



Funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

TAD Modulis 4

Turizmo paslaugų prieinamumo vertinimas



The Ability Advisor

Turinys

Įvadas	3
Reikalavimai paslaugų pasiekiamumo vertinimui atlikti	5
Vertinimo kriterijų skirstymas pagal kategorijas	7
Informacinių paslaugų vertinimas	7
Pervežimo/transporto paslaugų vertinimas	9
Pastatų, sukurtos aplinkos ir infrastruktūros vertinimas	10
Vietos paslaugų ir veiklos vertinimas	11
Kaip patikrinti ir įvertinti paslaugų pasiekiamumą	13
Žmonės, turintys judėjimo ir jutimo sutrikimų, bei žmonės, turintys psichikos negalią	18
Lankytojai, netoleruojantys tam tikro maisto, arba turintys specialių mitybos poreikių	21
Alergenų žymėjimas ir informavimas apie juos	21
Šeimos su mažais vaikais ir pagyvenę žmonės	26
Funkciniai/techniniai reikalavimai visiems prieinamos aplinkos ir turizmo infrastruktūros kūrimui	28

Įvadas



Venecijos Lagūna, vienas pagrindinių turizmo objektų Italijoje

Visi turizmo paslaugų teikėjai turėtų stengtis sudaryti palankią aplinką bei teikti pasiūlymus, kurie turi būti tinkami visiems, norintiems apsilankyti ir pasinaudoti jų siūlomomis paslaugomis.

Visiems pasiekama infrastruktūra ir paslaugos padeda užtikrinti socialinį ir aplinkos tvarumą, o vietoms bendruomenėms suteikia privalumų. Turistams pasiekiamos paslaugos pasitarnauja specialių prieigos poreikių turinčių vietos gyventojų poreikiams, ir atvirkščiai.

Siekiant užtikrinti pastovų, tinkamo lygio paslaugų teikimą **specialių poreikių turintiems vartotojams**, privaloma atlikti įvairius prieinamumo patikrinimus ir auditus įvairiuose paslaugos teikimo grandinės taškuose, kurie plačiąja prasme priskiriami šioms keturioms kategorijoms:

1. **Informacijos teikimas** (įskaitant informaciją pateikiamą internete, spausdintu formatu, telefonu, akis į akį bei kitais alternatyviaisiais formatais), išankstiniai užsakymai/rezervacijos/bilietų pardavimo ir apmokėjimo sąlygos;
2. **Pervežimo/transporto paslaugos**;
3. **Sukurta aplinka ir infrastruktūra**;
4. **Vietos paslaugos ir veikla**.

Kurdami šias aukščiau minimas sąlygas, turizmo paslaugų valdytojai ES šalyse-narėse, visų pirma privalo laikytis **nacionalinių ar regioninių teisinių reikalavimų ar nuostatų, susijusių su** informacijos, transporto, pastatų, aplinkos ir infrastruktūros, prekių ir paslaugų **pasiekiamumu** žmonėms su negalia.

Valdytojai taip pat privalo laikytis bet kokių galiojančių įstatymų, reglamentuojančių, kad asmenų su negalia diskriminacija, tiek tiesioginė, tiek netiesioginė, yra draudžiama.

Verslo valdytojams būtina žinoti aktualias teisines nuostatas, taikyti jas kuriant savo infrastruktūrą ir paslaugas bei dėti visas pastangas, kad minėti reikalavimai būtų vykdomi. Reikalavimų nevykdymas gali sąlygoti tai, jog asmenys, su negalia, kurie negalės ar jiems bus trukdoma pasinaudoti paslaugomis, siūlomomis kitiems vartotojams (neturintiems negalios), tokiems verslo valdytojams gali iškelti teisinius ieškinius.

Nepaisant to, kad šie reikalavimai yra dažnai laikomi “minimaliais reikalavimais”, praktiniu požiūriu, paslaugų teikimas vartotojams, turintiems specialių prieigos poreikių, yra ne tik šių teisinių reikalavimų vykdymas. Verslo valdytojai taip pat privalo žinoti apie specifinius vartotojų poreikius, susijusius su jų būkle ir gebėjimais, be to, privalu atsižvelgti į tai, kaip teikti tinkamas paslaugas, atitinkančias vartotojų poreikius, užtikrinančias jų komfortą, patogumą ir saugumą.

Iš esmės, pasiekiamumas neturėtų būti traktuojamas tik kaip teisinė prievolė, jis turėtų būti suprantamas kaip pasiūlymo kokybės didinimas, plečiantis ekonomines turizmo verslo galimybes.

Bendrasis principas yra tas, kad vertinant turizmo infrastruktūros ir paslaugų pasiekiamumą, būtina apsvarstyti, ar jose esama kokių nors kliūčių lankytojams, turintiems įvairių negalių ir/ar specifinių poreikių.

Vertindami aplinką ir paslaugas, turizmo verslo valdytojai gali parengti pasiekiamumo veiksmų planą, kuris padėtų pašalinti ar įveikti kliūtis, trukdančias vartotojams dalyvauti įgyjant turizmo patirties. Veiksmų plane turėtų būti nurodytos reikiamos priemonės bei sudarytas tvarkaraštis paslaugų pasiekiamumo infrastruktūros bei vartotojų aptarnavimo tobulinimui tose srityse, kuriose nėra laikomasi standartų, arba ten, kur infrastruktūra ir praktinė veikla gali būti patobulintos.

Reikalavimai paslaugų pasiekiamumo vertinimui atlikti¹

Pagrindinius visiems pasiekiamos paslaugų teikimo vietos, paskirties vietos ar patirties vertinimo kriterijus galima priskirti žemiau pateiktoms keturioms kategorijoms:

- **Prieiga prie informacijos** – tai galimybė kiekvienam rasti aiškos, patikimos ir aktualios (atnaujintos) informacijos apie teikiamas paslaugas ir jų pasiekiamumą tiek internete (žiniatinklyje, mobiliosiose programėlėse), tiek paslaugų teikimo vietoje. Teikiant informaciją, būtina atsižvelgti į vartotojų kognityvinių gebėjimų, kalbos(-ų) žinių, skaitymo gebėjimų, juslinių gebėjimų (regėjimo, klausos ir lytėjimo) įvairovę, naudojamus pagalbinius komunikacijos prietaisus (pvz., klausos aparatus, ekrano skaitytuvus); simbolių ir piktogramų naudojimą, ženklų dizaino bei tekstų (antraščių, brošiūrų, meniu ir kt.) įskaitomumo savybes.
- **Prieiga prie viešojo transporto** – tai informacijos apie maršrutus, tvarkaraščius ir paslaugas visiems pasiekiamais bei alternatyviaisiais formatais teikimas; specialiai pritaikyto transporto priemonių teikimas, įsėdimo taškų ir transporto terminalų įrengimas taip, kad jais galėtų naudotis asmenys neįgaliųjų vežimėliuose; aklųjų, kurčiųjų ar regos bei klausos sutrikimų turinčių asmenų aprūpinimas vaizdinio ir žodinio pranešimo apie maršrutus, kelionės kryptį ir stoteles (pageidautina realiu laiku) priemonėmis tam, kad šie asmenys galėtų orientuotis aplinkoje; praktika transporto priemonėse įrengti pirmumo teisę suteikiančias vietas neįgaliųjų vežimėlių naudotojams, sėdimąsias vietas asmenims su negalia bei silpniesiems (pvz. vyresniems) žmonėms/nėščioms moterims; vairuotojų ir konduktorių apmokymas apie negalias, paslaugų pasiekiamumą ir vartotojų aptarnavimą.
- **Fizinis pasiekiamumas** – tai galimybės kiekvienam lygiai su kitais turėti prieigą prie paslaugų, laisvai judėti bei naudotis erdve ir jos komponentais (nejudančiais ir mobiliaisiais baldais, įranga, objektais, technologiniais elementais, sistemomis ir jų terminalais) įtraukiant, nediskriminuojant bei neatskiriant tam tikrų asmenų, užtikrinant autonomiją, komfortą ir visišką saugumą. Užtikrinant fizinį pasiekiamumą, reikėtų atsižvelgti į vartotojų ūgio ir svorio, pajėgumo, ištvermės, sveikatos būklės, vaikščiojimo gebėjimų, mobiliųjų prietaisų (turinčių įtakos erdvės reikalavimams bei naudojimosi lygiui) naudojimo gebėjimų, objektų ir kontrolės prietaisų (durų rankenų,

¹ Turinys parengtas:

1). CPD - Consulta per le Persone in Difficoltà ONLUS

2) ENAT – Europos visiems prieinamo turizmo interneto svetainė www.accessibletourism.org

dušo čiaupų) naudojimo gebėjimų bei kitų pagalbinių priemonių naudojimo gebėjimų įvairovę.



- **Prieiga prie paslaugų** – tai galimybė kiekvienam asmeniui ir kiekvienam lankytojiui dalyvauti, suprasti siūlomos patirties įvairovę (kultūra, sportas, laisvalaikis ir pramogos, atsipalaidavimas, kelionės, vynas ir maisto gamyba, ir kt.) ir šia patirtimi mėgautis. Neįgalūs ar specifinių prieigos poreikių turintys asmenys turėtų, kiek įmanoma, mėgautis siūlomomis paslaugomis taip pat, kaip ir kiti lankytojai, be jokio diskriminacinio „specialiųjų paslaugų“ apmokestinimo (turizmo paslaugų teikėjo tikslas turėtų būti tolygiai paskirstyti specialiųjų paslaugų žmonėms su negalia teikimo kaštus bendrajame paslaugų teikimo biudžete). Paslaugas teikiantis personalas turi būti apmokomas apie negalias, paslaugų pasiekiamumą ir vartotojų aptarnavimą.

Vertinimo kriterijų skirstymas pagal kategorijas

Šiame skyriuje apžvelgiami verslo ar paslaugos vertinimo kriterijai pagal keturias prieš tai pristatytas kategorijas.

Informacinių paslaugų vertinimas



Taktilinio žemėlapių pavyzdys muziejuje

Lankytojai privalo turėti galimybę gauti informaciją apie teikiamų paslaugų pasiekiamumą bei bendrauti su paslaugos teikėju nepaisant galimų amžiaus, negalios ar sveikatos būklės sukeltų apribojimų.

Verslo valdytojas turi teikti informaciją vadinamaisiais “alternatyviais (komunikavimo) formatais”, jeigu juos įdiegti nėra nepagrįstai didelė našta ir/ar kaštai. Alternatyviųjų formatų pavyzdžiai yra tekstai Brailio raštu, klausos stiprinimo sistemos klausos aparatų naudotojams, stambiu šriftu spausdintos brošiūros.

Informacijos pasiekiamumo vertinimas turi apimti šiuos elementus:

- Interneto svetaines ir mobiliąsias programėles (apps) – vertinamas suderinamumas su žiniatinklio turinio pasiekiamumo gairėmis (angl. Web Content Accessibility Guidelines - WCAG)
- Spausdintą medžiagą, įskaitant “Stambaus šrifto” ir “Lengvai skaitomas” versijas bei tinkamą regimajį kontrastą; atsižvelgiama į tai, kaip regimuosius vaizdus ir/ar tekstinę informaciją suvokia žmonės, nematantys spalvų
- Komunikavimą el. paštu, trumposiomis (SMS) žinutėmis, tekstiniais telefonais ir kitomis tekstinėmis priemonėmis
- Telefono paslaugas, įskaitant operatoriaus valdomas paslaugas bei interaktyvaus balso atsakiklio (angl. Interactive Voice Response - IVR) paslaugas
- Alternatyvias kalbas, tarp jų - ženklų kalbą (per vaizdo įrašus)
- Vaizdo įrašus, tarp jų - subtitrus, ženklų kalbą bei uždarus (dekoduojamus) garsinius apibūdinimus
- Garso gidus, jeigu paslaugos teikimo vietoje jais aprūpinama.
- Komunikavimą ne skaitmeninėmis priemonėmis (t.y. informaciją ant popieriaus, telefonus, fakso aparatus) asmenims, negalintiems naudotis skaitmeniniais prietaisais

Lankytojai privalo gauti reikiamą informaciją apie teikiamų paslaugų pasiekiamumą bei turėti galimybę užsisakyti/rezervuoti ar pirkti bilietus nepriklausomai nuo savo negalios sąlygotų apribojimų.

Užsakymo/rezervavimo/bilietaus pirkimo bei apmokėjimo paslaugų vertinimas gali apimti šiuos elementus:

- Užsakymo sistemas žiniatinklyje - vertinamas suderinamumas su žiniatinklio turinio pasiekiamumo gairėmis (angl. Web Content Accessibility Guidelines - WCAG)
- Užsakymo mobiliąsias programėles - vertinamas suderinamumas su žiniatinklio turinio pasiekiamumo gairėmis (angl. Web Content Accessibility Guidelines - WCAG)
- Bilietaus pirkimo į teatrus, kino teatrus, šventes ir kt. renginius sistemas – atsižvelgiama į tai, ar yra tikslinių sėdimų vietų asmenims neįgaliojo vežimėliuose, ar yra galimybių taikyti nuolaidas asmeniniams padėjėjams
- Alternatyvias apmokėjimo priemones – vertinama, ar šios priemonės yra pasiekiamos
- Bankomatus – vertinama, ar jie yra pasiekiami, ir ar jais gali naudotis žmonės, turintys juslinių ir/ar judėjimo sutrikimų
- Personalo apmokymą apie negalias, paslaugų pasiekiamumą ir vartotojų aptarnavimą.

Pervežimo/transporto paslaugų vertinimas



Takas, pritaikytas asmenims, naudojantiems vežimėlius

Lankytojai privalo gauti reikiamą informaciją apie teikiamų paslaugų pasiekiamumą bei galimybe naudotis transportu nepriklausomai nuo savo negalios sąlygotų apribojimų. Pervežimo ir transporto paslaugų vertinimas gali apimti šiuos elementus:

- Informacijos teikimą, pvz., tvarkaraščius, transporto, bagažo ir bilietų įsigijimo sąlygas; vertinama, ar informacija teikiama visiems pasiekiamais formatais tiek internetu, tiek prie informacijos/bilietų langelių
- Oro/geležinkelių/autobusų/keltų terminalų perkėlimo paslaugas bei pasiekiamus įsėdimo taškus asmenims, naudojantiems neįgaliųjų vežimėlius
- Taksi/furgonų paslaugas, pasiekiamas asmenims, naudojantiems neįgaliųjų vežimėlius
- Vertinimą, ar keleiviams su lydinčiais gyvūnais yra leidžiama naudotis pervežimo/transporto paslaugomis
- Vertinimą, ar ten, kur įmanoma, yra teikiama pagalba keleiviams.

Pastatų, sukurtos aplinkos ir infrastruktūros vertinimas



Vonios kambarys, pritaikytas specialiųjų poreikių turinčių asmenų poreikiams

Lankytojai privalo turėti galimybę pasiekti, įeiti ir naudotis pastatais, aplinka ir kita sukurta infrastruktūra nepriklausomai nuo savo amžiaus, negalios ar sveikatos būklės sąlygotų apribojimų.

Aplinkoje ir infrastruktūroje neturi būti kliūčių, galinčių sukelti nepatogumų ar neleisti asmeniui mėgautis saugiu naudojimu vieta, įranga ar jos komponentais. Taip pat būtina užtikrinti, kad vartotojai, kurie yra jautrūs įvairiems pavojaus šaltiniams, ypač akieji, turintieji regėjimo sutrikimų, kurtieji ar neprigirdintieji, būtų įspėti apie galimus pavojus.

Pastatų, lauko aplinkos ir infrastruktūros pasiekiamumo vertinimas gali apimti šiuos elementus:

- Kraštovaizdį, apsaugas/priedangas nuo oro sąlygų, augalus ir sėdimąsias vietas lauke
- Ženklimą ir kitas vietoje esančias informacijos ir orientavimosi/navigacijos sistemas
- Pėsčiųjų takus, perėjas per kelią
- Transporto priemonių parkavimo aikšteles, įskaitant tikslines parkavimo vietas neįgaliesiems (vairuotojams/keleiviams)

- Keleivių išlaipinimo taškus
- Viešojo transporto stoteles ir terminalus
- Įėjimus ir duris
- Rampas ir laiptus/pakopas (viduje ir lauke), taip pat turėklus ir apsauginius užtvarus
- Registratūros zoną, registratūrą, prekystalius, bilietų automatus/stalelius
- Tualetus ir sanitarines patalpas (įskaitant tikslines patalpas neįgaliesiems); kūdikių pervystymo patalpas – ar jos taip pat pasiekiamos asmenims neįgaliųjų vežimėliuose
- Svečių kambarius (įskaitant tikslines patalpas neįgaliesiems)
- Funkcinius kambarius ir erdves (pagal specifinius pasiekiamumo kriterijus skirtingiems kambarių tipams)
- Aplinkos ir tikslinį apšvietimą
- Aplinkos garsus
- Vidaus oro kokybę ir ventiliavimą
- Vertinimą, ar lankytojams su lydinčiais gyvūnais yra leidžiama įeiti ir naudotis vietoje esančiomis patalpomis ir paslaugomis.

Vietos paslaugų ir veiklos vertinimas



Stalo kilimėlis, palengvinantis maisto užsakymą restorane

Lankytojai privalo savarankiškai ar padedami gauti reikiamą informaciją apie teikiamas paslaugas ir veiklas bei jų pasiekiamumą nepriklausomai nuo savo negalios sąlygotų apribojimų.

Paslaugų ir veiklos pasiekiamumo vertinimas gali apimti šiuos elementus:

- Personalo apmokymą apie negalias, paslaugų pasiekiamumą ir vartotojų aptarnavimą
- Išsamios išankstinės informacijos apie paslaugas, ypač jų pasiekiamumą, saugumą, galimus amžiaus ar ūgio apribojimus, vertinimą
- Dalyvavimo ar naudojimosi paslauga terminų ir sąlygų vertinimą
- Galimybę gauti pagalbą, jeigu jos reikia
- Siūlomas alternatyvias priemones, leidžiančias dalyvauti veikloje ar įgyti tam tikros patirties, pvz., skirtingu laiku ar gavus papildomos paramos paslaugas.

Kaip patikrinti ir įvertinti paslaugų pasiekiamumą²



Vietos bei paslaugų pasiekiamumo patikrinimas atliekamas keliais etapais, laikantis nurodymų, pateiktų 1 modulyje („Lankytojo kelionė“, 4 skyrius) .

Pasiekiamumo vertinimas gali apimti visas ar bet kurią iš šių procedūrų:

- **Informacijos peržiūra.** Ją paprastai atlieka verslo savininkas/vadovas ar kitas įgaliojtas asmuo. Analizuojama informacija dažniausiai yra pateikiama žiniatinklyje, mobiliosiose programėlėse ir/ar spausdintu formatu. Žiniatinklio informacijos analizė gali būti atliekama ir nuotoliniu būdu. Vertinant konkrečios informacijos pasiekiamumą, reikėtų atkreipti dėmesį į **žiniatinklio pasiekiamumą** (asmenims su negalia), t.y. automatinės ar žmogaus atliekamos paieškos įrankių naudojimą bei **žiniatinklio turinį**, kur aprašomos prieinamos paslaugos. Tokią tikslinę peržiūrą taip

² Turinys parengtas pagal Consulta per le Persone in Difficoltà ONLUS

pat galima atlikti organizuojant internetinius ar telefoninius pokalbius su žiniatinklio vadybininku ar kitu personalo atstovu, atsakingu už informaciją ir rinkodarą internete.

- **Valdymo politikos ir procedūrų peržiūra** dėl paslaugų pasiekiamumo neigaliems asmenims bei kitiems svečiams, turintiems specifinių prieigos poreikių. Minėta politika gali būti skelbiama paslaugos teikimo vietos interneto svetainėje arba sužinoma organizuojant pokalbius su skyrių vadovais.
- **Pastatų, fizinės aplinkos ir infrastruktūros apžiūra** dar vadinama “Pastatų prieinamumo auditu”. Šis vertinimą paslaugos teikimo vietoje gali atlikti tik šioje srityje apmokytas auditorius. Vertinimas turi apimti visas sritis ir patalpas, prie kurių vartotojai turi prieigą ir kuriose yra aptarnaujami, todėl reikėtų naudoti išsamų tikrinamų vietų sąrašą. Infrastruktūroje esantys matavimai, aprašymai ir nuotraukos taip pat turi būti įtraukiami į audito procesą.
- **Vartotojams pasiekiamų paslaugų/veiklos sričių peržiūra** apima specialias priemones, kurių imamasi siekiant užtikrinti, kad paslaugos/veiklos sritys būtų pasiekiamos visiems vartotojams. Šis vertinimas atliekamas paslaugų teikimo vietoje per stebėjimus ir pokalbius su atsakingu personalu/vadovais. Apklausos dėl lankytojų pasitenkinimo taip pat gali būti naudojamos kaip duomenų šaltinis, ypač ten, kur reikia giluminės vartotojų aptarnavimo analizės. Grįžtamasis ryšys iš vartotojų turi būti gaunamas pastoviai (naudojant atsiliepimų formas ar pasiūlymų dėžutes), o gautus duomenis, siekiant įvertinti, ar paslaugos teikiamos tinkamai, gali naudoti verslo valdytojai.

Tam tikros turizmo vietos prieigos auditas paprastai atliekamas šiais etapais:

- Skambinant telefonu: tai preliminarus instrumentas greitam patikrinimui, norint gauti kuo išsamesnės informacijos;
- Aplankant vietą: tai paprastai atlieka apmokyta audito komanda;
- Pildant prieigos audito anketa, kuri padeda nustatyti visus bruožus ir elementus, būtinus tam, kad visapusės paslaugos galėtų būti teikiamos plačiam lankytojų, turinčių įvairių prieigos poreikių, ratui;
- Padarant nuotraukas bei išmatuojant, siekiant gauti tikslų infrastruktūros aprašymą su nuotraukomis ir matmenų žinyne³;
- Pateikiant ataskaitą: tai yra, pateikiant peržiūrų/audito metu surinktą informaciją dėl paslaugų pasiekiamumo bei eliminuojant galimai subjektyvius vertinimus.

Pasiekiamumo analizė:

³ Nuotraukų ir matavimų žinynas (iš Pantou.org)

https://pantou.org/sites/default/files/public/Photo%20and%20Measurement_guide_v2.0-small_en.pdf

- ją galima apibūdinti kaip tam tikrą pastatų ar veiklos sričių „nuotrauką“ su visais elementais, atspindinčiais paslaugos pasiekiamumą ar naudojamumą;
- ją privalo atlikti prieigos audito ir pasiekiamumo srityse apmokytas personalas, kuris yra gerai susipažinęs tiek su techninėmis paslaugų pasiekiamumo žmonėms su negalia (pvz., judėjimo, jutimo, protine, kognityvine ir kt.) nuostatomis, tiek su kitų vartotojų grupių, pavyzdžiui, mažų vaikų, vyresnių žmonių, dietos besilaikančių žmonių ir kt., poreikiais;
- ji padeda suprasti pastatų, paslaugų ir erdvių išdėstymą, siekiant užtikrinti, kad kiekvienas vartotojas turėtų jo poreikius atitinkančią prieigą bei kad, vartotojo požiūriu, infrastruktūra būtų tinkama jo aptarnavimui;
- ji suteikia visą reikiamą informaciją technikams/ekspertams, kad šie galėtų organizuotai, aiškiai, pilnai ir patikimai atlikti vertinimus;
- ją atliekant, visuomet privalu atsižvelgti į poreikius tų asmenų, kuriems gali prireikti daugialypės ar kompleksinės prieigos ar paramos.



Pasiekiamumo vertinimas turi būti atliekamas organizuotai, aiškiai, pilnai ir patikimai.

Pasiekiamumo vertinimas yra sekantis šio proceso etapas. Vien „nuotraukos“ nepakanka, taigi analizės procesą privalu derinti su vertinimu, kuris atskleidžia kiek „nuotrauka“/apžvalga atitinka bent jau minimalius visiems prieinamo panaudojimo principus.

Vertinimo tikslas – pateikti išsamų techninį visos struktūros visiems prieinamo turizmo paslaugų panaudojimo lygio aprašymą bei vengti tik kiekybinio vertinimo „pasiekiamas: taip ar ne“, atsižvelgiant į tai, kad lankytojų poreikiai gali būti labai skirtingi.

Bendrajai prasme, infrastruktūrą reikia sukurti ir valdyti taip, kad būtų užtikrinta prieiga prie paslaugų neįgaliesiems bei specialių poreikių turintiems asmenims. Prieigos audito pagrindu paskelbtoje **Prieigos ataskaitoje** privalu pateikti aiškia, išsamia, aktualią, ir svarbiausia – patikimą, informaciją, kuria remdamasis vartotojas galėtų nuspręsti, ar vieta bei veikla tenkina jo asmeninius poreikius.

Pagrindiniai pasiekiamumo užtikrinimo principai yra šie:

1. *Autonomija*: galimybė neįgaliesiems vartotojams judėti bei naudotis erdvėmis ir paslaugomis kiek galima savarankiškiau (t.y. be pagalbos poreikio arba pagalba turi būti pasiekiamas, jeigu neįgaliajam jos reikia);
2. *Saugumas*: tinkamų saugos ir evakuacijos planų parengimas, siekiant užtikrinti neįgalių lankytojų evakuaciją ir saugumą kritinių situacijų atveju;
3. *Savarankiškas apsisprendimas*: galimybė objektyviai įvertinti sąlygas pagal asmeninius prieigos poreikius, remiantis tiksliais aprašymais, pateikiamais Pasiekiamumo Informacinėje Sistemoje.
4. *Estetinis pasitenkinimas / vertė*: siūlomos paslaugos ar dizaino estetiškos vertės svarba, t.y., paslauga ar dizainas neturėtų būti prastesnės kokybės, nei kitos sąlygos;
5. *Intervencijų universalumas*: jeigu įmanoma, reikia remtis sprendimais, kurie yra skirti „visiems“, neišskiriant, neatskiriant ir neizoliuojant tam tikrų asmenų bei veikiant pagal lygaus naudojimosi principą.
6. *Sprendimo lankstumas*: taikyti skirtingus dizaino ir komunikavimo sprendimus, atsižvelgiant į žmonių įvairovę ir jų poreikius, tačiau, jeigu įmanoma, ieškoti daigafunkcinių sprendimų⁴.

Plačiai naudojamo ir laisvai pasiekiamo vertinimo įrankio, tinkančio ir turizmo infrastruktūros pasiekiamumui vertinti, pavyzdys yra Pantou™ klausimynas, kuris:

- yra paremtas moduliais, leidžiančiais formuluoti klausimus pagal vietos ir siūlomų paslaugų tipą;
- daugiausia yra sudarytas iš uždaro tipo atsakymų, leidžiančių palengvinti vertinimo procesą;

⁴ Žr.: Universalios paskirties principai: https://projects.ncsu.edu/design/cud/about_ud/udprinciplestext.htm

- parengtas taip, kad leidžia nustatyti statinius ir dinامينius svetingumo srities aspektus;
- yra sudarytas atsižvelgiant į esamą infrastruktūrą, t.y.:
 - vietos specifiką,
 - nėra griežtai susijęs su tam tikra struktūra, nesvarbu, kiek ji yra pasiekama;
 - tinkamas bet kokiai struktūrai (laiptams, liftams, koridoriams, ir t.t.).
- tinka vertinti pasiekiamumo sąlygas atsižvelgiant į skirtingų vartotojų poreikius, tarp jų – į judėjimo ir jutimo sutrikimų turinčių vartotojų poreikius, į tam tikro maisto ir aplinkos netoleruojančių ir/ar alergiškų vartotojų poreikius, šeimų su vaikais, pagyvenusių žmonių poreikius, ir kt.;
- yra sudarytas atsižvelgiant į pagrindines patalpas ir erdves, kurias:
 - yra sujungtos prieigos maršrutais/takais;
 - kuriose yra įrengtos techninės pagalbos priemonės bei įvairios prieigą ir komunikavimą palengvinančios priemonės;
 - yra naudojamos specialius poreikius turinčių vartotojų per tikslines paslaugas ar įrangą;
- gali būti atliktas kompiuterine forma, naudojantis suteikiamos įsivertinimo galimybėmis bei pateikiamais pasiūlymais, kaip spręsti paslaugų pasiekiamumo problemas, diegti reikiamus pokyčius ir atnaujinimus.

Vietos ar infrastruktūros pasiekiamumo ir naudojamumo savybės nėra statiškos, todėl, idealiau atveju, jas reikia nuolat tobulinti. Būtent tokią pagalbą siekiantiems plėsti savo suvokimą bei siekti pastovaus informacijos, infrastruktūros ir paslaugų tobulinimo turizmo paslaugų teikėjams gali suteikti visiems prieinamų turizmo paslaugų konsultantas.

Verslo valdytojų, savininkų ir personalo narių tikslas yra tinkamai priimti visus svečius, todėl paslaugų pasiekiamumo vertinimas čia atlieka svarbų vaidmenį.

Žmonės, turintys judėjimo ir jutimo sutrikimų, bei žmonės, turintys psichikos negalia⁵



Viebučių kambarių įrengimas kartais gali kelti rimtų pavojų žmonėms, turintiems specialiųjų poreikių

Žemiau aprašomos pagrindinės priemonės ir paslaugos, į kurias reikia atkreipti dėmesį paslaugų prieinamumo vertinimo etape (kaip pavyzdys čia pateikiamas apgyvendinimo paslaugų vertinimas):

1. Stovėjimo aikštelė: galimybė naudotis rezervuotomis automobilių stovėjimo aikštelėmis (neįgaliesiems, nėščioms moterims ar tėvams su mažais vaikais).

[vertinkite: grindinio savybes ir galimybę naudotis aikštele savarankiškai.

2. Įėjimas/holas: pilnas arba dalinis naudojimas.

[vertinkite: įėjimo erdvę, priimamojo stalą ir kitus jame esančius baldus, specialius sprendimus, informacijos erdvę be šėšėlinių zonų, kliūtis, trukdančias visapusiškam aplinkos matymui ir kt.

3. Kambarys: visiems prieinami kambariai bei kambariai, kurie nors ir neatitinka prieinamumo reikalavimų, tačiau gali būti naudojami žmonių, turinčių specifinių poreikių ar negalių (pvz., aklujų).

⁵ Turinys parengtas pagal CPD- Consulta per le Persone in Difficoltà ONLUS

[vertinkite: kiekį, tipą, išsidėstymą; galimybę judėti viduje savarankiškai, perstačius baldus ar pasitelkus pagalbą (langų atidarymas, daiktai šalia lovos, televizijos naudojimas, mini baras ir pan.); [vertinkite priemones, skirtas jutimo sutrikimų turintiems klientams; [sitikinkite, kad vonios kambarys yra tikrai pasiekiamas: galimybe įeiti į tualetą kambarį ir prieiti bei pasinaudoti tualetu, vonios kambaryje [manomas vidinis judėjimas, pasiekiamas veidrodis, dušas, kriauklė, rankenos ir laikikliai, ad hoc tikslinės paslaugos vaikams, atpažįstamos svetingumo paslaugos akliems ir t.t.).

4. Restoranas / pusryčiai: pilnas arba dalinis savarankiškas naudojimas arba naudojimas su pagalba.

[vertinkite: pasiekiamumą bendru ar specialiu keliu; erdvę ir baldus; specialaus meniu galimybę; meniu Brailio raštu / su makrosimboliais / iliustracijomis; pasiekiamumą vaikams (aukštos kėdės, vystymo stalelis, buteliukų šildytuvai ir pan.); galimybę gauti specialų maistą sergantiems celiakija; galimybę pusryčiauti kambaryje, jeigu pusryčių kambarys nepasiekiamas ir t.t.

5. Papildomos paslaugos (pvz., baseinas, SPA, sodas, konferencijų salės, ir kt.): visiškas arba dalinis savarankiškas naudojimas arba naudojimas su pagalba.

[vertinkite: erdvės pasiekiamumą ir jos išnaudojimą / panaudojimą; priemones, skirtas jutimo sutrikimų turintiems klientams.

6. Maršrutai ir pagalbinių reikmenų / įranga:

i. Horizontalūs maršrutai: vidiniai ir išoriniai maršrutai visoje aplinkoje. [vertinkite: ar nėra įprastų arba specialių kliūčių, architektūrinių barjerų, siaurų praėjimų, aptarnavimo / praktinio naudojimosi kliūčių, didelių trukdžių akliems, ar yra geras matomumas kurtiesiems, ar lengva orientuotis yra ženklai ir nukreipiamosios erdvės.

ii. Vertikalūs maršrutai (laiptai, rampos, liftai ir kt.): jie visada turi būti pasiekiami.

[vertinkite: lifto apšvietimą, galimų maršrutų įvairovę, atvykimo vietą pirmajame aukšte, garsinius / vizualinius indikatorius, mygtukų išdėstymo aukštį, formą ir dydį.

iii. Pagalba: keltuvai laiptais, keltuvai į baseinus ir iš jų, avarinės sistemos / signalizacijos.

[vertinkite: valdymą, naudojimosi patirtį ir priežiūros dažnumą.

7. Paslaugos – dinaminiai aspektai:

i. Informacija / komunikacija: interneto svetainė su informacija apie paslaugų pasiekiamumą, priėmimo procedūras;

- II. Prieiga / transportas / ženklavimas (pasiekiamumas viešuoju ar privačiu transportu, transporto pasiekiamumas, esami aiškūs kelio ženklai, alternatyvios / specialios maršruto nuorodos);
- III. Specifinės paslaugos / metodai (pvz., nediskriminacinis kainų nustatymas/ paslaugų pasiūlymų politika, intervencija, siekiant padidinti naudojimąsi paslaugomis);
- IV. Mokymai „Sveiki visi atvykę“;
- V. Ankstesnė klientų su specialiaisiais poreikiais priėmimo patirtis.

Lankytojai, netoleruojantys tam tikro maisto, arba turintys specialių mitybos poreikių⁶

Lankytojams, kurie netoleruoja tam tikrų maisto produktų arba yra jiems alergiški, bei lankytojams, kuriems reikia specialios mitybos, restoranų, kavinių ir kitų viešojo maitinimo įstaigų savininkai ir vadovai Europos Sąjungoje turi:

- suteikti tinkamą informaciją apie maisto produktų sudedamąsias dalis;
- užtikrinti, kad siūlomose maisto produktuose ir gėrimuose nebūtų alergenų;
- pasiūlyti tinkamus patiekalus žmonėms, kurie turi sveikatos problemų, asmeninių pageidavimų ar religinių įsitikinimų.

Siekiant šių reikalavimų įgyvendinimo svarbu, kad paslaugų teikėjai žinotų apie vartotojų mitybos poreikius. Be to, turi būti aiškus ir nuoseklus bendravimas tarp darbuotojų, ruošiančių maistą ir gėrimus, bei darbuotojų, priimančių užsakymus ir aptarnaujančių klientus. Tai pasakytina ir apie iš anksto supakuotus maisto produktus, pvz., maistą lėktuve, bei patiekalus, paruoštus patalpose.

Klientai vis dažniau prašo specialaus maisto (pvz., žmonės, netoleruojantys glitimo (sergantys celiakija), arba žmonės, kurie yra alergiški laktozei, riešutams ar vėžiagyviams). Klientai taip pat gali būti veganai ar vegetarai, arba dėl savo sveikatos būklės jie gali prašyti maisto, turinčio žemą natrio ar riebalų kiekį. Kai kurie asmenys reikalauja maisto, kuris yra paruoštas pagal tam tikrus religinius papročius, pvz. Kosher arba Halal mėsos patiekalai arba patiekalai be kiaulienos.

Alergenų žymėjimas ir informavimas apie juos

Produktų sudėties etiketėse turi būti pateikta informacija apie galimus alergenų. Tai nustato ES reglamentas Nr. 78/2014. Jo II priede yra išvardinta 14 alergenų, kurie, jeigu yra maiste, turi būti pažymėti ar kitaip nurodyti. Tai:

- Grūdai, kurių sudėtyje yra glitimo, tarp jų: kviečiai (pvz., speltos ir khorasano kviečiai), rugiai, miežiai, avižos

⁶ Turinys paruoštas remiantis:

1). AIC - Associazione Italiana Celiachia;

2). Didžiosios Britanijos Maisto Standartų Agentūra:

<https://allergytraining.food.gov.uk/english/rules-and-legislation/>

3). Europos Komisijos informacija apie maistą vartotojams – teisės aktai:

https://ec.europa.eu/food/safety/labelling_nutrition/labelling_legislation_en

- Vėžiagyviai, pavyzdžiui, krevetės, krabai, omarai, vėžiai
- Kiaušiniai
- Žuvis
- Žemės riešutai
- Sojų pupelės
- Pienas (įskaitant laktozę)
- Riešutai, tarp jų migdolai, lazdyno riešutai, graikiniai riešutai, anakardžiai, pekanos riešutai, Brazilijos riešutai, pistacijų riešutai, makadamijos (arba Queensland) riešutai
- Salierai
- Garstyčios
- Sezamo sėklos
- Sieros dioksidas/sulfitai, ten, kur jų kiekis galutiniame produkte viršija 10 mg/kg arba 10 mg/l. Ši medžiaga gali būti naudojama kaip džiovintų vaisių konservantas
- Lubinai, įskaitant lubinų sėklas ir miltus, kurių galima rasti duonoje, pyragaičiuose ir makaronuose
- Moliuskai, tokie, kaip midijos, austrės, sraigės ir kalmarai.

ES reglamente nustatyta, kad: alergiškus ingredientus reikia žymėti taip, kad juos būtų lengva atskirti nuo likusių sudedamųjų dalių, pavyzdžiui, paryškintu šriftu, stiliumi ar fono spalva. Maisto pramonės verslo įmonės gali pasirinkti, koku būdu yra žymimi šie minėti 14 alergenų produktų etiketėse.

Kai kurie maisto tiekėjai ir restoranai naudoja piktogramas, pavaizduotas meniu su sutartiniais ženklais. Žr. „Ryanair“ pavyzdį.



Nuotrauka iš Europos visiems prieinamo turizmo tinklapio (ENAT): „Ryanair“ skrydžio meniu su informacija apie maisto alergenus ir specialias dietas. (Atkreipkite dėmesį į piktogramas ir papildomą tekstą: *„Prieš valgydami, peržiūrėkite informaciją apie alergenus ant pakuotės“*).

Virėjai ir maitinimo personalas turėtų būti apmokyti, kaip paruošti maistą žmonėms, turintiems specialių mitybos poreikių.

„Geroji praktika“ yra informuoti vartotojus apie alergenus ir maisto sudedamąsias dalis. Tai yra:

- Pateikti informaciją apie alergenus ir specialiąsias dietas spausdintuose meniu bei įmonės tinklapyje
- Apmokyti ir informuoti aptarnaujantį personalą (pvz., padavėjus) apie tai, kaip, klientams paprašius, žodžiu suteikti informaciją apie alergenus ir produktus atitinkančius jų specialiąsias dietas

- Kaip naudingą pagalbos priemonę padedančią informuoti klientus apie meniu ar patiekalus naudoti meniu su paveikslėliais. Tai ypač naudinga tiems klientams, kurie nepažįsta vietinės virtuvės ar nemoka vietinės kalbos,

Siekiant užtikrinti, kad maisto produktuose ir gėrimuose nebūtų alergenų, virtuvės ir maitinimo darbuotojai turi laikytis procedūrų, leidžiančių išvengti kryžminio maisto užteršimo. Tam naudojami atskiri maisto laikymo įrenginiai ar plotai, atskiros maisto ruošimo vietos ir atskiri indai bei virtuvės stalo įrankiai. Privaloma nuolat laikytis griežtų maisto produktų ir jų sudedamųjų dalių laikymo taisyklių.

Atsižvelgiant į tai, kad daugėja žmonių, alergiškų maisto produktams, pvz., celiakija sergančių asmenų, netoleruojančių glitimo, ar žmonių, netoleruojančių laktozės ir pieno produktų, pastaraisiais metais atsirado daug vartotojų organizacijų, konsultuojančių alergiškus žmones. Kai kurios asociacijos savo interneto svetainėse skelbia vartotojų atsiliepimus apie restoranus ir aktyviai informuoja žmones apie tai, jog būtina užtikrinti patiekalų įvairovę ir teikti patobulintas paslaugas asmenims, turintiems specialių mitybos poreikių.

Maitinimo vietų vertinimas pagal maisto netoleravimo ir specialiųjų dietų kriterijus yra specialiųjų žinių reikalaujanti sritis, todėl šį vertinimą turėtų atlikti ekspertai.

Pavyzdys: **Europos celiakija sergančių žmonių asociacija** – <http://www.aoecs.org> ir **Europos celiakija sergančio jaunimo organizacija** <http://www.cyeweb.eu/>

- Mokymai: apie celiakijos ligą ir patiekalų gaminimą be glitimo. Labai svarbu, kad virtuvės šefai ir virėjai būtų specialiai apmokomi; šiuos mokymus pagal įmonės savikontrolės planą turi surengti įmonės savininkas, jo atstovas (teisinis atstovas), gamybos vadovas ar kitas tokių žinių turintis vadovas.
- Konsultavimas ir vertinimas: *ad hoc* tiksliniai patikrinimai patalpose, meniu vertinimas bei vietų ir procedūrų, tinkamų produktams be glitimo apdoroti, radimas;
- Periodiniai patikrinimai: objektų patikrinimai atliekami 1 ar 2 kartus per metus. Šie patikrinimai yra skirti nustatyti, ar laikomasi sutartų reikalavimų, bei tam, kad paslauga būtų toliau tinkamai teikiama.
- Komunikacija: celiakija sergantiems žmonėms draugiškų vietų bei vietų, kuriose galima gauti patiekalų be glitimo, viešinimas per nacionalines asociacijas bei Europos asociacijos kanalus.

Atsižvelgiant į celiakija sergančių žmonių poreikius, vertinimas grindžiamas šiais kriterijais:

- *tinkamų žaliavų parinkimas ir tiekimas*: maisto produktai, kurie gali būti laisvai vartojami kaip neturintys glitimo, arba priklauso maisto kategorijoms, nekeliančioms grėsmės celiakija sergantiems žmonėms. Ypatingą dėmesį reikia atkreipti į maisto produktus, kuriuose glitimo gali būti kaip papildomo priedo arba jo gali būti likę po perdirbimo proceso;
- *tinkamas žaliavų saugojimas*: paskirkite atskirą vietą glitimo neturintiems produktams. Tai gali būti paprasta tara, spintos ar šaldytuvas. Svarbiausia yra pažymėti juos specialiu simboliu arba žodžiais „be glitimo“;
- *gamybos etapas*: stalviršiai, prietaisai, drabužiai ir įrankiai turi būti skirti apdoroti tik produktams be glitimo;
- *pagarbus klientų aptarnavimas ir teisinga informacija*: drabužiai, indai ir stalo įrankiai, staltiesės ir servetėlės turi būti kruopščiai išvalyti ir skirti celiakija sergantiems klientams. Apie bet kokių alergenų buvimą klientai turi būti informuoti tinkamais būdais (menu, ženklais, informacija lentose, registre), ši informacija turi būti vartotojams gerai matomose vietose.

Vertinimo etapo pabaigoje įmonė gauna maistą be glitimo tiekiančios įmonės antspaudą ar sertifikatą, ir yra įtraukiama į įmonių, kurių paslaugomis gali naudotis celiakija sergantys klientai, sąrašą interneto tinklapyje. Šis sąrašas yra pagrindinis informacijos šaltinis asmenims, turintiems minėtą poreikį.

Reikia nepamiršti, kad vertinimo procesas tęsiasi kasdien – jį atlieka celiakija sergantys klientai, kurie gali pranešti atsakingai asociacijai apie bet kokius sutrikimus ar problemas, susijusius su maisto be glitimo tiekimu.

Tokia grįžtamoji informacija yra labai naudinga, kadangi ji leidžia asociacijai greitai reaguoti į konkrečias problemas bei suteikia galimybę verslui patobulinti savo paslaugas.

Neigiamo pranešimo atveju, celiakijos asociacijos darbuotojai patikrins verslą, siekdami išspręsti iškilusias problemas, paliks informaciją apie įmonę savo tinklapyje bei padės savininkui įveikti iškilusius sunkumus.

Todėl sistemoje reikalaujama, kad sertifikato turėtojas taikytų visas klaidų ištaisymui būtinas priemones, užkirstų kelią anomalijoms ir patvirtintų, kad buvo imtasi taisomųjų veiksmų.

Tik tuo atveju, jeigu yra rimtų pažeidimų ir nėra galimybės išspręsti problemų, informacija apie įmonę bus pašalinta iš tinklapio.

Šeimos su mažais vaikais ir pagyvenę žmonės⁷



Vietose, kurios laikomos *draugiškomis šeimoms*, didelis dėmesys skiriamas personalo apmokymams.

Vertinant paslaugos prieinamumą tinkamai turi būti įvertintas ir paslaugų prieinamumas šeimoms, įskaitant nėščias moteris, mažus vaikus ir pagyvenusius žmones.

Vietose, kurios laikomos *draugiškomis šeimoms*, daugiausia dėmesio turi būti skirta būtent šeimų poreikiams. Turi būti suteikta visa šeimai reikalinga erdvė ir įranga, atidžiai rūpinamasi visos šeimos gerove ir mažų vaikų (pvz., žaidimų aikštelių) bei paauglių (pvz., sporto aikštelių) saugumu.

Tiek apžiūra, kuri turi būti vykdoma pagal skyriaus pradžioje nurodytus principus, tiek vėlesnis paslaugų vertinimas, kuris gali skirtis priklausomai nuo pastato tipo, atliekami atsižvelgiant į šiuos aspektus:

⁷ Turinys parengtas pagal FunFamily <https://www.funfamily.it/casa-vuol-dire-family-hotel/>

1. Viešbučiuose:

- a. dideli kambariai arba šeimyniniai kambariai, tinkami šeimoms su vaikais;
- b. kambariai, tinkami naudoti senyvo amžiaus žmonėms, atsižvelgiant į esamas nuostatas dėl neįgalumo;
- c. galimybė sujungti kambarius tiems, kurie turi suaugusių vaikų, arba tiems, kurie keliauja su pagyvenusiais žmonėmis;
- d. lovos su šoniniais turėklais, vaikiškos lovelės, buteliukų šildytuvai, vystymo staleliai ir kūdikių vonelės;
- e. kūdikio priežiūros rinkinys su kūdikio priežiūros priemonėmis;
- f. vidaus pramogų paslaugos, animacija nustatytomis valandomis;
- g. gerai įrengtas ir saugus žaidimų kambarys, žaidimams skirta vidaus ir lauko erdvė;
- h. virtuvė mamoms ar kampeliai su įranga mažiems vaikams;
- i. laisvalaikio ar sporto zona su baseinu ar žaidimais, tinkamais net ir mažiesiems;
- j. lanksčios registracijos ir išvykimo, bei pusryčių, pietų ir vakarienės valandos, siekiant užtikrinti, kad vaikai ir pagyvenę žmonės galėtų valgyti net anksčiau nei kiti svečiai;
- k. maitinimo erdvės, sukurtos *ad hoc* (pagal paskirtį) (žr. 2 punktą žemiau);
- l. medicininė ir pediatrų pagalba, arba mažų vaistinių (įskaitant pediatrires) pasiekiamumas;
- m. pasirodymų ar teminių renginių organizavimas;
- n. nukainuotų prekių rinkiniai šeimoms arba nuolaidos vaikams;
- o. privati automobilių stovėjimo aikštelė ir lengva prieiga prie jos;
- p. paplūdimių ar sporto zonų pasiekiamumas, leidžiantis lengvai judėti šeimoms ir pagyvenusiems žmonėms;
- q. įskaičiuota skalbimo paslauga arba yra galimybė ją pasinaudoti pagal poreikį;
- r. kūdikių priežiūros paslaugos.

2. Maitinimo įstaigose:

- a. specialus sveikas meniu vaikams;
- b. aukštos kėdės, atramos kojoms, stalo įrankiai ir patiekalai, tinkami kūdikiams;
- c. stalo padėkliukai spalvinimui kreidutėmis ar pieštuku;
- d. (galimos) animacijos paslaugos;
- e. tualetai: dideli ir pritaikyti tėvams su vaikais, taip pat kūdikio pervystymo vieta.

Funkciniai/techniniai reikalavimai visiems prieinamos aplinkos ir turizmo infrastruktūros kūrimui⁸

Pagrindinės sritys:

Automobilių stovėjimo vietos	Įrengti pakankamą skaičių prieinamų, tinkamai pažymėtų bei netoli įėjimo esančių automobilių stovėjimo vietų neįgaliesiems su: • nuožulnia prieiga iki šaligatvio ar pėsčiųjų tako • tinkamo dydžio (pločio ir ilgio) prieigos/saugos zonomis
Įėjimai ir vartai	• Įrengti visiems vartotojams, tarp jų ir asmenims neįgaliojo vežimėliuose ar naudojančioms kitus judėjimą palengvinančius įrenginius, tinkamo pločio ir aukščio įėjimus/įėjimo duris ir vartus. • Vengti besisukančių durų ir turniketų; įrengti patogesnes prieigas ir apie jas informuoti galimus naudotojus; pirmenybę teikti automatiniams atsidarymo mechanizmams; jeigu durys yra slankiojančios horizontaliai, atkreipti dėmesį į atidarymo sistemos manevringumą.

⁸ Nuorodos:

1). Tarptautiniai standartai ISO 21542:2011 Pastatų konstrukcija — Sukurtos aplinkos pasiekiamumas ir naudojamumas.

2). ENAT – Europos visiems pasiekiamo turizmo interneto svetainė www.accessibletourism.org

3). Universalaus dizaino žinynas įtraukiamajam turizmui (2013), parengtas Scott Rains, Scott Pruett ir Sarah Pruett (Visiems prieinamo turizmo centras PARSA, Džordžija ir JAV Tarptautinio Vystymosi Agentūra USAID).

4) Nuotraukos: <https://www.slideshare.net/srains/universal-design-guide-for-inclusive-tourism-by-scott-and-sarah-pruett>

Prieigos maršrutai (išorėje ir viduje)	Įrengti prieigos maršrutus: • priklausomai nuo naudojimosi dažnio, maršrutai turi būti tinkamo pločio, leidžiantys vartotojams neįgaliojo vežimėliuose, tėvams su vaikų vežimėliais bei asmenims, naudojančioms kitas judėjimo priemones, lengvai judėti ir prasilenkti vienas su kitu; • maršrutai turi būti tinkamo aukščio, užtikrinantys laisvą judėjimą (pvz., po kabančiais ženklais ar šakomis); • maršrutai turi būti su nuožulniomis prieigomis, juose neturi būti jokių kliūčių; • judėjimo takų paviršius turi būti vientisas ir tvirtas (pvz., reikėtų vengti palaido žvyro, akmenų grindinio ir šaligatvių su dideliais tarpais). Taip pat reikėtų vengti storų kilimų patalpų viduje, kurie apsunkina manevravimą asmenims su neįgaliojo vežimėliais. Kilimai turėtų būti tinkamai pritvirtinti, neturi būti palikta laisvų jų dalių ar galų; • ten, kur vartotojams gali prireikti pailsėti, turėtų būti įrengtos sėdimosios vietos.
Skirtingų lygių įveikimas prieigos maršrutuose	• Pažymėti vertikalius jungiamuosius elementus bei įspėti galimus naudotojus apie jų buvimo ir dislokacijos vietą. • Šalia rampų papildomai įrengti laiptus. Rampos gali būti vienintelis sprendimas žmonėms, negalintiems lipti laiptais ar pakopomis, tačiau kiti žmonės mieliau gali rinktis laiptus. • Vengti vingiuotų rampų, kadangi asmenims, besinaudojančioms judėjimo prietaisais, gali būti sunku juos įveikti. • Tarp laiptų aikštelių įrengti žemo nuolydžio bei tinkamo ilgio rampas, kad vartotojai galėtų jomis naudotis patogiai, saugiai ir savarankiškai. • Aukštesnio nuolydžio rampos turi būti riboto ilgio. Rampos privalo turėti: • ištinčius atramos turėklus iš abiejų pusių per visą savo ilgį; turėklai turi būti įrengti tokiam aukštyje, kuris būtų tinkamas asmenims neįgaliojo vežimėliuose, asmenims besinaudojančioms kitais judėjimo prietaisais ar asmenims, kuriems sunku eiti ir/ar išlaikyti pusiausvyrą.

	Apgalvokite galimybę įrengti antrą žemesnį turėklą, ypač viešosiose erdvėse ir pastatuose – tai gali padėti jais naudotis vaikams ir žemo ūgio žmonėms. • rampų plotis tarp turėklų privalo būti tinkamas, kad visi asmenys, įskaitant ir asmenis neįgaliojo vežimėliuose ar besinaudojančius kitais judėjimo prietaisais, galėtų laisvai judėti. Plotis gali būti įvairus, jis priklauso nuo to, kiek intensyviai bus naudojamosi rampa abiem kryptimis. • viršutinės, apatinės ir tarpinės (įrengtos ten, kur jų reikia) sustojimo aikštelės tarp rampų nuolydžių turėtų būti pakankamo ploto. • turėtų būti įrengtos bent jau minimalaus aukščio rampų galų ir sustojimo aikštelių apsaugos priemonės, kad asmenys neįgaliojo vežimėliuose ar naudojantys kitus judėjimo prietaisus nenukristų ar nenušliuotų nuo rampos galo ir būtų išvengta nelaimingų atsitikimų. Įrengti tinkamo aukščio laiptus su pakopomis ir turėklais (kaip ir rampoms), kad laiptais būtų lengva naudotis.
Keltuvai/Liftai	Įrengti liftus su: • tinkamo pločio durimis ir tinkamo dydžio kabinomis, kad jais galėtų naudotis asmenys neįgaliojo vežimėliuose; • tinkamame aukštyje įrengtais valdymo mygtukais ir skaičiais, kurių spalva ryškiai skirtųsi nuo pagrindo; taip pat įdiegti jutiminius ar Brailio skaičius; • aiškiai girdimomis pranešimo apie lifto sustojamus sistemomis. Įrengti keltuvus laiptais ar platformomis tik ten, kur negalima įrengti liftų.
Registratūros ir informacijos staleliai / langeliai	Registratūros ir aptarnavimo staleliai ir/ar langeliai turi būti tinkamai išdėstyti ir pažymėti taip, kad juos būtų lengva atpažinti: • jie turi būti dviejų aukščių, kad tiktų naudotis tiek stovintiems, tiek sėdintiems ar žemo ūgio žmonėms. • tarp grindų ir stalelio apačios turi būti palikta pakankamai vietos kojų keliams sėdintiems žmonėms, įskaitant ir asmenis neįgaliojo vežimėliuose ar besinaudojančius kitais judėjimo prietaisais.

	• jie turi būti gerai apšviesti ir įrengti atokiau nuo triukšmo šaltinių, kad vartotojai galėtų lengvai viską girdėti ir skaityti iš lūpų. • siekiant sumažinti trukdymus dėl akinimo, reikėtų vengti langų darbuotojams už nugaros. • jei langeliuose jau yra įrengti specialūs nuo akinimo apsaugantys ekranai, reikėtų įrengti ir aiškiai pažymėti girdimumo didinimo sistemas (pvz., indukcinės garso sistemas), kad klausos aparatais besinaudojantiems vartotojams pokalbiai būtų lengvesni. Įrengti telefonus su garso stiprintuvais, darančiais su klausos aparatais, taip pat telefonus-faksus, kompiuterius su lygiagretais įrašymo programomis, aprūpinti vartotojus užrašinėmis, popieriaus lapais, lentomis.
Durys	• Durys turi būti tinkamo pločio ir aukščio visiems vartotojams, tarp jų ir asmenims neįgaliojo vežimėliuose ar besinaudojantiems kitais judėjimo prietaisais. • Durys turi būti su rankenomis, lengvai valdomomis viena ranka. • Durys turi būti valdomos be didelių pastangų. • Stiklinės durys ir didelės stiklo plokštės privalo turėti horizontalius kontrastingus ženklinius dviejuose akių lygiuose, siekiant išvengti susidūrimų.
Visiems pasiekiami viešieji tualetai	Įrengti nors vieną viešąjį tualetą, tinkamą naudotis abiem lytims. Visiems pasiekiami viešieji tualetai: • privalo turėti bent jau minimalaus pločio duris, tinkamas naudotis asmenims neįgaliojo vežimėliuose. Į išorę atsidarančių durų vidinėje pusėje turi būti įrengta horizontaliai traukiama rankena. • privalo būti tinkamo dydžio ir išplanavimo, turėti pakankamai manevravimo erdvės asmenims neįgaliojo vežimėliuose, kad šie asmenys galėtų priekiu, įstrižai ir šonu persikelti/nulipti nuo tualetų sėdynės. • privalo turėti viename aukštyje įrengtas horizontalias laikymosi rankenas iš abiejų tualetų pusių, kad naudotojai galėtų už jų laikytis persikeldami/nulipdami nuo tualetų sėdynės. Jeigu yra pakankamai erdvės, laikymosi

	rankenos (turėklai) gali būti sulankstomi iš vienos ar iš abiejų pusių, kad naudotojas galėtų persikelti/nulipti nuo tualetų sėdynės iš šono. • vandens nuleidimo mechanizmas turi būti lengvai pasiekiamas ir valdomas viena ranka. • rekomenduojama įrengti atskirą vandens tiekimo sistemą šalia tualetų sėdynės. • turi būti įrengtas patraukiamas avarinio pavojaus signalo laidas. • turi būti palikta erdvė, kad asmenys, besinaudojantys ratinėmis judėjimo priemonėmis, galėtų iš priekio ar įstrižai privažiuoti prie kriauklės. • turi būti įrengta tinkamo aukščio, patogios kriauklės be centrinės kojelės; kriauklės apačioje turi būti pakankamai vietos keliams ir kojų pirštams, kad asmenys, besinaudojantys neigaliojo vežimėliais, galėtų netrukdomai naudotis kriaukle. • čiaupas ant kriauklės turi būti lengvai pasiekiamas ir valdomas viena ranka. • veidrodis virš kriauklės pagal savo žemutinę briauną turi būti pakabintas tinkamame aukštyje, kad juo galėtų naudotis tiek sėdintys, tiek stovintys asmenys. Privalu pasirūpinti tualetų aksesuarų – dozatorių, tualetinio popieriaus laikiklių, dušo/bidė, automatinio asmeninės higienos sistemų, vandens nuleidimo, muilinės, rankinių ar elektrinių rankšluosčių, veidrodžių, šiukšliadėžių - vieta, aukščiu ir pasiekiamumu. Pažymėtina, kad dideliuose transporto, mažmeninės prekybos ir laisvalaikio kompleksuose turi būti įrengtos persirengimo vietos.
Kūdikių pervystymo vietos	Pageidautina, kad kūdikių pervystymo vietos būtų įrengtos atskiroje patalpoje, nei abiem lytims naudotis tinkami tualetai. Ten, kur erdvė yra ribota, kūdikių pervystymo vieta gali būti įrengta ir abiem lytims naudotis tinkamame tualete. • Atskiras ar prie sienos pritvirtintas pervystymo stalelis turi būti įrengtas reguliuojamame ar stabiliam, bet patogiam aukštyje, kad juo galėtų naudotis asmenys neigaliojo vežimėliuose.

	• Turi būti įrengta lengvai pasiekiamą, vietos kojų keliams turinti kriauklė su lengvai valdomu vandens čiaupu, kad ja galėtų naudotis asmenys neįgaliojo vežimėliuose. • Turi būti įrengtas lengvai pasiekiamas stalelis ar lentyna su sauskelnėmis arba sauskelnių aparatas. • Aksesuarai (pvz., muilo dozatoriai ar rankšluosčių laikikliai) turi būti tinkamai išdėstyti, kad juos galėtų lengvai pasiekti asmenys neįgaliojo vežimėliuose.
Orientavimosi ir informacijos ženklai	• Ženklaai turi būti išdėstyti tinkamame aukštyje, kad juos galėtų lengvai perskaityti tiek stovintys, tiek sėdintys asmenys (pvz., asmenys neįgaliojo vežimėliuose), tačiau tuo pat metu ženklai turėtų būti išdėstyti taip, kad jie netaptų kliūtimi ar nekeltų pavojaus kitiems vartotojams, pavyzdžiui, akliesiems. • Tekstai turėtų būti kontrastingų spalvų, parašyti stambiu šriftu. Siekiant padėti žmonėms, turintiems suvokimo sunkumų ar nemokantiems vietinės kalbos, rekomenduojama naudoti piktogramas. • Kur reikia, rekomenduojama naudoti jutiminius žemėlapius ar sumažinto mastelio modelius. • Ruošiant spausdintinę medžiagą, būtina užtikrinti gerus jos skaitomumo parametrus. Jeigu įmanoma, reikėtų padaryti keletą kopijų su padidintais simboliais ir Brailio raštu.
Stendai (muziejams, parodoms, informacinėms lentoms, mažmeninei prekybai ir pan.)	Prekių ir eksponatų stendai, o taip pat jų antraštės turi būti išdėstyti visiems pasiekiamame maršrute, prie jų turi būti lengva priartėti, jie turi būti išdėstyti tinkamame aukštyje, kad būtų užtikrintas geras matomumas tiek stovintiems, tiek sėdintiems asmenims, tarp jų ir asmenims neįgaliojo vežimėliuose, vaikams bei mažo ūgio asmenims. Stendus reikia išdėstyti taip, kad jie netaptų kliūtimi ar pavojaus šaltiniu akliesiems ar silpnaregiams. • Antraščių tekstas turi būti paprastas ir įskaitomas, parašytas eilutėmis, aiškiu dideliu šriftu, kontrastingomis spalvomis. • Antraštės ir skydai turi būti skirtingų formatų, kad padėtų visiems vartotojams, tarp jų – akliesiems ir silpnaregiams. • Turi būti įrengta garsinė informacija akliesiems; ji pasitarnaus ir daugeliui kitų lankytojų įgyti vertingesnės

	patirties ir geriau suprasti eksponatus (matomą informaciją papildys girdima informacija). Daugeliui vartotojų pasitarnaus interaktyvūs prietaisai, kurie padės geriau suprasti parodos turinį. • Turi būti įrengtas tinkamas apšvietimas, kuris leistų gerai matyti standus net ir silpnaregiams.
Restoranai, barai, kavinės bei atsigaitinimo infrastruktūra ir erdvės	• Infrastruktūra turi turėti nuožulnią prieigą. • Pakankamai vietos turi būti palikta tarp išdėstytų staliukų, kad netrukdomai galėtų judėti asmenys, naudojantys neįgaliojo vežimėlius bei kitus judėjimo ar vaikščiojimo prietaisus. • Baro, savitarnos bei apmokėjimo stalai turi būti įrengti tinkamame aukštyje su žemiau esančia dalimi, pasiekiamą asmenims neįgaliojo vežimėliuose, besinaudojantiems kitais judėjimo prietaisais ar žemo ūkio asmenims. • Kiekvienoje stalų zonoje turi būti įrengta bent jau po vieną pasiekiamą pietų stalą, kurio apačioje būtų pakankamai vietos kojų keliams, kad stalu galėtų naudotis asmenys neįgaliojo vežimėliuose, taip pat įrengta vieta šunims-vedliams; pageidautina, kad stalai turėtų centrinę kojelę. • Turi būti didelė kėdžių su porankiais ir be jų bei su nugaros atramomis įvairovė. • Privalu įrengti gerą apšvietimą, kad būtų galima lengvai skaityti meniu ir skaityti iš lūpų. • Turi būti sudaryta galimybė gauti meniu dideliu šriftu. • Turi būti teikiami meniu asmens, besilaikantiems specialių dietų. • Meniu privalo būti nurodytos patiekalų sudedamosios dalys/alergenai. • Ten, kur numato įstatymai, turi būti įrengti visiems pasiekiami viešieji tualetai.

Bankomatai, informacinės kabinos, bilietų ir smulkių prekių automatai bei panašūs interaktyvūs įrenginiai	• Įrenginiai turi būti išdėstyti tokiam aukštyje, kad juos galėtų lengvai matyti ir jais naudotis tiek stovintys, tiek sėdintys asmenys. • Reikėtų vengti įrenginių, turinčių tik liečiamojo ekrano sąsają, kadangi jie netinka akliems ir silpnaregiams. • Reikėtų rinktis įrenginius, turinčius garsinę funkciją. Interneto erdvėse turėtų būti įdiegti lengvo skaitomumo/padidinto šrifto teksto sprendimai, kalbos sintezės sistemos, paaukštintos klaviatūros, klaviatūros Brailio raštu, įrenginių apačioje turi būti pakankamai laisvos vietos, naudojamos nuimamos sėdynės, arba jeigu jos yra pritvirtintos, turi būti galimybė jas patraukti į šoną, kad įrenginiais galėtų naudotis žmonės neįgaliojo vežimėliuose.
--	--