



TURISMUL ACCESIBIL

Ghid pentru operatorii din turism



MINISTERUL MUNCII,
FAMILIEI, TINERETULUI ȘI SOLIDARITĂȚII SOCIALE
AUTORITATEA NAȚIONALĂ PENTRU PROTECȚIA DREPTURILOR PERSOANELOR CU DIZABILITĂȚI



Destinația: Incluziune

Ghidul **“Turismul accesibil”**
a fost elaborat în cadrul proiectului
“Destinația: Incluziune ”,
finanțat de
Autoritatea Națională pentru Protecția
Drepturilor Persoanelor cu Dizabilități

Autori:

Bonca-Drăgan Florina, psiholog
Codău Andreea Mălina, psiholog
Mihăilă Diana, psiholog

@ Fundația Pentru Voi, Timișoara, 2025
Toate drepturile rezervate



Participarea la activități turistice pentru persoanele cu dizabilități în general și pentru cele cu dizabilități intelectuale în special, nu are trebui să fie un lux, ci un drept firesc. Turismul accesibil se referă la a oferi tuturor posibilitatea de a se bucura de experiențe, indiferent de abilitățile fizice sau intelectuale.

Dacă în legislația națională au fost precizate unele măsuri care trebuiesc luate, în special în ceea ce privește accesibilitatea fizică, punerea în practică a prevederilor ține în mare măsură de atitudinea, înțelegerea și dorința actorilor din lanțul turistic, de la operatorii de transport, până la cei din serviciile hoteliere și publicul larg.

Pe lângă respectarea legislației, este necesar să fie înțelese nevoile speciale de acces sau participare ale persoanelor cu dizabilități și care sunt particularitățile fiecăreia, este necesară colaborarea între specialiști din domeniul social și furnizorii de servicii de turism, această colaborare având șanse reale să ofere calificări, informații și soluții pentru accesibilizare sau adaptare rezonabilă, astfel încât activitățile de relaxare și călătoriile să devină posibile pentru toate persoanele și să fie experiențe de succes, în direcția incluziunii sociale.





INTRODUCERE

Scopul ghidului este sprijinirea operatorilor din turism în crearea unor servicii incluzive și accesibile.

Importanța turismului accesibil:

1. Promovează incluziunea socială și respectul pentru diversitate

- Turismul accesibil înseamnă drepturi egale de participare la viața socială, culturală și economică.
- Operatorii care înțeleg nevoile persoanelor cu dizabilități contribuie la o societate fără bariere, în acord cu Strategia națională privind drepturile persoanelor cu dizabilități 2022-2027.
- Încurajează respectul, empatia și diversitatea umană în serviciile turistice.

2. Oferă un avantaj competitiv și economic

- Numărul persoanelor cu dizabilități și a celor care călătoresc împreună cu ele este foarte și aceasta este o zonă a pieței consumatorilor adesea neacoperită.
- Accesibilitatea atrage noi segmente de clienți: persoane cu dizabilități, seniori, persoane cu mobilitate redusă etc.
- Operatorii din turism pot să înțeleagă mai bine nevoile reale și să își adapteze serviciile pentru a oferi experiențe pozitive acestor turiști.

3. Ajută la adaptarea serviciilor și infrastructurii

Ghidul oferă recomandări practice privind:

- accesibilitatea mediului fizic: clădirilor, cazărilor, mijloacelor de transport
- comunicarea cu turiștii cu dizabilități
- aspecte care țin de atitudine, relaționare



În lipsa unui ghid, operatorii pot face investiții greșite sau incomplete.

4. Asigură respectarea legislației și a standardelor internaționale

- România, ca stat membru UE, are obligații legale privind accesibilitatea serviciilor (Convenția ONU privind drepturile persoanelor cu dizabilități, Legea 448/2006 privind protecția și promovarea drepturilor persoanelor cu handicap, Strategia națională pentru persoanele cu dizabilități 2022–2027).

Un ghid îi ajută pe operatori să înțeleagă cadrul legal și să evite eventuale sancțiuni.

De asemenea, promovează standarde de calitate internațională recunoscute (precum ISO 21902).

5. Contribuie la dezvoltarea durabilă a turismului

Turismul accesibil este o componentă a turismului durabil, deoarece pune accent pe:

- participarea tuturor categoriilor de persoane
- reducerea barierelor sociale și fizice
- utilizarea responsabilă a resurselor

Astfel, destinațiile devin mai prietenoase, mai echitabile și mai atractive pentru toți vizitatorii.





CAPITOLUL 1 CONCEPTE CHEIE

◆ 1. Dizabilitatea din perspectiva drepturilor omului

Persoanele cu dizabilități nu trebuie privite ca „bolnavi” sau „dependenți”, ci ca **ființe umane egale în drepturi**, care au nevoie de **respect, incluziune și acces egal** în societate.

Potrivit Organizației Mondiale a Sănătății (OMS):

„Dizabilitatea este un termen general care cuprinde deficiențele, limitările de activitate și restricțiile de participare. Este rezultatul interacțiunii dintre o persoană cu o afecțiune și barierele de mediu și atitudinale.”

Convenția ONU privind drepturile persoanelor cu dizabilități (CDPD):

„Dizabilitatea este rezultatul interacțiunii dintre persoane cu deficiențe și barierele din societate care le împiedică participarea deplină.”



**World Health
Organization**





Principii de bază ale acestei abordări:

1.1. Egalitate și nediscriminare

- Persoanele cu dizabilități au aceleași drepturi ca toți ceilalți
- Nu trebuie să fie discriminate din cauza dizabilității lor

1.2. Dreptul la participare deplină

- Au dreptul să participe la viața socială, economică, politică și culturală
- Au dreptul să meargă la școală, să lucreze, să voteze, să călătorească etc.

1.3. Accesibilitate

- Clădirile, transportul, informațiile și serviciile trebuie să fie accesibile (ex: rampe pentru scaune rulante, semne în Braille, interpret mimico-gestual)

1.4 Autonomie și libertate de decizie

- Persoanele cu dizabilități au dreptul să ia propriile decizii și să trăiască independent, cu sprijin dacă este nevoie

1.5 Demnitate umană

- Fiecare persoană cu dizabilitate trebuie tratată cu respect și demnitate, nu ca un „caz social”

EGALITATE
NEDISCRIMINARE
ACCESIBILITATE
AUTONOMIE
LIBERTATE
DE DECIZIE
DEMNITATE



Tipuri de dizabilități:

- **Fizic:** Afectări ale corpului, cum ar fi probleme de mobilitate
- **Vizual:** Deficiențe de vedere, inclusiv nevăzătorii
- **Auditiv:** Deficiențe de auz, inclusiv surzii
- **Surdocecitate:** O combinație de deficiențe de vedere și auz
- **Somatic:** Dizabilități cauzate de afecțiuni ale musculaturii somatice și ale peretelui corpului
- **Mintal:** Afectarea funcțiilor cognitive, cum ar fi inteligența
- **Psihic:** Afecțiuni care afectează funcționarea mentală și emoțională
- **HIV/SIDA:** Dizabilitate asociată cu infecția cu HIV/SIDA
- **Asociat:** Dizabilități multiple sau combinate
- **Boli rare:** Dizabilități cauzate de boli rare





Dizabilitatea poate fi:

- **Temporară** - dacă este rezultatul unei afecțiuni sau accident care se poate vindeca sau ameliora (de exemplu, fractura unui picior, o afecțiune psihică tratabilă, recuperarea după un accident vascular)
- **Permanentă** - când dizabilitatea este cauzată de: o afecțiune congenitală (prezentă de la naștere), o boală cronică, un accident grav care lasă leziuni ireversibile.

Exemple de dizabilități permanente: Sindromul Down, autismul, paralizia.

În aceste cazuri, persoana trăiește cu dizabilitatea toată viața, dar poate învăța să se adapteze și poate avea o viață activă cu sprijinul necesar.

Date statistice:

- În România numărul persoanelor cu dizabilități a crescut constant în ultimii ani, de la 871,702 în iunie 2022 la 973,079 în iunie 2025, reprezentând 4,45% din populația României.
- 44,60% au între 18 și 64 de ani (430.776 persoane).
- 46,74% au peste 65 de ani (454.899 persoane).
- 43,81% dintre persoane au handicap grav.
- 44,17% au handicap accentuat.





2. Dizabilitatea intelectuală

Dizabilitatea intelectuală este o afecțiune caracterizată prin **limitări semnificative în funcționarea intelectuală și în adaptarea la cerințele vieții zilnice.**

Cu alte cuvinte, afectează modul în care o persoană gândește, învață și interacționează cu lumea din jur.

Caracteristici principale ale dizabilității intelectuale:

2.1. Limitări cognitive – dificultăți în gândire, raționament, rezolvarea problemelor și învățare.

2.2. Dificultăți de adaptare – probleme în gestionarea activităților zilnice, cum ar fi comunicarea, îngrijirea personală, relațiile sociale sau viața profesională.

2.3. Început în copilărie – aceste limitări apar înainte de vârsta de 18 ani.

Exemple de manifestări:

- Învățarea mai lentă a noțiunilor
- Dificultăți în a lua decizii complexe sau în a planifica activități
- Probleme în a-și exprima gândurile sau emoțiile
- Necesitatea de suport în viața de zi cu zi, în funcție de gradul dizabilității

Dizabilitatea este parte a condiției umane.

Aproape oricine va avea parte la un moment dat în viața de o dizabilitare temporară, iar cei care ajung la vârste înaintate vor trece prin momente tot mai dese de dificultăți de funcționare.



◆◆ 3. Incluziunea

Incluziunea socială înseamnă ca **toate persoanele**, indiferent de situația lor (dizabilitate, etnie, vârstă, statut economic, religie, orientare sexuală etc.), să aibă **șanse egale** de a participa **pe deplin** la viața socială, economică, culturală și politică a unei societăți.

Elemente esențiale ale incluziunii sociale:

- 3.1. Acces egal** la: educație, locuri de muncă, servicii de sănătate, locuințe, transport, informație.
- 3.2. Combaterea discriminării** și a prejudecăților.
- 3.3. Participarea activă** la viața comunității: să poți vota, să fii consultat în decizii, să ai un loc de muncă, să îți exprimi opinia.
- 3.4. Sprijin pentru grupurile vulnerabile**, pentru ca ele să depășească barierele care le limitează participarea (de exemplu: dizabilități, lipsa veniturilor, marginalizare).

Diferența între incluziune și integrare:

- **Integrarea** = „Tu trebuie să te adaptezi la societate”
- **Incluziunea** = „Societatea trebuie să se adapteze astfel încât toți să poată participa





4. Echitatea socială

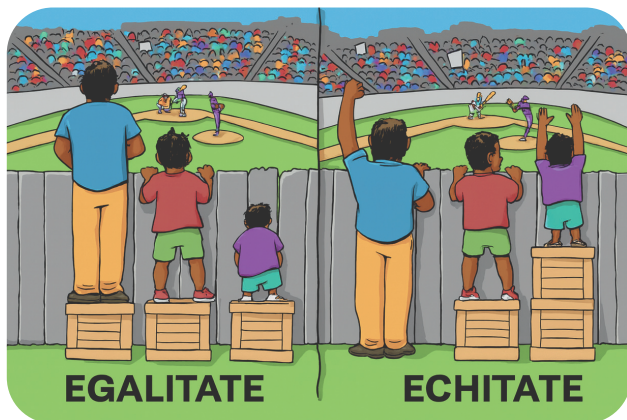
Echitatea socială înseamnă asigurarea condițiilor pentru ca fiecare persoană să aibă **șanse reale și egale** de a-și atinge potențialul propriu.

Echitatea socială implică:

- **Acces egal la educație, sănătate, justiție și locuri de muncă**
- **Susținerea persoanelor sau grupurilor defavorizate** pentru a reduce inegalitățile
- **Eliminarea discriminării** și a barierelor care împiedică participarea deplină a tuturor în societate
- **Distribuirea echitabilă a resurselor**, nu neapărat egală, ci în funcție de nevoile fiecăruia

Diferența dintre echitate și egalitate:

- Egalitate = toți primesc același lucru
- Echitate = fiecare primește ceea ce are nevoie pentru a ajunge la același nivel de șanse





◆ 5. Turismul accesibil

Turismul accesibil presupune **adaptarea infrastructurii, serviciilor și informațiilor astfel încât orice persoană să poată participa la activități turistice, fără bariere.**

Exemple:

- rampe de acces, lifturi
- ghidaj în limbaj ușor de înțeles sau mimico-gestual
explicații audio pentru nevăzători
- semnalizare vizuală
- toalete adaptate
- locuri de parcare dedicate

Importanța promovării turismului accesibil

- **Socială:** favorizează incluziunea persoanelor cu dizabilități, dar și a altor categorii de persoane vulnerabile, precum vârstnicii
- **Economică:** atrage noi segmente de turiști – peste 1 miliard de persoane la nivel global au o formă de dizabilitate
- **Culturală:** promovează o imagine pozitivă și responsabilă a destinațiilor
- **Etică:** reflectă respectul pentru drepturile omului și diversitate



CAPITOLUL 2 CADRUL LEGAL ȘI STANDARDE INTERNAȚIONALE



Conform legislației în vigoare, este obligatoriu ca spațiul public să fie accesibilizat corespunzător, pentru împiedicarea barierelor și restricțiilor de orice natură și evitarea discriminării persoanelor cu dizabilități.

Articolul 26 din **Carta Drepturilor Fundamentale a Uniunii Europene** recunoaște ca drept fundamental “drepturile persoanelor cu dizabilități de a beneficia de măsuri care să le asigure autonomia, integrarea socială și profesională, precum și participarea la viața comunității”.

Prin Legea nr. 221/2010 România a ratificat **Convenția privind drepturile persoanelor cu dizabilități (CDPD)**.

Convenția prevede la articolul 9: pentru a da persoanelor cu dizabilități posibilitatea să trăiască independent și să participe pe deplin la toate aspectele vieții, statele părți vor lua măsurile adecvate pentru a asigura acestor persoane accesul, în condiții de egalitate cu ceilalți, la mediul fizic, la transport, informație și mijloace de comunicare, inclusiv la tehnologiile și sistemele informatice și de comunicații și la alte facilități și servicii deschise sau furnizate publicului, atât în zonele urbane, cât și rurale.



CONVENTION
ON THE RIGHTS
OF PERSONS
WITH DISABILITIES



Aceasta reprezintă primul instrument juridic obligatoriu care vizează direct drepturile și libertățile persoanelor cu dizabilități, care obligă statele părți să monitorizeze implementarea standardelor minime și instrucțiunilor pentru accesibilizarea serviciilor deschise și/sau oferite publicului, atât cele publice, cât și cele private.

Convenția a oferit, astfel, un nivel de protecție fără precedent, fiind singurul instrument internațional bazat pe principiile proclamate în Carta Națiunilor Unite, care recunoaște respectarea demnității inalienabile și autonomia individuală.

Preambulul la CDPD recunoaște faptul că dizabilitatea este „un concept care evoluează”, dar și subliniază faptul că „dizabilitatea rezultă din interacțiunea dintre persoanele cu dizabilități și bariere de atitudine și de mediu care le împiedică participarea totală și efectivă în societate pe baze egale cu ceilalți”.

Definirea dizabilității ca interacțiune înseamnă că „dizabilitatea” nu este un atribut al persoanei.

Pot exista progrese cu privire la îmbunătățirea participării sociale prin rezolvarea barierelor care împiedică persoanele cu dizabilități să participe la viața de zi cu zi.





La nivel național, în anul 2016 a fost adoptată Strategia națională “O societate fără bariere pentru persoanele cu dizabilități” 2016–2020, apoi varianta actualizată **“Strategia națională privind drepturile persoanelor cu dizabilități 2022-2027”**, cu Planurile operaționale privind implementarea.

Printre obiectivele generale ale strategiei se numără:

- Promovarea accesibilității în toate domeniile vieții, pentru asigurarea exercitării de către persoanele cu dizabilități a drepturilor și libertăților fundamentale ale omului
- Asigurarea participării depline a persoanelor cu dizabilități în toate domeniile vieții
- Eliminarea discriminării și asigurarea egalității pentru persoanele cu dizabilități

Accesibilitatea este definită în **Legea 448/2006 privind protecția și promovarea drepturilor persoanelor cu handicap**, cu modificările și completările ulterioare, art. 5, punctul 2:

“Accesibilitatea este ansamblul de măsuri și lucrări de adaptare a mediului fizic, precum și a mediului informațional și comunicațional conform nevoilor persoanelor cu handicap, factor esențial de exercitare a drepturilor și de îndeplinire a obligațiilor persoanelor cu handicap în societate”.

Adaptările mediului fizic, informațional și comunicațional sunt cu atât mai importante cu cât punerea lor în practică asigură persoanelor cu dizabilități șanse crescute pentru dezvoltarea autonomiei personale și sociale.





Standarde internaționale

ISO 21902 este standardul central pentru turism accesibil. Stabilește cerințe și recomandări pentru a asigura **accesibilitatea în toate etapele experienței turistice**, de la planificare până la întoarcerea acasă.

Ce conține?

- Principii de design universal
- Accesibilitate fizică, digitală și comunicațională
- Formarea personalului
- Informații corecte și clare pentru turiștii cu nevoi speciale
- Cooperare între actori din turism

ENAT oferă sprijin practic, ghiduri și rețele pentru operatori. ENAT este o **organizație europeană** non-profit care promovează **accesibilitatea în turism**, dar nu creează standarde în sens formal (ca ISO).

Totuși, are un rol important în:

- **Promovarea bunelor practici**
- Oferirea de **ghiduri, studii și instrumente** pentru operatorii din turism
- Sprijinirea dezvoltării de politici europene privind turismul accesibil

Respectarea acestor standarde ajută la **crearea unor experiențe turistice mai incluzive, sigure și de calitate** pentru toți vizitatorii.



CAPITOLUL 3 ACCESIBILITATEA ÎN PRACTICĂ

❖ Accesibilizarea mediului fizic

Înseamnă adaptarea spațiului așa încât să poată fi utilizat în siguranță și confort de către toate persoanele.

Ce trebuie făcut?

- **Asigurați locuri de parcare special destinate persoanelor cu dizabilități**, cât mai aproape de intrarea în clădire
 - Suficient de late
 - Prevăzute cu bandă de circulație între locurile de parcare, pentru a permite transferul și deplasarea persoanelor care folosesc scaunul cu roțile
- **Asigurați-vă că intrarea în clădire este accesibilă**
 - Rampă de acces
 - asigurați-vă că respectați standardele de siguranță și accesibilitate la nivel național și european (consultați ghidurile de specialitate)





- **atenție la panta rampei:** o pantă prea abruptă necesită un efort fizic mare și prezintă un risc crescut de răsturnare pentru persoanele care utilizează scaune cu roțile, în timp ce o pantă prea lină ar putea necesita o lungime prea mare, fiind nepractică în multe spații
 - **rampa trebuie să fie suficient de lată** pentru a permite trecerea scaunelor cu roțile clasice și a celor electrice mai late și pentru a oferi spațiu pentru un însoțitor (minimum 90 cm)
 - suprafața rampei trebuie să fie **antiderapantă**, pentru a preveni alunecările
 - materialul utilizat trebuie să fie unul rezistent la condițiile meteorologice și să suporte greutatea utilizatorului, a scaunului și a însoțitorului (de ex. aluminiu, oțel galvanizat)
 - bordurile laterale sunt foarte importante pentru a împiedica roțile scaunului rulant să alunece de pe marginea rampei;
 - balustrada de sprijin ajută și persoanele care merg pe jos și este o protecție suplimentară împotriva căderilor.
- Elevator cu șenile
 - Acolo unde nu este posibilă amenajarea rampelor
 - Ușile să fie suficient de late pentru a permite trecerea scaunelor cu roțile





- **Asigurați-vă că deplasarea în cadrul clădirii este accesibilă**

- Trasee accesibile pentru utilizatorii scaunelor cu rotile, fără obstacole, fără praguri la trecerea dintr-o încăpere în alta
- În cazul în care serviciile nu pot fi oferite la parter, clădirea trebuie să fie dotată cu lift
- Elevator cu șenile în absența liftului
- Biroul de recepție să fie la un nivel adaptat înălțimii persoanelor care utilizează scaune cu rotile
- Spațiile comune să fie accesibilizate cu mână curentă/ balustrade de-a lungul pereților
- Coridoarele să fie suficient de late pentru a permite deplasarea persoanelor care folosesc scaunul cu rotile și a însoțitorului (de ex. 120 cm)
- Coridoarele să fie suficient de late la intersecții, pentru a permite manevre de întoarcere a scaunului cu rotile
- Utilizați semnalizarea vizuală (de exemplu săgeți), tactilă (de exemplu în limbajul Braille) și auditivă pentru a asigura orientarea





- **Asigurați-vă că aveți camere cu băi accesibile persoanelor care utilizează scaunul cu roțile**
 - Ușa băii să fie suficient de lată pentru a permite trecerea scaunelor cu roțile
 - Duș fără cadă, cu acces liber
 - Scaun de duș
 - Bară de susținere lângă toaletă
 - Chiuvetă suspendată, la o înălțime potrivită pentru persoanele care folosesc scaunul cu roțile
 - Chiuvetă suspendată, la o înălțime potrivită pentru persoanele care folosesc scaunul cu roțile
- **Asigurați-vă că deplasarea în spațiile exterioare este accesibilă**
 - Amenajați rute, alei accesibile pentru persoanele cu dificultăți la deplasare și pentru cele care folosesc scaunul cu roțile
 - Asigurați-vă că nu există obstacole pe rutele de deplasare (de exemplu obiecte agățate pe pereții clădirilor, care nu pot fi reperate de nevăzători cu bastonul alb)
 - Asigurați locuri de odihnă pe traseele de deplasare





◆ Accesibilizarea informațiilor

1. Comunicarea verbală cu persoanele cu dizabilități intelectuale

- Adresați-vă direct persoanei cu dizabilități
- Numai în cazul în care persoana nu poate comunica singură, adresați-vă însoțitorului acesteia
- Utilizați un limbaj concret, cuvinte simple, evitați termenii tehnici, cuvintele din alte limbi, metaforele
- Utilizați propoziții scurte
- Vorbiți cât mai clar, calm, folosiți un ton normal al vocii
- Adaptați viteza vorbirii, evitați să vorbiți prea repede sau prea încet,
- Aveți răbdare, oferiți persoanei timp de răspuns
- Oferiți informațiile pe rând
- Verificați înțelegerea, întrebați persoana dacă dorește să repetați, la nevoie reformulați sau oferiți explicații suplimentare
- Uneori este util să notați unele informații pentru ca persoana să aibă acces la acestea mai târziu; oferiți-vă să faceți acest lucru
- Utilizați limbajul nonverbal (mimica, gesturi) pentru a vă susține mesajul verbal





2. Accesibilizarea informațiilor scrise

Atunci când concepeți materiale de promovare, luați în calcul următoarele aspecte:

- Includeți informații despre accesibilitatea mediului și a serviciilor oferite
- Oferiți date de contact pentru ca persoanele cu dizabilități interesate să poată obține mai multe informații personalizate
- Asigurați-vă ca informațiile sunt consecvente, indiferent de canalul de comunicare (online, furnizate de personal în mod direct, telefonic sau prin e-mail)
- Asigurați-vă că informațiile sunt actualizate
- Asigurați materiale de promovare Easy-to-read. Acestea se referă la prezentarea unor informații în format ușor de înțeles





Materiale imprimate accesibile

Cuvintele

- Folosiți cuvinte simple, dintre cele mai folosite de populația generală
- Evitați să folosiți neologisme / cuvinte din alte limbi
- Evitați prescurtările

Propozițiile

- Folosiți propozițiile scurte, de evitat virgule sau folosirea cuvântului “și”.
- Fiecare propoziție nouă pe un rând separat
- De evitat despărțirea unui cuvânt pe două rânduri

Aspect și format

- Folosiți un format ușor de urmărit și utilizat, de exemplu A4 sau A5
- De evitat un fundal prea încărcat
- De folosit un tip de font ușor de citit, de exemplu Arial sau Tahoma
- De folosit dimensiuni mai mari la scris, cel puțin mărimea 14
- Preferabil este același tip de scris în tot documentul
- Punctuația să fie simplă (de evitat, de exemplu, folosirea în exces a virgulei)
- Utilizați linii sau puncte (bullets) pentru liste, în locul virgulei
- Evitați semnele speciale, de exemplu %, &, #
- Lăsați spațiu între rânduri și paragrafe
- Textul să fie de preferat aliniat la stânga paginii



Imagini

Imaginile așezate lângă text ajută la înțelegerea mai bună a acestuia

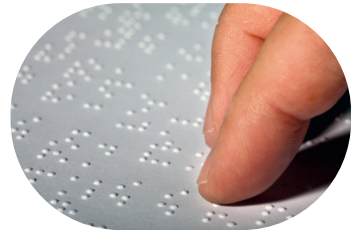
Imaginile pot să fie:

- Fotografii
- Desene
- Simboluri

De folosit imagini clare, cât mai explicite, fără să fie prea încărcate cu detalii

Pentru informații suplimentare, puteți consulta standardele europene pentru realizarea de informații ușor de citit și de înțeles (www.inclusion.eu)

Luați în considerare de asemenea oferirea de informații în formate alternative: limbaj Braille, format audio.





3. Accesibilizarea site-ului web

- Accesibilitatea conținutului web poate fi obținută prin respectarea standardelor internaționale descrise în **Ghidul de accesibilitate a conținutului web** (WCAG- Web Content Accessibility Guidelines)
- Conform acestor standarde, conținutul site-ului web trebuie să respecte următoarele principii:

3.1. Perceptibilitate - să poată fi utilizat indiferent de capacitatea clientului de a vedea, auzi sau atinge

- a.Facilitați vizualizarea și auzirea conținutului de către utilizatori
- b.Oferiți alternative textuale, descriptive pentru materiale vizuale sau auditive

3.2. Operabilitate – să fie ușor de navigat, controlat

- a.Facilitați navigarea și găsirea informațiilor
- b.Oferiți utilizatorilor suficient timp pentru a citi și a utiliza conținutul
- c.Nu utilizați conținut care poate provoca convulsii

3.3. Inteligibilitate – conținutul și interfețele sunt clare și ușor de înțeles

- a.Formatul textului să fie ușor de citit
- b.Faceți conținutul să apară și să funcționeze în moduri previzibile
- c.Ajutați utilizatorii să evite sau să corecteze greșelile făcute în timpul navigării

3.4. Robustețe – conținutul poate fi utilizat pe o gamă largă de dispozitive

Colaborați cu specialiști pentru a construi site-ul dumneavoastră web într-un mod cât mai accesibil.

Pentru mai multe informații consultați ghidul mai sus menționat (www.w3.org).



ATITUDINE ȘI COMPORTAMENT INCLUZIV

Atitudinea și comportamentul specialiștilor din domeniul turismului față de persoanele cu dizabilități intelectuale sunt foarte importante.

De acestea depinde de multe ori dacă persoana cu dizabilități percepe experiența unei călătorii ca fiind pozitivă sau negativă.





Comportamentul acestor specialiști poate fi influențat de mai mulți factori:

1. Teama de a face ceva greșit

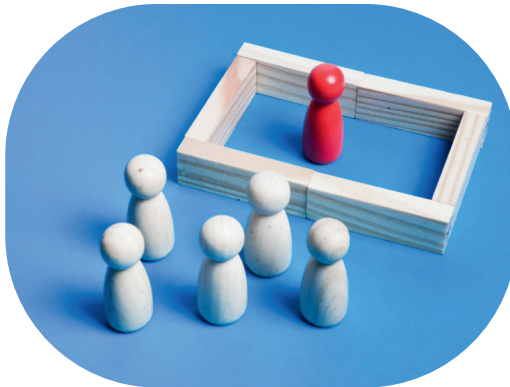
- Specialiștii din turism ar putea simți că le lipsesc cunoștințele și abilitățile pentru a oferi sprijinul adecvat din cauza lipsei de informații privind diferitele tipuri de dizabilități.
- Unii dintre aceștia ar putea să aibă un comportament nesigur sau chiar să evite să interacționeze cu persoanele cu dizabilități intelectuale de teamă să nu spună sau să facă ceva nepotrivit.

2. Atitudinea de milă

- Unii specialiști din turism pot deveni excesiv de emoționali din cauza sentimentului de milă și pot încerca să ajute persoana mai mult decât ar fi cazul.

3. Atitudine negativă, superficială

- Unii angajați pot crea impresia că nu sunt dispuși să ajute, ceea ce poate face ca persoana cu dizabilități să se simtă ca o povară.





Ce se poate face pentru a îmbunătăți atitudinea personalului

- Instruirea personalului în legătură cu diferitele tipuri de dizabilități, nevoile specifice de sprijin, modalitățile adecvate de a ajuta acești clienți, utilizarea tehnologiilor de acces.
- Încurajarea un mediu de lucru în care angajații se simt susținuți și încrezători să ceară sfaturi despre cum să ajute clienții cu dizabilități.
- Oferirea de instrucțiuni clare angajaților despre cum să se poarte cu clienții cu dizabilități, în loc să-i lase să se descurce singuri, să improvizeze
- Folosiți principiile designului universal. Designul universal înseamnă să facem locurile și serviciile ușor de folosit pentru toată lumea, indiferent de ce dificultăți are fiecare.





Recomandări privind conduita

1. Planificarea înainte de a primi clienții cu dizabilități

- Interesați-vă de nevoile de accesibilizare ale clienților și planificați serviciile în avans, în funcție de acestea.
- Pregătiți informații despre obiectivele de interes ale clienților și despre modul în care acestea sunt accesibilizate.
- Puteți utiliza un formular pentru a nota nevoile de acces ale clientului.
- Informați personalul care va interacționa cu clienții despre nevoile acestora.
- Asigurați suficient personal care să poată ajuta la nevoie.
- Asigurați discreția și confidențialitatea asupra situației medicale a clienților. Nu discutați despre dizabilitatea clientului cu alte persoane, decât dacă o faceți ca să îi asigurați sprijinul necesar.
- Fiți pregătiți să oferiți informații despre servicii de întreținere și reparații a tehnologiei asistive.
- Pregătiți-vă pentru a facilita contactul cu servicii de sănătate la nevoie
- Asigurați accesul pentru animale de asistență.





2. Sprijinul oferit în interacțiunea directă cu clienții

- Prezentați-vă de la început, pentru a face interacțiunea mai plăcută.
- Oferiți ajutor doar dacă este nevoie. Întâi întrebați persoana dacă puteți ajuta, apoi cum preferă să fie ajutată. Dacă persoana spune că nu are nevoie, nu insistați.
- Aveți răbdare! Lăsați persoana să răspundă în ritmul ei și întrebați din nou dacă nu ați înțeles bine sau aveți nevoie de mai multe detalii.
- Adaptați comunicarea în funcție de nevoile clientului.
- Fiți atenți la contactul fizic: evitați să atingeți dispozitivul de mobilitate (de exemplu scaun cu roțile, cadru mobil) al unei persoane sau persoana însăși. Dacă este nevoie să faceți acest lucru pentru a ajuta, cereți întâi permisiunea.
- Ajutați cu grijă: dacă împingeți un scaun cu roțile, întrebați persoana unde vrea să meargă și mergeți cu o viteză confortabilă pentru ea.
- Asigurați un mediu confortabil. Reduceți zgomotele de fundal și evitați să stați în fața luminilor puternice pentru a ajuta persoana să se concentreze.





3. Preocuparea pentru îmbunătățirea serviciilor

- Fiți flexibili și pregătiți să modificați planurile, dacă este necesar, pentru a răspunde nevoilor clienților cu dizabilități.
- Măsurați gradul de satisfacție prin aplicarea de chestionare sau apeluri telefonice ulterioare.
- Luați în considerare utilizarea unor chestionare în format ușor de înțeles.
- Răspundeți prompt la sugestiile sau reclamațiile venite din partea clienților.
- Asigurați-vă că soluționați rapid problemele semnalate de propriul personal.





4. Susțineți incluziunea

- Tratați toți clienții cu respect și considerație
- Concentrați-vă pe persoană: priviți mai întâi omul, nu dizabilitatea sa
- Încurajați autonomia: asigurați un spațiu în care persoanele să poată folosi pe cât posibil singure facilitățile de accesibilitate
- Fiți un susținător: încurajați și alte firme din turism să adopte politici incluzive
- Implicați persoanele cu dizabilități în dezvoltarea serviciilor accesibile
- Angajați persoane cu dizabilități





COLABORARE PENTRU IMPLEMENTAREA TURISMULUI ACCESIBIL

Accesibilitatea în turism se face pas cu pas, cu seriozitate și implicare.

Este un proces continuu care asigură demnitate, autonomie și participare egală pentru toți.

Colaborarea între operatorii din turism și organizațiile care furnizează servicii pentru persoane cu dizabilități este esențială pentru a dezvolta un turism accesibil, eficient și sustenabil.

Este vorba despre un **parteneriat strategic** care aduce beneficii **atât persoanelor cu dizabilități**, cât și sectorului turistic.

Beneficii ale colaborării

Pentru operatorii din turism:

- Servicii mai bine adaptate
- Acces la o piață mai largă
- Imagine publică pozitivă
- Posibilități crescute de finanțare

Pentru persoanele cu dizabilități:

- Access real și sigur la serviciile turistice
- Participare deplină la viața socială
- Recunoașterea drepturilor fundamentale
- Creșterea autonomiei și a incluziunii

TURISMUL ACCESIBIL SE CONSTRUIEȘTE ÎMPREUNĂ



CUPRINS

INTRODUCERE

- Scopul ghidului
- Importanța turismului accesibil

CAPITOLUL 1 – CONCEPTE

- Dizabilitatea din perspectiva drepturilor omului
- Tipuri de dizabilități
- Dizabilitatea intelectuală
- Incluziunea socială
- Echitatea socială
- Turismul accesibil

CAPITOLUL 2 – CADRUL LEGAL ȘI STANDARDE INTERNAȚIONALE

- Carta Drepturilor Fundamentale a Uniunii Europene
- Convenția ONU privind drepturile persoanelor cu dizabilități (CDPD)
- Strategia Națională 2022–2027 „O societate fără bariere”
- Legea 448/2006 – definiția accesibilității
- Adaptările mediului fizic, informațional și comunicațional
- Standarde internaționale

CAPITOLUL 3 – ACCESIBILITATEA ÎN PRACTICĂ

- Accesibilizarea mediului fizic
- Accesibilizarea informațiilor
- Materiale imprimabile accesibile
- Accesibilizarea site-ului web
- Atitudine și comportament incluziv

COLABORARE PENTRU IMPLEMENTAREA TURISMULUI ACCESIBIL

- Importanța colaborării între operatori și organizațiile pentru persoane cu dizabilități
- Beneficiile colaborării:



Destinația: Incluziune

Pentru Voi

FUNDAȚIA

Cine suntem?

Organizație neguvernamentală care oferă servicii sociale comunitare și militează pentru drepturile persoanelor cu dizabilități intelectuale.

Filozofia

Incluziunea - bazată pe credința că toți oamenii sunt egali și trebuie respectați și valorizați.

Beneficiari

175 de persoane adulte cu dizabilități intelectuale și familiile lor.



Telefon: 0256 228 062



Website: <http://www.pentruvoi.ro>



E-mail: pentruvoi@pentruvoi.ro



Adresă: strada Anton Bacalbașa
69-65A, Timișoara, Romania, 300524