



Funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

---

# TAD Modulis 2

Turistų, turinčių specialių  
prieigos reikalavimų, poreikių  
įgyvendinimas

---



**TAD**  
The Ability Advisor

# Turinys

<b>Įvadas</b>	<b>3</b>
<b>Perspektyva: paslaugų teikimas klientams su negalia ar specialiais prieigos poreikiais</b>	<b>4</b>
<b>Tarptautinė funkcionavimo, negalumo ir sveikatos klasifikacija (TFK)</b>	<b>8</b>
TFK kontekstas	8
Individualus TFK pritaikymas	10
TFK modulio taikymas turizmo paslaugų sektoriuje	13
<b>Negalios ir specialių poreikių rūšys</b>	<b>14</b>
<b>Klientai su judėjimo negalia</b>	<b>16</b>
Vaikščiojimas, balanso laikymas ir išstvermė	16
Objekto išlaikymas ir valdymas	17
Objekto pasiekimas	18
<b>Klientai su jutimine negalia</b>	<b>19</b>
Regos negalia	20
Klausos negalia	23
Lytėjimo pojūčio sutrikimas	24
Uoslės ir skonio pojūčio sutrikimas	25
<b>Klientai su kognityviniais sutrikimais / mokymosi sunkumais</b>	<b>26</b>
Protinė negalia	27
<b>Kiti lankytojai</b>	<b>28</b>
Pagyvenę asmenys	28
Augantys vaikai	29
Kūno struktūros skirtumai – stambaus kūno sudėjimo, aukšti ar mažo ūgio žmonės	30
Kalbos sutrikimai	31
Klientai, nesuprantantys vietinės kalbos	31
Alergijos ir kitoks padidėjęs jautrumas	32
Epilepsija	33
<b>Išvados</b>	<b>35</b>

## Įvadas

Pirmame modulyje susipažinote su Turizmo visiems koncepcija, jo dalyviais, turėjote galimybę įvertinti reikšmingas šio sektoriaus patirtis bei jo poveikį turizmo verslui ir makro ekonomikai.

Gauta informacija neabejotinai verčia kelti klausimą:

**Nuo ko įmonė, norinti tapti visiems prieinamo turizmo grandinės dalimi, turi pradėti?**

**Kokie svarbūs aspektai turi būti apžvelgti ir įvertinti, norint įsilieti į visiems prieinamų turizmo paslaugų tiekėjų gretas?**

Pirmajame modulyje sužinojote, kad **Kiekvienas mūsų atskiruose gyvenimo tarpsniuose turime specialių prieigos reikalavimų: pavyzdžiui, moteriai besilaukiant, keliaujant su mažu vaiku, lūžus rankai ar tiesiog natūraliai senstant.**

Nepaisant to, kad kiekvienas klientas turi individualių PRIEIGOS POREIKIŲ, tačiau juos apibendrinus pagal konkrečius požymius ir poreikius, galima išskirti tam tikras jų KATEGORIJAS.

Antrame modulyje susipažinsite su keliaujančių asmenų, turinčių prieigos reikalavimų, įskaitant įvairių negalią turinčius asmenis, įvairovę ir konkrečiomis poreikių grupėmis. Ši informacija – tai kelio pradžia turizmo paslaugų teikėjui, ieškančiam tinkamo sprendimo teikti visiems klientams prieinamas paslaugas ir produktus. Šiame modulyje įgytos žinios padės plėsti paslaugų spektrą, pritaikant jas konkrečių klientų poreikiams tuo pačiu didinant galimų klientų ratą.

**Susipažinę su modulio medžiaga Jūs galėsite padėti turizmo verslui:**

- atpažinti konkrečius prieigos reikalavimus, susijusius su skirtingais lankytojų tipais, specialiais poreikiais ar negalia;
- tinkamai atliepti konkrečius klientų prieigos reikalavimus;
- teikiamas paslaugas pritaikyti platesniam klientų ratui.

## Perspektyva: paslaugų teikimas klientams su negalia ar specialiais prieigos poreikiais

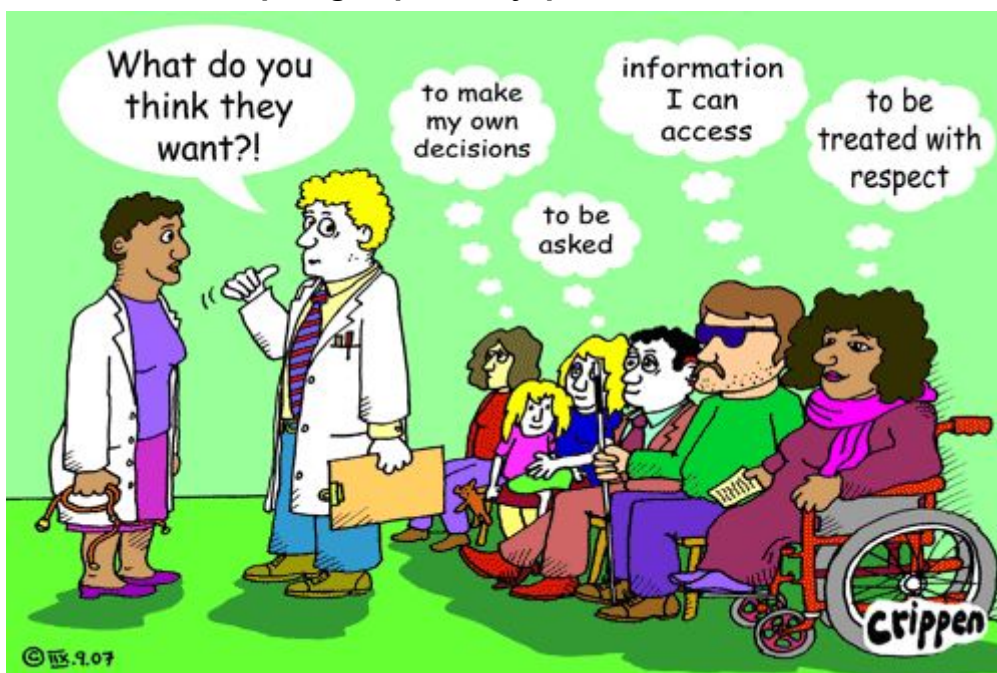
Įsivaizduokite, kad dalyvaujate darbo pokalbyje / siūlote nepriklausomo konsultanto paslaugas turizmo grandinės paslaugų įmonėje. Tikėtina, kad būsimasis Jūsų darbdavys norės sužinoti **"Kas yra geras klientų aptarnavimas?"**.

Būsimas Jūsų darbdavys nori sužinoti, kas, jūsų nuomone, yra kokybiškas klientų aptarnavimas, ką tai reiškia JUMS, ir kaip Jūs norėtumėte kokybiškai aptarnauti klientus. Būdami turizmo srities specialistai Jūs aišku paminėsite tokias gero klientų serviso savybes kaip:

- Puikus siūlomo produkto/paslaugos išmanymas
- Individualus požiūris į kiekvieno kliento poreikius ir lūkesčius
- Efektyvus klientų aptarnavimas

**Tačiau jeigu Jūsų paklaustų – Kas yra geras klientų su specialiais prieigos poreikiais aptarnavimas?**

**Ar galite teigti, kad geras klientų aptarnavimas = geras klientų turinčių specialių prieigos poreikių aptarnavimas?**



*"What do you think they want" – "Kaip tu manai, ko jie nori?"*

*"to make my own decisions" – "priimti savarankiškus sprendimus"*

*"to be asked" – "kad paklaustų mane"*

*"Information I can access" – "informacijos, kuri man yra pasiekiamo"*

*"to be treated with respect" – "pagarbos bendraujant"*

**Taip, nes kiekvienas, įskaitant jus, turi individualių / specialių poreikių reikalavimų.** Vienus iš jų lengviau pažinti ir juos atliepti vadovaujantis savo gyvenimiška patirtimi: pvz. vaikui negalinčiam pasiekti stalo iš karto parūpinsime specialią kėdutę, tačiau kitose situacijose gali prireikti specialių profesinių žinių, įgalinančių priimti tinkamus aplinkos pritaikymo sprendimus?



Kėdutės, padedančios šeimai pavalgyti kartu, pasiekti vaikui per aukštą stalą restorane pavyzdys.

Šaltinis:

<https://christineknight.me/2013/11/clarks-restaurant-kid-friendly-diners-brooklyn-heights-ny/>



Moteris sėdinti neįgaliojo vežimėlyje restorane.

Šaltinis:

<https://pushliving.com/voices-of-the-community-high-top-table-trend-how-restaurants-and-bars-exclude-post-ada/>

Žmonių veiklą gali riboti laikini sveikatos sutrikimai ar tam tikri aplinkos veiksniai, kurie individualiai nėra reikšmingi, tačiau pasireikšdami kartu gali tapti reikšmingu veiklos apribojimu. Tai ypač būdinga vyresnio amžiaus žmonėms. Didelę dalį specialiųjų poreikių turinčių žmonių mes automatiškai priskiriame įprastų, specialių reikalavimų neturinčiai klientų grupei (pvz. visi turi akinius, taigi gali įskaityti meniu).



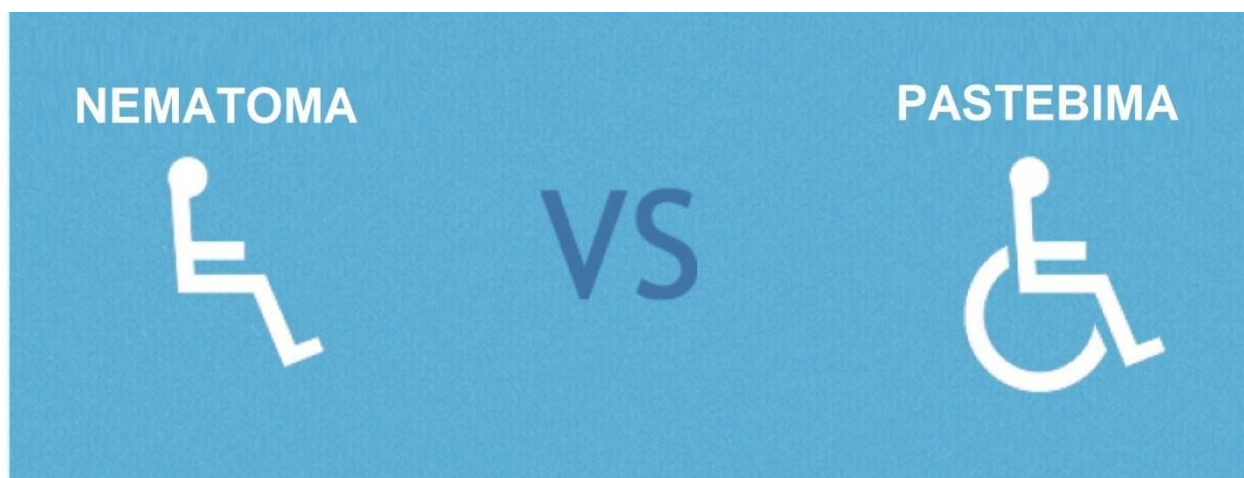
Sprendimai, leidžiantys žmonėms su regėjimo negalia perskaityti restorano meniu

Šaltinis:

<https://wvdrs.org/index.cfm?fuseaction=home.displaystory&groupID=84&itemid=37>

Mūsų gebėjimą ir galėjimą naudotis tam tikromis paslaugomis lemia amžiaus tarpsnis, individualios savybės ar šių veiksnių visuma.

**Faktas: 70% negalių yra nematoma**



Šaltinis: <http://disabilityhorizons.com>

Turėdami išsamią informaciją apie produkto / paslaugos ypatumus bei gebėdami taikyti žinias apie konkrečias negalias ir konkrečius prieigos reikalavimus, galėsite:

- nuspręsti, ar produktas/paslauga yra tinkama konkrečiam, specialius poreikius turinčiam klientui;
- priimti tinkamus, kliento poreikius atitinkančius sprendimus;
- esant reikalui atlikti tam tikrus paslaugos ar produkto pritaikymus;
- užtikrinti paslaugos prieinamumą platesniam klientų ratui.

Individualus požiūris į kiekvieną klientą leidžia jums:

- laiku atpažinti kiekvieno jų poreikius;
- atpažinti kliento lūkesčius, siejamus su paslauga;
- atpažinti galimas kliento baimes arba atvirkoščiai, per didelį pasitikėjimą savo

jėgomis;

- rasti abipusiai priimtinius sprendimus.

Efektyvus klientų, turinčių negalią ar specialių prieigos reikalavimų, aptarnavimas tai:

- tinkamo ir savalaikio sprendimo, atitinkančio kliento poreikius paieška;
- paslaugos apie kurią buvo viešai paskelbta prieinamumas.

Aptarnaujantis personalas, kuris neturi pakankamai žinių apie negalią ir/ar specialius prieigos reikalavimus, dažnai susiduria su šiais klausimais:

- Kaip atpažinti specialius kliento poreikius?
- Kokią informaciją apie produktą ar paslaugą reikia jiems pateikti?
- Kaip tinkamai patenkinti specialius klientų prieigos poreikius ir spręsti kylančias problemas?

Požiūris į kiekvieną klientą kaip į specialių poreikių ir reikalavimų kompleksą, noras jį pažinti ir įtraukti į paslaugų gavėjų ratą leidžia išvengti išankstinių nuostatų, baimių ir nusivylimų tiek įmonės savininkams, tiek aptarnaujančiam klientui, tiek ir klientui. Toliau modulyje pristatoma specialiųjų poreikių klasifikavimo sistema, apibendrintos specialiųjų poreikių grupės, jų patiriami apribojimai ir galimi situacijos sprendimai skirti padėti turizmo sektoriaus atstovui ir klientui kurti gero aptarnavimo patirtį.

**Šaltiniai, kuriuose galite rasti daugiau informacijos šia tema:**

<https://www.disabled-world.com/disability/types/invisible/>

## Tarptautinė funkcionavimo, negalumo ir sveikatos klasifikacija (TFK)

### TFK kontekstas

Tarptautinė funkcionavimo, negalumo ir sveikatos klasifikacija, dažniau šaltiniuose vadinama sutrumpintai TFK, skirta sugrupuoti sveikatos ir su sveikata susijusius reiškinius. Svarbūs klasifikacijos komponentai yra aplinkos ir asmenybės veiksniai, kurie sąveikauja su asmenų sveikatos būkle, nulemia jo funkcionavimo lygį bei laipsnį. TFK yra PSO (Pasaulio sveikatos organizacijos) parengtas modelis, skirtas įvertinti atskirų asmenų ir bendrą visuomenės sveikatos bei negalios lygį. TFK standartas, pirmą kartą oficialiai buvo patvirtintas 191 PSO šalių narių 54-ojoje Pasaulio sveikatos asamblėjoje 2001 m. gegužės 22 d. (WHA 54.21 rezoliucija ).

Pasaulinė sveikatos organizacija jau daugelį metų daug dėmesio skiria sveikatos problemų klasifikavimui. TFK priklauso PSO sudarytai tarptautinių klasifikacijų grupei, geriau žinomai kaip TLK-10 (Tarptautinė statistinė ligų ir sveikatos problemų klasifikacija). TLK-10 skirtas klasifikuoti sveikatos pokyčius (ligas, sutrikimus, pažeidimus ir pan.). Šios dvi klasifikacijos, naudojamos kartu, papildo viena kitą, o jų naudotojai turi galimybę išsamiau įvertinti atskiro asmens ir bendrą visuomenės populiacijos situaciją.

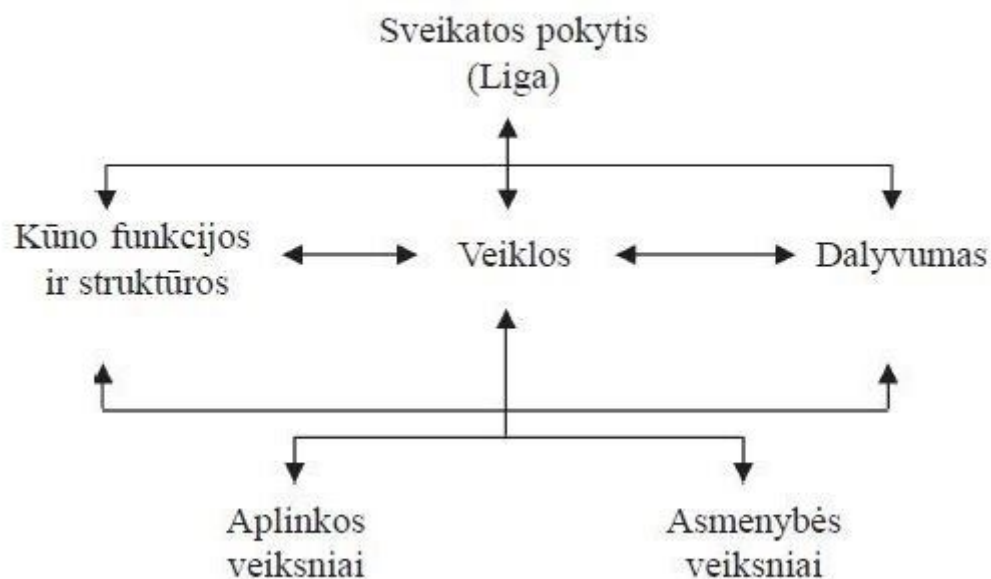
TFK poreikį patvirtino tyrimai, kurie atskleidė, kad ligos diagnozavimas neparodo asmeniui reikiamų būtinų paslaugų, ambulatorinio gydymo trukmės, priežiūros lygio bei ligos sukeltų funkcinių pokyčių sprendimų. Naudojant tik diagnostinę ligos klasifikaciją nepakanka informacijos, kurios reikia tinkamai įvertinti konkretaus asmens būklę ar jas atitinkančias paslaugas, todėl buvo nuspręsta papildomai analizuoti kiekvieno asmens funkcionavimo ir negalios lygį. TFK modelis buvo sukurtas siekiant nuosekliai rinkti šiuos duomenis bei taikyti ir palyginti juos tarptautiniu mastu.

TFK modulyje, funkcionavimas ir negalia yra daugialypė sąvoka susijusi su:

- paveikiu atskiram kūno organui (-ams) (kūno funkcijos ir struktūros pokyčiai);
- poveikiu individo galimybėsms dalyvauti veiklose;
- poveikiu socialiniams ryšiams (asmens, kaip visuomenės nario funkcionavimas).

Klasifikacija atspindi biopsichosocialinį požiūrį į negalią, apjungiant skirtingus sveikatos modelius – biologinį, individualų ir socialinį. Asmens funkcionavimas yra sveikatos būklės ir aplinkos bei asmenybės veiksnių sąveika. Jų sąveika yra dinamiška: vieno elemento pokyčiai sukelia kito arba kitų elementų pokyčius, teigiant, kad negalumas gali turėti įtakos sveikatos būklei.





TFK elementų sąveikos sistema

Kadangi TFK klasifikuoja sveikatos ir su ja susijusius reiškinius, ji taikytina ir tokiose srityse, kaip socialinis darbas, socialinė rūpyba, socialinė politika, švietimas, draudimas, ekonomika, teisėtvara, aplinkosauga, tam tikrais atvejais gali būti taikoma ir plečiant turizmo paslaugų prieinamumą.

**Užduotis. Apgalvokite/ padiskutuokite šiomis temomis:**

- Kurie iš šių faktorių, paminėtų 1 pav. yra svarbūs turizmo paslaugų teikėjui? Kodėl?
- Kaip turizmo paslaugų grandinės dalyviai gali įtakoti šiuos kontekstinius faktorius (tiek teigiamai, tiek neigiamai)?

**Šaltiniai, kuriuose galite rasti daugiau informacijos šia tema:**

Pilnas TFK dokumentas (anglų k.): <https://apps.who.int/classifications/icfbrowser/>

Pilnas TLK dokumentas (anglų k.) <https://icd.who.int/browse10/2016/en>

Praktinis TFK vadovas (anglų k.):

<https://www.who.int/classifications/drafticfpracticalmanual2.pdf?ua=1>

TFK modelis (anglų k.):

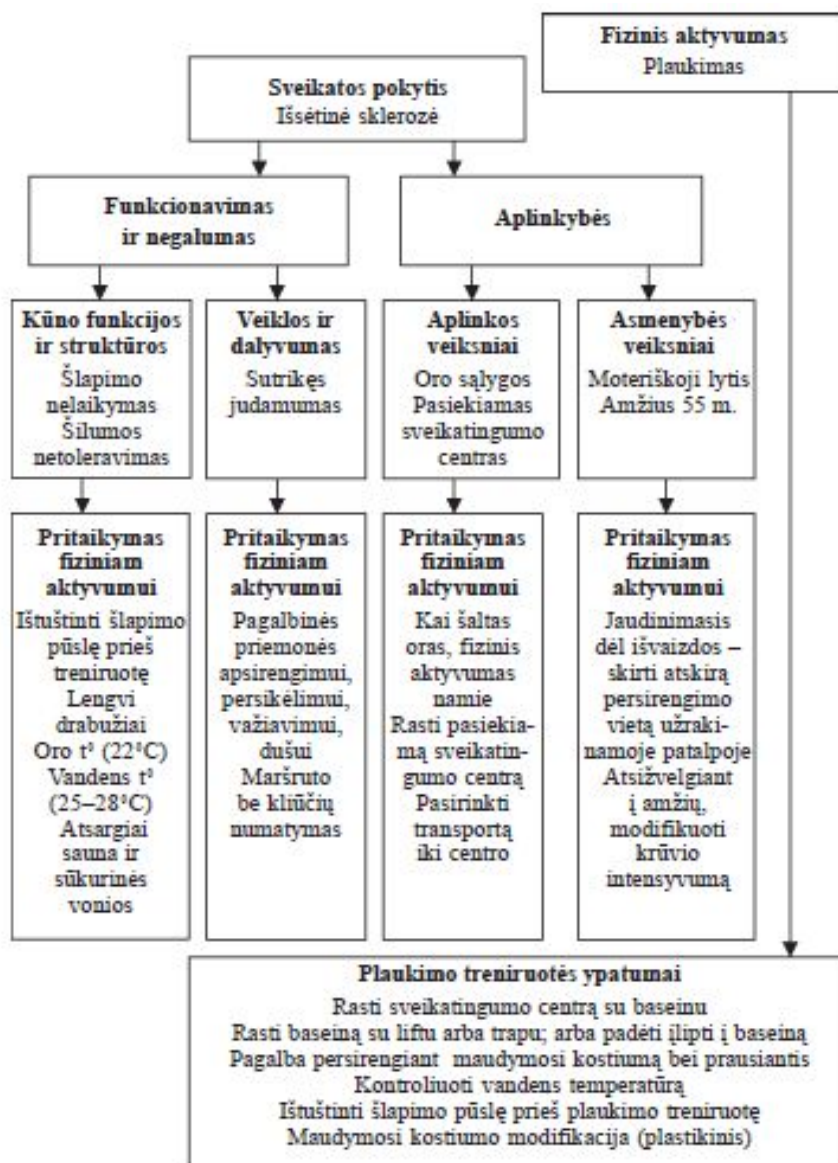
<https://www.unece.org/fileadmin/DAM/stats/documents/ece/ces/ge.13/2008/zip.2.e.pdf>

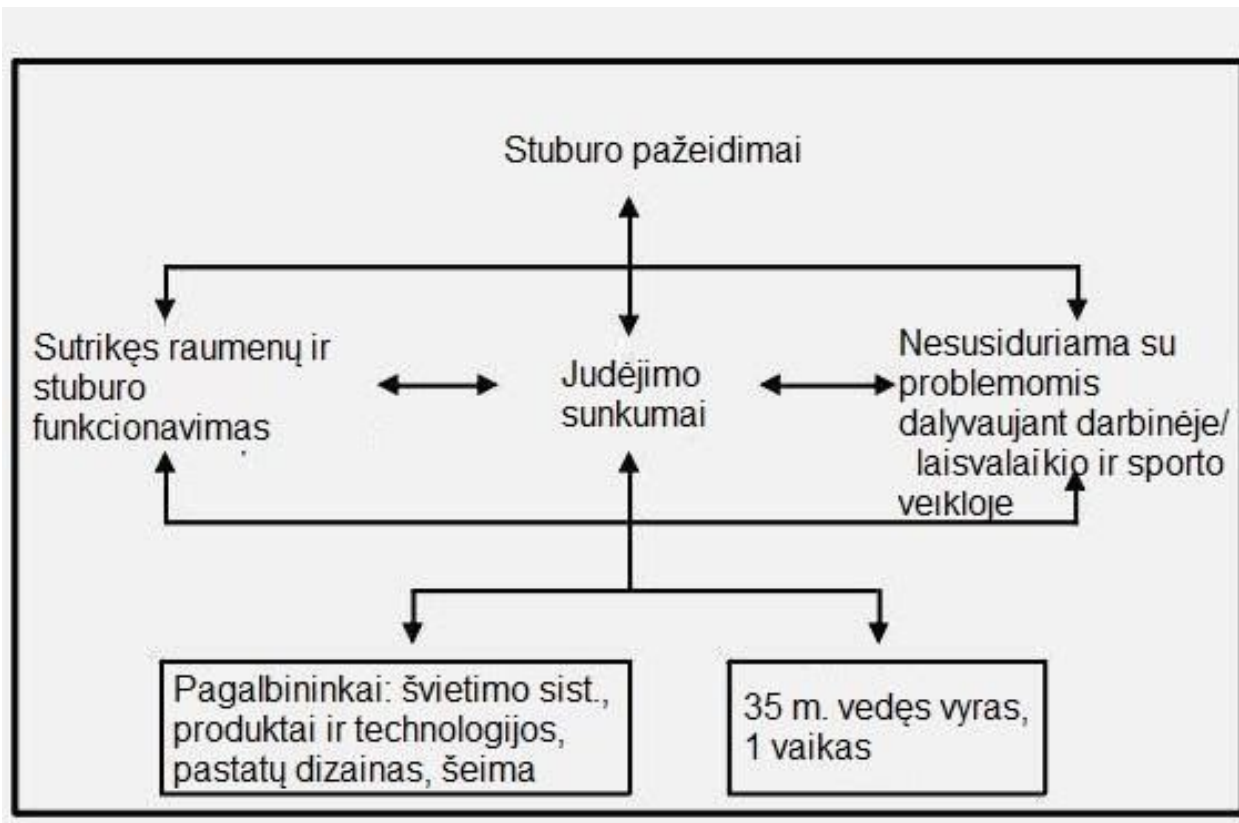
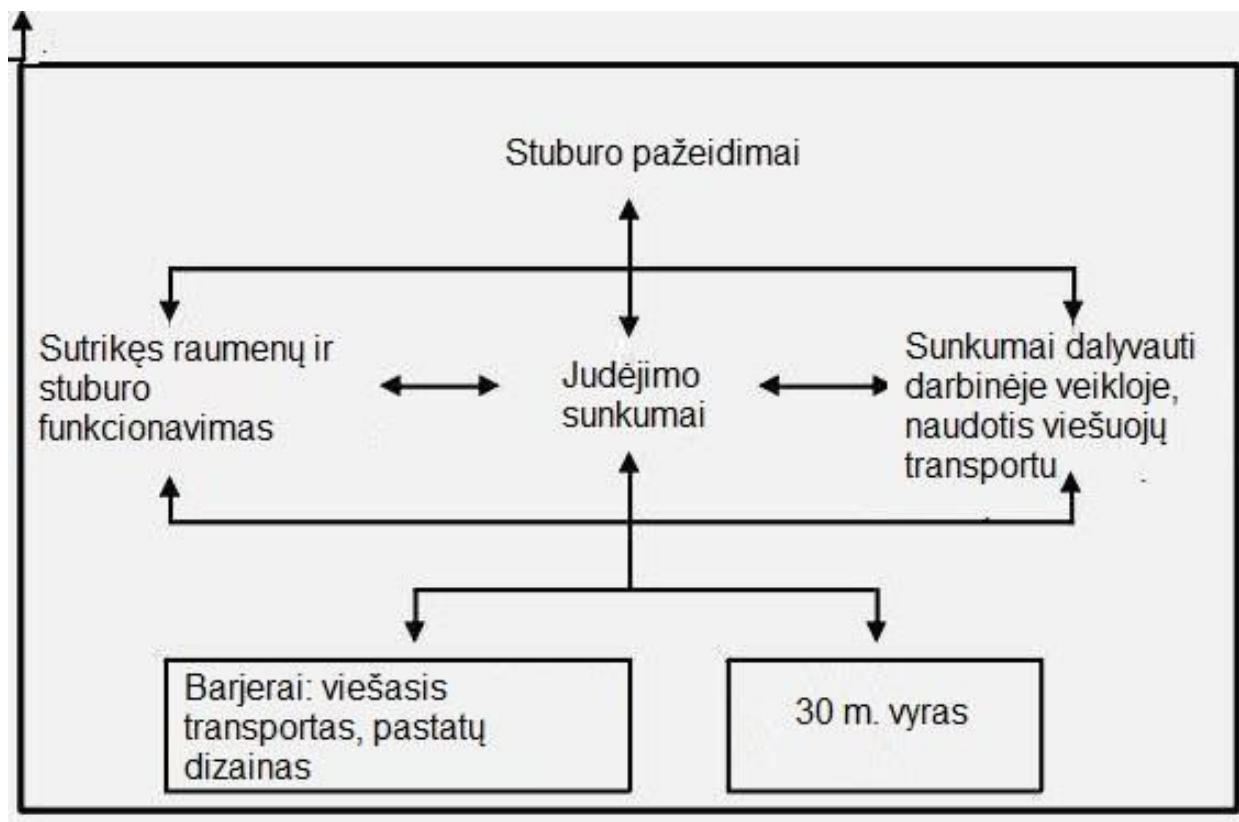
TFK e-mokymosi programa/ testas (anglų k.): <https://www.icf-elearning.com/>

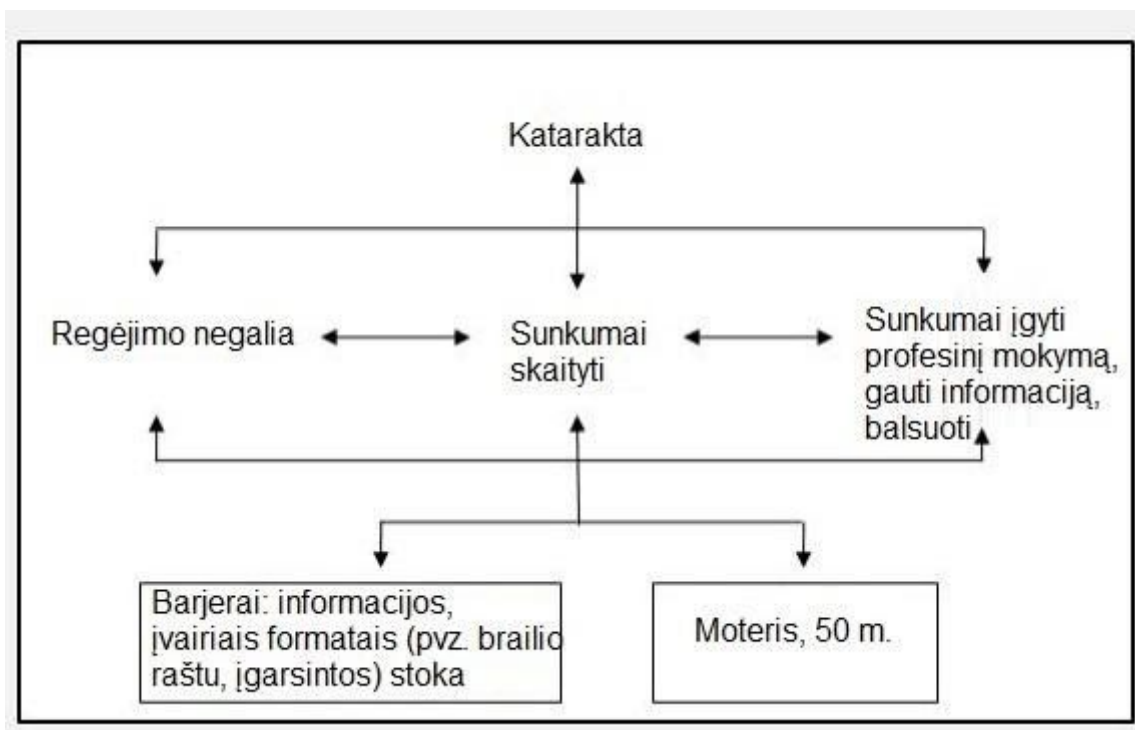
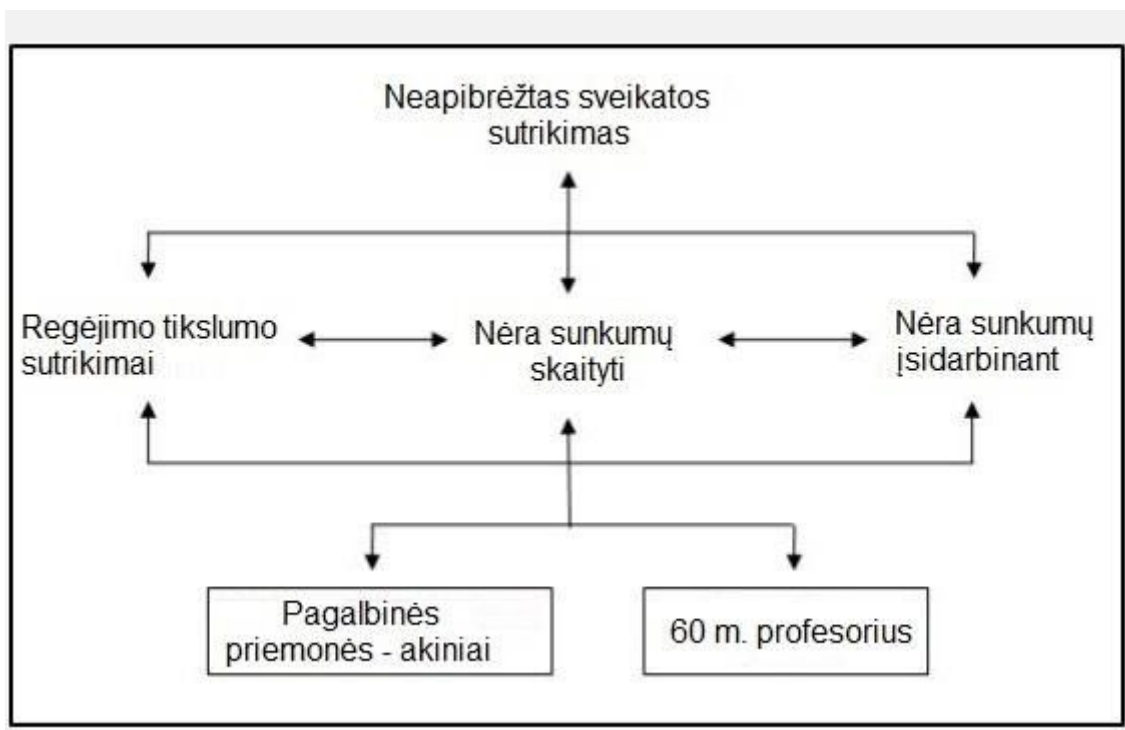
Video apie TFK taikymą (anglų k.): <https://vimeo.com/164742298>

## Individualus TFK pritaikymas

Svarbu atkreipti dėmesį į tai, kad pateiktame modulyje yra atsižvelgiama į individualius veiksnius, tačiau TFK modelis jų neklasifikuoja. Šie veiksniai turi įtakos vertinant, kada asmuo susiduria su tam tikra negalia bei atsižvelgiant į tokius asmens duomenis kaip pavyzdžiui, amžius ar lytis. TFK gali padėti parengti aprašomąjį individualaus asmens funkcionavimo profilį, o ne tik duoti atsakymą „taip“ ar „ne“ apie tam tikrus jo (ne)galėjimus. Sprendimas brėžiant liniją tarp „neįgalumo“ ir „įgalumo“, priklauso nuo konkretaus tikslo. Individualios, kiekvieno asmens gebėjimo naudotis konkrečia paslauga galimybės ir pagalbinės priemonės turi būti grindžiamos šiuo vertinimo modeliu, atsižvelgiant į tai, kad yra daugybė negalios sąlygotų aspektų, ir kelios perspektyvos, į kurias reikia atsižvelgti. Pavyzdžiai pateikiami žemiau







Individualaus TFK modelio taikymo pavyzdžiai (Šaltinis: Pasaulio sveikatos organizacija, PSO).

Šis modelis – efektyvi pagalba turizmo paslaugų teikėjui, siekiančiam teikti kokybiškas, visiems prieinamas turizmo paslaugas, padedantis išvengti tokių išankstinių nuostatų kaip:

- mūsų produktas paslauga jums netinka;
- jūsų negalia neleidžia patenkinti konkrečių jūsų poreikių;
- mes negalime išspręsti jūsų problemų.

Situacijos vizualizavimas TFK modulyje leidžia plačiau ir konkrečiau vertinti individualią asmens situaciją. Pavyzdžiui:

- kokių tikslu naudosite paslaugą/ produktą?
- kaip galime jums padėti – ar turite specialių poreikių?
- ar galime rasti tinkamą sprendimą?

**Užduotis: Naudodamiesi 5-6 pav. aptarkite klausimus, kurie gali būti aktualūs turizmo paslaugų darbuotojams bei suraskite tinkamus šių situacijų sprendimus:**

- Klientas paskambina į taksi paslaugas teikiančią įmonę norėdamas užsakyti pavežėjimo paslaugą judėjimo sutrikimų turinčiam asmeniui.
- Asmuo socialinių tinklų programėlės pagalba užsako stalą maitinimo paslaugų įmonėje. Jis taip pat informuoja, kad turi klausos negalią.
- Vyresnio amžiaus pora kreipiasi į turizmo agentūrą. Jie nori nusipirkti kelionę į užsienio šalį.

## TFK modulio taikymas turizmo paslaugų sektoriuje

Lanksti sistema, jos klasifikacijos išsamumas - galimybė vertinti kiekvieną situaciją pagal jos bendrus bruožus ir galimas jų išimtis, TFK modulį leidžia naudoti siekiant atsakyti į klausimus, kurie svarbūs turizmo paslaugų teikėjams. Konkretūs ICF naudojimo paslaugų teikimo srityje pavyzdžiai ir praktiniai klausimai, kuriuos galima spręsti šio modulio pagalba:

- Vertinant asmens poreikius, kurie susiję su konkrečiais turizmo paslaugos prieigos reikalavimais: **Kokia yra negalia, jos lygis ir jos sąlygoti veiklos apribojimai?**
- Vertinant aplinką universalaus dizaino aspektu: prieinamumas, aplinkos pritaikymas ir galimos kliūtys: **Kaip mes galime padaryti socialinę ir fizinę aplinką prieinamesnę asmenims turintiems specialių poreikių? Ar/kaip galime vertinti prieinamumo pažangą?**

Informacija parengta vadovaujantis Pasaulinės sveikatos organizacijos medžiaga

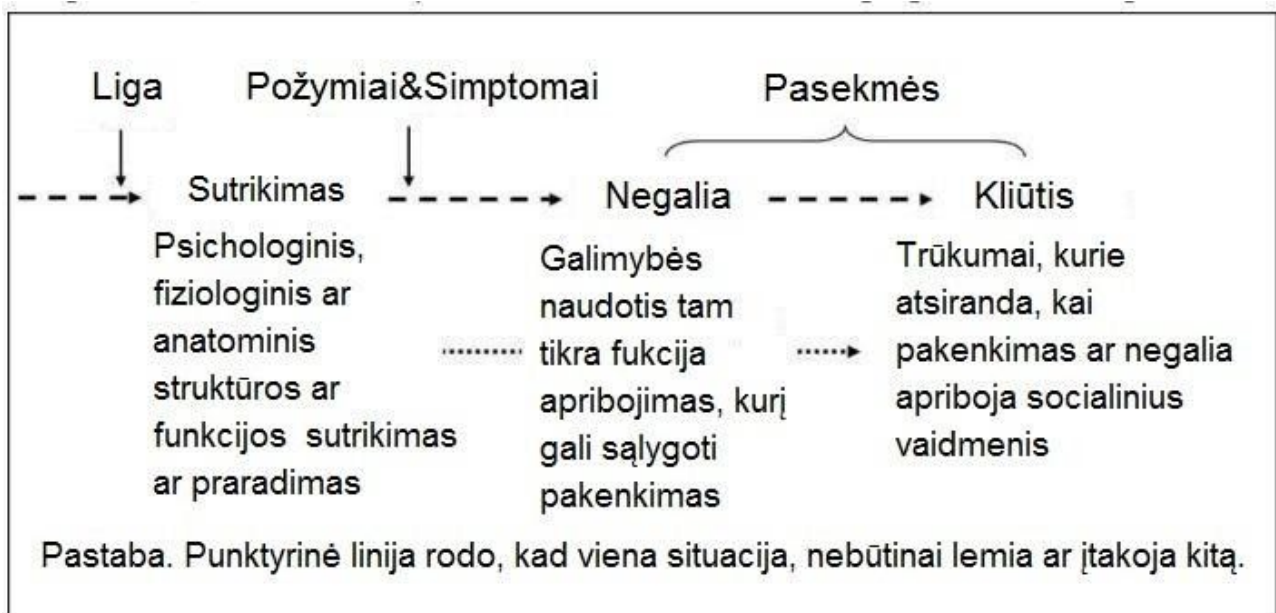
<https://www.who.int/>

## Negalios ir specialių poreikių rūšys

Prieš pradėdami kalbėti apie specialiųjų poreikių grupes, kviečiame susipažinti su terminais, kurie apibrėžia galimas jų priežastis ir pasekmes:

- Ligos sukeltas sutrikimas;
- Neįgalumas;
- Fizinė kliūtis.

Teminėje švietimo, konsultavimo ir sveikatos literatūroje šie terminai dažnai naudojami apibrėžiant vienu terminu – negalia, tačiau vertinant konkrečią jos sąlygotą situaciją, turime išskirti šias tris sąvokas. Pasaulio sveikatos organizacija pateikia tokius jų apibūdinimus ir sąveiką:



Ligos, negalios ir fizinių kliūčių sąvokų apibūdinimas

Šaltinis:

<https://engagedsociology.wordpress.com/2017/12/20/social-psychology-and-disability/>

**Įsitikinti, ar teisingai supratote šias sąvokas, jų skirtumus ir reikšmes, galite atlikę šiuos testus (anglų k.):**

<https://quizlet.com/37238749/learn>

<https://quizlet.com/37238749/match>

Remiantis šiomis sąvokomis galima teigti, kad fizinės kliūtys nėra asmenį apibūdinanti savybė, o greičiau ryšio tarp asmens ir aplinkos apibūdinimas. Tai iliustruoja toks pavyzdys: asmuo gimė aklas (liga), todėl negali perskaityti spausdintos informacijos, kuri

šiandien yra plačiausiai paplitusi informacijos pateikimo priemonė (negalia). Dėl šios priežasties jis negali lankyti mokyklos arba įsidarbinti (kliūtis). Šis asmuo galėtų skaityti pasitelkdamas pagalbines technologijas, kurios padėtų įveikti šią kliūtį. Kliūčių priskyrimas fizinei aplinkai, o ne asmeniui ir pagrindinį dėmesį skiriant pagalbinių technologijų pagalba galimiems pasiekti rezultatams leidžia mums išvengti apribojimų akcentavimo (Informacija parengta vadovaujantis Pasaulio Sveikatos organizacijos medžiaga).

**Šaltiniai, kuriuose galite rasti daugiau informacijos šia tema:**

Fizinė negalia: <https://www.disabled-world.com/disability/types/>

**Kiti šaltiniai:**

Įkvepianti kalba apie galią įveikti negalią TED MED konferencijoje:

[https://www.youtube.com/watch?v=L\\_v99AsKJVk](https://www.youtube.com/watch?v=L_v99AsKJVk)

## Klientai su judėjimo negalia

Judėjimo negalia - tai dalinė arba visiška fizinių gebėjimų netektis, įskaitant vaikščiojimą, balanso laikymą, daiktų išlaikymą ir manipuliavimą jais, traukimą, stūmimą, kėlimą ir pasiekimą. Daugelyje žmogaus atliekamų veiklų naudojami keli tokie išvardinti gebėjimai. Judėjimo sutrikimus gali sąlygoti įgimta liga, susirgimai arba amžius. Į šią kategoriją taip pat patenka individai, turintys laikiną judėjimo sutrikimą – pvz. lūžusį kaulą.

Lankytojų, turinčių motorinių sutrikimų, specialūs prieigos poreikiai gali būti tokie kaip:

- iš anksto, plačiai prieinamose informacijos priemonėse (socialiniai tinklai, internetinis puslapis) pateikiama informacija apie galimas judėjimo kliūtis;
- laisvai pasiekiamą paslaugų infrastruktūrą;
- be kliūčių pasiekiamą aplinką ir automobilių stovėjimo aikštelę;
- pastatų pritaikymai, specialią įrangą arba įrenginius.

P.S. Atskiri šios grupės nariai turi būti vertinami pagal sutrikimo lygį ir apimtį.

### **Šaltiniai, kuriuose galite rasti daugiau informacijos šia tema (anglų k.):**

<https://www.healthyplace.com/neurodevelopmental-disorders/motor-disorders/what-are-motor-disorders-signs-symptoms-causes-treatments>

### **Kiti šaltiniai:**

Rekomenduojame susipažinti su judėjimo negalia turinčių asmenų keliavimo partirtimi, kuri padės jums geriau suprasti jų patiriamus iššūkius kelionių metu (anglų k.):

<https://www.sagetraveling.com/amsterdam-disabled-access>

<https://wheelchairtravel.org/inaccessibilitymeans-hashtag-exposes-barriers-to-equal-access/>

## Vaikščiojimas, balanso laikymas ir ištvermė

Problemos, susijusios su vaikščiojimu, gali būti skirtingos, jas gali sukelti skirtingi sutrikimai ar kitos priežastys. Paprastai vyresnio amžiaus žmonių pusiausvyra yra sutrikusi, sumažėjusi ištvermė ar suprastėjusi koordinacija. Šiai grupei galima priskirti ir vaikus. Tai gali pasireikšti tuo, kad tokiems asmenims gali būti sunku ilgai vaikščioti arba netgi ilgai stovėti, jie greitai pavargsta, lėtai juda ir t.t. Jie gali lengviau paslysti, nukristi ir susižaloti. Kai kuriems iš jų vaikščioti skirtingų lygių paviršiais, nuolydžiu aukštyne arba žemyn, ar laiptais yra sunku. Kai kurie šios grupės žmonės gali turėti ribotą judesių diapazoną, kitiems gali nepavykti savarankiškai judėti pėsčiomis.

### **Turizmo paslaugų teikėjas turėtų atkreipti dėmesį į šias detales:**

- Jiems gali prireikti daugiau vietų, kur jie gali sustoti, pailsėti, atgauti jėgas ar tiesiog atgauti kvapą.



- Jie gali įveikti tik trumpus atstumus.
- Jiems gali prireikti rampų ar liftų.
- Daugeliui tokių paslaugos vartotojų gali būti reikalingi abiejų rampos arba laiptų pusių atramos turėklai, siekiant užtikrinti saugumą ir balansą.
- Nelygūs arba nepritvirtinti vaikščiojimo paviršiai gali būti rimta kliūtis, todėl reikėtų pasirūpinti jų saugumu.
- Jie gali naudoti pagalbines vaikščiojimo priemones, pvz., mechaninį arba elektrinį vežimėlį, ramentus, vaikštynes, lazdas.
- Tam tikrose paslaugų vietose gali prireikti išsinuomoti pagalbines vaikščiojimo priemones - vežimėlius ar elektrinius vežimėlius.
- Jiems gali prireikti kito asmens pagalbos.

**Šaltiniai, kuriuose galite rasti daugiau informacijos šia tema (anglų k.):**

<https://www.disabled-world.com/disability/types/mobility/>

## Objekto išlaikymas ir valdymas

Judėjimo sutrikimai susiję ne tik su kojomis, bet ir rankomis, plaštaka ar net pirštais. Tai gali pasireikšti nesugebėjimu paimti ir naudoti įvairius daiktus, sujungti atskirus judesius, pasukti riešą, pakelti daiktus ir t.t. Tokius sunkumus lengvai pastebėsite matydami kaip asmuo laiko rašiklį, rankinę, atidaro duris ir pan. Jie taip pat gali turėti sunkumų skaičiuojant monetas, naudojantis rankenomis, vandens čiaupais ar naudojantis kita įranga. Tokie asmenys gali papildomai naudoti savo dilbį ir alkūnę, kad atliktų tam tikrus paprastus judesius, pvz., atidarant duris.

Tokie sutrikimai gali sukelti įvairius sužalojimus. Kaip minėta ankstesnėse modulio dalyse, kiekviena situacija reikalauja individualaus tikslingo situacijos įvertinimo prieš priimančią sprendimą apie kliento galimybę naudotis paslauga, todėl šiems klientams turi būti numatytas galimas sutrikimų ar negalios sukeltas poveikis ir pritaikytos reikiamos prevencinės priemonės.

**Turizmo paslaugų teikėjas turėtų atkreipti dėmesį į šias detales:**

- Jei daiktas reikalauja rankos judesio – jo **naudotojas** pirmiausia **turi jį pasiekti**;
- Daiktą turėtų būti galima **būti paimti** naudojant **keletą skirtingų būdų**, atsižvelgiant į konkretaus asmens įprotį;
- Daikto **forma** turi **atitikti jo paskirtį**, reikalaujanti kuo **mažiau** papildomų **pastangų**, vieta, kurioje naudotojas liečia delnu turi būti **patogi paimti**.

**Šaltiniai, kuriuose galite rasti daugiau informacijos šia tema (anglų k.):**

<http://www.inclusivedesign toolkit.com/UCdex/dex.html>

## Objekto pasiekimas

Pasiekimo laukas priklauso nuo asmens ūgio, jo gebėjimo naudoti rankas ir laikyti pusiausvyrą, viršutinės kūno dalies judrumo ir stiprumo.

„Patogus pasiekiamumo laukas“ apibrėžiamas kaip tinkama veiklai erdvė, kuri gali būti dažniausiai naudojama atliekant konkretų veiksmą ir kurioje nereikia tempti ar lenkti juosmens.

Nesunkiai pasiekiami dalykai yra ypač svarbūs tiems, kurie turi didesnių mobilumo apribojimų. Telefonai, stalai ir skaitikliai, elektriniai ir kiti aptarnavimo valdikliai, čiaupai, durų rankenos, langų fiksatoriai ir baldai turi būti išdėstyti pasiekiamoje erdvėje.

Neįgaliojo vežimėlio naudotojo pasiekiamumas yra ribotas, priklausomas nuo sėdimos padėties. Judėjimo ribas gali riboti ir vežimėlio ranktūriai. Stalviršiai turėtų būti tinkamo aukščio ir pločio, sudarant sąlygas prie jų prisistumti asmenims su neįgaliojo vežimėliu. Vežimėlio ir aplinkos dizainas turi leisti laisvai pakišti kojas po kriaukle ar stalviršiu.

### **Turizmo paslaugų teikėjas turėtų atkreipti dėmesį į šias detales:**

- Daiktai turi būti pasiekiami, suprantami ir patogūs visiems: aukštiems, žemiems, sėdintiems neįgaliojo vežimėlyje ir pan.
- Daiktai, kurie gali būti pavojingi šeimoms su mažais vaikais, turi būti nepasiekiami.

### **Kiti šaltiniai (anglų k.):**

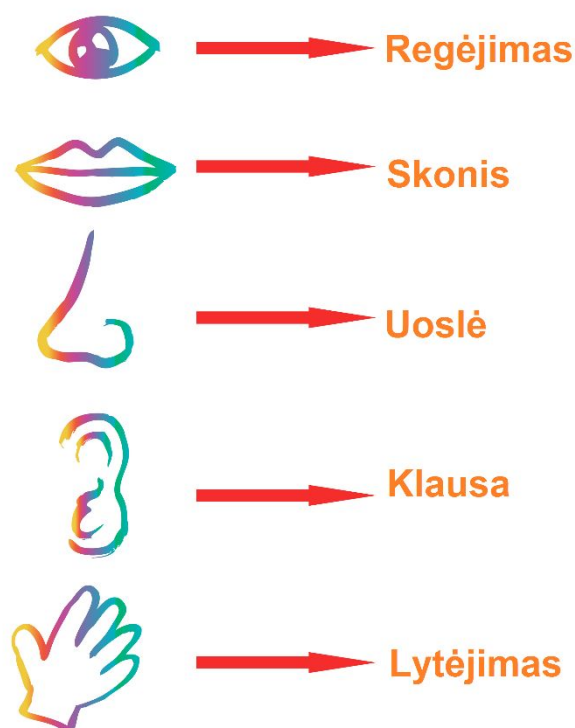
Siūlome pasižiūrėti šį vaizdo įrašą ir susipažinti su prieigos problemomis, kurias gali patirti asmenys, turintys judėjimo negalią:

[https://www.youtube.com/watch?time\\_continue=4&v=IlyHpOMdbvY](https://www.youtube.com/watch?time_continue=4&v=IlyHpOMdbvY)

## Klientai su jutimine negalia

Vieno iš jutimų – regėjimo, klausos, lietim, skonio ir kvapo negalia sumažina asmens galimybę įvairiose situacijose tinkamai pasielgti.

### 5 POJŪČIAI



Žmogaus pojūčių iliustracija.

Dažniausiai, kai vienas iš šių pojūčių nefunkcionuoja arba fukciuonuoja tik iš dalies, asmuo išmoka prisitaikyti prie esamos situacijos, kompensuodamas negalią kitais pojūčiais, tačiau ši taisyklė nėra absoliuti.

Asmenų, kurie prarandą vieną iš pojūčių vėlesniame amžiaus tarpsnyje, veikla gali būti labiau apribota nei tų, kurie, pavyzdžiui, nuo gimimo buvo akli ar turėjo klausos negalią bei galėjo išmokti įgūdžių, padedančių bendrauti, orientuotis ir vykdyti kasdienę veiklą savarankiškai, naudojantis kitais pojūčiais jiems priimtinausiu būdu.

Visgi negalima daryti prielaidos, kad asmuo, turintis jutiminę negalią gali pilnai funkcionuoti savarankiškai. Dalis jų naudojami lydinčio asmens – pagalbininko paslaugomis. Tai ypač aktualu keliaujant, kuomet individas pirmą kartą susiduria su jam nepažįstama aplinka.

Žmonės, turintys jutiminę negalią taip pat gali naudotis specialiomis pagalbėmis technologijomis, padedančiomis jiems bendrauti su aplinkiniais, perskaityti ir suprasti vizualinę ar garsinę informaciją, orientuotis ir judėti juos supančioje aplinkoje, pavyzdžiui (anglų k.):

<https://www.nhs.uk/conditions/social-care-and-support-guide/practical-tips-if-you-care-for-someone/how-to-care-for-someone-with-communication-difficulties/>

## Regos negalia

Kiekvieno individo, regos negalios sukelti apribojimai yra skirtingi– nuo visiško aklumo iki skirtingo lygio ir tipų regos sutrikimų. Tokie asmenys siekdami kompensuoti šiuos apribojimus, dažnai išvysto kitus jutimo pojūčius, taip padėdami sau orientuotis aplinkoje ir funkcionuoti kasdieniniame gyvenime.

Šią negalią turintys asmenys gali susidurti su judėjimo kliūtimis judėdami skirtingo aukščio, nelygiais paviršiais ar apeidami kliūtis. Susidūrimas su tokiais, jiems nematomais objektais, gali sąlygoti ir sužeidimus prisilietus prie karštų ar aštrių paviršių. Jei toks asmuo turi ir pusiausvyros problemų, susiduriama su dar didesne rizika, įskaitant susidūrimą su daiktais, paslydimą ir kritimą.

Turintys regėjimo negalią asmenys (ne tik visiškai akli) dažnai naudojami tokiomis pagalbėmis priemonėmis kaip baltoji lazdelė, padedanti identifikuoti kliūtis kelyje arba šunimis vedliais – padedančiais rasti kelią, pereiti gatvę bei išvengti kliūčių kelyje.

Šių asmenų prieigos poreikiai, priklausomai nuo regėjimo lygio, daugiausia yra susiję su reikiama informacijos prieinamumu, galimybe saugiai judėti ir orientuotis nežinomoje aplinkoje.

### **Turizmo paslaugų teikėjas turėtų atkreipti dėmesį į šias detales:**

- Pagrindinis principas, užtikrinantis paslaugų prieinamumą regėjimo negalią turintiems asmenims – sudėtinis aplinkos paprastumas.
- Pašaliniai garsai (pavyzdžiui vandens fontano čiurlenimas), skirtinga grindų danga, stiprų kvapą turintys augalai gali sutrikdyti regėjimo negalią turinčio asmens orientaciją judant pastate, įeinant ar išeinant iš jo.
- Informacija pateikiama Brailio raštu ar iškilomis raidėmis yra aktuali tik visišką regėjimo negalią (akliems) turintiems asmenims.

- Žmonėms su regėjimo negalia susiorientuoti nežinomoje aplinkoje gali padėti tiksliai ir detaliai žodinė (audio) informacija, tačiau nepamirškite – jie negali matyti jūsų kūno kalbos ir gestų.
- Prieš pradėdami ar baigdami pokalbį prisistatykite arba pabandykite atkreipti regos sutrikimų turinčio asmens dėmesį. Jei to nepadarysite, jis gali susipainioti atpažindamas pašnekovą, nebūti tikri, kad su jais kalbama ir gali nežinoti, ar žmonės įeina, ar išeina iš kambario. Jei padedate asmeniui atlikti tam tikrą veiksmą, informuokite jį ką ketinate daryti, pakomentuokite savo veiksmus (pvz. dabar pasuksime į kairę).
- Balsu apibūdinkite daikto vietą, pvz.: “jūsų vanduo yra ant stalo dešinėje”. Apibūdinant daikto vietą gali būti naudinga pasitelkti laikrodžio rodiklių principą - tai ypač naudinga žmonėms, kurie daugelį metų gyvena su regėjimo negalia (pvz., Puodelis yra priešais jus 12 valandos padėtyje).
- Vietose, kur gali kilti pavojus regėjimo negalių turintiems asmenims, turėtų būti įrengti tinkami taktiliniai (arba) garsiniai įspėjimai. Atkreipkite dėmesį, kad evakuacijos procedūros, pagrįstos tik vizualiniais ženklais, netinkamos neregiam, todėl papildomai reiktų įrengti garsines ir (arba) taktilines įspėjimo priemones.
- Įlipant ar išlipant iš skirtingų transporto priemonių gali kilti sunkumų, todėl būkite pasiruošę suteikti pagalbą.





Taktilinių priemonių, skirtų regėjimo negalia turintiems asmenims, pavyzdžiai

- Taktilinės priemonės, skirtos regėjimo negalia turintiems asmenims - Liublijanos pilies, modelis (Slovenija);
- Orientacinės grindų dangos, skirtos regėjimo negalia turintiems asmenims pavyzdys Slovėnijos etnografijos muziejuje (Liublijana);

Šaltinis: Municipality of Ljubljana (Slovenia):

<https://www.visitljubljana.com/en/b2b-press/news/ljubljana-received-the-access-city-award-2015/>

- Taktilinis dailės kūrinio modelis (Meno istorijos muziejus Vienoje, Austrija)

Šaltinis: <https://www.vrvis.at/research/projects/tactile-paintings/>

Aplankykite turizmo objektų, pritaikytų regėjimo negalia turintiems asmenims, interneto svetainėse:

Van Gogo muziejus Amsterdame (Olandija) :

<https://www.vangoghmuseum.nl/en/whats-on/feeling-van-gogh?v=1>

Innsbruck Hotel (Austrija):

<https://www.tyrol.com/things-to-do/barrier-free/accommodation-for-blind-visually-impaired-deaf-hard-of-hearing>

### **Kiti šaltiniai:**

Susipažinkite su regėjimo negalia turinčių asmenų keliavimo patirtimi (anglų k.):

Turistinių objektų lankymas turint regėjimo negalia:

<https://www.bbc.com/news/magazine-18826373>

Regėjimo negalia turinčio keliautojo pasakojimai:

<https://www.mappingmegan.com/can-blind-people-travel/>

Simuliaciniai pratimai, skirti padėti suprasti iššūkius, su kuriais susiduria regėjimo negalia turintys asmenys: <https://www.teachingvisuallyimpaired.com/simulation-activities.html>

## **Klausos negalia**

Klausos negalia yra viena iš negalių, kurios negalime pastebėti iš pirmo žvilgsnio. Asmuo, turintis tokią negalia, gali būti visiškai ar dalinai kurčias. Girdėjimo gebėjimas, girdimi garsai, kuriuos asmuo gali suvokti, yra individualūs.

Šių asmenų priegios poreikiai pirmiausia yra susiję su bendravimu ir galimybe gauti informaciją. Žmonės, gimę su klausos negalia, dažniausiai bendrauja gestų kalba.

Kurčiųjų bendruomenės vartojamos gestų kalbos įvairiose šalyse skiriasi, todėl naudodamiesi vertėjo paslaugomis, turite išsiaiškinti, kurią gestų kalbą jie naudoja. Dėl naudojamos kalbos ypatumų, klausos negalia turintiems asmenims sunku išmokti kitą kalbą, todėl šie asmenys gali turėti sunkumų rašydami ar kalbėdami.

Svarbu atkreipti dėmesį į tai, kad kai kurie žmonės klausos negalia gali įgyti vėliau (su amžiumi susijusi negalia), todėl gestų kalbos dažniausiai nemoka. Klausos negalia turintys asmenys geriausiai informaciją supranta matydami ją užrašytą arba girdėdami ją jų gimtąja kalba. Dažnu atveju, negirdėdami, jie visgi yra išlaikę gebėjimą kalbėti ir bendrauti su kitais girdinčiaisiais patys - skaitydami sakomą informaciją iš lūpų ar naudodamiesi klausos aparatais.

### **Turizmo paslaugų teikėjas turėtų atkreipti dėmesį į šias detales:**

- Žodiniai pranešimai, pateikti viešojo informavimo sistemose, gali būti neišgirsti ar suprasti neteisingai.
- Triukšminga aplinka gali apsunkinti žodinę komunikaciją su klausos negalia turinčiais asmenimis.
- Kambarių akustinės savybės turi įtakos klausos negalia turinčio žmogaus sugebėjimui suprasti kalbą.
- Asmeniui, skaitančiam iš lūpų, svarbu užtikrinti gerą apšvietimą iš viršaus.

- Garso sistemos galinčios tiesiogiai sustiprinti garsą klausos negalia turintiems asmenims gali būti naudingos bilietų pardavimo ar kitose klientų aptarnavimo vietose, siekiant pagerinti žodinį bendravimą tarp darbuotojų ir klausos negalia turinčių klientų.
- Kai kuriems klausos negalia turintiems asmenims gali kilti sunkumų skaitant rašytinę informaciją, ypač jei ji pateikta užsienio kalba. Informacija pateikiama piktogramose arba piešiniuose gali padėti jiems suprasti informaciją ir bendrauti su kitais žmonėmis.
- Evakuacijos procedūros, pagrįstos tik garsiniu aliarmu, nebus prieinamos klausos negalia turintiems asmenims, todėl, siekiant užtikrinti klientų saugumą, reikėtų įrengti papildomus prietaisus su šviesos signalizacija, galinčia įspėti apie skirtingus pavojus (dūmų detektoriai, gaisro aliarmai ir kt.).

Aplankykite turizmo objektų, pritaikytų klausos negalia turintiems asmenims, interneto svetainėse:

Van Gogo muziejus Amsterdame (Olandija):

<https://www.vangoghmuseum.nl/en/plan-your-visit/accessibility/deaf-visitors-and-the-hard-of-hearing>

Innsbruck Hotel (Austrija):

<https://www.tyrol.com/things-to-do/barrier-free/accommodation-for-blind-visually-impaired-deaf-hard-of-hearing>

### **Šaltiniai, kuriuose galite rasti daugiau informacijos šia tema (anglų k.):**

Išbandykite simulatorių, padėsiantį suprasti iššūkius, su kuriais susiduria klausos negalia turintys asmenys.

<http://www.hearinglikeme.com/hearing-loss-simulator/>

Klausos negalia turinčio keliautojo užrašai: <https://jessieonajourney.com/deaf-travel/>

## **Lytėjimo pojūčio sutrikimas**

Žmonės, kurie neturi lytėjimo pojūčio arba jis yra sutrikęs, gali turėti nervų pažeidimus, paralyžių arba neturėti galūnių. Tai lemia apribojimus pajauti daiktus juos liečiant. Dalis tokių žmonių gali nieko nejauti apatine kūno dalimi ir kojomis, kiti gali būti praradę jutimo pojūtį plaštakose, rankose arba visoje viršutinėje kūno dalyje.



**Turizmo paslaugų teikėjas turėtų atkreipti dėmesį į šias detales:**

- Reikėtų įvertinti galimus susižeidimus dėl nejautrumo priliečiant aštrius, labai karštus ar labai šaltus daiktus.
- Šią negalią turintys asmenys gali turėti sunkumų naudojant jutiklinį ekraną ar kitus įrenginius, kurie skirti naudoti liečiant.

**Šaltiniai, kuriuose galite rasti daugiau informacijos šia tema (anglų k.):**

<https://www.healthline.com/symptom/impaired-sensation>

## Uoslės ir skonio pojūčio sutrikimas

Nors tai gali būti priskiriama dviem skirtingomis specialiųjų poreikių kategorijoms, žmonės, nejaučiantys kvapo ir skonio, gali patirti panašias problemas, susijusias su jutimo suvokimo stoka.

Pagrindiniai pavojai, susiję su kvapo / skonio pojūčio nebuvimu, yra nereagavimas į nuodingas chemines medžiagas, kitus pavojingus ore esančius teršalus ar dūmus.

**Turizmo paslaugų teikėjas turėtų atkreipti dėmesį į šias detales:**

- Įsitikinkite, kad visos pavojingos medžiagos yra aiškiai atpažįstamos ir paženklintos.
- Įsitikinkite, kad klientai gali identifikuoti pavojų naudodamiesi keliais pojūčiais (gaisras turėtų būti pajaučiamas ne tik iš dūmų kvapo bet ir “girdimas” (gaisro aliarmas) bei “matomas” (mirksinčios šviesos aliarmas).

**Šaltiniai, kuriuose galite rasti daugiau informacijos šia tema (anglų k.):**

<https://www.healthline.com/health/living-without-your-sense-of-smell#coping-and-treatment>

**Įsitikinti ar teisingai supratote pateiktą informaciją, galite atlikti šiuos testus (anglų k.):**

<https://docs.google.com/document/d/1L-ORqonkRpQcyYGPmCERIOCROI96UUBbFGic0PpBfLA/edit>

## Klientai su kognityviniais sutrikimais / mokymosi sunkumais

Žmonės turintys kognityvinių (pažinimo) sutrikimų neturi galimybių apdoroti informaciją tokiu pačiu greičiu ar tokiu pačiu būdu kaip daugumą mūsų, todėl jiems gali būti sunku vykdyti instrukcijas, suvokti tikslią savo buvimo vietą, atpažinti žmones ar tinkamai elgtis tam tikroje aplinkoje. Tai gali sukelti dezorientacijos pavojų - pasiklysti - ir galimybę pasimesti nuo kitų.

Atminties praradimas taip pat yra tam tikra pažinimo sutrikimo forma. Svečiai, kuriems būdinga ši savybė, gali supainioti, jei jiems reikiama informacija dažnai nėra primenama ar jie laiku nesulaukia pagalbos. Jie gali smarkiai susijaudinti ir nebegalėti sekti sudėtingai pateikiamos informacijos ar laikytis ilgų nurodymų. Tam tikroje situacijoje tai gali sąlygoti netinkamą elgesį ir iš to kylančias problemas. Žmonės, turintys kognityvinių sutrikimų, dažnai bando slėpti šio sutrikimo simptomus, nenori pri(si)pažinti, kad turi atminties problemų ar patiria sunkumų atliekant kasdienes užduotis.

### **Turizmo paslaugų teikėjas turėtų atkreipti dėmesį į šias detales:**

- Asmenims, turintiems kognityvinių sutrikimų, gali prireikti pagalbos ir supaprastintos informacijos, padėsiančios užtikrinti jų saugumą ir mėgautis norimomis turizmo paslaugomis.
- Šiems klientams ženklai, simboliai ir piktogramos yra kur kas lengviau nei įprastas spausdintas tekstas suprantama informacija. "Lengvas skaitymas" yra speciali teksto pateikimo forma (plačiau apie tai kalbama 5 modulyje) pritaikyta šiuos specialius prieigos poreikius turintiems asmenims.

### **Šaltiniai, kuriuose galite rasti daugiau informacijos šia tema (anglų k.):**

[Audio įrašas: Bendravimas su asmenimis turintiems kognityvinių sutrikimų \(anglų k. \)](#)

### **Kiti šaltiniai (anglų k.):**

Pasikalbėk su manimi: pagarbus elgesys su intelekto negalia turinčiais žmonėmis

<https://www.youtube.com/watch?v=nc9aAY6-ujQ>

### **Įsitikinti ar teisingai supratote pateiktą informaciją, galite atlikt šiuos testus (anglų k.):**

[https://quizlet.com/\\_bq7ti](https://quizlet.com/_bq7ti)

## Protinė negalia

Protiniai gebėjimai apima procesus, kurie vyksta žmogaus galvoje. Jie apima pažinimą, intelektą, gebėjimą paaiškinti, mokymąsi ir atmintį. Siekiant užtikrinti gerą protinę negalia turinčių klientų turizmo paslaugų patirtį visos naudojamos komunikacijos priemonės turi būti suprantamos tiesiogiai ir lengvai.

### Turizmo paslaugų teikėjas turėtų atkreipti dėmesį į šias detales:

- Šiems klientams gali prireikti aiškių ir pakartotinų paprastos formuluotės instrukcijų užtikrinant sėkmingą ir saugią ekskursiją ar dalyvavimą kitoje grupinėje veikloje.
- Šie klientai gali turėti atminties sutrikimų, kai kuriems iš jų gali būti sunku įsisavinti naują informaciją.
- Būtinai garsiniai ir vaizdiniai pranešimai turi būti pateikiami glaustu ir lengvai suprantamu būdu, pakankamu dažnumu.
- Vietovės planai ar žemėlapiai turėtų aiškiai nurodyti asmens vietą pastate ar objekte, šalia jų neturėtų būti pašalinės informacijos.
- Maršrute turėtų būti pateikiami kelio ženklai, kuriuos lengva pastebėti ir sekti, pvz. liečiami, grafiniai ir garsiniai ženklai arba atitinkamos architektūros detalės.
- Ypač tinka derinti tekstinę informaciją su visuotinai atpažįstamais simboliais, pavyzdžiui piktogramomis, atitinkančiomis tarptautinius standartus.



Standartizuotų viešosios informacijos piktogramų pavyzdžiai pagal ISO 7001 (tualetas, neįgaliesiems prieinamas įrenginys/patalpa, muziejus, privažiavimas prie šlaito ar rampos, liftas, prieinamas liftas, laiptai, avarinis išėjimas, informacija).

## Kiti lankytojai

Turizmo paslaugų naudotojai, turintys specialių prieigos poreikių sudaro labai plačią klientų grupę. Tai ne tik įvairių negalių turintys asmenys, bet ir vyresnio amžiaus žmonės, vaikai, sergantieji lėtinėmis ligomis ir pan.



## Pagyvenę asmenys

Ilgėjant žmonių gyvenimo trukmei, vis daugiau žmonių šiandien turi galimybę išlaikyti aktyvų ekonominio ir socialinio gyvenimo tempą, naudotis įvairiomis laisvalaikio praleidimo galimybėmis, sukuriamomis tiek valstybiniame, tiek privačiame sektoriuje. Nepaisant to, senstant, žmonių galimybės pastebimai nyksta.

Supančios aplinkos pažinimas supaprastina savarankišką veiklą bet kuriame amžiaus tarpsnyje, tuo tarpu šiandien nemažai vyresnio amžiaus žmonių mėgsta keliauti, patirti naujas vietas, žmones ir kultūras. Šie klientai yra ypač reiklūs informacijai: detaliam lankomos vietos apibūdinimui, informacijai apie galimas transporto paslaugas, kitas galimas paslaugas esančias konkrečioje planuojamoje aplankyti vietoje, galimas sveikatos priežiūros paslaugas. Šios klientų amžiaus grupės nariai gali nuogastauti dėl savarankiško įvairių objektų lankymo, ypač, jei lankoma vieta iki šiol yra nepažįstama.

Gidai, dirbantys su tokiomis grupėmis, turėtų naudoti juos ir grupės narius išskiriančius atributus, pavyzdžiui, ryškias sages, drabužius (ar jo detales) ar kitus juos lengvai

leidžiančius atpažinti skiriamuosius ženklus, kurie leistų grupei laikytis kartu ar lengvai pamatyti atsiskiriančius nuo grupės narius.

Vyresnis amžius nėra liga, tačiau dažnai yra susijęs su įvairiomis lėtinėmis ligomis. Šioje klientų grupėje taip pat dažniau pasitaiko klausos, regėjimo ar suvokimo bei atminties problemos, todėl svarbu pasirūpinti tinkama tiek paslaugų, tiek fizinės aplinkos prieiga.

### **Turizmo paslaugų teikėjas turėtų atkreipti dėmesį į šias detales:**

- Būkite kantrūs ir pasiruošę daugiau laiko skirti bendravimui.
- Svarbią informaciją pakartokite, užrašykite ir pabraukite. Raštas turi būti pakankamai aiškus ir įskaitomas, kaip ir informacija pateikiama skrajutėse, brošiūrose bei internetinėje svetainėje.
- Galimybė sulaukti personalo pagalbos bet kuriuo paros metu yra privalumas.
- Nepamirškite galimų amžiaus sąlygotų ligų, negalių ar daugybinių susirgimų. Aptarnaujantis personalas turėtų žinoti dirbančių gydytojų/vaistinių kontaktus.
- Organizuodami veiklas vyresnio amžiaus asmenims numatykite poilsio pertraukas, kurios turėtų vykti ramiose vietose.

### **Kiti šaltiniai:**

Susipažinkite su gerąja turizmo paslaugų vyresnio amžiaus klientams patirtimi (anglų k.):

- [https://www.who.int/ageing/publications/Global\\_age\\_friendly\\_cities\\_Guide\\_English.pdf](https://www.who.int/ageing/publications/Global_age_friendly_cities_Guide_English.pdf)
- [https://ec.europa.eu/eip/ageing/sites/eipaha/files/library/publication\\_eip\\_on\\_aha\\_action\\_group\\_d4\\_age-friendly\\_tourism\\_.pdf](https://ec.europa.eu/eip/ageing/sites/eipaha/files/library/publication_eip_on_aha_action_group_d4_age-friendly_tourism_.pdf)
- [http://www.tourage.eu/uploads/Good\\_practice\\_brochure\\_web\\_pdf.pdf](http://www.tourage.eu/uploads/Good_practice_brochure_web_pdf.pdf)
- [http://www.silvertourism.eu/ficheros/archivos/2017\\_10/io2FinalVersionOpt.pdf](http://www.silvertourism.eu/ficheros/archivos/2017_10/io2FinalVersionOpt.pdf)

Pagyvenusio keliautojo patirtis:

- <https://www.nomadicmatt.com/travel-blogs/interview-senior-backpacking-travel/>

**UŽDUOTIS: Apsidairykite ir pamąstykite – gal turite tokių keliautojų savo artimųjų ar draugų tarpe? Pasidalinkite šiomis istorijomis su savo kolegomis. Aptarkite iššūkius, su kuriais jie susiduria kelionių metu.**

## **Augantys vaikai**

Augantys ir viskuo besidomintys vaikai tyrinėdami pasaulį nuolat susiduria su įvairiais pavojais. Nepaisant to, turizmo paslaugų teikėjai, aptarnaujantys šeimas su mažais vaikais, turėtų įvertinti galimus pavojus ir atitinkamai pritaikyti aplinką.

### **Turizmo paslaugų teikėjas turėtų atkreipti dėmesį į šias detales:**

- Aptvarai ar kitokie apsauginiai barjerai neturėtų skatinti/ būti tinkami vaikams laiptuoti.
- Langai ir durys (ypač aktualu aukštesniuose, daugiau aukštų turinčiuose pastatuose) turėtų turėti saugos užraktus, nepasiekiamus vaikams.
- Tėvai ar kiti prižiūrintys asmenys turėtų sekti, kad vaikai nenuklystų ar kitaip nepasimestų nuo grupės.
- Tam tikrose vietose pravartu įrengti atskirą užsiėmimų kampelį vaikams. Įsitikinkite, kad jis yra gerai matomas iš visų patalpos, kurioje jis įrengtas, vietų.
- Vietos prie atvirų vandens telkinių turėtų būti aptvertos, o vaikai šalia jų turėtų būti prižiūrimi suaugusiųjų.

Atskiriems vaikų amžiaus tarpsniams būdingas skirtingas informacijos suvokimas ir dėmesio išlaikymas, todėl jiems siūloma veikla taip pat turi būti atitinkamai pritaikyta. Organizuojant vaikų užimtumo veiklas, verta prisiminti, kad vaikai iki 7 metų mėgsta žaisti, kartoti tam tikrus veiksmus, tačiau dėmesį jie išlaiko pakankamai trumpai. Vaikai nuo 7 iki 11 metų mėgsta mokytis naujų dalykų ir užsiimti įvairia veikla, todėl dėmesį jie gali išlaikyti kur kas ilgiau.

### **Kiti šaltiniai:**

Susipažinkite su mamos, keliavusios su 14 mėnesių kūdikiu po Italiją patirtimi (anglų k.): <http://havebabywilltravel.com/baby-travel-destinations/trip-reports/italy-trip-reports/>

**Užduotis: Perskaitykite keliaujančios mamos atsiliepimus ir aptarkite esminius kriterijus, aktualius tėvams, keliaujantiems su mažais vaikais.**

## **Kūno struktūros skirtumai – stambaus kūno sudėjimo, aukšti ar mažo ūgio žmonės**

Žmonių, kurie yra labai aukšti arba labai žemi, stambaus arba smulkaus kūno sudėjimo, galimybės pasiekti tam tikrus objektus arba judėti erdvėje skiriasi. Mažesni žmonės gali turėti sunkumų judėti skirtingų aukštų patalpoje arba lipant laiptais, pamatyti tam tikrus objektus (stovint kitų žmonių užnugaryje).

Aukštesni žmonės, būdami ankštesnėje patalpoje, sunkiau randa galimybę atsisėsti ar judėti. Turintys viršsvorio sunkiau užlipa ar leidžiasi laiptais.

Avarinėse situacijose šie svečiai gali susidurti su pavojumi dėl nesugebėjimo lengvai ar greitai judėti, ypač evakuacijos metu.

### **Turizmo paslaugų teikėjas turėtų atkreipti dėmesį į šias detales:**

- Įsitinkite, kad galėsite šiems klientams padėti skubiu atveju, paskirdami atsakingą asmenį.

## **Kalbos sutrikimai**

Kalbos sutrikimų gali turėti klientai, tiek nemokantys kalbėti (protiniai sutrikimai), tiek sergantys dizatrija (Dizatrija - centrinės kilmės kalbos sutrikimas, kuris pasireiškia ne tik daugialypiais tarimo trūkumais dėl motorinės kalbinės veiklos nepakankamumo, apimantis artikuliaciją, balsą, kvėpavimą, mimiką, prozodiją ir kt.). Šiai grupei priskiriami klientai gali turėti sunkumų bendraujant su kitais. Dėl negebėjimo perteikti informacijos aptarnaujantis personalas gali jų nesuprasti ir dėl to kilti pavojus laiku, esant būtinos pagalbos poreikiui, laiku nepadėti.

Kai kurie žmonės, turintys kalbos sutrikimų, kalbėdami su kitais žmonėmis naudoja gestų kalbą, pagalbinius įtaisus ar kitus ryšio įrenginius.

Pavyzdžiui (anglų k.):

<https://www.nhs.uk/conditions/social-care-and-support-guide/practical-tips-if-you-care-for-someone/how-to-care-for-someone-with-communication-difficulties/>

### **Turizmo paslaugų teikėjas turėtų atkreipti dėmesį į šias detales:**

- Piktogramos gali pasitarnauti kaip abipusiai suprantama komunikacijos priemonė bendraujant su kalbos nemokančiais klientais.
- Popierius ir pieštukas – priemonės, galinčios padėti išspęsti komunikacijos problemas bendraujant su šiuo klientu ar jų grupe.

## **Klientai, nesuprantantys vietinės kalbos**

Žmonės, negalintys suprasti užrašų ar garsinės informacijos vietine kalba, gali susidurti su sunkumais orientuodamiesi naujoje aplinkoje, nesuprasti jiems sakomų įspėjimų, nuorodų ar rašytinių instrukcijų.

### **Turizmo paslaugų teikėjas turėtų atkreipti dėmesį į šias detales:**

- Būkite kantrūs ir racionalūs – šiuolaikinės technologijos ir programėlės leidžia įveikti kalbos barjerus. Nepaisant to, svarbu įsitikinti, kad klientai jus suprato tinkamai. Nepamirškite, kad klientai gali turėti keletą specialių paslaugos prieigos poreikių, taigi aptarkite ir juos.
- Ekstriniu atveju (pvz. klientas susirgo) turėtumėte pasirūpinti vertėju, galinčiu jums padėti.

- Įsitinkite, kad svarbūs ženklai (pvz. evakuacijos) atitiktų tarptautinius standartus ir būtų matomi iš bet kurios patalpos vietos.

Daugiau patarimų rasite čia (anglų k.):

<https://www.dummies.com/business/customers/how-to-deal-with-a-customers-language-barrier/>

### **Kiti šaltiniai:**

Jei visgi sunku įsivaizduoti, su kokiomis problemomis galite susidurti aptarnaudami klientus, kalbančius tik gimtąja kalba ar angliškai, tačiau su stipriu akcentu, būtinai pažiūrėkite video ištrauką iš populiariosios komedijos „Chinglish“, kurioje puikiai pavaizduoti kalbos barjero sukeliama nesusipratimai. Pasaulinė šios komedijos premjera įvyko Čikagos „Goodman“ teatre:

<https://www.youtube.com/watch?v=LEaLxLdVhv4>

## **Alergijos ir kitoks padidėjęs jautrumas**

Kai kurie žmonės yra ypač jautrūs tam tikriems aplinkos, maisto produktuose esančioms medžiagoms ar jų tiesioginiam sąlyčiui su oda, sukeliančioms alergines reakcijas.

Kiekvieno asmens alergijos tipas ir laipsnis skiriasi: nuo lengvo sudirginimo iki sunkaus apsinuodijimo ar net mirties.

Alergines reakcijas gali sukelti augalai, gyvūnų plaukai, maistas, chemikalai ir medžiagos, tokios kaip nikelis ir lateksas. Kontaktinę alergiją sukelia kontaktas su oda arba įkvėpus tam tikrų cheminių medžiagų, į kurias organizmas reaguoja. Aplinkos alergenams priskiriamos dulkės (dažnai susijusios su kilimais), statybinės medžiagos, dūmai ir žydintys augalai.

Alerginės reakcijos gali pasireikšti sekreto iš nosies nosies bėgimu, stipriu ašarojimu, kvėpavimo problemomis, kurios, pasireiškę ūmiomis aplinkybėmis, gali ženkliai apriboti žmogaus veiklos galimybes. Toks žmogus dažnai atrodo tiesiog menkos ištvermės.

Daugiau apie tai (anglų k.):

<http://www.sja.org.uk/sja/first-aid-advice/illnesses-and-conditions/allergic-reactions.aspx>

Jei į turizmo programą yra įtraukiami maistas ir gėrimai, svečiai turėtų informuoti grupės vadovą ir (arba) maitinimo įstaigą apie turimas alergijas ir kitus specialius poreikius.

### **Turizmo paslaugų teikėjas turėtų atkreipti dėmesį į šias detales:**

- Darbuotojai turi būti informuoti apie rizikas, susijusias su alerginėmis reakcijomis, skatinami būti iniciatyviais įsitikindami, kad žino apie bet kokią alergiją, galinčią



paveikti klientų pasirinkimą bei įsitraukę – įsigilinę į siūlomas paslaugas ir produktus.

- Turizmo paslaugas teikianti įstaiga privalo pilnai įgyvendinti teisinius reikalavimus dėl informacijos apie maisto alergenų teikimo. Kiekvienoje įmonėje reikėtų imtis priemonių, kad būtų išvengta galimo alergijos pavojaus, laikantis principo – “galime padaryti daugiau”: šviesti darbuotojus, skatinti jų bendradarbiavimą ir komandinį darbą siekiant saugiai aptarnauti svečią, kuris turi bet kokią maisto alergiją. Tam reikalui pravartu tiksliai suplanuoti svečių, alergiškų tam tikriems maisto produktams, aptarnavimo veiksmus:
  - kas atsakys į klientų klausimus apie meniu esančius patiekalus?
  - kas bus atsakingas už ingredientų, naudojamų patiekaluose, patikrinimą?
  - kokių veiksmų, siekiant išvengti kryžminio kontakto tarp skirtingų maisto produktų, turėtų imtis virtuvės darbuotojai,?
  - kaip darbuotojai turėtų elgtis jei klientą ištiktų alerginė reakcija?

#### **Kiti šaltiniai:**

Susipažinkite su gerąją viešbučio praktika, aptarnaujant alergiją turinčius klientus (anglų k.): <https://www.hotelcalipolis.com/en/hotel/allergy-friendly-hotel/>

Meniu, tinkamo ir alergiškiems žmonėms, pavyzdys:

<https://www.restaurantgut.com/welcome>

## **Epilepsija**

Epilepsija yra neurologinis sutrikimas, kuriam būdingi epilepsijos priepuoliai. Asmenų reakcija į priepuolį gali skirtis. Jo metu gali pasireikšti traukuliai, atsirandantys staiga praradus sąmonę. Žmogus jų metu kaskart patiria pavojų susižaloti krisdamas. Idealiu atveju galime užkirsti kelią tokiam pavojingam kritimui, tačiau tai ne visada įmanoma.

Priepuolis dažniausiai trunka keletą minučių ir baigiasi savaime. Kai asmuo atgauna sąmonę, jis gali būti sutrikęs, sunkiau orientuotis aplinkoje, sunkiau kalbėti, elgtis nemandagiai ir nesuvokti, kas atsitiko.

Paprastai epilepsija sergantiems žmonėms reikalingas reguliarus ir pakankamas miegas, poilsis, pakankamas skysčių kiekis, jie turi vengti perkaitimo, situacijų ir vietų, kurios gali sukelti traukulius (miego trūkumas, nuovargis, klimato pokyčiai, stresas, vietos su ryškiomis ir mirksinčiomis lemputėmis ir pan.).

**Turizmo paslaugų teikėjas turėtų atkreipti dėmesį į šias detales:**

- Įsitikinkite, kad personalas moka atpažinti epilepsijos simptomus ir laiku suteikti reikiamą pagalbą.

Pažiūrėkite video apie tai: <https://www.youtube.com/watch?v=4qWPFCFmRII>

**Nuorodos:** Šio modulio mokomoji medžiaga parengta pagal projekto ELEVATOR ataskaitą: Visiems prieinamo turizmo gidas.

<https://www.accessibletourism.org/?i=enat.en.elevator-project-library.2072>

## Išvados

- Klientų aptarnavimo politika, atsižvelgianti į kiekvieno kliento specifinius poreikius, padeda išvengti išankstinių nuostatų, baimių ir nusivylimų bendraujant su teikėjais ir klientais.
- TFK modelis suteikia paslaugų teikėjui galimybę numatyti galimus specialius klientų prieigos poreikius.
- Negalia gali apriboti galimybę naudotis tam tikromis paslaugomis.
- Planuojant ir rengiantis kelionei išsami išankstinė informacija apie paslaugų prieinamumą yra ypač aktuali judėjimo negalia turintiems asmenims.
- Siekiant užtikrinti kokybišką klientų, turinčių jutiminę negalią aptarnavimą, turi būti užtikrintas informacijos apie saugų naudojimąsi paslauga prieinamumas.
- Lankytojams, turintiems pažinimo ar mokymosi sunkumų, informacija apie paslaugą ir jos turinį turi būti tiesiogiai ir aiškiai suprantama.
- Aiškus ir tikslus informacijos pateikimas vyresnio amžiaus klientams didina jų pasitikėjimą paslaugos prieinamumu.
- Planuojant teikti turizmo paslaugas šeimoms su mažais vaikais reikia įvertinti galimas rizikas ir numatyti atitinkamas prevencines saugos priemones.
- Piktogramos ir spausdinta informacija gali pašalinti paslaugos prieinamumo kliūtis klientams, turintiems kalbos sutrikimų / nesuprantantiems vietinės kalbos.
- Norint aptarnauti tam tikras maisto alergijas turinčius klientus, būtina laikytis teisinių reikalavimų bei įdiegti vidaus kontrolės sistemą.
- Turi būti organizuojami specialūs darbuotojų mokymai, siekiant valdyti kritines situacijas, galinčias kilti aptarnaujant sergančius epilepsija, alergiškus ar jutiminių sutrikimų turinčius klientus.