



## **Povzetek projekta Po kreativni poti do znanja 2017 – 2020, 1. odpiranje, za namen objave in predstavitve na spletni strani sklada**

- 1. Polni naslov projekta: Razvoj učne baze za delo z gibalno oviranimi osebami v turizmu (DOSTOPinTUR)**
  - V katero področje na prvi klasifikacijski ravni KLASIUS-P se uvršča projekt glede na vsebinsko zasnovu (neustrezno področje izbrišite):**

8 - Storitve

### **2. V sodelovanju z:**

**Univerza na Primorskem, Fakulteta za turistične študije - Turistica in Dom paraplegikov, središče zdravja in dobrega počutja, Pacug**

### **3. Besedilo:**

- Opredelite problem, ki se je razreševal tekom izvajanja projekta**

V okviru našega projekta smo se usmerili v (turistične) programe, ki jih za gibalno ovirane goste in njihove spremljevalce ter tudi druge goste (brez posebnih potreb) izvaja Dom paraplegikov Pacug (DPP). Pomemben del njihove ponudbe (v sezoni) predstavljajo programi t.i. obnovitvene rehabilitacije, ki so namenjeni članom Zveze paraplegikov Slovenije in njihovim spremljevalcem, v drugem delu svoje dejavnosti, predvsem v nizki sezoni, pa se dom s svojo turistično ponudbo in prostimi kapacitetami odpira za zunanje goste in poskuša s ponudbo t.i. wellnes aktivnosti, kongresov, predavanj, aktivnih počitnic in tematskih poti, pritegniti tudi druge skupine invalidov oz. drugih gostov brez posebnih potreb. Kot že rečeno so to programi, ki vključujejo številne infrastrukturne in tudi vsebinske prilagoditve, pri čemer pa ponudnik opozarja, da je ključen tudi odnos, ki ga zaposleni vzpostavljajo do gibalno oviranih gostov. Kot izhodiščni problem oz. potrebo, ki smo jo identificirali pred samim zagonom projekta lahko navedemo naslednje: dom se zlasti v pred in posezoni, ko ni zapolnjen z njihovimi člani, ki prihajajo na rehabilitacijo, spopada z relativno nizko zasedenostjo, ki je lahko, v določenem delu, tudi posledica slabe informiranosti/informacij o dostopni namestitvi/storitvi DPP; vodstvo DPP pa opozarja tudi na težave pri vsakoletnem privabljanju ustreznega števila sezonskih delavcev, ki jih je zaradi številnih predsodkov in nepripravljenosti za delo z gibalno ovirano populacijo gostov še toliko težje privabiti. Torej (1) pomanjkanje dostopnih in podrobnih informacij o prilagoditvah turističnega proizvoda oz. dostopni namestitvi DPP in (2) negativen odnos do gibalno oviranih oseb sta bili ključni izhodišči naših projektnih aktivnosti.

- Opišite potek reševanja problema oz. kratek povzetek projekta**

V okviru projekta smo se torej usmerili na potrebe gibalno oviranih gostov in specifične ovire, ki jih je potrebno premagati, da bi se ta segment gostov lažje vključil v turizem. Natančneje smo v sklopu projekta poskušali - skozi predavanja pedagoškega in strokovnega mentorja, študij literature in/ali osebni stik z gibalno ovirano osebo - (1) IZBOLJŠATI DOSTOPNOST DO INFORMACIJ, ki jih za svoje goste pripravljajo v Domu paraplegikov in sicer smo izvedli naslednje aktivnosti: (1a) identificirali smo kriterije, ki so po mnenju gibalno oviranih oseb pomembni pri izbiri dostopne nastanitve in na podlagi te liste (1b) oblikovali nabor (listo) vseh prilagoditev, ki so v Domu paraplegikov na voljo gostom. Študenti so s skupino gibalno oviranih oseb in delovno mentorico (1c) testirali/vrednotili relevantnost in pomen (teoretsko) pripravljenih kriterijev dostopnosti oz. pripravljeno listo prilagoditev DPP, ki objavljena na internetnih straneh lahko pomembno prispeva k boljši informiranosti potencialnih gostov o prilagojeni infrastrukturi oz. storitvi DPP. V nadaljevanju

smo (1d) oblikovali podroben format informacij o infrastrukturnih prilagoditvah Doma paraplegikov, ki omogoča podrobno informiranje obstoječih in potencialnih gostov o infrastrukturnih prilagoditvah (DPP), ki vključuje tro-delno informacijo (besedni opis, sliko/fotografijo in tloris) naslednjih prostorov: soba-novi del, soba- stari del, tetra-soba, kopalnica-stari del, kopalnica-novi del, recepcija, restavracija, hodnik-novi del, hodnik-stari del, dvigalo-novi del, dvigalo-stari del, parkirišče, WC - skupni prostori, zunanje površine - okolica in bazen. (1e) Rezultati so pripravljene v pisni in e-obliki in na način, ki DPP omogoča objavo le-teh na internetnih oz. intranetnih straneh podjetja oz. jih lahko kadarkoli uporabijo pri komunikaciji s svojimi gosti oz. pri usposabljanju svojih potencialnih/sezonskih zaposlenih o infrastrukturnih ter interakcijskih prilagoditvah DPP. V sklopu drugega dela projektnih aktivnosti povezanih s povečevanjem psihosocialne dostopnosti oz. (2) IZBOLJŠANJU ODNOSA zaposlenih do gibalno oviranih oseb smo izvedli naslednje aktivnosti: (2a) identificirali - skozi predavanja pedagoškega in strokovnega mentorja, študij literature in/ali osebni stik z gibalno ovirano osebo - različna področja ovir (intrinzične, interakcijske in okoljske ovire) kot ključnih izhodiščnih točk za izboljšanje odnosa do gibalno oviranih oseb ter (2b) oblikovali konkretne odgovore/strategije za pomoč potencialnim/dejanskim zaposlenim pri vzpostavljanju pozitivnega odnosa do gibalno oviranih oseb (»Can do customer service attitude«). Skozi vse zgoraj predstavljene aktivnosti je projekt neposredno vplival – kar je tudi eden pomembnejših ciljev projekta - na (3) POVEČANJE SENZIBILIZACIJE IN KOMPETENC študentov oz. (potencialnih) zaposlenih za delo z gibalno oviranimi osebami.

- Navedite in opišite rezultate projekta ter njihov doprinos k družbeni koristnosti

Rezultati izvedenega projekta s področja dostopnega turizma so konkretno naslednji:

- (1) informiranje in povečanje senzibilizacije (sezonsko) zaposlenih oz. potencialnih zaposlenih (študentov) o ovirah s katerimi se srečujejo gibalno ovirani gosti in strategijah premagovanja teh ovir (okoljskih, intrinzičnih in interakcijskih ovirah/strategijah). Študenti skupaj z mentorji so oblikovali konkretno listo ovir in pripadajočih strategij, ki jih gibalno ovirane osebe razvijajo same pri premagovanju teh ovir oz. strategije, ki so lahko v pomoč turističnim delavcem pri delu z gibalno oviranimi osebami. Omenjena lista ovir in strategij bodo lahko v DPP (oz. tudi v drugih namestitveno-gostinskih obratih) uporabili pri vsakoletnem usposabljanju sezonskih delavcev in njihovi senzibilizaciji za delo z gibalno oviranimi gosti.
- (2) Drugi pomemben prispevek/rezultat projekta pa je (2) izboljšanje dostopnosti in formata informacij za goste DPP, pri čemer je poudarek na podrobno pripravljenih informacijah o infrastrukturnih prilagoditvah DPP. V zvezi s tem smo izdelali (2a) listo kriterijev dostopne namestitve, relevantno za DPP ter (2b) podroben format informacij o dostopni infrastrukturi, ki vključuje tro-delno informacijo (besedni opis, sliko/fotografijo in tloris) naslednjih prostorov: soba-novi del, soba- stari del, tetra-soba, kopalnica-stari del, kopalnica-novi del, recepcija, restavracija, hodnik-novi del, hodnik-stari del, dvigalo-novi del, dvigalo-stari del, parkirišče, WC - skupni prostori, zunanje površine - okolica in bazen.
- (3) Rezultati so pripravljene v pisni in e-obliki in na način, ki omogoča podjetju DPP objavo le-teh na internetnih oz. intranetnih straneh podjetja oz. jih lahko kadarkoli uporabi pri komunikaciji s svojimi gosti o infrastrukturnih prilagoditvah DPP oz. pri usposabljanju in senzibilizaciji potencialnih/sezonskih zaposlenih o infrastrukturnih ter interakcijskih prilagoditvah DPP.

Družbeno korist rezultatov vidimo predvsem na področju (1) povečanja dostopnosti in kakovosti informacij o dostopnih turističnih namestitvah/proizvodih, ki posledično prispeva k večji dostopnosti turističnih proizvodov za gibalno ovirane osebe oz. ugodno vpliva na njihovo lažje turistično udejstvovanje in kakovost njihovih turističnih doživetij ter na področju (2) večje senzibilnosti oz. boljšega odnosa (potencialnih) turističnih delavcev do gibalno oviranih oseb, ki je posledica (3) boljše informiranosti oz. usposobljenosti zaposlenih o ovirah in potrebah gibalno oviranih gostov.

#### 4. Priloge:

- Slikovno gradivo:

