

Interreg
CENTRAL EUROPE



Co-funded by
the European Union

CE-Spaces4All

Stoljeća utvrde
Centuries
of the Fort



INKLUZIVNI TURIZAM U MEĐIMURJU

Publikaciju je izradila Javna ustanova za razvoj Međimurske županije REDEA u sklopu projekta CE-Spaces4All, sufinanciranog iz programa Interreg Central Europe.

Travanj, 2025.

Sadržaj



<u>UVOD</u>	04
<u>PRISTUP SLIJEPIM I SLABOVIDNIM OSOBAMA</u>	05
<u>PRISTUP OSOBAMA S OTEŽANIM KRETANJEM</u>	11
<u>PRISTUP GLUHIM I NAGLUHIM OSOBAMA</u>	16
<u>PRISTUP OSOBAMA S INTELEKTUALNIM TEŠKOĆAMA</u>	19
<u>PRISTUP DJECI S TEŠKOĆAMA U RAZVOJU</u>	21
<u>KAKO OSIGURATI UGODNIJE ISKUSTVO ZA AUTISTICNE GOSTE?</u>	23
<u>PREPORUKE ZA POBOLJŠANJE PRISTUPACNOSTI</u>	26
<u>KOMUNIKACIJA</u>	29
<u>OBUKE ZA OSOBLJE</u>	33
<u>POVRATNE INFORMACIJE</u>	34
<u>ZAKLJUČAK</u>	35

UVOD



CE-Spaces4All

Dobrodošli u vodič za pristupačnost turističkih lokacija!

Cilj ove brošure je pružiti korisne savjete i smjernice za pružatelje turističkih usluga kako bi osigurali da njihove lokacije budu pristupačne svim posjetiteljima, bez obzira na njihove sposobnosti. Vjerujemo da svaka osoba zaslužuje uživati u putovanjima i otkrivanju novih mjesta bez ikakvih ograničenja.

U ovoj brošuri obrađujemo ključne aspekte pristupačnosti za različite skupine osoba s invaliditetom, uključujući slijepu i slabovidne osobe, osobe s otežanim kretanjem, gluhe i nagluhe osobe, te osobe s intelektualnim i psihičkim poteškoćama.

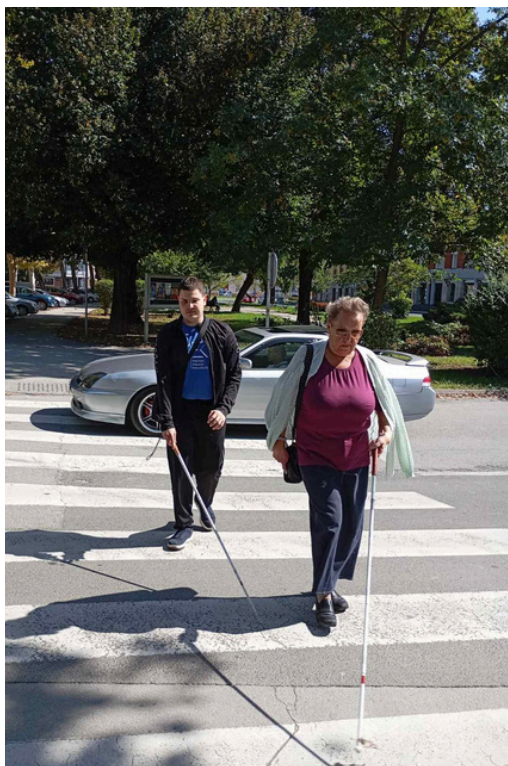
Svaka sekcija nudi praktične savjete i preporuke za prilagodbu prostora i usluga kako bi se osigurala ugodnost i sigurnost svih posjetitelja.

Zajedno možemo učiniti svijet otvorenijim za sve i omogućiti da svatko doživi nezaboravna putovanja.

Ove smjernice mogu značajno doprinijeti stvaranju inkluzivnog i pristupačnog okruženja za osobe s invaliditetom.

Hvala vam na vašem zalaganju za pristupačnost!

PRISTUP SLIJEPIM I SLABOVIDNIM OSOBAMA



Turističke usluge slijepa osoba može koristiti s ili bez prethodne najave. Odgovornost je slijepe osobe da kod rezervacije unaprijed naglasi da je slijepa te na koji će način koristiti uslugu: sama ili uz pomoć videćeg pratitelja.

Bez obzira koristi li slijepa osoba turističke usluge sama ili s pratnjom, bitno je imati na umu neka pravila ophođenja sa slijepom osobom.

U uspostavljanju prvog kontakta sa slijepom osobom bitno je biti prirodan i uvijek se obraćati slijepoj osobi, čak i ako je uz pratnju videćeg pratitelja.

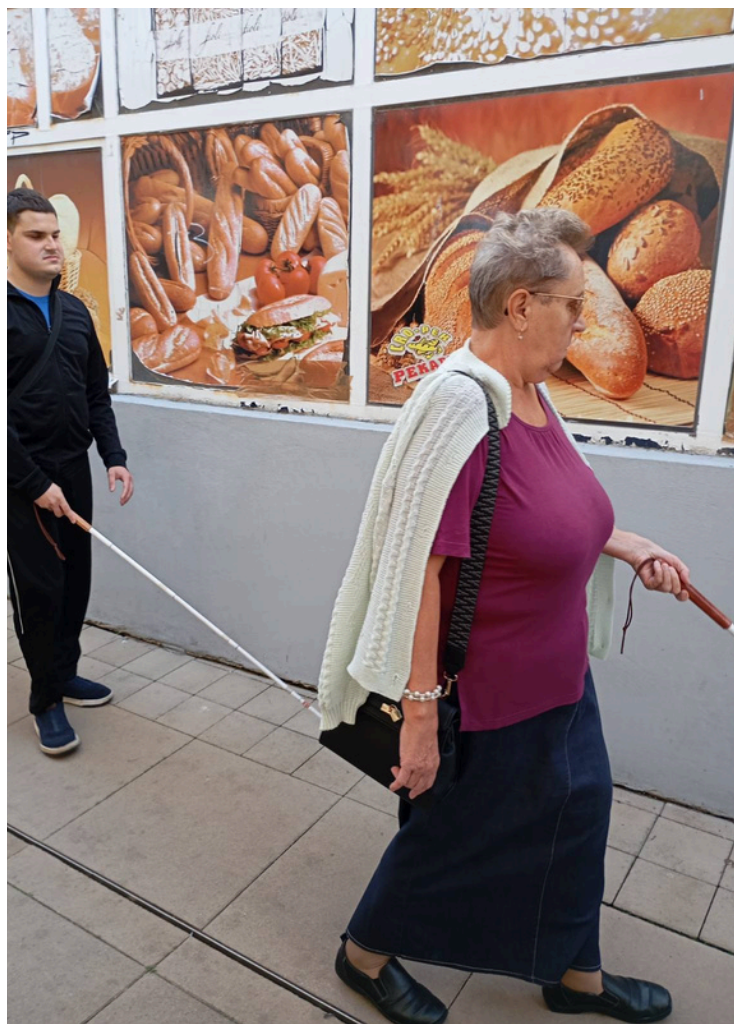
Slijepu osobu treba gledati u lice i jasno pozdraviti te se predstaviti, ističući svoju funkciju.



Slijepu osobu uvijek treba izravno pitati treba li joj pomoć. Kao i sve druge osobe, slijepa osoba može pomoć i odbiti. Ukoliko slijepa osoba prihvati pomoć, pružatelj usluga za početak treba pružiti podršku upoznavanja slijepe osobe s prostorom, osobito ako ona tamo prije nije boravila ili su u prostoru u međuvremenu napravljene neke promjene.



Bez vida, osoba nema kontrolu nad okolinom, ne zna gdje se nalazi niti što se nalazi oko nje osim ako to ne dodirne rukom ili dugim bijelim štapom.



Upoznajte slijepu osobu s:

- položajem vratiju i prozora
- položajem namještaja
- početnom točkom i smjerom kretanja
- s načinom korištenja smještaja (korištenje kartice za otvaranje vrata i korištenje lifta)

RECITE SLIJEPOJ OSOBI DA STANE
NA ULAZNIM VRATIMA, ZAKORAČI
U PROSTORIJU I POSTAVI SE
TAKO DA LIJEVOM NADLANICOM
DODIRNE ZID ILI NAMJEŠTAJ NA LIJEVOJ STRANI.
TAKO ĆE PAMTITI ŠTO SE NALAZI U PROSTORIJI
U SMJERU KAZALJKE NA SATU
PRATEĆI ZIDOVE PROSTORIJE I NAMJEŠTAJ
PRISLONJEN UZA ZID KAO ORIJENTIR.
PRATITE SLIJEPU OSOBU, IZGOVORITE JOJ KOJI
NAMJEŠTAJ DODIRUJE I, AKO POSTOJE, KRAJ
KOJIH ULAZA U DRUGE PROSTORIJE PROLAZI.

Ukoliko slijepa osoba prihvati, može joj se pružiti i pomoć kod odnošenja njezine prtljage, no bitno je osobi opisati gdje je točno njezina prtljaga ostavljena kako bi slijepa osoba u svakom trenutku znala gdje se nalaze njezine privatne stvari.



Imate li tu mogućnost, pitajte slijepu osobu kako dolazi do Vašeg objekta te joj ponudite prijevoz od željezničkog ili autobusnog kolodvora do Vašeg objekta.

Time ćete slijepoj osobi uvelike pomoći u dolasku i odlasku!



Oznake katova u liftu trebale bi biti napisane na Brailleevom pismu, kao i broj sobe na ključevima ili karticama za otvaranje vrata te na vratima soba.

Pružatelji turističkih usluga trebali bi prilagoditi interijer slijepim osobama i to na način da se u prostoru nalaze taktilne oznake, odnosno reljefne staze koje bi slijepim osobama olakšale kretanje od ulaza do recepcije, lifta, restorana.



Sve pisane informacije, ukoliko nisu dostupne na Brailleevom pismu, treba pročitati na glas, a kod vraćanja novaca potrebno je odvojiti novčanice od kovanica.



Prekid kontakta najavite verbalno i jasno dajte do znanja da sada odlazite.

PRISTUP OSOBAMA S OTEŽANIM KRETANJEM

CE-Spaces4All

Pristupačnost prostora

Osigurajte da svi ulazi imaju rampe s blagim nagibom, minimalno 1:12, kako bi se olakšao pristup osobama u kolicima. Vrata bi trebala biti dovoljno široka (minimalno 90 cm) da omoguće prolaz. Također, imajte na umu kod nabave rampa da budu prilagođene i za korisnike u električnim kolicima.





Ako je zgrada viša od jednog kata, osigurajte liftove koji su dovoljno prostrani za kolica i imaju oznake na Brailleovom pismu.

Prolazi trebaju biti široki i bez prepreka. Uklonite sve potencijalne zapreke poput namještaja ili dekoracija koje bi mogle otežati kretanje.





Važno je naglasiti da nije poželjno gurati se prilikom ulaska i izlaska iz prostora. Preporuka je otvarati vrata kako bi se olakšao prolaz svima, zadržati lift ukoliko se osoba sporo kreće.



Treba obratiti pažnju na barijere koje mogu ometati prolaz, kao što su rubovi tepiha i viši pragovi...





U toalete i tuševe potrebno je ugraditi
rukohvate.



PRISTUP GLUHIM I NAGLUHIM OSOBAMA



1. Obraćanje osobi licem u lice, na udaljenosti od oko 1,5 metar, s jasno vidljivim usnicama i dobro osvijetljenim licem.
2. Govorite razgovijetno, umjerenom brzinom, koristeći jednostavne i kratke rečenice. Ne vičite i ne pretjerujte s artikulacijom.
3. Ne okrećite leđa dok govorite i nemojte govoriti dok hodate.
4. Ako osoba ne razumije, pokušajte ponoviti rečenicu drugim riječima ili napišite informaciju na papir, mobitel ili računalo.

Važno je biti strpljiv, ne pokazivati nervozu i vjerovati osobi kada kaže da nije čula ili razumjela.





Informacije i tehnologija

1. Osigurajte da su **informacije o turističkim uslugama dostupne i u pisanom obliku** (letci, brošure, digitalni ekrani, web stranice s jasnim tekstom).
2. Koristite **mobilne aplikacije i digitalne vodiče prilagođene gluhim i nagluhim osobama**, po mogućnosti s opcijom prikaza na znakovnom jeziku ili uz titlove.
3. Na ključnim mjestima (**recepције, info-pultovi**) omogućite komunikaciju putem pisanih poruka ili tableta.



Prilagodba sadržaja

1. Video materijale i prezentacije prilagodite titlovima ili, gdje je moguće, prevedite na znakovni jezik.
2. Uključite tumača/prevoditelja znakovnog jezika za vođene ture ili prezentacije kad je to moguće.
3. Redovito surađujte s udrugama gluhih i nagluhih osoba radi boljeg razumijevanja i prilagodbe ponude



PRISTUP OSOBAMA S INTELEKTUALNIM TEŠKOĆAMA



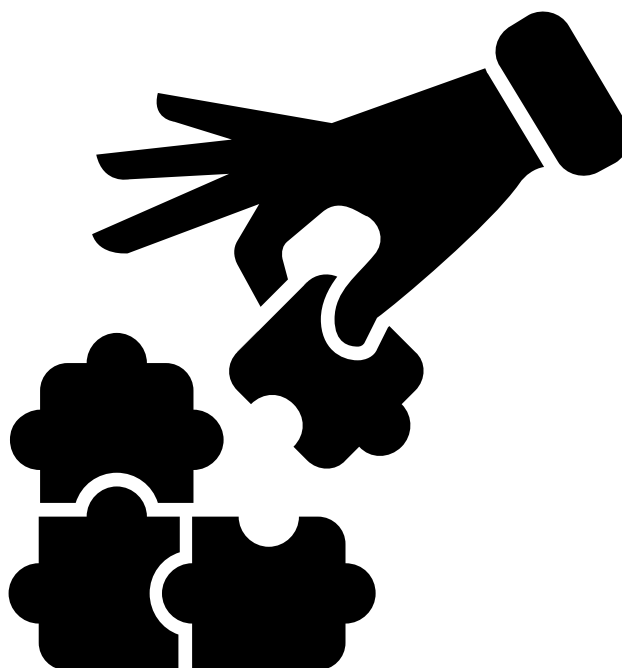
Komunikacija

1. Jednostavan, jasan i kratak jezik.
2. Izbjegavati stručne izraze, složene rečenice i apstraktne pojmove.
3. Informacije iznositi polako, po mogućnosti u kraćim koracima ili fazama.
4. Ponoviti i provjeriti jeste li dobro shvaćeni, uz osmijeh i strpljenje.
5. Po potrebi koristiti vizualna pomagala: slike, piktograme, karte, sheme ili jednostavne ilustracije.
6. Poželjno je koristiti standard lakog čitanja i razumijevanja (ETR standard).

Tehnološka i komunikacijska pomagala



1. Po potrebi koristite jednostavne komunikatore ili aplikacije koje olakšavaju komunikaciju (npr. QuickTalker, GoTalk).
2. Digitalne informacije i aplikacije trebaju biti dizajnirane prema principima pristupačnosti, s jasno istaknutim osnovnim funkcijama i jasnim uputama.



PRISTUP DJECI S TEŠKOĆAMA U RAZVOJU

CE-Spaces4All

Osigurajte fizičku dostupnost svih prostora (rampe, široki prolazi, prilagođene kupaonice, pristup plažama i bazenima).



Prilagodite turističke sadržaje tako da budu zanimljivi i razumljivi djeci s različitim teškoćama (npr. edukativne ploče s velikim slovima, taktilni elementi, interaktivne radionice prilagođene različitim sposobnostima).



CE-Spaces4All

Omogućite sudjelovanje u sportskim, rekreativnim, kulturnim i umjetničkim aktivnostima, uz mogućnost asistencije ili korištenja pomagala kad je potrebno.



Kako osigurati ugodnije iskustvo za autistične goste?



- **Educirati i podizati svijest zaposlenika** (posebno onih koji rade s gostima) o autizmu.
- **Slušati autističnu osobu i njihovu pratnju.** Pitati pratnju za najbolji način komunikacije i pristupanja.
- **Prilagoditi komunikaciju.** Koristiti jasan i koncizan jezik, izbjegavati složene i dvosmislene izraze i omogućiti dodatno vrijeme za obradu informacija i odgovore.
- **Pružiti podršku u izazovnim situacijama.**
- **Budite fleksibilni** u svom pristupu prema gostima i razmislite o prilagodbama koje mogu učiniti njihov boravak ugodnijim, čak i ako to nije službena politika vašeg poslovanja. Na primjer, kada je to moguće, **omogućite brži prolaz za autistične goste** kako bi izbjegli čekanje u redovima i gužvama koje mogu izazvati stres.

- 
- **Dopustite ulazak pasa pomagača i terapijskih pasa.**
 - **Prilagodite okruženje senzornim potrebama.**
 - **Ponudite senzoričke alate i pomagala koja mogu osobi pomoći da se lakše nosi s nelagodom.**
 - **Osigurajte pomagala poput sunčanih naočala, slušalica za poništavanje buke ili čepića za uši koji mogu pomoći u smanjenju nelagode uzrokovane jakim svjetlom ili bukom. Razmislite o tome da ih ponudite na zahtjev ili omogućite njihovu kupnju.**
 - **Osigurajte senzoričke i umirujuće aktivnosti, poput fidget igrački, antistres loptica ili pribora za bojanje, “tihu” sobu i slično.**

Osigurajte važne informacije unaprijed

- Mnoge autistične osobe preferiraju unaprijed se pripremiti prije posjeta novim i nepoznatim mjestima. **Dostupnost ključnih informacija unaprijed** pomaže u smanjenju tjeskobe te omogućuje predvidljivije i ugodnije iskustvo.
- Osigurajte da **vaša web stranica sadrži karte, fotografije i druge važne informacije o vašem prostoru i uslugama koje nudite.**
- Korisno je gostima ponuditi **informacije o razdobljima najveće i najmanje posjećenosti i potencijalne gužve.** Autistični posjetitelji i njihove obitelji možda će radije posjećivati mjesto tijekom mirnijih sati kako bi izbjegli gužvu i buku.



Preporuke za poboljšanje pristupačnosti

1. Bolja dostupnost parkirališta i prijevoza
2. Prilagođeni unutarnji prostori i pristup sadržajima:
 - a. Recepcija prilagođena visini osobe u invalidskim kolicima.
 - b. Prilikom dolaska u ugostiteljski objekt poželjno je kod odabira stola da konobar sam pomakne stolicu kod odabranog stola.
3. Poštivanje osobnog prostora:
 - a. Bez dopuštenja ne dirajte invalidska kolica.
 - b. Pitajte goste trebaju li pomoć ili ne prije nego odlučite pomoći sami.
4. Poboljšanja za sanitarne prostore
5. Prilagođeni prostor za odmor
6. Označavanje pristupačnih ulaza
7. Održavanje prostora



**PRILAGODBA
INTERIJERA**

Uključivanje osoba s invaliditetom u proces planiranja i
dizajniranja prostora i usluga



Potpuna pristupačnost

Jasne smjernice

- Postavite **karte ili planove objekta** na ulaznim točkama te omogućavanje njihova preuzimanja u digitalnom obliku. Na kartama treba jasno označiti ključne lokacije unutar objekta, poput toaleta, restorana, izlaza, info pultova i drugih važnih sadržaja.
- Za dodatno označavanje ključnih lokacija u prostoru korisno je koristiti **jasne, lako prepoznatljive oznake sa simbolima i slikama**.
- Posebno je važno označiti mjesta gdje se nalaze djelatnici spremni pomoći. Za označavanje takvih mjesta mogu se koristiti već postojeći simboli, kao što su **suncokreti**, koji su široko prepoznati i implementirani kao znakovi koji diskretno ukazuju na postojanje nevidljivog invaliditeta kod osobe.



Komunikacija

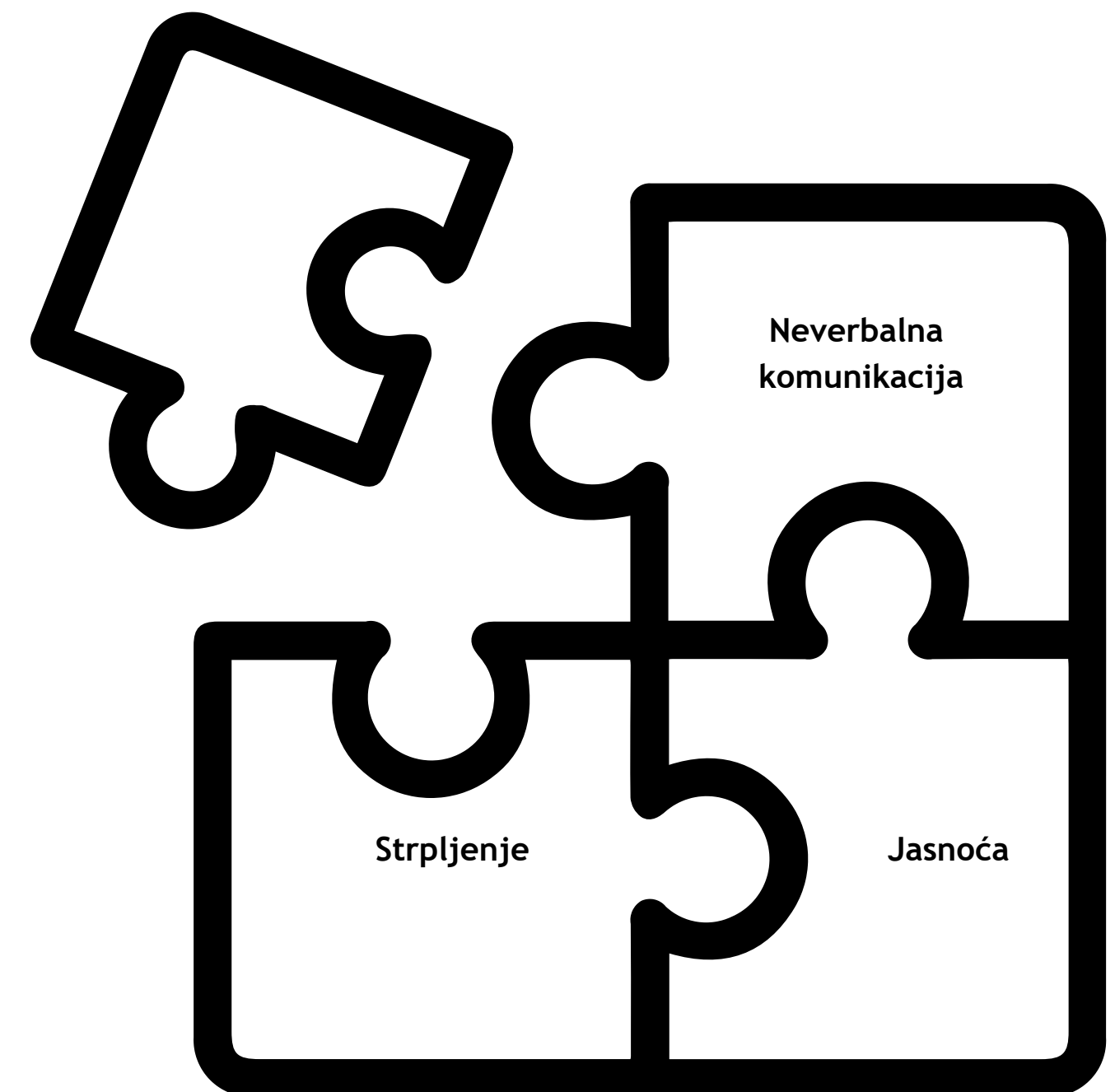
CE-Spaces4All

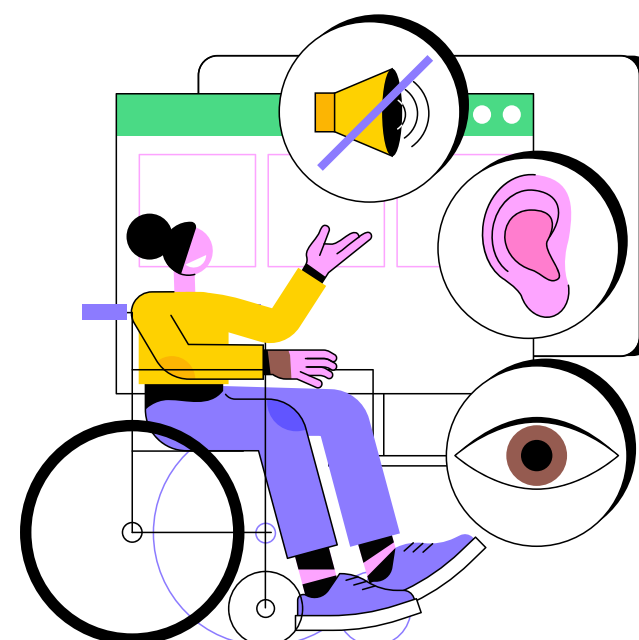


Kada razgovarate s osobom koja ima poteškoća s govorom ili komunikacijom, dajte im dovoljno vremena da izraze svoje misli. Izbjegavajte prekidanje i postavljajte otvorena pitanja.

Koristite jednostavan i jasan jezik, izbjegavajte tehničke termine ili žargon koji bi mogli biti zbunjujući.

Budite svjesni neverbalnih znakova i signala. Npr. osobe s multiplom sklerozom mogu koristiti geste ili izraze lica kako bi komunicirale.





Pristupačni materijali:

Osigurajte da su svi informativni materijali dostupni u različitim formatima.

Letci mogu biti dostupni u velikim slovima, a informacije mogu biti snimljene i u audio formatu.

Informacije

Oznake:

Postavite oznake na vidljivim mjestima s jasno označenim putanjama i uslugama. Oznake bi trebale biti u kontrastnim bojama za bolju vidljivost.



Pristupačnost web stranica

Web stranice dizajnirane su kako bi bile pristupačne svima, uključujući:

- **Slijepe i slabovidne osobe:** Stranice su kompatibilne s čitačima ekrana, koriste jasne kontraste boja i omogućuju povećanje veličine teksta.
- **Osobe sa smanjenom pokretljivošću:**

Navigacija je moguća putem tipkovnice, bez potrebe za korištenjem miša. Svi interaktivni elementi su dovoljno veliki i jasno označeni.

- **Autistične osobe:**

Izbjegavati trepereće i ometajuće elemente, koristiti jednostavan jezik i predvidljivu strukturu stranica.

- **Druge vrste invaliditeta:**

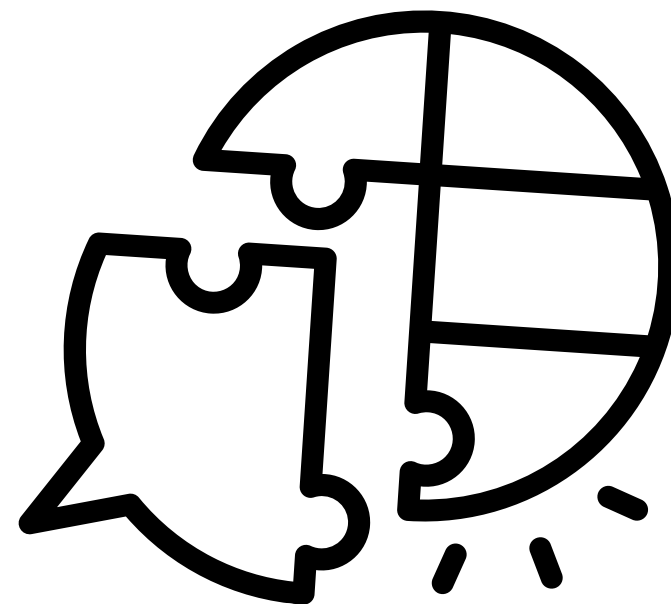
Redovito testiranje i unapređenje pristupačnosti, pružanje alternativnih tekstova za slike te podrške korisnicima za dodatne prilagodbe.

Potrebno je omogućiti svima jednak pristup informacijama i uslugama na internetu.

Fleksibilnost

CE-Spaces4All

Budite spremni na prilagodbe u uslugama, poput produženog vremena za sudjelovanje u aktivnostima ili pružanja dodatne pomoći kada je to potrebno.



Individualni pristup:

Razumijevanje da svaka osoba ima jedinstvene potrebe i da je važno slušati njihove zahtjeve i prilagoditi se njima.

Obuke za osoblje

CE-Spaces4All

1. Organizirajte redovne obuke za osoblje o tome kako pristupiti i pomoći osobama s invaliditetom. To uključuje i praktične vježbe o tome kako koristiti pomagala i kako pružiti podršku.
2. Potaknite osoblje da razvije empatiju i razumijevanje prema potrebama osoba s invaliditetom.
3. Osoblje u turizmu treba biti educirano o osnovama pristupačnosti, komunikacije i pružanja podrške djeci s teškoćama u razvoju i njihovim obiteljima.
4. Suradnja s udrugama i stručnjacima radi kontinuiranog unaprjeđenja pristupačnosti i usluga.



Povratne informacije

CE-Spaces4All

1. **Ankete i upitnici:** Osigurajte mogućnost da osobe s invaliditetom daju povratne informacije putem anketa ili upitnika. To može pomoći u identifikaciji područja koja treba poboljšati.
2. **Otvoreni dijalog:** Potaknite otvoreni dijalog s posjetiteljima o njihovim iskustvima i prijedlozima za poboljšanje pristupačnosti.
3. **Savjet Turističkim agencijama pri organizaciji izleta:** pogodnija sjedišta u autobusu, prilagođenije stanke za obavljanje nužde...



Zaključak

Vodič "Inkluzivni turizam u Međimurju" ističe važnost stvaranja turističkog okruženja koje je pristupačno i ugodno za sve, bez obzira na vrstu ili stupanj invaliditeta.

Praktičnim smjernicama za pristup slijepim i slabovidnim osobama, osobama s otežanim kretanjem, gluhim i nagluhim osobama, osobama s intelektualnim teškoćama te djeci s teškoćama u razvoju, naglašava se potreba za individualiziranim pristupom, prilagodbom prostora, jasnom komunikacijom i kontinuiranom edukacijom osoblja.

Uključivanje osoba s invaliditetom u planiranje i evaluaciju usluga, fleksibilnost u pružanju pomoći te otvorenost za povratne informacije ključni su za razvoj istinski inkluzivnog turizma.

Primjenom ovih preporuka, turistički sektor može doprinijeti većoj ravnopravnosti i omogućiti svima nezaboravna i sigurna putovanja.