



ATHENA
NA CESTÁCH

Přístupný
cestovní ruch
v kostce



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE




OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚSTNANOST



ATHENA
NA CESTÁCH

PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz



„Rovné právo není to, které všichni užívají,
nýbrž to, které bylo stanoveno pro všechny.“

Seneca

Předmluva

Přístupný cestovní ruch – pochopení lidské rozmanitosti

V první dekádě 21. století jsme svědky zásadních a inspirujících změn v evropské i celosvětové společnosti týkajících se chápání a přijímání hodnoty lidské rozmanitosti. Mezinárodní zajištění lidských práv hendikepovaných osob v podobě Úmluvy OSN o ochraně práv zdravotně postižených osob z roku 2006 je jen jedním z aspektů měnící se mentality. Stále více se začínají projevovat principy vzájemného respektu a vzájemné závislosti mezi všemi lidmi. Také ve vývoji produktů, služeb, médií a komunikačních prostředků pro masový trh je patrný jasný posun směrem k personalizaci a individualizovaným řešením. Tento posun vychází z pochopení skutečnosti, že se občané a spotřebitelé vyznačují velmi rozmanitým vkusem, preferencemi, životními styly a požadavky.

V kontextu cestovního ruchu, který je založen na konceptech pohostinnosti a otevřenosti, je porozumění rozmanitým potřebám hostů a návštěvníků bezpochyby jedním z klíčů k úspěchu. Z tohoto pohledu je možné považovat relativně nedávný rozvoj nabídky přístupného cestovního ruchu v mnoha oblastech Evropy za součást nepřetržitého vývoje, kdy empatie hostitele směrem k hostům, ve spojení s lepšími znalostmi a pochopením jejich potřeb, může vést k větší kvalitě poskytovaných služeb. Přístupný cestovní ruch si klade za cíl zážitky z cest nejen umožnit, ale také maximálně zpříjemnit co nejširšímu spektru návštěvníků. Zatímco právní předpisy specifikují základní pravidla, kterými se mají jednotlivci i firmy při výkonu svých činností řídit, pochopení rozmanitosti je klíčem k vytvoření fungující a důvěryhodné bezbariérové destinace, produktů nebo partnerství poskytovatelů služeb. Prvním krokem při budování tohoto pochopení je umožnění komunikace mezi zákazníkem a poskytovatelem služeb. Pojení podnikatelů a aktérů působících v cestovním ruchu do sítě je skvělou příležitostí pro rozvoj a sdílení znalostí či osvědčených praktických zkušeností s přístupným cestovním ruchem. Tyto sítě mohou těžit také z kontaktů s partnery z různých regionů či dokonce zemí. Stejně jako dělíme turisty na domácí a zahraniční, musí se i vazby mezi podnikateli, státními úřady a neziskovými organizacemi posilovat spoluprací napříč regiony a státy, abychom mohli tento rostoucí trh obsluhovat.

Právě tato myšlenka vedla v roce 2006 k založení sítě ENAT jako trvalé evropské platformy pro sdílení informací a rozvoj přístupného cestovního ruchu v celé Evropské unii i za jejími hranicemi. V posledním roce a půl měla síť ENAT potěšení pracovat s partnery na projektu ATHENA na cestách, který představuje fórum pro komunikaci a předávání znalostí mezi českými organizacemi a jejich evropskými protějšky.

Jedním z výsledků tohoto projektu je i tato publikace, která poskytuje rozsáhlý a přesto výstižný úvod do problematiky přístupného cestovního ruchu. Ukazuje důvody a způsoby jeho uplatnění, jeho potenciál v oblasti regionálního rozvoje a inovací v podnikání a samozřejmě i přímé přínosy pro turisty, pro něž je přístupnost nezbytná.

Naše vřelé díky patří partnerům a spolupracovníkům projektu ATHENA na cestách, a to nejen za jejich spolupráci, ale také za jejich obohacující příspěvky a příklady úspěšného naplňování rozmanitých potřeb návštěvníků poskytovateli přístupných služeb cestovního ruchu.

Ivor Ambrose

ředitel sítě ENAT (European Network for Accessible Tourism)

1 Úvod

Vážení čtenáři,

dostává se Vám do rukou příručka, pomocí které chceme nejenom šířit povědomí o přístupném (bezbariérovém) cestovním ruchu v trendu univerzálního designu (DESIGN FOR ALL), ale hlavně motivovat Vás k jeho prosazování do všech aktivit ovlivňujících rozvoj cestovního ruchu u nás, a to na strategické i praktické úrovni.

Nabízíme Vám proto vysvětlení základních pojmů souvisejících s přístupným cestovním ruchem, dostupná data o velikosti trhu i spotřebitelském chování, popisujeme překážky způsobující nerovnovážný vztah mezi poptávkou a nabídkou a uvádíme také důvody, proč rozvoj přístupného cestovního ruchu podporovat.

Formou příběhů, ve kterých jsou postavy s různým typem omezení konfrontovány s řadou překážek, se kterými se v souvislosti s cestováním setkávají, chceme demonstrovat skutečnost, že zvyšování přístupnosti cestovního ruchu souvisí nejenom s budovami, stavbami, dopravou, ale také informacemi, komunikací a vzděláváním.

Abychom Vás nezahltili přemírou informací, má naše příručka kromě této tištěné formy i elektronickou část v podobě CD, které najdete na poslední stránce. Obsahuje informace o specifických potřebách osob ve vztahu k poskytování služeb, principech bezbariérového užívání staveb dle legislativních předpisů a norem v oblasti cestovního ruchu (objekty, doprava), požadavcích na odpovídající informační servis a vzdělávání v oblasti přístupného cestování a komunikace a také odkazy na projekty realizované v dané oblasti, které mohou sloužit jako další zdroje zajímavých dat a zkušeností. Ochutnávku toho, co elektronický nosič obsahuje, jsme uvedli na posledních stránkách příručky.

Rádi bychom, aby se tato příručka stala užitečnou pomůckou nejenom pro poskytovatele služeb v cestovním ruchu, ale také pro tvůrce politik, nevládní neziskové organizace, školy a vzdělávací instituce, pracovníky úřadů, které se zabývají územním rozvojem, sociální integrací, případně zaměstnaností osob se zdravotním postižením.

Předkládáme Vám tento materiál s nadějí, že přehlednou, srozumitelnou, jednoduchou a snad i přitažlivou formou pomůže porozumět tomu, jak důležité je přístupné prostředí pro cestování nás všech.

Jarmila Šagátová
manažerka projektu ATHENA na cestách

Obsah

Přístupný cestovní ruch

1. Úvod
2. Základní pojmy
3. Specifikace cestovního ruchu

Trh přístupného cestovního ruchu

4. Zákazníci přístupného cestovního ruchu
5. Přístupnost nabídky cestovního ruchu v ČR
6. Poptávka po přístupném cestování
7. Potřeby na straně poptávky
8. Překážky na straně nabídky
9. Význam přístupného cestovního ruchu
10. Rozvoj přístupného cestovního ruchu

Co najdete na CD

11. Potřeby zákazníků aneb přístupné služby
12. Univerzální design aneb přístupné prostředí
13. Vzdělávání – základ přístupné komunikace
14. Informace se 7S
15. Inspirace z domova i ze světa

2 Základní pojmy

Cestovní ruch

Cestovní ruch zahrnuje činnost lidí cestujících a zdržujících se mimo své obvyklé prostředí po dobu nejvýše jednoho roku za účelem rekreace, obchodu nebo z jiného důvodu (definice Světové organizace cestovního ruchu).

Právo na cestování (zakotvené v Globálním kodexu cestovního ruchu vydaném Světovou organizací cestovního ruchu), podobně jako právo na svobodu pohybu, dovolenou a volný čas (přiznané ústavou ČR, resp. Všeobecnou deklarací lidských práv) má být v rovné míře dostupné všem občanům. Stále však existuje řada osob, které nemohou tato svá práva realizovat. Nejčastějším důvodem je nedostatek finančních prostředků nebo překážky v infrastruktuře cestovního ruchu. Zajištění dostupnosti těchto práv v praxi je základní vizí cestovního ruchu pro všechny.

Cestovní ruch pro všechny

Cestovní ruch pro všechny usiluje o vytváření přístupných turistických destinací a produktů a přijímání opatření, která umožní cestovat a plnohodnotně využívat služby cestovního ruchu všem skupinám potenciálních zákazníků bez ohledu na jejich ekonomickou situaci, při respektování jejich jedinečnosti a individuality.

Cestovní ruch pro všechny je někdy nepřesně označován také jako sociální cestovní ruch nebo přístupný (bezbariérový) cestovní ruch.

Přístupný cestovní ruch

Obsahuje všechny iniciativy, které zvyšují přístupnost turistických destinací, zařízení a služeb a umožňují všem potenciálním zákazníkům jejich pohodlné a bezpečné (vy)užívání, bez závislosti na cizí pomoci či bez nutnosti dodatečných úprav.

Přístupnost je často omezována na osoby se zdravotním postižením, ve skutečnosti však má širší rozměr.

Zaměřuje se na poskytovatele služeb a jiné aktéry podporující rozvoj cestovního ruchu. Významným promotérem přístupného cestovního ruchu v Evropě je ENAT – Evropská síť pro přístupný cestovní ruch.



Sociální cestovní ruch

Obsahuje všechny iniciativy, které zpřístupňují cestovní ruch osobám se zvláštními potřebami, především pak lidem s nízkými příjmy.

Zahrnuje činnosti organizované odborovými organizacemi, zaměstnavateli pro své zaměstnance, vládou, místními samosprávami nebo jen organizovanou skupinou lidí, které umožní sociálně znevýhodněným lidem finanční překážku překonat a vycestovat.

Zaměřuje se na zájemce o cestování.

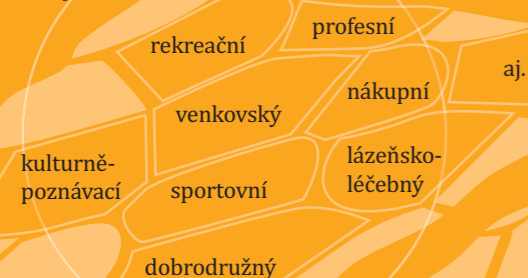
Významným promotérem sociálního cestovního ruchu v Evropě je OITS – Mezinárodní organizace pro sociální cestovní ruch (dříve BITS).

Pouze kombinací přístupného a sociálního cestovního ruchu může být dosaženo cestovního ruchu pro všechny.

3 Specifikace přístupného cestovního ruchu

Cestovní ruch spojujeme s turistickou aktivitou vyvolanou touhou odpočívat, poznávat nová místa, seberealizovat se nebo uspokojovat jiné potřeby. Podle účelu cesty a způsobu realizace rozlišujeme různé formy a druhy cestovního ruchu.

Formy cestovního ruchu



Druhy cestovního ruchu



Kam patří přístupný cestovní ruch?

Přístupný cestovní ruch není specifická forma cestovního ruchu jako např. seniorský cestovní ruch, cestovní ruch mládeže nebo cestovní ruch osob se zdravotním postižením. Nejde totiž o cestovní ruch určitých skupin, ale o zohledňování potřeb, zájmů a možností (omezení) všech potenciálních hostů (návštěvníků) a jejich začleňování do běžných forem cestovního ruchu. Jinými slovy cílem přístupného cestovního ruchu není vytváření oddělených služeb nebo zařízení pro určité skupiny zákazníků, ale odstraňování (potlačování) překážek, které určitým skupinám zákazníků cestování komplikují nebo je od účasti na cestovním ruchu odrazují. V tomto smyslu např. bezbariérové rekreační zařízení určené pouze osobám se zdravotním postižením není příkladem přístupného cestovního ruchu.

Přístupnost vyjadřuje možnost všech návštěvníků (s různými potřebami a schopnostmi) turistické destinace mít jednoduchý přístup k zařízením (stavbám), dopravě, informacím, komunikaci, atrakcím a jiným službám, aktivně se zapojit do programů a akcí pro hosty a mít z nich prospěch. Odráží se v ní také kompetence personálu, jmenovitě schopnost reagovat na specifické potřeby zákazníků. Podporuje začleňování osob se specifickými potřebami do cestovního ruchu, potažmo společnosti. Musí proto pronikat do všech sektorů cestovního ruchu a nesmí být řešena pouze jako okrajová záležitost. Jedině tak můžeme vytvořit turistické destinace přístupné všem.

Přístupnost by měla být přirozeným kritériem produktů cestovního ruchu, běžnou součástí všech forem i druhů cestovního ruchu. Jde o logický krok v rozvoji turistických destinací a udržení jejich prosperity.

4 Zákazníci přístupného cestovního ruchu

Přístupný cestovní ruch reaguje na potřeby osob, jejichž schopnost pohybovat se, vidět, slyšet, vnímat (komunikovat) nebo ochutnávat je trvale nebo dočasně omezena. Tato skupina zahrnuje:

- ☐ osoby se zdravotním postižením – pohybovým, zrakovým, sluchovým či postižením vnitřních orgánů
- ☐ osoby s akutním úrazem znemožňujícím pohyb (např. zlomené končetiny)
- ☐ osoby s akutním nebo chronickým onemocněním (např. cestovní nevolnost)
- ☐ seniory
- ☐ těhotné ženy
- ☐ rodiny s malými dětmi, osoby s dětskými kočárky
- ☐ osoby doprovázejí osoby mentálně postižené
- ☐ osoby malého či nadměrného vzrůstu
- ☐ osoby s poruchami komunikace
- ☐ osoby s objemnými zavazadly.

Lidé s omezenou schopností pohybu a orientace mají stejné motivy k cestování jako lidé bez omezení, tj. poznávání, odpočinek, vzdělání, společenský kontakt, nevšední zážitky, změna prostředí atd. Přítomnost omezení se odráží ve specifických potřebách týkajících se služeb nebo prostředí. Z toho důvodu bývají označováni také jako zákazníci se specifickými/speciálními potřebami. Bezbariérové prostředí je pro řadu z nich nutností, pro ostatní vítaným

ulehčením a pohodlím. Nejde tedy pouze o cestovní ruch pro osoby se zdravotním postižením, jak je často mylně vnímáno a prezentováno.

Jde o velmi různorodou skupinu, ve které se většina z nás ocitne minimálně dvakrát za život – poprvé jako malé dítě, podruhé jako senior. Nemusíme však mít žádný hendikep, abychom mohli bezbariérové prostředí a služby využívat. Z tohoto hlediska je přístupnost přínosná pro všechny a neměla by být vnímána jako vedlejší, doplňková nebo dokonce jako nadstandardní služba nebo tvoření něčeho nad rámec povinností.



Z přístupnosti mohou profitovat všichni zákazníci.



Přístupnost nabídky cestovního ruchu v ČR

Nabídka cestovního ruchu zahrnuje atraktivitu, které nás motivují k návštěvě určitého místa, a produkty a infrastrukturu, kterou k uskutečnění aktivit cestovního ruchu potřebujeme.

Co nabízí návštěvníkům cestovní ruch v ČR?

¹ Zdroj: Český statistický úřad, CzechTourism, oficiální web ČR czech.cz, turistický portál ČR czech.cz

- 4 národní parky
- 25 chráněných krajinných oblastí
- 112 národních přírodních rezervací
- 106 národních přírodních památek
- 788 přírodních rezervací
- 1 199 přírodních památek
- 148 stálých divadelních scén
- 505 muzeí a galerií
- 277 památkových objektů
- 45 hvězdáren a planetárií
- 15 zoologických zahrad
- 8 botanických zahrad
- 14 jeskyní
- 667 kin
- 21 000 rybníků
- 142 přehrad
- 12 památek UNESCO
- 25 000 km² lesů
- 37 lázeňských míst
- 80 golfových hřišť
- více než 200 hradů a zámků
- více než 40 chráněných historických měst
- 8 pohoří (horských oblastí)
- více než 40 000 km značených turistických tras
- 37 000 km cyklotras
- více než 3 000 km běžeckých a lyžařských tras (sjezdovek)
- 1 800 km hippotras
- 52 archeologických památek
- více než 200 rozhleden
- více než 200 naučných stezek
- 1 200 km vinařských stezek
- 590 vinných sklípků
- 7 skanzenů
- 879 bazénů a koupališť
- 12 bobových drah
- 64 lanových drah a skluzavek
- 43 střelnic
- 28 vodáckých řek a potoků
- kolem 200 židovských památek
- 1 082 církevních památek kostelů, klášterů, kaplí a poutních míst
- více než 7 500 hromadných ubytovacích zařízení z toho 485 kempů
- více než 300 lázeňských zařízení
- více než 600 informačních center
- více než 5 000 cestovních kanceláří agentur a průvodců
- více než 23 000 restauračních zařízení ...

Není ani tak důležité, o jak velkou nabídku jde (s ohledem na nedostupnost spolehlivých dat to ani nelze přesně vyčíslit), jako spíše o to, jak velká část je přístupná (bez bariér).

Kolik turistických cílů a zařízení je přístupných návštěvníkům s omezenou schopností pohybu a orientace? ¹

To bohužel zatím nikdo ne(s)počítal. Když se však rozhlednete kolem sebe nebo si vybavíte místa, která jste osobně navštívili, máte pocit, že je jich dostatek?

Pro zákazníka je rozhodující komplexní nabídka. Přístupnost destinace je proto nutné řešit komplexně, napříč celým řetězcem služeb – bezbariérový hotel nemá pro zákazníka s omezenou hybností význam, pokud se nemůže samostatně pohybovat v jeho okolí.

Poptávka po přístupném cestování

Zajistit, aby podnikatelé brali v úvahu hledisko přístupnosti a přizpůsobovali svá zařízení a služby potřebám zákazníků, vyžaduje předložení argumentů o ekonomickém přínosu. Základní otázka zní:

O kolik potenciálních zákazníků se jedná?

Odhady² uvádí:

- více než 550 000 osob s tělesným postižením (z toho více než 33 000 vozíčkářů)
- více než 85 000 osob se zrakovým postižením (slabozrací a nevidomí)
- více než 74 000 osob se sluchovým postižením (z toho cca 15 000 neslyšících)
- více než 100 000 osob s mentálním postižením
- více než 128 000 osob s duševním postižením
- více než 570 000 osob s onemocněním vnitřních orgánů
- více než 1,5 milionu seniorů (osob nad 65 let)
- bezmála 0,5 milionu dětí do 3 let
- přibližně 100 000 těhotných žen ročně
- více než 50 000 osob s poruchou řeči
- více než 700 000 diabetiků
- více než 130 000 epileptiků
- více než 500 000 astmatiků
- více než 2,5 milionu alergiků (z toho více než 500 000 astmatiků, více než 40 000 celiatiků ...)
- více než 1 milion kardiaků
- více než 1,5 milionu osob trpících hypertenzí (vysokým krevním tlakem) ...

Zákazníci s omezenou schopností pohybu a orientace mají zájem o cestování. Provozování bezbariérových zařízení a poskytování přístupných služeb tak otevírá dveře velkému a neustále rostoucímu trhu.

Kolik z nich skutečně cestuje?

Podobně jako neznáme velikost nabídky, neznáme ani velikost reálné poptávky. Hodně nám však mohou napovědět výstupy projektu OSSATE (více informací o projektu najdete na příloženém CD), jehož realizátoři při analýze evropského trhu z roku 2005 dospěli k těmto závěrům:

- velikost trhu – v Evropě žije cca 127 milionů osob (cca 26 % obyvatel EU) se zdravotním postižením a dlouhodobými zdravotními problémy nad 16 let a seniorů, jejichž počet se bude postupně zvyšovat (analýza se zabývala pouze těmi segmenty, které nesporně potřebují bezbariérové prostředí a služby)
- potenciální poptávka – cca 70 % (89 milionů) těchto osob má zájem cestovat a jejich zdravotní (fyzický) stav a ekonomická situace jim to umožňuje

Další důvody, proč by přístupných míst mělo být víc:

- lidé se specifickými potřebami dávají přednost tuzemským destinacím
- preferují období mimo hlavní sezónu
- cestují zpravidla s doprovodem
- bývají loajálními zákazníky

² Zdroj: Český statistický úřad, Vládní výbor pro zdravotně postižené občany, Zdravotnická ročenka ČR.

7 Potřeby na straně poptávky

Co zákazník se specifickými potřebami od cestovního ruchu očekává, potřebuje?

◆ FYZICKÁ PŘÍSTUPNOST

- ✓ přístupné prostředí – budovy, infrastruktura a (technické) vybavení bez architektonických překážek, navržené dle zásad univerzálního designu
- ✓ přístupná doprava a dopravní infrastruktura
- ✓ přístupné produkty – přizpůsobená nabídka základních a doplňkových služeb a programové balíčky využívající potenciál regionu, ze kterých si vyberou všichni bez ohledu na věk, zdravotní stav nebo fyzické vlastnosti

◆ INFORMAČNÍ/KOMUNIKAČNÍ PŘÍSTUPNOST

- ✓ spolehlivé informace o přístupnosti šířené v přístupných formátech různými komunikačními kanály
- ✓ jednotné standardy pro posuzování přístupnosti
- ✓ vstřícný přístup personálu, schopnost vyhovět specifickým potřebám a nabídnout odpovídající služby

◆ EKONOMICKÁ PŘÍSTUPNOST

- ✓ možnost výběru z různých cenových úrovní
- ✓ stejné sazby pro všechny za standardní služby (bez příplatků za zpřístupnění)

Jak nepřístupnost ovlivňuje chování zákazníka?

- ☹ ... raději nikam nejede
- ☹ ... jede, ale
 - ☹ pouze tam, kde to zná
 - ☹ je zklamaný, nespokojený, unavený ...

máme-li na výběr, dáme přednost přístupné cestě bez bariér, která je pohodlnější a bezpečnější ...

přístupnost je pro nás jedním z hlavních kritérií při rozhodování zda a kam pojedeme

s klesající fyzickou aktivitou se stupňují naše nároky na přístupnost prostředí a služeb ...

Porozumění potřebám zákazníků je základním předpokladem pro vytvoření odpovídající nabídky.

POTŘEBY NA STRANĚ POPTÁVKY

přístupné produkty a služby
přístupné informace a komunikace
přístupné prostředí
přístupné ceny

8 Překážky na straně nabídky

Přístupnost je znakem kvality a má tedy marketingové respektive ekonomické přínosy. Její provedení přitom může být atraktivní pro všechny.

Tak proč není přístupných míst a služeb více?

◆ FYZICKÉ BARIÉRY

- * lokalizace turistického objektu nebo cíle v nepřístupném nebo neadaptovatelném prostředí
- * dopravní nedostupnost

◆ INFORMAČNÍ BARIÉRY

- * chybějící průzkumy poptávky a statistické údaje pro kvalifikovaná rozhodování
- * nedostatek informačních zdrojů a námětů na způsob aplikace zásad cestovního ruchu pro všechny do praxe vč. nízkonákladových řešení
- * nejednotný výklad pojmu „bezbariérový“, zužování na osoby se zdravotním postižením nebo jen na vozičkáře
- * obavy ze ztráty stávajících klientů
- * nepřipravený personál
- * nedostatečná spolupráce subjektů cestovního ruchu (soupeření o turistu místo jejich vzájemného předávání si), chybí důležitý iniciátor

◆ EKONOMICKÉ BARIÉRY

- * nedostatek vlastního kapitálu na zpřístupňování služeb
- * nedostatečná nabídka finančních podpor (programů)

... nejde to, protože sídlíme v historické budově, v nepřístupném přírodním prostředí ... technický stav budovy neumožňuje přestavbu ... majitel nám nedá souhlas k úpravám ...

... nevíme jak na to ... legislativa je příliš komplikovaná ... jaké jsou vlastně ty specifické potřeby? ... nevyplatí se to, je to příliš velké úsilí kvůli málo lidem... oni k nám stejně nepřijedou ... bezbariérový pokoj je neprodejný ... nemáme čas školit personál ... když náš zaměstnanec vidí hosta se zdravotním postižením, pomůže mu ... narušilo by to image našeho zařízení ...

... nemáme na to ... návratnost investice je příliš nejistá, vysoké náklady ...

Kde je vůle, tam je i cesta, říká jedno přísloví. Že to platí i pro odstraňování bariér v cestovním ruchu, dokládají příklady z praxe.

informace, informace, informace
peníze a nepeněžní impulsy

POTŘEBY NA STRANĚ NABÍDKY

Význam přístupného cestovního ruchu

Význam přístupnosti pro zákazníky i podnikatele přibližují následující příběhy. Na každé dvoustraně najdete jeden příběh popisující naplňování vybraných potřeb nejdříve ve zcela nebo částečně bariérovém prostředí a následně v přístupném prostředí. Příběhy vycházejí z reálných potřeb a zkušeností turistů se specifickými potřebami. Jména postav a zařízení uváděných v příbězích jsou smyšlená. Jakákoli shoda se skutečnými osobami nebo zařízeními je čistě náhodná. Příběhy se odehrávají v regionech s potenciálem pro zamýšlené aktivity hlavních postav. Jejich volba nebyla podmíněna skutečným stavem jejich (ne) přístupnosti.

Kongres v Bruselu (s bariérami)

Jmenuji se Adam a mám štěstí, neboť můj koníček je i mým zaměstnáním. A není divu, vždyť architektura je tak vzrušující a věnuji se jí již více než 15 let.

Příští měsíc jsem pozván do Bruselu na kongres moderního designu. Při pohledu do programu zpozorním, jeden z bloků bude věnován designu pro všechny. To mě nad jiné zajímá, neboť jsem se před pěti lety ocitl na vozíku a od té doby se zaměřuji na projektování bezbariérových staveb a jejich úpravy, řekl bych až „vychytávky“ pro osoby stížené stejným osudem.

Jelikož jsem dokončoval náročnou zakázku pro velký hotel v Německu, zapomněl jsem potvrdit svou účast. Přes e-mail zjišťuji u organizátorů, zda se mohu na kongres ještě přihlásit, zda jsem to nepropásl. Obratem dostávám informaci, že nepropásl, takže se registruji.

Tak, teď už stačí jen zařídit ubytování, dopravu na letiště a z letiště a prostudovat průvodce, kam stojí za to se podívat. Když už tam budu, rád bych si prohlédl aspoň populární Atomium ...

Ubytování sice zajišťují pořadatelé, ale v hotelu, kde bude kongres probíhat, již nemají volné bezbariérové pokoje. Poslali mi tedy aspoň tipy na hotely v okolí. Kontaktuji je s dotazem, zda mají bezbariérové pokoje. V hotelu Alfa sice mají bezbariérové apartmá, ale 200 EUR/noc se mi zdá poněkud přitažené, to si rozhodně dovolit nemůžu.

Z hotelu Beta dostávám informaci, že bezbariérových pokojů mají 6 a že je možnost si vybrat. Koukám na jejich webové stránky, ale tuto informaci zde nenacházím. Jelikož budu tentokrát cestovat bez asistenta, potřebuji informace jasné a konkrétní, abych nezůstal někde na půli cesty. Zajímá mě šířka dveří, řešení koupelny, přístup do restaurace a vstup do hotelu a doprava na místo z letiště a další, pro nás vozíčkáře podstatné informace.

Personál hotelu zřejmě můj seznam požadavků zaskočil, protože dostávám pouze strohou odpověď, že hotel mým požadavkům vyhovuje, že se u nich vozíčkáři bez problémů ubytovávají. Konkrétní parametry jsem se však nedozvěděl. Když mi ho ale doporučili i organizátoři, tak to asi risknu. Nic jiného mi ani nezbývá.

I tak jsem zajišťováním ubytování ztratil půl dne.

Dopravu si nechám raději na zítra ...

Kongres v Bruselu (bez bariér)

Jmenuji se Adam a mám štěstí, neboť můj koníček je i mým zaměstnáním.

A není divu, vždyť architektura je tak vzrušující a věnuji se jí již více než 15 let.

Příští měsíc jsem pozván do Bruselu na kongres moderního designu. Při pohledu do programu zpozorním, jeden z bloků bude věnován designu pro všechny. To mě nad jiné zajímá, neboť jsem se před pěti lety ocitl na vozíku a od té doby se zaměřuji na projektování bezbariérových staveb a jejich úpravy, řekl bych až „vychytávky“ pro osoby stížené stejným osudem.

Jelikož jsem dokončoval náročnou zakázku pro velký hotel v Německu, zapomněl jsem potvrdit svou účast. Přes e-mail zjišťuji u organizátorů, zda se mohu na kongres ještě přihlásit, zda jsem to nepropásl. Obratem dostávám informaci, že nepropásl, takže se registruji.

Tak, teď už stačí jen zařídit ubytování, dopravu na letiště a z letiště a prostudovat průvodce, kam stojí za to se podívat. Když už tam budu, rád bych si prohlédl aspoň populární Atomium ...

Ubytování sice zajišťují pořadatelé, ale v hotelu, kde bude kongres probíhat, již nemají volné bezbariérové pokoje. Dostávám od nich ale odkaz na informační centrum, které mi se zajištěním bezbariérového ubytování může pomoci. Dívám se na jejich webové stránky, na kterých mají velmi obsáhlou databázi ubytovacích zařízení v Bruselu. Do vyhledávače zadávám kritéria a vyjíždí mi seznam hotelů přístupných pro vozíčkáře v blízkosti místa konání kongresu. Jedním kliknutím se dostávám k detailnímu popisu hotelu z hlediska architektonických bariér, prohlížím si fotografie bezbariérového pokoje, zjišťuji možnosti dopravního spojení z letiště i centra města, samozřejmě z hlediska přístupnosti pro vozíčkáře. Nejvíce se mi zamlouvá hotel Delta. Prostřednictvím rezervačního formuláře ověřuji, zda mají volný bezbariérový pokoj. Zjišťuji, že ano, tak provádím rezervaci.

Vracím se zpátky do databáze, protože mě zaujala i databáze turistických cílů. Tak schválně, co píšou o Atomiu? Aha, tak to není pro vozíčkáře příliš vhodné. Bezbariérový přístup je pouze do některých částí. Odkazem na webové stránky této atrakce zjišťuji proč. Je to kvůli celkovému designu stavby. I když v průběhu rekonstrukce 2007 dělali, co mohli, ale celý objekt se zpřístupnit nepodařilo. Koukám, že je tady dokonce omluva provozovatele. Velká škoda, ale ušetřený čas a cesta taky nejsou k zahazení. V tipech na výlety je nepřeberné množství dalších zajímavých a především přístupnějších cílů. Mezitím mi bylo doručeno potvrzení o rezervaci ubytování.

Tak to šlo rychle. Teď ještě letenky a můžu se pro změnu zase věnovat své práci.

Relaxace v lázních (s bariérami)

V letošním roce jsem oslavila padesáté narozeniny. Od dcery a zetě jsem dostala příjemný dárek – poukaz pro 2 osoby na prodloužený víkend v lázních na severu Moravy. Nemusela jsem se starat vůbec o nic, pouze vybrat druhého do „party“, termín a dopravit nás na místo akce.

S prvním úkolem jsem si poradila hravě. Volba padla na manžela, jelikož jsme již dlouho nikde nebyli a odpočinek potřebujeme oba jako „sůl“. S rezervací termínu, na kterém jsme se také bez problému dohodli, nám pomohla dcera. Komunikace s lázeňským zařízením totiž byla možná pouze prostřednictvím e-mailu nebo telefonicky. Počítač doma nemáme a telefonem se nedomluvíme, jelikož jsme oba sluchově postižení. Manžel je zcela neslyšící, já silně nedoslýchavá. Bez sluchadel slyším možná jedině tak, když přímo vedle mě startuje letadlo. Největší starosti mi ale dělala doprava do lázní. Přece jenom cesta do neznámého prostředí vyžadující „oči na stopkách“ je unavující a stresující. Čím víc se blížil den odjezdu, tím jsem byla nervóznější.

Na nádraží jsme raději dorazili s více než půlhodinovým předstihem. Po zkušenostech z minula jsem naše požadavky sepsala na papír. Podala jsem ho paní za okýnkem u pokladny spolu s našimi průkazy ZTP a doufala, že se tím vzájemně komunikaci, největší bariéře, vyhnou. Se slyšícími lidmi nemluvím příliš ráda, poněvadž má výslovnost je pro ně obtížně srozumitelná. A i když je kolikrát slyším, ne vždy jim rozumím. Paní za sklem začala ťukat něco do počítače. Poté začala pohybovat ústy jako by něco říkala. Ale jelikož stále hleděla do počítače, nevěnovala jsem tomu pozornost. Až když na mě vyčítavě pohlédla, pochopila jsem, že hovoří na mě. I když dokážu docela dobře odezírat a mám sluchadla, bylo tam málo světla a natolik rušno, že jsem jí stejně nerozuměla. Proto jsem ji požádala o zopakování otázky a ať mluví pomaleji. Rychlost její řeči se ovšem zvyšovala přímo úměrně rostoucímu rozčilení, takže jsem to po dvou pokusech vzdala a jen bezmocně krčila rameny. Paní rezignovaně mávla rukou a vrátila se k počítači. Za chvíli mi podala jízdenku, já zaplatila a byla ráda, že mám tuto část za sebou.

Z informační tabule jsme zjistili, že náš vlak odjíždí z druhého nástupiště. Do odjezdu zbývalo zhruba 15 minut, tak jsme se vydali na místo. Přece jenom s tím kufrem, který jsme s sebou tahali (všechno se zdálo tak potřebné), to přes všechny ty schody nejde tak rychle. Když nastal čas odjezdu a vlak nikde, začali jsme se rozhlížet a zjišťovat, kde se stala chyba. Při pozornějším pohledu na informační tabuli jsme zjistili, že vlak má desetiminutové zpoždění. Venku nebylo zrovna příjemně, ale pro jistotu, asi jako jediní, jsme zůstali čekat na nástupišti. K naší nelibosti, a nejen naší, zpoždění narostlo o dalších 20 minut. Nevěděli jsme, co se děje. Postřehli jsme, že probíhala hlášení v rozhlase, ale kdo by jim v tom rámusu rozuměl! Do čekárny se nám s tím kufrem tahat nechtělo a taky jsme měli strach, aby nám vlak potom neodjel (co kdyby náhodou přijel dřív a my neměli přísun aktuálních informací). Tak jsme čekali dál a po chvíli nás bolely už i nohy, protože jsme si neměli kam sednout.

Po další půl hodině jsme se konečně dočkali a nejen to, dokonce jsme se i zahřáli, neboť vagóny by si o nízkopodlažním řešení mohly nechat jen zdát a kufr vážil skoro „tunu“. Pak už jsme konečně vyrazili vstříc čtyřem dnům zaslouženého odpočinku ...

Relaxace v lázních (bez bariér)

V letošním roce jsem oslavila padesáté narozeniny. Od dcery a zetě jsem dostala příjemný dárek – poukaz pro 2 osoby na prodloužený víkend v lázních na severu Moravy. Nemusela jsem se starat vůbec o nic, pouze vybrat druhého do „party“, termín a dopravit nás na místo akce.

S prvním úkolem jsem si poradila hravě. Volba padla na manžela, jelikož jsme již dlouho nikde nebyli a odpočinek potřebujeme oba jako „sůl“. Rezervaci termínu, na kterém jsme se také bez problému dohodli, jsme provedli prostřednictvím SMS zprávy. Oba jsme sluchově postižení, a vzhledem k tomu, že počítač doma nemáme, byl to pro nás jediný přístupný způsob komunikace s lázeňským zařízením. Potvrzení, opět formou SMS zprávy, jsme obdrželi v zápětí. I když jsem silně nedoslýchavá a manžel zcela neslyšící, písemná sdělení jsou pro nás ideálním způsobem komunikace. Největší starosti mi ale dělala doprava do lázní. Přece jenom cesta do neznámého prostředí vyžadující „oči na stopkách“ je unavující a stresující. Čím víc se blížil den odjezdu, tím jsem byla nervóznější.

Na nádraží jsme raději dorazili s více než půlhodinovým předstihem. Po zkušenostech z minula jsem naše požadavky sepsala na papír. *Ale manžel si všiml, že jedna z pokladen je označena symbolem neslyšícího – a tedy vybavena indukční smyčkou. Tak jsem přepnula svá sluchadla na indukční snímač a šla to zkusit. Smyčka fungovala. I když paní podkladní seděla za sklem, bylo tam šero a hlučno, tak jsem jí rozuměla. Navíc kdykoli na mě hovořila, byla otočená čelem a mluvila pomalu. Bylo patrné, že prošla školením a dobře znala zásady komunikace s nedoslýchavými. Ptala se mě kam to bude, jestli chceme jízdenky s místenkou, zda do druhé či první třídy a zda máme nějaké in-karty. Za pár minut jsem měla jízdenky a připravený „papírek“ mohla zahodit. Zdálo se, že mé obavy byly neopodstatněné. Z informační tabule jsme zjistili, že náš vlak odjíždí z druhého nástupiště. Do odjezdu zbývalo přes dvacet minut, tak jsme se vydali na místo. Cesta na nástupiště byla bezbariérová, tak se manžel s tím velkým kufrem, který jsme s sebou měli (všechno se zdálo, tak potřebné), vůbec nenadřel. Když nastal čas odjezdu a vlak nikde, začali jsme se rozhlížet a zjišťovat, kde se stala chyba. Při pozornějším pohledu na informační tabuli jsme zjistili, že vlak má desetiminutové zpoždění. Protože přišlo a byla zima, přesunuli jsme se (opět bezbariérovou cestou) do čekárny. Na stěnách čekárny byly funkční informační panely. Aktuální informace byly podávány nejen zvukově, ale i vizuálně, tak se nemohlo stát, že informaci o změně přehlédneme. Po deseti minutách zpoždění narostlo o dalších 20 minut z důvodů technických problémů na trati. Tak jsme si dali kafe z automatu. Čekání v teple nám alespoň rychleji uteklo.*

Po půlhodině přijel nízkopodlažní vlak a my vyrazili vstříc čtyřem dnům zaslouženého odpočinku ...



Rodinná dovolená (s bariérami)

Na letní dovolenou jezdíme pravidelně, letos poprvé jsme však chtěli vzít i děti. Máme tříletého Honzíka a roční Mařenku, takže jsme výběr místa přizpůsobovali hlavně jim.

Na doporučení známých jsme vyrazili k jihočeskému „moři“ – na Lipno. Váhali jsme, zda jet autem nebo vlakem. Vagóny, to by bylo něco pro Honzu. Nakonec zvítězilo auto, a to hlavně kvůli počtu zavazadel. To máte: kočárek pro malou, pleny, přebalovací podložku, oblečení do každého počasí včetně náhradního oblečení, hračky, autosedačku, lékárničku a „milion“ dalších věcí, které člověk cestující s malými dětmi potřebuje nebo o kterých si nezkušení cestující rodiče myslí, že potřebovat budou. Cesta proběhla v pohodě, nepočítám-li dotazy našeho syna „kdy už tam budeme“ kladené každých pět minut.

První dojem z hotelu byl pozitivní, až na ty tři schody, které jsme museli překonat při vstupu. Jinak byl čistý a bylo vidět, že je po rekonstrukci. Při rezervaci ubytování jsme personál upozornili na to, že přijedeme s malými dětmi. Že tento požadavek vzali v potaz, bylo patrné z dětské postýlky, kterou jsme měli na pokoji připravenou. Pokoj však byl umístěn ve druhém patře, bez výtahu, takže kočár jsme pokaždé museli nechat na recepci, nebo ho tahat po schodech. A zdolávat schody několikrát denně s dětmi v náručí, v horším případě ještě s výbavou na pláž, by dalo zabrat i zdatnějším tatínkům, než je ten náš. Navíc, když jsme do pokoje nastěhovali všechna naše zavazadla, nebylo tam k hnutí. Jako příjemné překvapení jsme vnímali možnost vypůjčení dětské vaničky, chůvičky, nočníku, stoličky k umyvadlu a jiných „pomůcek“. Poněkud jsme se zakabonili, když jsme byli zpraveni o tom, že je vše za poplatek. Jako by ubytování s dětmi byl nějaký nadstandard. Ještě že jsme vše potřebné nabalili do auta. Jen na jednu věc jsme zapomněli – bezpečnostní kryty, kterými máme zajištěny všechny elektrické zásuvky v bytě. Na pokoji byly příliš nízké a náš malý koumes Honzík považoval za nutné je prozkoumat. Ještě že manžel zaregistroval včas jeho snahu zjistit prstíkem, k čemu jsou ty legrační dírky a kovový čudlík ...

Ale zase abych jim nekřivdila. Hotel byl docela slušně vybaven. Pro děti byl k dispozici dětský koutek a venkovní hřiště. V restauraci měli, kromě dětských židliček a dětského prostírání, bohatý výběr dětských jídel. Horší to bylo například s přípravou čaje nebo ohřevem mléka pro Marušku. To jsme pokaždé museli žádat personál, který ne vždy vyhověl naší prosbě s nadšením.

Naše dovolená trvala 14 dnů. A tak nás válení se u vody brzy omrzelo. V hotelu však chyběly bližší informace o atrakcích v okolí vhodných pro rodiny s dětmi, takže jsme se k nim dostávali spíše náhodně. Navíc každá zába-va taky něco stála.

Měli jsme však štěstí na počasí, takže jsme si to i přes drobné mouchy užili a dovolenou hodnotíme jako docela vydařenou.

Rodinná dovolená (bez bariér)

Na letní dovolenou jezdíme pravidelně, letos poprvé jsme však chtěli vzít i děti. Máme tříletého Honzíka a roční Mařenku, takže jsme výběr místa přizpůsobovali hlavně jim. Na doporučení známých jsme vyrazili k jihočeskému „moři“ – na Lipno. Váhali jsme, zda jet autem nebo vlakem. Vagóny, to by bylo něco pro Honzu. Nakonec zvítězilo auto, a to hlavně kvůli počtu zavazadel. To máte: kočárek pro malou, pleny, přebalovací podložku, oblečení do každého počasí včetně náhradního oblečení, hračky, autosedačku, lékárničku a „milion“ dalších věcí, které člověk cestující s malými dětmi potřebuje nebo o kterých si nezkušení cestující rodiče myslí, že potřebovat budou. Cesta proběhla v pohodě, nepočítám-li dotazy našeho syna „kdy už tam budeme“ kladené každých pět minut.

První dojem z hotelu byl pozitivní – čistý a bezbariérový, což jsme ocenili hned při vstupu, respektive vjezdu s kočárkem a kufry. Bylo vidět, že je po rekonstrukci a architekt dobře věděl, co dělá.

Při rezervaci ubytování jsme personál upozornili na to, že přijedeme s malými dětmi. Tento požadavek si vysvětlili tak, že chceme bezbariérový pokoj. Když jsem to na recepci zjistila, polilo mě horko. Začala jsem protestovat, protože se mi v tu chvíli vybavilo nemocniční prostředí. Recepční nám ale nabídla, ať si pokoj nejdřív prohlédneme, a pokud se nám nebude líbit, že nás umístí jinam. Názor jsem začala měnit již cestou do pokoje, ve dvoupatrovém hotelu totiž nebyl výtah, a tak bychom museli zdolávat schody k pokojům v patře pěšky, zatímco ten „náš“ byl v přízemí. Po zhlédnutí pokoje jsem byla rozhodnuta definitivně – zůstáváme tady. Pokoj byl čistý, útulný a hlavně prostorný, i když tam byla už dětská postýlka. Když jsme se nastěhovali i se zavazadly a kočárkem, dalo se tam pořád pohodlně procházet.

Na recepci nám nabídli k vypůjčení také dětskou vaničku, sedátko na WC, přebalovací podložku nebo třeba dětskou chůvičku s dosahem na venkovní zahradu. To vše bezplatně jako součást standardních služeb. Pomalu zjišťuji, že polovinu věcí jsme nemuseli tahat s sebou. Potěšila nás i taková „drobnost“ jako zajištění všech elektrických zásuvek v hotelu před malými zvědavci, jako je ten náš.

Přece jenom brát s sebou ještě bezpečnostní kryty nás nenapadlo.

Kromě toho, že byl hotel bez fyzických bariér, jeho služby byly také na výbornou. Pro děti byl k dispozici dětský koutek a venkovní hřiště. Pro maminky měli přebalovací pulty na toaletách nebo kuchyňský kout s varnou konvicí a mikrovlnkou pro ohřev kašiček, mléka apod., a to v kteroukoli denní dobu. V nekuřácké restauraci měli, kromě dětských židliček a dětského prostírání, bohatý výběr dětských jídel.

Naše dovolená trvala 14 dnů. A tak nás válení se u vody brzy omrzelo. Na pokoji jsme měli informační složku s tipy na výlety v okolí a nabídkou volnočasových aktivit pro všechny věkové kategorie. A díky vzájemné spolupráci provozatelů také za slušné ceny (cenově zvýhodněné karty na vícero služeb). Takže bylo z čeho vybírat.

Dva týdny nám utekly jako voda a dovolenou hodnotíme jako velmi vydařenou. Byli jsme zde maximálně spokojeni, takže toto místo určitě doporučím svým kamarádkám, kterým hledání místa vhodného pro dovolenou s dětmi dává vždy zabrat. Taký jim poradím, aby se předem informovaly i na bezbariérovost místa.



S Andělem na horách (s bariérami)

Jmenuji se Franta Anděl, je mi 70 a před pár lety jsem spolu s kamarády založil cestovní klub důchodců. Spojuje nás nejen penze, ale také zájem o cestování, převážně po krásách naší vlasti. Ročně podnikneme až 30 vycházek a výletů do přírody, za kulturou, památkami apod.

Během jednoho našeho setkání za dlouhých podzimmních večerů se zrodil nápad uskutečnit nějaký vícedenní zájezd, na kterém se odreagujeme, utužíme kolektiv i fyzickou kondici. Ze všech návrhů se ujal ten, který nás posílal na hory, a to rovnou na ty naše nejvyšší – do Krkonoš. Ale kdo to zorganizuje? Samozřejmě, že předseda. Kdybych věděl, co mě čeká, nikdy bych jim to neodkýval ... Bylo nám celkem jedno, kdy pojedeme, jestli nás přivítají zasněžené nebo rozkvetlé stráně, takže jsme mohli udělat rezervaci dlouho dopředu a na termín, kdy nejsou žádné školní prázdniny, a na horách tedy není tolik lidí. Předběžně se přihlásilo 30 členů našeho klubu.

Myslel jsem, že zajdu do cestovky a ta všechno zařídí – dopravu, ubytování, stravování i program. Zařídila by, nebýt našich nestandardních požadavků. Tak třeba doprava ... chtěli jsme jet vlakem. Vlakovou dopravu ale cestovka nezajišťuje, pouze autobusovou. Slečna, se kterou jsem naše požadavky projednával, mi začala vypočítávat výhody autobusové dopravy – zaveze vás až na místo, při plné obsazenosti autobusu vás to vyjde levněji než vlakem... takže asi pojedeme autobusem.

Dále ubytování ... chtěli jsme něco komfortního s dostatečnou kapacitou. Tady jsme pro změnu narazili na to, co je komfort. Já, ve svém věku, si pod komfortem představuji bezbariérové ubytování, slečna čtyřhvězdičkový hotel s bazénem a saunou. Když jsem se ptal, jestli mají v hotelu, který nám nabídla, výtah a antialergenní povlečení, hleděla na mě jako bych „spadl z Měsíce“. Nakonec ověřila alespoň ten výtah. Hurá, mají ho!

Stravování ... To byl největší oříšek. Zajistit plnou penzi, polopenzi nebo jen snídaní není pro cestovku problém ... aspoň do té doby, než vyrukují s našimi potřebami a omezeními. Budeme chtít plnou penzi, z toho: dietní stravu s pravidelnými časovými odstupy mezi jednotlivými jídly pro 5 diabetiků, pro Karla vegetariánskou stravu, Anička je pro změnu vegan, pak ještě Boženka, ta má vysoký cholesterol a taky musí držet dietu, a nesmíme zapomenout na Pepu, ten je celiatik. Ce... co? ptá se slečna zoufale. Víte, slečno, Pepa prostě má zapovězeno müsli, těstoviny, celozrnné pečivo, doporučené odborníky na zdravou výživu, ale i dortíky, sušenky nebo croissanty. Zkrátka vše, co obsahuje tu záhadnou látku, která dělá těsto hečvábně přilnavé a mírně lepivé a nazývá se lepek. „Tak já vám objednáme plnou penzi a ostatní požadavky si domluvíte na místě“, radí slečna.

Zbýval program ... Ten u pobytových zájezdů ale cestovka nezajišťuje. Připravila nám ale aspoň seznam turistických cílů v okolí. Písmo bylo ovšem tak malé, že jsem na to stejně neviděl. Rozpoznávám jen obrázek bobové dráhy ... ta, že je vhodná pro seniory? Už ale nemám sílu něco namítat. Však ono se to „domluví“ na místě ...

P.S. Zájezd se nakonec podařil, jen jsme se museli dokrmovat z vlastních zásob.

A Pepa, ten po konzumaci první „bezlepkové“ večeře, za příplatek, strávil zbytek pobytu na pokoji.

S Andělem na horách (bez bariér)

Jmenuji se Franta Anděl, je mi 70 a před pár lety jsem spolu s kamarády založil cestovní klub důchodců. Spojuje nás nejen penze, ale také zájem o cestování, převážně po krásách naší vlasti. Ročně podnikneme až 30 vycházek a výletů do přírody, za kulturou, památkami apod.

Během jednoho našeho setkání za dlouhých podzimmních večerů se zrodil nápad uskutečnit nějaký vícedenní zájezd, na kterém se odreagujeme, utužíme kolektiv i fyzickou kondici. Ze všech návrhů se ujal ten, který nás posílal na hory, a to rovnou na ty naše nejvyšší – do Krkonoš. Ale kdo to zorganizuje? Samozřejmě, že předseda. Kdybych věděl, co mě čeká, nikdy bych jim to neodkýval ...

Bylo nám celkem jedno, kdy pojedeme, jestli nás přivítají zasněžené nebo rozkvetlé stráně, takže jsme mohli udělat rezervaci dlouho dopředu a na termín, kdy nejsou žádné školní prázdniny a na horách tedy není tolik lidí. Předběžně se přihlásilo 30 členů našeho klubu.

Doufal jsem, že zajdu do cestovky a ta všechno zařídí – dopravu, ubytování, stravování i program. A doufal jsem správně.

Tak třeba doprava ... Chtěli jsme jet vlakem. Toto byli schopni zajistit, ale nabídli nám autobus z důvodu většího pohodlí (zaveze nás se zavazadly až k hotelu) a cenové výhodnosti, pokud naplníme celý autobus. K dispozici mají i menší autobusy pro 30 lidí. Přesvědčili nás, takže pojedeme autobusem.

Dále ubytování ... Chtěli jsme něco komfortního s dostatečnou kapacitou. Slečna nejdříve vybrala hotely a penziony vyhovující kapacitně a poté zjišťovala mé představy o komfortu. Když jsem jí vysvětlil, že v našem věku považujeme za samozřejmost bezbariérovost, sedla k počítači a za chvíli mi podávala zredukovaný seznam ubytovacích zařízení. Některé informace, které nebyly z popisu zřejmé, třeba madla na WC nebo antialergenní lůžkoviny, ověřila telefonicky.

Stravování ... Tady jsem očekával největší problémy. Chtěli jsme plnou penzi, ale z toho 5x ve formě dietních jídel s pravidelnými časovými odstupy mezi jednotlivými jídly, pro Karla vegetariánskou stravu, pro Aničku veganskou, pro Boženku jídla se sníženým obsahem tuků kvůli jejímu vysokému cholesterolu a nesmíme zapomenout na Pepu, ten je celiatik. Slečna byla natolik empatická nebo proškolená, že ji naše požadavky nezaskočily. Na projednání těchto potřeb s hotelem potřebovala jen více času.

Za pár dnů mi volala, abych si přišel pro návrh jídelníčku s dietními a bezlepkovými pokrmy.

Zbýval program ... Ten si účastníci pobytových zájezdů organizují většinou sami. Slečna z cestovní kanceláře nám přesto pomohla s objednávkou exkurze do skláren, kterou jsme si vybrali z obdrženého seznamu turistických atrakcí vhodných pro seniory. Obzvláště jsem ocenil, že byl psán velkým písmem.

P.S. Zájezd se vydařil nad očekávání, takže už teď plánujeme, že se do Krkonoš zase brzy vrátíme. Nejspokojenější byl nakonec Pepa, který s sebou nemusel vláčet vlastní zásoby a mohl si pobyt užít jako my všichni ostatní.



Cesta do pravěku (s bariérami)

Příroda a historie jsou oblasti, které mě zajímaly už jako malého kluka. Přestože už mi není „náct“, tato vášeň mi zůstala. Škoda jen, že na trhu není více knih, internetových stránek nebo muzeí přístupných i nám „přírodovědcům“ se zrakovým postižením. I když pomalu se snad začíná blýskat na lepší časy. Zrovna včera jsem slyšel v rádiu reportáž o programu pro nevidomé v přírodovědeckém muzeu. To je něco pro mě. Hned jsem sedl k internetu a snažil se zjistit další informace. Radost v zápětí vystřídalo zklamání. Webové stránky nebyly přístupné pro nevidomé, takže potřebné informace můj hlasový pomocník nedokázal přečíst. S pomocí kamaráda jsem získal telefon do muzea. Zkousím získat informace aspoň touto cestou. Dozvídám se, že prohlídka pro nevidomé probíhá každý první čtvrtek v měsíci. „Jenom jednou za měsíc?“ ujišťuji se. „Budte rád aspoň za to“, dostává se mi odpovědi. Vzhledem k tomu, že první čtvrtek byl předešlým, budu muset ještě pár týdnů počkat.

... o pár týdnů později ...

Tak už zítra. Konečně jsem se dočkal. Že se chystáme na výlet, tuší i Sissi, moje věrná čtyřnohá společnice. Díky ní nemám problém cestovat samostatně. Navíc bydlím kousek za Prahou a do metropole jezdím docela často, tudíž se na cestu nepotřebuji nijak zvlášť připravovat.

Muzeum otvírají v deset. Tak vyrážíme hned ráno, ať máme na prohlídku co nejvíce času. Nejvíce se těším(e) na pravěké ještěry.

Před půl jedenáctou jsme na místě. Sissi mě vede k pokladně. Co si přejete? ptá se, zřejmě mě, ženský hlas.

Přišel jsem na prohlídku muzea ... Se psem, ale dovnitř nemůžete.

To je ale vodící pes ... Aha, vy jste slepý, tak to jste se měl předem objednat.

A proč? No abychom Vám zajistili průvodce.

A audio průvodce nemáte? Bohužel ne.

Informace v Braillově písmu? Taky ne. Ale počkejte v jedenáct dorazí skupina dětí, kteří mají průvodce objednaného, tak byste se mohl připojit k nim.

Tak, když už jsme tady ... Ale hlídejte si toho psa ...

... o půl hodiny později ...

Jéé, to je ale krásný pejsek ... Cítím, že víc než exponáty, děti zajímá moje Sissi. Pokaždé, když se u něčeho zastavíme, začnou ji hlídat. Ta je z té přemíry zájmu celá nespává. A výklad průvodkyně plný „tady vidíte, tam to je ...“ pro mě nemá valný přínos. Po půl hodině prohlídku vzdávám a počkám si raději na další měsíc a první čtvrtek. Speciálního průvodce si objednávám raději hned. Tak s tím blýskáním se na lepší časy to asi nebude tak žhavé.

Cesta do pravěku (bez bariér)

Příroda a historie jsou oblasti, které mě zajímaly už jako malého kluka. Přestože už mi není „náct“, tato vášeň mi zůstala. I když je na trhu dostatek tematických knih a internetových stránek přístupných i nám „přírodovědcům“ se zrakovým postižením, není nad to si na kousek přírody či historie sáhnout nebo nasát jejich vůni. Zrovna včera jsem slyšel v rádiu reportáž o přírodovědeckém muzeu, které je po dlouhodobější rekonstrukci opět v provozu. V reportáži zazněla informace, že je nyní přístupné všem. Zajímá mě, jak jsou připraveni na návštěvníky s postižením zraku, a tak se hned dívám na jejich webovky. S pomocí čtecího zařízení zjišťuji, že jsou možné jak individuální prohlídky, tak prohlídky s průvodcem. Ty probíhají vždy v úterý a ve čtvrtek, ale domluvit se dají i v jiné dny. Na individuální prohlídku si mohu v pokladně vypůjčit audio průvodce nebo informační materiály v Braillově písmu.

Volím prohlídku s průvodcem. Objednám se na příští čtvrtek hned ráno. Super je, že do muzea se mnou může i Sissi. To se u muzeí často nestává, aby pouštěli dovnitř psy, byť se jedná o psy vodící. Bydlím kousek za Prahou a do metropole jezdím docela často, takže bych to zvládl i bez ní. Se psem se mi ale cestuje příjemně, než s holí. Navíc Sissi se taky na naše výlety vždycky těší.

Objednat se můžu jak přes internet, tak po telefonu. Raději volím druhý způsob. Paní na druhé straně linky mě ujistí o tom, že informace na internetu jsou aktuální a že průvodce na mě bude čekat ve čtvrtek v deset.

... o týden později ...

Přesně v deset vstupujeme dovnitř. Sissi mě dovedla k pokladně.

Dobrý den, pane, jsem pokladní, jak Vám mohu pomoci? Přišel jsem na prohlídku muzea a mám objednaného průvodce. Ano, tak to bude za 80 Kč a Vaše průvodkyně už čeká po Vaší levé ruce.

Dobrý den. Jmenuji se Kateřina a budu Vás dneska provázet ... Já jsem Petr ...

A jak se jmenuje Váš pes? Sissi. A mohu si ji pohladit? ...

Po úvodním „seznámení“ jsme se přesunuli k maketě muzea, u které mi Kateřina vysvětluje, kde se nacházíme a kudy povede prohlídková trasa. Model si mohu osahat a trochu se v neznámém prostředí zorientovat. Tak na co se nejvíce těšíte?, ptá se mě ... No jasně že na pravěké ještěry ...

V botanickém oddělení si připadám jako v lese, i když jsou zde „pouze“ herbáře. Slyším šumění stromů a mám pocit, že cítím i vůni jehličí. V zoologické expozici na mě „zařval“ tyranosaurus a postupně i další vyhynulá nebo žijící zvířata. Lekla se i Sissi. Na některé exponáty jsem si mohl sáhnout, u jiných mi průvodkyně podala jejich zmenšený dřevěný model, abych získal představu o tom, jak dané zvíře vypadá. Všechny haptické modely byly doplněny popisky v Braillově písmu.

Výklad byl odborný, barvitý, s kvalitním popisem. Celá prohlídková trasa je moc hezky udělaná. Že by se nám konečně blýskalo na lepší časy?

**Přístupnost zvyšuje spokojenost
zákazníků, je krokem k udržení
stávajících a přilákání nových
zákazníků.**

Rozvoj přístupného cestovního ruchu

Rozvoj přístupného cestovního ruchu neleží pouze na bedrech poskytovatelů služeb nebo provozovatelů turistických atrakcí. Vzhledem k tomu, že v cestovním ruchu působí mnoho subjektů různého zaměření, vyžaduje i jeho zpřístupňování znalosti a angažovanost celé řady osob a organizací.

Kdo může přiložit „ruku k dílu“?

- Prodávající** 1 ▶ právnícké a fyzické osoby působící v cestovním ruchu a jejich zaměstnanci, kteří jsou v přímém kontaktu se zákazníky – cestovní kanceláře a agentury, průvodci, ubytovací zařízení, stravovací zařízení, turistické atrakce a atrakitivity, dopravci, turistická informační centra apod.
- Kupující** 2 ▶ stávající nebo potenciální zákazníci (návštěvníci)
- Dodavatelé** 3 ▶ dodavatelé zboží a služeb podporující a doplňující průmysl cestovního ruchu (např. stavebnictví, výrobci a dodavatelé investičních zařízení, dopravních prostředků, energie, pohonných hmot, potravin, telekomunikace, směnárny, lékařská péče, policie atd.)
- Koordinátoři** 4 ▶ státní nebo soukromé organizace koordinující aktivity cestovního ruchu a propagující turistické destinace, tj. zejména Česka centrála cestovního ruchu CzechTourism, regionální organizace cestovního ruchu, profesní sdružení a spolky cestovního ruchu
- Podporovatelé** 5 ▶ stát – úřady a organizace státní správy zastoupené zejména Ministerstvem pro místní rozvoj, Českým statistickým úřadem a jiné instituce zabývající se cestovním ruchem nebo přístupností kraje – orgány kraje (členové zastupitelstev, krajských rad, komisí a výborů pro cestovní ruch, regionální rozvoj, dopravu, územní plánování apod.) a pracovníci krajských úřadů (dotčených odborů) města a obce a jejich sdružení – orgány měst a obcí (členové zastupitelstev, rad a dotčených výborů nebo komisí) a pracovníci městských/obecních úřadů (odborů zabývajících se místním rozvojem, územním plánováním, dopravou apod.)
- Pomocníci** 8 ▶ neziskové organizace sdružující nebo zastupující osoby s omezenou schopností pohybu a orientace nebo podporující jejich integraci a jejich pracovníci znalí specifických potřeb a možností těchto osob školy a vzdělávací organizace
- Ovlivňovatelé** 10 ▶ veřejnost – obyvatelé turistické destinace (místní komunita), občanská sdružení turistů, příznivců cestovního ruchu (např. Klub českých turistů), jednotlivci – my všichni
- 11 ▶ média

Co konkrétně může udělat?

- 4 9 11 ▶ zvyšovat povědomí všech aktérů v cestovním ruchu o významu a přínosech přístupného cestovního ruchu
- 3 4 5 6 7 8 9 ▶ vytvářet podpůrné informačně-motivační nástroje o principech přístupného cestovního ruchu a univerzálního designu, srozumitelné návody a metodiky pro dosažení přístupnosti (přístupných míst a služeb)
- 4 5 6 7 ▶ systematicky podporovat a motivovat poskytovatele služeb v cestovním ruchu k vytváření přístupné nabídky (legislativní ukotvení, analýzy trhu, programy vzdělávání, dotace na investice, certifikační systémy apod.)
- 1 4 5 6 7 ▶ začlenit přístupný cestovní ruch nebo zpřístupňování prostředí do koncepčních a strategických dokumentů
- 8 9 ▶ vzdělávat zaměstnance podnikatelů i veřejné správy, urbanisty a architekty v problematice přístupnosti, profesionálního přístupu ke všem zákazníkům, v otázkách specifických potřeb apod.
- 9 ▶ připravovat žáky a studenty na práci v přístupném cestovním ruchu, vychovávat je k navrhování a tvorbě bezbariérových produktů nebo zařízení zařazením přístupnosti do studijních programů škol a univerzit, reagovat na vývojové trendy trhu
- 1 4 5 6 7 8 ▶ hodnotit (měřit) přístupnost zařízení i celých destinací dle jednotných kritérií a standardů, které je za tímto účelem nutné vytvořit (sjednotit)
- 1 4 5 6 7 11 ▶ propagovat a prezentovat téma přístupnosti, přístupné destinace, služby a zařízení, motivovat potenciální zákazníky k návštěvě destinace, zohledňovat při propagaci všechny lidské smysly, využívat přístupné formáty a komunikační kanály
- 1 4 5 6 7 10 ▶ pravdivě informovat potenciální zákazníky o úrovni přístupnosti zařízení či destinace, vytvářet informační materiály usnadňující rozhodování ve snadno čitelných a srozumitelných formách
- 1 4 5 6 7 ▶ vytvářet a provozovat informační databáze poskytující informace o přístupnosti destinace, vytvářet jednotné orientační systémy
- 1 4 ▶ zjišťovat speciální potřeby a požadavky zákazníků, ověřovat jejich spokojenost
- 1 4 5 6 ▶ provádět socio-ekonomické analýzy dopadu zpřístupnění turistických produktů a infrastruktury
- 2 ▶ svými požadavky a chováním formovat nabídku služeb, motivovat prodávající ke zkvalitňování služeb

1 3 4 5 6 7

- zpřístupňovat turistickou infrastrukturu

10

- podporovat návrhy zpřístupňování veřejných prostranství, rekreačních zařízení a ostatní turistické infrastruktury v obci, zapojit se do územního plánování a rozhodování o vzhledu obce

5 6 7

- zajistit implementaci evropských strategií v ČR (např. Obnovená politika EU v oblasti cestovního ruchu) a respektovat doporučení EU

1 3 5 6 7 8 10

- důsledně respektovat a vymáhat právní předpisy týkající se přístupnosti

3

- dodržovat princip univerzálního designu, navrhovat řešení tak, aby vyhovovala i osobám s omezenou schopností pohybu a orientace

5 6 7

- podporovat prosazování principu univerzálního designu např. v rámci zadávání veřejných zakázek (s dopadem na podporu uplatňování této koncepce projektanty)

5 6

- zajistit dostupnost statistických informací týkajících se přístupného cestovního ruchu

1 3 4 5 6 7 8 9

- inspirovat se příklady dobré praxe a využívat výstupy individuálních projektů a soukromých iniciativ občanů/organizací, které ve většině zemí koncept přístupného cestovního ruchu rozvíjejí

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

- připojit se ke stávajícím tematickým sítím (např. ENAT) – pro výměnu zkušeností a osvědčených postupů, které mohou být zdrojem inspirace, znalostí, praktických poznatků „jak na to“ a potřebné motivace

1 4

- prosazovat filozofii „všichni návštěvníci vítáni“ jako základní přístup k zákazníkům, orientace na dlouhodobé udržení zákazníka

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11

- podporovat příznivý postoj společnosti k odlišnostem a individualitě každého jedince, potlačovat předsudky a stereotypy vůči znevýhodněným osobám

1 2 3 4 5 6 7 8

- vytvářet ucelenou, provázanou nabídku turistických produktů a programů přizpůsobených rozdílným potřebám zákazníků, zkvalitňovat stávající produkty

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11

- SPOLUPRACOVAT – řešit přístupnost komplexně a koordinovaně napříč jednotlivými odvětvími a sektory, vytvářet místní partnerství

Přístupný cestovní ruch je problém, který se dotýká, více či méně, nás všech a může být řešen pouze koordinovanými akcemi. Spolupráce všech aktérů a sektorů (podnikatelského, veřejnoprávního i občanského) je klíčovým předpokladem úspěchu.

Přínosem pak bude!

- Posílení domácího cestovního ruchu** – turisté se specifickými potřebami (především osoby se zdravotním postižením a senioři) upřednostňují domácí destinace před cestami do zahraničí.
- Ekonomický efekt pro podnikatele v cestovním ruchu** – osoby se zdravotním postižením a senioři jsou vysoce potenciálním trhem. Upřednostňují kratší, ale častější pobyty a také v obdobích mimo hlavní sezonu (zvýšení mimosezonní využitelnosti turistické infrastruktury). Zřídka jezdí bez doprovodu příbuzných, přátel nebo asistentů. Trend stárnutí populace a přítomnost doprovázející osoby zvyšuje počet potenciálních návštěvníků (růst potenciální poptávky).
- Posílení konkurenceschopnosti** – nové podnikatelské příležitosti pro malé a střední podniky i neziskové organizace (přístupný cestovní ruch stimuluje sociální podnikání), přístupnost může být zdrojem odlišení se od konkurence, posiluje sociální odpovědnost podnikatelské sféry.
- Zlepšení image destinace** – lepší přístupnost znamená současně také lepší kvalitu, bezpečnost a větší komfort pro všechny návštěvníky, což jsou pro zákazníky důležité atributy. Spokojení zákazníci se vracejí nebo svým doporučením motivují k návštěvě další zákazníci a pomáhají tak šířit pozitivní image destinace.
- Benefit pro místní obyvatele** – zpřístupnění destinace všem přináší zlepšení, které pocítí nejen návštěvníci, ale i místní obyvatelé. Přístupný cestovní ruch posiluje místní komunity, sociální vztahy mezi lidmi, zvyšuje životní standard místních obyvatel, kteří mohou využívat přístupná zařízení a infrastrukturu, přispívá k záchraně kulturních tradic a tradičních řemesel, vytváří atraktivnější a bezpečnější města/obce.
- Udržitelný rozvoj regionů** – pro svůj multiplikační efekt má rozvoj turismu dopad i na ostatní odvětví, vytváří nová pracovní místa, podporuje udržitelný rozvoj regionů, vyšší poptávka zvyšuje příjmy místních rozpočtů a v neposlední řadě podněcuje investiční aktivitu v regionech.
- Rozvoj lidských zdrojů (vzdělanosti)** – stimuluje zvyšování odborných znalostí a dovedností uplatnitelných nejen v cestovním ruchu. Začlenění tématu bezbariérovosti do učebních osnov zvyšuje rozhled a uplatnitelnost absolventů na trhu práce. Zaměstnavatelům tím vzniká úspora času a prostředků vynaložených na další vzdělávání zaměstnanců nutné pro osvojení si nových trendů (např. odborné semináře pro architekty na téma design for all).
- Podpora integrace znevýhodněných osob** – odstraňuje překážky, které osobám se specifickými potřebami omezují nebo znemožňují účast na aktivitách cestovního ruchu, čímž podporuje jejich společenskou integraci, umožňuje zdravé soužití a komunikaci v přirozeném prostředí (na dovolené), eliminuje pro obě strany nepříjemné až ponižující situace. Může mít pozitivní dopad i na jejich pracovní integraci jako důsledek zvýšené poptávky po doprovodných a navazujících službách přístupného cestovního ruchu.
- Rozvoj společnosti** – poznávání jiných krajů, zvyků, kultur a národností přispěje všem ke kvalitě vzájemného soužití, společenské tolerance a mezinárodních vztahů. Přispívá k odstranění vnitřních (psychických) bariér, rozvíjí mezilidské vztahy.
- Synergický efekt ze spolupráce a partnerství** – společné sdílení odpovědnosti, sdružuje a znásobuje energii a vkládané prostředky spolupracujících stran, ovlivňuje kvalitu výsledného produktu.

Přístupný cestovní ruch není kompromis, nevyžaduje ústupky jedné zájmové skupiny na úkor druhé, je to „win-win“ řešení s přínosy nejen pro zákazníky.

Potřeby zákazníků aneb přístupné služby

Spokojený zákazník je základním předpokladem úspěšného podnikání. Spokojenosti docílíme, porozumíme-li jeho potřebám a nabídneme-li mu adekvátní (kvalitní) služby.

Potřeby zákazníka v cestovním ruchu jsou dvojí – ty, jež jsou spojeny s činností v cílové destinaci a motivem cestování (poznávání, odpočinek, změna prostředí, vzdělávání, kultura, sport, léčba, společenský kontakt aj.) a ty, jež mu umožňují cestovat a plánované činnosti realizovat (doprava, ubytování, stravování, informační služby, atraktivita aj.). U zákazníků s omezenou schopností pohybu a orientace k nim přibývají ještě potřeby týkající se přístupnosti, které si někteří návštěvníci uvědomují více, jiní méně.

Kvalitní služby pak podle filozofie přístupného cestovního ruchu znamenají, že destinace (poskytovatelé služeb) vzala v úvahu všechna očekávání účastníků cestovního ruchu se specifickými potřebami a nabízí jim komfort, atraktivitu a bezpečnost v souladu s právem na účast.

Obsah kapitoly 1 na příloženém CD:

- ▶ potřeby zákazníků uspokojované cestovním ruchem
- ▶ specifické potřeby zákazníků s omezenou schopností pohybu a orientace
- ▶ charakteristika osob se zdravotním postižením a chronicky nemocných osob
- ▶ přístupné služby cestovního ruchu



Univerzální design aneb přístupné prostředí

Přístupné prostředí je základní podmínkou aktivního, nediskriminačního zapojení člověka do života společnosti, ke kterému cestování neodmyslitelně patří.

Přístupné prostředí vyhovuje nárokům jednotlivců na pohyb a orientaci v prostoru, je bezpečné, příjemné a dostupné bez cizí pomoci. Všeobecně stále přetrvává mylný názor, že bezbariérové řešení staveb a veřejných prostranství se vztahuje jen na osoby trvale zdravotně postižené. Ve skutečnosti se bezbariérovost – přístupnost – týká nás všech. Změny se nevyhýbají nikomu z nás a téměř všichni se minimálně s omezenou pohyblivostí v průběhu života setkáme.

Design for all je filozofie a proces dosažení univerzálního přístupu, který zahrnuje prostředí, produkty a služby, které jsou nediskriminační, bezpečné, funkční, jednoduché a estetické.

Obsah kapitoly 2 na příloženém CD:

- ▶ Design for all (univerzální navrhování)
- ▶ vzorová řešení přístupného prostředí (manipulační prostory, bezbariérové trasy, parkovací plochy, vstup do objektu, vnitřní komunikační plochy, hygienické prostory, restaurační prostory, zasedací místnosti, ubytovací prostory, informační systém)



13. Vzdělávání – základ přístupné komunikace

I když se situace lepší, největší bariéra přetrvává v lidech. A lidé, to jsou nejen pracovníci turistických zařízení nebo atraktivit, ale také místní obyvatelstvo, my všichni.

Lidský faktor hraje v cestovním ruchu velmi důležitou roli. Tvoří součást nabízeného produktu a destinace, ovlivňuje spokojenost zákazníků s nabízenými službami a časem stráveným v turistické destinaci. Ve škole nebo v rámci dalšího vzdělávání je třeba rozvíjet zejména zásady a techniky komunikace s osobami se speciálními potřebami (zejména osobami se zdravotním postižením), zvyšovat znalosti týkající se speciálních potřeb, základních pravidel přístupu k lidem se zdravotním postižením vč. základní asistence (poskytování pomoci), zvyšovat povědomí o kritériích přístupnosti aj.

Obsah kapitoly 3 na příloženém CD:

- ▶ test základních znalostí komunikace s osobami se zdravotním postižením
- ▶ kompetence zaměstnanců, kteří poskytují služby v bezbariérovém cestovním ruchu
- ▶ výčet institucí, které připravují budoucí zaměstnance, a jak jim mohou pomoci
- ▶ desatera komunikace s osobami se specifickými potřebami



26

14. Informace se 7S

Informace jsou důležitým vodítkem pro návštěvníky při výběru destinace a jednotlivých služeb. Přístup k informacím rozhoduje o tom, zda se z potenciálního zákazníka stane zákazník skutečný. Je jednou ze základních podmínek bezbariérové orientace v turistickém prostředí.

Přínosná je taková informace, která je Snadno dostupná, Srozumitelná, Specifikovaná, Skutečná, Spolehlivá, Souhrnná a Stručná – zkrátka taková, která má všech 7S. Důležité je, aby byla dostupná v různých formátech a zdrojích.

Obsah kapitoly 4 na příloženém CD:

- ▶ příklady dobře a špatně podané informace
- ▶ výčet segmentů cestovního ruchu, kde je povinnost poskytovat informace o bezbariérovosti
- ▶ význam informací v bezbariérovém cestovním ruchu
- ▶ zásady poskytování informací o bezbariérovosti
- ▶ čeho se mají informace týkat
- ▶ poskytování informací - zdroje informací a informační kanály



27

Inspirace z domova i ze světa

Říká se, že dobrých příkladů není nikdy dost. I v oblasti přístupného cestovního ruchu najdeme spoustu úspěšných a efektivních počínů, které zpřístupňují nebo usnadňují cestování lidem se speciálními potřebami. Na evropské úrovni dnes fungují mezinárodní sítě a platformy, které se snaží o spolupráci zainteresovaných stran a společnou koordinaci svých aktivit. Inspirující příklady najdeme i v České republice, jsou však většinou výsledkem individuálních projektů a iniciativ. Seznamte se s některými z nich nahlédnutím do poslední kapitoly na přiloženém CD.

Obsah kapitoly 5 na přiloženém CD:

- ▼ InSTITUTE Design for all Foundation a její projekt Flag of Towns and Cities for All
- ▼ InSTITUTE OITS (BITS) a celoevropský projekt Calypso jako výsledek jejich iniciativ
- ▼ Mezinárodní projekt OSSATE a celoevropská síť ENAT jako výsledek partnerství
- ▼ Britský „guru“ bezbariérového cestování – organizace Tourism for all a její produkty
- ▼ Česká republika – inkubátor dobrých příkladů (zatím) bez obsluhy ...





Na příručce spolupracovali:

KAZUIST, spol. s r.o., Třinec

Národní rada osob se zdravotním postižením ČR, Praha

Občanské sdružení Trianon, Český Těšín

Trianon-Čechy, o.s., Vimperk

European network for accessible tourism (ENAT), Brusel

Kontakt:

KAZUIST, spol. s r. o.

Družstevní 294

739 61 Třinec

Tel.: +420 558 335 479

e-mail: kazuist@kazuist.cz

www.project-athena.cz

© 2010

Přístupný
cestovní ruch
v kostce

