

Kamil Kowalski

Turystyka osób ze szczególnymi potrzebami

Poradnik dla organizatorów
turystyki, biur podróży
i punktów informacji
turystycznej



Dostępność Plus

INTE
GRA
CJA

Turystyka osób ze szczególnymi potrzebami

Poradnik dla organizatorów
turystyki, biur podróży
i punktów informacji
turystycznej



Dostępność Plus



Turystyka osób ze szczególnymi potrzebami

Poradnik dla organizatorów turystyki, biur podróży
i punktów informacji turystycznej

Na zlecenie: Ministerstwa Funduszy i Polityki Regionalnej

Autor: Kamil Kowalski

Konsultacja: Polska Organizacja Turystyczna

Redakcja: Katarzyna Rzehak

Korekta: Małgorzata Golik-Kowalska

Zdjęcie na okładce: widok na Centrum Komunikacyjne
w Kielcach zrealizowane w ramach projektu „Rozwój
komunikacji publicznej w Kielcach”,
Fot. Olaf Sawajner || Grande Cru Sp. z o.o.

Warszawa 2023

Materiał jest współfinansowany ze środków Unii Europejskiej
z Europejskiego Funduszu Społecznego i w ramach projektu
POWR.02.19.00-00-PD01/19 „SUCCESSIBILITY zapewnienie
koordynacji rządowego programu Dostępność Plus”.



Spis treści

Spis treści.....	3
Wstęp.....	5
Osoby ze szczególnymi potrzebami.....	7
Kontakt z klientem i dostępna oferta.....	11
Dostępność punktów obsługi klienta	17
Transport osób ze szczególnymi potrzebami	19
Zakwaterowanie	23
Zwiedzanie i atrakcje	27

Wstęp

Podróż jest dziś jedną z najbardziej popularnych form spędzania wolnego czasu – podróżują wszyscy, w tym osoby z niepełnosprawnościami i starsze. Ten segment rośnie, bo trendy demograficzne wskazują na starzenie się społeczeństwa. Dlatego warto już teraz tworzyć ofertę turystyczną z dostępnością zapewnioną na wszystkich etapach podróży. Każdy krok w kierunku dostępności to inwestycja z pewnym i wielokrotnym zwrotem. Im wcześniej wejdziemy w nowe rozumienie świata, tym szybciej nasza marka zdobędzie bezcenny wyróżnik. Dziś usługa bez barier to po prostu podstawowy standard, cywilizacyjny i użytkowy.

Ta publikacja ma na celu przybliżenie podstawowych zasad turystyki dostępnej. To elementarz dostępności w podróży. Kierujemy ją do organizatorów turystyki, biur podróży i punktów informacji turystycznej, którym wskazujemy podstawowe elementy podróży wymagające rozwiązań dostępnych. Bierzemy tu pod uwagę osoby z trudnościami w poruszaniu się, trudnościami sensorycznymi, trudnościami związanymi z rozumieniem i odczuwaniem. Pokazujemy „kamienie milowe” drogi turysta-organizator: pierwszy kontakt i ofertę, sposób zgłaszania szczególnych potrzeb, dostępność strony internetowej, dostępność dokumentów (w tym standard WCAG), dostępność punktów obsługi klienta. Pokazujemy, jak zorganizować dostępny transport, zakwaterowanie, kontakt z rezydentem, zwiedzanie i atrakcje, jak przeszkolić przewodnika po atrakcjach turystycznych.

Osoby ze szczególnymi potrzebami

Foldery reklamowe biur podróży są pełne uśmiechniętych, szczęśliwych, młodych i sprawnych osób. Rzeczywiście nie zawsze jest jednak zdjęciem z broszury. Czy zastanawiałeś się kiedyś, jak różni są Twoi klienci i czego mogą potrzebować w trakcie urlopu?

Według danych GUS 12,2% Polaków to osoby z niepełnosprawnościami¹. W 2021 r. osoby w wieku 60 lat i więcej stanowiły 25,7% populacji Polski. GUS szacuje, że w 2050 r. liczba ta osiągnie 40%².

Liczba osób z niepełnosprawnością rośnie wraz z wiekiem. Dziś osoby z niepełnosprawnością i starsze stanowią **ponad 30%** potencjalnych klientów organizatorów turystyki, biur podróży i punktów informacji turystycznej, a w ciągu niespełna 30 lat mogą stać się co drugim podróżnym, uczestnikiem wycieczki lub osobą szukającą informacji.

Szczególne potrzeby klientów nie wynikają wyłącznie z niepełnosprawności lub wieku. Ich przyczyny mogą być różne. Mogą być wrodzone, wynikać z wypadków, chorób (np. układu krążenia lub nerwowego), czy starzenia. Czasem powodem może być po prostu sytuacja, w której się znajdujemy. Wiedzą to doskonale rodzice, którzy podróżują

¹ *Raport z wyników. Narodowy Spis Powszechny Ludności i Mieszkań 2011*, GUS, Warszawa 2011.

² E. Kamieńska-Gawryluk, D. Wyszowska, M. Gabińska, S. Romańska, *Sytuacja osób starszych w Polsce w 2021 r.*, s. 10, GUS Białystok 2022.

z dziećmi, ale również większość podróżnych spieszących się na samolot z ciężkimi walizkami. Trudności konkretnej osoby mogą wynikać z przyczyn wrodzonych lub nabytych, stałych lub tylko czasowych.

Czego potrzebują zatem osoby ze szczególnymi potrzebami?

Trudności w poruszaniu się

Osoby z trudnościami w poruszaniu się mogą korzystać z wózka, laski, kul, balkonika. Mogą łatwiej się męczyć, mieć trudności z pokonywaniem większych odległości lub wejściem po schodach.

Przyczyny takiego stanu rzeczy mogą być różne, na przykład:

- uszkodzenie lub osłabienie organizmu,
- schorzenia kardiologiczne,
- schorzenia neurologiczne,
- wiek (zarówno osoby starsze jak i dzieci),
- asystowanie osobie niesamodzielnej,
- ciężki lub nieporęczny bagaż.

Trudności sensoryczne

Trudności sensoryczne będą wiązały się utrudnieniami lub brakiem możliwości odbierania istotnych informacji. W konkretnych przypadkach niemożliwe może być odczytanie informacji wizualnej, usłyszenie istotnego komunikatu, rozmowa, a czasem nawet rozpoznanie otoczenia i wybranie właściwej lub bezpiecznej drogi.

Przykładami takich sytuacji może być:

- ograniczona ostrość widzenia,
- częściowa lub całkowita utrata wzroku,
- ograniczone rozpoznawanie kolorów,
- częściowa lub całkowita utrata słuchu³,
- szумы uszne,
- rozkojarzenie, zmęczenie lub stres,
- niezajomość lokalnego języka (częsta w przypadku zagranicznych wypraw).

Trudności związane z rozumieniem i odczuwaniem

Trudności w rozumieniu informacji lub określonych sytuacji mogą być spowodowane ograniczeniami sensorycznymi, ale mogą być też wynikiem wieku, uszkodzenia mózgu lub schorzeń psychicznych. Dla niektórych osób problem stanowią sytuacje stresowe lub miejsca, w których pojawia się zbyt dużo bodźców.

Pośród przyczyn takich trudności wyróżnić można:

- demencję lub starzenie się,
- młody wiek (dzieci inaczej postrzegają i rozumieją otoczenie),
- spektrum autyzmu,
- niepełnosprawność intelektualną,

³ Część wad słuchu może być częściowo rekompensowana dzięki aparatom słuchowym i urządzeniom wspomagającym słyszenie. Nie są one skuteczne w przypadku osób niesłyszących. Wśród nich są również osoby Głuche, dla których język polski jest językiem obcym. Posługują się one polskim językiem migowym.

- schorzenia psychiczne,
- rozkojarzenie, stres, zmęczenie,
- różnice kulturowe (różne rozumienie zachowania, znaków, norm społecznych).

Kontakt z klientem i dostępna oferta

Nawiązanie kontaktu z klientem to pierwszy krok na drodze do realizacji usługi turystycznej. Bez dostępu do oferty biura turystycznego, bez możliwości zadania pytań, rozmowy lub podpisania umowy, klient nie zakupi usługi.

Od tego, kim jest twój klient, ile ma lat, czy ma sprawny wzrok lub słuch, będzie zależało, w jaki sposób będzie mógł dotrzeć do informacji o twoich usługach. Pamiętaj: to informacja musi znaleźć klienta – nie odwrotnie.

Różne kanały kontaktu

Aby to zapewnić w przypadku osób o szczególnych potrzebach zadbaj o różne metody kontaktu z twoim biurem podróży lub punktem informacji turystycznej. Pamiętaj na przykład, że Głusi nie będą w stanie połączyć się telefonicznie lub skorzystać z infolinii. Dla osób niewidomych lub słabowidzących wyzwaniem będzie odczytanie informacji tekstowych i graficznych. Niektóre osoby mogą obawiać się korzystania z internetu lub zawierania umów w formie elektronicznej.

Zapewnij klientowi wybór! Wykorzystaj różne metody kontaktu z klientem:

- kontakt osobisty w punkcie obsługi klienta,
- telefon,
- SMS,
- komunikator internetowy – zapewniając jednocześnie połączenie za pośrednictwem tłumacza języka migowego umożliwisz kontakt Głuchym,

- e-mail,
- formularz kontaktowy w serwisie WWW,
- faks lub list – w niektórych sytuacjach, chociaż to już rzadko wykorzystywane metody.

Sposób zgłaszania szczególnych potrzeb

Każdy z twoich klientów może mieć swoje indywidualne potrzeby. Rodzice podróżujący z niemowlakiem mogą potrzebować wianienki, łóżeczka dla dziecka lub krzesła do karmienia. Dla osób w spektrum autyzmu istotny może być kameralny hotel lub pokój w cichym miejscu.

Osoby z niepełnosprawnością wzroku mogą potrzebować dodatkowych rozwiązań, żeby sprawnie komunikować się z rezydentem lub przewodnikiem, a także korzystać w pełni z dostępnych atrakcji. Rozwiązania takie jak audiodeskrypcja lub materiały dotykowe umożliwią im zwiedzanie.

Dla osób z niepełnosprawnością ruchu niezbędny może być specjalnie dostosowany transport lub specjalne miejsce w autobusie, pociągu lub samolocie, odpowiednio przygotowany pokój hotelowy i informacja o dostępności architektonicznej atrakcji turystycznych.

Zadbaj, żeby twoi klienci mogli zdobyć informacje na temat udogodnień, z których mogą korzystać. W trakcie podpisywania umowy zapewnij możliwość zgłoszenia tych potrzeb. Wprowadź w tym celu odpowiednie formularze, które mogą być dostępne np. w formie papierowej w punkcie obsługi klienta lub elektronicznej na stronie internetowej.

Dostępność strony internetowej

Internet przyspiesza dostęp do informacji, ułatwia porównywanie ofert i podpisywanie umów.

Dzięki programom odczytującym treści wyświetlane na ekranie, osoby z niepełnosprawnością wzroku mogą bez przeszkód korzystać z serwisów WWW. Nie będzie to jednak możliwe bez odpowiedniego przygotowania stron i właściwej redakcji treści. Brak odpowiednich rozwiązań w kodzie strony może także uniemożliwić korzystanie z niej osobom, które używają czytnika ekranu lub nie używają myszy lub klawiatury.

Zasady dotyczące dostępności stron WWW znajdziesz w standardach Web Content Accessibility Guidelines (WCAG). Aktualnie stosowana jest wersja 2.1 tego dokumentu. Za dostępne uważa się strony spełniające te standardy na poziomie min. AA.

Standardy znajdziesz na stronie: www.w3.org

Spełnienie standardu WCAG to nie wszystko. Pamiętaj o opisach alternatywnych do zdjęć⁴, napisach w filmach, tłumaczeniu na język migowy lub audiodeskrypcji⁵, bez których niektórzy klienci zostaną wykluczeni.

⁴ Opisy alternatywne – to teksty informujące o treściach prezentowanych na ilustracjach i zdjęciach umieszczanych na stronie WWW, niewidoczne w warstwie wizualnej, ale odtwarzane w trakcie korzystania z czytnika ekranu.

⁵ Audiodeskrypcja – tekstowy opis treści wizualnych, umożliwiający osobom niewidomym zapoznanie się na przykład z obrazem, filmem, architekturą.

Ważne jest również zadbanie o przejrzystość, użyteczność i czytelność treści. Pomóc w tym może dobre zaprojektowanie UX (user experience).

Na stronie internetowej powinieneś umieścić wszystkie istotne dla osób ze szczególnymi potrzebami informacje. Możesz je zebrać w jednej zakładce, razem z odpowiedziami na najważniejsze pytania. Wygodnym rozwiązaniem jest również umieszczenie na stronie linków do stron hoteli, atrakcji i lotnisk, na których twoi klienci będą mogli znaleźć niezbędne informacje na temat ich dostępności.

Przykład informacji dla osób z niepełnosprawnościami znajdziesz na stronie biura podróży www.itaka.pl, w zakładce podróż bez przeszkód.

Dostępność dokumentów

W kontakcie z klientem ważne jest przekazanie mu dokumentów takich jak oferta, umowa lub formularze.

Ich dostępność będzie wynikała przede wszystkim z objętości przygotowanych treści, ich czytelności i prostoty.

Dla każdego klienta przeczytanie ze zrozumieniem kilkudziesięciu stron umowy będzie wyzwaniem.

Dobrym rozwiązaniem jest zatem przygotowanie **wyciągu kluczowych informacji napisanego prostym językiem i przygotowanego w formacie odpowiednim dla danego klienta**. To pomoże mu lepiej zrozumieć zasady współpracy i prezentowaną ofertę. Oczywiście trzeba podkreślić, że z prawnego punktu widzenia obowiązujące są zawsze postanowienia umowy, ale taki skrót najważniejszych

informacji może być jednocześnie dobrą formą reklamy i zachętą do podpisania umowy.

Jeśli możesz, to przygotuj ten dokument w prostym języku. To spowoduje, że więcej osób chętniej go przeczyta. Dla seniorów, którzy niechętnie sięgają po długie dokumenty spisane drobnym drukiem, będzie to spore ułatwienie. Więcej informacji na temat prostego języka i metod jego zastosowania znajdziesz na stronie www.gov.pl/web/sluzbacywilna/prosty-jezyk.

Pamiętaj również, że dla osób niewidomych konieczne jest odpowiednie przygotowanie dokumentów w wersji elektronicznej do zapoznania się na komputerze lub innym urządzeniu. Dokumenty drukowane lub nieprawidłowo zapisane będą dla nich nieczytelne.

Informacje na temat podstaw tworzenia dostępnych dokumentów w edytorze MS Word znajdziesz na stronie www.gov.pl/web/dostepnosc-cyfrowa/jak-tworzyc-dostepne-dokumenty-tekstowe-w-edytorze-ms-word.

Dla osób Głuchych, posługujących się językiem migowym, język polski jest językiem obcym. Czytanie w nim, szczególnie skomplikowanych tekstów, może być dla tych osób bardzo trudne. Dobrze, jeśli w swoich usługach uwzględnisz rolę tłumacza języka migowego, który będzie mógł objaśnić wszystkie zawiłości oferty.

Korzystanie z tłumacza języka migowego jest dziś dużo łatwiejsze dzięki firmom, które świadczą usługi tłumaczenia online na język migowy. Takie rozwiązanie możesz wykorzystać w biurach obsługi klienta i punktach informacji turystycznej.

Połączenie z tłumaczem odbywa się np. za pomocą tabletu wyposażonego w kamerę, słuchawki i mikrofon. Możliwe jest również powiązanie tłumacza z komunikatorem internetowym dostępnym na stronie WWW biura.

Przykład wykorzystania tłumacza języka migowego online znajdziesz na stronie tpn.pl.

Dostępność punktów obsługi klienta

Konieczne zadbaj o dostępność architektoniczną swoich punktów obsługi klienta. Schody przed wejściem lub brak windy w budynku uniemożliwią skorzystanie z twoich usług osobom z niepełnosprawnością ruchu.

Jednym z rozwiązań może być uruchomienie biura w centrum handlowym. Obiekty tego typu najczęściej mają szerokie wejścia i drogi komunikacyjne, windy oraz toalety dla osób z niepełnosprawnościami.

W samym biurze zadbaj o odpowiednie parametry stanowisk obsługi i miejsca do siedzenia. Ważne są też detale, na przykład umieszczenie ulotek w zasięgu osoby poruszającej się na wózku.

Dla osób słabowidzących pomocne będzie wyraźne oznaczenie szklanych przegród, czy różniący się od otoczenia kolor mebli.

Komfort osób słabosłyszących i starszych możesz podnieść obsługując ich w wydzielonym pomieszczeniu, w którym jest ciszej. Dla osób korzystających z aparatów słuchowych możesz zapewnić system wspomagania słuchu, na przykład pętlę indukcyjną. Osobom Głuchym rozmowę z pracownikiem biura ułatwi natomiast tłumacz języka migowego online.

Więcej informacji na temat dostępności punktów obsługi klienta i architektury znajdziesz w publikacjach takich jak:

- [Włącznik. Projektowanie bez barier,](#)
- [Standardy dostępności budynków dla osób z niepełnosprawnościami.](#)

Transport osób ze szczególnymi potrzebami

Transport podróżnych wiąże się z szeregiem uciążliwości, między innymi przenoszeniem ciężkich bagaży, szukaniem stanowisk odprawy i miejsc odlotu na lotnisku, peronów na stacji kolejowej lub dworcu autobusowym. Z innego rodzaju trudnościami będzie wiązał się transport osób poruszających się na wózku.

Pamiętaj, żeby poinformować klienta:

- z jakich opcji transportu może skorzystać,
- w jaki sposób zapewniono dostępność danego środka transportu,
- jak będzie wyglądała jego podróż,
- jak wygląda podróż z psem asystującym,
- gdzie powinien zgłosić się, żeby uzyskać asystę.

Jeśli twoim klientem jest osoba poruszająca się na wózku, nie zapomnij o tym fakcie powiadomić przewoźnika, żeby mógł odpowiednio zorganizować podróż.

Twoi pracownicy w miejscu rozpoczęcia podróży oraz w miejscu docelowym powinni zadbać o wsparcie osób ze szczególnymi potrzebami, dla których droga może być znacznie trudniejsza i bardziej uciążliwa niż dla pozostałych podróżnych.

Poniżej zebraliśmy najważniejsze informacje na temat różnych rodzajów transportu.

Autokar

Większość autokarów nie jest dostosowana do przewozu osób poruszających się na wózku. Często wózek jest po prostu pakowany do luku bagażowego, a pasażer wnoszony do środka. Takie rozwiązanie nie jest ani komfortowe, ani w pełni bezpieczne.

Aby umożliwić transport osób poruszających się na wózku, poszukaj w ofercie przewoźników autokarów z zainstalowanym podnośnikiem i specjalnym miejscem dla osób poruszających się na wózku.

Autokary dostosowane do przewozu osób z niepełnosprawnościami możesz na przykład wybrać spośród oferty przedsiębiorstw:

- [trans-nika](#)
- [raftrans](#)
- [flixbus](#)

Możesz też zorganizować alternatywny transport dla tych osób, wykorzystując odpowiednio dostosowany bus.

Kolej

Upewnij się, czy na trasie, z której będą korzystać twoi klienci, są dostępne pociągi z miejscami dla osób z niepełnosprawnością.

Pamiętaj, że w pociągu zazwyczaj znajduje się tylko kilka miejsc dla osób poruszających się na wózku.

Przewoźnicy kolejowi mają obowiązek zapewnienia asysty na dworcu oraz w pociągu. Zgodnie z przepisami obowiązującymi

w Unii Europejskiej potrzeba asysty powinna być zgłaszana przynajmniej 36 godzin przed podróżą, ale niektórzy przewoźnicy w Polsce skracają ten czas do 24 godzin.

Więcej informacji na temat asysty znajdziesz na stronach WWW:

- [PKP S.A.](#)
- [PKP Intercity](#)

Nie wszystkie dworce kolejowe są dostosowane architektonicznie. Planując trasę sprawdź dostępność dworców, z których będą korzystać twoi klienci.

Samolot

Transport osób ze szczególnymi potrzebami w ruchu lotniczym jest szczegółowo uregulowany międzynarodowymi konwencjami.

Na każdym lotnisku w pobliżu wejścia znajdują się punkty SOS. Zapewniana jest asysta oraz wózki dla każdego, kto będzie chciał z nich skorzystać. Lotniska są również wyposażone w urządzenia umożliwiające dostanie się na pokład samolotu.

W samolocie osoba z niepełnosprawnością ruchu jest przesadzana na fotel, a wózek trafia najczęściej do luku bagażowego. Pasażer może sam zdecydować, czy na swoim wózku dotrze pod drzwi samolotu, czy nada go wcześniej razem z bagażem. W drugim przypadku przesiada się na wózek lotniskowy.

Na pokładzie samolotu nie ma zazwyczaj toalety dostosowanej do potrzeb osób z niepełnosprawnością. Powinieneś o tym poinformować klientów, którzy mogą jej potrzebować.

Więcej informacji na temat asysty znajdziesz na stronach przewoźników lub lotnisk, np.:

- [LOT](#)
- [Lotnisko Chopina w Warszawie](#)

Pamiętaj też o transferze pomiędzy lotniskiem a hotelem. Jeżeli twoim klientem jest osoba poruszająca się na wózku, zadбай, żeby autokar lub bus był dostosowany do jej przewozu.

Wypożyczenie samochodu

Niektóre z firm oferujących wynajem samochodów mają w swojej ofercie samochody dostosowane dla osób z niepełnosprawnością ruchu. Oferta taka jest jednak najczęściej ograniczona wyłącznie do wybranych krajów.

Jeżeli oferujesz samochody na wynajem, sprawdź, czy w miejscu docelowym podróży będzie możliwe wypożyczenie dostosowanego samochodu.

Zakwaterowanie

Dostępność hoteli

Przygotowując ofertę sprawdź, które hotele oferują pokoje dostosowane dla osób z niepełnosprawnościami. Pamiętaj, że jakość dostosowania hoteli bywa różna.

Sprawdź dokładnie, jak duże są dostosowane pokoje i jakie rozwiązania w nich zastosowano. Szczególną uwagę zwróć na sposób dostosowania łazienki⁶.

Dowiedz się, czy usługi oferowane w hotelu, takie jak basen, siłownia, restauracja, są dostosowane do potrzeb osób z niepełnosprawnością.

Sprawdź również, jakie dodatkowe usługi lub rozwiązania hotel oferuje osobom z niepełnosprawnością.

Organizacja hotelu dla większej grupy osób poruszających się na wózku może być wyzwaniem i często będzie wymagała zakwaterowania tych osób w różnych hotelach.

Podstawowe wymagania w zakresie dostępności hoteli określają przepisy. Nie są w nich jednak poruszane wszystkie istotne aspekty dostępności tego typu obiektów.

⁶ Sposób dostosowania hoteli może różnić się w poszczególnych krajach. Na przykład w Polsce przepisy wymagają tylko jednego dostosowanego pokoju na każde 100 pokoi. Niektóre normy międzynarodowe mówią o cztero-pięciokrotnie większej liczbie.

Wymagania prawne dotyczące dostępności hoteli w Polsce znajdziesz w:

- [Załączniku 8 do Rozporządzenia Ministra Gospodarki i Pracy w sprawie obiektów hotelarskich i innych obiektów, w których są świadczone usługi hotelarskie,](#)
- [Rozporządzeniu Ministra Infrastruktury w sprawie warunków technicznych, jakim powinny odpowiadać budynki i ich usytuowanie.](#)

Więcej informacji na temat dostępności architektonicznej, w tym pokoi hotelowych, znajdziesz w normie [ISO 21542:2021](#).

Wyszukiwarkę miejsc noclegowych dostosowanych do potrzeb osób z niepełnosprawnościami znajdziesz na przykład na stronie [noclegibezbarier.pl](#).

Kontakt z rezydentem

Najczęściej stosowaną metodą kontaktu z rezydentem jest telefon lub wyznaczone terminy spotkań w określonym miejscu.

Dla niektórych osób, na przykład z niepełnosprawnością słuchu, kontakt telefoniczny może być niemożliwy. Zadbaj o inne możliwości, między innymi sms, komunikator, e-mail. Rezydent powinien dysponować informacją, którzy klienci wymagają innego kontaktu niż telefoniczny.

Dla osób z niepełnosprawnością ruchu lub starszych przemieszczenie się do innego hotelu na spotkanie z rezydentem może być uciążliwe. Spotkania zaplanuj tak, żeby osoby ze szczególnymi potrzebami mogły spotkać się z rezydentem w swoim hotelu.

Nietypowe formy zakwaterowania

Nie wszystkie formy turystyki związane są z zakwaterowaniem w hotelu połączonym z plażowaniem lub zwiedzaniem.

W niektórych sytuacjach miejscem docelowym może być na przykład agroturystyka lub kamping.

W Polsce w obiektach hotelarskich, w których liczba pokoi nie przekracza 50, nie musi być pokoi dostosowanych dla osób z niepełnosprawnościami. Stąd w małych obiektach trudniej może być znaleźć ofertę odpowiednio dostosowanych miejsc.

W agroturystyce oraz na kampingach musisz zwrócić większą uwagę na dostępność otoczenia, rodzaj nawierzchni, dostępność wspólnych toalet i pryszniców. Dostarcz swoim klientom szczegółowe informacje na temat dostępności obiektów, żeby samodzielnie mogli podjąć decyzję, czy dane miejsce jest dla nich odpowiednie.

Zwiedzanie i atrakcje

Klienci biura podróży lub punktu informacji turystycznej mogą być zainteresowani zwiedzaniem miasta, zabytkowych obiektów lub muzeów, odwiedzinami w restauracjach i innych miejscach. Sprawdź, czy trasy, szlaki turystyczne i wybrane miejsce są dostosowane do potrzeb osób z niepełnosprawnością. Dzięki temu unikniesz trudnych sytuacji, w których część grupy nie będzie mogła skorzystać z niektórych atrakcji. Zaplanuj odpowiednio czas. W niektórych obiektach poruszanie się na wózku wymaga pokonania dłuższej drogi.

Dowiedz się także, z jakich rozwiązań mogą korzystać osoby z niepełnosprawnością wzroku lub słuchu oraz w jaki sposób uzyskać do nich dostęp.

Przykładami takich rozwiązań dla osób z niepełnosprawnością wzroku mogą być:

- audiodeskrypcja,
- tyflografika⁷,
- inne materiały dotykowe,
- makiety,
- możliwość dotykania wybranych elementów wystawy,
- opisy z powiększoną czcionką.

⁷ Tyflografika – to forma prezentacji grafiki w formie wypukłej, możliwej do odczytania za pomocą dotyku. Jest ona wykorzystywana między innymi do prezentowania osobom niewidomym grafiki, dzieł sztuki, planów budynków.

Przykładami takich rozwiązań dla osób z niepełnosprawnością słuchu mogą być:

- wideoprzewodniki z tłumaczeniem na język migowy,
- audioprzewodniki z pętlą indukcyjną.

Możesz również sprawdzić, czy w odwiedzanym obiekcie znajdują się:

- pokoje rodzica z dzieckiem,
- przewijaki dla dzieci,
- komfortki (ang. changing place),
- pokoje wyciszenia (np. dla osób ze spektrum autyzmu),
- możliwość skorzystania z pomocy asystenta.

W Europie tego typu informacje często można znaleźć w serwisach internetowych konkretnych obiektów.

Przykłady takich informacji znajdziesz na przykład na stronach:

- Centrum Kultury Zamek w Poznaniu (ckzamek.pl),
- Muzeum Łazienki Królewskie (www.lazienki-krolewskie.pl); film na temat dostępności w Starej Oranżerii znajdziesz na [YouTube](https://www.youtube.com)),
- Muzeum Narodowego w Krakowie (mnk.pl),
- Muzeum Narodowego w Lublinie (zamek-lublin.pl),
- Kraków bez Barrier (krakow.pl/bezbarier),
- Louvre (www.louvre.fr),
- Disneylandu (www.disneylandparis.com),
- Polskiego Związku Niewidomych (pzn.org.pl),
- Stronach akcji programu Turystyka w mig (www.proto.pl).

Przewodnik

Jeżeli w trakcie zwiedzania zapewniasz przewodnika, rozważ możliwość wprowadzenia rozwiązań, które umożliwią otrzymanie przekazywanych przez niego informacji osobom z niepełnosprawnością wzroku lub słuchu.

Możesz na przykład przeszkolić swoich przewodników z prowadzenia audiodeskrypcji na żywo. W ten sposób będą w stanie opowiedzieć osobom niewidomym o tym, co jest widoczne dla pozostałych uczestników wycieczki.

Zasady przygotowania audiodeskrypcji znajdziesz w opracowaniu Fundacji Kultury Bez Barier [Audiodeskrypcja - zasady tworzenia](#).

Jeżeli stosujesz rozwiązania typu tour guide, możesz wyposażyć je w naszyjne pętle indukcyjne, dzięki którym osoby słabosłyszące korzystające z aparatów słuchowych będą lepiej rozumiały przewodnika.

Dla osób z niepełnosprawnością słuchu należy natomiast przygotować materiały w formie drukowanej lub elektronicznej (w aplikacji lub na stronie internetowej). Dla osób Głuchych natomiast możesz przygotować nagrania w języku migowym. Umieszczone obok tekstów lub nagrań zdjęcia ułatwią wybranie właściwego fragmentu narracji.

Inne atrakcje

Czy osoby z niepełnosprawnościami mogą korzystać z parków rozrywki, parków wodnych lub uczestniczyć w aktywnościach sportowych? To często pojawiające się wątpliwości.

W niektórych zagranicznych parkach rozrywki znajdziesz precyzyjne informacje o możliwości korzystania z poszczególnych atrakcji przez osoby z niepełnosprawnością ruchu, wzroku czy słuchu. W innych takie informacje można uzyskać dopiero na miejscu w biurze obsługi klienta. Postaraj się tego typu informacje uzyskać wcześniej, żeby ułatwić podjęcie twoim klientom właściwej decyzji.

Przy organizacji aktywności sportowych, szczególnie tych ekstremalnych, będziesz musiał uzyskać informacje od organizatora.

Pamiętaj jednak, że są firmy specjalizujące się w prowadzeniu aktywności dla osób z niepełnosprawnościami. Na przykład w Polsce na jeziorze Płotki w województwie wielkopolskim znajduje się rehabilitacyjna baza nurkowa przygotowana z myślą o tych osobach. Informacje na jej temat znajdziesz na stronie krokpokrokuhsa.pl.

Nie zakładaj z góry, że dana aktywność jest nieodpowiednia dla osób ze szczególnymi potrzebami. Spróbuj zastanowić się, jak umożliwić skorzystanie z niej i zapewnić bezpieczeństwo. Pozwól każdemu samodzielnie podjąć decyzję, czy chce skorzystać z atrakcji.

Przykłady tego typu działań znajdziesz na przykład na stronach:

- Fundacji Ładne Historie (ladnehistorie.pl),
- Profilu Szerpowie Nadziei na [Facebooku](#),
- Profilu Discover Silesia na [Facebooku](#).

