



TURYSTYCZNA
ORGANIZACJA
OTWARTA

20
25

Akademia Kompetencji TOO 2025



Zadanie publiczne pn. „Razem w drodze. Turystyka dla Każdego – Akademia Kompetencji – turystyka dostępna i empatyczna” – dofinansowanie ze środków Funduszu Rozwoju Kultury Fizycznej, których dysponentem jest Ministerstwo Sportu i Turystyki



Minister
Sportu i Turystyki

Spis treści

Moduł 1: Wprowadzenie do tematyki dostępności w turystyce.	4
Wprowadzenie	4
Niepełnosprawność w liczbach	6
Mity i stereotypy na temat osób z niepełnosprawnościami	10
Regulacje prawne wpływające na obsługę OzN oraz dostępność	12
Moduł 2 Zasady asysty osobom z niepełnosprawnościami w trakcie korzystania z usług turystycznych.	16
Osoby niewidome lub niedowidzące – zasady obsługi	17
Osoby z niepełnosprawnością słuchu: g/Głuche i niedosłyszące	19
Psy asystujące – regulacje i zasady savoir-vivre	21
Osoby z niepełnosprawnością ruchową	22
Rodzaje wózków	22
Osoby z problemami zdrowia psychicznego lub z niepełnosprawnością intelektualną	26
Moduł 3 Dostosowanie oferty i infrastruktury turystycznej	28
Podstawowe wytyczne w zakresie dostępności usług turystycznych	29
Moduł 4 Tworzenie i promocja oferty turystyki bez barier.	33

Moduł 1 Wprowadzenie do tematyki dostępności w turystyce	Otwarcie szkolenia i wprowadzenie Świadomość niepełnosprawności w turystyce Rodzaje niepełnosprawności, bariery w podróżowaniu, stereotypy i uprzedzenia Wykład interaktywny, burza mózgów
Przerwa kawowa	15 min
Moduł 2 Komunikacja i zasady asysty dla osób z niepełnosprawnościami w trakcie korzystania z usług turystycznych.	Komunikacja i savoir-vivre wobec osób z niepełnosprawnościami. Jak rozmawiać, jak pomagać, czego unikać; przykłady właściwych i niewłaściwych zachowań wobec osób na wózkach, z trudnościami w poruszaniu się, z trudnościami w komunikowaniu się, niewidomych i niedowidzących, g/Głuchych i niedosłyszących. Ćwiczenia w parach, symulacje.
Przerwa kawowa	15 min
Moduł 3 Dostosowanie oferty i infrastruktury turystycznej	Dostosowanie oferty i infrastruktury turystycznej** Dostępność obiektów, środków transportu i atrakcji turystycznych, dobre praktyki Studium przypadków, prezentacja, dyskusja, wnioski.
Przerwa na lunch	30 min
Moduł 4 Tworzenie i promocja oferty turystyki bez barier.	Tworzenie i promocja oferty turystyki bez barier. Jak opracować prostą ofertę dostępną dla wszystkich klientów; współpraca z partnerami Warsztat grupowy. Podsumowanie, test wiedzy, certyfikaty Ewaluacja, omówienie efektów, wręczenie zaświadczeń Test, rozmowa podsumowująca.

Moduł 1: Wprowadzenie do tematyki dostępności w turystyce.

Wprowadzenie

Dostępność to nie tylko przepisy prawa budowlanego. To gościnność w najczystszej postaci. To sztuka organizacji i obsługi które sprawiają, że każdy turysta, bez względu na stopień sprawności czuje się mile widziany."

Często, gdy słyszymy słowo "dostępność", przed oczami stają nam normy budowlane, kąty nachylenia podjazdów, szerokość drzwi w centymetrach czy kosztowne remonty łazienek. To naturalne skojarzenie, ale **niekompletne**.

Jeśli nasza recepcja ma idealny podjazd, ale pracownik boi się spojrzeć w oczy gościowi na wózku lub nie wie, jak obsłużyć osobę niesłyszącą – to ten hotel **nie jest dostępny**. Bariera mentalna jest często trudniejsza do pokonania niż ta architektoniczna.

Czym jest turystyka dla naszego gościa?

Turystyka to emocje. To sprzedawanie marzeń, odpoczynku, przygody i wspomnień.

- Dla kogoś, kto porusza się o kulach, dostępność to pewność, że wejdzie do muzeum tym samym wejściem, co jego rodzina, a nie tylnym wyjściem "dla dostaw".
- Dla osoby niewidomej, dostępność to menu w restauracji, które może przeczytać sama (np. przez aplikację w telefonie), bez konieczności proszenia kelnera o odczytanie każdej pozycji na głos.

Dostępność sensoryczna (wzrok i słuch)

- **Dla osoby niesłyszącej**, turystyka to **poczucie bezpieczeństwa i informacja**. To sytuacja, w której alarm pożarowy w hotelu ma formę błyskową (stroboskop), a na recepcji obsługa nie krzyczy, lecz naturalnie sięga po tablet, by napisać to, czego nie można przekazać gestem. To komfort, że nie przegapi komunikatu o zmianie peronu, bo wyświetla się on wyraźnie na tablicy, a nie jest tylko bełkotliwym głosem z głośnika.
- **Dla osoby słabowidzącej**, turystyka to **samodzielność w przestrzeni**. To kontrastowe oznaczenia na schodach (żeby się nie potknąć) i czytelna numeracja pokoi (duża czcionka, dobry kontrast), dzięki której nie musi pukać do obcych drzwi, by upewnić się, że trafiła do siebie.

Dostępność architektoniczna (Nie tylko wózki)

- **Dla osoby poruszającej się na wózku**, turystyka to **godność podczas rozmowy**. To obniżony fragment laby recepcyjnej, dzięki któremu rozmawia z recepcjonistą twarzą w twarz, patrząc w oczy, a nie zadzierając głowę do góry, mówiąc do jego klamry od paska.
- **Dla osoby starszej**, turystyka to **brak pośpiechu i wstydliwego zmęczenia**. To ławka ustawiona co 200 metrów na alejce spacerowej, która pozwala odpocząć bez konieczności wracania do pokoju. To pewność, że nadąży za grupą, bo przewodnik używa zestawu audio (tour guide), a ona słyszy go wyraźnie prosto do ucha, nawet idąc wolniej.

Neuroróżnorodność i potrzeby ukryte

- **Dla rodziców dziecka w spektrum autyzmu**, turystyka to **akceptacja i strefa ciszy**. To możliwość skorzystania z „cichych godzin” zwiedzania muzeum lub wejścia do restauracji, gdzie obsługa rozumie, że dziecko potrzebuje stolika w rogu, z dala od głośnej muzyki i migających świateł, by rodzina mogła zjeść wspólny posiłek bez stresu o „wybuch” emocji (meltdown).
- **Dla osoby z celiakią lub silnymi alergiami**, turystyka to **zaufanie**. To pewność, że kiedy kelner mówi „to danie jest bezpieczne”, to naprawdę wie, czym jest zanieczyszczenie krzyżowe w kuchni. To różnica między kulinarną rozkoszą a lękiem o życie lub zdrowie podczas urlopu.

Rodzicielstwo

Dla matki lub ojca z wózkiem dziecięcym, turystyka to **wygoda**. To szerokie przejścia i windy, dzięki którym nie muszą składać wózka i brać śpiącego dziecka na ręce, żeby wejść do lobby. To przewijak dostępny również w męskiej toalecie, bo opieka to zadanie obojga rodziców.

Podsumowując: Czym DOSTĘPNOŚĆ jest w istocie?

Te przykłady pokazują, że dla Twojego gościa dostępna turystyka to:

1. **Sprawczość** – „Mogę to zrobić sam”.
2. **Przynależność** – „Jestem tu mile widziany, a nie tylko tolerowany”.
3. **Beztroska** – „Nie muszę ciągle planować każdego kroku i martwić się o bariery, mogę po prostu odpocząć”.

Kiedy usuwamy bariery, przywracamy naszym gościom **niezależność i godność**. To właśnie jest najwyższa forma gościnności.

Zmiana perspektywy: Dostępność to Jakość

Warto spojrzeć na dostępność nie jak na "obowiązek prawny" czy "problem do rozwiązania", ale jak na **standard jakości obsługi**.

Wygodna winda, czytelne oznaczenia, przestronny pokój, empatyczna obsługa – to cechy, które doceni każdy:

- Osoba z niepełnosprawnością.
- Rodzic z dzieckiem w wózku.
- Senior, który ma słabszy wzrok i porusza się wolniej.
- Turysta z ciężką walizką.
- Osoba po kontuzji narciarskiej.

Tworząc miejsca dostępne, tworzymy miejsca wygodne dla wszystkich. To tzw. *efekt krawężnika* (**curb-cut effect**) – rozwiązanie stworzone dla wózkowiczów, z którego korzystają rowerzyści, kurierzy i rodzice.

Niepełnosprawność w liczbach

Czym jest niepełnosprawność?

Koncepcja medyczno-biologiczna



Model **biologiczno-medyczny** zakłada, że za niepełnosprawne uważa się osoby, które nie mogą, częściowo lub całkowicie, zapewnić sobie możliwości samodzielnego życia indywidualnego i społecznego, na skutek **wrodzonego lub nabytego upośledzenia sprawności fizycznych i/lub psychicznych**.

Jest to definicja o charakterze biologiczno-medycznym, oparta na orzecznictwie negatywnym, tj. stwierdzeniu ograniczeń lub braku możliwości pełnienia określonych funkcji.

Koncepcja społeczno-środowiskowa

wynikająca z Konwencji ONZ oraz definicji WHO



Światowa Organizacja Zdrowia definiuje niepełnosprawność jako „wielowymiarowe zjawisko wynikające ze wzajemnych oddziaływań między ludźmi a ich fizycznym i społecznym otoczeniem, efekt barier napotykanym w otoczeniu fizycznym i społecznym”

Konwencja ONZ o prawach osób niepełnosprawnych, przyjęta przez Zgromadzenie Ogólne Narodów Zjednoczonych 13 grudnia 2006 r. i ratyfikowana przez Polskę 6 września 2012 r. “
...niepełnosprawność wynika z interakcji między osobami z dysfunkcjami, a barierami wynikającymi z postaw ludzkich i środowiskowymi, które utrudniają tym osobom pełny i skuteczny udział w życiu społeczeństwa, na zasadzie równości z innymi osobami.

Mówiąc obrazowo: jeśli osoba na wózku nie może wejść do hotelu, to – w świetle tych definicji – problemem nie są jej nogi, lecz schody przed wejściem.

PRZYKŁAD:

Środowisko Fizyczne: Plaża i „uwięzienie” vs. Wolność

Tutaj barierą jest piasek – element środowiska naturalnego.

- **Sytuacja tworząca niepełnosprawność (Bariera):** Osoba poruszająca się na wózku dojeżdża do krawędzi chodnika przy plaży. Dalej jest sypki piasek. W tym momencie środowisko mówi: „Stop. Tutaj nie pasujesz”. Gość czuje się bezradny, wykluczony, musi patrzeć na morze z daleka lub prosić o przeniesienie na rękach, co odziera z godności. **Tutaj środowisko „stworzyło” osobę niepełnosprawną.**
- **Sytuacja niwelująca niepełnosprawność (Dostępność):** Ta sama plaża posiada utwardzoną kładkę prowadzącą do samej wody oraz wypożyczalnię wózków typu amfibibia (z szerokimi kołami). Gość samodzielnie wjeżdża do wody. W wodzie, dzięki wyporności, pływa tak samo jak inni turyści. **Wniosek:** Zmieniając infrastrukturę (kładka), sprawiliśmy, że dysfunkcja (brak władzy w nogach) przestała mieć znaczenie dla czerpania radości z kąpieli.



Osoby z niepełnosprawnością w Polsce - różne dane

Wg GUS **4,0 mln osób w Polsce** posiada ważne orzeczenie o niepełnosprawności lub stopniu niezdolności do pracy (stan na końcówkę 2023 r.)

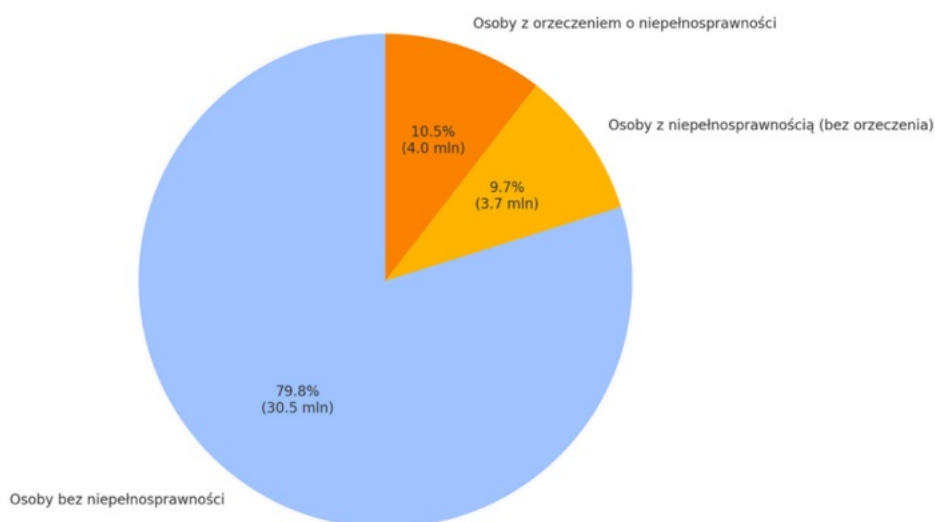
Szacunkowa liczba osób z niepełnosprawnością (również bez orzeczenia)
mieści się w przedziale

4,7 mln – 7,7 mln

osób zależnie od definicji i metody badania.

Struktura ludności wg niepełnosprawności

Struktura populacji Polski wg niepełnosprawności (2025, szacunek)



Rysunek 1 Szacunkowe dane na podstawie różnych źródeł (w tym GUS, PFRON, WHO, PZG)

Skąd bierze się ta „szara strefa” (różnica między 4,0 mln a 7,7 mln) i dlaczego tych osób nie widać w urzędowych statystykach:

1. Niepełnosprawność Prawna (4,0 mln) vs. Biologiczna (~7,7 mln)

- **Liczba 4,0 mln (Orzeczenia):** To są osoby, które przeszły procedurę przed komisją lekarską. Zrobili to zazwyczaj po to, by uzyskać rentę, zasiłek, kartę parkingową lub ulgi (np. na bilety PKP). To „oficjalna” statystyka administracyjna.
- **Liczba ~7,7 mln (Rzeczywistość):** To szacunki oparte na Spisie Powszechnym i badaniach (np. BAEL). Tu ludzie sami deklarują: „Tak, mam problem z chodzeniem/widzeniem/słuchem, który ogranicza mnie w codziennym życiu”, nawet jeśli nie mają na to papierka.

2. Kto może znajdować się w tej "brakującej" grupie (bez orzeczenia)?

To są Twoi klienci, którzy potrzebują dostępności, ale nie pokażą Ci legitymacji:

- **Seniorzy (największa grupa):** Wraz z wiekiem tracimy sprawność (wzrok, słuch, stawy). Wielu 80-latków porusza się bardzo wolno, używa laski lub ma słaby wzrok, ale **nie wyrabiają orzeczenia**, bo nie chcą „chodzić po urzędach”, wstydzą się etykietki „niepełnosprawny” lub uważają to za naturalny proces starzenia.

Funkcjonalnie jednak potrzebują windy i dużej czcionki tak samo jak osoba z orzeczeniem.

- **Osoby z niepełnosprawnością tymczasową:** Ktoś po wypadku na nartach (złamana noga), po operacji biodra czy w trakcie chemioterapii. Taki stan może trwać pół roku. Ta osoba nie ma orzeczenia, ale przez te miesiące jest klientem wymagającym dostępnej łazienki.
- **Osoby przewlekłe chore:** Cukrzyca, epilepsja, choroby krążenia, alergie pokarmowe. Często te osoby pracują i funkcjonują „normalnie”, więc nie starają się o orzeczenie. Jednak w podróży ich choroba może wymagać specyficznych warunków (np. diety, lodówki w pokoju na leki).
- **Osoby unikające stygmatyzacji:** Często ludzie młodzi lub z niepełnosprawnościami psychicznymi nie chcą wyrabiać „papierów”, aby nie czuć się gorszymi lub z obawy przed dyskryminacją na rynku pracy, mimo że faktycznie mają trudności.

3. Dlaczego to jest kluczowe dla turystyki?

W turystyce **orzeczenie ma znaczenie tylko przy kasie biletowej** (jeśli oferujesz ustawowe zniżki). W całej reszcie doświadczenia (hotel, restauracja, zwiedzanie) liczy się **stan faktyczny**.

- Jeśli zbudujesz podjazd tylko dla tych z orzeczeniem (4,7 mln), stracisz klientów-seniorów i rodziców z wózkami, którzy też go potrzebują.
- Osoba starsza bez orzeczenia nie poprosi o „pokój dla niepełnosprawnych” (bo nazwa ją odstrasza), ale będzie szukać „pokoju na parterze bez progów”
- Jeśli stworzysz osobne menu opisane jako „Dania dla diabetyków i alergików”, sprawisz, że zdrowi goście będą je omijać szerokim łukiem (bo „to pewnie niesmaczne”). Jeśli jednak te same pozycje oznaczysz czytelnymi ikonami alergenów w głównym menu, zamówią je też **osoby na modnych dietach, dbające o linię, weganie** oraz ci, którzy po prostu chcą zjeść coś lżejszego.
- Jeśli ustawisz niższy bufet śniadaniowy tylko „dla osób na wózkach”, możesz czuć, że tracisz miejsce. Ale z tego niższego bufetu skorzystają też **dzieci, które dzięki temu same nałożą sobie płatki**, dając rodzicom 5 minut spokoju na wypicie kawy.
- Jeśli zrobisz szerokie, automatyczne drzwi tylko z myślą o wózkowiczach, możesz uznać to za zbędny wydatek. Ale doceni je każdy **gość, który wchodzi do hotelu z dwiema kawami w rękach i torbą na ramieniu**, nie musząc się szarpać z klamką.
- Gość po kontuzji kolana (tymczasowa niepełnosprawność) nie zapyta o „toaletę dla niepełnosprawnych”, bo kojarzy mu się ona ze szpitalem i sterylnością. Będzie jednak zachwycony, jeśli w ofercie znajdzie **„przestronną łazienkę z siedziskiem pod prysznicem”**, gdzie bezpiecznie się umyje.

Mity i stereotypy na temat osób z niepełnosprawnościami

Stereotypy są to uproszczone, uogólniające i często niesprawiedliwie **przekonania** dotyczące jakiejś grupy społecznej, rozpowszechnione wśród innej grupy społecznej. Ludzie posługują się stereotypami zwłaszcza wtedy, kiedy brakuje im konkretnej wiedzy i informacji na dany temat.

Na uproszczone postrzeganie różnych osób mogą też wpłynąć nasze indywidualne doświadczenia dotyczące danej grupy.

Cechy stereotypu:

- o nadmiernie upraszcza rzeczywistość,
- o jest krzywdzący,
- o pozwala szufladkować ludzi,
- o jest trwały i trudny do zmiany w świadomości społecznej,
- o jest sformułowany na podstawie obiegowych informacji,
- o jest trwały w przekazie pokoleniowym,
- o trudno z nim dyskutować, bo w świadomości grup powtarzających jakiś stereotyp wszelkie odstępstwa traktowane są jako „wyjątki potwierdzające regułę”.

W społeczeństwach zawsze będą pojawiały się stereotypy na temat różnych grup społecznych. Jedynym sposobem jest uświadomienie sobie ich istoty oraz krzywdzącego, uogólniającego charakteru. Kluczowe zatem są wiedza i solidna informacja.

Przykładowe stereotypy funkcjonujące w Polsce

1. Osoby z niepełnosprawnością są niesamodzielne

To jeden z najczęstszych stereotypów. W rzeczywistości wiele osób z niepełnosprawnością prowadzi niezależne życie, pracuje, podróżuje i zakłada rodziny. Samodzielność zależy od wielu czynników, nie tylko od stopnia niepełnosprawności.

2. Osoby z niepełnosprawnością są „zawsze chore”

Niepełnosprawność nie oznacza choroby. Może być wynikiem wypadku, wady wrodzonej czy innego czynnika, ale wiele osób z niepełnosprawnością jest zdrowych i nie wymaga stałego leczenia.

3. Stereotyp „Klienta Budżetowego” (Biednego Rencisty)

- **Mit:** „Osoba z niepełnosprawnością żyje z zasiłku, więc szuka najtańszych opcji i nie skorzysta z usług dodatkowych.”
- **Wpływ na turystykę:** Recepcjoniści często z góry zakładają, że taki gość nie będzie zainteresowany drogim winem do kolacji, zabiegiem SPA czy apartamentem z widokiem na morze.
- **Rzeczywistość:** Niepełnosprawność nie definiuje portfela. Wielu gości to aktywni zawodowo specjaliści, przedsiębiorcy lub zamożni seniorzy, którzy są gotowi zapłacić dużo za **komfort i dostępność**.

4. Osoby niewidome mają „nadludzki” słuch lub zmysł dotyku

Chociaż osoby niewidome często lepiej wykorzystują inne zmysły, nie mają nadludzkich zdolności. To efekt treningu i przystosowania się do braku wzroku, nie „supermoc”.

5. Osoby z niepełnosprawnością intelektualną niczego nie rozumieją

To krzywdzący stereotyp. Niepełnosprawność intelektualna ma różne stopnie i nie oznacza całkowitego braku zdolności poznawczych. Wiele osób rozumie świat i potrafi się w nim odnaleźć przy odpowiednim wsparciu.

6. Niepełnosprawność to wyrok i cierpienie

Wielu ludzi postrzega życie z niepełnosprawnością jako pasmo nieszczęść. Tymczasem osoby z niepełnosprawnością, jak wszyscy inni, doświadczają różnych emocji, sukcesów i porażek — nie żyją wyłącznie w smutku.

7. Osoby z niepełnosprawnością nie mogą pracować

To mit. W rzeczywistości wiele osób z niepełnosprawnością pracuje zawodowo, prowadzi własne firmy, szkoli innych. Bariery tkwią częściej w otoczeniu i nastawieniu pracodawców niż w możliwościach samych osób.

8. Stereotyp „Niewidzialnego Decydenta” (Ignorowanie Gościa)

- **Mit:** „Decyzje podejmuje opiekun, bo on płaci/wie lepiej.”
- **Wpływ na turystykę:** Kelner podchodzi do stolika, przy którym siedzi osoba na wózku z asystentem, i pyta asystenta: „Co on zje?”. Recepcjonista wręcza klucz osobie towarzyszącej, ignorując osobę z niepełnosprawnością.
- **Rzeczywistość:** To jest najbardziej upokarzający błąd w obsłudze (tzw. ubezwłasnowolnienie). Płatnikiem i decydentem jest często osoba z niepełnosprawnością.

9. Wszyscy z niepełnosprawnością mają takie same potrzeby

Nie ma „jednego modelu” osoby z niepełnosprawnością. Ich potrzeby są różne, zależnie od rodzaju i stopnia niepełnosprawności, osobowości, sytuacji życiowej.

10. Pomaganie osobom z niepełnosprawnością zawsze jest właściwe

Pomoc powinna być oferowana z szacunkiem i po uzyskaniu zgody. Automatyczne pomaganie bez zapytania może być odbierane jako umniejszanie ich samodzielności.

11. Stereotyp „Roszczeniowca”

- **Mit:** „Gość z niepełnosprawnością na pewno będzie sprawiał problemy i ciągle narzekał.”
- **Wpływ na turystykę:** Obsługa jest spięta i defensywna, zanim gość w ogóle o coś poprosi.
- **Rzeczywistość:** Jeśli gość zgłasza uwagi (np. „nie mogę wjechać do łazienki”), to zazwyczaj nie jest roszczeniowość, lecz **informacja zwrotna o realnej barierze**, która uniemożliwia mu skorzystanie z usługi, za którą zapłacił. W świecie dostępnej turystyki nazywamy to „dbaniem o jakość”, a nie „marudzeniem”.

Regulacje prawne wpływające na obsługę OzN oraz dostępność

Ustawa z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami

Fundamentem prawnym dla tematu dostępności w Polsce jest **Ustawa z dnia 19 lipca 2019r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami**. To ona wprowadza nowoczesne definicje i wymogi, które obowiązują podmioty publiczne i są wyznacznikiem standardów dla biznesu.

Kluczowe Definicje (Art. 2 Ustawy)

Zrozumienie tych dwóch pojęć jest niezbędne do właściwego projektowania usług:

- **Osoba ze szczególnymi potrzebami** To definicja szersza niż „osoba niepełnosprawna”. To każdy, kto ze względu na swoje cechy (zewnętrzne/wewnętrzne) lub okoliczności musi podjąć dodatkowe działania, by przezwyciężyć barierę.
W praktyce: to nie tylko osoba na wózku, ale też senior, osoba z ciężkim bagażem, rodzic z dzieckiem czy osoba z tymczasową kontuzją.
- **Dostępność** To właściwość środowiska (budynku, usługi, strony www), która pozwala na korzystanie z niego na zasadzie równości. Osiąga się ją poprzez **uniwersalne projektowanie** (dostęp dla wszystkich od razu) lub **racjonalne usprawnienia** (dostosowanie istniejącej sytuacji).

Trzy Filary Dostępności (Minimalne Wymagania – Art. 6)

Ustawa dzieli dostępność na trzy konkretne obszary. Aby obiekt lub usługa były uznane za dostępne, muszą spełniać wymogi w każdym z nich:

A. Dostępność Architektoniczna

Dotyczy budynków i przestrzeni fizycznej. Wymaga:

- **Komunikacji bez barier:** Zapewnienie wolnych od przeszkód ciągów komunikacyjnych (poziomych i pionowych).
- **Dostępu do pomieszczeń:** Możliwość wejścia do wszystkich pomieszczeń (poza technicznymi) – np. windy, rampy.
- **Informacji o rozkładzie:** Zapewnienie informacji o układzie budynku w sposób wizualny, dotykowy lub głosowy (np. tyflomapy, czytelne znaki).
- **Ewakuacji:** Zapewnienie bezpiecznej ewakuacji osobom o ograniczonej mobilności.
- **Psa asystującego:** Bezwzględne prawo wstępu z psem asystującym.

B. Dostępność Cyfrowa

Dotyczy stron internetowych i aplikacji mobilnych.

- Musi być zgodna z osobną ustawą (z dn. 4 kwietnia 2019 r.) i standardem WCAG (Web Content Accessibility Guidelines). Oznacza to m.in. czytniki ekranu, odpowiednie kontrasty, opisy alternatywne zdjęć.

C. Dostępność Informacyjno-Komunikacyjna

Dotyczy sposobu obsługi klienta i przekazywania treści. Wymaga:

- **Wsparcia słuchu:** Instalacja pętli indukcyjnych, systemów FM lub obsługa z tłumaczem języka migowego (osobiście lub online).
- **Dostępnych treści:** Informacje na stronie www muszą być dostępne jako tekst odczytywalny maszynowo (nie skany!), nagrania w PJM (Polski Język Migowy) oraz tekst łatwy do czytania (ETR).
- **Alternatywnych form kontaktu:** Możliwość komunikacji w formie wybranej przez gościa (np. SMS zamiast telefonu).

Inne regulacje

Prawo wstępu z psem asystującym

Regulowane przez *Ustawę o rehabilitacji zawodowej (Art. 20a)*. Osoba z niepełnosprawnością ma prawo wejść z psem asystującym do:

- **Obiektów użyteczności publicznej:** hoteli, restauracji, muzeów, banków, urzędów, dworców.
- **Terenów otwartych:** parków narodowych, rezerwatów przyrody.
- **Stref rekreacji:** na plaże i kąpieliska.

Obowiązek raportowania (dla podmiotów publicznych)

Zgodnie z *Art. 11 Ustawy o zapewnianiu dostępności*, podmioty publiczne muszą:

- Co 4 lata (do 31 marca) publikować raport o stanie dostępności w Biuletynie Informacji Publicznej (BIP).
- Raport musi zawierać informacje o spełnianiu minimalnych wymagań oraz uzasadnienie w przypadku ich braku.

Wykaz Aktów Prawnych (Podział tematyczny)

Dla ułatwienia orientacji, dokumenty zostały podzielone na kategorie:

I. Dokumenty Międzynarodowe

- **Konwencja o prawach osób niepełnosprawnych** (ONZ, 2006 r.) – najważniejszy dokument globalny.
- Europejska strategia w sprawie niepełnosprawności 2010–2020.
- Dokumenty Rady Europy (Biuro Pełnomocnika Rządu ds. Osób Niepełnosprawnych).

II. Główne Ustawy Krajowe (Fundament systemu)

- **Ustawa z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami.**
- Ustawa z dnia 27 sierpnia 1997 r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych (Kluczowa dla definicji psa asystującego).
- Karta Praw Osób Niepełnosprawnych (Uchwała Sejmu z 1997 r.).

III. Ustawy Techniczne i Cyfrowe

- Ustawa z dnia 7 lipca 1994 r. – Prawo budowlane.
- Ustawa z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych.
- Rozporządzenie w sprawie warunków technicznych, jakim powinny odpowiadać budynki i ich usytuowanie (2019).

- Ustawa z dnia 19 sierpnia 2011 r. o języku migowym i innych środkach komunikowania się.

IV. Przepisy Branżowe – Turystyka

- Ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach hotelarskich oraz usługach pilotów wycieczek i przewodników turystycznych
- Ustawa z dnia 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych
- Obwieszczenie Ministra Sportu i Turystyki w sprawie ogłoszenia jednolitego tekstu rozporządzenia Ministra Gospodarki i Pracy w sprawie obiektów hotelarskich i innych obiektów, w których są świadczone usługi hotelarskie, załącznik nr 8 – Minimalne wymagania w zakresie dostosowania obiektów hotelarskich do potrzeb osób niepełnosprawnych
- **Rozporządzenie w sprawie obiektów hotelarskich** (Załącznik nr 8 – Minimalne wymagania dla osób niepełnosprawnych).
- Ustawa o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych (2017).

V. Standardy i Dobre Praktyki (Dokumenty pomocnicze)

- Standardy dostępności budynków do potrzeb osób z niepełnosprawnościami, uwzględniając koncepcje uniwersalnego projektowania – poradnik, Ministerstwo Inwestycji i Rozwoju.
- Uchwała Sejmu Rzeczypospolitej Polskiej z dnia 1 sierpnia 1997 r. Karta Praw Osób Niepełnosprawnych
- Włacznik – projektowanie bez barier

Moje notatki :

This image shows a single sheet of white paper with horizontal ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.

Moduł 2 Zasady asysty osobom z niepełnosprawnościami w trakcie korzystania z usług turystycznych.

Zasady asysty osobie z niepełnosprawnościami wynikają z przepisów prawa, dobrych praktyk asysty (zasad wypracowanych przez poszczególne „grupy” osób z niepełnosprawnościami „jak im pomagać?”) oraz z wewnętrznych standardów danej organizacji. Przepisy nie regulują szczegółowo jak ma wyglądać np. asysta osobie niewidomej w danej jednostce, chociaż można bazować na dobrych praktykach i tworzyć własne standardy.

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.

Zasady pierwszego kontaktu



Zanim pomożesz – zapytaj.

Sam fakt bycia osobą z niepełnosprawnością nie oznacza, że dana osoba potrzebuje pomocy. ■ Dorośli niepełnosprawni chcą być traktowani jak **niezależni** ludzie. Pomoc należy oferować jedynie wówczas, gdy wydaje się, że dana osoba może jej potrzebować. Jeżeli tak jest w istocie, zapytaj zanim zaczniesz jej udzielać.



Bądź taktowny inicjując kontakt fizyczny.

Niektóre osoby z niepełnosprawnością utrzymują równowagę dzięki swoim rękom, dlatego chwytanie ich za nie – nawet w celu udzielenia pomocy – może tę równowagę zakłócić. Unikaj dotykania takiej osoby bez zapowiedzi, a także dotykania jej wózka, skutera czy laski. Osoby z niepełnosprawnością uważają je za część ich przestrzeni osobistej.



Pomyśl zanim coś powiesz.

Zawsze zwracaj się bezpośrednio do osoby z niepełnosprawnością, nie do jej towarzysza, pomocnika, ani tłumacza języka migowego. Prowadzenie zwykłej rozmowy z osobą z niepełnosprawnością jest fajne, po prostu zwracaj się do niej jak do każdej innej osoby.



Traktuj osobę z niepełnosprawnością po partnersku

Nie okazuj litości i współczucia w zwykłych kontaktach obsługowych. Nie okazuj też nadzwyczajnego podziwu, że osoba z niepełnosprawnością robi rzeczy, które dla osób zdrowych są zwyczajne. (np. że studiuje, wychowuje dzieci, podróżuje, zarabia pieniądze i ma pracę, ma jakieś ciekawe hobby lub osiągnięcia). Tzn. można chwalić, ale taktownie.



Nie rób żadnych założeń

Osoby z niepełnosprawnością same najlepiej wiedzą, co mogą zrobić a czego nie. Nie podejmuj za nie decyzji co do uczestnictwa w jakiegokolwiek czynności. W zależności od sytuacji, wykluczanie osób z niepełnosprawnością z jakiegokolwiek działania na podstawie założeń o ich ograniczeniach może stanowić pogwałcenie ich praw.

Osoby niewidome lub niedowidzące – zasady obsługi

Osoby z niepełnosprawnością wzroku można podzielić na dwie grupy:

- ⇒ niewidome;
- ⇒ słabowidzące.

Osoby niewidome stanowią mniejszość wśród osób z niepełnosprawnością wzroku.

Grupa **osób słabowidzących** jest bardzo zróżnicowana. W zależności od zakresu oraz rodzaju niepełnosprawności możemy wyróżnić następujące wady wzroku:

Warto mieć na uwadze, że pomimo znaczącej utraty wzroku osoby słabowidzące mogą jednak wykorzystywać ograniczone możliwości widzenia podczas wykonywania niektórych czynności, np. czytania tekstu. Mogą przy tym wykorzystywać narzędzia optyczne, takie jak lupy, lornetki itp., lub korzystać z odpowiednio przygotowanych materiałów z powiększoną czcionką.

Zasady savoir-vivre w kontakcie z osobą z niepełnosprawnością wzroku

Pierwsze spotkanie

- | | |
|----------|--|
| 1 | Przedstaw się osobie z niepełnosprawnością wzroku. Plakietka/ identyfikator jest niezauważalny dla niej. Kiedy wydaje Ci się, że osoba z niepełnosprawnością wzroku może potrzebować pomocy, najpierw zapytaj „ czy pomóc? ”, a później „ w jaki sposób? ”. |
|----------|--|

Pomoc w przemieszczaniu się

- | | |
|----------|---|
| 2 | Gdy prowadzisz osobę z niepełnosprawnością wzroku, idź „pół kroku” przed nią . Opisz przestrzeń i mów, gdzie jesteście i dokąd idziecie. |
|----------|---|

3	Mówiąc o kierunku, używaj zwrotów: prawa, lewa strona . Możesz też określać położenie przedmiotów, miejsc donosząc się do położenia wskazówek zegara , np. „wejście do jacuzzi znajduje się na 12.00 od Pana/Pani (oznacza, że jest on na wprost)”
4	„Tam”, „tu” i „uwaga” są komunikatami, które nic nie mówią osobie z niepełnosprawnością wzroku. Używaj precyzyjnych komunikatów . Np. kiedy mówisz o schodach określ czy schody są w górę, czy w dół.
5	Prowadząc osobę z niepełnosprawnością wzroku, która jest wyższa od osoby prowadzącej, zwróć uwagę na to, co jest na wysokości głowy osoby, która jest prowadzona. W wąskie przejścia, drzwi itd. pierwsza wchodzi osoba widząca.
6	Czasem poruszanie się z osobą z niepełnosprawnością wzroku i asystowanie jej może zająć nieco więcej czasu , osoba z niepełnosprawnością wzroku musi wyczuć nasz ruch, a później w podobny sposób wykonać własny.
7	Biała laska osoby z niepełnosprawnością wzroku to część przestrzeni prywatnej . Nie dotykaj jej i nie przestawiaj, bo osoba z niepełnosprawnością wzroku może jej nie znaleźć.
8	Wskazując siedzenie, drzwi lub np. poręcz połóż rękę osoby z niepełnosprawnością wzroku na oparciu lub na siedzisku. Oczywiście o tym poinformuj.
Komunikowanie się z osoba niewidomą	
9	Zawsze mów do osoby , która zadała pytanie lub której dotyczy dana sprawa. Osoba z niepełnosprawnością wzroku wyczuje, czy mówisz do niej, czy do osoby jej towarzyszącej.
10	Obsługując osobę z niepełnosprawnością wzroku, informuj o tym, co robisz , np. „wprowadzam dane do komputera”, „drukuję umowę”, „podaję Pani formularz”.
11	Kiedy musisz odejść od osoby z niepełnosprawnością wzroku, poinformuj ją o tym. Jeśli musisz już iść i pozostawiasz osobę niewidomą w jakimś miejscu samą, powiedz jej o tym, opisz jej drogę do wyjścia a następnie pozostaw ją blisko ściany, stołu lub w jakimś innym konkretnym miejscu. Pozostawiając taką osobę na środku pomieszczenia/otwartej przestrzeni sprawiasz jej duży kłopot.
12	Jeżeli osoba z niepełnosprawnością wzroku ma podpisać dokumenty, użyj ramki do podpisów – jeśli ją masz. Ramkę przykładaj się w miejscu, gdzie osoba z niepełnosprawnością wzroku ma złożyć podpis. Jeżeli chcesz nakierować osobę z niepełnosprawnością wzroku, gdzie ma złożyć podpis, zapytaj, czy tego potrzebuje, i informuj o tym, co będziesz robić, zanim zaczniesz to robić, np. „nakieruję pana rękę do miejsca, w którym należy złożyć podpis”.
13	Gdy trzeba przekazać dokumenty, zapytaj, czy osoba z niepełnosprawnością wzroku życzy sobie, żeby je przeczytać.

14	Można używać zwrotów, „do widzenia” lub „do zobaczenia”, ponieważ jest to naturalny zwrot .
Pies asystujący osobie z niepełnosprawnością wzroku	
15	Prowadząc osobę z niepełnosprawnością wzroku korzystającą ze wsparcia psa przewodnika, idź po drugiej stronie osoby z niepełnosprawnością wzroku niż pies, aby go przypadkowo nie rozpraszać.
16	Nie zwracaj się do psa, nie głaszcz, nie dotykaj, nie cmokaj na psa. Jeżeli chcesz powiedzieć coś miłego o psie – powiedz to bezpośrednio do właściciela.

Osoby z niepełnosprawnością słuchu: g/Głuche i niedosłyszające

Osoby z niepełnosprawnością słuchu, określane są też jako osoby **słabosłyszzące, niesłyszzące lub g/Głuche**. Mogą być także osoby **głuchoniewidome**, czyli takie, które jednocześnie mają w różnym stopniu wyrażoną niepełnosprawność wzroku i słuchu.

Dla wielu osób zastanawiająca może być pisownia **g/Głucha**. Nie jest to literówka, lecz specjalny zabieg. Liczba osób z niepełnosprawnością słuchu zgodnie ze statystykami z 2019 roku to **około 850 tysięcy**, a posługujących się **Polskim Językiem Migowym to około 100 tys.**



Pamiętaj!

„Głuchoniemy” jest określeniem nacechowanym pejoratywnie.

Dla osób g/Głuchych **naturalnym językiem jest język migowy**, dla osób mieszkających w Polsce – **polski język migowy (PJM)**. To, że ktoś nie mówi w tym samym języku co my, nie oznacza, że jest osobą niemą.



Polski język migowy PJM jest naturalnym, pierwszym językiem dla grupy osób Głuchych i ma gramatykę skonstruowaną w zupełnie inny sposób niż język polski. Do komunikacji z Głuchymi klientami lub klientkami można korzystać z usług **tłumacza lub tłumaczki polskiego języka migowego**.

Pętla indukcyjna



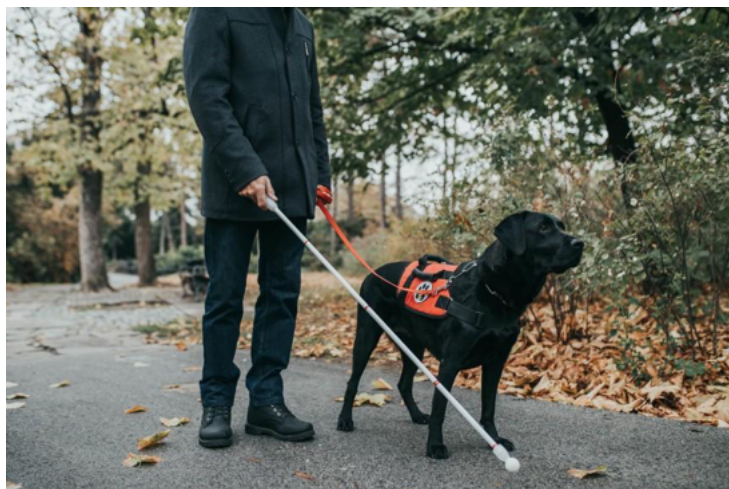
Pętla indukcyjna to urządzenie ułatwiające komunikację z osobą korzystającą z aparatu słuchowego lub implantu ślimakowego.

Dzięki zastosowaniu tego rozwiązania to, co mówimy do mikrofonu, do którego podłączona jest pętla, wpada bezpośrednio do aparatu lub implantu z pominięciem wszystkich dźwięków pomiędzy.

Zasady savoir-vivre w kontakcie z osobą z niepełnosprawnością SŁUCHU	
1	Pamiętaj! Osoba czytająca z ruchu warg, rozmawiając z Tobą, wspomaga komunikację, patrząc na usta, twarz. Dlatego nie schylaj głowy, gdy coś mówisz. Nie zwracaj się do osoby niesłyszącej, mając źródło światła za plecami.
2	Mów w normalnym tempie. Poruszaj ustami w naturalny sposób (przerysowany sposób mówienia – utrudni komunikację). Nie krzycz, rozmawiając z osobą z niepełnosprawnością słuchu. Zapewnij ciche pomieszczenie, aby osobie z niepełnosprawnością słuchu łatwiej było nas zrozumieć.
3	Jeżeli czegoś nie rozumiesz, poproś o powtórzenie. Przy <u>prostej i krótkiej</u> komunikacji możesz zapytać, czy możesz użyć kartki i długopisu. Przy bardziej zaawansowanej – skorzystaj z pomocy tłumacza języka migowego.
4	Jeżeli chcesz zawołać osobę z niepełnosprawnością słuchu, stań w taki sposób, żeby być dla niej widocznym, lub kiedy jest tyłem do nas, podejdź i dotknij jej ramienia.
5	Jeżeli można skorzystać z udogodnień dla osób z niepełnosprawnością słuchu (pętla indukcyjna, tłumaczenie), poinformujmy o tym.
6	Jeżeli osoba z niepełnosprawnością słuchu nie rozumie czegoś, powtórz to lub znajdź inny sposób przekazania informacji. Najgorsze, co można powiedzieć do osoby z niepełnosprawnością słuchu, kiedy nie rozumie, to „nieważne”. Wówczas bowiem wychodzi nasz lekceważący stosunek do tej osoby.

Psy asystujące – regulacje i zasady savoir-vivre

Pies asystujący posiada szczególny status, który został uregulowany w przepisach prawa:



Zdjęcie Pies asystent osoby niewidomej. Źródło: <https://zooart.com.pl/blog/za-wod-pies-przewodnik-na-czy-m-polega-praca-psa-z-niewi-domym>

RODZAJE PSÓW ASYSTUJĄCYCH

Pies przewodnik osoby niewidomej lub niedowidzącej.

Funkcje: umożliwia osobie niewidomej lub niedowidzącej samodzielne i bezpieczne poruszanie się bez obawy, że natrafi ona na przeszkodę.

Pies asystent osoby z niepełnosprawnością ruchową.

Funkcje: asystuje osobie z niepełnosprawnością ruchową poruszającej się na wózku. Pies asystent specjalizuje się w podnoszeniu, podawaniu, otwieraniu i naciskaniu.

Pies asystent osoby g/Głuchej lub niedosłyszącej

Funkcje: asystuje osobie głuchej lub niedosłyszącej przez zwracanie jej uwagi na określone dźwięki, a następnie doprowadzenie jej do źródła hałasu.

Pies sygnalizujący atak choroby (np. epilepsji, chorób serca). Funkcje: wyczuwa nadchodzący atak choroby i ostrzega o tym właściciela lub osoby z jego otoczenia lub reaguje na atak choroby.



Pamiętaj! Pies asystujący posiada specjalne uprawnienia, które z uwagi na jego ważną funkcję, umożliwiają mu wejście praktycznie wszędzie. Art. 20a Ustawa o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych określa rodzaje uprawnień, jakie przysługują właścicielowi psa i psu.

Osoby z niepełnosprawnością ruchową

Osoby z niepełnosprawnością ruchu to nie tylko **poruszające się na wózkach**, ale także **o kulach**, „**balkoniku**”, z **protezą nogi lub w ortezie**. Do tej grupy zalicza się także tych, którzy nie używają sprzętu ortopedycznego, tak jak np. **osoby z niskorosłością** lub po **amputacji kończyny dolnej**.

Każda osoba z niepełnosprawnością jest inna, w tym znaczeniu, że ma inne możliwości i potrzeby, a tym samym wymaga różnorodnych sposobów udzielania jej pomocy.

Rodzaje wózków



W zależności od rodzaju niepełnosprawności lub ograniczeń w poruszaniu się osoby wykorzystują różnego rodzaju wózki.

Wózki aktywne są przeznaczone dla osób, które chcą być jak najbardziej samodzielne i mogą się także samodzielnie poruszać (nawet jeżeli w bardzo mocno ograniczonym stopniu).

Wózki ortopedyczne, inaczej zwane szpitalnymi, są dużo większe i cięższe od wózków aktywnych.

Najczęściej z takich wózków będą korzystać **osoby starsze** lub z **czasową niepełnosprawnością**.

Jeżeli podnosimy osobę poruszającą się na wózku ortopedycznym razem z wózkiem, należy pamiętać, żeby nie łąpać za podnóżki ani podłokietniki (najczęściej dodatkowe, ruchome elementy), jednak rączki są tu już często elementami ramy, za które możemy chwytać, by podnieść wózek.



Wózki elektryczne są przeznaczone dla osób, które **nie są w stanie korzystać z wózków aktywnych lub ortopedycznych** albo jest to dla nich bardzo trudne.

Dzięki różnego rodzaju dostosowaniom można poruszać się na takim wózku za pomocą np. dżojstika, przycisków czy własnego nosa itp. Taki



wózek jest już znacznie cięższy, może ważyć z osoba na nim siedzącą nawet 300 kg.



Skutery elektryczne to odmiana wózków elektrycznych, jednakże dużo szybszych, na których pokonuje się dłuższe odległości bez dodatkowego ładowania.

Planując podróż lub wydarzenie z udziałem osoby z niepełnosprawnością, która porusza się na wózku warto zapytać z jakiego wózka ta osoba korzysta i czy może w razie potrzeby wstać na chwilę – np. aby

usiąść na innym miejscu.

Niektóre pojazdy – np. skutery lub wózki przekraczające określone parametry nie są akceptowane w transporcie publicznym (np. linie lotnicze, kolej, autobusy lub autokary, promy).

Savoir-vivre wobec osób poruszających się na wózkach lub ograniczeniami w poruszaniu się

Poruszanie się

1	Jeżeli wydaje się, że osoba z niepełnosprawnością ruchu może potrzebować pomocy, zapytaj „ czy pomóc? ”, a później „ jak pomóc? ”. Jeżeli osoba z niepełnosprawnością mówi, że sobie poradzi, uszanuj to i nie nalegaj na udzielenie pomocy.
2	Osoba z niepełnosprawnością jest najlepszym specjalistą od swojej niepełnosprawności i nie zakładaj z góry, że wiesz lepiej od niej, jakiej pomocy udzielić.
4	Szanuj przestrzeń osobistą osoby z niepełnosprawnością ruchu, nie dotykaj jej, jeśli nie ma takiej potrzeby. Nie dotykaj i nie przestawiaj sprzętu osoby z niepełnosprawnością ruchu bez wiedzy i zgody właściciela lub właścicielki. Nie przestawiaj osoby na wózku.
6	Nogi osoby na wózku są jej przestrzenią prywatną. Nie kładź nic na nich bez wyraźnej prośby ze strony osoby z niepełnosprawnością. Gdy chcesz przekazać dokument lub ulotkę, podaj ją do ręki . Jeżeli osoba nie będzie w stanie sobie z tym poradzić, zakomunikuj, żeby włożyć do plecaka/torebki lub aby położyć na kolanach. Nie decyduj, gdzie umieścić dokument/ulotkę.
8	Osoby poruszające się przy pomocy laski/kul potrzebują ramion, aby utrzymywać równowagę, więc nigdy ich za nie chwytaj. Osoby mające trudności z poruszaniem się opierają się czasem o drzwi, aby je otworzyć. Otwieranie im drzwi zza ich pleców lub otwieranie ich znienacka może spowodować ich upadek. Nawet popychanie lub wypychanie wózka może przerodzić się w problem, więc zanim zaoferujesz swoją pomoc, zawsze zapytaj, w jaki sposób to zrobić.

9	Niektóre osoby nie mogą w pełni poruszać swoimi dłońmi, nadgarstkami czy ramionami. Udziel im (na życzenie) pomocy przy sięganiu , chwytaniu i podnoszeniu przedmiotów, otwieraniu drzwi czy obsługiwaniu automatów i innego sprzętu.
10	Osoba z niepełnosprawnością może czasem potrzebować więcej czasu, żeby wykonać niektóre czynności. Nie odbieraj jej tej możliwości, mówiąc „będzie szybciej”. Daj jej czas na zrobienie tego samodzielnie lub zapytaj, czy pomoc jest potrzebna, i uszanuj odpowiedź.
Komunikacja	
11	Zawsze rozmawiaj z osobą, która zadała pytanie. Jeżeli osoba z niepełnosprawnością jest w towarzystwie osoby sprawnej, a TY chcesz jej przekazać, co ma zrobić, skieruj swoją wypowiedź bezpośrednio do osoby z niepełnosprawnością .
12	Rozmawiając z osobą poruszającą się na wózku lub z niskorosłością, nie stawaj zbyt blisko , aby nie musiała zadzierać głowy do góry. Kiedy rozmowa ma być dłuższa, możesz zaproponować, żeby podejść do ławki/krzesła, gdzie usiądziesz i będzie się wam wygodniej rozmawiało. Nie kucaj, nie nachylaj się i nie głaszcz osoby z niepełnosprawnością po głowie. Traktuj ją odpowiednio do wieku .
13	Osoba z dziecięcym porażeniem mózgowym może niewyraźnie mówić . Jeżeli czegoś nie rozumiesz, po prostu poproś o powtórzenie. Mówienie do osoby towarzyszącej „ja go nie rozumiem, co on mówi?” jest skrajnie niegrzeczne względem osoby z niepełnosprawnością .
14	Jeżeli ktoś towarzyszy osobie z niepełnosprawnością, nie używaj w stosunku do tej osoby zwrotu „opiekun”. Najlepiej mówić o niej po prostu „ osoba towarzysząca ”, ponieważ nie wiesz, jaką rolę pełni.

Osoby z problemami zdrowia psychicznego lub z niepełnosprawnością intelektualną

Grupą osób traktowanych szczególnie niesprawiedliwie, szufladkowanych, wkładanych do jednego zbioru są te doświadczające kryzysów psychicznych, z niepełnosprawnością intelektualną lub w spektrum autyzmu.

Osoby żyjące z zaburzeniami zdrowia psychicznymi w przypadku, kiedy są objęte odpowiednio terapią i/lub środkami farmakologicznymi, **nie będą mieć dodatkowych potrzeb związanych ze swoją niepełnosprawnością w czasie korzystania z usług turystycznych.**

Jeżeli ktoś nie zagraża sobie lub innym, nie powinien wzbudzać obaw i należy traktować osobę z tą niepełnosprawnością zwyczajnie. Najczęściej większości z nas trudno zorientować się, że mamy kontakt z osobą doświadczającą choroby psychicznej.

Niepełnosprawność intelektualna

Trudności, jakich doświadcza osoba z niepełnosprawnością intelektualną i zaburzonymi funkcjami poznawczymi (m.in. spostrzegania, uwagi, pamięci), dotyczą zazwyczaj:

- dostrzegania różnic i związków między tym, co osoba widzi, słyszy i mówi; dostrzegania powiązań między wydarzeniami, ludźmi, rzeczami;
- koncentracji na jednej czynności, myśli;
- pisania, czytania, liczenia; orientacji w czasie i przestrzeni;
- czynności samoobsługowych (higiena, jedzenie, wybór ubrań);
- troski o własne zdrowie i bezpieczeństwo;
- odnalezienia się w różnych sytuacjach społecznych (podróż, zwiedzanie, posiłek w restauracji)

W związku z trudnościami z mówieniem i nazywaniem (przedmiotów, uczuć itp.) często osoby z niepełnosprawnością intelektualną zastępują słowa gestami, mimiką twarzy, nieartykułowanymi dźwiękami lub zniekształconymi słowami, czasem krzykiem.

Niekiedy mogą też wykonywać niekontrolowane lub mimowolne ruchy ciała lub gesty

Zasady komunikacji z osobą z niepełnosprawnością intelektualną

1	Masz do czynienia z osobą dorosłą, która oczekuje od Ciebie szacunku i której się on należy. Zwracaj się do niej: „Proszę Pani”, „Proszę Pana”, ewentualnie używając imienia, jeśli osoba jest nam bardziej znana: „Panie Krzysztofie”, „Pani Magdo” itp. Podczas rozmowy nie używaj dzieciennego języka ani nie traktuj osoby jak dziecko. Pamiętaj, że masz do czynienia z osobą dorosłą, która <u>sama może podejmować decyzje</u>, chyba, że poinformowano cię, że jest inaczej.
2	Utrzymuj kontakt wzrokowy, zwracaj uwagę na język ciała. Podobnie jak inni, ludzie z niepełnosprawnością intelektualną dostrzegają Twój dyskomfort i zakłopotanie. Patrz im w oczy, kiedy do nich mówisz.
3	Używaj zdań pojedynczych, słów krótkich i prostych oraz pytań, na które można udzielić odpowiedzi jednym lub kilkoma słowami albo skinieniem głowy, gestem.
4	W swojej wypowiedzi unikaj pojęć abstrakcyjnych, a używaj słów wyrażających rzeczy konkretne.
5	Dłuższe wypowiedzi – np. wyjaśniające sprawę, problem, procedurę – podziel na krótsze części, a po wygłoszeniu każdej z nich sprawdź, czy rozmówca z niepełnosprawnością intelektualną dobrze Cię zrozumiał. Osoby z niepełnosprawnością intelektualną mogą mieć trudności z podejmowaniem szybkich decyzji. Bądź cierpliwy i daj twojemu rozmówcy wystarczającą ilość czasu.
6	Osoby z niepełnosprawnością intelektualną mogą mieć trudności z podejmowaniem szybkich decyzji. Bądź cierpliwy i daj Twojemu rozmówcy czas na namysł i odpowiedź.

Moduł 3 Dostosowanie oferty i infrastruktury turystycznej

Koncepcja turystyki dostępnej

Dostępność stanowi istotę **Konwencji o prawach osób niepełnosprawnych ONZ** z roku 2006. Konwencja została ratyfikowana przez Unię Europejską w 2010 roku, a przez Polskę bezpośrednio w 2012. Konwencja ta wpływa na kolejne akty prawne w Polsce i Europie. Stanowiła przełom w myśleniu o niepełnosprawności i osobach z niepełnosprawnościami.

W kontekście tego dokumentu dostępność oznacza, że osoby z niepełnosprawnością mogą korzystać, na równych prawach z innymi, z:

- środowiska fizycznego,
- transportu,
- technologii i systemów informacyjno-komunikacyjnych
- pozostałych obiektów i usług.

Wzrost dostępności obiektów turystycznych wiąże się z koniecznością przełamywania wielu barier, które mogą być spowodowane:

- **cechami środowiska przyrodniczego** (np. spadki terenu, nieutwardzona, piaszczysta nawierzchnia, kamienie, wąskie przejścia)
- **ograniczeniami architektonicznymi** (np. zbyt wąskie drzwi, schody, zabytkowe trudno dostępne obiekty),
- **brakiem wyposażenia** (np. pętli indukcyjnej, opisów w alfabecie Braille'a, planów dotykowych,),
- **sposobem świadczenia usług** oraz przekazywania informacji na ich temat (brak umiejętności asysty po stronie personelu)

Biorąc pod uwagę indywidualny charakter potrzeb turystów, a także specyfikę obiektów turystycznych i ich zróżnicowanie, trudno spełnić standardy „uniwersalnej dostępności dla wszystkich”. Natomiast możliwe jest zadbanie o rzetelną i aktualną informację na temat występujących w tych obiektach udogodnień czy utrudnień,

Podstawowe wytyczne w zakresie dostępności usług turystycznych

Informacja i promocja turystyczna

1. Przewodniki, foldery, i inne materiały promocyjne wykorzystywane w turystyce powinny zawierać **wyraźne oznaczenia dostępnych usług i udogodnień**, najlepiej przy użyciu międzynarodowych symboli, które są łatwe do zrozumienia.
2. Materiały promocyjne powinny określać, **sposób kontaktowania** się z przedsiębiorstwem za pośrednictwem dostępnych mediów (telefon, czat lub e-mail)
3. Obszary przyjmujące turystów (destynacje, atrakcje turystyczne) powinny udostępniać listę udogodnień i usług wsparcia dla turystów z niepełnosprawnościami.
4. Systemy rezerwacji powinny być dostępne zgodnie z wytycznymi dostępności (WCAG).
5. W miejscach użyteczności publicznej OzN mają prawo żądać dostępności i składać skargi na brak dostępności.

Środowisko, przestrzeń obiektów architektonicznych – główne wytyczne dostępności

Miejsca parkingowe:

Powinny istnieć specjalne miejsca parkingowe z odpowiednią identyfikacją dla pojazdów osób o ograniczonej sprawności ruchowej, możliwie jak najbliżej punktów wejścia do i wyjścia z budynków lub atrakcji turystycznych.

Komunikowanie się:

Korzystanie z języka migowego, alfabetu Braille'a i alternatywnych sposobów komunikowania się, wybranych przez OzN powinno być akceptowane i łatwo dostępne.

Ruch poziomy:

1. Osoby z niepełnosprawnościami powinny mieć możliwość jak najbardziej samodzielnego poruszania się po obiektach turystycznych.
2. Główne korytarze i ciągi komunikacyjne powinny być wolne od barier fizycznych i wizualnych oraz mieć szerokość pozwalającą na przejście dwóch wózków obok siebie.

Ruch pionowy:

1. Windy: obiekty powinny mieć odpowiednią liczbę wind wystarczająco szerokich, aby osoba korzystająca z wózka mogła łatwo wejść i poruszać się w windzie.
2. Windy powinny być specjalnie zaprojektowane i wyposażone w sposób ułatwiający ich obsługę przez osoby z niepełnosprawnością ruchową i osoby niewidome.

3. Schody i rampy: gdy tylko jest to możliwe, budynki powinny mieć posadzki na tym samym poziomie lub rampy (tam gdzie występuje zmiana poziomów podłogi).

Urządzenia do higieny:

Obiekty turystyczne powinny oferować toalety dostosowane do potrzeb OzN. W przypadku obiektów odwiedzanych przez osoby na wózkach warto rozważyć wdrożenie rozwiązania typu „komfortka”, czyli toaleta z miejscem do przewijania osób dorosłych.

Środki transportu:

1. Transport publiczny (kolej, autobusy, tramwaje, samoloty, promy) ma obowiązek zapewnić możliwość przewozu osób z niepełnosprawnościami.
2. Każdorazowo upewnij się, czy przewoźnik ma szczególne wymagania dotyczące parametrów wózków, ograniczeń w zakresie ilości wózków zabieranych jednorazowo na pokład.
3. Personel publicznych środków transportu jest zobowiązany do asysty osobom z niepełnosprawnościami.

Gastronomia dostosowana do potrzeb OzN

1. Większość osób z niepełnosprawnościami nie potrzebuje szczególnych udogodnień w obiektach gastronomicznych. Warto jednak wybrać stoły umożliwiające zajęcie miejsca przy stole przez osobę na wózku.
2. Ważne są umiejętności personelu – jak np. pomoc skorzystać ze śniadania hotelowego osobie niewidomej, jeżeli podróżuje bez asystenta?
3. Planując posiłek dla osób z niepełnosprawności ruchową wybieraj obiekty z dostosowaną toaletą.
4. Menu powinno zawierać dodatkowe opcje dla osób z różnymi typami nietolerancji pokarmowych (np.: diabetyków, osób z nietolerancją glutenu, laktozy itp.).

Muzea, teatry, kina i inne budynki turystyczne:

1. Właściciele lub administratorzy muzeów i innych budynków o znaczeniu historycznym, kulturalnym i religijnym, które są otwarte dla zwiedzających, powinni rozwiązywać problemy dostępu poziomego lub pionowego, zapewniając odpowiednio rampy lub windy.
2. Przy niemożliwym dostępie do obiektów historycznych należy zapewnić zwiedzenie wirtualne wewnątrz. Przekazane informacje powinny uwzględniać potrzeby osób niesłyszących i niewidomych.
3. Personel obsługi klienta musi przejść niezbędne szkolenie, aby przyjąć i obsługiwać osoby z niepełnosprawnością.
4. Teatry i kina powinny być wyposażone w specjalne siedzenia lub obszary zarezerwowane dla użytkowników wózków inwalidzkich i specjalne słuchawki, a także pętle indukcyjne dla osób niedosłyszących.

Tereny zielone i środowisko przyrodnicze

Powinny istnieć dostępne trasy, łączące interesujące obszary, a także toalety i inne usługi oraz udogodnienia. Długie trasy powinny być wyposażone w dostosowane miejsca wypoczynku osób poruszających się pieszo.

Szkolenie personelu

1. Personel w obiektach turystycznych odgrywa ważną rolę w zmniejszaniu potencjalnych niedociągnięć w dostępie a **szkolenie w zakresie świadomości niepełnosprawności** może zminimalizować bariery napotymane przez OzN.
2. Personel instytucji turystycznych i powiązanych usług powinien być przygotowany na poznanie, zrozumienie i zaspokojenie potrzeb klientów z niepełnosprawnościami.
3. Osoby odpowiedzialne za bezpieczeństwo w ośrodkach turystycznych i pojazdach, które przewożą OzN, powinny zawsze mieć do wglądu **listę pokojów lub numerów przedziałów** zajmowanych przez takie osoby jako środek ostrożności w nagłych wypadkach.
4. Personel powinien być **przeszkolony w zakresie ewakuacji OzN** w nagłych wypadkach.

Strony internetowe

Dzięki programom odczytującym treści wyświetlane na ekranie, osoby z niepełnosprawnościami 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).

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.

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.

Wsparcie dla osób g/Głuchych

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 zawłości oferty.

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

Przewodnik

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

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.

Moje notatki :

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Moduł 4 Tworzenie i promocja oferty turystyki bez barier.

W turystyce dostępnej produktem nie jest „pokój hotelowy”. Produktem jest „**Pewność i bezpieczeństwo**”.

1. Zasada rzetelnej informacji

Dla turysty z niepełnosprawnością brak informacji to informacja negatywna („nie piszą o dostępności, więc pewnie jej nie ma”).

- **Nie ukrywaj wad:** Jeśli winda jest za wąska na wózek elektryczny – napisz to. Oszczędzisz gościowi frustracji, a sobie reklamacji.
- **Mierzalność:** Zamiast pisać „szerokie drzwi”, napisz „drzwi o szerokości 90 cm”. Zamiast „blisko plaży”, napisz „200 metrów utwardzoną alejką”, „najbliższe wejście z podjazdem na plażę 400 metrów od hotelu”

2. Pakietowanie (Turystyka 360 stopni)

Osoba z niepełnosprawnością rzadko kupuje sam nocleg. Potrzebuje całego ekosystemu.

- **Twórz gotowce:** Stwórz pakiet „Weekend bez barier”, który zawiera na przykład:
 - o Nocleg w dostępnym pokoju.
 - o Kontakt do sprawdzonego przewoźnika (taksówki dla osób na wózku) z dworca.
 - o Listę dostępnych restauracji i atrakcji w okolicy (np. zweryfikowanych przez Wasz personel).
 - o Wypożyczenie sprzętu (np. wózka terenowego) na miejscu.

Marketing Wizualny – Pokaż, nie tylko opowiadaj

Standardowe zdjęcia marketingowe („piękna pościel”, „widok z balkonu”) są bezużyteczne dla osoby na wózku, która zastanawia się, czy wjedzie pod prysznic.

1. Jakie zdjęcia są konieczne na stronie www?

Stwórz zakładkę „Dostępność” i umieść tam zdjęcia techniczne (nie artystyczne!):

- **Zdjęcie łazienki:** Musi pokazywać przestrzeń obok toalety (czy można podjechać wózkiem) i brak progu pod prysznicem, brodzik w całości
- **Zdjęcie wejścia:** Pokazujące pochylnię/podjazd, drzwi wejściowe
- **Perspektywa:** Nie używaj obiektywów „rybie oko”, które sztucznie powiększa pokój.

2. Wirtualny Spacer

Najlepszym narzędziem marketingowym w turystyce dostępnej jest wirtualny spacer (np. Google Street View lub Matterport) po wnętrzu obiektu. Pozwala on gościowi samodzielnie „przejść” trasę od parkingu do łóżka i ocenić, czy da radę. To buduje 100% zaufania.

Język Korzyści i Inkluzywność

Słowa mają moc. Język oferty może przyciągnąć lub obrazić.

1. Unikaj stygmatyzacji

- **ZŁE HASŁA:** „Oferta dla niepełnosprawnych”, „Wymagających pomocy”, „Cierpiących na...”.
- **DOBRE HASŁA:** „Turystyka bez barier”, „Hotel dostępny dla wszystkich”, „Komfortowe łazienki”, „Dostępne wejście”.

2. Personalizacja komunikatu

Nie wrzucaj wszystkich do jednego worka.

- Do seniorów: Komunikuj „wygodę, ciszę, windy, bliskość atrakcji, bezpieczeństwo medyczne”.
- Do rodzin z dziećmi z niepełnosprawnościami: Komunikuj „akceptację, przestrzeń, atrakcje sensoryczne”.
- Do aktywnych wózkowiczów: Komunikuj „bazę wypadową, sporty adaptowane, brak barier architektonicznych”.

Kanały Dystrybucji – Gdzie to sprzedać?

Gdzie szukają ofert klienci z niepełnosprawnościami? Niekoniecznie w biurach podróży.

1. Strona internetowa hotelu/przewoźnika/organizacji

Stwórz zakładkę „DOSTĘPNOŚĆ” – oprócz zdjęć „technicznych” pokazujących udogodnienia, zamieść tam istotne informacje o wszelkich udogodnieniach.

2. Internet i portale specjalistyczne

- **Filtry w OTA:** Upewnij się, że na Booking.com, Airbnb czy TripAdvisor są zaznaczone wszystkie udogodnienia (windy, poręcze, parter). To podstawa widoczności
UWAGA! Próg 4 cm też może być barierą architektoniczną!
- **Mapy Google:** Zaktualizuj wizytówkę firmy o atrybut „Wejście dostępne dla osób na wózkach”.

3. Influencer Marketing

Istnieje silna grupa blogerów i influencerów z niepełnosprawnościami (np. podróżnicy na wózkach).

- **Pomysł:** Zaproś takiego influencera na darmowy weekend w zamian za szczerą relację w social mediach. Ich rekomendacja jest warta więcej niż najdroższa reklama, bo środowisko ufa sobie nawzajem.

4. Poczta pantoflowa

Środowisko osób z niepełnosprawnościami jest bardzo zintegrowane. Jeśli jeden gość zostanie u Was świetnie potraktowany, dowie się o tym na przykład lokalne stowarzyszenie i wróci do Was grupą.

Źródła:

1. Turystyka Dostępna Rekomendacje dla sektora usług turystycznych. Redakcja naukowa Halina Zajadacz, Poznań 2020
2. Kamil Kowalski 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

Dziękujemy za udział w szkoleniu 😊

ORGANIZATOR



TURYSTYCZNA ORGANIZACJA OTWARTA

Kontakt: www.toostowarzyszenie.org

Prezes: Zuzanna Sprycha

z.sprycha@toostowarzyszenie.org

Trenerki i autorki programu

Julita Kuczkowska

julita@empatialab.pl

tel. 666 601 696

Beata Nawrat

beata@empatialab.pl

tel. 509 682 550

NOTATKI

NOTATKI

Partnerzy merytoryczni



Partnerzy organizacyjni



Partnerzy medialni

