

Obsługa osób niepełnosprawnych w podróżach turystycznych

*Niepełnosprawni, turystyka,
bariery dostępności, pomoc,
regulacje prawne, przykłady rozwiązań*

Streszczenie

W artykule przedstawione zostały sposoby opieki nad osobami niepełnosprawnymi, odbywającymi podróże turystyczne. Osoby te wymagają stworzenia szczególnych warunków przemieszczania, połączonych z odpowiednią opieką, zarówno gdy mamy do czynienia z przemieszczaniem w relacjach zewnętrznych, jak też w obszarach zamkniętych, takich jak hotele, restauracje, czy zwiedzane obiekty. Ze względu na różnorodność występujących niepełnosprawności główna uwaga została zwrócona na te osoby, które posiadają niepełnosprawność ruchową, ograniczającą ich samodzielne poruszanie się, a więc wymagające stosownej opieki. Ważną kwestią jest także dostosowanie sprzętu i zapewnienie urządzeń pomocnych podczas wsiadania i wysiadania oraz zabezpieczających w czasie odbywanych podróży.

SUPPORT FOR DISABLED PEOPLE IN THE TOURIST TRAVEL

Abstract

The article presents the ways to care for the disabled, making tourist trips. These individuals require the provision of specific conditions of traveling, combined with appropriate care, both when we are dealing with relocating in external relations, as well as in confined areas, such as hotels, restaurants, or visited objects. Due to the diversity of disability main attention was paid to those persons who have a physical disability that limits their own movement, thus requiring appropriate care. It is also important to adapt the equipment and provide equipment to assist a disable person in boarding and disembarking, and providing security when we travel

1. WSTĘP

Zapewnienie dostępności do różnego rodzaju dóbr i usług wszystkim obywatelom jest wyzwaniem dla współczesnej polityki społeczno-gospodarczej, chociaż jest to zadanie bardzo trudne i wymagające odpowiednich dostosowań. Jednakże stworzenie takich warunków dostępu eliminuje wszelkie przejawy dyskryminacji, czy to ze względu na status materialny pewnych grup ludzi, czy też ze względu na inny rodzaj ograniczeń, np. ograniczenia zdrowotne.

Jednym z obszarów usług, który powinien zapewnić swobodny dostęp do swoich produktów, jest sektor turystyki. W ostatnich latach, zwłaszcza w Europie, sektor ten wykazuje bardzo szybki rozwój, z dynamiką wzrostu wyższą niż w całej gospodarce. Czynnikiem sprzyjającym są procesy integracyjne, a także procesy globalizacyjne. Ponadto, szybki transfer informacji pozwala na wyszukanie najlepszej oferty w pożądanym segmencie rynku turystycznego, z niskimi kosztami, a także na szybkie porozumienie się z agencjami turystycznymi.

Do grupy ludzi, którzy mają trudności w korzystaniu z usług turystycznych, można zaliczyć osoby niepełnosprawne, napotykające na szereg barier, w związku z pewnymi ograniczeniami fizycznymi, bądź psychicznymi. Aby osoby te nie były pozbawione możliwości korzystania z usług turystycznych muszą być podjęte pewne działania polegające zarówno na rozpoznaniu tychże ograniczeń i barier, jak też na sposobach ich pokonywania.

Celem niniejszego artykułu jest pokazanie barier, wynikających z niepełnosprawności ruchowej i utrudniających swobodne przemieszczanie się osób podczas podróży turystycznych. Dalszym celem artykułu jest wskazanie rozwiązań w zakresie skutecznej opieki nad niepełnosprawnymi turystami i stworzenia warunków dla pełnego korzystania przez nich z pakietu oferty turystycznej, w tym transportowej.

2. POJĘCIE NIEPEŁNOSPRAWNOŚCI I PRAWA OSÓB NIEPEŁNOSPRAWNYCH W ŚWIETLE REGULACJI PRAWNYCH

Od ostatniej dekady XX nastąpiły znaczące zmiany w rozumieniu terminu „niepełnosprawność”, w kierunku od koncentrowania się na biologicznych uszkodzeniach i ich funkcjonalnych konsekwencjach do wskazywania na faktyczne możliwości realizowania przez osobę niepełnosprawną różnych zadań i osiągania przez nią potencjalnej autonomii oraz możliwości jej niezależnego funkcjonowania w różnych sferach życia. Takie podejście do kwestii niepełnosprawności prezentuje przyjęta w 2001 roku przez Światową Organizację Zdrowia Międzynarodowa Klasyfikacja

¹Politechnika Radomska, Wydział Filologiczno-Pedagogiczny, ul. Malczewskiego 29A, 26-600 Radom ,a..zamkowska@pr.radom.pl

Funkcjonowania, Niepełnosprawności i Zdrowia, która jest obecnie przyjmowana za wzorzec rozumienia kwestii niepełnosprawności [10]. W klasyfikacji tej zdefiniowano dwa nadrzędne pojęcia: niepełnosprawność i funkcjonowanie.

Termin funkcjonowanie odnosi się do trzech poziomów funkcjonowania człowieka:

- biologicznego,
- osobistego,
- społecznego.

Natomiast termin niepełnosprawność określa konsekwencje wynikające z uszkodzenia stanu zdrowia (np. choroby, zaburzenia czy urazu) dla funkcjonowania człowieka na tych trzech poziomach. Pierwsza część klasyfikacji odnosi się do sfery biologicznej i obejmuje wykaz uszkodzeń funkcji i struktury organizmu. Druga część odnosi się do sfery funkcjonowania osobistego i stanowi wykaz działań, czyli wszystkiego, co człowiek robi, od wykonywania bardzo prostych czynności do realizacji zadań złożonych i skomplikowanych. Uwzględniono w niej także działania istotne dla realizacji podróży turystycznych, takie jak:

- komunikowanie się z innymi osobami,
- korzystanie ze środków transportowych,
- życie wspólnotowe,
- życie socjalne,
- zachowanie obywatelskie.

Ponadto możliwość realizacji każdego działania można ocenić na 5-punktowej skali: od wykonywania zadania bez trudności aż do braku możliwości jego realizacji. Omawiana część klasyfikacji zawiera także 4-punktową skalę pomocy osobistej i technicznej, potrzebnej do skutecznej realizacji zadania:

- 0- pomoc niepotrzebna,
- 1- potrzebna pomoc techniczna, np. wózek inwalidzki, biała laska, adaptacja pomieszczeń;
- 2- potrzeba pomocy osobistej- innej osoby (np.; asystenta) przy wykonywaniu danego działania;
- 3- potrzebne obie formy pomocy- zarówno techniczna, jak i osobista.

Określenie możliwości i potrzeb osoby niepełnosprawnej za pomocą obu skal pozwala poprawić zakres i poziom jej działania na poziomie osobistym.

Z kolei trzecia część klasyfikacji określająca „uczestnictwo” odnosi się do sfery funkcjonowania społecznego i określa rodzaj i zakres działania człowieka w środowisku społecznym fizycznym. Uczestnictwo obejmuje siedem ogólnych dziedzin, w tym także uczestnictwo w zajęciach organizowanych w czasie wolnym. Niemożność pełnej realizacji uczestnictwa w danej sferze życia wskazuje na ograniczenie uczestnictwa [4].

Prawo do pełnego uczestnictwa osób niepełnosprawnych w różnych sferach życia podkreślają międzynarodowe i krajowe deklaracje, m.in. Karta Praw Osób Niepełnosprawnych z dnia 1 sierpnia 1997 r. (M.P. z 13.08.1997 r. Nr 50 poz. 475) [2], która w punkcie 10 stwierdza, iż osoby niepełnosprawne mają prawo do pełnego uczestnictwa w życiu publicznym, społecznym, kulturalnym, artystycznym, sportowym oraz rekreacji i turystyce odpowiednio do swych zainteresowań i potrzeb. Powyższe prawa wynikają z Konstytucji, Powszechnej Deklaracji Praw Człowieka, Konwencji Praw Dziecka, Standardowych Zasad Wyrównywania Szans Osób Niepełnosprawnych, aktów prawa międzynarodowego i wewnętrznego. Zasada 11 „Standardowych Zasad...” (Rezolucja 48/96) przyjętych przez Zgromadzenie Ogólne Narodów Zjednoczonych 20 grudnia 1993 dotyczy sportu i rekreacji i głosi, iż Państwa deklarują podejmowanie działań w celu zapewnienia osobom niepełnosprawnym równych możliwości uprawiania sportu i rekreacji. Wytyczne określone w tym dokumencie precyzują, iż Państwa powinny podjąć działania w kierunku udostępnienia osobom niepełnosprawnym m.in. hoteli, plaż, obiektów rekreacyjnych. Władze odpowiedzialne za turystykę, agencje turystyczne, hotele oraz inni zaangażowani w organizację rekreacji i podróży powinny uwzględniać szczególne potrzeby osób niepełnosprawnych.

W Polsce kwestię określania potrzeb osób niepełnosprawnych i zadania w zakresie rehabilitacji reguluje Ustawa z dnia 27 sierpnia 1997 r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych (Dz.U. Nr 123, poz. 776 z późn. zm.) [9]. W art. 3. 1. Ustawy określone zostały trzy stopnie niepełnosprawności:

- znaczny,
- umiarkowany,
- lekki.

Do znacznego stopnia niepełnosprawności zalicza się osobę z naruszoną sprawnością organizmu wymagającą, w celu pełnienia ról społecznych, stałej lub długotrwałej opieki i pomocy innych osób w związku z niezdolnością do samodzielnej egzystencji.

Do umiarkowanego stopnia niepełnosprawności zalicza się osobę z naruszoną sprawnością organizmu wymagającą czasowej albo częściowej pomocy innych osób, w celu pełnienia ról społecznych.

Do lekkiego stopnia niepełnosprawności zalicza się osobę mającą ograniczenia w pełnieniu ról społecznych dające się kompensować przy pomocy wyposażenia w przedmioty ortopedyczne, środki pomocnicze lub środki techniczne.

Szczególne potrzeby w zakresie organizacji usług turystycznych posiadają przedstawiciele wszystkich grup osób niepełnosprawnych, jednak szczególne utrudnienie w zakresie przemieszczania się stanowi niższy poziom sprawności ruchowej (lokomocyjnej i/lub manipulacyjnej). Jest on cechą charakterystyczną nie tylko dla osób z niepełnosprawnością ruchową, ale też m.in. niektórymi zespołami genetycznymi (np. zespołem Downa), dla osób starszych czy z niepełnosprawnością sprzężoną. W niniejszym artykule skupię się jednak na specjalnych potrzebach w zakresie odbywania podróży turystycznych przez osoby z niepełnosprawnością ruchową.

Niepełnosprawność ruchowa w różnym stopniu przekłada się na samodzielność osób nią dotkniętych, w zależności od rodzaju schorzenia oraz zakresu uszkodzenia. Można wymienić tu osoby o bardzo niewielkim uszkodzeniu narządu ruchu, które mogą samodzielnie się poruszać i obsługiwać, ale także osoby o bardzo obniżonej sprawności motorycznej oraz

istotnym ograniczeniu w samodzielnym funkcjonowaniu. Dla przykładu podam klasyfikacje stopni najczęściej spotykanej postaci mózgowego porażenia dziecięcego- typu spastycznego.

Typ spastyczny występujący najczęściej (w ok. 75 %) charakteryzuje: zwiększone napięcie mięśniowe, wzmożenie odruchów, zakłócenie precyzji koordynacji ruchów, czasami - zaburzenia mowy. Porażenie może obejmować wszystkie kończyny w znacznym stopniu, trzy kończyny (dwie dolne i jedną górną), bardziej górne niż dolne albo odwrotnie, kończyny po jednej stronie ciała, tylko kończyny dolne lub jedną kończynę. Tej postaci może towarzyszyć upośledzenie umysłowe, przy czym najczęściej współwystępuje ono z porażeniem czterokończynowym [6].

Znajomość wyżej opisanych rodzajów niepełnosprawności jest bardzo istotna dla organizatorów usług turystycznych, a także dla innych podmiotów współuczestniczących w tworzeniu oferty turystycznej np. transportowych.

3. BARIERY OGRANICZAJĄCE KORZYSTANIE Z USŁUG TURYSTYCZNYCH PRZEZ OSOBY NIEPEŁNOSPRAWNE

Osoby niepełnosprawne ruchowo napotykać na szereg barier, ograniczających im korzystanie z usług turystycznych, w tym swobodne przemieszczanie się. Można do nich zaliczyć m.in.: bariery infrastrukturalne i bariery ekonomiczne. Bariery infrastrukturalne w odniesieniu do osób niepełnosprawnych są związane z:

- rozmieszczeniem infrastruktury społecznej i technicznej w otoczeniu, czyli z barierami funkcjonalno-przestrzennymi najbliższego otoczenia,
- organizacją i konstrukcją systemu społecznego oraz jego zarządzaniem, a więc z barierami organizacyjnymi,
- systemem informacji zarówno wizualnej, jak i akustycznej – lub jej braku, czyli barierami informacyjnymi [7].

Osoby niepełnosprawne w celu realizacji różnych zadań związanych z rolami społecznymi i zawodowymi, w tym także z turystyką muszą pokonywać pewną odległość (trasę), na której mogą napotkać zarówno bariery techniczne, jak i fizjograficzne, nawet nie zauważalne dla osób sprawnych. Już konieczność pokonania pewnej odległości do miejsca dostępu do infrastruktury może przysparzać pewne trudności. Podobny charakter mają bariery instytucjonalne, które wiążą się z trudnością dotarcia do określonej instytucji lub jej przedstawiciela.

W kontekście korzystania przez osoby niepełnosprawne ze środków transportu w celach turystycznych należy zauważyć, że osoby te korzystają najczęściej z transportu publicznego. Przyczyną tego stanu są ich niskie dochody, znacznie utrudniające zakup samochodu odpowiednio dostosowanego lub dokonanie takich dostosowań [5]. Ponadto, większość firm samochodowych nie posiada w swojej ofercie samochodów odpowiednio dostosowanych do użytkowników niepełnosprawnych ruchowo. Sytuacja zaczyna się zmieniać na korzyść w większych aglomeracjach miejskich, w których przynajmniej część taboru stanowią specjalnie dostosowane autobusy niskopodłogowe.

Chcąc skorzystać z własnego samochodu osoba niepełnosprawna musi albo kupić samochód, a następnie dostosować go do swoich potrzeb, albo zakupić samochód już dostosowany. Obie wersje generują znaczne koszty, zwłaszcza, że należy jeszcze wziąć pod uwagę koszty pośrednie i dodatkowe takie jak np. koszty rejestracji, użytkowania samochodu oraz jego ubezpieczenia czy naprawy [5].

Kolejnym środkiem transportu umożliwiającym dostęp do usług turystycznych są koleje regionalne. Jednakże większość składów pociągów jest nieprzystosowana do potrzeb osób korzystających z wózków inwalidzkich. Jedynymi pociągami dostosowanymi w stopniu dostatecznym do potrzeb tych osób są pociągi IC, kursujące tylko na niektórych trasach, zatrzymujące się tylko w większych miastach i najmniej atrakcyjne cenowo [5].

Kolejna bariera w korzystaniu przez osoby niepełnosprawne ruchowo z transportu publicznego w celu odbycia podróży turystycznej jest brak technicznego dostosowania dworca kolejowego, a w szczególności brak wind, podjazdów, zbyt wąskie drzwi, zbyt wysokie bariery kasowe, brak dostosowanych toalet, zbyt wysoko umieszczone tablice informacyjne.

Bariery techniczne i architektoniczne dotyczą także wyposażenia ułatwiającego przemieszczanie się wewnątrz budynków hoteli, muzeów czy ośrodków wypoczynkowo-rehabilitacyjnych, a także do miejsc wypoczynku (np. dostępu do plaży). Trudności te dotyczą głównie braku podjazdów, pochylni, platform i wind. W niektórych ośrodkach osobom niepełnosprawnym korzystającym z wózków inwalidzkich oferowane są pokoje na parterze. Jednakże, nie zawsze pomieszczenia, z których osoby te chcą skorzystać są usytuowane na tym poziomie. Może to dotyczyć np. sali telewizyjnej czy sal, w których odbywają się imprezy okolicznościowe czy zajęcia rekreacyjne. Ośrodki oferują też zazwyczaj swoim pensjonariuszom wycieczki do interesujących miejsc czy muzeów, nie zawsze uwzględniając możliwości wysiłkowe czy lokomocyjne osób z niepełnosprawnością ruchową. Niestety, większość muzeów także nie jest dostosowana do uczestników o różnych rodzajach niepełnosprawności (nie zniesiono barier architektonicznych, nie dostosowano toalet, nawet jeśli zapewniony jest dojazd do samego budynku). Jeśli chodzi o plaże to najczęściej w znanych ośrodkach wypoczynkowych dostęp do plaży zapewniony jest w wyznaczonych miejscach, do których osoba niepełnosprawna musi jednak dotrzeć ze swojego ośrodka.

Z kolei bariery administracyjne związane są na przykład ze biurokratyzowanym sposobem realizacji zadań, brakiem odpowiednich kompetencji lub brakiem przychylności w stosunku osób niepełnosprawnych ze strony instytucji usługowych. W przypadku usług transportowych i turystycznych niekorzystnym zjawiskiem jest brak przeszkolenia kadry w zakresie udzielania pomocy osobom niepełnosprawnym ruchowo, a niekiedy brak przychylności ze strony personelu ośrodka wypoczynkowego w stosunku do osób niepełnosprawnych, czy wręcz obawa o wyrządzenie materialnych szkód w związku ze znaczną niesprawnością ruchową. Nieprzychylność powodować może niechęć do poczynienia dostosowań architektonicznych w budynku lub brak wystarczających starań o to by pozyskać na nie odpowiednie środki. Personel instytucji usługowych, zarówno transportowych, hotelowych, jak i turystycznych nie zawsze jest też przeszkolony w zakresie korzystania z alternatywnych środków komunikacji, które są niezbędne w kontakcie z osobami niepełnosprawnymi z poważnymi zaburzeniami mowy.

Kolejną przeszkodę w realizacji przez osoby niepełnosprawne z różnych zadań stanowią bariery ekonomiczne, finansowe. Niepełnosprawność rodzi szereg dodatkowych kosztów, m.in. z zakupem odpowiedniego sprzętu ortopedycznego, dojazdem na wizyty lekarskie, a także z dojazdem i udziałem w turnusach rehabilitacyjnych, przy czym najczęściej dochody osiągane przez osoby niepełnosprawne są w porównaniu do innych konsumentów relatywnie niskie [7].

4. ZALECENIA ORAZ PRZYKŁADY ROZWIĄZAŃ POZWALAJĄCE OSOBOM NIEPEŁNOSPRAWNYM NA ODBYWANIE PODRÓŻY TURYSTYCZNYCH

Zgodnie z Ustawą o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych osobom tym powinien być zapewniony dostęp do rehabilitacji społecznej, która ma na celu umożliwianie im uczestnictwa w życiu społecznym i realizowana jest m.in. poprzez likwidację barier, w szczególności architektonicznych, urbanistycznych, transportowych, technicznych, w komunikowaniu się i dostępie do informacji.

Do podstawowych form aktywności wspomagającej proces rehabilitacji społecznej osób niepełnosprawnych zalicza się ich uczestnictwo w turnusach rehabilitacyjnych, które są zorganizowaną formą aktywnej rehabilitacji, połączonej z elementami wypoczynku. Ośrodki, w których organizowane są turnusy, powinny zapewnić osobom niepełnosprawnym m.in. odpowiednie warunki pobytu, dostosowane do rodzaju i stopnia ich niepełnosprawności.

Poniżej przedstawione zostały przykłady rozwiązań pozwalających osobom z niepełnosprawnością ruchową na korzystanie z podróży turystycznych, a także zalecenia dla wykonujących obsługę transportową, stanowiącą ważny element obsługi turystycznej. Rozważone zostały dwa sposoby podróżowania, transportem prywatnym i publicznym transportem zbiorowym.

Transport prywatny

Od maja 2010 wszystkie osoby z niepełnosprawnością, które zechcą kupić samochód dostosowany do ich potrzeb, mogą skorzystać z usług Auto Mobility Centrum (AMC) – pierwszego i jedyne w Polsce ośrodka zapewniającego kompleksowe usługi motoryzacyjne dla niepełnosprawnych kierowców i pasażerów, w tym zakup pojazdu z oprzyrządowaniem dla osób z niepełnosprawnością. Firma AMC oferuje specjalistyczną pomoc doradczą w zakresie doboru marki i typu pojazdu, zaoferują odpowiedni samochód w przystępnej cenie (także na kredyt) oraz pakiet ubezpieczeń. Wybrany model pojazdu zostanie wyposażony w konieczne dla kierowcy lub pasażerów z niepełnosprawnością oprzyrządowanie. Jego dostosowaniem zajmą się technicy samochodowi i specjaliści w dziedzinie rehabilitacji, po serii jazd próbnych, które klient odbędzie w specjalnych samochodach demonstracyjnych. Oprócz działalności doradczej i sprzedaży samochodów oprzyrządzanych (nowych i używanych), AMC prowadzi także usługi transportowe (korporacja taksówek i wynajem pojazdów dostosowanych) [1]. Ponadto Automobilklub Polski oferuje osobom z dysfunkcjami udział w programie nauki jazdy o nazwie „Kierowca bez barier”, z możliwością skorzystania z opcji pobierania nauki blisko domu.

Transport publiczny

W celu zapewnienia właściwego poziomu ruchliwości w stosunku do osób ograniczonych ruchowo Międzynarodowa Unia Transportu Publicznego (UITP) proponuje podejmowanie działań w następujących obszarach:

- Zapewnienia pełnego dostępu do pojazdów poprzez likwidację barier architektonicznych w pojazdach oraz w infrastrukturze, utrudniających wsiadanie i wysiadanie (eliminacja szczelin i stopni przy wchodzeniu do pojazdów, pojazdy z niską podłogą, szerokie drzwi, systemy przykłąku, niskie perony, pochylnie, urządzenia podnośnikowe, dostęp wózków inwalidzkich do infrastruktury podziemnej). Wymaga to inwestowania w tabor i infrastrukturę;
- Wyznaczenia miejsc w pojazdach, ze specjalnymi urządzeniami wspomagającymi (przyciski „przystanek na żądanie”, uchwyty, windy, urządzenia przypinania wózków),
- Zapewnienia bezpieczeństwa w sytuacjach nieprzewidzianych zdarzeń,
- Łączności i informacji, która powinna być dokładna, kompletna i łatwa do zrozumienia oraz szeroko dostępna za pomocą przekazu audiowizualnego,
- Dostępności usług specjalnych w sytuacji, kiedy usługi regularne nie są w pełni dostępne (np. linia do szpitala obsługiwana przez autobus niskopodłogowy z wyszkolonym personelem);
- w innych obszarach, takich jak: wyszkolenie załóg pojazdów, systemy ulg.

Do dostosowań technicznych w budynkach dworca i w jego otoczeniu S. Zamkowska i J. Wróbel [11] zaliczyli:

- Wyznaczenie w pobliżu dworca miejsca do parkowania dla osób niepełnosprawnych ruchowo,
- Przystosowane i odpowiednio oznakowane ciągi piesze z pochyleniami,
- Odpowiednio szerokie drzwi,
- Windy umożliwiające dostanie się na peron,
- Dostosowanie toalet,
- Obniżone okienko kasowe i lady na zapleczu gastronomicznym,
- Obniżone automaty telefoniczne,
- Wózki inwalidzkie na dworcu.

Bardzo istotne jest zapewnienie wielorakiego dostępu do informacji na temat udogodnień dla osób niepełnosprawnych ruchowo i szczegółowej oferty podróży. Informacja ta w budynku dworca powinna być czytelna, zamieszczona w widocznym miejscu, dostępnym dla osób poruszających się na wózkach inwalidzkich. Znaczna liczba osób niepełnosprawnych ruchowo z mózgowym porażeniem dziecięcym posiada dodatkowe zaburzenia, w tym upośledzenie umysłowe (u ok. 35- 50% osób głównie z porażeniem czterokończynowym), uszkodzenia analizatora wzrokowego (u ok.

50%), słuchowego (ok. 25%) oraz zaburzenia mowy [6]. Informacje pisemne powinny być zatem przekazywane w przystępnej formie, z odpowiednio zwiększonym rozmiarem czcionki. Podobnie informacje dźwiękowe powinny być przekazywane w sposób czytelny i wyrazisty.

Na stronie internetowej Spółki Polskie Koleje Państwowe oraz na dworcach kolejowych zamieszczone są telefony i adresy, pod którymi można uzyskać informacje o pomocy dla osób niepełnosprawnych w podróży oraz następujące informacje dotyczące udogodnień dla osób niepełnosprawnych ruchowo:

- Na stacjach, na których obecny jest personel, osobom niepełnosprawnym zapewniana jest nieodpłatnie pomoc w zakresie wsiadania i wysiadania do/z pociągu lub przesiadania się do pociągu skomunikowanego. W Warszawie na Dworcu Centralnym i Śródmieściu można całodobowo zamówić obsługę osoby niepełnosprawnej; Należy zaznaczyć, że personel powinien być nie tylko dostępny, ale także odpowiednio przeszkolony.
- W niektórych pociągach spółki PKP Intercity prowadzone są wagony do przewozu osób niepełnosprawnych poruszających się na wózkach inwalidzkich (na stronie podano pełną ofertę pociągów EIC, Ex, TLK, pociągów międzynarodowych);
- Przejazd osób na wózkach inwalidzkich oprócz pociągów wskazanych powyżej jest możliwy w wagonach bez przedziałowych klasy 2, kursujących w większości pociągów Express InterCity. Jednak wagony takie nie są wyposażone w toalety dostosowane do wjazdu wózka inwalidzkiego.
- Zakupu biletu i rezerwacji miejsca można dokonać przez Internet lub w punktach odprawy - kasach i centrach obsługi klienta. Ponadto osoby o widocznej niepełnosprawności ruchowej, mogą kupić w pociągu bilet, bez konieczności zgłaszania braku ważnego biletu i ponoszenia dodatkowych opłat. Konduktor dokonuje odprawy tych osób podczas kontroli dokumentów przewozu.

Zmniejszenie bariery ekonomicznej dokonywane jest głównie poprzez system ulg. Dotyczy on osób niezdolnych do samodzielnej egzystencji, czyli z orzeczeniem o znacznym stopniu niepełnosprawności. Ponadto do 78 % ulgi na przewozy mają prawo dzieci i młodzież dotknięte inwalidztwem lub niepełnosprawne do ukończenia 24 roku życia oraz studenci dotknięci inwalidztwem lub niepełnosprawni do ukończenia 26 roku życia, a także jedno z ich rodziców lub opiekun przy przejazdach z miejsca zamieszkania lub z miejsca pobytu na turnus rehabilitacyjny – i z powrotem.

Miejsca wypoczynku

Turnusy rehabilitacyjne organizowane są w ośrodkach rehabilitacyjno-wczasowych czy domach wypoczynkowych w miejscach o specyficznym mikroklimacie, czy zapewniających odpowiednią bazę leczniczą. W większości przypadków są to kilkupiętrowe budynki, w których albo zainstalowana jest widna, (jeśli budynek jest nowy lub został dostosowany) lub też oferuje się osobom niepełnosprawnym pokoje na parterze albo też ograniczoną ofertę pokoi dostosowanych do ich możliwości ruchowych, np., w Dąbkach w ośrodku Geovita oferowane są 4 takie pokoje. Niektóre ośrodki oferują dostęp do miejsc rehabilitacji czy wypoczynku (np. bliskość plaży z łatwym dojazdem) lub też basen dostosowany do potrzeb osób poruszających się na wózkach inwalidzkich.

5. WNIOSKI

Organizowanie podróży turystycznych w sposób dostosowany do specjalnych potrzeb osób z niepełnosprawnością, w tym niepełnosprawnością ruchową, jest wymogiem wynikającym z międzynarodowych i krajowych praw i deklaracji zrównania szans tych osób do pełnego uczestnictwa w każdej sferze życia na równych prawach ze sprawnymi członkami społeczeństwa. Realizacja tych deklaracji jest jednak procesem dwufalowym, wymagającym nie tylko znacznych nakładów finansowych, zmian w zakresie infrastruktury, ale także zmian nastawień i postaw społecznych.

Zarysowane w niniejszym artykule wybrane problemy, z którymi stykają się osoby niepełnosprawne ruchowo nie powinny być jedynie problem ich samych czy osób im towarzyszących, najczęściej z kręgu rodziny, ale powinny także znaleźć właściwe miejsce w świadomości społecznej, w tym oferujących różne usługi turystyczne i transportowe. Jest to istotne nie tylko w związku koniecznością dostrzeżenia i zaspokojenia potrzeb określonych przepisami prawa, ale także tych indywidualnie artykułowanych przez samych niepełnosprawnych w trakcie realizacji usługi turystycznej.

Oceniając uwzględnione w artykule przykłady rozwiązań praktycznych należy przyznać, że w przeciągu ostatnich lat obserwuje się pewien znaczący postęp w kwestii usuwania barier architektonicznych, technicznych, instytucjonalnych i technicznych, umożliwiających osobom niepełnosprawnym pełniejsze korzystanie z oferowanych usług turystycznych i transportowych.. Nie na każdym jednak etapie realizowania podróży turystycznej zmiany te są widoczne i odczuwalne przez osoby niepełnosprawne oraz ich opiekunów, jednak w wielu miejscach widać wyraźną aktywność społeczną i poprawę. Na przykład w większych ośrodkach aglomeracyjnych niektóre usługi (np. asystenta) są już dostępne dla niepełnosprawnych, natomiast w mniejszych aglomeracjach nie zawsze jest do nich dostęp. Przyczyną może być brak środków finansowych na opłacenie takiego asystenta, stąd też z konieczności usługi te realizowane są przez pracownika zatrudnionego na innym stanowisku, najczęściej nieprzygotowanego do pełnienia tejże funkcji. Inną przyczyną może być brak rozeznania rzeczywistych potrzeb i oczekiwań oraz barier, na jakie napotykały osoby niepełnosprawne.

Obsługa osób niepełnosprawnych powinna mieć charakter kompleksowy, natomiast nie zawsze są one w taki sposób zapewnione. Na przykład osoba niepełnosprawna może za pomocą windy wjechać na peron, ale ma trudności z wejściem do pociągu o zbyt dla niej wysoko umieszczonych schodach. Również nie zawsze wyposażenie konstrukcji taborowych jest dostosowane dla osób niepełnosprawnych. Innym przykładem są informacje dla podróżnych umieszczane zazwyczaj na wysoko podniesionych tablicach informacyjnych, co sprawia trudności w ich odczytaniu.

Aby zatem system wspierania niepełnosprawnych usługobiorców funkcjonował sprawnie potrzebne są dalsze zmiany, zarówno w architekturze obiektów, z których korzysta niepełnosprawny turysta, jak też w doskonaleniu obsługi i świadomości społecznej, aby zapewnione było poczucie równouprawnienia i podmiotowego traktowania. Osoba

niepełnosprawna chce bowiem odczuwać swój równoprawny status konsumenta usług komunikacyjnych i turystycznych, a także mieć możliwość wykazania jak największej dozy samodzielności w realizacji swego planu podróży.

6. BIBLIOGRAFIA

- [1] Gajda M.: AMC - auta nareszcie dostępne; dostępne: <http://www.niepelnosprawni.pl/ledge/x/63041>
- [2] Karta Praw Osób Niepełnosprawnych z dnia 1 sierpnia 1997 r. (M.P. z 13.08.1997 r. Nr 50 poz. 475)
- [3] Kirenko J.: *Indywidualna i społeczna percepcja niepełnosprawności*, Lublin, Wyd. UMCS, 2007.
- [4] Kirenko J., Gindrych P., *Odkrywanie niepełnosprawności wzrokowej w nauczaniu włączających*, Lublin, Wyd. UMCS, 2007
- [5] Kokot M.: *Zagadnienia przewozu osób niepełnosprawnych w transporcie publicznym i prywatnym*, [w:] H.Ochonczenko, M.A.Paszkowicz (red.): *Potrzeby osób niepełnosprawnych w warunkach globalnych przemian społeczno-gospodarczych*. Tom II, Kraków, Oficyna Wyd. „Impuls”, 2006.
- [6] Mazanek E.: *Dziecko niepełnosprawne ruchowo- część 3- wychowanie i nauczanie*, Warszawa, WSiP, 1998.
- [7] Paszkowicz M.A., Garbat M.: *Bariery rozwoju kapitału ludzkiego osób niepełnosprawnych* [w:] M.G.Woźniak (red.) *Nierówności społeczne a wzrost gospodarczy. Kapitał ludzki i intelektualny część 2*. Redakcja naukowa, Rzeszów, Wyd. UR, 2005.
- [8] *Standardowe Zasady Wyrównywania Szans Osób Pełnosprawnych* (Rezolucja 48/96), dostępne: http://www.opc.uj.edu.pl/poradnik/links/pdf/Standardowe_Zasady.pdf
- [9] Ustawa z dnia 27 sierpnia 1997 r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych (Dz.U. Nr 123, poz. 776 z późn. zm.)
- [10] Wapiennik E., Piotrowicz R.: *Niepełnosprawny- pełnoprawny obywatel Europy*, Warszawa, Urząd Komitetu Integracji Europejskiej, 2002.
- [11] Zamkowska S., Wróbel J. : *Rola i zadania komórek marketingowych w obsłudze transportowej osób niepełnosprawnych na PKP*, Radom, Wyd. WSI, 1996.