizam određuje kao središnji element svakog odgovornog i održivog turizma, jednako kao i imperativ ljudskih prava i izuzetnu poslovnu priliku koja ne koristi samo osobama s invaliditetom nego baš svima.

Pojednostavljeno: Pristupačni turizam obuhvaća sve vrste turizma i istodobno je primjenjiv u svakoj od njih, a pritom mora imati jednostavnu primjenu i biti dugoročno isplativ. Prilično logično, zar ne? Zapravo i jest, osobito ako pravilno pristupimo problematici.

Odmor po mjeri čovjeka!
www.visitzagrebcounty.hr



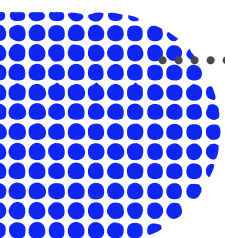


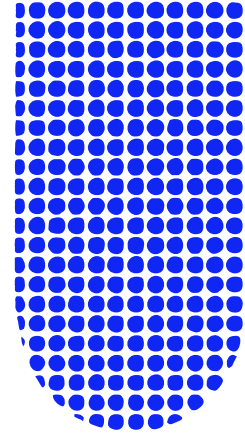
#VISITZAGREBCOUNTY

OBILJEŽJA PRISTUPAČNOG TURIZMA

Čak je 70 % svih vrsta invaliditeta nevidljivo ili teško zamjetno. Osobe s invaliditetom čine najmanje 15 % ukupne svjetske populacije, odnosno 1,2 milijarde ljudi. Barem 30 % osoba s invaliditetom redovito putuje i putovanja im najčešće ne ovise o sezonalnosti. Takvi se turisti, ako su zadovoljni, vrlo često vraćaju na provjerena pristupačna odredišta, u pravilu troše više zbog objektivnih otegotnih okolnosti i gotovo uvijek putuju u pratnji barem jedne do dvije osobe. Uzmemo li u obzir najvažnije čimbenike, dolazimo do golemog tržišta od 360 milijuna turista s invaliditetom, koje se s njihovim pratiocima utrostručuje do milijardu potencijalnih turista. Brojka je to koju nijedna ozbiljnija turistička zemlja zasigurno ne bi smjela previdjeti ni zanemariti, osobito zato što svi ti turisti nerijetko izbjegavaju velike gužve na vrhuncu sezone i time postaju još zanimljivija ciljana skupina za sve koji se bave turizmom.

Odmor po mjeri čovjeka!
www.visitzagrebcounty.hr





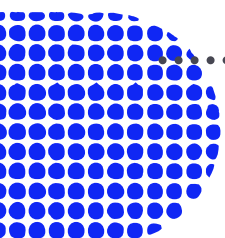
#VISITZAGREBCOUNTY

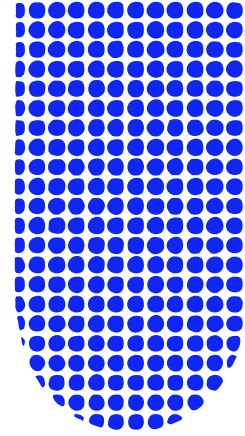
OBILJEŽJA PRISTUPAČNOG TURIZMA

Pristupačni turizam možemo zvati i nad nišom jer obuhvaća zdravstveni, socijalni, kulturni, pustolovni, vjerski, ruralni, gastro i sve druge oblike turizma. Svi navedeni i navedeni oblici turizma ne bi se smjeli nazivati pristupačnima ako ne potiču sveobuhvatnost pristupačnih usluga i sadržaja, ako ne vode računa o raznolikim potrebama za pristupačnošću svih potencijalnih gostiju i ako ne postoji prava vizija održivog razvoja i dobiti. Jedni od onih dionika u turizmu koji su to odavno prepoznali jesu Scandic Hoels, vrlo uspješni švedski lanac hotela s 280 objekata i 58 tisuća smještajnih jedinica, koji svoje standarde pristupačnosti razrađuju u čak 159 točaka i primjenjuju ih u šest zemalja!

Njihov sustavan i detaljan pristup pristupačnom turizmu zorno pokazuje koliko je pristupačnost ponajprije način promišljanja, životni stav i stil, pokazatelj osviještenosti i educiranosti, izraz empatije i solidarnosti, pa tek onda razumna izrada ili prilagodba prilaza, objekata i vozila.

Odmor po mjeri čovjeka!
www.visitzagrebcounty.hr





#VISITZAGREBCOUNTY

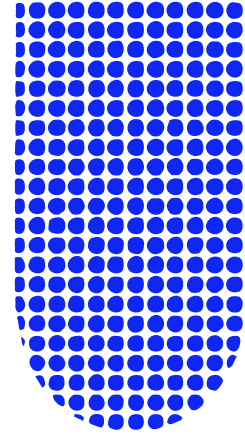
OBILJEŽJA PRISTUPAČNOG TURIZMA

Kao što obično navode u spomenutom lancu hotela... Zašto svi gosti ne bi mogli uživati u svim uslugama i sadržajima koje im hotel pruža?

Zašto svi gosti ne bi mogli u ležećem položaju podignuti uzglavlje električnog kreveta i lakše uživati u čitanju? Zašto svi gosti ne bi mogli dosegnuti niže postavljenu vješalicu, prekidač za svjetlo ili špijunku na vratima? Zašto svi gosti ne bi mogli dohvatiti daljinski upravljač ili telefon prikladno odložen na noćnom ormariću? Zašto svi gosti u neprilici ne bi mogli pravodobno pozvati pomoć osoblja u slučaju pada, požara ili neke druge opasnosti?

Jedna je od temeljnih zadaća pristupačnog turizma upravo postavljanje retoričkih, poticajnih pitanja o kojima rijetko tko razmišlja, no gotovo svi intuitivno znaju odgovore na njih. S obzirom na to, u suvremenom i održivom turizmu nema opravdanih razloga da svi gosti ne bi mogli uživati u svim pogodnostima koje plaćaju.

Odmor po mjeri čovjeka!
www.visitzagrebcounty.hr



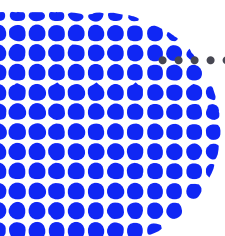
#VISITZAGREBCOUNTY

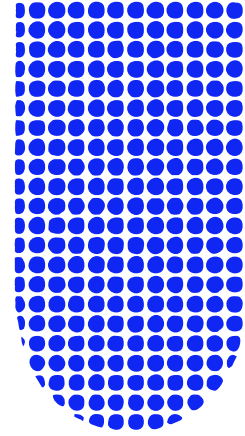
OBILJEŽJA PRISTUPAČNOG TURIZMA

Usto treba reći da je pristupačni turizam posebice važan i za stariju populaciju (najveću sekundarnu ciljanu skupinu), za obitelji s djecom u kolicima i uopće manjom djecom, za privremeno onesposobljene, za pretile osobe i osobe s prekomjernom težinom, za osobe s posebnim zdravstvenim, prehrambenim ili sličnim potrebama, kao i za mnoge druge, to jest za sve one koji iz bilo kojih razloga imaju izraženiju potrebu za pristupačnošću.

Zaključno: Osobe s invaliditetom neosporno su i primarna izvorna i primarna ciljana skupina pristupačnog turizma, na kojoj sve počiva i koja je krajnje mjerilo prave pristupačnosti, no nipošto ne smijemo zaboraviti da pristupačni turizam nije i ne smije biti turizam isključivo za osobe s invaliditetom i njihove obitelji, nego da mu je ključna svrha da bude turizam za sve! Jedino takvim pristupom pristupačni turizam može uistinu biti održiv, pa valja neumorno i u svakoj prilici ustrajati u isticanju te činjenice.

Odmor po mjeri čovjeka!
www.visitzagrebcounty.hr



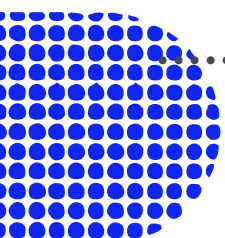


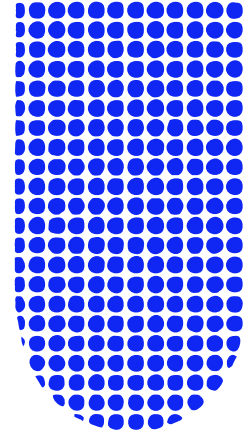
#VISITZAGREBCOUNTY

OBILJEŽJA PRISTUPAČNOG TURIZMA

1. Turist koji do svog odredišta, na njemu ili pri povratku s njega nailazi na bilo kakve zapreke koje mu on mogućavaju slobodno i sigurno kretanje od bilo koje točke A do bilo koje točke B ne može se nadati ni pristupačnom prijevozu, a kamoli cjelovitom pristupačnom turizmu.
2. Turist koji bez ikakvih problema može doći do svog odredišta i ondje ima potrebu za potpuno pristupačnom hotelskom sobom, no u kupaonici ima pragove ili kadu kojoj ne može pristupiti, nema prilike uživati u pogodnostima pristupačnog smještaja, pa tako ni cjelovitog pristupačnog turizma.
3. Turist koji ima potpuno pristupačnu hotelsku sobu na svom odredištu, no ne može pristupiti bazenu, sauni, restoranu ili kavani, također nije ni izbliza sudionik pristupačnog turizma jer nema svu pristupačnost usluga i sadržaja u sklopu pristupačnog smještaja, a time ni cjelovito iskustvo pristupačnog turizma.

Odmor po mjeri čovjeka!
www.visitzagrebcounty.hr



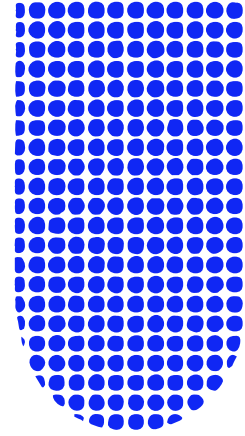


#VISITZAGREBCOUNTY

OBILJEŽJA PRISTUPAČNOG TURIZMA

4. Turist koji ima sve navedene sastavnice pristupačnog prijevoza i smještaja, kao i usluga i sadržaja u sklopu smještaja, no pri posjetu gradskom muzeju, galeriji, arheološkom nalazištu, koncertnoj ili sportskoj dvorani ne može nesmetano koristiti zahode, pristupiti svim izlošcima ili lakoćom promatrati predstave i natjecanja, nema pristupačne usluge i sadržaje na odredištu, stoga i dalje nema govora o cjelovitom pristupačnom turizmu.
5. Turist koji ima potrebu za pristupačnim turizmom i ima osigurane sve navedene sastavnice pristupačnog prijevoza i smještaja, kao i svu potrebnu pristupačnost usluga i sadržaja na odredištu, no njegov vozač, turistički vodič, recepcionar, sobar, kuhar, konobar, kustos, portir ili bilo koji drugi pružatelj turističkih usluga ne zna kako mu prikladno pristupiti, nema potpuno i ugodno iskustvo pristupačnog turizma niti može do kraja uživati u njemu.
6. Turist koji ima sve dosad navedene sastavnice pristupačnog turizma zapravo je samo jedno: uvažavan i zadovoljan klijent.

Odmor po mjeri čovjeka!
www.visitzagrebcounty.hr



#VISITZAGREBCOUNTY

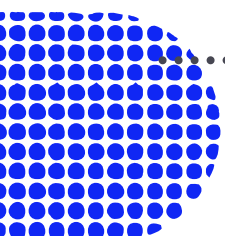
OBILJEŽJA PRISTUPAČNOG TURIZMA

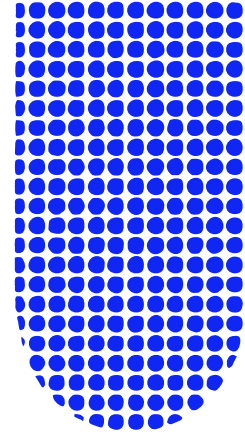
Postoje brojne razlike unutar kategorija i potkategorija invaliditeta, kao i određene posebnosti u zahtjevima razumne prilagodbe, stoga se educirajte o osnovnim vrstama invaliditeta i doznajte što više o potrebama za pristupačnošću vaših potencijalnih gostiju.

Dakle, budite upućen, spreman i zainteresiran pružatelj usluga i dobar poslovni čovjek, koji na pristupačni turizam prije svega gleda kao na izvrsnu poslovnu priliku, a ne kao na nametnutu obvezu ili velikodušan čin milosrđa.

Znajte i to da se pristupačnost kod nekih ciljanih skupina može znatno lakše i povoljnije provesti nego kod drugih. Primjerice, prilagodba za osobe sa senzornim oštećenjima često je vrlo jednostavna i ne zahtijeva veća ulaganja, no brojni dionici turizma zaboravljaju upravo na takvu vrstu razumne prilagodbe.

Odmor po mjeri čovjeka!
www.visitzagrebcounty.hr



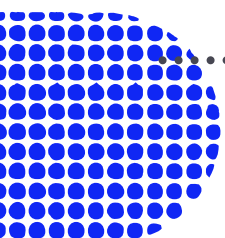


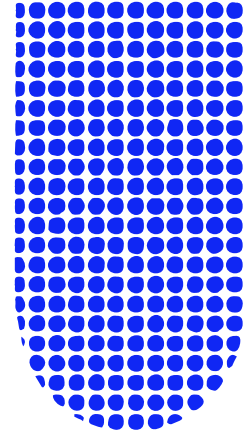
#VISITZAGREBCOUNTY

NAJVEĆE CILJNE SKUPINE

- osobe u invalidskim kolicima
- osobe s tjelesnim oštećenjima
- osobe s oštećenjima vida
- osobe s oštećenjima sluha
- osobe s višestrukim oštećenjima
- osobe s kognitivnim, neurorazvojnim i intelektualnim teškoćama
- osobe s psihičkim teškoćama i poremećajima ponašanja
- osobe s organskim i psihosomatskim smetnjama
- osobe s privremenim invaliditetom
- osobe s prekomjernom težinom i pretilošću
- osobe starije životne dobi i umirovljenici
- obitelji s malom djecom (osobito u kolicima)...

Odmor po mjeri čovjeka!
www.visitzagrebcounty.hr

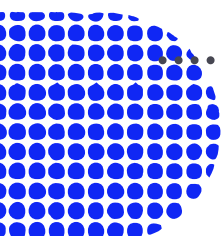




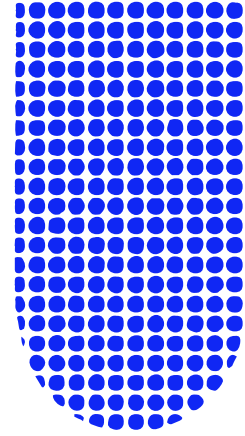
#VISITZAGREBCOUNTY

PRAVILAN PRISTUP GOSTIMA S INVALIDITETOM

- educirajte se o potrebama svojih gostiju i upoznajte se s pravilnom terminologijom
- promišljajte, ne uzimajte stvari zdravo za gotovo i ništa ne prepuštajte slučaju
- budite spremni na kompromise i improvizaciju na svakom koraku zbog otegotnih okolnosti
- pribjegavajte jednostavnim i povoljnim rješenjima razumne prilagodbe
- nastojite osigurati da vas se uvijek dobro vidi i čuje
- ne zaboravite da svi gosti s invaliditetom ne trebaju iste stvari, čak i kad imaju isti invaliditet
- pristupajte svakom gostu individualno i ne uspoređujte nikoga s rođacima, prijateljima ili poznanicima u sličnom stanju
- ne obraćajte se pratiocima ako je poruka upućena gostu s invaliditetom
- opustite se i ne pretjerujte ni s ozbiljnošću ni sa šalama
- izbjegavajte stereotipe, laskanja i sažalijevanja pod svaku cijenu



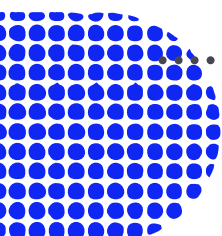
Odmor po mjeri čovjeka!
www.visitzagrebcounty.hr



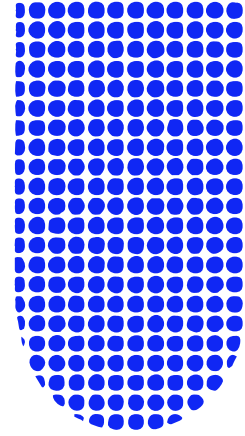
#VISITZAGREBCOUNTY

PRAVILAN PRISTUP GOSTIMA S INVALIDITETOM

- educirajte se o potrebama svojih gostiju i upoznajte se s pravilnom terminologijom
- promišljajte, ne uzimajte stvari zdravo za gotovo i ništa ne prepuštajte slučaju
- budite spremni na kompromise i improvizaciju na svakom koraku zbog otegotnih okolnosti
- pribjegavajte jednostavnim i povoljnim rješenjima razumne prilagodbe
- nastojite osigurati da vas se uvijek dobro vidi i čuje
- ne zaboravite da svi gosti s invaliditetom ne trebaju iste stvari, čak i kad imaju isti invaliditet
- pristupajte svakom gostu individualno i ne uspoređujte nikoga s rođacima, prijateljima ili poznanicima u sličnom stanju
- ne obraćajte se pratiocima ako je poruka upućena gostu s invaliditetom
- opustite se i ne pretjerujte ni s ozbiljnošću ni sa šalama
- izbjegavajte stereotipe, laskanja i sažalijevanja pod svaku cijenu



Odmor po mjeri čovjeka!
www.visitzagrebcounty.hr

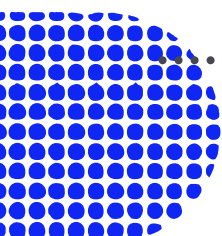


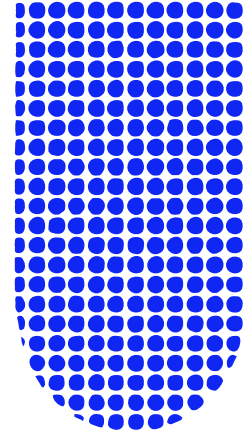
#VISITZAGREBCOUNTY

PRAVILAN PRISTUP GOSTIMA S INVALIDITETOM

- ne ustručavajte se koristiti uobičajene riječi i fraze, poput glagola "hodati", "trčati", "vidjeti", "gledati", "čuti", "slušati" i sličnih
- ne ispitujte goste i ne propitkujte ih o njihovom invaliditetu
- nemojte previše ispitivati o pomagalicama kojima se gosti s invaliditetom služe
- nemojte pomicati ni dodirivati kolica, štake ili bilo koje drugo pomagalo bez dopuštenja
- obavijestite goste o svim dostupnim pomagalicama na mjestu održavanja
- ne docirajte, ne podilazite i ne preispitujte odluke gostiju ni u kojem slučaju
- diskretno ponudite pomoć, no pritom nipošto ne navaljujte i ne dosađujte
- nastojite stalno održavati ravnotežu između potreba skupina i pojedinaca
- zadržite autoritet i nemojte gubiti prisebnost ni u kakvim izazovnim okolnostima
- ne zazirite od konstruktivnih kritika, nego ih iskoristite za osobno usavršavanje
- nastojite udovoljiti razumnim molbama i zahtjevima.

Odmor po mjeri čovjeka!
www.visitzagrebcounty.hr





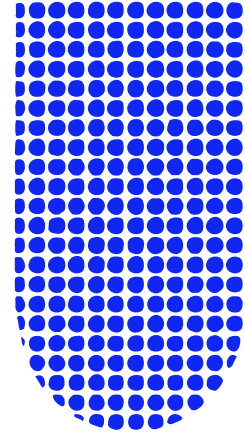
#VISITZAGREBCOUNTY

MOGUĆNOST RAZUMNE PRILAGODBE

Već je nekoliko puta istaknuto da je jedna od najzanimljivijih odlika pristupačnog turizma jednostavnost prilagodbe. Kako se vidi iz fotografija priloženih na kraju priručnika, mogućnosti razumne prilagodbe prostora nisu ograničene samo na raznorazne prilaze, zgrade i vozila. Dapače, što je prostor netaknutiji i u većem skladu s okolišem, to jest što ga prilagodba manje narušava ili zadire u njega, to je lakše postići da bude doista funkcionalan i pristupačan. To je obilježje pristupačnosti vrlo važno spomenuti jer nerijetko konzervatori ne daju pravu priliku pristupačnom turizmu da pokaže svoj puni potencijal upravo zbog straha, neznanja i izlika da će prilagodba prostora oštetiti zaštićena kulturna dobra velike povijesne i umjetničke vrijednosti. Slično je i s nacionalnim parkovima i parkovima prirode, za koje postoji uvriježeno mišljenje da bi bilo kakva prilagodba mogla narušiti sklad prirodnih bogatstava.

Dakako, kritičari prilagodbe u svrhu pristupačnosti zanemaruju ili ne žele prihvatiti činjenicu da se ona uvijek temelji na razumnosti, obzirnosti i nenametljivosti jer u protivnom gubi svoj smisao. Prilično je jasno da nitko, pa tako ni osobe s invaliditetom, neće moći uživati u kulturnoj ili prirodnoj baštini nekog odredišta ako se baština uništi i time obezvrijedi.

Odmor po mjeri čovjeka!
www.visitzagrebcounty.hr



#VISITZAGREBCOUNTY

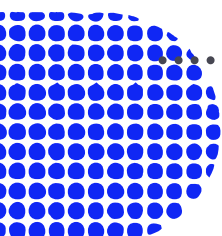
MOGUĆNOST RAZUMNE PRILAGODBE

Dakle, ako već imate dvije-tri stepenice na prilazu ili ulazu, premostite visinsku razliku prikladnom kosinom, koja može biti montažna ili pomična, drvena ili ukrašena, a ne nužno metalna ili zabetonirana tako da nagrđuje okolni prostor. Ako imate bungalove ili sjenice na svom imanju, drvenim stazama omogućite svima da se lakše kreću neravnim zemljanim puteljcima koji vode do njih, a ne da zapinju u blatu i da im ne mogu prići.

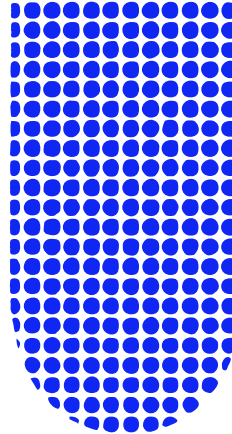
Ako radite u nacionalnom parku, poravnajte staze i prilaze vidikovcima i rasporedite taktilne pokazatelje, koje možete i sami izraditi od dostupnih biorazgradivih materijala, a ne da osobe u invalidskim kolicima čekaju svoje pratitelje na ulazu u park jer se nigdje drugdje ne mogu kretati, dok osobe s oštećenjima vida ne znaju hoće li svaki čas pasti niz strminu, u vodu ili rupu jer ne znaju gdje se točno nalaze.

Ako radite u lokalnoj turističkoj zajednici i vaše mjesto ima morsku ili riječnu plažu, postavite prilazne prostirače na pijesak i šljunak, a ne da osobe s poteškoćama u kretanju utonu u mekane površine i ne mogu prići vodi.

Dakako, kritičari prilagodbe u svrhu pristupačnosti zanemaruju ili ne žele prihvatiti činjenicu da se ona uvijek temelji na razumnosti, obzirnosti i nenametljivosti jer u protivnom gubi svoj smisao.



Odmor po mjeri čovjeka!
www.visitzagrebcounty.hr



#VISITZAGREBCOUNTY

MOGUĆNOST RAZUMNE PRILAGODBE

Ako radite u muzeju ili galeriji, trgovini ili suvenirnici, ne zaboravite da ne mogu svi jednako doživjeti izložena umjetnička djela ili kupiti željeni proizvod. Osim postavljanja prilaznih kosina, primijenite tehnološke inovacije koje su vam na raspolaganju da i vaši posjetitelji ili kupci sa senzornim oštećenjima mogu doživjeti sadržaje koje nudite kako ne bi nezainteresirano tamarali prostorom ili skutreno čamili u kutku.

Ako imate restoran ili neki drugi ugostiteljski objekt, vodite računa o tome da većina vaših stolova nije previsoka ili preniska, da svatko bez zapreka može prići baru i da svatko bez problema može obaviti nuždu, a ne da vam se gosti slučajno ozlijede, da ne mogu dosegnuti stol, naručiti i dohvatiti piće ili dostojanstveno pristupiti zahodu.

Odmor po mjeri čovjeka!
www.visitzagrebcounty.hr