

Główne problemy wynikające z niedostosowania obiektów turystycznych do potrzeb osób z niepełnosprawnościami.

Wojciech Grabowski



Podlaska Regionalna
Organizacja Turystyczna



Ministerstwo
Rozwoju

Dofinansowano ze środków
Ministerstwa Rozwoju

Przemysł turystyczny jest jednym z najbardziej dynamicznie rozwijających się sektorów gospodarki światowej. Z roku na rok rośnie liczba turystów, a podróże traktowane są jako jeden z ważnych składników życia mieszkańców wielu krajów. Urlop i związany z nim wyjazd wakacyjny **powszechnie uznawane są za oczywiste prawo każdego człowieka do wypoczynku**. Tylko, że nie wszyscy mogą z tego przywileju korzystać...



Podlaska Regionalna
Organizacja Turystyczna



Ministerstwo
Rozwoju

Dofinansowano ze środków
Ministerstwa Rozwoju

Według szacunków **ok. 40 mln** mieszkańców Europy nie wyjeżdża na wakacje. Istotną część tej grupy stanowią osoby starsze i z **niepełnosprawnością**. Wyniki badań przeprowadzonych w ramach projektu DIADA* są dość zaskakujące, zwłaszcza w kontekście wieloletniej walki Unii Europejskiej z dyskryminacją osób z niepełnosprawnością i usilnych starań o ich integrację ze środowiskiem ludzi zdrowych.

DIADA – projekt o zasięgu europejskim, którego głównym było jest stworzenie oraz wdrożenie nowego systemu szkoleniowego dla całego przemysłu turystycznego przy **równoczesnym zaangażowaniu osób niepełnosprawnych. Podstawowym celem projektu, którego realizacja zakończyła się w grudniu 2007r., było szkolenie audytorów turystyki dostępnej, czyli profesjonalnych konsultantów dostarczających wyczerpujących i rzetelnych informacji o dostosowaniu obiektów turystycznych do potrzeb osób z niepełnosprawnością.*



Podlaska Regionalna
Organizacja Turystyczna



Ministerstwo
Rozwoju

Dofinansowano ze środków
Ministerstwa Rozwoju

Jednym z podstawowych warunków aktywnego włączenia osób z niepełnosprawnością w turystykę jest jej **całkowita dostępność**. Jednakże nawet w krajach, w których od dawna dostrzega się problemy tej części społeczeństwa (Szwecja, Niemcy, Wielka Brytania), występują bariery w podróżowaniu.

Do najważniejszych z nich zalicza się:

- ciągle jeszcze niewystarczający poziom dostosowania do potrzeb osób z niepełnosprawnością obiektów bazy turystycznej (sytuacja w tym zakresie jest w poszczególnych krajach UE bardzo zróżnicowana),
- brak wyczerpującej, a zarazem wiarygodnej informacji o dostępności środków komunikacji oraz elementów zagospodarowania turystycznego, które mogą sprostać oczekiwaniom i potrzebom turystów z niepełnosprawnością.



Podlaska Regionalna
Organizacja Turystyczna



Ministerstwo
Rozwoju

Dofinansowano ze środków
Ministerstwa Rozwoju

Zarówno względy społeczne (przeciwdziałanie wykluczeniu i alienacji osób z niepełnosprawnością), jaki ekonomiczne (potencjalne źródło znacznych dochodów) powinny skłonić sektor turystyczny do zwrócenia, większej niż dotychczas, uwagi na ten segment rynku. Niezbędny jest przy tym rozwój stosownej oferty produktowej, a także wdrożenie adekwatnych strategii komunikacyjnych, zaprojektowanych specjalnie pod kątem wymagań osób z niepełnosprawnością.*

**Tendencje ogólnoświatowe, także w Polsce, w poszczególnych samorządach wymuszają na usługodawcach konieczność dostosowania usług turystycznych i pakietów ofert dla osób z różnymi rodzajami niepełnosprawności. Przyjmując, że jest to tylko średnio ok. 20% populacji (ok. 14% osób z niepełnosprawnościami i ok. 6% osób opiekujących się i asystentów), należy stwierdzić, że jest to znacząca i ważna grupa „klientów” dla organizatorów turystyki, oraz wszystkich podmiotów świadczących usługi noclegowe, specjalistyczny transport oraz podmiotów udostępniających szeroko rozumiane atrakcje turystyczne (miasta, muzea, obiekty sakralne, trasy rowerowe, kajakowe itp.).*



Podlaska Regionalna
Organizacja Turystyczna



Ministerstwo
Rozwoju

Dofinansowano ze środków
Ministerstwa Rozwoju

Skuteczne podjęcie takiego wyzwania wymaga:

- odpowiedniego przeszkolenia pracowników branży turystycznej, m.in. w zakresie oceny dostępności bazy turystycznej,
- udzielania praktycznych informacji na ten temat (z uwzględnieniem określonych ograniczeń w komunikacji),
- przygotowywania imprez turystycznych dla osób z różnymi dysfunkcjami,
- stosowania właściwych standardów obsługi takich gości,
- budowania i dostosowywania obiektów turystycznych w myśl zasady projektowania uniwersalnego



Podlaska Regionalna
Organizacja Turystyczna



Ministerstwo
Rozwoju

Dofinansowano ze środków
Ministerstwa Rozwoju

Pojęcie niepełnosprawności

Istnieje problem z jednoznacznym sprecyzowaniem definicji niepełnosprawności, gdyż mają one różny charakter, różną genezę. Mogą być związane z procesem starzenia się społeczeństwa – ciągłym wydłużaniem okresu trwania życia. Przyczyną może być również rozwój przemysłu, komunikacji, postęp techniki, a tym samym zwiększona liczba wypadków. Dodatkowym czynnikiem może być niezdrowy tryb życia – brak ruchu, złe warunki pracy – czy choćby wady wrodzone. W zależności od powyższych przyczyn, niepełnosprawność może mieć różny charakter. Zatem wyjaśnienie zjawiska niepełnosprawności jest trudne, gdyż odzwierciedlane bywa w różnych płaszczyznach życia, jak m.in.: aspekt medyczny, społeczny, ekonomiczny, emocjonalno-psychologiczny czy prawny.



Podlaska Regionalna
Organizacja Turystyczna



Ministerstwo
Rozwoju

Dofinansowano ze środków
Ministerstwa Rozwoju

Pojęcie niepełnosprawności

Zgodnie z ideą Światowego Programu Działań na rzecz Osób Niepełnosprawnych oraz Standardowych Zasad Wyrównywania Szans Osób Niepełnosprawnych niepełnosprawność jest problemem ogólnospołecznym, a nie tylko problemem jednostki. **Poprzez dysfunkcję należy rozumieć relację zdrowia człowieka – z uwzględnieniem jego wieku, płci i wykształcenia – ze środowiskiem, w którym żyje.**

Zatem niepełnosprawność nie powinna być rozumiana tylko jako skutek choroby czy urazu. Jest ona przede wszystkim rezultatem barier, na jakie napotyka w społeczeństwie osoba z niepełnosprawnością.



Podlaska Regionalna
Organizacja Turystyczna



Ministerstwo
Rozwoju

Dofinansowano ze środków
Ministerstwa Rozwoju

Pojęcie niepełnosprawności

*„Osoba niepełnosprawna jest jednostką w pełni swych praw, znajdującą się w sytuacji upośledzającej ją, stworzonej przez bariery środowiskowe, ekonomiczne i społeczne, których nie może, tak jak inni ludzie, przezwyciężyć wskutek występujących w niej uszkodzeń”**

**definicja osoby z niepełnosprawnością przyjęta przez kraje Unii Europejskiej.*



Podlaska Regionalna
Organizacja Turystyczna



Ministerstwo
Rozwoju

Dofinansowano ze środków
Ministerstwa Rozwoju

Pojęcie niepełnosprawności

W Polsce definicja niepełnosprawności została zawarta w Karcie Praw Osób Niepełnosprawnych z dnia 1 sierpnia 1997 r. (MP z 13.08.1997 r., nr 50, poz. 475) i brzmi:

„Niepełnosprawne są osoby, których sprawność fizyczna, psychiczna lub umysłowa trwale lub okresowo utrudnia, ogranicza lub uniemożliwia życie codzienne, naukę, pracę oraz pełnienie ról społecznych, zgodnie z normami prawnymi i zwyczajowymi..„

Zbliżoną i obowiązującą w polskim prawodawstwie definicję podaje Ustawa z dnia 27 sierpnia 1997 r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych (DzU z 1997r., nr 123, poz. 776 z późn. zm.):

„Niepełnosprawnymi są osoby, których stan fizyczny, psychiczny lub umysłowy trwale lub okresowo utrudnia, ogranicza bądź uniemożliwia wypełnianie ról społecznych, a w szczególności zdolności do wykonywania pracy zawodowej, jeżeli uzyskały orzeczenie:

- 1) o zakwalifikowaniu przez organy orzekające do jednego z trzech stopni niepełnosprawności określonych w art. 3,*
- 2) o całkowitej lub częściowej niezdolności do pracy –na podstawie odrębnych przepisów lub*
- 3) o niepełnosprawności przed ukończeniem 16 roku życia.”*



Podlaska Regionalna
Organizacja Turystyczna



Ministerstwo
Rozwoju

Dofinansowano ze środków
Ministerstwa Rozwoju

Klasyfikacja osób z niepełnosprawnością

Stosowana na świecie i w Polsce różna klasyfikacja osób z niepełnosprawnością ma na celu lepsze zdefiniowanie ich problemu w świecie ludzi pełnosprawnych. Biorąc pod uwagę jedynie pewną część zachowań i cech, klasyfikacja pomaga realizować różne prawa osób z niepełnosprawnością, np. w zakresie opieki medycznej, edukacji, zatrudnienia, osłony socjalnej, udostępniania urządzeń turystycznych.



Podlaska Regionalna
Organizacja Turystyczna



Ministerstwo
Rozwoju

Dofinansowano ze środków
Ministerstwa Rozwoju

Klasyfikacja osób z niepełnosprawnością - rodzaje

Osoby z niepełnosprawnością można podzielić stosując różne kryteria. Na przykład pod względem kategorii/rodzaju niepełnosprawności, wśród których wyróżnia się:

- osoby z niepełnosprawnością sensoryczną (osoby niewidome, słabowidzące, niesłyszące, słabosłyszące);
- osoby z niepełnosprawnością fizyczną (uszkodzenia narządów ruchu, schorzenia narządów wewnętrznych);
- osoby z niepełnosprawnością psychiczną (upośledzenie umysłowe, niesprawność intelektualna, epilepsja, zaburzenia osobowości);
- osoby z niepełnosprawnością złożoną (więcej niż jedna niepełnosprawność).



Podlaska Regionalna
Organizacja Turystyczna



Ministerstwo
Rozwoju

Dofinansowano ze środków
Ministerstwa Rozwoju

Klasyfikacja osób z niepełnosprawnością - stopnie

Poza podziałem na rodzaj niepełnosprawności w Polsce wyodrębnia się także jej stopnie. Za podstawę przyjmuje się sprawność organizmu w zaspokajaniu podstawowych potrzeb życiowych bez pomocy innych osób (samoobsługa, poruszanie się, komunikowanie) oraz zdolność do zatrudnienia. *Ustawa o rehabilitacji społecznej...* wyróżnia trzy następujące grupy:

- Lekki stopień niepełnosprawności
- Umiarkowany stopień niepełnosprawności
- Znaczny stopień niepełnosprawności



Podlaska Regionalna
Organizacja Turystyczna



Ministerstwo
Rozwoju

Dofinansowano ze środków
Ministerstwa Rozwoju

Turystyka a niepełnosprawność

Zachodzący obecnie postęp techniczny, również w zakresie środków i urządzeń wspomagających (nawet w przypadku znacznej niepełnosprawności), zwiększa udział osób z niepełnosprawnością w życiu zawodowym, kulturowym i społecznym. **Turystyka zajęła ważne miejsce w ich życiu, będąc nie tylko źródłem rozrywki, relaksu, ale też szeroko pojętej rehabilitacji.** Podróżowanie, poznawanie świata, aktywny wypoczynek stały się bodźcem przyspieszającym i wspomagającym procesy odnowy, regeneracji i kompensacji niektórych funkcji uszkodzonego organizmu. Tym samym uprawianie turystyki korzystnie wpływa na ich psychikę oraz przeciwdziała niedoborowi ruchu, czyli hipokinezie.



Podlaska Regionalna
Organizacja Turystyczna



Ministerstwo
Rozwoju

Dofinansowano ze środków
Ministerstwa Rozwoju

Turystyka a niepełnosprawność

Turystyka pozwala na wspólne przebywanie wśród społeczeństwa, umożliwia nawiązywanie i utrzymanie kontaktów oraz przyjaźni, usuwając w ten sposób poczucie mniejszej wartości. Uprawianie turystyki przez osoby niepełnosprawne pozwala na sprawdzenie swoich możliwości i sił w różnych warunkach, a tym samym pokonanie własnych słabości i dążenie do coraz to nowych ambitnych celów.



Podlaska Regionalna
Organizacja Turystyczna



Ministerstwo
Rozwoju

Dofinansowano ze środków
Ministerstwa Rozwoju

Turystyka a niepełnosprawność

Biorąc pod uwagę dotychczasowe rozważania na temat niepełnosprawności, należy podkreślić, że turystyka jest tą dziedziną życia, która powinna odgrywać bardzo istotną rolę w przezwyciężaniu dyskryminacji osób z niepełnosprawnością. **Dlatego obiekty turystyczne powinny być szczególnie przystosowane do ogólnego użytkowania, tzn. pozbawione barier technicznych i społecznych.**



Podlaska Regionalna
Organizacja Turystyczna



Ministerstwo
Rozwoju

Dofinansowano ze środków
Ministerstwa Rozwoju

Zachowania turystyczne osób z niepełnosprawnością

Osoby z niepełnosprawnością, niezależnie od narodowości czy kraju zamieszkania, wykazują podobne potrzeby jak pozostała część społeczeństwa. Jedyna różnica polega na sposobie ich zaspokajania – dotyczy to również uczestnictwa w turystyce.



Podlaska Regionalna
Organizacja Turystyczna



Ministerstwo
Rozwoju

Dofinansowano ze środków
Ministerstwa Rozwoju

Bariery utrudniające udział osób z niepełnosprawnością w turystyce

Swobodne podróżowanie i przebywanie poza miejscem swojego zamieszkania jest ograniczone różnymi czynnikami, które w mniejszym stopniu bądź niemal w ogóle nie są odczuwane przez osoby nie dotknięte niepełnosprawnością. Czynniki te leżą po stronie otoczenia bądź po stronie samych osób niepełnosprawnych i są to np.:

- ograniczenia finansowe,
- ograniczenia architektoniczne i urbanistyczne,
- bariery społeczne,
- brak dostępu do informacji o możliwościach uprawiania turystyki



Podlaska Regionalna
Organizacja Turystyczna



Ministerstwo
Rozwoju

Dofinansowano ze środków
Ministerstwa Rozwoju

Uczestnictwo osób z niepełnosprawnością w wyjazdach turystycznych

Wymienione czynniki mają mniejsze znaczenie w krajach rozwiniętych, gdzie próby rozwiązania problematyki osób z niepełnosprawnością i ich roli w społeczeństwie zostały podjęte dużo wcześniej. Działania te doprowadziły do ograniczenia oddziaływania niekorzystnych czynników i do wzrostu uczestnictwa osób z niepełnosprawnościami w życiu społecznym, w tym również w turystyce. Niemniej jednak w żadnym kraju problem nie został jeszcze definitywnie rozwiązany, o czym świadczy fakt, że poziom uczestnictwa w turystyce wśród osób z niepełnosprawnościami jest zdecydowanie niższy niż w pozostałej części populacji.



Podlaska Regionalna
Organizacja Turystyczna



Ministerstwo
Rozwoju

Dofinansowano ze środków
Ministerstwa Rozwoju

Uczestnictwo osób z niepełnosprawnością w wyjazdach turystycznych (%)

KRAJ	Poziom uczestnictwa w turystyce	
	Całość populacji	Osoby z niepełnosprawnością
Polska	63,0	21,3
Włochy	-	41,3
Niemcy	75,0	54,0



Podlaska Regionalna
Organizacja Turystyczna



Ministerstwo
Rozwoju

Dofinansowano ze środków
Ministerstwa Rozwoju

Uczestnictwo osób z niepełnosprawnością w wyjazdach turystycznych

Pomimo odmiennego poziomu uczestnictwa w turystyce osób z niepełnosprawnością w poszczególnych krajach, spowodowanego oddziaływaniem wielu ograniczeń (ekonomicznych, technicznych, środowiskowych i in.), podróże turystyczne osób z niepełnosprawnością wykazują pewne wspólne cechy. Należą do nich m.in.:

- znacząco niższa w porównaniu z całą populacją częstotliwość podróżowania,
- głównymi motywami podejmowania podróży są rekreacja i zdrowie,
- podróże osób z niepełnosprawnością w większości nie wykazują sezonowości,
- poziom wydatków związanych z wyjazdami jest relatywnie wysoki,
- duży udział w podróżach mają wyjazdy krajowe,
- osoby z niepełnosprawnością w większości podróżują z osobami towarzyszącymi,
- **jednym z głównych powodów niepodejmowania przez osoby z niepełnosprawnością podróży jest niedostosowana baza turystyczna,**
- **wiele osób z niepełnosprawnością podróżowałoby częściej, jeśli byłaby dostępna odpowiednio dostosowana baza turystyczna.**



Podlaska Regionalna
Organizacja Turystyczna



Ministerstwo
Rozwoju

Dofinansowano ze środków
Ministerstwa Rozwoju

Uczestnictwo osób z niepełnosprawnością w wyjazdach turystycznych

Szczególny priorytet w wyborze miejsca wypoczynku przez osoby z niepełnosprawnością mają:

- warunki zakwaterowania (baza noclegowa),
- możliwości poruszania się po okolicy,
- dojazd do miejsca wypoczynku i powrót,
- dodatkowe wycieczki,
- różne aspekty organizacyjne

Równie ważny ale widocznie mniejszy wpływ na decyzje wyjazdowe ma natomiast możliwość dokonywania zakupów i uprawiania sportów.



Podlaska Regionalna
Organizacja Turystyczna



Ministerstwo
Rozwoju

Dofinansowano ze środków
Ministerstwa Rozwoju

Uczestnictwo osób z niepełnosprawnością w wyjazdach turystycznych

Osoby z niepełnosprawnościami oczekują co prawda szerokiego i łatwego dostępu do turystycznych urządzeń i usług, ale podstawowym ich życzeniem jest uzyskanie jak największej samodzielności - minimalizowanie, często upokarzającej, zależności od osób w pełni sprawnych.



Podlaska Regionalna
Organizacja Turystyczna



Ministerstwo
Rozwoju

Dofinansowano ze środków
Ministerstwa Rozwoju

Uczestnictwo osób z niepełnosprawnością w wyjazdach turystycznych

Turystyka osób z niepełnosprawnościami to nie organizacja turnusów rehabilitacyjnych (które oczywiście też są potrzebne), ale umożliwienie im udziału w podróżowaniu na równych prawach z ludźmi w pełni sprawnymi. Mimo wielu ograniczeń funkcjonalnych, osoby z niepełnosprawnościami, dzięki wykorzystaniu zdobytych techniki, mogą brać udział niemal we wszystkich współczesnych formach turystyki.



Podlaska Regionalna
Organizacja Turystyczna



Ministerstwo
Rozwoju

Dofinansowano ze środków
Ministerstwa Rozwoju

Dostępność bazy turystycznej dla osób z niepełnosprawnością

Jednym z najważniejszych czynników, które mogą uniemożliwić podróż lub skorzystanie z usługi, jest **dostępność bazy turystycznej**. Jej brak jest właśnie jedną z tych przeszkód, która wstrzymuje lub wyhamowuje ruch turystyczny. Dla użytkowników wózków inwalidzkich mogą to być progi i schody, a np. języki obce dla kogoś, kto mówi tylko w ojczystym języku.

Wiele rodzajów niepełnosprawności lub chorób przewlekłych, nie zawsze widocznych na zewnątrz (np. osłabienie słuchu, alergie, astma, cukrzyca, choroby umysłowe) wymagają specyficznej informacji turystycznej, obejmującej warunki zakwaterowania, wykaz miejscowych lekarzy i aptek czy zakładów gastronomicznych o specjalnym charakterze żywienia.



Podlaska Regionalna
Organizacja Turystyczna



Ministerstwo
Rozwoju

Dofinansowano ze środków
Ministerstwa Rozwoju

Dostępność bazy turystycznej dla osób z niepełnosprawnością

Osoby z niepełnosprawnością bez względu na rodzaj dysfunkcji, obecność choroby przewlekłej czy nawet chwilowego zaburzenia sprawności oczekują:

- dostosowania usługi do ich potrzeb,
- obsługi przez pracowników odpowiednio do określonej sytuacji,
- traktowania pełnego szacunku i wyrozumiałości – żadnej litości lub współczucia,
- dokładnej, szczegółowej informacji o udzielanych usługach,
- odpowiedniej usługi transportowej, np. transportu od stacji kolejowej/lotniska do hotelu, przeniesienia bagażu,
- usunięcia wszystkich przeszkód i barier, a także informacji o sposobie dostępności infrastruktury bazy turystycznej,
- dostępności produktów i usług wzdłuż całego łańcucha usług turystycznych.



Podlaska Regionalna
Organizacja Turystyczna



Ministerstwo
Rozwoju

Dofinansowano ze środków
Ministerstwa Rozwoju

Dostępność bazy turystycznej dla osób z niepełnosprawnością

Podstawowe potrzeby i żądania każdego indywidualnego podróżnego zmieniają się, stąd organizatorzy turystyki nie powinni zakładać istnienia wyłącznie „standardowego” gościa. Osoby z niepełnosprawnością są takimi samymi klientami jak każdy inny, stąd oczekują traktowania z godnością i szacunkiem. Zatem wszelkie udzielane informacje i poczynania kampanii marketingowych powinny być wystarczająco elastyczne, by wziąć pod uwagę potrzeby wszystkich gości.



Podlaska Regionalna
Organizacja Turystyczna



Ministerstwo
Rozwoju

Dofinansowano ze środków
Ministerstwa Rozwoju

Dostępność bazy turystycznej dla osób z niepełnosprawnością

Osoby z niepełnosprawnością chcą wykorzystać istniejące produkty i usługi, o ile to możliwe bez pomocy innych ludzi, używając ich tak, jak inni goście. Z drugiej strony wiele udogodnień, mających decydujące znaczenie dla osób z niepełnosprawnością, jest również źródłem komfortu dla innych gości, np. bezprogowy dostęp do budynków, uchwyty i poręcze w łazience, szerokie drzwi, czytelne oznaczenia, pomocny i przyjazny personel.



Podlaska Regionalna
Organizacja Turystyczna



Ministerstwo
Rozwoju

Dofinansowano ze środków
Ministerstwa Rozwoju

Główne problemy wynikające z niedostosowania obiektów turystycznych do potrzeb osób z niepełnosprawnościami na przykładzie organizacji wyjazdów BKKN-u i własnych doświadczeń.



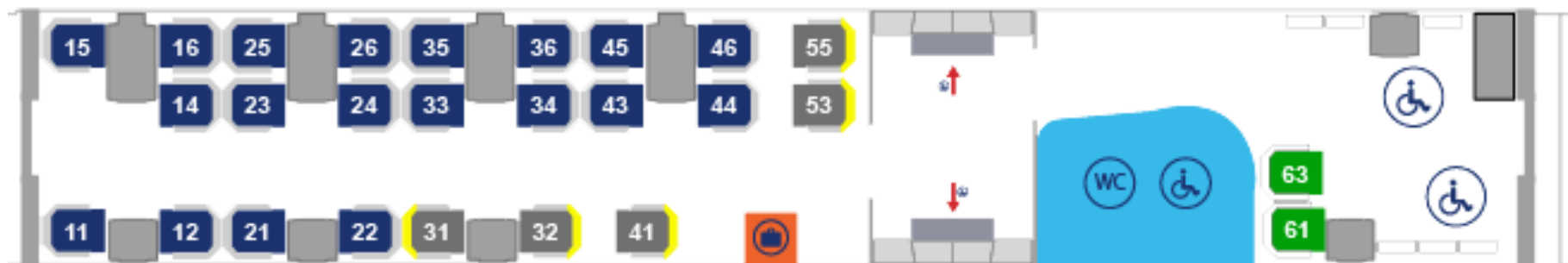
Podlaska Regionalna
Organizacja Turystyczna



Ministerstwo
Rozwoju

Dofinansowano ze środków
Ministerstwa Rozwoju

Plan wagonu dostosowanego dla osób z niepełnosprawnością w pociągu typu DART



Wagon numer 2 - Klasa 1

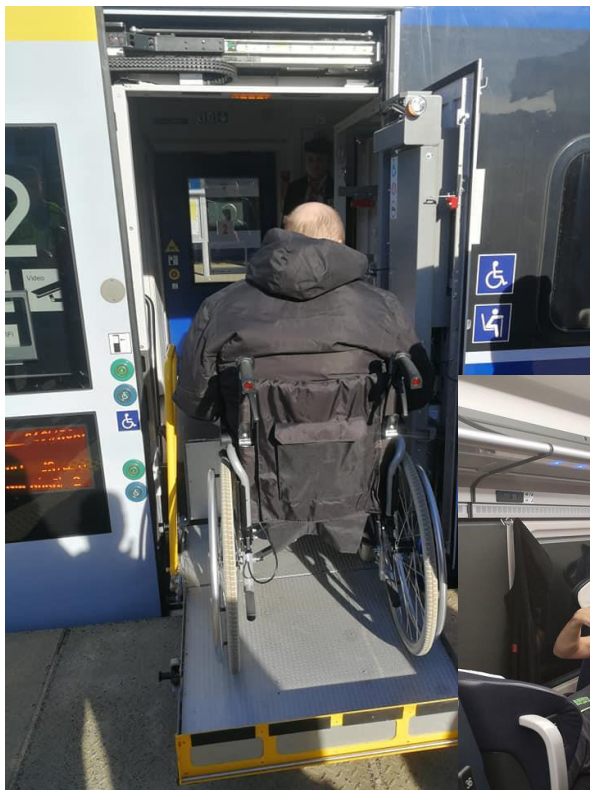


Podlaska Regionalna
Organizacja Turystyczna



Ministerstwo
Rozwoju

Dofinansowano ze środków
Ministerstwa Rozwoju



Podlaska Regionalna
Organizacja Turystyczna



Ministerstwo
Rozwoju

Dofinansowano ze środków
Ministerstwa Rozwoju



Podlaska Regionalna
Organizacja Turystyczna



Ministerstwo
Rozwoju

Dofinansowano ze środków
Ministerstwa Rozwoju



Podlaska Regionalna
Organizacja Turystyczna



Ministerstwo
Rozwoju

Dofinansowano ze środków
Ministerstwa Rozwoju



Podlaska Regionalna
Organizacja Turystyczna



Ministerstwo
Rozwoju

Dofinansowano ze środków
Ministerstwa Rozwoju

Dziękuję za uwagę ;)

Mam nadzieję, że niniejsza konferencja i ta prelekcja przyczyni się do lepszego zrozumienia przez organizatorów turystyki specyficznych obaw, potrzeb i oczekiwań turystów z niepełnosprawnością, a w konsekwencji do zwiększenia ich udziału wśród ogółu podróżujących.

Wojciech Grabowski



Podlaska Regionalna
Organizacja Turystyczna



Ministerstwo
Rozwoju

Dofinansowano ze środków
Ministerstwa Rozwoju