



Pristupačnost i razumna prilagodba za osobe s invaliditetom

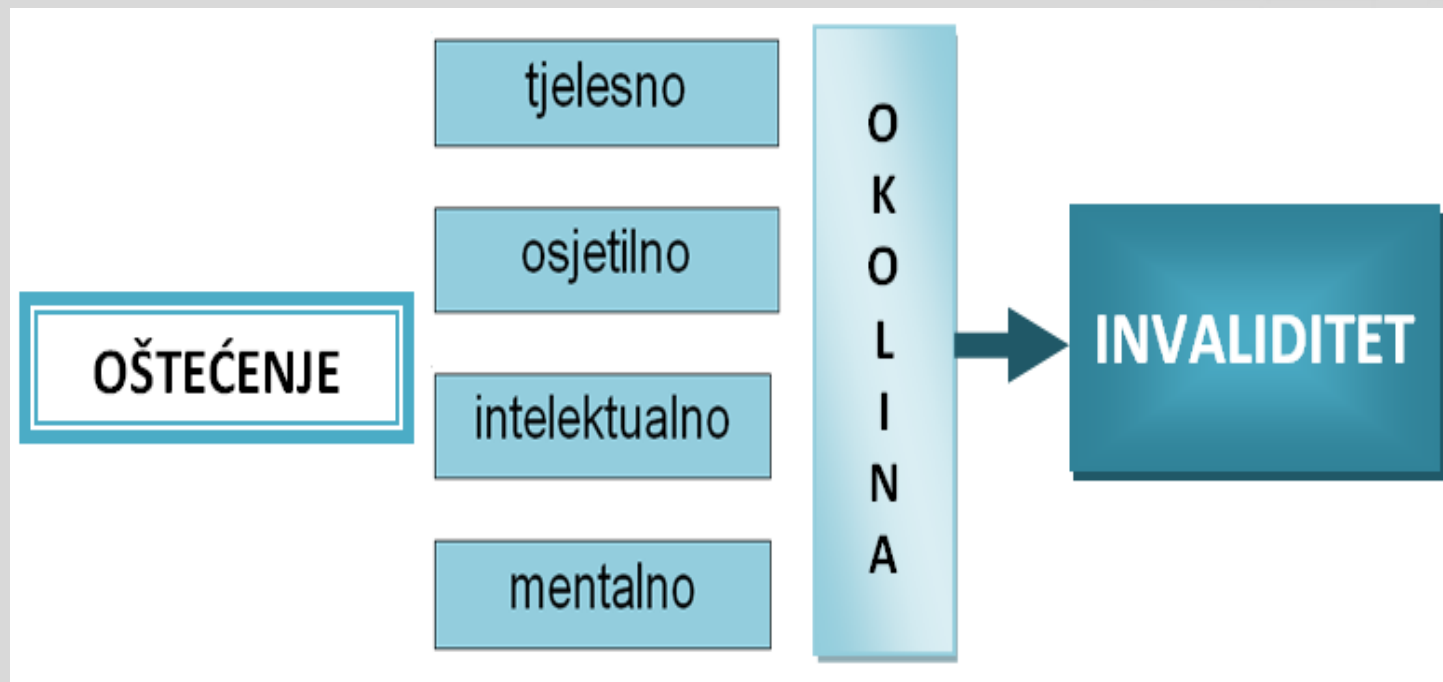
Maja Karaman Grbavac
savjetnica pravobraniteljice za osobe s
invaliditetom

Makarska, 5. travnja 2023.

Osobe s invaliditetom



Osobe s invaliditetom uključuju one osobe koje imaju dugotrajna tjelesna, mentalna, intelektualna ili osjetilna oštećenja, koja u **međudjelovanju s različitim preprekama** mogu sprečavati njihovo puno i učinkovito sudjelovanje u društvu na ravnopravnoj osnovi s drugima



- 624 019 OSI u Republici Hrvatskoj
- 15% svjetske populacije (oko milijardu ljudi) živi s invaliditetom
- 80 milijuna ljudi u EU (1 od 6 osoba) suočeno je s nekim oblikom invaliditeta (80% nije vidljivo)

PREPREKE I IZAZOVI S KOJIMA SE SUSREĆU OSOBE S INVALIDITETOM u SVAKODNEVNOM ŽIVOTU

- ARHITEKTONSKE PREPREKE
- NEPRILAGOĐENI TRANSPORT I
INFRASTRUKTURA
- KOMUNIKACIJSKE PREPREKE
- OPHOĐENJE PREMA OSI



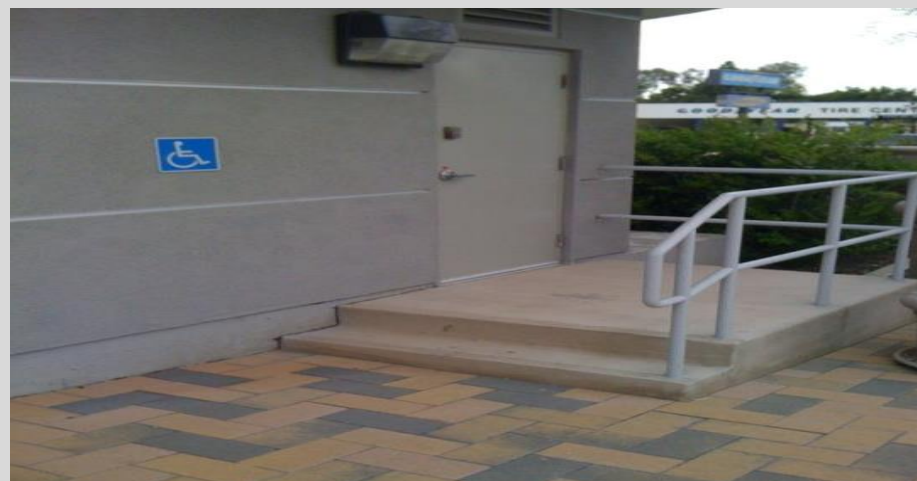
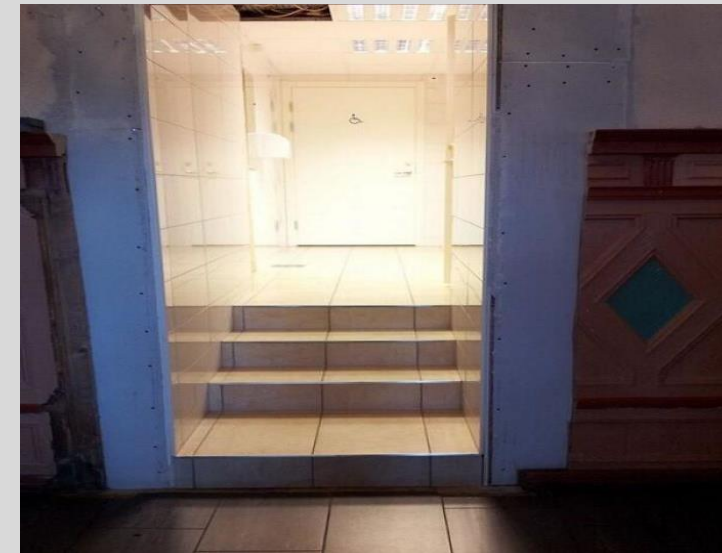
Prepreke u svakodnevnom životu



Prepreke u korištenju ugostiteljskih I turističkih sadržaja



Nepotpunost i/ili netočnost informacija i označavanja, “lažna” pristupačnost





TURISTI S INVALIDITETOM

- 300 milijuna OSI u svijetu povremeno putuje od čega se 30 milijuna kreće uz pomoć invalidskih kolica
- značajno i rastuće tržište u EU
- lojalni gosti koji se vraćaju se u destinaciju ako imaju zadovoljavajuće uvjete, često putuju izvan sezone
- gotovo uvijek putuju s obitelji ili u pratnji
- duže ostaju na lokaciji
- potreba osiguranja pristupačnosti!!

Pristupačnost



je preduvjet uključivanja OSI u život zajednice na ravnopravnoj osnovi s ostalim građanima, a podrazumijeva pristupačnost:

- fizičkog okoliša (građevine svih namjena, javne površine, radna mjesta i dr.) - postiže se primjenom tehničkih rješenja u projektiranju i građenju građevina, kojima se osobama s invaliditetom i smanjene pokretljivosti osigurava nesmetan pristup, kretanje, boravak i rad u tim građevinama na jednakoj razini kao i ostalim osobama
- prijevoza
- informacija i komunikacija, uključujući informacijske i komunikacijske tehnologije i sustave
- ostalih sadržaja i usluga otvorenih ili namijenjenih javnosti



PRISTUPAČAN TURIZAM

Koncept pristupačnog turizma za sve



obuhvaća pristupačnost svih postojećih turističkih sadržaja a ne stvaranja zasebnih usluga za osobe s invaliditetom

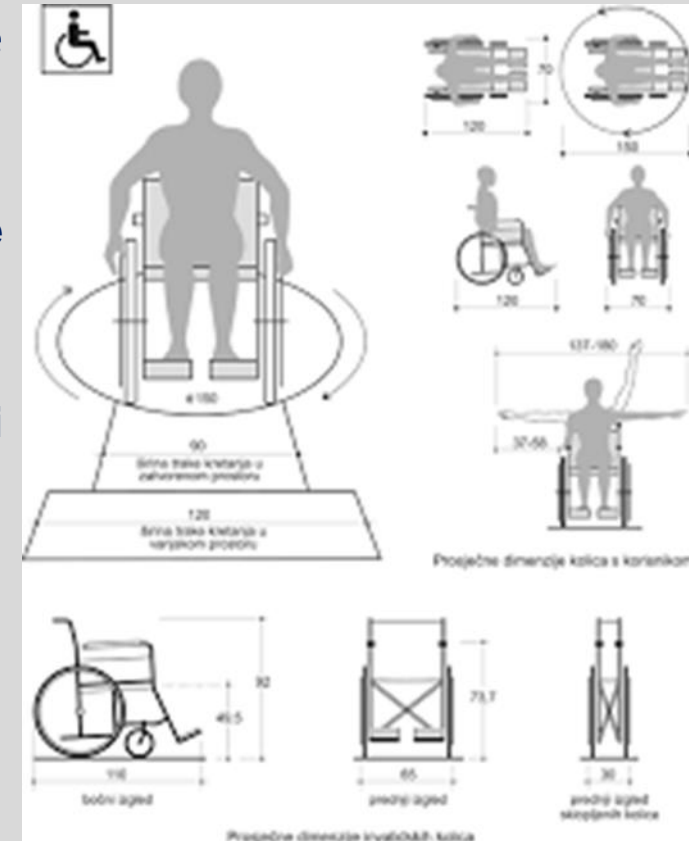
Ima za cilj potpunu integraciju OSI u turistički sektor uključujući i hotelijerstvo

Cilj je uklanjanje nedostupnosti proizvoda i usluga i umanjeње diskriminacije ali i ispunjenje zakonske obveze

Pristupačnost - normativni okvir -



- **Konvencija o pravima osoba s invaliditetom** UN-a s Protokolom („Narodne novine - Međunarodni ugovori“, br. 06/07, 03/08 i 05/08)
- **Zakon o gradnji** („Narodne novine“, br. 153/13, 20/17, 39/19 i 125/19)
građevine moraju biti projektirane i izgrađene vodeći računa o pristupačnosti i uporabi od strane osoba smanjene pokretljivosti
- **Pravilnik o osiguranju pristupačnosti građevina osobama s invaliditetom i smanjene pokretljivosti** („Narodne novine“, br. 78/13 i 153/13)
- **Pravilnik o razvrstavanju i kategorizaciji ugostiteljskih objekata iz skupine hoteli** („Narodne novine“ broj 56/16 i 120/19)
- **Zakon o suzbijanju diskriminacije** („Narodne novine“, br. 85/08 i 112/12)



Najčešća nedostaci ugostiteljske ponude za OSI

- Neprilagođen ulaz u objekt i vertikalne prepreke unutar objekta
- Needucirano osoblje
- Netočne informacije o pristupačnosti
- Neprilagođena recepcija
- Uska vrata kupaonice, malene kupaonice, tuševi u kadi, nedostatak rukohvata uz sanitarni čvor, umivaonici s ormarićima, visoki umivaonici, spuštena wc školjka
- Povišeni pragovi na vratima
- Neprilagođeni kreveti (previsoki ili preniski)
- Nedovoljna opremljenost pomoćnih sadržaja na zahtjev
- Nedostatak drugih pristupačnih sadržaja (bazeni, dvorane za fitness i sl.)



Osiguranje pristupačnosti

Univerzalni dizajn

Razumna prilagodba



Univerzalni dizajn

1985.g. Ronald. M. Mace

- označava oblikovanje proizvoda, okruženja, programa i usluga na način da ih **mogu koristiti svi ljudi u najvećoj mogućoj mjeri, bez potrebe prilagođavanja** ili posebnog oblikovanja.

Dizajn za sve!

neovisno o spolu, dobi, invaliditetu, odgovara širokom krugu korisnika i poštuje različitost

ne isključuje pomoćne naprave za određene skupine osoba s invaliditetom u onim slučajevima kada je to potrebno.

- niskopodni tramvaji / vlakovi/autobusi
- rampe/kosine umjesto stepenica
- trgovački centri
- titlovi



principi univerzalnog dizajna se ignoriraju ili jednostavno loše primjenjuju

Načela i prednosti univerzalnog dizajna

- Nepristrana mogućnost korištenja
- Fleksibilnost kod korištenja
- Jednostavna i intuitivna uporaba
- Nizak fizički napor kod korištenja
- Mjere i prostor za pristup i uporabu
- Uočljive informacije



Konvencija o pravima osoba s invaliditetom



„...potrebna i odgovarajuća prilagodba i podešavanja, koja ne predstavlja nerazmjerno ili neprimjereno opterećenje, da bi se u **pojedinačnom slučaju**, tamo gdje je to potrebno, osobama s invaliditetom osiguralo ravnopravno uživanje ili korištenje svih ljudskih prava i temeljnih sloboda na ravnopravnoj osnovi s drug
ima.“

Razumna prilagodba

....obavezuje države članice da poduzmu sve neophodne korake kako bi osigurale razumnu prilagodbu, s ciljem promoviranja ravnopravnosti i eliminiranja diskriminacije.

Zakon o suzbijanju diskriminacije

Zaštita prava na razumnu prilagodbu

Diskriminacijom u smislu ovoga Zakona smatrat će se i propust da se osobama s invaliditetom, sukladno njihovim specifičnim potrebama, omogući:

- korištenje javno dostupnih resursa,
- sudjelovanje u javnom i društvenom životu,
- pristup radnom mjestu i odgovarajući uvjeti rada,

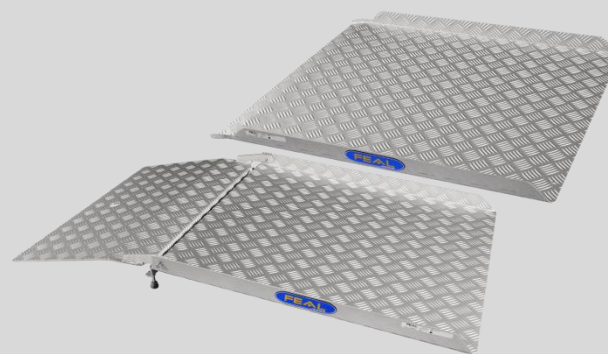
prilagodbom infrastrukture i prostora, korištenjem opreme i na drugi način **koji nije nerazmjerni teret za onoga tko je to dužan omogućiti (razumna prilagodba)**

Propuštanje razumne prilagodbe=diskriminacija

Individualna i udružna (kolektivna) tužba: utvrđivanje postojanja diskriminacije I odštetni zahtjev

Teret dokaza na tuženiku

POMAGALA ZA SVLADAVANJE VISINSKIH RAZLIKA



PRILAGODBE I PODEŠAVANJA KORIŠTENJEM OPREME I PRILAGODBOM PROSTORA



PRISTUPAČNOST UGOSTITELJSKOG SADRŽAJA

- okoliša (rampe umjesto stepenica ili dizala)
- pristup objektu (pristupačan ulaz, rampe i parkirališna mjesta)
- recepcije (visina pulta 90cm od poda)
- sanitarija u zajedničkim prostorijama (podovi od neklizajućeg materijala i rukohvata s obje strane zahodske školjke)
- svih ili pojedinih smještajnih jedinica (pragovi niži od 2cm, pristupačan tuš te sklopive stolice ispod tuša)
- prostora za posluživanje hrane i pića (dovoljan razmak među stolovima)
- dostupnost i točnost informacija (u oblicima koji su dostupni i iskoristivi za osobe s invaliditetom - *format, kontrast, pozadina, boje, tekst. alternativa, easy to read i sl.*)
- Edukacija osoblja (bonton prema osobama s invaliditetom)
- Ne isključuje ispunjenje estetskih zahtjeva!!

DOBAR PRIMJER IZ PRAKSE

- **Scandic Hotels**
- <https://goo.gl/cE7mwQ>
- https://www.scandichotels.com/globalassets/explore-scandic/special-needs/accessibility_standard_neweng.pdf
- Najveći nordijski lanac s mrežom od 230 hotela i 44.000 soba u sedam zemalja-godišnji promet od 1,25 milijardi eura u 2015.g.
- Nagrada za najboljeg pružatelja usluga smještaja za OSI
- Standard od 159 pravila pristupačnosti od kojih su 105 obvezni u svim hotelima u lancu a svi novoizgrađeni objekti moraju udovoljavati svih 150 točaka
- Uveli su različita praktična i tehnička rješenja u suradnji s organizacijama za OSI (nude informacije o broju raspoloživih parkirališnih mjesta za OSI, širini prolaza u sobama, visini kreveta, kontinuirane edukacije osoblja)
- Cilj je svim gostima neovisno o vrsti i stupnju teškoće osigurati istu kvalitetu usluge



PREPORUKE

- RAZUMNA PRILAGODBA
- UNIVERZALNI DIZAJN
- U PLANIRANJE I IZVOĐENJE RADOVA UKLJUČITI OSI I NJIHOVE PREDSTAVNIKE
- EDUKACIJA OSOBLJA U OPHOĐENJU PREMA OSI
- OBRATITI SE POSI
- EDUKACIJE

DRUŠTVENO ODGOVORNO POSLOVANJE

- ISPUNJAVANJE ZAKONSKE OBVEZE
- ŠIRI KRUG KORISNIKA USLUGA (STARIJE OSOBE, OSOBE KOJE UPRAVLJAJU DJEČJIM KOLICIMA)
- PROMICANJE SVIJEŠTI O PRAVIMA OSI
- POŠTOVANJE PREMA OSOBAMA S INVALIDITETOM



PREPORUKE

„Pristupačnost je središnji element svakog odgovornog i održivog turizma. To je ujedno i imperativ ljudskih prava i izuzetna poslovna prilika. Iznad svega, moramo priznati da je pristupačni turizam ne samo od koristi osobama s invaliditetom nego je koristan svima.“

Taleb Rifai, glavni tajnik Svjetske turističke organizacije Ujedinjenih naroda 2010.-2017.

<https://vimeo.com/343627940>



James

**Just because I'm sitting in a wheelchair,
doesn't mean that I'm public property.**



KONTAKT:

Pravobranitelj za osobe s invaliditetom
Savska cesta 41/3, 10 000 Zagreb
Telefon: 01/6102 170, Faks: 01/6177 901
Email: ured@posi.hr

Pravobranitelj za osobe s invaliditetom
Područni ured Split
Domovinskog rata 44, 21000 Split
Telefon: 021/649 713
Email: tajnistvo-split@posi.hr



Web: <http://posi.hr>