

# INKLUZIVNI TURIZAM

Ozren Catela, Udruga osoba s intelektualnim  
teškoćama Istre

Buje 10. lipnja 2020.

# Pojmovi:

- Turizam dostupan svima
- Pristupačni turizam
- Turizam bez barijera
- Accessible tourism
- Tourism4all

## Definicija:

Inkluzivni turizam je segment turizma dostupan svima čiji je zadatak stvarati okruženje u kojem su sve turističke destinacije, proizvodi i usluge dostupne svima kako bi se omogućila mobilna, vizualna, slušna i mentalna pristupačnost tako da svi korisnici turističkih usluga mogu djelovati, nezavisno, ravnopravno i dostojanstveno na turističkom tržištu. Oblik turizma koji je prilagođen „osobama s posebnim potrebama“.

# Tko su „osobe s posebnim potrebama“?

- Osobe s invaliditetom
- Starije osobe
- Osobe s kroničnim zdravstvenim problemima
- Osobe s akutnim bolestima
- Roditelji s malom djecom

# Turizam mora biti dostupan svima zbog svojih pozitivnih učinaka na:

- Osobe s invaliditetom i druge skupine jer doprinosi
  - socijalnoj uključenosti
  - zdravlju
- Gospodarstvo jer se dolazi do povećanja zaposlenosti i većoj popunjenosti smještajnih kapaciteta
  - 15% populacije čine osobe s invaliditetom
  - 19% populacije čine osobe starije od 65 godina
  - 70% populacije osoba s invaliditetom želi i ima mogućnosti putovati
  - Prilikom odabira destinacije biraju destinacije bliže domu (Europa)
  - Duže zadržavanje na jednoj destinaciji
  - Uglavnom putuju sa osobom u pratnji
  - Korištenje medicinsko-rehabilitacijskih usluga (usluge su jeftinije)
  - Moguće je ponuditi posebne pakete za osobe u pratnji

# Što turistima smeta/što su prepreke ?

- Nepostojanje kvalitetne i jasne informacije o destinaciji vezane uz
  - Mogućnost korištenja javnog prijevoza
  - Mogućnost obilaska kulturno – povijesne baštine
  - Informacije o gastro ponudi
- Odnos prema gostu
- Smještaj
- Arhitektonske barijere

# Što možemo učiniti?

Poštivati preuzete obaveze.

Republika Hrvatska među prvima je potpisala i ratificirala Konvenciju UN-a o pravima osoba s invaliditetom.

Prema Konvenciji UN-a razumna prilagodba znači potrebnu i prikladnu preinaku i podešavanja koje ne predstavljaju nesrazmjerno ili neprimjereno opterećivanje da bi se u pojedinačnom slučaju, tamo gdje je to potrebno, osobama s invaliditetom osiguralo uživanje svih ljudskih prava i temeljnih sloboda na ravnopravnoj osnovi, dok pojam univerzalni dizajn označava oblikovanje proizvoda, okruženja, programa i usluga na način da ih mogu koristiti svi u najvećoj mogućoj mjeri. Primjena univerzalnog dizajna omogućuje da mjesta postanu pristupačna, atraktivna i značajna za sve bez obzira na dob, invaliditet i status.

# Kako se odnositi prema turistima sa posebnim potrebama?

Ključ pružanja dobre usluge jest shvatiti da su osobe s invaliditetom istovjetne bilo kojoj drugoj mušteriji i da žele poštovanje, no s obzirom da mnoge osobe bez teškoća imaju malo iskustva u radu s osobama s invaliditetom potrebno je znati neke informacije:



# Kako se odnositi prema turistima sa posebnim potrebama?

- u redu je ponuditi pomoć osobi s invaliditetom. Pritom bi osoblje trebalo pričekati i vidjeti hoće li ta ponuda biti prihvaćena i nikako ne pretpostaviti da je pomoć uistinu potrebna,
- osoblje bi se uvijek trebalo direktno obraćati osobi s invaliditetom,
- osoblje nikako ne smije ispitivati osobu s invaliditetom o njihovoj invalidnosti,
- osobe s naizgled sličnom invalidnosti, drukčije se s njom nose. Osoba s invaliditetom pojedinac za sebe
- osobe s invaliditetom trebalo bi tretirati kao svaku osobu bez da se ikoga gleda s visoka ili sa sažaljenjem

# INKLUZIVNI TURIZAM NA BUJŠTINI ?