

# GYAKORLATI ÚTMUTATÓ

## HATÁRON ÁTNYÚLÓ HOZZÁFÉRHETŐ TURISZTIKAI SZOLGÁLTATÁSFEJLESZTÉSE ÉS MŰKÖDTETÉSE



MAGYAR / HRVATSKI



15 September 2020, Pecs

Garapena Ltd.

# Tartalom

1. Miért érdemes foglalkozni a hozzáférhető turizmussal?.....	3
2. Mi a hozzáférhető Baranya minősítés célja és hogyan lehet résztvenni benne? .....	7
3. Az akadálymentes szolgáltatások kialakításának és a minősítés érdekében történő értékelés folyamata .....	13
4. Hogyan lehet érvényesíteni a hozzáférhetőséget egyes célcsoportok esetében? .....	16
5. Az értékelési szempontrendszer alkalmazása .....	25
5.1. A szempontrendszer alkalmazásához kapcsolódó ajánlások .....	26
5.2. Hozzáférhetőségi tájékoztatás .....	34
5.3. A hozzáférhetőség határon átnyúló érvényesítése .....	35
Melléklet: Értékelési szempontrendszer.....	36
6. Vodič za hrvatski jezik.....	43
6.1. Svrha i primjena sustava procjene pristupačnosti .....	44
6.2. Prekogranično provođenje pristupačnosti.....	47
6.3. Prilog: Sustav kriterija ocjenjivanja .....	48

1. Miért érdemes foglalkozni a hozzáférhető turizmussal?

Az Egészségügyi Világszervezet (TAD, 2019) adatai szerint körülbelül 1 milliárd fogyatékossgal élő személy él fizikai, szellemi vagy érzékszervi fogyatékossgal. Szoros kapcsolat van az öregedés és a fogyatékossgal között, mivel az idős embereknek gyakran nehézségeik vannak a napi tevékenységek elvégzésében, ami jelentősen növeli a fogyatékossgal élő személyek számát.

A fogyatékkal élők tehát jelentős keresletet kelthetnek az idegenforgalmi szolgáltatások iránt, ha az úti célok és a szolgáltatók képesek a fogyatékossgal élő személyek számára elérhető szolgáltatásokat és élményeket kínálni.

Az Európai Bizottság által 2014-ben megrendelt tanulmány szerint 2011-ben 138,6 millió különböző fokú korlátozással élő személy volt, akik megközelítőleg 783 millió utazást tettek meg az EU-ban, és 356 milliárd euró hozzáadott értéket hoztak létre, így 8,7 millió embernek biztosítottak munkahelyet. Az előrejelzések szerint 2020-ig ez az igény 10% -kal, évi 862 millió utazásra nő azonos akadálymentességi feltételek mentén, azonban a turisztikai látványosságok és létesítmények hozzáférhetőségének javulásával évente akár 1231 millió utazás valósulhat meg. Azt is felvetették, hogy a hozzáférhető szolgáltatások iránti kereslet az utazások számát tekintve a teljes utazási piac 37% -a lehet, míg jelenleg az idegenforgalmi szolgáltatások csupán 9,2% -a felel meg az akadálymentességi követelményeknek, ami azt jelenti, hogy jelentős, 27,8 százalékpontnyi kihasználatlan piaci rés van hozzáférhető szolgáltatások nyújtásában.

Magyarországon a 2016-os mikrocenzus adatai alapján 408.021 fő jelezte, hogy valamilyen jellegű fogyatékossgal él, vagyis a társadalom 4,3 százaléka. A 2011-es népszámlálás adataihoz képest – amikor ugyanezt a választ 490.578 személy jelölte meg – jelentős csökkenés tapasztalható, ami feltehetően a szabályozási környezet változására vezethető vissza. Mindkét időpontban a csoport közel felét a mozgássérültek tették ki, 50.000 főt meghaladó volt 2016-ban a gyengénlátók, az értelmi fogyatékosok és a nagyothallók csoportjai. A leggyakoribb típusokba tartoznak ezen kívül a súlyos bélszervi fogyatékossgal élők és a mentális sérültek.

2016-ban a mikrocenzus során megkérdezett, fogyatékossgal élő személyek fele érezte úgy, hogy súlyosan korlátozott mindennapi tevékenységei ellátásában, közel harminc százalék (28,9%) a korlátozottság mértékét mérsékeltnak ítélte, 21 százalék pedig nem érzett korlátokat.

Összetettebb eredményeket tapasztalunk, ha figyelembe vesszük a szubjektív korlátozottsággal élők társadalmon belüli teljes arányait. *„A fogyatékos személyek mintegy 408 ezres számához képest 590 ezer fő vallotta azt, hogy súlyosan illetve 898 ezer, hogy mérsékelten korlátozza az egészségi állapota a mindennapi tevékenységében. Az ezt vallók a fogyatékos lakosság létszámának több mint háromszorosát és a népesség több mint 15%-át teszik ki.”* (A fogyatékos és az egészségi ok miatt korlátozott népesség jellemzői)

Mindez azt jelenti, hogy a jog és az egészségügyi ellátórendszer által fogyatékosként definiált társadalmi csoport nem azonos a korlátozottsággal élők csoportjával. Egyrészt a korlátozottsággal élők köre jóval tágabb, másrészt a fogyatékosokkal élők ötéves napi tevékenységei elvégzésében nem érzi magát korlátozottnak.

A fentiek miatt turisztikai szolgáltatásokra potenciálisan nyitott célközönség mérlegelése esetén a társadalom jóval tágabb körét érdemes/lehet megcélozni olyan üzenetekkel, amely hangsúlyozza az akadályoktól mentes hozzáférést.

### **Fogyatékosokkal élők rekreációs szokásai**

A fogyatékosokkal élők turisztikai és rekreációs szokásaival vagy a hozzáférés jellemzőivel kevés szakirodalom foglalkozik. Empirikus adatokkal leginkább azoknak a szervezeteknek a jóvoltából rendelkezünk, amelyek – a turizmusban is – az egyenlő hozzáférés biztosításán fáradoznak. Ilyenként említhető a Motiváció Alapítvány, amelynek több projektje is ezzel a területtel foglalkozott 2009 és 2010 között. 1000 fős, fogyatékosági típusokra reprezentatív minta valamint fókuszcsoportos beszélgetések segítségével mérték fel a fogyatékos emberek elvárásait, szükségleteit és lehetőségeit a turizmussal kapcsolatban.<sup>1</sup>

A három leggyakoribb fogyatékosági csoportban (mozgáskorlátozottak, látássérültek, hallássérültek) a megkérdezettek legalább kétharmada részt vett valamilyen belföldi utazáson a kutatást megelőző két évben, felük többször is. A belföldi utazásoknál leggyakoribb kirándulási formák az egynaposak, kétharmaduk nem töltött ennél több időt a meglátogatott desztinációban. Mindhárom csoportról elmondható, hogy leggyakrabban a család, vagy barátok befolyásolják az úticél és a program kiválasztását és legtöbben családdal barátokkal is utaznak. Gyakran említették a válaszadók, hogy utaztak már együtt más fogyatékos személyekkel, de ez nem szerepelt egyik csoport preferenciái között sem. A fogyatékoság típusától függően eltérő közlekedési eszköz jellemző, a látássérültek legtöbben a tömegközlekedést vették igénybe, a mozgássérülteknél jellemző volt még a saját gépkocsi használata. A mozgássérültek és a hallássérültek körében a Balaton volt a legnépszerűbb desztináció, a látássérültek a fővárost és a Közép-Dunavidéket részesítették előnyben.

A gyakoribb utazást leginkább anyagi okok hátráltatták a megkérdezettek fele esetében, ez a válaszadók többségénél megelőzte a fogyatékoságot, mint visszatartó tényezőt. A fogyatékoság típusától függően más-más nehézségeket neveztek meg a válaszadók. Közös pont volt a szolgáltatók információhiánya, illetve az akadálymentesítéssel kapcsolatos fogalmak ismeretének hiánya. A mozgássérültek háromnegyedének akadt problémája a szállás akadálymentességével, kétharmaduknak a közlekedési eszközökkel, a látássérültek hasonlóan magas arányban szembesültek valamilyen akadállyal ezeknél

---

<sup>1</sup> Fogyatékos emberek turisztikai szokásai és igényei vezetői összefoglaló:  
<https://www.motivacio.hu/Letoltheto-kiadvanyok/128/>

a szolgáltatásoknál. A hallássérültek fele számára a helyiekkel való kommunikáció jelentett kihívást.

Fontosnak tekintették az elemzők olyan adatbázis létrehozását, amely az akadálymentesség szempontjait figyelembe véve, minden információt tartalmaz az egyes szolgáltatókra nézve. A szakértők szerint ugyancsak fontos lenne a turisztikai ágazatban a szolgáltatók szakmai fejlesztése, ismereteinek bővítése és érzékenyítése. Végül, de nem utolsó sorban a helyszínek akadálymentesítését nevezték meg a kutatók.

2. Mi a hozzáférhető Baranya minősítés célja és hogyan lehet résztvenni benne?

A Hozzáférhető Baranya minősítés célja a hozzáférhető turizmus ösztönzése Baranya és a horvátországi Eszék-Baranya megyékben, kihasználva a közös promócióból adódó szinergiákat. Ennek érdekében:

- Kialakítottunk egy hozzáférhetőségi értékelési szempontrendszert, amely mind attrakciók, mind szálláshelyek számára lehetőség nyújt szolgáltatásaik önértékelésére, valamint későbbi, független minősítésére
- Az önértékelés és a minősítés alapján a szolgáltatók egy nemzetközi, a két megyére kiterjedő, a teljes turisztikai kínálatot lefedő adatbázisba kerülnek be. Az itt a hozzáférhetőség szintjéről nyújtott pontos és részletes információk elősegítik azt, hogy további, valamilyen korlátozó állapottal élő utazók érkezenek a térségbe és az adott szolgáltatóhoz. Az értékelés nem szükségszerűen jelenti a komplex akadálymentesítés elérését, a csak valamely csoportra, korlátozó állapotra, szempontokra kiterjedő akadálymentesítés is fontos és értékes információ az utazók számára!
- A szempontrendszerhez kapcsolódnak gyakorlati javaslatok, amelyek jelen útmutatóban és a kapcsolódó képzési anyagokba elérhetők.

Ez a dokumentum bemutatja az értékelés fő kategóriáit, az értékelés módszerét és az egyes helyszínek esetében alkalmazandó értékelési kritériumok részletes felsorolását.

A részletes értékelési kritériumok fő kategóriákba vannak csoportosítva és az egyes szolgáltatók az egyes kategóriákban megszerezhető összes pontszám arányának (%) (pl. hozzáférés a létesítményhez) megfelelő minősítési szintre tehetnek szert.

A részletes értékelés mellett meg kell adni a kulcs kritériumoknak való megfelelést is, amely kiemelten szerepel az adatbázisban is.

Az adatbázis nyilvános felületén (honlapján) a fő kategóriákat és a legfontosabb kritériumokat teszik közzé, az önértékelésben és a minősítés során azonban a részletes értékelést is elvégzik.

Fontos megjegyezni, hogy nem minden kritérium alkalmazható minden helyszínre, mivel például a történelmi emlékhelyek, a természeti látnivalók vagy a közterek adott esetben természetüknél fogva számos funkcióval nem rendelkeznek (például recepciós pult), valamint lényeges, hogy amint ezt említettük, nem minden szolgáltatótól elvárt, hogy minden szempontnak megfeleljen és minden célcsoport számára komplex akadálymentesítést biztosítson.

Ennek megfelelően a látogatók által bejárt út és a célcsoportok szerint lebontott javaslatok sem azzal a szándékkal készültek, hogy ezeket a minősítés érdekében kötelezően teljesíteni kell, hanem javaslatokként, ötletekként szolgálnak az érdeklődő szolgáltatók számára ahhoz, hogy milyen módon lehet teljesíteni a szempontrendszerben foglalt követelményeket.



A szempontrendszerben szereplő kritériumok a legjobb nemzetközi gyakorlaton alapulnak és az alábbi fő kategóriák és alkategóriák szerint lettek csoportosítva:

- Információ és hozzáférés
  - Információnyújtás
  - A látogatás előtti információk
  - Helyszíni információk
  - Tájékozódás
  - Feliratok, táblák
  - Közlekedési útvonalak (mozgás)
- A létesítmény átfogó értékelése
  - áthidaló szintkülönbségek
  - Pihenőhelyek
  - Fogadótér és ruhatár (fizikai tulajdonságok)
  - Bejárat és megközelítés
  - Épületen belüli mozgás
  - Világítás
- Szolgáltatások
  - Recepció
  - Mosdó és higiénia
  - Étkezés és egyéb szolgáltatások
  - Vészkijárat és vészhelyzet
  - Kísérő kutyák
  - Szolgáltatás-integráció

Az értékelési szempontrendszer alapvető logikája a látogató által a szálláskereséstől a távozásig bejárt utat képezi le az alábbiak szerint:

#### *A látogatást megelőző információk*

A látogatást megelőző információk tekintetében figyelembe kell venni a fogyatékossgal élő személyek különböző igényeit. Ez az információ elengedhetetlen annak biztosításához, hogy a fogyatékossgal élők megalapozott döntést és döntést hozzanak újukról, és felkészülhessenek az esetleges akadályokra, amelyekkel találkozhatnak. A webhelyen elérhető információkat akadálymentesen elérhető formátumban kell elérhetővé tenni, hogy a fogyatékossgal élő emberek megtervezhessék utazásukat.

#### *Megközelítés*

Alapvető fontosságú, hogy a létesítmény hozzáférhető legyen a fogyatékossgal élők számára, és hogy a tényleges fizikai helyszín is elérhető legyen a közlekedési eszközöből való kilépés helyétől a helyszín tényleges bejáratáig. A parkoló vagy a jármű megállójának akadálymentesítése elengedhetetlen. A létesítmény fő nyilvános belépési pontjának akadálymentesnek kell lennie, ahol ez megvalósítható.

#### *Tájékozódás*

A látogató irányító rendszer leírja azon információkat, amelyek segítenek az embereknek a helyszínen történő tájékozódásban. Lehetőség szerint lehetővé kell tenni a megfelelő tájékozódást mind a három fő fogyatékosági kategória számára.

### *Külső környezet*

A legtöbb turisztikai attrakcióban vagy szálláshelyen a létesítmény külső környezete maga a látnivaló, vagy a látogatói élmény részének tekinthető. Ezért fontos, hogy a fogyatékkal élők is megtapasztalhassák ezeket, legyen szó utakról, pihenőhelyekről, vagy kilátópontokról.

### *Belső közlekedés*

Az épületen belüli könnyű, biztonságos és akadálymentes mozgás az élmény és hozzáférhetőség középpontjában áll. Ez magában foglalja a létesítményben történő vízszintes és függőleges közeledést, a megfelelő tér rendelkezésre állását (pl. kerekesszékekkel való megforduláshoz), a szintkülönbségek áthidalását, a világítást, az akusztikát, a belső utak méreteit stb., összhangban azzal, ahogy az átlagos látogatók is használják a teret.

### *A helyszínen elérhető információk*

A magáról a látnivalóról elérhető egyértelmű információ nélkülözhetetlen a megfelelő élmény biztosításához. Ennek érdekében fontos, hogy ezek az információk több formátumban is elérhetők legyenek, ideértve audio- és multimédiás információs paneleket, tapintható elemeket és felületeket, adott esetben valóság-hű fizikai vagy virtuális modelleket vagy túrákat, a tényleges attrakció megtapasztalásának alternatívájaként.

### *Programok és rendezvények*

A látogatói élményt edukációs programok, túrák és események gazdagítják, és jó gyakorlat, ha ezek alternatív formátumban is elérhetőek a fogyatékosággal élő látogatók számára, például virtuális, vagy tapintható formában vagy jelnyelven.

### *Létesítmény szolgáltatások*

A létesítmények magukban foglalják a kiszolgáló tereket, mint a WC, kávézó, ruhatár, vendéglátó-helyiségek vagy oktatási központok, ahol a látogatók megpihenhetnek és feltöltődnek, így ezeket is hozzáférhetővé kell tenni.

### *Vészhelyzet*

A vészkijárat kialakításának biztosítania kell, hogy a fogyatékosággal élők számára is biztosított legyen a biztonságos menekülési útvonal, figyelembe véve a különböző fogyatékoságokat, beleértve például a jól megvilágított, tapintható felületekkel ellátott menekülési táblákat vagy az akadályok eltávolítását.

Az értékelési kritériumok a fentiek figyelembevételével a következő szempontok mentén lettek kidolgozva:

- Lefedik az un. látogatói utat, amely leírja a látogató lehetséges útját a létesítmény megközelítésétől a létesítményen belüli közlekedésig, ideértve a látogatás előtti tájékoztatást is.
- További kritériumokat tartalmaz a szálláshelyekkel kapcsolatosan, különös tekintettel a vendégszobákra.
- Tartalmaz a személyzet tudatosságával és képzésével kapcsolatos kritériumokat is, amelyek biztosítják a fogyatékossgal élő személyek megfelelő támogatását.
- A kritériumok megkülönböztetik a kulcsfontosságú, az alapvető és a további kritériumokat. A kulcsfontosságú kritériumok olyan alapvető kritériumok, amelyek a potenciális látogatók tájékoztatása szempontjából alapvetőek, míg az alapvető kritériumok olyan kritériumok, amelyeket teljesíteni kell az alap tanúsítási szint elérése érdekében akár értékelési szempontrendszer összességét, vagy annak egy részét tekintve.

### **Teljesítményszintek**

A szolgáltatók, ill. létesítmények értékelése során a részletes értékelési szempontrendszer mentén hárompontos skálát alkalmaznak, ahol az egyes értékek a következőket jelentik:

1: A szempont egyáltalán nem teljesül (piros a felmérés értékelő lapján, 0-33% -os teljesítmény).

2: A szempont elemei részben teljesülnek (sárga a kérdőíven, 34-66% teljesítmény).

3: Az elérhetőség teljes mértékben vagy nagymértékben megvalósul (zöld az értékelő lapon, 67–100% teljesítmény).

Az egyes kritériumokra adott pontok összege alapján alakul ki a kategóriák szerinti teljesítmény szintje és az összesített értékelési pontszám. A minősítés ennek megfelelően három szinten érhető el:

arany (az adatbázisban öt csillaggal jelölve): a szolgáltatás minden szempontból (80% felett) példaértékű, kiemelkedő szolgáltatást nyújt, és megfelel az összes alapvető kritériumnak

ezüst (négy csillag): a létesítmény megbízható, magas szolgáltatási szintet biztosít, de további fejlődésre van szükség bizonyos kategóriák vagy bizonyos célcsoportok esetében (60% felett), és megfelel minden alapvető kritériumnak

bronz (háromcsillagos): a létesítmény stabil, átlagos szolgáltatást biztosít, minden alapvető kritériumot teljesít, de több szempont és kategória esetében hiányosságai vannak (50% felett)

kék: a létesítmény csak bizonyos szempontoknak felel meg, de nem minden alapvető kritériumnak

A funkcionális területek (információ, bejárat, mozgás stb.) értékelése mellett a rendszer lehetővé teszi a teljesítmény értékelését is fogyatékossgal szerinti kategóriákban is. E tekintetben azok a szolgáltatók, amelyek egy kategóriában eleget tesznek az alapvető

kritériumoknak, megkapják az összesített minősítés mellett az adott kategóriában nyújtott akadálymentes szolgáltatást jelző jelzést is.

### 3. Az akadálymentes szolgáltatások kialakításának és a minősítés érdekében történő értékelés folyamata

A hozzáférhető turisztikai szolgáltatások fejlesztése kapcsán meg kell különböztetnünk két fázist:

- 1) A hozzáférhető szolgáltatás, létesítmény kialakítása, valamint
- 2) A szolgáltatás, létesítmény önértékelésen és független értékelésen alapuló minősítése

A hozzáférhető, akadálymentes szolgáltatás kialakításához segítséget nyújt a jelen útmutatóban szereplő, célcsoportokra és ügyfélútra lebontott szempontrendszer, valamint az ezekre alapuló értékelési szempontrendszer, amelyet első lépésben önértékelési listaként is lehet alkalmazni.

A komplex akadálymentesség elérése hosszabb folyamat lehet és nem is minden attrakció és szálláshely esetén tűzhető ki célul.

Arra szeretnénk azonban felhívni a figyelmet, hogy a jelen útmutatóban leírt szempontok, ill. a hivatkozott segédanyagok és az értékelési szempontrendszer áttekintése alapján minden szolgáltató azonosítani tud számos olyan pontot, ahol viszonylag minimális befektetéssel előrelépést tud elérni, vagy ahol a későbbiekben kicsit nagyobb befektetéssel javulást tud elérni.

Bármilyen szintű akadálymentesítés segítség a valamilyen korláttal, képességcsökkenéssel élő látogatóknak! Ehhez az szükséges, hogy az akadálymentesség helyzetét felmérjük és erről pontos tájékoztatást adjunk, amelynek egyik csatornája a projekt keretében is fejlesztett nemzetközi turisztikai adatbázis. A korlátozással élő látogatók számára az elsődleges szempont az, hogy pontos, megbízható információkkal rendelkezzenek. Ebben az esetben már az önértékelés és a megbízható információszolgáltatás is újabb vendégek számára teszi elérhetővé az utazás élményét és ez a szolgáltató számára is újabb vendéget jelent. Lehetséges, hogy egy szolgáltató nem tud mozgássérültek számára alkalmas szobát kialakítani, de például fel tud készülni allergiában szenvedők ellátására vagy kisebb mozgásszervi képességcsökkenéssel rendelkező látogatók fogadására.

Az értékelés és a tanúsítás folyamata és szervezeti kerete Miller és munkatársai (2007) által javasolt általános keretrendszeren alapul, maga a folyamat pedig nemzetközi gyakorlatot, az ENAT vagy a Visit England által meghatározott utat követi az alábbiak szerint:

1. A szolgáltató regisztrál az online adatbázisba, letölti a kérdőívet és az akadálymentességi nyilatkozatot.
2. A pályázók önértékelési kérdőívet töltenek ki a Mellékletben található kérdőív alapján. Ellenőrzik, hogy megfelelnek-e az alapvető szempontoknak vagy csak részben, esetéeg csak egy kategória kritériumainak felelnek meg.
3. Kitölteneek egy úgynevezett hozzáférhetőségi tájékoztatót, amely a kérdőívvel összhangban leírja mind a létesítmény szolgáltatásait, mind az akadálymentesség szintjét és jellemzőit.

4. A szolgáltató feltölti a tájékoztatót az online adatbázisba és azt közzéteszi.
5. A szolgáltató önértékelést elvégzett szolgáltatóként jelenik meg az adatbázisban.
6. A szolgáltató részleges vagy teljes tanúsítást igényelhet minden év végéig, az online adatbázisban található űrlap kitöltésével és benyújtásával.
7. A minősítő testület működtető szervezete megvizsgálja a kérelmeket, és ha azok teljesek, kijelöl egy értékelőt, hogy látogassa meg a szolgáltatót, és értékelje a helyszínt, valamint segítse a szolgáltatót egy akadálymentességi terv kidolgozásában, amely leírja az akadálymentesség biztosítása érdekében hozott alapvető belső szabályokat és a fejlesztési területeket.
8. Az értékelő értékelést készít a testület által meghatározott időpontig, és elküldi értékelését a minősítő testületnek.
9. A minősítő testület évente egyszer ülésezik, megvitatja a kérelmeket, és az értékelő javaslata alapján dönt a minősítés szintjéről. A minősítő testület egyszer kérheti a kérelemben szereplő adatok hiánypótlását.
10. A működtető szervezet elkészíti a minősítő címkéket és átadja azokat a kérelmezőknek, valamint éves rendezvényt szervez, ahol a címkéket személyesen díjazzák.
11. A működtető szervezet értesítést kap az adatbázisból, amikor a tanúsítás lejár, és felveszi a kapcsolatot a kérelmezővel, hogy meg kívánja-e újítani.
12. Az üzemeltető szervezet követi az adatbázisban található panaszládát, ha a minősítő címkével kapcsolatos panasz vagy kötelezettségszegés történt.

A minősítő testület a projekt két kedvezményezettjének képviselőiből, a horvátországi fogyasztókkal élők ombudsmanja eszéki irodájának képviselőjéből, valamint 2 további magyarországi képviselőből és egy célcsoport horvátországi baranya-megyei képviselőiből áll.

4. Hogyan lehet érvényesíteni a hozzáférhetőséget  
egyes célcsoportok esetében?



## **Motoros képességek csökkenésével élő, mozgásukban korlátozott látogatók**

A motoros képességcsökkenés (mozgáskorlátozottság) a fizikai képességek részleges vagy teljes elvesztése, amely magában foglalja a járást, az egyensúlyérzékelést, a tárgyak megtartásának és mozgatásának képességét, a húzást, a tolást, az emelést és a tárgyak elérését. A napi, így a turisztikai szolgáltatások során is előforduló rutin tevékenységek szükségessé teszik több ilyen készség használatát. A mozgáskorlátozottság lehet akár veleszületett, betegség vagy baleset kapcsán szerzett vagy az öregségi folyamat során kialakuló. A mozgássérült látogatók akadálymentes hozzáféréséhez a következőkre lehet szükség:

- egyértelmű előzetes tájékoztatás a lehetséges akadályokról több kommunikációs csatornán (közösségi oldalak, internet);
- az akadálymentesített létesítményekhez való eljutásnak közvetlennek és magának is akadálymentesnek kell lennie;
- akadálymentes parkolás;
- akadálymentes belső épített környezet, valamint az akadálymentes mozgást segítő speciális berendezések vagy berendezések.

A gyalogos közlekedéssel kapcsolatos nehézségek eltérő fokúak lehetnek, mivel különböző károsodásokból vagy okból eredhetnek, így van, akinek korlátozott a mozgása, de képes önállóan haladni, van, akinek a szintek közötti, a nem vízszintes talajon vagy a lépcsőn történő közlekedés okoz nehézséget, míg mások egyáltalán nem képesek önállóan gyalogosan mozogni. Az egyensúlyérzék, az állóképesség és a koordináció romlása jellemző az idősebb esetekben, de ide tartoznak a gyermekek is. Ez abban nyilvánul meg, hogy az illető nem tud hosszabb ideig önállóan járni vagy állni, gyorsan elfárad, lassan mozog, nagyobb valószínűséggel megcsúszik, elesik és megsérül. Javaslatok a mozgáskorlátozottak közlekedésének megkönnyítésére:

- Biztosítsanak helyben elérhető, kölcsönvehető segédeszközöket, például mechanikus vagy elektromos kerekesszéket, mankót, járókát / sétabotot.
- A mozgáskorlátozottak egyszerre csak rövid távolságokat tudnak megtenni, ezért hosszabb (akár épületen belüli) közlekedő útvonalak mentén szükségük lehet olyan pihenőkre, ahol megállhatnak pihenni vagy, hogy nyerjenek egy kis erőt.
- Tekintettel arra, hogy a mozgáskorlátozottak számára jellemzően akadályt jelentenek a szintbeni különbségek, ezért az épület jellegétől és a forgalomtól függően biztosítani kell a vízszintes, külön rámpa nélküli közlekedést, vagy amennyiben ez nem lehetséges, úgy állandó vagy mobil rámpákat vagy emelő szerkezetet kell biztosítani.
- A lépcsőkön nagyobb forgalom esetén mindkét oldalon szükséges lehet rámpa és korlát, ill. középen elhelyezett korlát.
- Nem csak a szintbeni különbségek fontosak, hanem az egyenetlen felületek vagy a laza járófelületek is akadályt jelentenek, ezért egyenletes és csúszásmentes járófelületet kell kialakítani.

- A kölcsönözhető eszközök mellett gyakran szükség van egy további személyre, aki segít a mozgáskorlátozott személynek a közlekedésben, ezért a személyzetből is kell, hogy legyen erre kiképzett és elérhető személy.

A mozgáskorlátozottsággal kapcsolatos nehézségek nem csak a közlekedést akadályozzák, a karok, a kezek vagy az ujjak mozgatásával kapcsolatos problémákat is magukban foglalják és un. manipulációs (finommozgások, markolás, fogás stb.) problémákat is okoznak. A problémák sokrétűek lehetnek, ide tartozhat egy ideiglenes törés, egy krónikus ízületi gyulladás vagy tartósabb fogyatékoság is. A tárgyak, eszközök (ez lehet például egy gomb, kilincs, csap stb.) elérésének képessége függ a személy magasságától, a felső végtagok használatának képességétől és az egyensúlytól, valamint az adott személy erő kifejtési képességétől és finommotorikus képességeitől. Ezen problémák azt eredményezik, hogy a mozgáskorlátozott személy nem vagy nem biztonságosan képes az átlagos látogató számára könnyen elérhető tárgyak, eszközök megfogására, kezelésére, egyáltalán elérésére. Ez egyrészt használati problémát okoz, másrészt balesetveszélyt is hordoz, ezért a környezetet úgy kell kialakítani, hogy a használati tárgyak, eszközök könnyen elérhető legyenek, biztonságosan és többféle módon meg lehessen őket fogni és könnyű, egyszerű kezelhetőséggel rendelkezzenek, amely a lehető legkisebb erő kifejtést igényli. Az eszközöket akkor éri el könnyen, kényelmesen egy személy, ha ez nem teszi szükségessé a nyújtózkodást vagy a derék hajlítását. Ezért különösen a jelző berendezéseket (pl. bejárat nyitó / kommunikációs panel) telefonokat, íróasztalokat és pultokat, elektromos és egyéb szervizvezérlőket, csapokat, kilincseket, bútorokat stb. könnyen elérhető helyen kell elhelyezni. A kerekesszéket használók számára a könnyen elérhető távolság az ülés helyzettől függően változhat. Ahol például az adott tárgy, eszköze íróasztalon vagy pulton van, ennek elérését korlátozza a kerekesszék kartámaszának kialakítása. Ilyen esetben az asztalokat vagy pultokat úgy kell kialakítani, hogy egyrészt a felület (pl. asztallap) megfelelő magasságban legyen, másrészt a kerekesszéket használó látogató lábai a felület alatt helyezkedhessenek el. Érdemes arra is gondolni, hogy nem kizárólag a kerekesszékek közlekedők számára kell a különböző eszközök könnyű elérését biztosítani, hanem a már említett más mozgásszervi betegséggel élők részére, ill. az átlagostól eltérő magasságú személyek részére is! Nagyobb testalkatú személyek számára szintén nehézséget jelenthet az ülés vagy a zárt térben való mozgás, adott esetben nehezen tudnak szintek között haladni, ami különösen vészhelyzet esetén okozhat problémát.

### **Érzékszervi korlátozottsággal élő látogatók**

Egy vagy több érzékszerv - látás, hallás, tapintás, ízlelés és szaglás – károsodása csökkenti az adott látogató képességét, hogy megfelelően legyen képes érzékelni és megérteni különböző helyzeteket és cselekedni ezekben.

Jellemzően, ha az egyik érzékszerv sérült, az egyén bizonyos mértékig megtanulja a fogyatékoság „kompenzálását” a fennmaradó érzékszervek használatának fejlesztésével, amely segítik őt a kommunikációban, a tájékozódásban és a napi tevékenységek önálló elvégzésében és a tájékozódásban.

Különösen azoknál a személyeknél azonban, akiknek az életük későbbi szakaszában sérül egyik érzékszervük, ez a kompenzáció nem fejlődik ki és a sérülés jelentősen korlátozhatja őket mindennapi életvitelükben.

Az érzékszervi fogyatékosággal élő emberek életvitelét speciális segítő technológiák támogatják, amelyek segítik őket a másokkal való kommunikációban, vizuális vagy hang üzenetek értelmezésében, a tájékozódásban és a mozgásban.

#### Látássérültek

A látási problémák a teljes hiányától a látáscsökkenés különböző fokáig és típusáig változhatnak. A látássérültek más érzékszervekre is támaszkodhatnak (például érintés, hallás és szaglás) környezetük jobb érzékelése érdekében.

A látássérültek számára akadályt jelenthet a gyalogos közlekedés, a szintbeni változások, a durva és egyenetlen talaj és az akadályok kikerülése. A látássérült emberek többféle veszélynek vannak kitéve, ideértve a közlekedési útvonalakon való elesést vagy azokról való leesést, a lépcsőkön való megbotlást és az azokról való leesését, a jelöletlen tárgyakba való ütközést vagy a forró vagy éles tárgyakkal, felületekkel való véletlen érintkezést

és az ebből adódó sebesüléseket. Amennyiben a látássérülés együtt jár egyensúlyi problémával, úgy az egyén fokozott kockázatnak van kitéve

.

A látássérült látogatók (nemcsak vakok) egyrészt fehérbot segítségével észlelhetik az útvonalon található akadályokat, másrészt vannak, akik vezető kutyát (szolgálati állatot) használnak, hogy segítse őket a tájékozódásban és figyelmeztesse őket a veszélyekre. A vakvezetők kutyák behozatalának lehetősége, a számukra rendelkezésre álló eszközök, ellátás (pl. szükség esetén állatorvos elérése, biztosítása) a látássérült emberek számára rendkívül fontos szolgáltatás és látogatást megelőző információ!

A látássérültek fogadásával kapcsolatos lehetőségek:

- A látássérültek számára fontos a környezet minél könnyebb érzékelése, ezért a letisztult, kontrasztos, minél kevésbé komplex egy felület és általában az őket körülvevő környezet, annál jobban tudnak tájékozódni.
- A figyelmeztető hangok, a járófelület anyagának megváltozása, valamint akár az illatok segítik őket a tájékozódásban, ezért ezeket célszerű tudatosan alkalmazni és kommunikálni a részükre.
- A Braille-írás vagy a felületből kiemelkedő szövegek is hasznosak, főként a nagyfokú látáskárosodással élők számára.
- A látássérült embereknek több verbális információra és részletesebb, pontosabb leírásra lehet szükségük, és nem szabad elfelejteni, hogy a testbeszédet nem tudják értelmezni, ezért erre ügyelni kell a kommunikáció során!
- A látássérült emberek személyes kommunikáció kezdete előtt nem feltétlenül érzékelik, hogy valaki beszélgetést szeretne kezdeményezni, ill. kivel beszélnek,

ezért fontos, hogy a szolgáltató munkatársa a kommunikáció megkezdése előtt mutassa be magát, vagy próbálja felhívni az illető figyelmét. Ellenkező esetben a látogató meglehetősen megzavarodhat, hogy ki beszél hozzá vagy hogy egyáltalán hozzá beszélnek-e. Hasonlóképpen, ha a munkatárs segít az illetőnek egy tevékenység elvégzésében, előtte és közben tudassa vele, hogy mit fog csinálni, ill. ha valaki közben belép vagy elhagyja az adott helyiséget, akkor ezt is kommunikálni kell.

- Egy tárgy helyzetének leírásakor hasznos lehet egy példát, referencia tárgyat használni, például az óramutató helyzetének megfelelően azonosítani a tárgyak helyét.
- Az audióüzenet kulturális örökség bemutatása, tájékozódás, használati utasítások vagy vészhelyzetek esetén nagyon jól használhatók.
- Veszély esetén megfelelő tapintható és / vagy hangos figyelmeztetéseket kell alkalmazni, például forró felület, folyadék, esés veszélye, vészhelyzet esetén.

### **Hallássérült látogatók**

A halláskárosodás egyike azoknak a rejtett károsodásoknak, amelyek első pillantásra láthatatlanok. Jelenthet részleges vagy teljes halláskárosodást, így az érzékelhető hangerő, hangmagasság és intenzitás személyenként változó.

A hallássérült látogatók hozzáférését különösen a kommunikáció és az információkhoz való hozzáférés terén kell elősegíteni.

Azok a személyek, akik jelentős fokú hallássérüléssel születtek, többnyire jelzéssel kommunikálnak. A siketek közösség által használt jelnyelvek országonként eltérőek, ezért fontos tudni, hogy a siket látogatók melyik jelnyelvet használják tolmácsolási célokra. Akik hallássérültekként születnek, az írott nyelv alkalmazása kapcsán is nehézségekbe ütközhetnek.

A halláskárosodással rendelkező emberek többsége későbbi életében szerez halláskárosodást, ezért nem valószínű, hogy jártasak a jelnyelvben, hanem leginkább írásos formában tudnak jól kommunikálni és megérteni üzeneteket. Gyakran megtartják beszédképességüket, így viszonylag jól képesek kommunikálni másokkal. A hallássérültek fogadásával kapcsolatos szempontok:

- Előfordulhat, hogy a hangosbemondó rendszereken megtett bejelentéseket, figyelmeztetéseket nem hallják és nem értik megfelelően, ezért fontos az írott kommunikáció (pl. képernyőkön).
- A verbális kommunikáció különösen nehéz számukra zajos környezetben, így a helyiségek akusztikai tulajdonságai befolyásolják a hallássérültek megértési képességét.
- Az üzenetek, feliratok olvasása kritikus számukra, ezért fontos ezek megfelelő megvilágítása.
- Indukciós hurok alkalmazása elősegíti a hangok felerősítését, ezáltal segíti a verbális kommunikációt a személyzet és a hallássérült vendégek között.

- Mivel egyes esetekben, például nyelvi nehézségek miatt, akadályokba ütközhet az írott kommunikáció, ezért a megértést lényeges piktogramokkal és rajzokkal segíteni.
- A csak hangriasztásokon alapuló vészjelzéseket a siketek vagy hallássérültek nem vagy nem időben fogják észlelni (különösen éjszaka), ezért fontos, hogy a különböző vészjelző berendezések fényjelzéseket is képesek legyenek kiadni.

### **A taktilis (tapintási) érzékelés zavarai**

A károsodott vagy csökkent tapintás érzékeléssel élő emberek közé tartoznak azok, akiknek idegkárosodása, bénulása vagy végtaghiánya lehet. Problémáik lehetnek bármilyen tárgy, felület érzékelésével és így használatával. Az érzékelési problémák jelenthetik azt, hogy az adott személy valamely bőrfelületén, testrészén nem érzékel semmit, vagy éppen tévesen érzékel jelenségeket. Az érzékelés hiánya befolyásolhatja például az érintőképernyők vagy más, olyan eszközök használatának képességét, amelyek esetében fontos a tapintás. A szolgáltatóknak elsősorban azt kell elkerülnie, hogy a tapintási érzékelés problémái miatt a nagyon éles, nagyon meleg vagy nagyon hideg tárgyak sérülést okozzanak a látogatóknak, mivel nem megfelelően érzékeli ezeket.

### **Szaglással és ízeleléssel kapcsolatos akadályok**

Azok a látogatók, akiknek sérült a szaglásuk és az ízelelésük, hasonló problémákat tapasztalhatnak az érzéki érzékelésük hiánya miatt. A szaglás / ízezés hiányával járó fő veszélyek abban rejlenek, hogy nem reagálnak megfelelően a mérgező anyagokra, egyéb veszélyes, a levegőben lévő szennyező anyagokra vagy a tűz által okozott füstre. Ennek megelőzése érdekében biztosítani kell, hogy a vendégek több fajta jelzés segítségével értesüljenek az olyan vészhelyzetekről, mint a tűzvész, füst vagy esetleges egyéb vegyi szennyezés.

### **Kognitív problémákkal rendelkező látogatók**

A kognitív nehézségekkel élő látogatók az információkat, utasításokat nem ugyanolyan sebességgel és módon dolgozzák fel, mint a többi ember és ez az információhiány veszélyhelyzetet, a másoktól való leszakadást (pl. egy túrán) vagy egyszerűen csak csökkent látogatói élményt eredményeznek. A kognitív képességcsökkenés egyik formája a memóriavesztés, demencia. A memóriaproblémákkal küzdő látogatók megzavarodhatnak, ha nem egyértelmű információval találkoznak és nem gondoskodnak róluk, nem segítik őket. Ez fokozhatja szorongásukat és így még kevésbé tudnak követni bonyolult információkat vagy hosszú utasításokat. A kognitív zavarokkal küzdők a betegség vagy állapot egy bizonyos fokáig gyakran megpróbálják elrejtetni a tüneteiket, de ez nem jelenti azt, hogy a fenti leírt problémák, kockázatok ne állnának fent. Ennek kapcsán az alábbi szempontok figyelembevétele javasolt: .

- A kognitív problémákkal küzdők segítségre és az üzenetek, kommunikáció egyszerűsítésére szorulhatnak

- Fontos, hogy a személyzet tisztában legyen ezen problémák jellegével, képes legyen felismerni, hogy esetleg kognitív problémával rendelkező vendéggel találkozott és ennek megfelelően támogató módon viszonyuljon hozzájuk abban az esetben is, ha a vendég részéről esetleg a probléma jellegéből adódó agresszióval vagy meg nem értéssel találja szembe magát,
- Érdemes jeleket, szimbólumokat és piktogramokat, valamint nagyon könnyen olvasható és érthető szövegeket, feliratokat használni,
- Különösen az idősebb emberek memóriája korlátozott lehet, és nehézséget okozhat számukra új információk befogadása, ezért célszerű tömör, rövid, viszonylag gyakori üzeneteket közvetíteni.
- A térképeken (pl. épület alaprajza) egyértelműen fel kell tüntetni az adott személy helyzetét
- A közlekedő utak mentén érdemes könnyen érthető jelzéseket, információkat alkalmazni, pl. tapintható, grafikus és hangjelzések

## **Idősek**

Az emberi populáció várható átlagos élettartama egyre nő. Ezzel együtt az aktív életet követően az időskorban egyre többen élnek a bővülő szabadidős és utazási lehetőségekkel, mindeközben azonban különböző képességeik fokozatosan csökkennek.

Az idős utazók számára nagyon fontos, hogy elegendő információt kapjanak: részletes információkat magáról a helyről, a szállításról, a nyújtott szolgáltatásokról és a környékről, beleértve az egészségügyi ellátás elérhetőségéről szóló információkat.

Az idegenvezetők és más vezetők jellemzően jelvényeket, színes ruhákat vagy egyéb jól azonosító kellékeket / jelzéseket használhatnak az együtt utazó csoportok tagjainak összetartása és a csoporttól való elszakadás megelőzése érdekében. Az idősek nagyobb eséllyel szenvednek krónikus betegségben, nagyobb eséllyel romlik hallásuk és a látásuk és fizikai képeségeik. Az idősek támogatása érdekében a következő szempontokat javasolt figyelembe venni:

- Türelmesnek kell lenni és több időt kell szánni a kommunikációra.
- A fontos információkat meg kell ismételni és írott információ esetében aláhúzni.
- 24 órás elérhetőség, ügyelet biztosítása
- A személyzet legyen tisztában az orvosok / gyógyszertárak elérhetőségével, nyitvatartásával,

## **Gyermekek**

A gyermekek észlelése sajátos, ezért a nekik szóló kommunikációt, programokat ehhez szükséges igazítani. A 7 évesnél fiatalabb gyermekek szeretnek játszani, gyakran ismételni ugyanazokat a dolgokat, kíváncsiak, de figyelemtartásuk még rövid. A 11 év alatti gyermekek szeretnek új dolgokat tanulni és újszerű tevékenységeket folytatni, és figyelemtartásuk is jobb. Fontos biztosítani, hogy a környezet biztonságos legyen a

gyermekek számára és igazodjon életkori sajátosságaikhoz. Ennek érdekében a következő szempontok figyelembevétele javasolt:

- A falak, korlátok kialakítása ne ösztönözze gyerekeket arra, hogy felmásszanak rájuk és védje őket az esetleges áteséstől,
- Az ablakok és felső emeleti ajtók esteében olyan biztonságos zárat kell használni, hogy a gyerekek nem férhessenek hozzá.
- Hasznos kialakítani egy gyereksarkot és nagyobb létesítmény esetén a gyerekeket felügyelő animátort is alkalmazni,
- A nyílt, mély vízfelületeket területeit el kell keríteni, a gyermekektől és fel kell hívni arra a látogatók figyelmét, hogy a gyerekeket nem szabad felügyelet nélkül hagyni a víz közelében.

## **Beszédzavar**

A beszédzavar minden formája nehézséget okozhat a másokkal való kommunikáció során, ami félreértéshez és akár ahhoz vezethet, hogy veszély esetén nem képesek értesíteni a személyzetet vagy jól leírni a problémát. Ezt turisztikai létesítményekben egyrészt piktogramokkal, jelekkel, másrészt a személyzet felkészítésével lehet kezelni arra, hogy milyen praktikus eszközökhöz nyúlhatnak ilyen esetben (pl. papír és ceruza).

### Nyelvi nehézségek

A nyelvi nehézségek miatt lehet, hogy egy látogató nem érti a beszéd vagy a szöveg jelentését, és emiatt nem érti meg a figyelmeztetéseket, utasításokat. Fontos megbizonyosodni arról, hogy a látogató valóban megértette a szabályokat, kéréseket, tájékoztatást stb., és amennyiben kétség merül fel érdemes egy fordítóalkalmazást használni vagy veszélyhelyzet esetén hivatalos nyelvi asszisztenciát igénybe venni és erre felkészíteni a személyzetet. A különböző jelzések esetében pedig gondoskodni kell arról, hogy a különböző nyelvi változatok egyaránt jól láthatók legyenek.

## **Allergiák és egyéb érzékenységek**

Az allergia típusa és mértéke egyénenként változó lehet, az enyhe irritációtól a súlyos mérgezésig és akár halált okozó állapotig is terjedhet. Az allergiás reakciók közé tartozik az orr váladékozása és a könnyezés, az állóképesség elvesztése, az eszméletvesztés valamint a légzési problémák, amelyek akut állapotot is okozhatnak. Ezek megfelelő kezelése és elkerülése érdekében a következőket javasolt figyelembe venni:

- A személyzetet ki kell képezni az allergiás reakciókkal kapcsolatos kockázatokra és ezek kezelésére. Az allergiákat proaktívan és tudatosan kell kezelni, azaz egyrészt tudatosítani kell a lehetséges allergéneket, másrészt proaktívan kell fellépni ezek minimalizálása és az allergiás reakciók jelentkezése esetén.
- Lényeges pontos tájékoztatás nyújtása az allergénekről, különösen az ételallergiák vonatkozásában. Meg kell határozni azt is, hogy az allergénnel kapcsolatos kérdésekre ki tud megbízható választ adni, ki ellenőrzi az allergének jelenlétét és

milyen lépéseket kell betartani az élelmiszerek, összetevők közötti érintkezés elkerülése érdekében, valamint hogyan kezeljék az alkalmazottak az allergiás reakciókat.

## **Epilepszia**

Az epilepszia egy neurológiai rendellenesség, amelyet epilepsziás rohamok jellemeznek. A hirtelen eszméletvesztéssel járó rohamok miatt az illető megsérülhet, elájul, eleshet vagy valamilyen tárgyba beütheti magát. A roham többnyire néhány percig tart és spontán abbamarad, azonban amikor az illető magához tér, zavart lehet és dezorientált. Az epilepsziában szenvedőknek rendszeres és elegendő alvásra, pihenésre, elegendő folyadékra van szükségük, kerülniük kell a túlhevülést, a rohamokat kiváltó helyzeteket és helyeket (alváshiány, fáradtság, éghajlatváltozás, stressz, erős és villogó fények stb.). Az epilepsziás rohamok kezelése érdekében fontos, hogy a személyzet tagjai képesek legyenek felismerni epilepsziás tüneteket és biztosítani a szükséges segítséget az ilyen esetben.



## 5. Az értékelési szempontrendszer alkalmazása

## 5.1. A szempontrendszer alkalmazásához kapcsolódó ajánlások

A *Hozzáférhető Baranya* minősítési rendszer a résztvevő turisztikai attrakciókat, szálláshelyeket, szolgáltatókat egy szempontrendszer alapján minősíti. A szempontrendszer (jelen Útmutató melléklete) a látogató által bejárt út mentén értékeli a hozzáférhetőséget.

A látogató vagy vendég által bejárt úton a teljes szolgáltatási folyamatot és élményt értjük, amely az utazási célpont és szállás keresésénél kezdődik, és az utazáson, valamint a célállomáson való tartózkodáson át a látogatás utóéletéig, utógondozásáig tart.

A szempontrendszer tartalmaz kötelező és opcionális elemeket, mind a látogatás szakaszai, mind fogyatékosági csoportok szerint.

Az értékelési szempontrendszert a turisztikai szolgáltató egyrészt önértékelésként tudja alkalmazni, amely alapján elkészíti a Hozzáférhetőségi tájékoztatót, másrészt ez jelenti a független minősítés alapját is.

A szolgáltatások és a létesítmény a szempontrendszer alapján történő (ön) értékelése során számos olyan eset felmerülhet, ahol a szolgáltató nem vagy csak részben teljesíti a szempontot. Érdemes ugyanakkor figyelembe venni, hogy számos esetben minimális erőbefektetéssel is jelentős változást, javulást lehet elérni az önértékelés és a tájékoztató elkészítése és az adatbázisba való feltöltését, valamint a független értékelést megelőzően is.

Az alábbi útmutató a látogatói élmény fő fázisai szerint mutatja be azokat a – sok esetben kis befektetéssel megvalósítható – változtatásokat, lépéseket, amelyeket jellemzően érdemes megfontolni és meglépni a hozzáférhető szolgáltatás hatékony kialakítása érdekében. Ezek a lépések egyúttal azt is szolgálják, hogy a szolgáltató az értékelési szempontrendszerben foglalt szempontokat minél teljesebben meg tudja valósítani.

Az itt bemutatott lehetséges lépéseken túl természetesen számos egyéb lehetőség áll rendelkezésre. Ezek egy részét a jelen projekthez kapcsolódó képzési anyagok mutatják be szemléletesebben, valamint az Útmutató melléklete tartalmazza azokat a hivatalos útmutatókat is, amelyek az attrakciók, szálláshelyek jogszabályban előírt akadálymentesítéséhez kapcsolódnak – ezeket ezért jelen helyen részleteiben nem mutatjuk be.

### *A látogatást megelőző tájékoztatás*

A látogatást megelőző, az adott helyszínre, szállásra vonatkozó tájékoztatás kidolgozása során lényeges, hogy figyelembe vegyünk a fogyatékosággal élő emberek különböző igényeit. Ez rendkívül lényeges abból a szempontból, hogy a fogyatékosággal élő személyek felkészülhessenek az esetleges akadályokra és előre lássák ezeket, mivel így tudnak dönteni arról, hogy elutazzanak az adott helyszínre vagy sem.

Az utazás előtt a látogatók rendelkezésére álló információ megbízhatósága és teljeskörűsége érdekében célszerű a teljes szolgáltatási életút mentén áttekinteni a hozzáférhetőség helyzetét és erről áttekinthető és részletes tájékoztatást nyújtani a szolgáltató honlapján, ill. telefonos vagy egyéb tájékoztatás során. A tájékoztatás hitelességét tovább növeli, ha a hozzáférhetőség javítására és biztosítására vonatkozóan cselekvési terv is készül és ezeket ugyancsak feltöltik a honlapra.

A megelőző tájékoztatással kapcsolatos legfontosabb szempontok a következők:

- Minden potenciális látogató, azaz a különböző akadállyal élő, eltérő célcsoportok egyaránt hozzáférhessenek a helyszíni látogatás előtti információkhoz, a hozzáférhetőségre vonatkozó információk ne csak egy meghatározott célcsoportra korlátozódjanak,
- A látogatás előtti tájékoztatás tartalmazza, hogyan utazhatnak a fogyatékkal élők a helyszínre, ideértve a település, valamint a létesítmény konkrét bejáratának megközelítését,
- A látogatás előtti információknak egyértelművé kell tenniük, amennyiben a helyszín bizonyos részei nem elérhetők az akadállyal élők, vagy valamely akadállyal élő célcsoport számára, örökség vagy természetvédelmi, vagy bármely más okból,
- Tájékoztatni kell az akadállyal élő embereket a helyszíni hozzáférés mértékéről, korlátairól,
- A látogatás előtti tájékoztatást különböző alternatív formátumban (pl. audio, vagy gépi olvasással jól olvasható szöveg) is elérhetővé kell tenni,
- A látogatás előtti tájékoztatásnak ki kell terjedni arra, hogy a segítő kutyák elkísérhetik-e a tulajdonosukat és számukra milyen ellátás áll rendelkezésre,
- A webhelyeknek meg kell felelniük a Web Accessibility Initiative (WAI) Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) [<http://www.w3.org/WAI/>] követelményeinek,

### *Megközelítés és belépés*

A helyszíni, valamint a konkrét bejárat megközelítése kritikus lépés az utazás során. A belépés változhat attól függően, hogy az épület recepciója milyen időszakban van nyitva, ill. a bejárat egyáltalán akadálymentesen megközelíthető-e. A tömegközlekedési eszköz megállója, valamint a parkoló akadálymentessége és az onnan történő akadálymentes megközelítés alapvető fontosságú, ennek hiányába nem beszélhetünk hozzáférhető épületről vagy szolgáltatásról. attrakciók esetében nem feltétlenül a főbejárat az elsődleges belépési pont, mivel örökségvédelmi okokból gyakran más, komfortosabb bejáratot alakítanak ki, ebben az esetben erre a bejáratra vonatkozik az ajánlás. Ennek érdekében többek között az alábbi lépések ajánlottak:

- Legyenek akadálymentes parkolóhelyek (a jogszabályi előírásokkal összhangban), amelyek a lehető legközelebb legyenek az attrakció vagy szállás nyilvános bejáratához;

- Az akadálymentes parkolóhelyek kialakítása tegye lehetővé az akadálytalan oldalirányú kiszállást és mozgást, valamint kerekesszék emelő alkalmazását, és a kerekesszék kivételét és felállítását a jármű csomagteréből,
- A busz parkolóhely ugyancsak a lehető legközelebb legyen az attrakció vagy szállás nyilvános bejáratához;
- A buszparkoló legyen akadálymentes és tegye lehetővé az oldalirányú kiszállást és közlekedést, valamint hidraulikus kerekesszékes emelő vagy mobil rámpa használatát,
- Az akadálymentes parkolóhelyet jelző jelzéseket nem szabad csak a talajszinten elhelyezni, mivel ez problémát okozhat a parkolóhely megtalálásában;
- Álljon rendelkezésre mindenki számára hozzáférhető, egyértelmű jelzés, amely segít megakadályozni az akadálymentes parkolóhelyek jogosulatlan használatát;
- Az akadálymentes parkolókat jól meg kell világítani, és ahol lehetséges, be kell fedni;
- Az akadálymentes parkolótól jól azonosítható, lehetőség szerint lépcsőmentes és akadálymentes útvonalakat kell kialakítani a főbejáratához vagy attrakcióhoz;
- A parkolótól a bejáratig szilárd, sík felületet kell kialakítani, mellőzve a kavics használatát;
- Ahol elkerülhetetlen 1 méternél hosszabb lépcső alkalmazása, ott kör keresztmetszetű markolattal rendelkező kapaszkodókat kell biztosítani;
- Amennyiben a bejárat nem tehető teljesen hozzáférhetővé, fontos, hogy képzett személyzet álljon rendelkezésére a fogyatékossgal élő emberek segítségére,
- A bejáratnál található jegyértékesítő és ellenőrző terek ugyancsak legyenek akadálymentesítettek,

### *Látogatóirányító rendszer*

A látogatóirányító rendszer a helyszínen elérhető azon jelzéseket, információkat jelenti, amelyek a látogatók tájékozódását segítik elő. Ez lehet vizuális, tapintható és audio tájékoztatás, komplex látogatóirányító rendszer vagy csak egyedi, önálló jel. A világos irányító jelzések, táblák elengedhetetlenek a látogatók akadálytalan mozgásának biztosításához. A látogatóirányító rendszerrel kapcsolatos fő szempontok:

- A tájékozódást segítő információk számos alternatív formátumban nyújthatók. Ezek közé tartoznak például a nagyméretű térképek, tapintható feliratok és jelzések és audio tájékoztatók,
- A tájékoztató feliratok esetében nagyméretű, sans serif betűtípust kell alkalmazni, jól kivehető kontrasztban a lehetőleg matt háttérrel;
- A tájékoztató feliratoknak egyszerű nyelvezetet kell alkalmazniuk, nagy- és kisbetűket egyaránt használva, nemzetközileg bevett piktogramokkal vagy szimbólumokkal támogatva;
- A világítást és az akusztikát úgy kell kialakítani, hogy az érzékszervi fogyatékossgal rendelkezők is biztonságosan mozoghassanak a helyszínen;

- A tájékozódást megkönnyítheti, ha a helyszínen nincsenek éles kanyarok és kiálló akadályok,
- A létesítmények, helyiségek és az útvonalak feltüntetése érdekében rendelkezésre kell állnia egy több formátumban elérhető térképnek és az állomásokat (létesítmények, helyiségek, POI) jelző magyarázatnak,
- A személyzetnek rendelkezésre kell állnia a látogatók eligazítására;

### *A létesítmény külső területe*

A turisztikai attrakció és sokszor egy szállás külső területe, a körülötte elterülő táj (pl. park) magában foglalhat sétautakat, pihenőpontokat, különböző aktivitásokra alkalmas területeket, természeti látványosságokat vagy kilátópontokat. A hozzáférhető külső terület létfontosságú ahhoz, hogy a fogyatékossgal élő embereknek lehetőségük legyen teljes körűen megtapasztalni az attrakció vagy a szállás által kínált élményt. Ennek érdekében a legfontosabb szempontok a következők:

- Valamennyi útvonalnak sima felületűnek, vízszintesnek vagy alacsony dőlésszögűnek és ésszerű szélességűnek kell lennie, amely lehetőség szerint biztosítja, hogy két kerekesszék elférjen egymás mellett;
- Az útvonalak mentén lévő pihenőhelyeken álljanak rendelkezésre karfával, kapaszkodóval és háttámlával ellátott padok és székek úgy, hogy ezek ne akadályozzák más látogatók közlekedését,
- A látássérült látogatók számára navigáló korlátot ajánlott biztosítani,
- A külső útvonalak állapotát különösen a főszezonban rendszeresen kell monitorozni és karbantartani mivel akár a kisebb egyenetlenségek, sérülések, akadályok (pl. levelek) is jelentős akadályt és biztonsági kockázatot jelentenek,
- A pihenőhelyek megközelítését szolgáló területeknek kellően szélesnek, síknak és simának kell lenniük, hogy megkönnyítsék a mozgást, a kerekesszékekkel történő megfordulást,
- A durvább vagy kevésbé szilárd terep megközelítése rövid távokon különféle pallókkal, a talaj felett futó fém vagy fa járófelülettel biztosítható;
- A laza, kavicsos útvonalakat kerülni kell, a kavics természeti környezethez illeszkedő anyagból készült alternatívái is elérhetők;
- A sima felületű sétányok esetében a nedvesség miatti csúszásveszély csökkentésére csúszásgátló anyagot (háló, csík, szalag stb) ajánlott alkalmazni,
- A pihenőhelyeken a helyszín jellegének megfelelő fedett pihenőt is célszerű biztosítani hosszabb kültéri útvonal esetén,
- Rendszeres időközönként, távokként tapintható jelzéseket, feliratokat célszerű elhelyezni,

### *Létesítményen belüli közlekedés*

A látogatói élmény középpontjában az attrakción vagy a szálláson belüli egyszerű és biztonságos közlekedés áll. A belső közlekedés vízszintes és függőleges útvonalakon történik. A közlekedés kialakításának fő szempontjai közé tartozik a könnyű tájékozódás

és a manőverezés, a szintváltás, a felület megmunkálásának minősége, a világítás és az akusztika:

- Minden útvonalnak lépcsőmentes alternatívákat is kell kínálnia;
- Ha nem lehet megfelelően elérhetővé tenni egy kulturális vagy természeti örökségi helyszínt, virtuális vagy tapintható reprezentáció vagy túra is biztosítható;
- Ahol az örökségvédelmi és természetvédelmi előírások ezt lehetővé teszik, megfelelő vizuális kontrasztnak kell lennie a háttér és az ezekhez rögzített vagy ezek elé helyezett bármilyen tájékoztató, berendezés vagy szerelvény között,
- A mozgáskorlátozott emberek számára a helyszínen legyen elérhető kölcsönözhető vagy letét fejében igénybe vehető kerekesszék;
- Attrakciók esetében hallássérültek számára indukciós hurokerősítőt kell telepíteni, ha ez nem veszélyezteti az örökségvédelmi szempontokat,
- A recepciós pultokat úgy kell kialakítani, hogy magasságuk és ügyfél oldali kialakításuk ne akadályozza a kommunikációt és a tér belátását sem,
- A látogatók létesítményen belüli áramlását úgy kell megtervezni, hogy az ne akadályozza az akadálymentes közlekedést,
- Az akusztika javítható akusztikus függönyök vagy függesztett akusztikus mennyezet használatával, ezáltal a hallássérültek hozzáférését javítva,
- A helyszínekre akadálymentesített emelőket és személyfelvonókat kell telepíteni a szintbeni különbségek áthidalására,

### *Helyszíni információk*

Az attrakciók helyszínén rendelkezésre álló világos, egyértelműen értelmező információk elengedhetetlenek ahhoz, hogy a látogatók megértsék az attrakció kulturális vagy természeti jelentőségét és kialakuljon egy teljesebb élmény az attrakcióval kapcsolatban. Akadálylál élő látogatók esetében ez fokozottan igaz, hiszen valamilyen módon korlátozva vannak az attrakció megismerésében. Az attrakcióval kapcsolatos tájékoztató információ tartalmazhat tájékoztató paneleket, táblákat, audio és multimédiás információkat, tapintható elemeket és felületeket. A fizikai hozzáférés alternatívájaként tartalmazhat virtuális reprezentációt vagy túrát is, ami vagy bemutatható a helyszín azon pontjain, ahol korlátozott a hozzáférés, vagy távolról, a létesítmény weboldalán vagy applikáción keresztül. Fontosabb szempontok:

- A hordozható audio készülékek a látássérült látogatók számára javasoltak, a tájékozódás és a létesítmény bemutatásra kerülő részeinek hagyományos narráción alapuló bemutatásával,
- A tájékoztatás formái többfélék lehetnek, lehetőséget kínálva különféle érzékszervi interakciókra, nem kizárólag az adott akadálylál élő célcsoport számára, hanem akár általános elérhetően,
- A különféle tájékoztató formákat a teljes útvonal során célszerű megvalósítani,
- Az audiovizuális tájékoztatók hozzáférhető formában legyenek elérhetőek és tartalmazhatnak egészségügyi, biztonsági és akadálymentességi információkat;

- A tájékoztató feliratoknak és jelzéseknek megfelelő szögben és magasságban kell lenniük és a szöveg és a háttér közötti szükséges kontraszttal;
- A tájékoztató táblákat ott kell elhelyezni, ahol a legkönnyebben hozzáférhetők;
- A méretarányos modellek például tapintható felületekkel vagy Braille- írással alakíthatók ki;

### *Programok és rendezvények*

Az attrakciók vagy szállások esetében is a hozzáférhető programok, túrák és események fokozhatják a látogatói élményt. Az ilyen programok alternatív formátumai lehetnek virtuális vagy tapintható felületeket alkalmazó túrák vagy prezentációk. Fontosabb szempontok:

- Iskolai órák, ismeretterjesztő előadások, kiállítások, stb . a helyszín akadálymentesített részén tarthatók;
- Az események és programok szervezésekor figyelembe vehetik a fogyatékkal élők különböző igényeit, például alternatív prezentációs módszerek alkalmazásával,
- Ahol azt az attrakció helyszíne nem teszi lehetővé, a helyszínen kívüli, elérhető helyen lehet ismeretterjesztő programot megvalósítani annak érdekében, hogy a fogyatékosokkal élők is megtapasztalhassák az attrakció nyújtotta élményt;
- Az attrakciók által meghirdetett programokról és eseményekről szóló tájékoztatókban is szerepeltetni érdemes az akadálymentességi információkat,

### *Létesítmény szolgáltatások*

Az olyan szolgáltató területek, mint a WC-k, kávézók, ruhatár stb., a látogatói élmény központi részét képezik, mivel minden látogatónak kell pihennie, vannak higiénés szükségletei vagy szünetet kell tartania a helyszínen történő tartózkodás valamely szakaszában. Fontosabb szempontok ezek kialakítására:

- A kiszolgáló területeknek megfelelően széles, vízszintes, jó színkontrasztú elrendezéssel kell rendelkezniük, amely elegendő helyet biztosít a kerekesszékek és egyéb segédeszközök mozgatása és elhelyezése számára;
- A kávézókban és éttermekben célszerűen rugalmasan mozgatható, nem rögzített ülőhelyeket érdemes létesíteni, elegendő helyet biztosítva a mozgás megkönnyítése érdekében;
- A látogatók közlekedésének megkönnyítése érdekében a létesítményen átvezető útvonal elején vagy végén biztosítani kell az akadálymentesített WC-eket ;
- Az akadálymentes WC-k unisex-ként is kijelölhetők, annak érdekében, hogy lehetővé tegyék egy más nemű segítő / személyes asszisztens jelenlétét;
- Kávézókban és éttermekben nagyméretű betűket használó étel és itallap is alkalmazható;
- Önkiszolgáló helyeken kérésre a személyzet viheti ki a tálcákat az asztalokhoz, valamint könnyen megfogható és csúszásgátló tálcák használata javasolt;

- Ha büfében frissítőket és ételeket is felszolgálnak, a kiszolgáltató pultnak és a fizetési pontnak hozzáférhetőnek kell lennie;
- Ahol ideiglenes létesítményeket is használnak, azokat használatuk idejére hozzáférhetővé kell tenni;
- A helyszínen megtalálható boltokban akadálymentes folyosók, elérhető polcok és fizetési pontok legyenek.

### *Veszélyhelyzet kezelése*

Az szolgáltatók kötelesek biztosítani, hogy az attrakcióban vagy szálláson tartózkodó minden személy veszélyhelyzetben azt biztonságosan elhagyhassa. A menekülési terv ezért külön rendelkezéseket tartalmaz a fogyatékossgal élő emberek kimenekítése számára, figyelembe véve a különböző fogyatékossgok különböző igényeit. Ennek érdekében:

- Minden helyszínen ki kell dolgozni a menekülési terveket, amelyek magukban foglalják a fogyatékossgal élő személyek kimenekítését;
- A menekülési tervnek figyelembe kell vennie a fogyatékossgal élő emberek specifikus jellemzőit: felismerési idő, a reakcióidő és a mozgási idő;
- Ha a helyszínen egynél több szint van, az evakuálásra alkalmas kerekesszékekhez képzett személyzet is kell biztosítani a személyzet körében,
- A menekülési útvonalakat egyértelműen jelezni kell az akadállyal élő célcsoportok számára is,
- A menekülési útvonalakat jelző tábláknak jól megvilágítottnak és tapintható felületűeknek kell lenniük;
- A menekülési útvonalaknak sík talajon kell lenniük, akadályok nélkül;
- A riasztás különböző akadállyal élő csoportok számára jól észlelhető módjait kell kialakítani, ideértve a vizuális riasztásokat, a személyhívó rendszert, a rezgő eszközöket és a riasztási hangfrekvenciák célcsoportra való testreszabását;
- Szükség szerint védett menedékhelyeket is lehet biztosítani a védett lépcsőházakban;
- A tájékozódást segítő riasztási rendszerek is telepíthetők, amellyel megvalósítható az épület bizonyos részeinek, például a lépcsők vagy a vészkijáratok azonosítása, és a követendő haladási irány jelzése;
- Érzékeny füstérzékelő rendszerek is telepíthetők, mivel ezek csökkenthetik az észleléshez szükséges időt, további időt hagyva a menekülésre.

## **Szállások**

### *Szobák*

A szobák akadálymentes használata kapcsán lényeges annak biztosítása, hogy a valamilyen képességcsökkenéssel élő látogatók is biztonságosan el tudják hagyni a szobát veszélyhelyzet esetén. Ennek érdekében a menekülési utakról, a veszélyhelyzet esetén követendő eljárásról többféle módon kell tájékoztatni a vendéget. Javasolt az is



továbbá, hogy a vendégek belülről ne tudják úgy bezárni az ajtót, hogy a személyzet ne tudjon bejutni, illetve kinyitni azt. Vészhelyzet esetén adott esetben (előre gyártott) írott kártyák használata is hasznos lehet.

Az akadálymentesített szobákban az írásbeli információkat egyszerű, közérthető nyelvezettel, jól olvashatóan kell megadni és piktogramokat, képeket is kell alkalmazni.

Javasolt azon időszak előzetes megadása is, amikor a személyzet takarítás, karbantartás miatt beléphet a szobába, annak érdekében, hogy a vendég azt időben el tudja hagyni vagy felkészüljön erre.

A fogyatékkal élő látogatók egy részét kísérőszemélyzet is elkíséri. Az ő elhelyezésük érdekében érdemes egyszerűen elhelyezhető, felállítható pótágyat is rendelkezésre bocsátani annak érdekében, hogy emiatt ne kelljen többlet díjat fizetni, vagy könnyen elérhető, esetleg közvetlen összeköttetéssel rendelkező második szobát, hálófülkét kialakítani.

A szobákban vezeték nélküli vízforralót kell használni, ez mind a látás, mind a mozgáskorlátozott vendégek számára segítség.

Gondoskodni kell arról is, hogy a vendégek a személyzet jelzéséről többféleképpen értesüljenek, például a telefon hangjelzése mellett fényjelzés is szükséges lehet, illetve a telefonnak hangerősítéssel és hallókészülékkel kell rendelkeznie a hallásérültek számára is elérhető szobákban.

Az ajtókat úgy kell kialakítani a látássérült és mozgássérült vendégek számára, hogy azok 180°-ig kitárhatók legyenek, így akadálymentes közlekedést biztosítva.

A takarítás vonatkozásában a személyzetet ki kell képezni arra, hogy a sérült vendég kényelme érdekében alkalmazott, például az ágyban található tárgyakat ne távolítsa el, ill. milyen módon nyúlhat ezekhez.

Az ágyak elhelyezésekor arról kell gondoskodni, hogy a kerekesszékes vendégek (lehetőleg mindkét oldalon) kényelmesen tudjanak be és kiszállni az ágyba. Ugyancsak fontos, hogy a mozgássérült vendégek részére megfelelő magasságú ágy és megfelelő anyagú és vastagságú matrac álljon rendelkezésre.

#### *WC-k, mosdók és fürdőszobák*

A WC, mosdó és fürdőszoba sérült vendégek szempontjából fokozottan balesetveszélyes hely, ezért a következő szempontokat javasolt figyelembe venni:

- Ahol lehetséges, a fürdőszobaajtóknak kifelé kell nyílniuk, vagy minimális erőfeszítéssel oldalirányba eltolhatóknak kell lenniük.
- A termosztáttal szabályozott víz hőmérséklete nem haladhatja meg a 41°C-ot.
- Álló és ülő magasságban is olyan ruhaakasztókat érdemes felszerelni, amelyek megfelelnek minden vendégnek, aki igénybe veszi a létesítményt.
- Kerülni célszerű a fürdőszobák és a nyilvános WC-k falainak, padlózatának és berendezéseinek kizárólag fehér színű kivitelezését, mivel ez látássérült vendégek

számára nem elég kontrasztos, ezért például érdemes színes törölközőket biztosítani ott, ahol fehér szerelvények találhatóak.

- Olyan polcot is kell felszerelni, amely a kerekesszék magasságában található, elérhető.
- Amennyiben lehetséges, akadálymentes mosdót kell felszerelni, amely alá kerekesszékkel be lehet gördülni.
- A fürdőszobában akadálymentes, tálca nélküli zuhany elhelyezése javasolt, amely kapaszkodóval, zuhanyszékkel, csúszásgátló felülettel van felszerelve, valamint a zuhany könnyen elérhető. Az akadálymentes átöltözés lehetőségét szintén biztosítani kell.
- A WC-nek ugyancsak akadálymentesnek kell lennie a mozgássérültek számára akadálymentesen kialakított szobákban, úgy, hogy az öblítőtartály a kerekesszék magasságban kezelhető legyen, a WC két oldalán álljon rendelkezésre kapaszkodó, a piperetárgyak ugyancsak a WC magasságában legyenek és segélyhívó is könnyen elérhető legyen.

### *Utógondozás*

A látogatást követően érdemes kapcsolatba lépni a vendéggel a számára megfelelő módon, hogy visszajelzéseket kaphassunk arról, hogy mennyiben megfelelő a szolgáltatás, létesítmény akadálymentesítése.

A visszajelzéseket és a helyszíni, a munkatársak által szerzett tapasztalatokat érdemes rendszeresen értékelni és ezek alapján készíteni egy cselekvési tervet, amely alapján a szolgáltatás színvonala tovább javítható.

## 5.2. Hozzáférhetőségi tájékoztatás

Ahhoz, hogy a szolgáltatásunk hozzáférhetőségével kapcsolatos erőfeszítéseinknek eredménye legyen, az attrakció vagy szállás hozzáférhetőségével kapcsolatos információkat érhető módon közzé kell tennünk. Ennek formája az ún. hozzáférhetőségi nyilatkozat vagy tájékoztató elkészítése.

A hozzáférhetőségi tájékoztató nem más, mint egy weboldalra feltöltött dokumentum vagy információk, amelyek az értékelési kérdőív szempontjai szerint összegzik a hozzáférhetőséget, valamint az ezzel kapcsolatos akadályokat, hiányokat is a szállást vagy látnivalót kereső, akadálytalan élő személyek számára.

A hozzáférhetőségi tájékoztató jellemzően az alábbi tartalommal rendelkezik:

- Általános információk
- Eljutás a helyszínre
- Utazás tömegközlekedéssel
- Utazás taxival

- Parkolás
- Érkezés
- Főbejárat megközelítése
- Közlekedés az épületen belül
- Jegyvásárlás
- Látnivalók
- Nyilvános WC
- Unisex akadálymentesített WC
- Bolt
- Étkezés, étterem és bár
- Kiegészítő eszközök
- Vészhelyzet kezelése
- Ügyfélszolgálat

### 5.3. A hozzáférhetőség határon átnyúló érvényesítése

A hozzáférhetőség határon átnyúló érvényesülése a következő szempontok alapján valósul meg:

- 1) A Hozzáférhető Baranya minősítés és a hozzá kapcsolódó értékelés Baranya és Eszék-Baranya megyékben együttesen valósul meg
- 2) A szolgáltatók bekerülnek egy közös, általános turisztikai információs és promóciós célokat szolgáló adatbázisba, amely alapján a látogatók a két megyére egyaránt kiterjedő tartózkodást tudnak tervezni
- 3) A szolgáltatókat magyar és horvát feliratok, útmutatók és közös képzési program is segítik a nyelvi akadálymentesítésben
- 4) A szolgáltatók közös rendezvényeken építhetnek kapcsolatot egymással, ezáltal közös, versenyképes kínálatot tudnak nyújtani a látogatóknak, akár a szabadidős kínálat egynapos túrák keretében való színesítésével
- 5) Eszék-Baranya megyében kölcsönözhető eszközök állnak rendelkezésre, amelyek korlátozással élő látogató érkezése esetén kölcsönözhető

## Melléklet: Értékelési szempontrendszer

#		értékelés (1-3 pont)
<b>1.</b>	<b>INFORMÁCIÓNYÚJTÁS</b>	
<b>1.1.</b>	A látogatás előtti információk	
<b>1.1.1.</b>	A létesítményről egyértelmű, könnyen hozzáférhető információk állnak rendelkezésre a különböző célcsoportok számára arról, hogy mely részei elérhetők vagy részben hozzáférhetők, és milyen típusú hozzáférési lehetőségek és szolgáltatások állnak rendelkezésre	
<b>1.1.2.</b>	Az elérhető létesítményeket és szolgáltatásokat pozitív és egyértelmű módon írják le	
<b>1.1.3.</b>	Az épülethez vezető és épületen belüli akadályokat, megközelítési-közlekedési lehetőségeket és szolgáltatásokat, támogató lehetőségeket (pl. audio segédlet), vezető kutyák számára biztosított lehetőségeket pontosan leírják (pl. távolság, meredekség)	
<b>1.1.4.</b>	Az egyes célcsoportok számára elérhető lehetőségek és korlátok világosak	
<b>1.1.5.</b>	A különböző csatornákon és a helyszínen rendelkezésre álló információk közötti összhang megfelelő, az információk pontosak	
<b>1.1.6.</b>	A honlap szöveges, grafikus, audió, videó információt, Braille írással ellátott információt és ezeket letölthető módon tartalmazza, valamint virtuális túra is elérhető	
<b>1.1.7.</b>	A létesítményben a bejáratnál is elérhető audió, videó információ, személyes tájékoztatás	
<b>1.1.8.</b>	A honlap egyszerű, világos nyelvezetet használ	
<b>1.1.9.</b>	A honlap akadálymentesített	
<b>1.1.10.</b>	A honlap logikus elrendezésű, az elérésre, szolgáltatásokra vonatkozó információ könnyen megtalálható	
<b>1.2.</b>	<b>HELYSZÍNI TÁJÉKOZTATÁS</b>	
<b>1.2.1.</b>	A helyszínen a látogatás megkezdése előtt is teljeskörű információ áll rendelkezésre	
<b>1.2.2.</b>	A tájékoztatás a következőket foglalja magában: feliratok, piktogramok / ábrák, térképek, Braille feliratok, audió útmutatók (fix, mobil applikáció, eszköz), videó útmutató, hallásegítő berendezés, egyszerű, jól olvasható nyomtatott tájékoztatók	
<b>1.2.3.</b>	A helyszínen képzett segítség áll rendelkezésre	
<b>1.2.4.</b>	A tájékoztatót (autonóm) vezetett útvonal (pl. audió útmutatóval) segíti	
<b>1.2.5.</b>	A létesítményekben szervezett rendezvények esetében is biztosított az akadálymentes használat – rendezvényterem jelzése, rendezvényterem esetében szolgáltatások elérhetőségének jelzése, akadálymentes megtekintés biztosítása	
<b>1.3.</b>	<b>TÁJÉKOZÓDÁS</b>	
<b>1.3.1.</b>	Világosan kijelölt haladási útvonal áll rendelkezésre	
<b>1.3.2.</b>	Rendeletre állnak támogató technológiák az útvonal elejétől kezdve (lista)	
<b>1.4.</b>	<b>FELIRATOK</b>	
<b>1.4.1.</b>	A feliratok minden szükséges pontnál megtalálhatók?	
<b>1.4.2.</b>	A feliratok szemmagasságban vannak és jól láthatók?	
<b>1.4.3.</b>	A feliratok nem károsítják az épületet és kulturális értékét?	
<b>1.4.4.</b>	A feliratok jól olvashatók (kontrasztos, megvilágítás)?	
<b>1.4.5.</b>	A feliratok Braille írással is elérhetők?	
<b>1.4.6.</b>	A feliratok halláskárosultak számára is elérhetők?	
<b>1.4.7.</b>	A feliratok mellett található tapintható térképek?	
<b>1.4.8.</b>	Az attrakciók környezetében a feliratok számossága, kialakítása nem okoz zavart a látogatókban?	

1.4.9.	Többynyelvű feliratok esetében is jól láthatók a feliratok?	
1.4.10.	A feliratok jelzik a hozzáférés akadályait?	
1.4.11.	A feliratok jelzik a távolságokat és állomásokat?	
1.4.12.	A feliratok jelzik a rendelkezésre álló segítséget / eszközöket?	
1.4.13.	Információs, tájékoztató, vészkijáratokat jelölő feliratok egyaránt megtalálhatók és a fenti jellemzők érvényesek ezekre?	
1.4.14.	A feliratok olvasása közben a látogató nem akadályozza mások haladását?	
1.4.15.	A feliratok nyelvezete tömör, érthető és piktogram/kép is segíti a megértést?	
1.4.16.	A feliratok kis és nagybetűket kombinálnak?	
2.	<b>UTAK</b>	
2.1.	<b>Általános szempontok</b>	
2.1.1.	Az attrakció területén egyértelműen kijelölt útvonalak találhatóak	
2.1.2.	Az útvonalak a lehető legtöbb látogató számára hozzáférhetőek és a látogatók lehetőleg közös útvonalat használnak	
2.1.3.	Az útvonalak mentén egyértelműen jelölve vannak a hozzáférési célcsoportok	
2.1.4.	Valamely célcsoport számára nem hozzáférhető út jelölve van és alternatív útvonal rendelkezésre áll és egyértelműen jelölt	
2.1.5.	Az alternatív útvonalak egyenértékű élményt nyújtanak	
2.1.6.	Az útvonalat nem akadályozzák ideiglenesen elhelyezett tárgyak, lázárások vagy nem kezelt hibák	
2.1.7.	Az útvonal vagy tér mentén elhelyezett utcabútorok fogyatékosok számára könnyen elérhetőek és rendezettek, nem okoznak zavart	
2.1.8.	Az útvonal megvilágítása egyenletesen biztosított	
2.1.9.	Szükség szerint az útvonal megfelelő burkolattal, csúszásgátlással és vízelvezetéssel rendelkezik, amely csökkenti a helyszín és az időjárás adottságaiból adódó kockázatokat (pl. csúszás), ideértve a tereket, nagyobb felületeket és történelmi burkolatokat	
2.1.10.	Az utak mentén szükség szerint elérhető kapaszkodó és – hosszabb út esetén fedett - pihenőhely is található	
2.1.11.	Az út és a környezete közötti magasságkülönbség esetén a magassághoz igazodva korlát, oszlop, megemelt járdaszegély található	
2.1.12.	Mozgás és látássérült emberek tájékozódását vezető vonalak, sínek szolgálják	
2.1.13.	Az akadálymentesítést szolgáló megoldások illeszkednek a történelmi környezethez, eredeti anyaghasználathoz?	
2.1.14.	Gyalogos és járművek számára egyaránt elérhető, szintben nem elkülönülő közös útvonal esetén a gyalogos útvonal látássérültek számára érzékelhetően elválasztott	
2.1.15.	A történelmi épületek közlekedőfelületeinek akadálymentesítése az eredeti burkolat minimálisan szükséges módosításával és megtartásával valósul meg	
2.1.16.	A látássérültek számára alkalmazott tapintható felületek anyagban illeszkednek a környezethez, csúszásmentesek és funkcióként megkülönböztethetőek	
2.2.	<b>SZINTKÜLÖNBBSÉGEK</b>	
2.2.1.	Kis szintkülönbség esetén külön rámpa használata nélkül, a szintkülönbség megszüntetésével biztosítják a megközelítést	
2.2.2.	Jelentős szintkülönbség és/vagy műemléki értékű burkolat esetén alternatív, kerülő útvonalat biztosítanak	
2.2.3.	Az emelkedés mértékétől függően korlátot biztosítanak	
2.2.4.	Lehetőleg az út/rámpa mindkét oldalán van korlát	
2.2.5.	A korlát, kapaszkodó nem roncolja a védett műtárgyat, épületet, a későbbiekben eltávolítható	
2.2.6.	A korlát csúszásmentes, a környezethez igazodó anyagú	
2.2.7.	Megfelelő szélességű lépcső esetén két oldalról használható korlátot helyeztek el a lépcső közepén	
2.2.8.	A korlátok túlnyúlnak a lépcsőn, biztonságos megközelítést/távolodást biztosítva	
2.2.9.	A lépcsők szélét lehetőleg érzékelhetően jelölik	

<b>2.2.10.</b>	A lépcsővel megközelíthető épületekbe a bejutást az épületekhez anyagában, kialakításában illeszkedő rámpa biztosítja. Hosszabb rámpa esetén alternatív lehetőség, pl. emelőlift biztosított.	
<b>2.2.11.</b>	Nem állandó rámpa esetén a rámpa és a járófelület közötti nem egyenletes illeszkedésre felhívják a figyelmet	
<b>2.2.12.</b>	Rámpával nem áthidalható szintkülönbség esetén liftet biztosítanak	
<b>2.2.13.</b>	Az alkalmazott lift lehetőleg vertikális emelőlift	
<b>2.2.14.</b>	A lift lehető legkisebb mértékben változtatja meg az épület eredeti jellemzőit és látványát	
<b>2.2.15.</b>	A lift(ek) több célcsoport számára használhatók	
<b>2.2.16.</b>	Amennyiben az akadálymentes megközelítés lifttel biztosított, úgy vészhelyzet esetén alkalmazható lift is megtalálható	
<b>2.2.17.</b>	Amennyiben a megközelítés csak asszisztenciával biztosítható, úgy ezt és elérhetőségét egyértelműen jelzik	
<b>2.3.</b>	<b>PIHENŐHELYEK</b>	
<b>2.3.1.</b>	Az útvonalak mentén 50-150 méterenként található hát- és kartámlával ellátott pihenőhely, amely időjárási szempontból megfelelő helyen van (szélvédett, napos) és védett	
<b>2.3.2.</b>	A kulturális intézmény (pl. kastély, kolostor) környezetében levő park, zöld terület az intézmény esetében is leírt akadálymentességi szempontoknak megfelel, ideértve az utak szélességét, borítását-karbantartását, rámpák-liftek biztosítását, mosdók biztosítását stb.	
<b>2.3.3.</b>	Jelentős kiterjedésű létesítmény esetén a létesítmény pontjai közötti közlekedés biztosított, szükség esetén szállítóeszkővel	
<b>2.3.4.</b>	Amennyiben az attrakció adott pontjának megközelítése nem biztosítható, úgy lehetőség szerint biztosítják ennek távoli megtekintését (pl. kilátópont)	
<b>3.</b>	<b>FOGADÓ TERÜLET / PARKOLÓ</b>	
<b>3.1.</b>	A parkoló, fogadó terület egyértelműen van kijelölve	
<b>3.2.</b>	A parkoló, fogadó terület a főbájarathoz közel helyezkedik el vagy a főbájarathoz közeli kiszállási lehetőség / szállítás biztosított	
<b>3.3.</b>	Parkoló akadálymentes ki- és beszállási pontjai nem akadályozottak és felügyeltek	
<b>3.4.</b>	A fő közlekedő útvonalak biztosítják 2 kerekesszékes egymás melletti közlekedését vagy kitérőt biztosítanak	
<b>3.5.</b>	A létesítmény megközelítése tömegközlekedéssel: tömegközlekedési eszközök akadálymentessége, állomás akadálymentessége, állomástól az attrakcióig vezető út akadálymentessége és tömegközlekedési ellátottsága, tömegközlekedés akadálymentességéről biztosított információ a közszolgáltatók és az attrakció honlapján, állomáson az attrakció elérésével kapcsolatos információ elérhetősége akadálymentesített formában. Gyalogosátkelők akadálymentessége.	
<b>3.6.</b>	A parkolóba bejáratánál alkalmazott rendszer könnyen elérhető és kezelhető	
<b>3.7.</b>	A parkoló felülete csúszás, akadály és felületi hiba mentes	
<b>3.8.</b>	A parkoló és a főbájarat közötti útvonalra alkalmazzák az útvonalaknál leírt szempontokat	
<b>3.9.</b>	A parkolóban az akadálymentes helyek egyértelműen jelöltek	
<b>3.10.</b>	Az akadálymentes parkolóknak megfelelő hely biztosított a kerekesszékes látogatók ki- és beszállására	
<b>3.11.</b>	Parkoló vagy egyéb jegyautomaták akadálymentessége	
<b>3.12.</b>	Segítség/információkérő telefon elhelyezése a bejáratnál, szintek és külső/belső terület találkozásánál	
<b>3.13.</b>	Áttetsző felületek alkalmazása bejáratok, átjárók közelében, az ütközést megelőző jelzéssel, dekorációval	
<b>4.</b>	<b>BEJÁRAT</b>	
<b>4.1.</b>	A létesítmény lehetőleg egy, közös bejáraton keresztül közelíthető meg, amely akadálymentesített minden célcsoport számára	
<b>4.2.</b>	Amennyiben az akadálymentesítés nem valósítható meg a főbejáraton, megfelelő alternatív bejáratot biztosítanak vagy új főbejáratot alakítanak ki egy mellék vagy új bejáratból	

4.3.	A főbájarat (amennyiben szükséges) egyértelműen azonosítható (pl. szín, vezető ösvény)	
4.4.	A bejárati ajtó nyitva áll vagy könnyen nyitható gépi berendezéssel, amely könnyen elérhető	
4.5.	Amennyiben az automatizált nyitás nem megoldható, elérhető jelzőgombbal kérhető segítség	
4.6.	Szükség szerint az eredeti, nehezen kezelhető kilincsek mellett gépi nyitás is elérhető	
4.7.	A bejárati terület megfelelően megvilágított, energiatakarékos berendezéssel (nem az utcai lámpát használják)	
5.	<b>AZ ÉPÜLETEN BELÜLI KÖZLEKEDÉS</b>	
5.1.	Az épületen belül egyértelműen kijelölt útvonal található	
5.2.	Az útvonal a lehetőségek szerint a legkomfortosabb megközelítést biztosítja, a POI-k és szolgáltatások (WC, étkezés) érintésével vagy egyértelmű jelölésével	
5.3.	A közlekedő utak megfelelően szélesek, nem található akadály rajtuk, a kerekesszék fordulása megfelelő helyen vagy eszközzel biztosított	
5.4.	A fogyatékosok számára nem elérhető vagy korlátozott útvonalakat és az alternatív útvonalakat egyértelműen jelzik	
5.5.	Az esetleges akadályokat egyértelműen jelzik, a padlószinten elhelyezett figyelmeztető jelzéssel	
5.6.	A helyiségek, folyosók magassága legalább 210 cm, ill. ellenkező esetben ennek egyértelmű jelzése!	
5.7.	Az audiovizuális eszközök kialakítása akadálymentes (megfelelően nagy, megkülönböztethető gombok)	
5.8.	Az attrakció korlátozott megközelíthetősége esetén a megtekintés alternatív lehetősége biztosított (kilátó pont, virtualizáció)	
5.9.	Az épület belső járó felülete egyenletes (pl. nincsenek lyukak, rések, egyenetlenségek, mozgó felületek), ill. az épület korából, technológiájából adódó egyenetlenségeket megszüntették	
5.10.	Nagyobb terek (pl. csarnok) esetén eltérő felülettel, vezető sínnel/csatornával, színnel, hangjelzéssel stb. biztosított közlekedő sávokat alakítottak ki	
5.11.	Az épületen belüli közlekedéshez támogató technológiát, pl. GPS alapú, bluetooth-on vagy wifi-fin elérhető applikáció vagy eszköz	
5.12.	Múzeumok esetében minden esetben teljes audio és videó útmutató	
5.13.	Személyzet képzett a fogyatékos személyek segítésében és a velük történő kommunikációban	
5.14.	Tapintható vezetősávok megléte az útvonalak mentén látássérültek számára	
5.15.	A látássérültek számára szóló audio leírások deskriptívek, azaz a tárgyat is leírják, nem csak a történelmi, kulturális háttérrel	
5.16.	Az érzékszervvel közvetlenül nem megérinthető (érinthető) tárgyak megfelelő méretű modell formájában is rendelkezésre állnak	
5.17.	A közlekedő felületek és falak vagy vertikális felületek közötti vizuális kontraszt biztosított (eltérő tónus, dekoráció stb.)	
5.18.	A belső útvonal mentén található ajtók legalább 80 cm szélesek, nyitva állnak vagy könnyen nyithatók távolról is	
5.19.	Nem megfelelő szélességű ajtónyílások esetén (pl. egy középkori épületrész) alternatív útvonal vagy a szolgáltatás alternatív helyiségben való elérhetősége biztosított (egyenértékű szolgáltatási élmény)	
5.20.	A belső szintkülönbségeket rámpával biztosítják, hely hiány esetén emelő lifttel	
5.21.	30 cm-nél nagyobb szintkülönbség vagy 4%-nál nagyobb meredekség esetén lehetőség szerint kisebb meredekségű lépcső is biztosított (a rámpa nem kerekesszékesek számára akadály is lehet)	
5.22.	Emeletek megközelítése lifttel biztosított	
5.23.	Lift esetén a lift az eredeti épület minimális, organikus átalakításával lett kialakítva	
5.24.	Lépcsőház esetén, amennyiben a fő lépcsőház nem alakítható át megfelelően, alternatív megközelítés biztosított	
6.	<b>MEGVILÁGÍTÁS</b>	

6.1.	Az épület belső megvilágítása egyenletes, nem túlságosan kontrasztos és a közlekedő területek megfelelő megvilágítását eredményezi	
6.2.	Történelmi épületek (pl. templom) kontrasztos megvilágítása esetén átmeneti zónák biztosítottak, valamint a látássérültek figyelmét felhívják a kockázatra	
6.3.	A kiegészítő világító testek kábelezése nem zavarja az épület műemléki jellegét, látványát és nem jelent kockázatot (akadályt)	
7.	ÉPÜLET SZOLGÁLTATÁSOK	
7.1.	Recepció	
7.1.1.	Videó- és audió kapcsolat és felügyelet kialakítása a recepció részére, annak érdekében, hogy kommunikálhassanak, valamint a fogyatékos látogatók mozgását, elhelyezkedését lássák	
7.1.2.	A kapuk nyitását, zárását, valamint a kommunikáció létrejöttét jelző hang, fényjelzés	
7.1.3.	A recepció a bejáráshoz közel, akadálymentes és jól megvilágított helyen található (halláskárosultak számára is megkönnyítve a szájról olvasást)	
7.1.4.	Szükség szerint eltérő burkolat/jelzések segítik a recepcióhoz való eljutást és azonosítását (nagyobb terek esetén)	
7.1.5.	A recepció pult vagy annak egy része megfelelő (alacsony) magasságban található, nem blokkolt és a lábaknak is megfelelő tér biztosított mindkét oldalán	
7.1.6.	A recepció nem zajos helyen található vagy az akusztikai csillapítás vagy hallást segítő berendezés megtalálható	
7.1.7.	Recepció hiánya esetén a bejáratnál a tájékozódást segítő megfelelő információ és elirányítás biztosított (feliratok, elérhető audio készülék vagy hangos tájékoztató tábla)	
7.1.8.	A recepció / fogadó tér mellett pihenő, tároló bútorzat, terület biztosított	
7.1.9.	Kerekesszék, scooter, valamint további eszközök ingyenes kölcsönzése biztosított	
7.2.	MOSDÓ/WC	
7.2.1.	Az épületben külön akadálymentes mosdó biztosított vagy a minden látogató által használt mosdó akadálymentes	
7.2.2.	Az akadálymentesített mosdóhoz vezető útvonalra is érvényesek az útvonalakra vonatkozó szabályok	
7.2.3.	Az akadálymentesített mosdó elérhetőségét egyértelműen jelzik	
7.2.4.	A mosdó lehetőség szerint a lifthez, rámpához közel helyezkedik el (ahol van ilyen)	
7.2.5.	Az akadálymentes mosdó mellett akadálymentes öltöző és pelenkázó helyiség biztosított	
7.3.	Étkeztetési és egyéb szolgáltatások	
7.4.	A vendéglátási területen a vendégek mozgása érdekében megfelelő terület biztosított (pult előtt, asztalok között)	
7.5.	A zajt keltő elemek (pénztár, kávégép stb.) elhelyezése elkülönül a vendégek részére fenntartott területtől és/vagy zajcsillapítást alkalmaznak a zaj csökkentése érdekében	
7.6.	A vendéglátó területen belül is egyértelműek a közlekedő útvonalak, a mellékhelyiségek megközelítése	
7.7.	A pult/pénztár kialakítása, megvilágítása, magassága, kontrasztja biztosítja a mozgás-, látás- és halláskárosultak számára is a biztonságos és komfortos megközelítést	
7.8.	Elérhető szolgáltatások: eszközök (pl. kerekesszék) cseréje, javítása, vezető kutyák részére állatorvos, speciális gyógyszerek beszerzési lehetősége	
7.9.	Az attrakció körzetében különböző kategóriákban elérhető akadálymentes szállások, ezekről információ foglalási oldalon, a szállás oldalán, turisztikai oldalon, az attrakció oldalán. Elérhető akadálymentes szállások akadálymentességi szintje (megközelítés, akadálymentes szoba, akadálymentes mosdó, akadálymentes parkoló),	
7.10.	Az attrakció területén és körzetében elérhető vendéglátó intézmények komplex akadálymentessége, erről biztosított információ ezek és az attrakció honlapján, ideértve étel allergiát/intoleranciát is.	
8.	Vészkijárat	



8.1.	Az épület evakuálása fogyatékos látogatók számára is elkülönült, biztonságos, rövid úton biztosította megközelítéssel egyenértékű módon (pl. vészhelyzetben használható lift)	
9.	KÍSÉRŐ KUTYÁK	
9.1.	Kísérő kutyák számára pihenő (etető tál, alom), a kutya (póráz) megkötésére szolgáló fogantyú biztosított	
10.	Egyéb	
10.1.	Az akadálymentesség holisztikus megközelítése érvényesül	
10.2.	Az akadálymentesség a teljes értékláncot átfogó, stratégiai megközelítésen alapul	
11.	INDIKÁTOROK	
11.1.	Akadálymentes tömegközlekedéssel való elérhetőség (point-to-point) reális időtartamon belül	
11.2.	Akadálymentes parkolók száma és aránya	
11.3.	Akadálymentes mosdók megléte / száma / aránya	
11.4.	Akadálymentes épületen belüli / kívüli utak száma és aránya	
11.5.	Földrajzi lokalizációt tartalmazó integrált navigációs-útmutató applikáció, eszköz megléte, teljeskörűsége	
11.6.	Akadálymentes pihenők megléte / száma / aránya	
11.7.	Akadálymentes szolgáltatások aránya	
11.8.	Akadálymentes evakuálási terv és utak megléte	
11.9.	Akadálymentességi irányítási rendszer megléte	
11.10.	Akadálymentes minősítés megléte	
11.11.	Akadálymentes tájékoztatási és információs felületek megléte (teljeskörűen)	
11.12.	Akadálymentes mobilapplikáció	
11.13.	W3C követelményeknek megfelelő weboldal	
11.14.	Személyes asszisztencia rendelkezésre állása	
11.15.	Képzett személyzet megléte	
11.16.	Akadálymentes programok száma, aránya	
12.	VENDÉGSZOBÁK	
12.1.	Alvás - akadálymentesített szoba	
12.2.	Telefonkapcsoló az oldalsó asztalon.	
12.3.		
12.4.	TV távirányító az oldalsó asztalon.	
12.5.	Ágy - állítható magasságú a hátnak és a lábaknak.	
12.6.	Ágymagasság 550 mm	
12.7.	Legalább 800 mm szabad terület az ágy egyik oldalán.	
12.8.	Legalább 800 mm szabad terület az ágy körül.	
12.9.	Egyéb - akadálymentesített vendégszoba	
12.10.	Két kukucska lyuk az ajtóban, egy a szokásos magasságban, egy pedig 1200 mm-nél.	
12.11.	Szoba bejárat legalább 800 mm.	
12.12.	Szekrény ajtók nélkül vagy tolóajtókkal.	
12.13.	Ruhaakasztó sín 1200 mm-es magassághoz.	
12.14.	Kerekesszékből elérhető szekrénypolc.	
12.15.	A szoba sötétítéséhez kerekesszékből hozzá lehet férni.	
12.16.	Íróasztal - kerekesszékekkel megközelíthető.	
12.17.	Az íróasztal elektromos csatlakozója kerekesszékből elérhető.	
12.18.	Fürdőszoba - akadálymentesített szoba	
12.19.	Legalább 800 mm széles fürdőszoba ajtó.	
12.20.	Kapaszkodó az ajtó belső oldalán az ajtónyitó alatt.	
12.21.	Küszöbmentes közlekedés	

<b>12.22.</b>	Fürdőszoba riasztás.	
<b>12.23.</b>	Fürdőszoba tolóajtó.	
<b>12.24.</b>	Mosdó legkisebb magassága 780 mm.	
<b>12.25.</b>	A mosdó alatti hely kerekesszék számára elérhető.	
<b>12.26.</b>	Egykaros vagy infra mosdócsaptelep.	
<b>12.27.</b>	Egy szappanadagoló, a kerekesszékből elérhető modell.	
<b>12.28.</b>	Kerekesszékből elérhető törölközők.	
<b>12.29.</b>	Kerekesszékből elérhető akasztók (magasság 1200 mm).	
<b>12.30.</b>	Kerekesszékből elérhető tükör	
<b>12.31.</b>	Hajszárító elérhető kerekesszékből.	
<b>12.32.</b>	Zuhanyzó rész	
<b>12.33.</b>	Zuhanyzó kerekesszékekkel elérhető.	
<b>12.34.</b>	Egy kerekesszékből elérhető tusoló krém / sampon adagoló.	
<b>12.35.</b>	Polc (max. 1200 mm magasság)	
<b>12.36.</b>	Zuhanyzék elérhető.	
<b>12.37.</b>	Kerekesszékből elérhető törölközők.	
<b>12.38.</b>	A zuhanykabin a padlóval egy szintben van.	
<b>12.39.</b>	Zuhanyfüggöny vagy zuhany üvegfal	
<b>12.40.</b>	WC-terület	
<b>12.41.</b>	Összecsukható kartámaszok.	
<b>12.42.</b>	WC-papír tartó a karfán.	

## 6. Vodič za hrvatski jezik

## 6.1. Svrha i primjena sustava procjene pristupačnosti

Cilj kvalifikacije Pristupačna Baranja je potaknuti pristupačni turizam u Baranjama i Osječko-baranjskim županijama u Hrvatskoj, iskorištavajući sinergije proizašle iz zajedničke promocije. Uraditi ovo:

Razvili smo sustav kriterija za ocjenu pristupačnosti koji omogućava atrakcijama i smještaju da samoprocjenjuju svoje usluge, kao i kasnije, neovisne kvalifikacije.

Na temelju samoprocjene i ocjene, pružatelji usluga unose se u međunarodnu bazu podataka koja pokriva dvije županije i pokriva cjelokupnu turističku ponudu. Ovdje pruženi točni i detaljni podaci o razini pristupačnosti pomoći će dodatnim putnicima s nekim restriktivnim uvjetima da dođu na to područje i do datog pružatelja usluga. Evaluacija ne znači nužno postizanje složene pristupačnosti, pristupačnost koja pokriva samo određenu skupinu, restriktivno stanje, aspekti su također važne i dragocjene informacije za putnike!

Kriteriji su povezani s praktičnim prijedlozima koji su dostupni u ovom vodiču i povezanim materijalima za obuku.

Ovaj dokument predstavlja glavne kategorije ocjenjivanja, metodu ocjenjivanja i detaljan popis kriterija ocjenjivanja koji se primjenjuju za svako mjesto.

Detaljni kriteriji ocjenjivanja grupirani su u glavne kategorije, a svaki pružatelj usluga može dobiti razinu ocjene koja odgovara udjelu ukupnih rezultata (%) koji se mogu dobiti u svakoj kategoriji (npr. Pristup objektu).

Uz detaljnu procjenu, mora se osigurati i poštivanje ključnih kriterija, što je također istaknuto u bazi podataka.

Glavne kategorije i najvažniji kriteriji objavljeni su na javnom sučelju (web mjestu) baze podataka, ali detaljna evaluacija provodi se i tijekom samoprocjene i kvalifikacije.

Važno je napomenuti da se ne mogu svi kriteriji primijeniti na sve lokacije, jer, na primjer, povijesne znamenitosti, prirodne atrakcije ili javni prostori možda nemaju puno funkcija po svojoj prirodi (poput recepcije), a važno je da se od svih pružatelja usluga ne očekuje da kako bi se udovoljilo svim aspektima i omogućila složena dostupnost svim ciljnim skupinama.

Sukladno tome, put koji su prošli posjetitelji i prijedlozi razvrstani prema ciljnim skupinama nisu napravljeni s namjerom da ih moraju ispuniti da bi se razvrstali, već služe kao prijedlozi i ideje zainteresiranim pružateljima usluga kako ispuniti kriterije.

Kriteriji u sustavu kriterija temelje se na najboljoj međunarodnoj praksi i grupirani su prema sljedećim glavnim kategorijama i potkategorijama:

- Informacije i pristup
- Davanje informacija
- Informacije prije posjeta
- Informacije o web mjestu
- Orijentacija
- Natpisi, znakovi
- Prometne rute (kretanje)
- Sveobuhvatna procjena objekta

- premošćivanje razlika u razinama
- Odmorišta
- Recepcija i garderoba (fizičke značajke)
- Ulaz i pristup
- Kretanje unutar zgrade
- Rasvjeta
- Usluge
- Recepcija
- Umivaonik i higijena
- Obroci i ostale usluge
- Izlaz u nuždi i nužda
- Psi pratitelji
- Integracija usluge

Osnovna logika sustava kriterija ocjenjivanja je put koji je posjetitelj prošao od pretraživanja smještaja do odlaska, kako slijedi:

#### Informacije prije posjeta

U pogledu informacija prije posjeta treba uzeti u obzir različite potrebe osoba s invaliditetom. Te su informacije ključne za osiguravanje da osobe s invaliditetom donose informirane odluke i odluke o svojim putovima te da su spremne za sve prepreke s kojima se mogu susresti. Informacije dostupne na web mjestu trebaju biti dostupne u pristupačnom formatu kako bi osobe s invaliditetom mogle planirati svoje putovanje.

#### Pristup

Nužno je da objekt bude dostupan osobama s invaliditetom i da stvarni fizički položaj bude dostupan od točke izlaska iz prijevoznog sredstva do stvarnog ulaza na lokaciju. Pristup parkiralištu ili stajalištu vozila je presudan. Glavna javna pristupna točka objektu trebala bi biti bez prepreka tamo gdje je to moguće.

#### Orijentacija

Sustav za upravljanje posjetiteljima opisuje informacije koje pomažu ljudima da se snađu u web mjestu. Gdje je moguće, treba pružiti odgovarajuće informacije za sve tri glavne kategorije invaliditeta.

#### *Vanjsko okruženje*

U većini turističkih atrakcija ili smještaja vanjsko okruženje objekta može se smatrati dijelom same atrakcije ili iskustva posjetitelja. Zbog toga je važno da osobe s invaliditetom to mogu doživjeti, bilo da su to ceste, odmorišta ili vidikovci.

#### Unutarnji prijevoz

Lako, sigurno i nesmetano kretanje unutar zgrade iskustvo je i pristup je u srcu mogućnosti. To uključuje horizontalni i vertikalni pristup u objektu, dostupnost odgovarajućeg prostora (npr. Za okretanje invalidskih kolica), premošćivanje razina u razini, osvjetljenje, akustika, unutarnje dimenzije ceste, itd., U skladu s upotrebom prosječnog posjetitelja. svemir.

#### Informacije dostupne na mjestu

Jasne informacije o samoj atrakciji ključne su za osiguravanje pravog iskustva. U tu svrhu važno je da ti podaci budu dostupni u više formata, uključujući audio i multimedijске

informativne ploče, taktilne elemente i sučelja i, prema potrebi, realne fizičke ili virtualne modele ili obilaske, kao alternativu doživljaju stvarne atrakcije.

### *Programi i događaji*

Iskustvo posjetitelja obogaćuju obrazovni programi, obilasci i događaji, a dobra je praksa da oni budu dostupni u alternativnom formatu za posjetitelje s invaliditetom, poput virtualnog ili taktilnog oblika ili znakovnog jezika.

### *Uslužne usluge*

Sadržaji uključuju uslužne prostore poput zahoda, kafića, garderobe, ugostiteljskih soba ili obrazovnih centara u kojima se posjetitelji mogu opustiti i napuniti, pa bi i oni trebali biti dostupni.

### Hitno

Dizajn nužnog izlaza mora osigurati da se za osobe s invaliditetom osigura i siguran put za bijeg, uzimajući u obzir različite invalidnosti, uključujući, na primjer, dobro osvijetljene znakove za bijeg s taktilnim površinama ili uklanjanje prepreka.

Kriteriji ocjenjivanja razvijeni su uzimajući u obzir sljedeće aspekte u svjetlu gore navedenog:

- tzv put posjetitelja koji opisuje mogući put posjetitelja od prilaza objektu do prijevoza unutar objekta, uključujući informacije prije posjeta.

Contains Sadrži dodatne kriterije vezane uz smještaj, posebno sobe za goste.

- Također uključuje kriterije za osvještavanje i osposobljavanje osoblja kako bi se osigurala odgovarajuća podrška osobama s invaliditetom.
- Kriteriji razlikuju ključne, osnovne i dodatne kriterije. Ključni kriteriji osnovni su kriteriji koji su bitni za informiranje potencijalnih posjetitelja, dok su temeljni kriteriji kriteriji koji moraju biti zadovoljeni da bi se u potpunosti ili djelomično postigla osnovna razina certifikacije.

### **Razine izvedbe**

Davatelji usluga odn Pri ocjenjivanju postrojenja primjenjuje se skala u tri točke uz sustav detaljnih kriterija ocjenjivanja, pri čemu svaka vrijednost znači:

- 1: Kriterij uopće nije zadovoljen (crveno na listiću za ocjenu ankete, učinak 0-33%).
- 2: Elementi aspekta djelomično su ispunjeni (žuta na upitniku, 34-66% izvedbe).
- 3: Dostupnost je potpuna ili u velikoj mjeri (zelena na ocjenjivačkom listu, izvedba 67-100%).

Zbir dodijeljenih bodova za svaki kriterij temelji se na razini izvedbe po kategorijama i ukupnoj ocjeni ocjene. Sukladno tome, ocjena se može postići na tri razine:

zlatna (označena s pet zvjezdica u bazi podataka): usluga pruža uzornu, izvanrednu uslugu u svim pogledima (iznad 80%) i udovoljava svim osnovnim kriterijima

srebro (četiri zvjezdice): objekt pruža pouzdanu, visoku razinu usluge, ali potreban je daljnji razvoj za određene kategorije ili određene ciljne skupine (iznad 60%) i udovoljava svim osnovnim kriterijima

bronca (tri zvjezdice): objekt pruža stabilnu, prosječnu uslugu, udovoljava svim osnovnim kriterijima, ali ima nedostatke u nekoliko aspekata i kategorija (iznad 50%)

plava: objekt ispunjava samo određene kriterije, ali ne i sve osnovne kriterije

Uz ocjenu funkcionalnih područja (informacije, ulaz, kretanje itd.), Sustav također omogućuje ocjenu učinka u kategorijama invaliditeta. S tim u vezi, pružatelji usluga koji ispunjavaju osnovne kriterije u jednoj kategoriji dobit će, uz ukupnu ocjenu, i naznaku usluge bez prepreka koja se pruža u toj kategoriji.

## 6.2. Prekogranično provođenje pristupačnosti

Dostupnost prekogranične érvénesülése provesti u skladu sa sljedećim kriterijima:

- 1) Kvalifikacija pristupačne Baranje i s tim povezana procjena provode se zajednički u županijama Baranya i Osijek-Baranya
- 2) Davatelji usluga uključeni su u zajedničku bazu podataka za opće turističke informacije i promidžbu, na temelju koje posjetitelji mogu planirati boravak koji pokriva obje županije.
- 3) Davateljima usluga također pomažu u dostupnosti jezika mađarske i hrvatske naljepnice, vodiči i zajednički program obuke.
- 4) Pružatelji usluga mogu graditi odnose na zajedničkim događanjima, pružajući tako posjetiteljima zajedničku, konkurentnu ponudu, čak i obojavanjem ponude za slobodno vrijeme na jednodnevnim turnejama
- 5) U Osječko-baranjskoj županiji postoje zajmovi koji se mogu posuditi po dolasku posjetitelja uz ograničenja

### 6.3. Prilog: Sustav kriterija ocjenjivanja

#		ocjena (1 - 3 boda)
<b>1.</b>	<b>INFORMACJA</b>	
<b>1.1.</b>	Informacije prije posjeta	
<b>1.1.1.</b>	Jasne, lako dostupne informacije o objektu dostupne su različitim ciljnim skupinama o tome koji su dijelovi dostupni ili djelomično dostupni te koje su vrste pristupa i usluge dostupne	
<b>1.1.2.</b>	Dostupni sadržaji i usluge opisani su na pozitivan i jasan način	
<b>1.1.3.</b>	Prepreke koje vode do i unutar zgrade, mogućnosti i usluge pristupa i prijevoza, mogućnosti podrške (npr. Audio pomoć), oprema za pse vodiče precizno su opisane (npr. Udaljenost, nagib)	
<b>1.1.4.</b>	Mogućnosti i ograničenja dostupna svakoj ciljnoj skupini su jasna	
<b>1.1.5.</b>	Dosljednost podataka dostupnih na različitim kanalima i na web mjestu je odgovarajuća, podaci su točni	
<b>1.1.6.</b>	Web stranica sadrži tekstualne, grafičke, audio , video informacije, informacije na brajici i one se mogu preuzeti, kao i virtualni obilazak	
<b>1.1.7.</b>	Audio , video podaci i osobni podaci također su dostupni na ulazu u objekt	
<b>1.1.8.</b>	Web stranica koristi jednostavan, jasan jezik	
<b>1.1.9.</b>	Web stranica je dostupna	
<b>1.1.10.</b>	Web stranica ima logičan izgled, informacije o pristupu i uslugama lako je pronaći	
<b>1.2.</b>	<b>INFORMACIJE NA MJESTU</b>	
<b>1.2.1.</b>	Potpune informacije dostupne su na licu mjesta prije početka posjeta	
<b>1.2.2.</b>	Podaci uključuju: naljepnice, piktograme / slike, karte, Brajeve oznake, audio vodiče (fiksna, mobilna aplikacija, uređaj), video vodič, slušna pomagala, jednostavne, lako čitljive tiskane vodiče	
<b>1.2.3.</b>	Dostupna je obučena pomoć na licu mjesta	
<b>1.2.4.</b>	Orijentacija pomaže (autonomna) vođena ruta (npr. Uz audio vodič)	
<b>1.2.5.</b>	U slučaju događaja koji se organiziraju u objektima, osigurano je i korištenje bez prepreka - naznaka dvorane za događaje, u slučaju dvorane za događaje naznaka dostupnosti usluga, pružanje pregleda bez prepreka	
<b>1.3.</b>	<b>ORIJENTACIJA</b>	
<b>1.3.1.</b>	Dostupna je jasno označena ruta	
<b>1.3.2.</b>	Podržane tehnologije dostupne od početka rute (popis)	
<b>1.4.</b>	<b>PODNASLOVI</b>	
<b>1.4.1.</b>	Mogu li se natpisi naći na svakom traženom mjestu?	
<b>1.4.2.</b>	Jesu li natpisi u razini očiju i dobro vidljivi?	
<b>1.4.3.</b>	Ne oštećuju li natpisi zgradu i njezinu kulturnu vrijednost?	
<b>1.4.4.</b>	Jesu li naslovi lako čitljivi (kontrast, osvjetljenje)?	
<b>1.4.5.</b>	Jesu li titlovi dostupni na brajici?	
<b>1.4.6.</b>	Jesu li titlovi dostupni osobama s oštećenjem sluha?	
<b>1.4.7.</b>	Postoje li taktilne karte pored natpisa?	
<b>1.4.8.</b>	Ne ometa li posjetitelje broj i dizajn natpisa u blizini atrakcija?	
<b>1.4.9.</b>	Jesu li titlovi jasno vidljivi čak i u slučaju višejezičnih naslova?	
<b>1.4.10.</b>	Označavaju li natpisi prepreke za pristup?	
<b>1.4.11.</b>	Označavaju li natpisi udaljenost i stanice?	



1.4.12.	Označavaju li naljepnice dostupnu pomoć / alate?	
1.4.13.	Mogu li se pronaći podaci, orijentacija, znakovi za izlaz u nuždi i primjenjuju li se gore navedene karakteristike na njih?	
1.4.14.	Dok čita natpise, ne ometa li posjetitelj napredak drugih?	
1.4.15.	Je li jezik titlova koncizan, razumljiv i pomažu li piktogram / slika također u razumijevanju?	
1.4.16.	Kombiniraju li titlovi velika i mala slova?	
2.	<b>CESTE</b>	
2.1.	<b>Opća razmatranja</b>	
2.1.1.	Na području atrakcije postoje jasno označene rute	
2.1.2.	Rute su dostupne što većem broju posjetitelja, a posjetitelji po mogućnosti koriste zajedničku rutu	
2.1.3.	Uz rute su pristupne ciljne skupine jasno označene	
2.1.4.	Ruta koja nije dostupna ciljnoj skupini je označena, a alternativna ruta je dostupna i jasno označena	
2.1.5.	Alternativne rute pružaju ekvivalentno iskustvo	
2.1.6.	Put ne ometaju privremeno postavljeni predmeti, zatvaranje groznice ili neliječeni kvarovi	
2.1.7.	Ulični namještaj uz trasu ili trg lako je dostupan i uredan za invalide, ne uzrokuje zabunu	
2.1.8.	Osvjetljenje rute je ravnomjerno osigurano	
2.1.9.	Gdje je potrebno, ruta mora imati odgovarajući kolnik, neklizavanje i odvodnju kako bi se smanjili rizici zbog lokacije i vremenskih uvjeta (npr. Klizanje), uključujući prostore, veće površine i povijesne kolnike.	
2.1.10.	Uz ceste se nalazi i rukohvat, po potrebi dostupan, te natkriveno odmorište za dulja putovanja	
2.1.11.	U slučaju visinske razlike između ceste i okolice, postoji ograda, stup, podignut rubnjak, ovisno o visini	
2.1.12.	Linije i tračnice služe orijentaciji osoba s oštećenjima pokreta i vida	
2.1.13.	Odgovaraju li rješenja za pristupačnost povijesnom okruženju i izvornoj upotrebi materijala?	
2.1.14.	U slučaju neujednačene zajedničke rute koja je dostupna i pješacima i vozilima, pješačka ruta mora biti vidljivo odvojena za slabovidne osobe.	
2.1.15.	Pristupačnost prometnim površinama povijesnih zgrada postiže se uz minimalno potrebne preinake i zadržavanje izvorne obloge.	
2.1.16.	Taktilne površine za slabovidne odgovaraju okolišu, neklizaju se i mogu se razlikovati kao funkcija	
2.2.	<b>RAZLIKE NA RAZINI</b>	
2.2.1.	U slučaju male razlike u razini, pristup se pruža bez upotrebe zasebne rampe, uklanjajući razliku u razini	
2.2.2.	U slučaju značajne razlike u razini i / ili monumentalnog kolnika, predviđen je alternativni obilazni put	
2.2.3.	Ovisno o brzini porasta, predviđeno je ograničenje	
2.2.4.	Po mogućnosti postoji rukohvat s obje strane ceste / rampe	
2.2.5.	Ograda i rukohvat ne uništavaju zaštićenu građevinu ili zgradu, mogu se ukloniti kasnije	
2.2.6.	Ograda je neklizajuća i ekološki prihvatljiva	
2.2.7.	U slučaju stubišta odgovarajuće širine, rukohvat s dvije strane postavljen je na sredinu stubišta	
2.2.8.	Pregrade se protežu dalje od stepenica, pružajući siguran pristup / odlazak	
2.2.9.	Rubovi stuba moraju biti označeni što je vidljivije moguće	
2.2.10.	Pristup zgradama kojima se može pristupiti stepenicama omogućuje rampa koja zgradama odgovara materijalu i dizajnu. U slučaju duže rampe, alternativna opcija, na pr. osigurano je dizalo.	

2.2.11.	U slučaju nestalne rampe, skreće se pažnja na neravnomjerno nalijeganje rampe i vozne površine.	
2.2.12.	Dizajn je predviđen za razlike u razini koje se ne mogu premostiti rampom	
2.2.13.	Dizalo koje se koristi je po mogućnosti vertikalno dizalo	
2.2.14.	Dizalo što manje mijenja izvorne značajke i izgled zgrade	
2.2.15.	Dizalo ( a ) se mogu koristiti za nekoliko ciljnih skupina	
2.2.16.	Ako je liftom osiguran pristup bez prepreka, postoji i lift za nuždu	
2.2.17.	Ako se pristupu može pružiti samo pomoć, to i njegova dostupnost moraju biti jasno naznačeni	
2.3.	<b>ODMORNA PODRUČJA</b>	
2.3.1.	Uz rute se na svakih 50-150 metara nalazi odmorište s naslonima za ruke i naslonima za ruke, koje je s vremenske točke gledišta (zaštićeno vjetrom, sunčano) i zaštićeno	
2.3.2.	Park, zelena površina u blizini kulturne ustanove (npr. Dvorac, samostan) udovoljava kriterijima pristupačnosti opisanim za tu ustanovu, uključujući širinu cesta, pokrivanje i održavanje, pružanje rampi-dizala, osiguranje kupaonica itd.	
2.3.3.	U slučaju instalacije velikih razmjera, osiguran je prijevoz između točaka instalacije, ako je potrebno prijevoznim sredstvima	
2.3.4.	Ako određenoj točki atrakcije nije moguće prići, moguće ju je pogledati na daljinu (npr. Vidikovac)	
3.	<b>PROSTOR ZA PRIJEM / PARKING</b>	
3.1.	Parkiralište i recepcija su jasno određeni	
3.2.	Parking, recepcija nalazi se blizu glavnog ulaza ili je iskrcaj / prijevoz osiguran u blizini glavnog ulaza	
3.3.	Ulazna i izlazna mjesta bez zapreka za parkiranje nesmetana su i nadziru se	
3.4.	Glavni prometni pravci osiguravaju 2 invalidska kolica za usporedni promet ili zaobilazni put	
3.5.	Pristup objektu javnim prijevozom: dostupnost javnog prijevoza, dostupnost kolodvora, dostupnost ceste od kolodvora do atrakcije i pružanje javnog prijevoza, informacije o dostupnosti javnog prijevoza na web stranici komunalnih poduzeća i atrakciji, dostupnost informacija o pristupu atrakciji na kolodvoru. Pristupačnost pješačkim prijelazima.	
3.6.	Sustav koji se koristi na ulazu na parkiralište lako je dostupan i njime se može upravljati	
3.7.	Na površini parkirališta nema klizanja, prepreka i površinskih nedostataka	
3.8.	Kriteriji opisani u rutama primjenjuju se na rutu između parkirališta i glavnog ulaza	
3.9.	Prostori bez prepreka na parkiralištu su jasno označeni	
3.10.	Parkiralište dostupno za invalidska kolica dostupno je na parkiralištima bez prepreka	
3.11.	Pristupačnost parkirališta ili drugih automata za prodaju karata	
3.12.	Postavljanje linije za pomoć na ulazu, razini i vanjskom / unutarnjem području	
3.13.	Primjena prozirnih površina u blizini ulaza, prolaza, s natpisima i ukrasima prije sudara	
4.	<b>ULAZ</b>	
4.1.	Postrojenju je poželjno pristupiti kroz zajednički ulaz koji je dostupan svim ciljnim skupinama	
4.2.	Ako pristup nije moguć na glavnom ulazu, osigurat će se odgovarajući alternativni ulaz ili novi pomoćni ulaz iz pomoćnog ili novog ulaza	
4.3.	Glavna cijena (ako je potrebno) je jasno prepoznatljiva (npr. Boja, put vodiča)	
4.4.	Ulazna vrata su otvorena ili se lako otvaraju pomoću strojne opreme koja je lako dostupna	
4.5.	Ako automatsko otvaranje nije moguće, pomoć se može zatražiti dostupnim gumbom indikatora	

4.6.	Uz originalne ručke s kojima je teško rukovati, prema potrebi je dostupno i otvaranje stroja	
4.7.	Ulazni prostor je dobro osvijetljen opremom za uštedu energije (ne koristi se ulična svjetiljka)	
5.	<b>PROMET U ZGRADI</b>	
5.1.	Unutar zgrade postoji jasno označena ruta	
5.2.	Ruta pruža najudobniji mogući pristup dodirivanjem ili jasnim označavanjem točaka interesa i usluga (toaleti, obroci)	
5.3.	Ceste su dovoljno široke, nema zapreka, pristup invalidskim kolicima pruža odgovarajuće mjesto ili uređaj	
5.4.	Rute koje nisu dostupne ili ograničene na osobe s invaliditetom i alternativne rute su jasno naznačene	
5.5.	Sve prepreke jasno su označene znakom upozorenja na razini poda	
5.6.	Visina soba i hodnika je najmanje 210 cm, odn. inače jasan pokazatelj ovoga!	
5.7.	Dizajn audiovizualnih uređaja je bez prepreka (dovoljno veliki, prepoznatljivi gumbi)	
5.8.	U slučaju ograničene pristupačnosti atrakcije, pruža se alternativna mogućnost gledanja (vidikovac, virtualizacija )	
5.9.	Unutarnja hodna površina zgrade je ujednačena (npr. Nema rupa, pukotina, neravnina, pokretnih površina), odn. otklonjene su nepravilnosti zbog starosti i tehnologije zgrade	
5.10.	U slučaju većih prostora (npr. Dvorana), stvorene su prometne trake s različitim površinama, vodilicom / kanalom, bojom, zvučnim signalom itd .	
5.11.	Tehnologija podrške za prijevoz unutar zgrade, npr. Aplikacija ili uređaj zasnovan na GPS-u dostupan putem Bluetootha ili WiFi-a	
5.12.	U svakom slučaju, ukupni muzeji Audi O i video vodič	
5.13.	Osoblje je obučeno za pomoć i komunikaciju s osobama s invaliditetom	
5.14.	Postojanje taktilnih vodiča duž ruta za slabovidne	
5.15.	Audio opisi za slabovidne su opisni, tj. Opisuju temu, a ne samo povijesnu, kulturnu pozadinu	
5.16.	Predmeti koje osjetila ne mogu izravno doživjeti (dodirnuti) također su dostupni u obliku modela odgovarajuće veličine	
5.17.	Omogućen je vizualni kontrast između pokretnih površina i zidova ili okomitih površina (drugačiji ton, ukras itd.)	
5.18.	Vrata na unutarnjem putu široka su najmanje 80 cm, otvorena ili se lako otvaraju na daljinu	
5.19.	U slučaju otvora vrata nedovoljne širine (npr. Dio srednjovjekovne zgrade) pruža se alternativni put ili dostupnost usluge u alternativnoj sobi (ekvivalentno servisno iskustvo)	
5.20.	Razlike na unutarnjoj razini osiguravaju rampa i lift u slučaju nedostatka prostora	
5.21.	U slučaju razlike razine veće od 30 cm ili nagiba više od 4%, ako je moguće, predviđena je stepenica s manjim nagibom (rampa može biti prepreka za invalidska kolica)	
5.22.	Pristup katovima je liftom	
5.23.	U slučaju dizala, dizalo je dizajnirano s minimalnim organskim preuređivanjem izvorne zgrade	
5.24.	U slučaju stubišta, ako se glavno stubište ne može pravilno preurediti, predviđen je alternativni pristup	
6.	<b>OSVJETLJENJE</b>	
6.1.	Unutarnja rasvjeta zgrade je ujednačena, nije previše kontrastna i rezultira odgovarajućom rasvjetom prometnih površina	
6.2.	U slučaju kontrastnog osvjetljenja povijesnih zgrada (npr. Crkava), osiguravaju se prijelazne zone i pozornost slabovidnih privlači rizik.	
6.3.	Ožičenje dodatnih rasvjetnih tijela ne remeti monumentalni karakter, izgled zgrade i ne predstavlja rizik (prepreku)	

<b>7.</b>	<b>GRAĐEVINSKE USLUGE</b>	
<b>7.1.</b>	Recepcija	
<b>7.1.1.</b>	Uspostavite video i audio vezu i nadzor za recepciju kako biste mogli komunicirati i vidjeti kretanje i mjesto posjetitelja s invaliditetom	
<b>7.1.2.</b>	Zvuk i svjetlost koji signaliziraju otvaranje i zatvaranje vrata i uspostavljanje komunikacije	
<b>7.1.3.</b>	Recepcija se nalazi blizu ulaza, na mjestu bez zapreka i na dobro osvijetljenom mjestu (olakšavajući čitanje uskim sluhom oštećenim sluhom)	
<b>7.1.4.</b>	Različite navlake / znakovi po potrebi koji će vam pomoći da dođete do recepcije i identificirate je (za veće prostore)	
<b>7.1.5.</b>	Recepcija ili njezin dio nalazi se na prikladnoj (maloj) visini, nije blokiran, a s obje strane ima mjesta za noge	
<b>7.1.6.</b>	Recepcija se nalazi u mirnom dijelu ili ima zvučna prigušenja ili slušna pomagala	
<b>7.1.7.</b>	U nedostatku recepcije, na ulazu se nalaze odgovarajuće informacije i smjernice koje će vam pomoći da se snađete (titlovi, raspoloživi audio uređaj ili ploča za audio informacije).	
<b>7.1.8.</b>	Pored recepcije / recepcije, tu su i odmorište, spremište za namještaj i prostor	
<b>7.1.9.</b>	Invalidska kolica, skuteri i druga oprema mogu se unajmiti besplatno	
<b>7.2.</b>	<b>UMIVAONIK / WC</b>	
<b>7.2.1.</b>	U zgradi postoji zasebni umivaonik bez prepreka ili umivaonik koji koriste svi posjetitelji	
<b>7.2.2.</b>	Pravila rute vrijede i za put do pristupačnog zahoda	
<b>7.2.3.</b>	Dostupnost umivaonika bez prepreka je jasno naznačena	
<b>7.2.4.</b>	Umivaonik je smješten što bliže dizalu, rampi (tamo gdje je dostupno)	
<b>7.2.5.</b>	Uz umivaonik bez prepreka, tu su i svlačionica i svlačionica bez prepreka	
<b>7.3.</b>	<b>Ugostiteljske i ostale usluge</b>	
<b>7.4.</b>	U ugostiteljskom dijelu predviđen je pogodan prostor za kretanje gostiju (ispred pulta, između stolova)	
<b>7.5.</b>	Elementi koji stvaraju buku (blagajna, aparat za kavu itd.) Moraju se nalaziti odvojeno od prostora rezerviranog za goste i / ili prigušivanje buke koristi se za smanjenje buke.	
<b>7.6.</b>	Putovi i pristup toaletima također su slobodni unutar ugostiteljskog područja	
<b>7.7.</b>	Dizajn, osvjjetljenje, visina i kontrast pulta / blagajne osiguravaju siguran i udoban pristup osobama s smanjenom pokretljivošću, vidom i sluhom.	
<b>7.8.</b>	Dostupne usluge: zamjena i popravak opreme (npr. Invalidska kolica), veterinar za pse vodiče, mogućnost kupnje posebnih lijekova	
<b>7.9.</b>	Na području atrakcije dostupni su smještaj bez prepreka u različitim kategorijama, podaci o njima na stranici za rezervaciju, na stranici smještaja, na turističkoj stranici, na stranici atrakcije. Pristupačna razina pristupačnog smještaja (pristup, soba bez prepreka, umivaonik bez prepreka, parkiralište bez prepreka),	
<b>7.10.</b>	Složena dostupnost ugostiteljskih objekata dostupnih na tom području i području atrakcije, podaci o tome pružaju se na njima i na web mjestu atrakcije, uključujući alergije / netolerancije na hranu.	
<b>8.</b>	<b>Izlaz u nuždi</b>	
<b>8.1.</b>	Evakuacija zgrade na način koji je ekvivalentan odvojenom, sigurnom pristupu na male udaljenosti za posjetitelje s invaliditetom (npr. Dizalo u nuždi)	
<b>9.</b>	<b>PRAĆENJE PSA</b>	
<b>9.1.</b>	Osigurana je ručka za odmaranje pasa (posuda za hranjenje, leglo) i povodnik za osiguranje psa (povodnik)	
<b>10.</b>	<b>Ostalo</b>	
<b>10.1.</b>	Prevladava holistički pristup pristupačnosti	
<b>10.2.</b>	Pristupačnost se temelji na strateškom pristupu koji obuhvaća čitav lanac vrijednosti	

<b>11.</b>	<b>POKAZATELJI</b>	
<b>11.1.</b>	Pristupačnost javnim prijevozom bez prepreka (od točke do točke ) u realnom roku	
<b>11.2.</b>	Broj i udio pristupačnih parkirališta	
<b>11.3.</b>	Postojanje / broj / udio dostupnih umivaonika	
<b>11.4.</b>	Broj i udio cesta unutar / izvan zgrade	
<b>11.5.</b>	Integrirana aplikacija vođača za navigaciju s geografskim položajem, postojanjem uređaja, cjelovitošću	
<b>11.6.</b>	Postojanje / broj / udio dostupnih odmorišta	
<b>11.7.</b>	Stopa usluga bez prepreka	
<b>11.8.</b>	Plan evakuacije bez prepreka i postojanje ruta	
<b>11.9.</b>	Postojanje sustava upravljanja bez prepreka	
<b>11.10.</b>	Postojanje certifikata bez prepreka	
<b>11.11.</b>	Postojanje informacija bez prepreka i informacijskih površina (u potpunosti )	
<b>11.12.</b>	Mobilna aplikacija bez prepreka	
<b>11.13.</b>	Web mjesto usklađeno s W3C	
<b>11.14.</b>	Dostupnost osobne asistencije	
<b>11.15.</b>	Postojanje obučenog osoblja	
<b>11.16.</b>	Broj i udio dostupnih programa	
<b>12.</b>	<b>SOBE ZA GOSTE</b>	
<b>12.1.</b>	Spavanje - soba bez prepreka	
<b>12.2.</b>	Telefonska sklopka na bočnom stolu.	
<b>12.3.</b>		
<b>12.4.</b>	Daljinski upravljač za TV na bočnom stolu.	
<b>12.5.</b>	Krevet - visina podesiva za leđa i noge.	
<b>12.6.</b>	Visina kreveta 550 mm	
<b>12.7.</b>	Barem 800 mm slobodnog prostora na jednoj strani kreveta.	
<b>12.8.</b>	Najmanje 800 mm slobodnog prostora oko kreveta.	
<b>12.9.</b>	Ostalo - soba za goste prilagođena invalidskim kolicima	
<b>12.10.</b>	Dvije rupe u špijunskim vratima, jedna na uobičajenoj visini i jedna na 1200 mm.	
<b>12.11.</b>	Ulaz u sobu najmanje 800 mm.	
<b>12.12.</b>	Ormar bez vrata ili s kliznim vratima.	
<b>12.13.</b>	Vješalica i šina za odjeću visine 1200 mm.	
<b>12.14.</b>	Polica ormarića dostupna za invalidska kolica.	
<b>12.15.</b>	Soba može biti zatamnjena invalidskim kolicima .	
<b>12.16.</b>	Stol - dostupan invalidskim kolicima.	
<b>12.17.</b>	Električni priključak stola dostupan je u invalidskim kolicima.	
<b>12.18.</b>	Kupaonica - soba bez prepreka	
<b>12.19.</b>	Vrata kupaonice širine najmanje 800 mm .	
<b>12.20.</b>	Rukohvat na unutarnjoj strani vrata ispod otvarača vrata.	
<b>12.21.</b>	Prijevoz bez praga	
<b>12.22.</b>	Kupatilo r alarm.	
<b>12.23.</b>	Kupaonica t klizna vrata.	
<b>12.24.</b>	Minimalna visina umivaonika je 780 mm.	
<b>12.25.</b>	Prostor ispod umivaonika dostupan je u invalidskim kolicima.	
<b>12.26.</b>	Jednoručna ili infracrvena slavina za umivaonik.	
<b>12.27.</b>	Dozator sapuna, model dostupan iz invalidskih kolica.	
<b>12.28.</b>	Ručnici dostupni za invalidska kolica.	
<b>12.29.</b>	Vješalice za invalidska kolica (visina 1200 mm).	

<b>12.30.</b>	Ogledalo dostupno za invalidska kolica	
<b>12.31.</b>	Fen dostupan iz invalidskih kolica.	
<b>12.32.</b>	Prostor za tuširanje	
<b>12.33.</b>	Dostupna tuš kabina s naslonjačem.	
<b>12.34.</b>	Dozirnik kreme za tuširanje / šampona dostupan iz invalidskih kolica.	
<b>12.35.</b>	Polica ( maks . 1200 mm visine)	
<b>12.36.</b>	Dostupna stolica za tuširanje.	
<b>12.37.</b>	Ručnici dostupni za invalidska kolica.	
<b>12.38.</b>	Tuš kabine je u ravnini s podom .	
<b>12.39.</b>	Zavjesa za tuš ili stakleni zid za tuširanje	
<b>12.40.</b>	Toaletni prostor	
<b>12.41.</b>	Sklopivi nasloni za ruke.	
<b>12.42.</b>	Držač toaletnog papira na naslonu za ruke.	