



Viesnīcu/ viesu namu pieklūstamība Latvijā cilvēkiem ar invaliditāti

LATVIJAS REPUBLIKAS
TIESĪBSARGS



2025

Saturs

Pētījuma informācija	2
1. Valsts politika pieklūstamu tūrisma pakalpojumu nodrošināšanā	5
2. Cilvēku ar invaliditāti ceļošanas pa Latviju pieredze	7
2.1. Ceļošanas pieredze kopumā.....	7
2.2. Informācijas avoti	12
2.3. Pakalpojumu sniedzēju un tūrisma nozares pārstāvju pieredze	15
3. Informatīvās pieklūstamības aspekti	17
3.1. Informācija par pieklūstamības pakalpojumiem	18
3.2. Tīmekļa vietņu pieklūstamība	25
4. Fiziskās pieklūstamības aspekti.....	31
4.1. Esošā pieredze kopumā (ērtums, drošība, orientēšanās)	36
4.2. Ieeja, kāpnes, lifti, gaiteni	43
4.3. Telpas (numuri, sanitārās telpas, ēdamzona).....	58
4.4. Pieklūstamības komponenti	74
4.5. Pieklūve ar asistentiem un pavadošajām personām.....	80
4.6. Pieklūve ar servisa suņiem	82
4.7. Maksa par pielāgotu istabu	84
5. Darbinieku attieksme un kompetence	87
5.1. Attieksme un saziņa	87
5.2. Viedoklis par darbinieku apmācībām.....	96
5.3. Gatavība palīdzēt un saziņas pielāgošana	103
6. Labās prakses piemēri un NVO iesaiste	105
7. Galvenās atziņas, secinājumi un ieteikumi	111
Pielikumi.....	124

SAĪSINĀJUMI UN JĒDZIENI

Saīsinājumi

GRT – garīga rakstura traucējumi.

FT – funkcionāli traucējumi.

NVO – nevalstiskā organizācija, pētījuma kontekstā personu ar invaliditāti intereses pārstāvošās nevalstiskās organizācijas.

SMS – ar mobilā tālruna palīdzību nosūtīta īsziņa.

Jēdzieni

Asistents - persona, kas sniedz atbalstu personai ar ļoti smagas vai smagas pakāpes funkcionēšanas ierobežojumu tādu darbību veikšanai ārpus mājokļa, kuras tā invaliditātes dēļ nevar veikt patstāvīgi, – nokļūt vietā, kur mācās, strādā, saņem pakalpojumus.

Ceļošana – šī pētījuma kontekstā ietver darbības, kas saistītas ar īslaicīgu ceļošanu un uzturēšanos ārpus savas pastāvīgās dzīvesvietas brīvā laika pavadīšanas, lietišķo darījumu kārtošanas vai citā nolūkā.

Cilvēks ar invaliditāti - persona, kurai ir ilgstoši fiziski, garīgi, intelektuāli vai maņu traucējumi, kas mijiedarbībā ar dažādiem šķēršļiem var apgrūtināt pilnvērtīgu un efektīvu līdzdalību sabiedrības dzīvē vienlīdzīgi ar citiem.

Diskusija – fokusgrupu diskusija par viesu un viesu namu piekļūstamības jautājumiem.

Piekļūstamība¹ - priekšnosacījums tam, lai personas ar invaliditāti varētu dzīvot neatkarīgi un pilnībā un līdztiesīgi piedalīties sabiedriskajā dzīvē. Piekļūstamība attiecas gan uz fizisko, gan digitālo, gan informatīvo vidi.

Servisa suns – vispārējs termins, kas iekļauj suni pavadoni, signālsuni, suni asistentu, kurš ir īpaši apmācīts veikt trīs vai vairāk uzdevumus, lai mazinātu indivīda invaliditātes sekas.

Tiesībsargs - Latvijas Republikas tiesībsargs.

¹ Iepriekš tika lietots termins “vides pieejamība”, kas vēlāk tika aizstāts ar terminu piekļūstamība. Attiecīgi daudzos normatīvajos aktos ir saglabāts termins “vides pieejamība”, kas attiecīgi tiek lietots arī plašākā sabiedrībā. Tādejādi šī pētījuma ietvaros intervijās tiek lietoti abi termini – gan pieejamība, gan piekļūstamība. Tie šajā pētījumā tiek lietoti kā sinonīmi.

Vispārīga informācija

Latvijā spēkā esošais normatīvais regulējums uzsver nepieciešamību nodrošināt cilvēkiem ar invaliditāti fizisko, informatīvo un digitālo pieklūstamību dažādiem publiskiem pakalpojumiem, tai skaitā viesnīcām un viesu namiem. Tiesībsargs ir saņēmis vairākas sūdzības no personām ar invaliditāti par dažādiem pieklūstamības aspektiem Latvijas viesnīcās un viesu namos. Tāpēc tiesībsargs veic pētījumu par reālo pieklūstamību šiem objektiem gan Latvijas valstspilsētās, gan lauku reģionos un paredzēts noskaidrot arī pašu cilvēku ar invaliditāti viedokli šajā jautājumā. Lai ieskats problemātikā būtu pilnīgs, pētījumā paredzēts arī apkopot informāciju no dažādām tūrisma asociācijām.

Pētījuma mērķi

Kvalitatīva izpēte un analīze: gan personu ar dažāda veida invaliditāti, gan personu ar invaliditāti pārstāvošo organizāciju problemātikas apzināšana par viesnīcu un viesu namu pieklūstamību Latvijas valstspilsētās un reģionos, gan dažādu tūrisma asociācijas biedru, kā arī viesnīcu un viesu namu viedokļu noskaidrošana.

Galvenās pētījuma tēmas

1. informatīvā pieklūstamība (informācijas esamība viesnīcu/ viesu namu tīmekļvietnēs par pieklūstamiem pakalpojumiem, pašas tīmekļvietnes pieklūstamība);
2. fiziskā pieklūstamība viesnīcām/ viesu namiem (personas ar kustību traucējumiem, asistenti, servisa suņi, personas ar redzes/ dzirdes invaliditāti, kā arī personas ar intelektuālās un garīgās attīstības traucējumiem);
3. viesnīcu un viesu namu darbinieku apmācības par klientu ar invaliditāti vajadzībām;
4. personu ar invaliditāti pārstāvošo organizāciju iesaiste pieklūstamu pakalpojumu nodrošināšanā;
5. problemātika, ar ko saskaras viesnīcas un viesu nami, nodrošinot pieklūstamu pakalpojumu personām ar invaliditāti.

Pētījuma informācija

Padziļināto interviju tehniskā informācija

Pētījuma veicējs	RAIT Custom Research Baltic
Pētījuma metodes	Kvalitatīvs pētījums, padziļinātās individuālās intervijas
Mērķa grupa: Dažādu invaliditāti pārstāvošo organizāciju pārstāvji Interviju norise 2025. gada jūnijā	Pārstāvēto organizāciju saraksts: ○ Latvijas Neredzīgo Biedrība ○ Liepājas Neredzīgo biedrība ○ Rīgas Vājredzīgo un Neredzīgo biedrība "Redzi mani" ○ Servisa suņu biedrība TEODORS ○ Latvijas Nedzirdīgo savienības Liepājas reģionālā biedrība ○ Latvijas Vājdzirdīgo atbalsta asociācija „Sadzirdi.lv” ○ Invalīdu un viņu draugu apvienība “APEIRONS” (turpmāk – “Apeirons”) ○ Cilvēku ar īpašām vajadzībām biedrība “Motus Vita” ○ Latvijas Kaulu, locītavu un saistaudu slimnieku biedrības Jēkabpils nodaļa ○ Organizācija cilvēkiem ar intelektuālās attīstības traucējumiem "Saule" ○ Latvijas Autisma apvienība ○ Biedrība "Rīgas pilsētas "Rūpju bērns""
Mērķa grupa: Viesnīcu un viesu namu pārstāvji Interviju norise 2025. gada septembrī	○ 6 intervijas ar viesu namu pārstāvjiem, t.sk. 2 viesu nami no Rīgas reģiona, 4 no citiem reģioniem) ○ 9 intervijas ar viesnīcu pārstāvjiem, t.sk. 4 viesnīcas no Rīgas reģiona, 3 no citiem reģioniem un 2 no Rīgas)
Mērķa grupa: Tūrisma nozari pārstāvošo organizāciju pārstāvji Interviju norise 2025. gada septembrī	Pārstāvēto organizāciju saraksts: ○ Latvijas Viesnīcu un restorānu asociācija ○ Latvijas Kempingu asociācija ○ Latgales Tūrisma asociācija ○ Sociālais uzņēmums SIA “Mobilizing” / Difftravel

	Latvijas veselības tūrisma klasteris
Politikas veidotāji Intervijas norise 2025. gada septembrī	Ekonomikas ministrijas Būvniecības politikas departaments

Padziļināto interviju jautājumi tika veidoti, balstoties uz pētījuma uzdevumiem [skat. 1. pielikumu].
 Citāti no padziļinātajām intervijām ir ielikti pēdīnās.

Interviju dalībnieku atsaucību raksturojošie rādītāji

Statuss	Viesnīcas	Viesu nami	Tūrisma nozari pārstāvošās organizācijas
Uzaicināti dalībai pētījumā	172	162	17
Piekrita intervijai: intervija notika	9	6	5
Piekrita intervijai: intervija nenotika	0	1	1
Atteikumi: noslogotība	8	49	
Atteikumi: neieinteresētība, citi iemesli	11	9	1
Netika sasniegti (neatbildēja ne uz e- pasta vēstulēm, ne uz telefona zvaniem)	144	97	10

Fokusgrupu tehniskā informācija

Pētījuma veicējs	RAIT Custom Research Baltic
Pētījuma metodes	Kvalitatīvs pētījums, fokusgrupu diskusijas
Mērķa grupa un dalībnieku skaits	Cilvēki ar dažāda veida invaliditāti, kuriem ir pieredze, apmeklējot viesnīcas, viesu namus Latvijā: 10 dalībnieki ar kustību traucējumiem 6 dalībnieki ar GRT vai viņu aizbildņi 10 dalībnieki ar redzes traucējumiem 8 dalībnieki ar daļēju dzirdes zudumu 10 dalībnieki ar pilnīgu dzirdes trūkumu
Interviju norises laiks	2025. gada jūnijs

Fokusgrupu jautājumi tika veidoti, balstoties uz pētījuma uzdevumiem [skat.2. pielikumu]. Citāti no diskusijām ir ielikti pēdīnās.

Pētījuma ziņojums ir strukturēts 7 nodaļās:

“Valsts politika pieklūstamu tūrisma pakalpojumu nodrošināšanā”;

“Ceļošanas pa Latviju pieredze”;

“Informatīvās pieklūstamības aspekti”;

“Fiziskās pieklūstamības aspekti”;

“Darbinieku attieksme un kompetence”;

“Labās prakses piemēri un NVO iesaiste”;

“Galvenās atziņas, secinājumi un ieteikumi”.

Pirmajā nodaļā sniegta politikas veidotāja – Ekonomikas ministrijas viedoklis. Katrā nākamajā nodaļā sniegts cilvēku ar invaliditāti un viņu intereses pārstāvošo NVO viedoklis un pieredze, kā arī tūrisma nozari pārstāvošo organizāciju un pašu pakalpojumu sniedzēju viedoklis un pieredze.

1. Valsts politika pieklūstamu tūrisma pakalpojumu nodrošināšanā

Saskaņā ar Ministru kabineta 2020.gada 25.septembra noteikumiem Nr.588 “Ekonomikas ministrijas nolikums” Ekonomikas ministrija ir vadošā valsts pārvaldes iestāde industrijas un pakalpojumu politikas, uzņēmējdarbības politikas un tūrisma politikas jomā un ministrijas kompetencē ir izstrādāt, organizēt un koordinēt tūrisma nozares politiku. Tomēr šī pētījuma ietvaros Ekonomikas ministrija nav sniegusi informāciju par tūrisma politiku, kas ietvertu pieklūstama tūrisma izplatību Latvijā, kā arī šajā jomā veiktajām un plānotajām darbībām.

Ekonomikas ministrijas Būvniecības politikas departaments tika deleģēts sniegt viedokli šī pētījuma ietvaros. Attiecīgi tika sniegts viedoklis par būvniecības politikas jautājumiem, kas ietver vides pieejamību (Būvniecības likumā lietots apzīmējums “vides pieejamība”). Ekonomikas ministrija norādīja, ka Ministru kabineta 2021.gada 1.novembra noteikumi Nr. 693 “Būvju vispārīgo prasību būvnormatīvs LBN 200-21” nosaka būtiskās prasības visu veidu viesnīcām, viesu mājām, kultūras objektiem kā publiskām ēkām, kam ir noteiktas papildu prasības salīdzinājumā ar dzīvojamām mājām vai ražošanas ēkām.² Latvijas Nacionālās standartizācijas institūcijas SIA „Latvijas standarts” tīmekļa vietnē³ ir publicēts obligāto būvniecības jomas standartu saraksts, kas attiecas arī uz vides pieejamību.

Politika attiecībā uz vides pieejamību, iekļauj pieklūstamas publiskās infrastruktūras attīstību, neatkarīgi no tās lietošanas mērķa. Šajā kontekstā tūrisma nozare iekļaujas publiskajā infrastruktūrā un līdz šim nav bijusi izdalīta atsevišķi.

Būvprojekta izstrādātājs ir atbildīgs par būves atbilstību normatīvajiem aktiem. Jebkādas atkāpes ir jāpamato ar normatīvo regulējumu, vai tās ir pieļaujamas un arī atsevišķos gadījumos jāpaskaidro. Tiek īstenotas plānveida pārbaudes vismaz vienam procentam nejauši atlasītām būvniecības iecerēm. Pārbaude ietver arī vides pieejamības atbilstības pārbaudi. Ja tiek konstatēti pārkāpumi, atkarībā no tā smaguma var būt brīdinājums vai būvspeciālista sertifikāta apturēšana. Par diviem brīdinājumiem tiek piemērota būvspeciālista sertifikāta apturēšana, kas tiek raksturota, kā smags sods. Būvniecības nozares normatīvajos dokumentos uzsvars ir tieši uz būvju fizisko pieklūstamību, kas prasa lielākus finansiālos ieguldījumus nekā citi pieklūstamības veidi.

² [Būvniecības procesu regulē Būvniecības likums](#), vispārīgie būvnoteikumi un speciālie būvnoteikumi un to piemēro jaunu būvju būvniecībai, kā arī esošu būvju pārbūvei, atjaunošanai, restaurācijai, nojaukšanai, novietošanai, lietošanas veida maiņai bez pārbūves un konservācijai.

³ [Būvniecības jomai saistošie standarti](#)

Politiski nav panākta vienošanās, kas būtu kā pienākums nodrošināt vides pieejamību ārpus būvniecības procesa. Kā pozitīvu piemēru Ekonomikas ministrija min ugunsdrošības regulējumu, kas ietver gan būvniecības, gan ekspluatācijas prasības esošajām ēkām, tādējādi ir iespējams izvirzīt konkrētā laika periodā ieviešamas ugunsdrošības prasības ekspluatācijā esošām ēkām. Viesnīcu un viesu namu gadījumā, nav iespējams uzlikt šobrīd spēkā esošā regulējuma ieviešanu, ja attiecīgās būves izmantošana uzsākta pirms šī regulējuma stāšanās spēkā.

Ekonomikas ministrija nav konstatējusi situācijas ar izvairīšanos no vides pieejamības ieviešanas viesnīcās un viesu namos, drīzāk fiziskās vides pieejamības pilnveide ir konkurētspējas uzlabošanas aspekts. Veicot pārbaudes, ir konstatēti gadījumi, kad būvniecības ieceres pasūtītājs atsakās no vides pieejamības risinājumiem ieceres izmaksu sadārdzinājuma dēļ. Ierobežota izmaksu budžeta situācijā, vides pieejamības risinājumu izmaksas mēdz būt tās, no kā pasūtītājs atsakās pirmkārt. Vides pieejamības nodrošināšanas izmaksas ir augstākas tieši gadījumos, kad tiek pārbūvētas, rekonstruētas ēkas, relatīvi lētāka ir vides pieejamības iekļaušana jaunā būvē – aptuvenais sadārdzinājums lēšams ap pieciem procentiem. Turpretim, Apvienoto Nāciju Izglītības, zinātnes un kultūras organizācijas (UNESCO) Pasaules mantojuma sarakstā iekļautajā Rīgas vēsturiskajā centrā, valsts vietējās nozīmes pieminekļos vides pieejamības nodrošināšanas sadārdzinājums var sasniegt trīsdesmit procentus no būvniecības ieceres izmaksām.

Iespējamie nākotnes risinājumi:

- prasības jau ekspluatācijā esošām ēkām, jauna procesa ieviešana (līdzīgi kā ugunsdrošības gadījumā) un atbildīgās iestādes izveidošana (nozīmēšana);
- valsts atbalsta programma, piemēram, kultūrvēsturiskā mantojuma ēku pārbūvei, saglabājot tās vērtību u.tml.;
- veicināt informācijas izplatīšanu par labās prakses piemēriem, konkrētiem tehniskiem risinājumiem, kā arī rādīt piemēru ar risinājumiem publiskā sektora ēkās;
- turpināt Labklājības ministrijas organizētu darba grupu, kas bija izveidota pēc labdarības maratona “Dod pieci!” piekļūstamības uzlabošanas rīcības plāna pilnveidei un īstenošanai;
- veidot intensīvāku sadarbību ar NVO, šobrīd pieredze ir ar biedrību “Apeirons” un biedrību Latvijas Cilvēku ar īpašām vajadzībām sadarbības organizācija “SUSTENTO” būvniecības nozares speciālistu izpratnes un kvalifikācijas pilnveidē;
- stiprināt būvju īpašnieku atbildību par vides pieejamības prasībām;
- domāšanas maiņa sabiedrībā - šobrīd normatīvais regulējums ir pilnveidots, bet ir jāiemācās izprast, kāpēc tas ir svarīgi un kā tas veicams pēc būtības, nevis formāli.

Ekonomikas ministrija turpinās uzlabot būvniecības procesa sertificēto personu uzraudzību un veicinās apmācību, labās prakses piemēru izplatīšanu. Saturiskās prasības ir jau būtiski pilnveidotas pēdējo divu gadu laikā.

“Tas, kas būtiski uzlabotu pieklūstamību, ir domāšanas maiņa tieši pie prasību piemērošanas valsts un pašvaldību institūcijām, jo arī energoefektivitātes direktīvā viens no principiem, ka publiskais pasūtītājs rāda piemēru [privātajam sektoram].

Ir grūti prasīt no privātiem [uzņēmumiem] ieguldīt vides pieejamībā, ja blakus mēs redzam valsts vai pašvaldības ēkas, kurās tas netiek nodrošināts. Ja valsts varētu rādīt piemēru un veicināt jēgpilnu vides pieejamību savās ēkās, tad būtu daudz vienkāršāk pārliecināt un pieprasīt arī no privātā biznesa veikt ieguldījumus un to nodrošināt.” (citāts no intervijas ar Ekonomikas ministrijas pārstāvi)

Ekonomikas ministrijas pārstāvis rosina uz vides pieklūstamības jautājumiem skatīties plašāk, ne tikai no cilvēku ar invaliditāti vajadzību perspektīvas, bet iekļaujot, piemēram, arī mazu bērnu vecākus, kam jāpiekļūst ēkām ar bērnu ratiņiem, arī vecāka gada gājuma cilvēkus, kam mēdz būt dažādas pārvietošanās grūtības.

2. Cilvēku ar invaliditāti ceļošanas pa Latviju pieredze

2.1. Ceļošanas pieredze kopumā

Cilvēku ar invaliditāti un viņu intereses pārstāvošo NVO viedoklis un pieredze

Pētījuma dalībnieki uzsver, ka ceļošanas process kopumā ir apgrūtināts, jo pakalpojumu pieklūstamība ir fragmentāra – ja tiek aplūkots process no dzīvesvietas līdz gala mērķim, tas ietver gan sabiedriskā transporta pieejamību un pieklūstamību, gan dažādus citus tūrisma pakalpojumus.

Ceļojumos cilvēki ar invaliditāti sastopas ar dažādām grūtībām gan plānojot apmešanos un pārlūkojot informāciju tiešsaistē un komunicējot ar pakalpojumu sniedzējiem, gan atrodoties izvēlētajā viesnīcā vai viesu namā. Kā lētāka un samērā bieži izmantota alternatīva nakšņošanai viesnīcā vai viesu namā, tiek minēta dzīvokļa īre.

Lai arī katras mērķa grupas vajadzības specifiski atšķiras atkarībā no traucējumu veida un intensitātes, tomēr grūtības (skat.1. tabulu), ar ko sastopas visu pētījuma mērķa grupu pārstāvji, ir saistītas ar uzticamas un pietiekami detalizētas praktiskas informācijas trūkumu par viesnīcu un

viesu māju pieklūstamību, darbietilpīgu plānošanas procesu, kas ietver gan publiski pieejamas informācijas izvērtēšanu, gan saziņu ar viesnīcu vai viesu namu pieklūstamības precizēšanai.

Svarīgs pieklūstamības elements ir efektīva saziņa ar viesnīcu vai viesu namu darbiniekiem dažādās formās: zvanot vai rakstot e-pastā, SMS vai saziņas platformās, saņemot informāciju gan vizuālā, gan audio veidā.

Atrodoties izvēlētajā viesnīcā vai viesu namā, mēdz būt apgrūtināta orientēšanās telpās un teritorijā, apgrūtinātas pašaprūpes iespējas un pārvietošanās. Nereti reālā pieklūstamības situācijas neatbilst saņemtajai informācijai, jo sastopamas nepārdomātas, bet cilvēkiem ar dažādiem FT būtiskas detaļas – telpu izkārtojums un iekārtojums, apgaismojums, nepilnīgi vai neatbilstoši pielāgojumi, netiek nodrošināta piekļuve visiem pakalpojumiem u.tml. Klientus uztrauc arī iespējamā saziņa ar darbiniekiem vai iespējamie brīdinājumi ārkārtas situācijās (ugunsdrošības trauksme, viesu apziņošana par apdraudējumu, evakuācija), kas var tikt palaisti garām.

1. tabula "Cilvēku ar invaliditāti grūtības ceļojot"

Posms	Grūtības	Pielietotie risinājumi
Plānošana	- Trūkst uzticamas un pietiekami detalizētas informācijas tiešsaistē par pakalpojumu pieklūstamību; - ierobežota vajadzībām atbilstošu mītņu izvēle; - plānošana ir darbietilpīga, jo personīgi jāsazinās ar mītni; - ierobežots saziņas kanālu klāsts un atbildes ātrums; - neapmierinoša tīmekļa vietņu pieklūstamība.	- Grupu braucieni (par visu parūpējušies organizētāji); - līdzbraucēju vai tuvinieku iesaistīšana plānošanā; - asistentu un surdotulku pakalpojumu izmantošana; - pieredzējušu ceļotāju iesaiste; - klientu atsauksmju detalizēta izpēte; - rūpīga informācijas ievākšana pirms ceļojuma; - cilvēku ar invaliditāti veidoti risinājumi, piemēram, vietne mapeirons.eu un ieteikumi;

Posms	Grūtības	Pielietotie risinājumi
		jau zināmu pakalpojumu sniedzēju atkārtota izvēle.
Atrašanās viesnīcā vai viesu mājā	- Apgrūtināta orientēšanās nepazīstamā vidē; - trūkst norādes un brīdinājumi; - nepārdomātas detaļas – telpu izkārtojums, apgaismojums, nepilnīgi vai neatbilstoši pielāgojumi, kas ierobežo pārvietošanos un pašaprūpi; - vilšanās par neprecīzu sniegto informāciju, mītnes aprakstu; - ārkārtas situāciju risināšana; - personāla attieksme un izpalīdzība.	- Vienas dienas ceļojumi (izvairīšanās no naktsmītnēm); - grupu braucieni (par visu parūpējušies organizētāji); - līdzbraucēju vai tuvinieku iesaistīšana ceļošanā; - asistentu un surdotulku pakalpojumu izmantošana.

Pētījuma dalībnieku pieredzē iezīmējas tendence, ka

- (1) pakalpojumu sniedzējiem trūkst izpratnes par cilvēku ar dažādiem traucējumu veidiem vajadzībām un ir grūtības sniegto pakalpojumu aplūkot no dažādām perspektīvām;
- (2) lai arī kopumā pieklūstamība tiek īstenota formāli, neiedziļinoties tās būtībā, ir vērojami situācijas uzlabojumi un atsevišķu pakalpojumu sniedzēji centieni pakāpeniski veikt pieklūstamības uzlabojumus.

Turpmāk sniegts apkopojums par pieredzes niansēm atkarībā no traucējumu veida, kā arī sniegti citāti no intervijām un/vai diskusijām, kas raksturo konkrēto pieredzi.

Cilvēki ar redzes traucējumiem Cilvēki ar redzes traucējumiem labprāt ceļo pa Latviju kopā ar ģimeni un draugiem, retāk grupā gida pavadībā vai kopā ar asistentu. Izvēlas ceļot kopā ar kādu, jo tā jūtas drošāk un ērtāk.



Nereti plānošana un pakalpojumu pieklūstamības situācijas izzināšana ir pārāk apgrūtināta un vienkāršāk ir doties organizētā braucienā, kur jau kāds cits ir visu saplānojis. Būtiska ir paļaušanās uz līdzbraucēju, kas palīdzēs gan pieklūt

pakalpojumiem un izmantot pakalpojumus, gan vajadzības gadījumā spēs efektīvi komunicēt ar pakalpojuma sniedzēju.

Šķēršļi ceļošanai pa Latviju ar nakšņošanu ir šādi: grūtības orientēties svešā vidē un līdzbraucēja (pavadonis, asistents) trūkums, nedrošības sajūta un bažas par psiholoģisko diskomfortu, detalizētas un praktiskas informācijas trūkums par apstākļiem mītnē, mītnes darbinieku aizspriedumi pret servisa suņiem, sabiedriskā transporta pieejamība (pieturas tuvums), ceļojuma kopējās izmaksas.

Cilvēki ar

daļēju dzirdes

zudumu



Labprāt ceļo pa Latviju gan vieni, gan kopā ar līdzbraucējiem vai organizētā grupā.

Izvēlas kopā ar kādu ceļot, jo ceļojot vieni paši nejūtas pietiekami droši. Nedrošības sajūtu rada iespējamās komunikācijas problēmas, bailes palaist garām svarīgus brīdinājumus (piemēram, noņemot dzirdes aparātu, nedzirdēs trauksmes signālus, evakuācijas paziņojumus vai kādu citu drošībai būtisku informāciju).

Salīdzinoši ar citām diskusiju grupām, šajā tiek pausts mazāk bažu saistībā ar naktsmītnu fiziskās pieklūstamības aspektiem, kā arī komunikāciju ar personālu.

Cilvēki ar

pilnīgu

dzirdes

zudumu



Lai arī cilvēki labprāt ceļo pa Latviju, ceļošanas biežumu un veidu ietekmē vides pielāgojumu pieejamība un pārliecība par to uzticamību visa ceļojuma gaitā.

Pārliecības trūkuma dēļ, nereti cilvēki izvēlas ceļot vienas dienas ietvaros vai ceļo kopā ar līdzbraucēju, kas var sniegt drošības sajūtu un iespēju saņemt nepieciešamo atbalstu drošai un saprotamai komunikācijai.

Lai kompensētu iespējamo drošas un saprotamas komunikācijas trūkumu, cilvēki veic rūpīgu informatīvo sagatavošanos ceļojumam, rūpīgi izpētot kontaktinformāciju, navigāciju, sabiedriskā transporta informāciju u.c.

Digitālās tehnoloģijas ievērojami atvieglo ceļošanu cilvēkiem ar dzirdes traucējumiem un labām digitālām prasmēm, samazinot nepieciešamību pēc telefoniskām sarunām un citu personu atbalsta ceļojuma plānošanā.

Satraukumu rada bažas, vai viesnīcā vai viesu namā būs iespējams efektīvi sazināties ar personālu un saņemt palīdzību ārkārtas situācijās. Diskusijā tika minēti arī šādi šķēršļi ceļošanai – personīgā transporta trūkums (t.sk. neuzticēšanās sabiedriskā transporta pieklūstamībai un tā pieejamībai), zema

tehnoloģiju pratība (pakalpojumu iespēju izpēte un pakalpojumu rezervācija tiešsaistē), informācijas trūkums par pielāgotiem pakalpojumiem un vidi.

Cilvēki ar GRT



Cilvēki ar GRT dod priekšroku savrupām atpūtas vietām dabas tuvumā, kā arī piedalās pasākumos cilvēkiem ar invaliditāti. Ērtāk ir doties uz jau zināmām vietām, kuras rada pozitīvas emocijas, tāpēc bieži mēdz izvēlēties jau ierastus galamērķus, kuros ir piedzīvota vēlāmā patīkamā atmosfēra, klusums, daba, jau atpazīstams personāls.

Diskusijas dalībnieki ir ievērojuši, ka samērā bieži vide viesnīcās un viesu namos nav pielāgota cilvēkiem ar invaliditāti, pievēršot uzmanību fiziskai pieklūstamībai cilvēkiem ar kustību traucējumiem.

Saskarsmē ar tūrisma darbiniekiem grūtības mēdz rasties, jo darbinieki neatpazīst, ka cilvēkam nepieciešama īpaša pieeja (lakoniska vienkārša valoda, pacietība). Ir ievērots, ka darbinieki piemēro īpašu attieksmi, ja traucējuma esamība ir atpazīstama vizuāli (piemēram, Dauna sindroms).

Praktiskas grūtības sagādā iespējas orientēties viesnīcu un viesu namu (un citu ceļojumu objektu) teritorijās, jo ir maz virzienu norādošas zīmes - kur atrast dažādas telpas un pakalpojumus. Tāpat iztrūkst brīdinājuma zīmju, kas pievērstu uzmanību vietas bīstamībai, piemēram, ūdens tuvumā, stāvu kāpņu gadījumā, kas ļautu iepriekš sagatavoties un samazinātu stresu, nonākot vidē ar apgrūtinājumu.

Pieredze naktsmītnēs un tūrisma objektos Latvijā tika pretstatīta pieredzei Lielbritānijā un Skandināvijā, paužot, ka šo valstu naktsmītnēs ir vairāk pielāgojumu cilvēkiem ar GRT un pakalpojumu sniedzēji varētu pārņemt labo praksi minētajās valstīs.

Cilvēki ar kustību traucējumiem



Priekšroka tiktu dota arī kempingiem un viesu namiem dabas tuvumā, taču izvēli apgrūtina nepielāgota vai nepilnīgi pielāgota vide. Pētījuma dalībnieki ir novērojuši centienus naktsmītnēs un citus galamērķus Latvijā pielāgot cilvēkiem ar kustību traucējumiem – veidot speciāli pielāgotus numuriņus, rokturus labierīcībās, pandusus. Bieži izvēlas jau zināmas vietas un pamana, ka pakāpeniski tiek uzlabota mītnes pieklūstamība, katru gadu veicot nelielus uzlabojumus.

Vietu izvēle atpūtai ir ierobežota un nereti veiktie pielāgojumi nav atbilstoši – pārāk stāvas uzbrauktuves, pārāk šauras telpas brīvai kustībai ratiņkrēslā.

Sastopami arī “negaidīti” šķēršļi (nepārdomātas detaļas) - nepārvarami sliekšņi, kāpnes, atsevišķu telpu nepieklūstamība (piemēram, brokastu telpa pieklūstama tikai kāpjot pa stāvām kāpnēm, bet brokastu piegāde numuriņā ir maksas pakalpojums).

Diskusijas dalībnieki uzskata, ka atsevišķi pielāgojumi mītnēs nespēj nodrošināt pilnvērtīgu pieklūstamību, ja tā nav vienota visos pārvietošanās posmos no izešanas no mājas līdz nokļūšanai galamērķī, kā arī ir jābūt rūpīgi pārdomātai galamērķa kopējai pieklūstamībai - ne tikai viena stāva vai atsevišķas telpas ietvaros.

2.2. Informācijas avoti

Cilvēku ar invaliditāti un viņu intereses pārstāvošo NVO viedoklis un pieredze

Cilvēkiem ar labām digitālām prasmēm iecienītākie informācijas avoti ir tiešsaistes platformas *Booking* un *Airbnb*, kurās ir iespēja gan izpētīt klientu atsauksmes, gan sazināties ar pakalpojumu sniedzējiem rakstiski. Nākamais nozīmīgākais avots ir viesnīcu un viesu namu tīmekļa vietnes un pakalpojumu sniedzēju lapas sociālajos tīklos (*Facebook*, *Instagram*, *TikTok*). Būtiska nozīme ir informācijai un ieteikumiem, ko sniedz citi cilvēki ar invaliditāti, pieredzējuši ceļotāji ar līdzīgām vajadzībām un grupu ceļojumu organizatori. Šādas atsauksmes izceļas ar augstu uzticamību un tiek aktīvi izmantotas ceļojumu un pasākumu plānošanā.

Izplatīta prakse ir, ka informācijas avotus pārlūko cilvēku ar invaliditāti atbalsta personas – draugi, tuvinieki, asistenti, grupu braucienu organizatori u.tml. Publiski pieejamā informācija lielākoties tiek vērtēta, kā nepietiekami detalizēta, lai gūtu priekšstatu par pakalpojuma pieklūstamību un atbilstību konkrētām vajadzībām.

Lai veicinātu informācijas par pieklūstamības pakalpojumiem pieejamību, tiek veidoti cilvēku ar invaliditāti iniciēti risinājumi, piemēram, tīmekļa vietne – pieejamību tūrisma vietu ceļvedis⁴.

⁴ Invalīdu un viņu draugu apvienība “Apeirons” izveidotais [pieejamības ceļvedis](#) – vietne ar informāciju par sabiedriskām vietām, kafejnīcām un restorāniem, dabas parkiem, muzejiem un citām interesantām vietām, kuras ir pieejamas cilvēkiem ar redzes, dzirdes vai kustību traucējumiem.

Vērojama neuzticēšanās pašu pakalpojumu sniedzēju sniegtajai publiskajai informācijai – tēlainiem aprakstiem, uzlabotiem attēliem, vispārīgām norādēm par pakalpojuma pieklūstamību. Augsta uzticēšanās ir citu klientu atsauksmēm un citu cilvēku ar invaliditāti pieredzei. Ir konstatēts, ka mītnēs ir pieejami pieklūstamības pakalpojumi, kas nav minēti publiski pieejamajos aprakstos.

Nemot vērā nepilnīgo publisko informāciju par pakalpojumu pieklūstamību, būtiska nozīme ir tiešajai saziņai ar pakalpojumu sniedzējiem. Būtiski, lai efektīva un tūlītēja saziņa būtu iespējama dažādos kanālos – telefonisks zvans, rakstiska ziņa (SMS, saziņas platformas, čats, e-pasts ar tūlītēju atbildi), videozvans u.tml., izmantojot dažādus formātus – tekstu, foto, video, audio.

Ļoti nozīmīgs informācijas avots vietas izvēlei ir citu cilvēku publiski pieejamās atsauksmes tiešsaistes platformās *Booking* un *Airbnb* – par savu pieredzi, novērojumiem un mītnes sniegtās informācijas atbilstību realitātei, fotogrāfijām.

Pozitīva iepriekšējā pieredze veicina atgriešanos konkrētajā vietā atkārtoti.

Turpmāk sniegts apkopojums par pieredzes niansēm atkarībā no traucējumu veida, kā arī sniegti citāti no intervijām un/vai diskusijām, kas raksturo konkrēto pieredzi.

**Cilvēki ar
redzes
traucējumiem**



Būtiskākie informācijas ieguves kanāli tiešsaistē: platformas *Booking* un *Airbnb*, viesnīcas vai viesu nama tīmekļa vietne (informācija par numuriņiem, ērtībām un kontakinfo), sociālie tīkli, piemēram, *Facebook* (aktualitātes, tiešsaistes ziņojumu iespēja), Latvijas Tūrisma ceļvedis *Latviatravel.com*, pilsētu vai novadu informācijas centri un informatīvās tīmekļa vietnes. Atzinīgi tiek vērtēti resursi *Booking* un *Airbnb*, īpaši izcelta iespēja lasīt atsauksmes par klientu reālo pieredzi, kā arī iespēja rezervācijas laikā norādīt, ka starp viesiem ir cilvēks ar konkrēta veida FT. Informācijas vispārīgums bieži ir iemesls tiešai saziņai ar naktsmītni un citu personu iesaistei attiecīgās informācijas izpētei vai papildus informācijas iegūšanai.

**Cilvēki ar
daļēju dzirdes
zudumu**



Būtiskākie informācijas ieguves kanāli tiešsaistē: platforma *Booking*, viesnīcas vai viesu nama tīmekļa vietnes, sociālie tīkli, piemēram, *Facebook* un *Instagram*, pilsētu vai novadu informācijas centri un tūrisma tīmekļa vietnes. Dod priekšroku platformām un vietnēm, kur pieejama ātra (vēlams tūlītēja) saziņa rakstiskā veidā. Ātra atbildes sniegšana rakstiskajā saziņā ar naktsmītnēm ir būtiska vajadzība un priekšrocība vietas izvēlei.

Lai neveidotos pārpratumi ar naktsmītņu darbiniekiem, dalībnieki mēdz paši brīdināt, ka viņiem ir dzirdes traucējumi, tad var komunicēt rakstiski un personāls var uzdot jautājumus ērtākā formā (lai var atbildēt ar jā vai nē).

Biežākie pārpratumi komunikācijā saistīti ar zvanīšanu, telefoniskām sarunām. Iespēju robežās komunikācijā ar mītnēm tiek iesaistīti surdotulki.

**Cilvēki ar
pilnīgu
dzirdes
zudumu**



Būtiskākie informācijas ieguves kanāli tiešsaistē: platformas *Booking* un *Airbnb*, viesnīcas vai viesu nama tīmekļa vietnes ar tiešsaistes saziņas iespējām. Dod priekšroku platformām un vietnēm, kur pieejama ātra saziņa rakstiskā veidā (e-pasts, čats, SMS).

Rakstisks teksts tiek uzskatīts par visērtāko, tomēr šāda informācija tiek vēl labāk uztverta, ja tā ir papildināta ar vizuāliem elementiem — attēliem, video vai skaidrojošām ikonām. Šāda kombinācija ne vien atvieglo informācijas uztveri, bet arī samazina iespēju to pārprast. Tomēr bieži vien rakstiskas atbildes netiek sniegtas pietiekami ātri un kļūst par būtisku šķērsli operatīvai lēmumu pieņemšanai vai neparedzētu situāciju risināšanai.

Lai neveidotos pārpratumi ar naktsmītņu darbiniekiem, dalībnieki paši brīdina personālu par dzirdes zudumu. Minēti vairāki piemēri, kuros komunikācijā ar mītnēm tiek iesaistīti surdotulki, izmantojot šo tulku tālruņu numurus, palīdzības, kas tiek piedāvātas sadarbībā ar NVO.

Tiek saskatīts, ka priekšrocības atrast informāciju un rezervēt pakalpojumu ir cilvēkiem ar labām digitālām prasmēm.

Cilvēki ar GRT



Būtiskākie informācijas ieguves kanāli tiešsaistē: *Google*, viesnīcu un viesu namu tīmekļa vietnes, sociālie tīkli, piemēram, *Facebook*, atsauksmes par vietu, t.sk. *sudzibas.lv*. Tiek aplūkoti attēli, lasītas klientu atsauksmes (īpašu vērību pievēršot darbinieku attieksmei, apkalpošanas kvalitātei) un apskatīti citu klientu publicētie attēli.

Tiek jautāts padoms tiem, kas organizē grupu braucienus, kā arī tuvinieki palīdz ar vietas atrašanu un tās atbilstības novērtēšanu.

Diskusijas dalībnieki naktsmītnēm mēdz arī zvanīt un jautāt par pieejamajiem pakalpojumiem, vides pieklūstamību. Svarīga ir elastīga pieeja – pārcelt rezervācijas datumu, ierašanās laiku.

Cilvēki ar kustību traucējumiem Būtiskākie informācijas ieguves kanāli tiešsaistē: *Google* meklētājs, tīmekļa vietne *mapeirons.eu*. Grupas braucienos ceļojumu plānošanu uztic dalībniekiem ar lielāku pieredzi. Parasti ir jāsazinās ar viesnīcas vai viesu mājas pārstāvi, jo jāņem vērā īpaši apsvērumi saistībā ar pārvietošanos ratiņkrēslos – piebraucamās vietas platumu, stāvu, durvju ailu platumus, informāciju par sliekšņiem un citiem iespējamajiem šķēršļiem, kā arī par pielāgotā numuriņa pieejamību.



2.3. Pakalpojumu sniedzēju un tūrisma nozares pārstāvju pieredze

Pētījuma ietvaros tika intervēti deviņi viesnīcu un seši viesu namu pārstāvji, kā arī pieci tūrisma nozares biedrību pārstāvji (turpmāk – tūrisma nozares pārstāvji). Viena no intervijās pārstāvētajām viesnīcām ir ieguvusi biedrības “Apeirons” izsniegto pieejamas vides atbilstības sertifikātu semināru un konferenču organizēšanai. Izlasē pārstāvētas gan mītnes ar *Hotelstars Union* piešķirtām zvaigznēm⁵, gan nesertificētas mītnes – lielākoties viesu nami, kā arī dažāda lieluma pakalpojumu sniedzēji.

Pakalpojumu sniedzēji dalījās pieredzē, ka viņiem nav uzkrāta informācija par viesu ar invaliditāti saņemtajiem pakalpojumiem, lielākoties ievēroti ir viesi ar kustību traucējumiem, viesi ar dzirdes traucējumiem un viesi ar GRT kopā ar pavadoņiem. Kā stāsta pakalpojumu sniedzēji, tad viesi ar invaliditāti biežāk ceļo kopā ar ģimeni, grupās dažādu pasākumu ietvaros (nometnes, semināri u.tml.) un/ vai kopā ar pavadošajām personām. Grupu pasākumi mēdz būt bez nakšņošanas – lielākoties tiek izmantota konferenču zāle, ēdamzona, koplietošanas sanitārās telpas. Daļa no grupu pasākumiem notiek katru gadu. Pakalpojumu sniedzēji dalās aplēsēs, ka viesu ar invaliditāti apmeklējumi ir no dažām reizēm gadā līdz dažām reizēm mēnesī, pāris viesu namiem nekad nav bijuši viesi ar invaliditāti. Arī tūrisma nozares pārstāvji lēš, ka viesu ar invaliditāti skaits ir neliels – lielāks tas ir viesnīcās un salīdzinoši neliels viesu namos un kempingos.

⁵ Latvijā viesnīcu klasifikācijas sistēmas *Hotelstars Union* partneris ir Latvijas Viesnīcu un restorānu asociācija. *Hotelstars Union* mērķis ir uzlabot viesnīcu nozares pārredzamību, piedāvājot standartizētu kritēriju kopumu, kas atvieglo viesnīcu salīdzināšanu visā Eiropā, izmantojot skaidru un konsekventu klasifikācijas sistēmu, kas atvieglo ceļojuma plānošanu.

Tūrisma nozares pārstāvji saredz, ka Latvijā vides pieklūstamības problēmas ir raksturīgas tūrisma nozarei kopumā, sākot no pieklūstamiem transporta pakalpojumiem un beidzot ar izmitināšanas un ēdināšanas pakalpojumiem. Kopumā Latvijas tūrisma nozares tēls neliecina par draudzīgumu cilvēkiem ar invaliditāti un cilvēku ar invaliditāti vajadzības nav nozares fokusā.

Gan pakalpojumu sniedzēji, gan tūrisma nozares pārstāvji ir pārliecināti, ka dara visu iespējamo, lai viesi ar invaliditāti justos ērti un droši, neskatoties uz dažādām nepilnībām fiziskās pieklūstamības jomā. Visiem viesiem tiek izrādīta cieņpilna viesmīlība un centieni kompensēt fiziskās pieklūstamības grūtības.

Lielākoties pakalpojumu sniedzēji pauž, ka sūdzības no viesiem ar invaliditāti nav saņēmuši, kā arī nav zināmi gadījumi, ka izmitināšanas plānošanas process ir bijis apgrūtināts. Atsevišķiem pakalpojumu sniedzējiem ir bijuši atsevišķi gadījumi, kad viesi nav varējuši izmantot rezervēto pakalpojumu un devušies projām tieši fiziskās pieklūstamības problēmu dēļ.

Pieklūstamības jomā priekšrocības ir tiem pakalpojumu sniedzējiem, kas sniedz pakalpojumus nesen būvētās ēkās (aptuveni pirms 20 gadiem un jaunākās) viesu izmitināšanas vajadzībām, jo vides pieklūstamība jau ir ņemta vērā, projektējot un iekārtojot mītņi. Tomēr atsevišķi tūrisma nozares pārstāvji norāda, ka vides pieklūstamības prasības mēdz būt izpildītas formāli un lai arī viesnīcā vai viesu namā ir pielāgots numurs, kopējā vide ir pielāgota fragmentāri un daudzi pakalpojumi nav pieejami (piemēram, spa, bārs, treniņzāle u.tml.).

Nozarē ir priekšstats, ka fiziskās pieklūstamības nepilnības biežāk sastopamas šādās mītnēs:

- nelielās viesnīcās, viesu namos un kempingos;
- izmitināšanai pielāgotām senākām ēkām (muižas, dzirnavas, senas lauku mājas un saimniecības ēkas, seni pilsētas nami, kultūrvēsturiskā mantojuma ēkas u.tml.);
- īstermiņa īres dzīvokļos (t.s. apartamentos) un atsevišķās brīvdienu mājās.

“Lauku ceļotāja segments ir ļoti īpašs tāpēc, ka tie ir mazie uzņēmēji, kas ļoti bieži pielāgo savas dzīvojamās telpas, savus lauku īpašumus, lauku mājas, mazas muižas tūrisma piedāvājumam. Ņemot vērā, ka primārais ir tas, kas ir uz vietas, ko rekonstruē, piedāvā, sapoš priekš viesiem, bet, nevis skatoties, vai cilvēks varēs piekļūt.” (no intervijas ar reģiona viesnīcas pārstāvi)

Kā nozīmīgākie informācijas kanāli pakalpojumu popularizēšanai un rezervēšanai ir minētas daudzas platformas, lietotnes un tīmekļa vietnes – *Booking*, *Airbnb*, *expedia.com*, *hotels.com*, *speedybooker.com*, *edhotels.com*, *viesunami.lv*, *kempingi.lv*, *celotajs.lv*, Baltijas reģiona kempingu

katalogs campingbaltic.com un pakalpojumu sniedzēja tīmekļa vietnes, specifiskas vietnes – precos.lv, ligavam.lv, balticmeetingrooms.com, novada tīmekļa vietnes un lietotnes tūrisma veicināšanai, piemēram, latvia.travel, latgale.travel, tūrisma maršrutu lietotnes, gribuatpusties.lv, tripadvisor.com. Tiek izmantoti arī *Instagram*, *Facebook*, *TikTok*, *ss.com* sludinājumi.

Tūrisma nozares pārstāvji kā problēmu savā pusē norāda informācijas kanālu fragmentāciju – dažādi katalogi, novadu lietotnes ar atšķirīgi būvētu struktūru un iespējām izvietot informāciju. Ne vienmēr šajos avotos iespējams izvietot strukturētu informāciju par pieklūstamību (t.sk. valsts iestāžu veidotās tūrisma veicināšanas tīmekļa vietnēs) un plānot maršrutu, kas būtu pieklūstams cilvēkiem ar invaliditāti. Ja tāda iespēja pastāv, tad lielākoties tā ir viena atzīme: “pieejams cilvēkiem ar invaliditāti” vai “pieejams cilvēkiem ar kustību traucējumiem”. Tomēr šāda atzīme nenozīmē, ka visi mītnē sniegtie pakalpojumi ir pieklūstami. Ne visās platformās un trešo pušu tīmekļa vietnēs pakalpojumu sniedzēji izmanto iespēju norādīt pielāgotā numura rezervācijas iespējas.

Daudzos informācijas avotos mēdz būt apgrūtināši lietot gan ceļotājiem, gan tūrisma nozares uzņēmumiem, savukārt centieni izveidot un uzturēt vienotus risinājumus pagaidām nav guvuši atbalstu ne no valsts, ne pašvaldību iestādēm.

Īpaši pielāgotas rezervācijas iespējas cilvēkiem ar invaliditāti netiek piedāvātas – var izmantot kādu no platformām, rezervēt tīmekļa vietnē, zvanīt vai sazināties tiešsaistē e-pastā vai kādā citā kanālā.

3. Informatīvās pieklūstamības aspekti

Informācijas pieejamība un saprotamība par naktsmītņu vides pieklūstamību ir svarīgs aspekts, kas ietekmē cilvēku ar invaliditāti iespējas īstenot patstāvīgu un pilnvērtīgu ceļošanas pieredzi, ietverot pārvietošanos, pašaprūpi un iekļaušanos. Šī informācija ir ne tikai kā praktisks instruments ceļojuma plānošanā un īstenošanā, bet arī priekšnoteikums iekļaušanai un līdzdalībai.

Pētījumā konstatēts, ka cilvēkiem ar invaliditāti publiski pieejama nepilnīga un fragmentāra informācija par viesnīcu un viesu namu pieklūstamību. Arī pakalpojumu sniedzēji un tūrisma nozares pārstāvji uzsver, ka izmitināšanas pakalpojumu jomā nav ierasts publiskot detalizētu informāciju par pakalpojumu pieklūstamību. To nedara pat pakalpojumu sniedzēji, kas nodrošina pieklūstamus pakalpojumus, kas ir pārbaudīti sadarbībā ar vides pieklūstamības ekspertiem.

Nereti iepriekš minētā informācija vispār nav publiski pieejama un ir izzināma tikai tiešā saziņā ar attiecīgo viesnīcu vai viesu namu. Pētījuma dalībnieki – cilvēki ar invaliditāti, pauž uzskatu, ka ne vienmēr tas ir pakalpojumu sniedzēja attieksmes jautājums, bet gan izpratnes trūkums par to, kas

tieši ir pieklūstams pakalpojums un, kā informēt par pieklūstamību. Pētījuma dalībnieki pauda viedokli, ka laika gaitā situācija uzlabojas – īpaši nodrošinot pieklūstamību cilvēkiem ar kustību traucējumiem, tomēr cilvēkiem ar cita veida FT pieklūstamība netiek nodrošināta.

Lai arī publiski ir plaši pieejami resursi un vadlīnijas pieklūstamu tīmekļa vietņu veidošanai, praksē pētījuma dalībnieki sastopas ar pieklūstamības problēmām – tās ir vērojamas ne tikai Latvijas tūrisma nozarē, bet arī citu pakalpojumu sniedzēju vietnēs un starptautiskajās platformās *Booking* un *Airbnb*. Savukārt pakalpojumu sniedzēji nav informēti par to, ka tīmekļa vietnes var padarīt pieklūstamākas.

Problēmas konstatētas tīmekļa vietņu pielāgojumam dažādu FT veidiem, kas ietver gan saturu, gan tā izkārtojumu, gan dažādu sensoro kanālu pielietojumu un iespējas pielāgot vietni dažādām funkcionālām vajadzībām – iespējai izmantot ekrānlasītājus, tekstu lieluma pielāgošanu, kontrastu pielāgošanu, alternatīvos tekstus attēliem un video, subtitrus un/vai transkriptus, uztveres traucējumiem atbilstoša lakoniska informācija, t.sk. vieglajā valodā.

Informatīvās pieklūstamības aspekti ziņojumā ir analizēti divās jomās:

informācija par pakalpojumu pieklūstamību;

pakalpojumu sniedzēju tīmekļa vietņu pieklūstamība.

3.1. Informācija par pakalpojumu pieklūstamību

Cilvēku ar invaliditāti un viņu intereses pārstāvošo NVO viedoklis un pieredze

Lielākoties tiešsaistē pieejama nepilnīga un vispārīga informācija (apraksti, fotogrāfijas, klientu atsauksmes), kas neļauj novērtēt mītnes atbilstību konkrētajām pieklūstamības vajadzībām. Situācijās, kad pakalpojumu pieklūstamības aspekti tomēr tiek iekļauti aprakstos, tie parasti izteikti vispārīgi – piemēram, ar norādi, ka “vieta ir pieejama cilvēkiem ar invaliditāti”, “piemērots cilvēkiem ar kustību traucējumiem” u.tml. Šāds formulējums nesniedz klientam skaidru priekšstatu par to, kādi konkrēti pielāgojumi ir veikti un kādiem FT veidiem tie ir paredzēti, kā arī to, kā pakalpojums atbildīs individuālajām vajadzībām. Kopējais novērojums ir tāds, ka pieklūstamība tiek aprakstīta formāli vai pavirši, bez nepieciešamajām detaļām un foto fiksācijām. Citu FT (redzes, dzirdes) gadījumā pieklūstamība saistīta ar specifiskiem sensoriem elementiem, kuru esamība naktsmītņu aprakstos reti tiek atspoguļota.

Tiešā saziņa izgaismo vēl vienu problēmu pieklūstamības jomā - lielākoties ātrai (tūlītējai) komunikācijai pieejama tikai mutiska saziņa pa telefonu. Tiešajā saziņā trūkst kanālu dažādības – ne tikai telefoniskas sarunas, bet arī ātra (vēlams tūlītēja) komunikācija rakstveidā (SMS, saziņa platformās, e-pasts) un video zvana veidā.

Detaļu trūkums klientos rada bažas, ka reālā situācija var sagādāt nepatīkamu pieredzi, jo tas, kas svarīgs cilvēkam ar invaliditāti, no pakalpojumu sniedzēja viedokļa var tikt uzskatīts par “sīkumu”, nebūtisku vai nepārdomātu detaļu. Gana bieži praksē ir piedzīvotas vilšanās par reālās situācijas neatbilstību aprakstītajam.

Cilvēki ar redzes traucējumiem Publiski sniegtā informācija par pakalpojumu pieklūstamību lielākoties tiek vērtēta kā nepilnīga un/vai neatbilstoša reālajiem apstākļiem, tajā trūkst konkrētības, lai izvērtētu vietas piemērotību konkrētām vajadzībām. Lielākoties publiski ir sastopama formāla informācija par pieklūstamību cilvēkiem, kas pārvietojas ratiņkrēslā, cilvēkiem ar redzes FT ir jāmēģina pašiem izsecināt no vispārīgiem aprakstiem, attēliem un atsauksmēm.



“Neatliek nekas cits kā zvanīt. Citreiz tā informācija ir ļoti skopa, jo viesnīcu mājaslapās parasti ir skaistas bildes ar viesnīcu numuriņiem un apraksts par to, cik labi jūs te atpūtiesieties.” (citāts no diskusijas ar cilvēkiem ar redzes traucējumiem)

Redzes traucējumu kontekstā nozīmīgi ir vizuāli kontrastējoši un taktili norādījumi, audio norādes, skaidrs telpu izkārtojums un marķējumi šķēršļiem, piemērots apgaismojums un orientēšanās punkti, kas palīdz cilvēkam droši pārvietoties vidē. NVO pārstāvji norāda, ka šāda informācija viesnīcu un viesu namu tīmekļvietnēs sastopama ārkārtīgi reti. Tiek pausts arī viedoklis, ja pakalpojumu sniedzējs izmantotu universālā dizaina principus, tad pieklūstamības nodrošināšana būtu pašsaprotama, un īpaši apraksti nebūtu nepieciešami.

Informācija teksta veidā, pēc diskusijas dalībnieku novērotā, ir salīdzinoši ierobežota un pamatā vērsta, uz to, kā cilvēks jutīsies noteiktajā viesnīcā, viesu namā. Diskusijas dalībnieki norāda, ka naktsmītņu vietnēs būtiski iztrūkst detalizētu aprakstu par piedāvātajiem pakalpojumiem. Piemēram, par to, kas ir pieejams numurā.

Cilvēki ar daļēju vai pilnīgu dzirdes zudumu Līdzīgas problēmas konstatētas arī attiecībā uz informāciju par pakalpojumu pieklūstamību cilvēkiem ar dzirdes traucējumiem. Vides pieklūstamības apraksti neietver nepieciešamo informāciju. Dalībnieku pieredzē nav situāciju, kad būtu atrasta, vai sniegta informācija par pakalpojumu pieklūstamību, kas aktuāla tieši viņu vajadzībām.



“Nekādas informācijas nav. Viegli var uzrakstīt viesnīcai, kāds numurs vajadzīgs, par datumu, par rezervāciju, bet, lai nedzirdīgajiem būtu vieglāk, par to es nedzirdēju.” (citāts no diskusijas ar cilvēkiem ar daļēju dzirdes zudumu)

Cilvēki ir konstatējuši, ka ir vietas, kurās ir pieejami nepieciešamie pielāgojumi, taču pakalpojumu aprakstos tie nav minēti. Pakalpojumu sniedzēju tīmekļvietnēs bieži vien trūkst viegli pieejamas, strukturētas un konkrētas informācijas par praktiskām lietām, piemēram, kā nokļūt, kāds transports kursē, kas ir vēl pieejams apkārtnē, ēkas plāns u.tml. Ērtības sagādātu, ja viesis varētu pats pirms ierašanās sagatavoties jaunai videi un izpētīt iepriekš minēto informāciju.

Vairāki dalībnieki norādīja, ka viesnīcu un viesu namu tīmekļa vietnēs sastapušies ar novecojušu vai neprecīzu informāciju, piemēram, par pieejamajiem pakalpojumiem, cenām vai pat par to, vai konkrētā vieta vispār vēl darbojas. Šādas nesakritības rada neparedzētas situācijas, lieku stresu un var būt īpaši sarežģītas cilvēkiem ar dzirdes traucējumiem, kuriem apgrūtinātas komunikācijas iespējas.

Cilvēki ar GRT Šīs mērķa grupas pieredzē pieklūstamības informācija biežāk tiek mērķēta cilvēkiem ar FT, īpaši - kustību traucējumiem, bet mazāk piedomāts, lai informācija būtu vieglā valodā, saprotama un ērtāk uztverama cilvēkiem ar GRT.



“Ja mēs skatāmies nelielos, mazos viesu namus, ne vienmēr būs sadaļa vieglajā valodā, kura būtu vajadzīga. Cilvēki [pakalpojumu sniedzēji] par to arī neiedomājas. [...] Kā saka - neviens neprasa, tad arī nevajag droši vien.” (citāts no diskusijas ar cilvēkiem ar GRT)

Praksē informāciju par viesnīcām un viesu namiem biežāk meklē atbalsta personas vai tuvinieki, kas spēj izvērtēt pieejamo informāciju un pieņemt lēmumus. NVO pārstāvji norāda, ka reti kuram no mērķa grupas ir pietiekamas digitālās un sociālās prasmes, lai patstāvīgi iegūtu informāciju un to izvērtētu.

Kā pozitīvs piemērs ir naktsmītnes, kas norāda, ka ir draudzīgas cilvēkiem ar autiskā spektra traucējumiem – akcentējot mierīgu vidi, skaidras norādes un risinājumus, kas mazina sensoros kairinājumus (piemēram, izvairoties no spilgtām gaismām, trokšņiem, spēcīgām smakām vai vibrācijām).

Ērti būtu, ja viesis varētu pats jau pirms ierašanās sagatavoties jaunai videi, piemēram, izpētīt teritorijas/ēkas karti un laikus apgūt, kur ir izeja, kur jādodas uz liftu, kā atrast brokastu telpu.

Cilvēki ar kustību

traucējumiem



No cilvēku ar kustību traucējumiem skatupunkta, grūtības rada ne tikai tīmekļvietņu pieklūstamība kā tāda, bet gan publicētās informācijas kvalitāte un detalizācija. Vairumā gadījumu tiek izmantoti vispārināti apzīmējumi, piemēram, “vide ir piemērota cilvēkiem ar kustību traucējumiem”, taču šādi formulējumi nesniedz konkrētu priekšstatu par nodrošinātajiem risinājumiem.

Drošāk ir izmantot jau zināmas un pārbaudītas naktsmītnes.

Pakalpojumu sniedzējiem trūkst izpratnes par pakalpojumu pieklūstamības aspektiem, konkrētām detaļām un risinājumiem.

“Saimnieki jau domā, ka viņiem viss ir pieejams. Ikdienā cilvēki, kas nav saskarē ar cilvēkiem ar īpašajām vajadzībām, viņiem liekas, ka tas viens mazais pakāpiens - un viens mazais sliekšnis – vai arī ir kaut kāda problēma?” (citāts no diskusijas ar cilvēkiem ar kustību traucējumiem)

Pakalpojumu sniedzēju un tūrisma nozares pārstāvju pieredze

Lielākoties pakalpojumu sniedzēju pārstāvji nav pievērsuši uzmanību detalizētas informācijas publiskošanai par pakalpojumu pieklūstamību, akcentējot, ka pakalpojumu rezervēšanas un informatīvajās platformās jau ir noteikta sniedzamās informācijas struktūra, kurā jāatzīmē piedāvājuma nianse un, iespējams, ir maz iespēju pievienot specifiskāku pieklūstamības

informāciju. Daži pakalpojumu sniedzēji nav interesējušies par iespējām norādīt šādu informāciju, jo pašu sniegtie pakalpojumi nav pieklūstami.

Ierastāka prakse ir norādīt, ka mītne ir pielāgota cilvēkiem ar kustību traucējumiem vai invaliditāti, nenorādot detaļas. Uzmanība lielākoties tiek pievērsta numuru pieklūstamībai cilvēkiem ar kustību traucējumiem, dažkārt nepilnīgi – piemēram, numurs ir pielāgots, taču vide līdz numuram un citu pakalpojumu pieklūstamība nav pielāgota (ēdamzona, spa, terase, ārtelpa u.tml.).

Mītnēs, kas piedalījušās *Hotelstars Union* sertifikācijā un ieguvuši vismaz trīs zvaigznes, vides pieklūstamība tiek uzskatīta par pašsaprotamu lietu un ierasti publiskotajā informācijā nav izceltas pakalpojumu pieklūstamības nianšes. Arī viesnīca, kas ieguvusi biedrības “Apeirons” pieejamas vides atbilstības sertifikātu, tīmekļa vietnē nav publicējusi ne detalizētu informāciju, ne arī pašu sertifikātu. Viesnīcas pārstāvis intervijā minēja, ka uzņēmuma komunikācijas vadlīnijās nav iekļauts, ka būtu jākomunicē pakalpojumu pieklūstamības aspekti.

Lielākoties pakalpojumu sniedzēji un nozares pārstāvji skaidro, ka pakalpojumu pieklūstamības informācijas trūkums ir saistīts ar to, ka nozarē nav pieņemts šādu informāciju publiskot un ir ierasti šādu informāciju sniegt personiskā saziņā ar klientiem. Cilvēku ar invaliditāti vajadzības tiek uztvertas, kā ļoti dažādas, līdz ar to arī to skaidrošana individuālā saziņā tiek uzskatīta par efektīvāku.

“Mēs uz to nelielam uzsvāru. Parasti personas ar invaliditāti sazinās un uzdod jautājumus. Vispār cilvēkiem ir raksturīgi, ka viņi nelasa to, kas ir rakstīts mājaslapā, viņiem ir vienkāršāk piezvanīt.”
(no intervijas ar reģiona viesu nama īpašnieku)

“Tie, kas apmeklē viesnīcas, un tiem, kam ir īpašas prasības, viņi to jautā. Viņi to jautā, jo cilvēki ar īpašām vajadzībām jau ir ļoti dažādi, un katram ir savas. [...] Visas šīs prasības neviena no viesnīcām nevarēs izpildīt.” (no intervijas ar Rīgas reģiona četrzvaigžņu viesnīcas pārstāvi)

Detalizētas pieklūstamības informācijas publicēšana drīzāk ir izņēmums, kas saistīts ar viesnīcas darbības specifiku, piemēram, kūrortviesnīca, ilgstoši sadarbojas ar NVO, kas pārstāv cilvēkus ar invaliditāti, īpaši sociālie mērķi vai īpašnieku personīgā pieredze u.tml.

Pakalpojumu sniedzēji pauž viedokli, ka viesnīcas un viesu nami, kuros ir divdesmit un vairāk numuri, ir vairāk ieinteresēti pēc iespējas precīzāk aprakstīt ērtības un aprīkojumu, t.sk. arī pieklūstamību izcelt kā priekšrocību. Par kempingiem pieejamā pieklūstamības informācija – informatīva ikona, ir apkopota Baltijas reģiona katalogā.

Attieksmi pret pakalpojumu pieklūstamības informācijas publiskošanu var raksturot, kā samērā virspusēju un formālu – tā mēdz būt, bet bez detaļām, paļaujoties uz to, ka viesi visdrīzāk sazināsies ar mītni un precizēs vajadzības, vai distancētu, jo netiek saskatīts, ka cilvēki ar invaliditāti būtu ieinteresēti izmantot piedāvātos pakalpojumus. Pastāv viedoklis, ka pakalpojuma sniedzēju mērķauditorija nav cilvēki ar invaliditāti, tāpēc nav aktuāli publiskot informāciju par pakalpojumu pieklūstamību. Tas vairāk saistās ar viesu namiem, kas specializējušies pasākumu rīkošanā, atsevišķām brīvdienu mājām, lauku vietām ar sarežģītu piekļuvi, kas pati par sevi tiek uztverta kā nepiemērota un nedroša cilvēkiem ar kustību traucējumiem.

“Nu, ja godīgi laikam varētu būt, ka tieši par invaliditāti, nu par cilvēkiem ar funkcionāliem traucējumiem, varbūt pat nav informācija, ka ir tādi numuriņi.” (no intervijas ar Rīgas reģiona četrzvaigžņu viesnīcas pārstāvi)

“Vienkārši uz Ventspili nebrauc cilvēki ar invaliditāti vai kā, bet man nav bijuši tādi gadījumi, kad viņi brauc. Mums lielākā daļa ir ģimenes ar bērniem.” (no intervijas ar reģiona apartamentu viesnīcas īpašnieku)

“Mums tas [pieklūstamība] nebūtu aktuāli, jo šo apmeklētāju daudzums ir tik mazs, ka nekas neliecina par to, ka tas būtu vajadzīgs.” (no intervijas ar reģiona viesu nama īpašnieku)

Pastāv arī aizspriedumi pret pieklūstamības informācijas norādīšanu, pieļaujot, ka šāda detalizēta informācija var negatīvi ietekmēt klientu plūsmu, vairāki pakalpojumu sniedzēji praksē ir sastapušies ar noraidošu klientu attieksmi, ja viņiem rezervēts pielāgots numurs. Dažkārt viesnīcas administrators mēdz atvainoties, ja viesim var piedāvāt tikai pielāgoto numuru, jo pārējie ir aizņemti. Tie, kas pauž bažas par noraidošu klientu attieksmi, dotu priekšroku pārvietojamiem pielāgojumiem, ko varētu izvietot pēc vajadzības.

“Nereti gadās tā, ka cilvēki ir aizspriedumaini vai mānīcīgi, un viņi nāk, skandālu taisa, pēc tam recepcijā, kādā sakarā viņiem ir iedots, burtiski viņus citējot, “invalidu numurs”.” (no intervijas ar Latvijas Viesnīcu un restorānu asociācijas pārstāvi)

“Es domāju, ka ir diezgan paskopi [ar informāciju par pakalpojumu pieklūstamību], jo viesu namiem tas nav izdevīgi. Varbūt daudzus [viesus] atbaida.” (no intervijas ar reģiona viesnīcas pārstāvi)

No otras puses – pakalpojumu sniedzēji un tūrisma nozares pārstāvji saredz, ka pieklūstamības informācijas publicēšana uzlabo konkurētspēju tiem, kas piedalās valsts un pašvaldību iepirkumos vai eksportē pakalpojumus, kā arī ja tuvākajā apkaimē nav citu pieklūstamu naktsmītņu.

“Mēs būtu eksportspējīgākas viesnīcas, jo cilvēki ar invaliditāti no ārvalstīm ceļo daudz, varbūt ceļotu uz mūsu zemi daudz vairāk.” (no intervijas ar Rīgas reģiona četrzvaigžņu viesnīcas pārstāvi)

“Šis ir konkurētspējīgs jautājums, jo [apkaimē] ir problēmas cilvēkiem ar invaliditāti, tieši ar kustību invaliditāti, piekļūt viesnīcu telpām. Šis ir viens no iemesliem, kāpēc cilvēki pie mums griežas, jo pie mums ir iespēja normāli vienkārši nokļūt numuriņā.” (no intervijas ar Rīgas trīszvaigžņu viesnīcas vadītāju)

Vēl viens pieklūstamības informācijas publiskošanas aspekts ir tas, ka gan publiskotā, gan personīgā saziņā sniegtā informācija mēdz būt neuzticama, sevišķi nelielās viesnīcās, viesu namos un kempingos. Tas saistīts gan ar nepilnīgu izpratni par pieklūstamu pakalpojumu un cilvēku ar invaliditāti vajadzībām, gan vēlmi piesaistīt klientu “par katru cenu” un priekšstatu, ka situāciju varēs atrisināt uz vietas vai kompensēt ar izpalīdzīgu apkalpošanu. Nepilnīgu izpratni raksturo tas, ka par pieklūstamības ierobežojumiem netiek uzskatīti sliekšņi, daži pakāpieni, lifta trūkums vai pielāgota numura aprīkojums ar vannu.

“Bija gadījums, ka sievietei bija kruķi.[...] Apmeklējumu muiža negribēja atcelt un viņi atbrauca. Paldies dievam, ka sieviete bija šmauga, sarunājām cilvēkus, kas viņu var uznest augšā, tad viņa dzīvojās pa savu numuriņu, arī brokastis, pusdienas uznesām augšā. Žēl, ka viņi nav zinājuši, ka šeit nav liftu.” (no intervijas ar reģiona viesnīcas pārstāvi)

Apspriežot pieklūstamības tēmu pamatīgāk, pakalpojumu sniedzēji un tūrisma nozares pārstāvji nonāk pie slēdziena, ka pakalpojumu pieklūstamības informācijas publicēšana varētu būt noderīga un tēma būtu jāaktualizē ar tūrisma nozares biedrību palīdzību. Intervijas gaitā vairāki pakalpojumu sniedzēji apdomā, ka pašiem vajadzētu [godīgāk] norādīt to, ka kādi pakalpojumi var nebūt pieklūstami (spa centrs, baseins, pirts u.tml.), brīdināt, ka ēkā nav lifts.

“Tā informācija, kas tur trūkst, ir par ieejām, par liftiem, par visu, ko es iepriekšējā jautājumā atbildēju. Fotografijas nav.” (no intervijas ar reģiona trīszvaigžņu viesnīcu)

“Noteikti būtu jāatzīmē, ka numuri nav pirmajā stāvā, ka jākāpj pa kāpnēm, ka ir sarežģīta piekļuve. Mums ir diezgan platas durvis, arī ar ratiņkrēslu var iebraukt, arī sliekšņu nav. [...] Būtu labi, ka tas būtu atķeksējams Booking, ka mums visi numuriņi ir tikai otrā stāvā, trešajā stāvā. Citreiz cilvēks nezinot noirē trešo stāvu un tad ir vēl augstāk jākāpj.” (no intervijas ar reģiona viesnīcu)

Tūrisma nozares pārstāvis (uztur resursu latgale.travel) apņemas ieviest pašu uzturētajās lietotnēs un tīmekļa vietnēs iespēju meklēt pieklūstamus pakalpojumu un aicināt pakalpojumu sniedzēju norādīt nepieciešamo informāciju.

Kopsavelkot intervijās minētos skaidrojumus, kāpēc informācija par pakalpojumu pieklūstamību ir maz pieejama, izdarīti šādi secinājumi:

- tūrisma nozarē nav pieņemts publiskot detalizētu informāciju par pakalpojumu pieklūstamību, t.sk. iekļaujošas fotogrāfijas – piemēram, ar viesiem, kas pārvietojas ratiņkrēslā, ar numura vai koplietošanas vides pielāgojumiem;
- tūrisma nozarē lietotās platformas un lietotnes ierobežo iespēju ievadīt un efektīvi lietot informāciju par pakalpojumu pieklūstamību, biežāk tā ir norāde ikonas veidā vai iespēja meklētājā atlasīt vienu kritēriju;
- pakalpojumu sniedzēji, kas izmanto vairākas trešo pušu nodrošinātās platformas un tīmekļa vietnes rezervācijai, to specifikas dēļ ne visās izvieto informāciju par pielāgotajiem numuriem;
- informācija par pieklūstamiem pakalpojumiem nav aktualizēta ne no klientu, ne tūrisma nozares organizāciju puses;
- cilvēku ar invaliditāti vajadzības ir dažādas un noteikt mītnes pieklūstamību konkrēta cilvēka vajadzībām efektīvāk ir personīgā saziņā;
- cilvēku ar invaliditāti skaits kopējā klientu plūsmā ir neliels vai vispār nav;
- aizspriedumi pret pieklūstamības informācijas publiskošanu.

3.2. Tīmekļa vietņu pieklūstamība

Cilvēku ar invaliditāti un viņu intereses pārstāvošo NVO viedoklis un pieredze

Pētījuma dalībnieku pieredzē pakalpojumu sniedzēju tīmekļa vietnes lielākoties nav pielāgotas cilvēku ar invaliditāti vajadzībām. Par lietotājam draudzīgām tiek uzskatītas tīmekļvietnes ar vienkāršu un pārskatāmu struktūru, loģiski organizētu navigāciju, saprotamām izvēlnēm, minimālu vizuālas stimulācijas pārslodzes līmeni, kontrastējošiem krāsu risinājumiem, ar sadaļu vieglajā valodā un iespēju pilnvērtīgi izmantot ekrānlasītāju.

Svarīga ir skaidri strukturēta informācija par kontaktpersonām, pakalpojumu pieklūstamības risinājumiem un rezervācijas kārtību. Tomēr praksē novērots, ka šāda informācija ir grūti atrodama – tā tiek izvietota aiz vairākiem navigācijas soļiem vai izvietota nepamanāmās vietās.

“Tās mājaslapas ar katru gadu paliek sarežģītākas. Viņas taisa modernas, bet viņas tiek sarežģītāk uztaisītas. Lai kaut ko vienkārši atrastu, ir dziļi jāmeklē “n-tās” komandas. Agrāk zināju, vai nu kreisajā pusē vai labajā pusē - tur būs kontakti un to ātri visu atradīsi.” (citāts no intervijas ar organizāciju, kura pārstāv cilvēkus ar redzes traucējumiem)

Tīmekļvietņu pieklūstamības izaicinājumi ir saistīti ar atšķirībām starp publiskā un privātā sektora pieeju. Lai arī praksē šīs prasības nereti tiek īstenotas nepilnīgi, normatīvais regulējums publiskajām iestādēm nosaka pienākumu nodrošināt tīmekļa vietņu pieklūstamību. Savukārt privātajā sektorā tas nav noteikts ar likumu, attiecīgi tīmekļa vietnes pieklūstamība ir atkarīga no katra uzņēmuma iniciatīvas un izpratnes par iekļaujošas komunikācijas nozīmi un tīmekļa vietņu pieklūstamības labo praksi. Kopējais pieklūstamības līmenis ir nevienmērīgs un pamatā balstās uz individuāliem lēmumiem, nevis uz konsekventu un sistēmisku pieeju, kas aptvertu visu viesmīlības nozari.

“Par mājaslapām es zinu, ka valsts un pašvaldību iestādēm ir obligāta prasība – sadaļa vieglajā valodā. Attiecībā uz viesnīcām un tūrismu šis arī varētu būt kā ieteikums, jo mēs uzņēmējiem nevaram uzlikt lieku slogu [...]” (citāts no intervijas ar organizāciju, kura pārstāv cilvēkus ar GRT)

**Cilvēki ar
redzes
traucējumiem**



Tīmekļvietņu lietojamība cilvēkiem ar redzes traucējumiem lielā mērā ir atkarīga no vietnes dizaina, strukturējuma un satura organizācijas. Vietnes, kas ir sarežģītas, vizuāli pārsātinātas vai pārlietu interaktīvas, būtiski apgrūtina informācijas uztveri. Savukārt vienkāršs un loģisks izkārtojums, alternatīvie teksti attēliem, kontrastējošas krāsu kombinācijas un saprotamas izvēlnes uzlabo piekļuvi un atvieglo orientēšanos vietnē.

NVO pārstāvji secina, ka neskatoties uz plaši pieejamām detalizētām pieklūstamības vadlīnijām tīmekļvietņu pielāgošanai cilvēkiem ar redzes traucējumiem, to ievērošana Latvijā nav konsekventa un netiek uzskatīta par prioritāti. NVO pārstāvji pauž, ka problēmas pamatā nav tehnoloģisko iespēju vai resursu trūkums, bet gan izpratnes trūkums un attieksme.

Izplatīti un lietotāja pieredzi apgrūtināši trūkumi ir alternatīvo tekstu trūkums attēliem un interaktīvajiem elementiem (dažādām pogām – “Meklēt”, “Maksāt” u.tml.), kas ir būtiski ekrāna lasītāju lietotājiem gan informācijas uztveramībai, gan konkrētu darbību veikšanai.

“... kopējas izpratnes nav, kaut gan vadlīnijas, kā uztaisīt mājaslapu diezgan pieejamas – tās ir atrodamas internetā jebkuram programmētājam. [...] Pieņemsim, ja es ieeju jebkurā mājaslapā, iespējams, tur ir bilžu apraksti, kurus varētu pielikt klāt. Tie parasti vizuāli nav redzami, bet ja ar ekrānlasītājiem uz tiem uziet virsū, [parādās] apraksts, piemēram, tur ir istaba vai vēl kaut kas nofotografēts. Bieži vien var atrast tādas kļūdas kā: ir dažādas pogas - “Maksāt”, “Meklēt” vai vēl kāda, bet viņa nav nosaukta. Ekrānlasītājs iet pāri un neatpazīst.”
(citāts no intervijas ar organizāciju, kura pārstāv cilvēkus ar redzes traucējumiem)

Cilvēkiem ar redzes traucējumiem var būt ļoti atšķirīga redzes zuduma pakāpe un gaismas uztveres īpatnības, tāpat arī digitālās prasmes - līdz ar to arī tīmekļvietņu pieklūstamība un informācijas saprotamība individuālā līmenī tiek ļoti atšķirīgi vērtēta, tomēr iezīmējas tendence, ka situācija pakāpeniski uzlabojas.

“Manuprāt, tas [pieklūstamība] šobrīd sāk lēnām uzlaboties. Par to sāk runāt vairāk, tās mājaslapas arī pielāgo vairāk.” (citāts no diskusijas ar cilvēkiem ar redzes traucējumiem)

Galvenie šķēršļi, ar ko saskaras cilvēki ar redzes traucējumiem, izmantojot viesnīcu un viesu namu tīmekļvietnes, ir: tīmekļvietnēs ir grūti orientēties, jo īpaši, ja tā tiek apmeklēta pirmo reizi; tīmekļvietnēs liela daļa informācijas ir attēlota vizuālā veidā bez alternatīvā teksta; tīmekļvietnēs netiek pievērsta pietiekoša uzmanība krāsu kontrastiem; trūkst detalizēta apraksta par pieejamajiem pakalpojumiem no cilvēku ar redzes traucējumiem perspektīvas; ekrānlasītāji nespēj visas tīmekļvietnes nolasīt vienlīdz precīzi – vērojami trūkumi lapu izstrādē; trūkst informācijas audio veidā.

Piemērs, kas raksturo alternatīvā teksta nozīmi: ja numura vai ēdienkartes attēls ir bez alternatīvā teksta, tad cilvēkam, kas izmanto ekrānlasītāju, tas nav nolasāms. Kāds diskusijas dalībnieks ir novērojis, ka viņa izmantotais ekrānlasītājs daudz labāk darbojas platformā *Airbnb*, nevis *Booking*, tāpēc naktsmītnes pamatā tiek meklētas izmantojot tieši šo platformu. Līdzīga situācija ir pieredzēta arī saistībā ar

kvadrātkodiem, jo noskenējot kvadrātkodu, visbiežāk informācija tiek nodrošināta vizuāli nevis tekstuāli.

“Arī citās lapās, kas attiecas uz tiem pašiem viesu namiem, [...] gadās, ka viena lapa ir kā attēls, ko man nenolasa – tas arī ir šķērslis.” (citāts no diskusijas ar cilvēkiem ar redzes traucējumiem)

“Tagad ir jauna tendence, skenējiet kvadrātkodu, tad tev tur atveras vaļā bildes. Neredzīgs vispār tās bildes neredz, vājredzīgam ir problemātiski saredzēt, kas tajā bildē ir sazīmēts.” (citāts no diskusijas ar cilvēkiem ar redzes traucējumiem)

Diskusijas dalībnieki līdz šim nav novērojuši, ka Latvijas viesnīcas un viesu nami savās tīmekļvietnēs informāciju nodrošinātu audio veidā.

**Cilvēki ar
daļēju dzirdes
zudumu**



Lai arī cilvēki ir pielāgojušos esošajai situācijai – saprotamāka, skaidrāk strukturēta un vienkāršā valodā pasniegta informācija atvieglotu ceļojumu plānošanas procesu, kā arī cilvēkiem ļautu justies patstāvīgākiem. Vērojams vizuālo norāžu un video materiāli ar subtitriem un/vai ar zīmju valodas tulkojumu trūkums.

“A: Nekad nebija ne titri, ne zīmju valoda. Bet es visus jautājumus rakstu viesnīcām. Video ar subtitriem neredzēju.

B: Facebook šad – tad tie subtitri ir viesu mājaslapās. Bet tas ir ļoti reti.

C: Piemēram, Instagram vai Tik Tok. Zīmju valodas vispār nav.

D: Jā, būtu forši, ja būtu parādīta tā viesu māja, ka izskatās. Un apakšā titri.”

E: “Dzirdīgajiem, nedzirdīgajiem. Nav svarīgi. Bet lai būtu vieglajā valodā: īsi, skaidri, kodolīgi.” (citāti no diskusijas ar cilvēkiem ar daļēju dzirdes zudumu)

**Cilvēki ar
pilnīgu
dzirdes
zudumu**



Viesnīcu, viesu namu un citu tūrisma pakalpojumu sniedzēju tīmekļa vietnēs reti ir pieejami video ar subtitriem, bet vēl retāk — zīmju valodas tulkojums. Ja tas tiktu nodrošināts, tad padarītu informāciju pieklūstamāku un saprotamāku visiem.

Cilvēku ar dzirdes traucējumiem pārstāvji par tīmekļvietņu pieklūstamību un informācijas saprotamību nemin izteiktus ierobežojumus, taču īpaši akcentē nepieciešamību pēc subtitriem audiovizuālajā saturā. Subtitri tiek uzskatīti par priekšnoteikumu informācijas uztverei, un to klātbūtne ir būtiska neatkarīgi no platformas vai formāta – tīmekļa vietnēs, mobilajās lietotnēs vai sociālo mediju

video (piemēram, *Instagram, Facebook, TikTok*). Svarīga ir ne tikai subtitru esamība, bet arī to kvalitāte – tiem jābūt vizuāli kontrastējošiem, skaidri saskatāmiem un viegli lasāmiem.

“Subtitriem jābūt tā, ka te nevar būt balts fons un subtitri balti – tad tu neko nevari saprast. Fonam vajadzētu būt kaut kādam pelēcīgam un balti subtitri vai uz melna fona balti subtitri tā, lai var redzēt.” (citāts no intervijas ar organizāciju, kura pārstāv cilvēkus ar dzirdes traucējumiem)

Cilvēkiem ar pilnīgu dzirdes zudumu var būt ierobežotas rakstīšanas un lasīšanas spējas, kas vēl vairāk pastiprina nepieciešamību pēc vizuāliem un viegli uztveramiem materiāliem, būtiska loma ir infografikām, ilustrācijām un vizualizācijām.

“Nedzirdīgajiem patīk skaidra, vizuāla informācija. Ja ir teksta blāķis, tad tas ir galīgi nesaistoši. Ja tur ir kaut kāds video, tad zīmju valodā tas būtu perfekti! Būtu labi, ja vairāk būtu vizualizācijas.” (citāts no diskusijas ar cilvēkiem ar pilnīgu dzirdes zudumu)

Cilvēki ar GRT



Cilvēkiem ar vieglas vai vidējas pakāpes GRT, kuri paši var iesaistīties ceļojuma plānošanā – tostarp naktsmītnes izvēlē, nepieciešams atbalsts lēmumu pieņemšanā un sarežģītāku procesu izskaidrošanā vienkāršā veidā. Šo funkciju lielākoties pilda atbalsta persona. Kā iespējams risinājums ir vieglās valodas izmantošana, kas būtiski atvieglotu izpratni par pakalpojuma saturu un vidi.

NVO pārstāvji saskata, ka vieglā valoda, kas papildināta ar vizuāliem elementiem, sniedz iespēju informāciju uztvert skaidri, strukturēti un ar mazāku atkarību no citu palīdzības. Vieglās valodas lietošana tīmekļa vietnēs Latvijā šobrīd nav plaši izplatīta, jo trūkst gan normatīvā regulējuma, gan vērojama zema pakalpojumu sniedzēju informētība par vieglās valodas nozīmi un potenciālajiem ieguvumiem. Vieglās valodas ieviešana vienkāršāk būtu īstenojama viesnīcu un viesu namu tīmekļa vietnēs, savukārt starptautiskajās platformās, piemēram, *Booking*, tā varētu būt sarežģītāka gan tehniskā, gan satura ziņā.

“Nu katrā ziņā vienkāršs, tiešs un konkrēts saturs atvieglo informāciju par tūrisma vietu. [...] Lai informācijas nav pārāk daudz, bet ir konkrēta, tieša un izmantojot vieglās valodas pamatprincipus.” (citāts no intervijas ar organizāciju, kura pārstāv cilvēkus ar GRT)

**Cilvēki ar
kustību
traucējumiem**



Tīmekļvietņu pieklūstamība cilvēkiem ar kustību traucējumiem netiek uzskatīta par galveno ceļojuma plānošanas procesā – daudz nozīmīgāka ir informācijas precizitāte un tās saprotama pasniegšana. Sarežģīts vietnes dizains un/vai struktūra, kā arī izklaidēta informācija ievērojami pagarina meklēšanas laiku un klikšķu skaitu, mazinot vietnes praktisko lietojamību. Vietņu izmantošana ir vieglāka gados jaunākiem cilvēkiem ar augstākām digitālām prasmēm un salīdzinoši vieglākiem kustību traucējumiem, kas neietekmē spēju lietot viedierīces vai pārlūkot internetu.

“Vecāka gadagājuma cilvēkiem, kuriem roku kustības ierobežotas, tad bieži vien ir tā, ka ja tas tev prasa vairāk kā piecus, sešus klikšķus, lai tu atrastu sev nepieciešamo informāciju, tad tā mājaslapa jau paliek neinteresanta.” (citāts no intervijas ar organizāciju, kura pārstāv cilvēkus ar kustību traucējumiem)

Cilvēkiem ar smagākiem FT pozitīvu pienesumu sniedz dažādi tehnoloģiskie risinājumi – piemēram, balss vadības sistēmas, acu kustību vai mirkšķināšanas kontrole, šie rīki kļūst arvien pieejamāki gan tehniski, gan finansiāli, un praksē tie ir labi izmantojami, lai uzlabotu informācijas pieklūstamību digitālajā vidē.

Pakalpojumu sniedzēju un tūrisma nozares pārstāvju viedoklis

Nelielām viesnīcām, viesu namiem un kempingiem nav savas tīmekļa vietnes, jo tās izveides un uzturēšanas izmaksas nav samērīgas ar biznesa lielumu. Šie pakalpojumu sniedzēji izmanto trešo pušu piedāvātās platformas un tīmekļa vietnes, t.sk. valsts un pašvaldību iestāžu resursus ar daļēju pieklūstamību. Nelielie pakalpojumu sniedzēji, kas paši veido tīmekļa vietnes – izmanto t.s. bezkoda platformas (piemēram, *mozello*, *wix*), kurās var izveidot savu tīmekļa vietni bez programmēšanas iemaņām un nav informēti par iespējām regulēt izveidotās tīmekļa vietnes pieklūstamību.

Lielākām viesnīcām tīmekļa vietnes uztur speciālisti un informāciju izvieto komunikācijas speciālisti, un intervētās personas nebija informētas par tīmekļa vietnes pieklūstamības jautājumiem kā tādiem.

Kopumā gan pakalpojumu sniedzēju, gan tūrisma nozares pārstāvji lielākoties pauž neizpratni par to, kādi tieši pielāgojumi būtu vajadzīgi tīmekļa vietnei, lai tā būtu pieklūstama cilvēkiem ar invaliditāti un nereti arī intervijas gaitā konstatē, ka pašu tīmekļa vietnei nekādi pielāgojumi nav veikti vai arī nav zināms, kā tādus varētu veikt. Daļa pakalpojumu sniedzēju tikai intervijas gaitā iedomājas par tīmekļa vietnes pieklūstamības jautājumiem, jo līdz šim nav bijis iemesla domāt par to aktualitāti.

“Tīmekļa vietne nav [pielāgota], es pat nezinu, kā tur īpaši var pielāgot.” (no intervijas ar reģiona viesu namu)

“Mēs par to [tīmekļa vietnes pieklūstamību] vienkārši neesam domājuši. Mums tas nav bijis aktuāli. Attiecībā uz redzes un dzirdes ierobežojumiem, mums vispār nav bijis neviens gadījums, kad kāds interesētos jebkādā veidā.” (no intervijas ar reģiona viesu nama īpašnieku)

Starp viesnīcām un viesu namiem ir arī tādi, kas nesaskata lietderību ne publiskai informācijai par pakalpojumu pieklūstamību, ne arī pašas tīmekļa vietnes pieklūstamības aspektiem, jo viesi ar invaliditāti nav viņu mērķauditorija un tīmekļa vietnes uzlabojumu izmaksas būtu nesamērīgas.

Tika pausts uzskats, ka tīmekļa vietņu pieklūstamības jautājumi līdz šim nav bijuši aktualizēti tūrisma nozares biedrībās, tāpēc ir priekšstats – ka tie nav nozarē aktuāli.

“Par šiem jautājumiem [pakalpojumu un tīmekļa vietnes pieklūstamību] mums nekad nav bijusi neviena diskusija [biedrībā]. [...] Ja mēs par to neesam diskutējuši, tātad šie jautājumi nav aktuāli.” (no intervijas ar reģiona viesu nama īpašnieku)

Nepieciešams aktualizēt tīmekļa vietnes pieklūstamības jautājumus tūrisma nozarē, iesaistot ne tikai pakalpojumu sniedzējus, kam ir savas tīmekļa vietnes, bet arī trešās puses, kas piedāvā savus resursus – lietotnes, platformas un katalogus.

4. Fiziskās pieklūstamības aspekti

Cilvēku ar invaliditāti un viņu intereses pārstāvošo NVO viedoklis un pieredze

Cilvēki ar redzes, dzirdes vai GRT norādīja, ka nepilnīgus fiziskās vides pieklūstamības aspektus kompensē viesnīcu un viesu namu personāla attieksme un iesaiste.

NVO viedoklis par pieklūstamu vidi kopumā atkarībā no traucējumu veida

**Cilvēkiem ar
redzes
traucējumiem**



Cilvēkiem ar redzes traucējumiem orientēšanās lielākoties balstās uz dzirdi, tausti un ožu, tāpēc videi ir jābūt īpaši pielāgotai, lai tā atbalstītu šo maņu funkcionalitāti un veicinātu cilvēka patstāvību. Cilvēkiem ar redzes traucējumiem fiziskā pieklūstamība viesnīcās un viesu namos balstās uz apkārtējās vides saprotamu struktūru, uztveramību un loģisku izkārtojumu.

Lai vide būtu ērta un droša, nepieciešami skaidri vizuālie un taktilie orientieri, pārskatāma telpu organizācija, saprotama informācija un prognozējama funkcionalitāte. Ja cilvēks spēj pārvietoties patstāvīgi, paļaujoties uz savām orientēšanās spējām, šāda vide sniedz komforta un drošības sajūtu. Nozīme ir ne tikai tehniskajiem risinājumiem, bet arī personāla iesaistei – informētiem un atsaucīgiem darbiniekiem, kuri spēj sniegt skaidru sākotnējo atbalstu, pavadīt un izskaidrot apkārtējo vidi. Jāuzsver, ka labi organizēta fiziskā vide ļauj šādu atbalstu samazināt līdz minimumam.

Nepārskatāma telpu struktūra, vāji uztverami orientieri un informācijas trūkums rada situācijas, kurās cilvēks zaudē spēju orientēties un spiests meklēt palīdzību. Vide, kurā cilvēks var viegli orientēties, sniedz ne tikai fizisku drošību, bet arī stiprina uzticēšanos, veicina psiholoģisko komfortu un veido priekšnoteikumus patstāvīgai rīcībai.

**Cilvēkiem ar
daļēju vai pilnīgu
dzirdes zudumu**



Cilvēkiem ar pilnīgu dzirdes zudumu ir īpaši būtiski skaidri redzamas vizuālās norādes, jo viņi nevar paļauties uz skaņas paziņojumiem vai izsaukumiem. Svarīgi ir labi apgaismoti gaiteni un telpas (t.sk. balkoni, terases), lai var uzturēt acu kontaktu un lasīt lūpu kustības, ja nepieciešams.

Svarīgas saziņas iespējas ārpus mutiskās komunikācijas, īpaši ārkārtas situācijās (palīdzības pogas, speciālas aproces vai aprīkojums gulvietā).

Cilvēkiem ar GRT

Cilvēkiem ar GRT viesnīcu, viesu namu vide fiziski ir pieklūstama ne tik daudz tehnisko risinājumu dēļ, cik pateicoties tās pārskatāmībai, iespējai orientēties bez



liekas piepūles un iekšējai kārtībai. Tās skaidra struktūra, vizuāla pārskatāmība un prognozējams telpu izkārtojums ietekmē to, vai uzturēšanās radīs drošības sajūtu.

Telpu izkārtojums viesnīcā, sākot no iezīmētiem pārvietošanās virzieniem un reģistratūras novietojuma, līdz istabu atrašanās vietai un numerācijai, var veidot gan skaidru, drošu uzturēšanās pieredzi, gan pretēji, kļūt par traucēkli. Nelielas detaļas mēdz būt visgrūtāk paredzamas: numurs, kas izvietots uz grīdas, nesaprotama loģika stāvu dalījumā vai trūkstoša norāde rada apjukumu un mazina spēju patstāvīgi pārvietoties.

Drošības aspektā īpaši nozīmīgs ir telpu skaidrs strukturējums un izvairīšanās no negaidītiem risinājumiem, piemēram, stāvām kāpnēm, sliekšņiem, vai liftu pogām bez skaidras marķēšanas, sensoriem un automātiskiem risinājumiem.

Apjukums, kas rodas neskaidrās situācijās, var izraisīt stresa vai trauksmes epizodi. Vides drošība šajā kontekstā nav saistīta vien ar tehnisko atbilstību, bet ar tās spēju būt emocionāli drošai – uztveramai, saprotamai un prognozējamai.

Labi pārdomāts interjers, kur dominē harmoniski toņi, vienkāršas formas un apzināti novērsti lieki sensorie stimuli, veido vidi, kas stiprina cilvēka ar GRT psiholoģisko komfortu. Līdzsvarota gaismas intensitāte un atkārtotamība telpu struktūrā, īpaši viesnīcās ar vairākām līdzīgām istabām, atvieglo adaptāciju un mazina neskaidrību.

Cilvēkiem ar kustību traucējumiem



Ērtība, drošības sajūta un iespēja orientēties telpā veido nedalāmu pieredzes kopumu – jebkura trūkstoša sastāvdaļa var negatīvi ietekmēt kopējo vides pieredzi un pat nelielas izmaiņas telpu izkārtojumā, informācijas sniegšanas veidā vai personāla rīcībā var ievērojami ietekmēt cilvēka pieredzi. Spēja patstāvīgi piekļūt ēkai, izmantot higiēnas telpas, ērtā veidā sasniegt ēdamzonu vai pārvietoties bez pārmērīgas fiziskas piepūles ir priekšnoteikums tam, lai cilvēks izvēlētos konkrēto vietu.

Pakalpojumu sniedzēju un tūrisma nozares pārstāvju viedoklis

Ar labāku fizisko piekļūstamību cilvēkiem ar kustību traucējumiem izceļas vietas ar nesen būvētām ēkām, kā arī dažādu programmu ar līdzfinansējumu (Lauku atbalsta dienesta programmas, struktūrfondu projekti u.tml.) ietvaros rekonstruētiem, veidotiem objektiem salīdzinājumā ar

senākām ēkām vai mītnēm, kas izvietotas grūtāk pielāgojamās ēkās – muižās, dzirnavās, vēsturiskajās pilsētu ēkās, un daudzdzīvokļu namos.

Nozares pārstāvji uzskata, ka arī viesnīcās, kas ievieš *Hotelstars Union* standartus un sertificējas, tiek nodrošināta optimāla fiziskā pieklūstamība. Tikai dažas viesnīcas ir veikušas specifiskus pieklūstamības apsekojumus, lai konstatētu reālo situāciju un tās pilnveides virzienus, un vēl retāk ieguvušas rakstiskus apliecinājumus – sertifikātus.

Pieklūstamības risinājumi lielākoties ietver un tiek uztverti, kā cilvēku ar kustību traucējumiem vajadzības.

“Nē, nav tāda nav [pieklūstamība cilvēkiem ar redzes traucējumiem, dzirdes traucējumiem, GRT]. Tas arī nav standartos, viesnīcu standartos tas nav. Līdz ar to tas nav standartos, nav uz vietas un līdz ar to ir tā, ka nav īpaša šī te pielāgošana.” (no intervijas ar reģiona viesnīcas pārstāvi)

Nelielās viesnīcās, viesu namos un kempingos tiek izmantoti pašu izgatavoti pielāgojumi – piemēram, finiera vai dēļu rampas, risinājumi nelielu sliekšņu pārvarēšanai, pārvietojami pielāgojumi sanitārajām telpām.

“Ir uzliekama rampa, kur cilvēks ar ratiņiem var uzbraukt augšā. Tā nav pastāvīgi, bet ir noņemama un uzliekama. Mums tā ir pašu gatavota no finiera, bet ir pilnīgi funkcionāla un pēc standartiem, lai var normāli braukt.” (no intervijas ar reģiona viesu namu)

Tomēr izšķiroša šķiet, biznesa īpašnieka nostāja un izpratne par pieklūstamības jautājumiem un biznesa attīstības prioritātēm. Dažkārt pakalpojumu sniedzēja pārstāvji minēja, ka personiski saskata pieklūstamības pilnveidojumu nepieciešamību, bet praktiski tie nav prioritāri no biznesa īpašnieka skatpunkta vai no esošā apgrozījuma nav iespējams atlicināt līdzekļus uzlabojumiem.

Vides pieklūstamības nepilnības vai neesamība tiek skaidrotas ar nesamērīgi lielām pilnveides vai ieviešanas izmaksām, ja tās attiecina pret viesu ar invaliditāti daudzumu – tas ir nepieciešamie ieguldījumi ir lielāki nekā potenciālie ieguldījumi. Nelielie pakalpojumu sniedzēji sastopas ar to, ka fiziskās vides pielāgošana mēdz būt nesamērīgi dārga un finansiāli šie pielāgojumi neatmaksāsies pat ilgtermiņā. Tādējādi situācijas uzlabošanai tiek sagaidīts valsts līdzfinansējums, Eiropas Sociālā fonda projekti pieklūstamības uzlabošanai vai tūrisma nozares konkurētspējas paaugstināšanas pasākumi, kas būtu paredzēti tieši nelieliem tūrisma uzņēmumiem.

“Atšķirībā no lielajiem spēlētājiem tūrismā, kam, pirmkārt, tas [pieklūstamības uzlabošana] ir aktuāli un kam, otrkārt, ir finansējums, mazie uzņēmumi to vienkārši nedara dārdzības pēc un tāpēc, ka šo dārdzību nekas nekompensē. [...] Ja man prasītu, ko darīt, es teiktu, ka jābūt valsts programma pieklūstamības nodrošināšanai tūrisma nozarē izveidotai priekš mazā uzņēmēja.” (no intervijas ar reģiona viesu nama īpašnieku)

“Gadā šīs grupas [ar invaliditāti] viesi man ienes apmēram piecdesmit, labākā gadījumā sešdesmit eiro. Lai izbūvētu šo [pieklūstamības] infrastruktūru, tas ir piecpāru skaitlis, zem desmit tūkstošiem to nevar izdarīt manā gadījumā, es simts gados to nevaru atpelnīt.” (no intervijas ar reģiona viesu nama īpašnieku)

Pieļaujot situāciju, ja būtu pieejams atbalsts vides pieklūstamības uzlabošanai, pakalpojumu sniedzēju pārstāvji no vienas puses saskata iespējas uzlabot situāciju – ieviest uzbrauktuves, rampas, aprīkot sanitārās telpas, no otras puses – pauž bažas, ka esošajā ēkā pielāgojumi bez būtiskas pārbūves nav iespējami, jo, piemēram, ēkā ir šauras un stāvas kāpnes, šauras durvis, neliela izmēra istabas un sanitārās telpas vai arī nav skaidrs, kādi pielāgojumi būtu efektīvāki. Nelieliem pakalpojumu sniedzējiem vērojama lielāka atvērtība pārvietojamiem pielāgojumiem, kas ikdienā nebūtu redzami.

Fiziskās pieklūstamības aspekti ir analizēti šādās jomās:

- esošā pieredze (ērtums, drošība, orientēšanās);
- ieeja, kāpnes, lifti, gaiteni;
- telpas (numuri, sanitārās telpas, ēdamzona);
- citi pieklūstamības komponenti (norādes, apziņošana);
- piekļuve ar asistentiem un pavadošajām personām;
- piekļuve ar servisa suņiem;
- maksa par pielāgotu istabu.

Apakšnodalās apkopota gan aktuālā pētījuma dalībnieku ar invaliditāti pieredze, gan ieteikumi fiziskās pieklūstamības uzlabošanai. Turpmāk sniegts apkopojums par pieredzes niansēm atkarībā no traucējumu veida, kā arī sniegti citāti no intervijām un/vai diskusijām, kas raksturo konkrēto pieredzi.

4.1. Esošā pieredze kopumā (ērtums, drošība, orientēšanās)

Cilvēku ar invaliditāti un viņu intereses pārstāvošo NVO viedoklis un pieredze

**Cilvēki ar
redzes
traucējumiem**



Cilvēki ar redzes traucējumiem atzīst, ka Latvijas viesnīcās un viesu namos ir ļoti atšķirīga situācija, un tā lielā mērā atkarīga no tā, kad ēka ir celta un tā, kāda tipa naktsmītne tā ir (viesnīca, hostelis, viesu māja). Jo ēka ir senāka, jo ir sagaidāma sliktāka fiziskā pieklūstamība.

“Tie cilvēki, kas ir pārņēmuši viesu namus vai kaut kādas ēkas no Padomju laikiem, tajās mājās ir problemātiski ar visu šo te. [...] Ja ēka ir veca, ne marķējumu, ne pakāpienu normālu, nekā nav! Citreiz pat, kur pieturēties – margu nav. Jaunajos viesu namos, kas ir no jauna būvēti, ap divi tūkstošo gadu vai nesen celti, viņos jau par daudz ko ir padomāts.” (citāts no diskusijas ar cilvēkiem ar redzes traucējumiem)

Pētījuma dalībnieki ir novērojuši, ka Latvijā viesu namiem ir ievērojami sliktāka fiziskās vides pieklūstamība nekā viesnīcām, kas saistīts gan ar to ģeogrāfisko lokāciju, gan ēku izkārtojumu teritorijā, gan arī to, kad ēkas ir celtas un arī dizaina.

“Pie sienām piestiprināti antīkie svečturi, lampas svečturu formās, ir bīstamas cilvēkiem ar redzes traucējumiem, un ne tikai, jo viņi ir nepamanāmi pie šīm sienām.” (citāts no diskusijas ar cilvēkiem ar redzes traucējumiem)

Pētījuma dalībnieki cilvēku ar redzes traucējumiem pieredzi Latvijas viesnīcās un viesu namos kopumā vērtē kā labu, tomēr nozīme ir tam, ka cilvēki ar redzes traucējumiem ceļo ar kādu kopā, kas rada gan papildus drošības sajūtu, gan spēju orientēties un justies ērtāk.

NVO pārstāvji novērojuši, ka praksē lielākoties novērojama dizaina izvēle, kas neveicina uztveramību – vienkrāsaini interjeri, nenošķirti kontrasti starp grīdām, sienām un durvīm, nemarkētas stikla virsmas, slikts apgaismojums. Šādi risinājumi rada grūtības orientēties un var apdraudēt cilvēka drošību. Nereti dizains tiek pakārtots estētiskajiem aspektiem, neņemot vērā pieklūstamības kritērijus.

“Tur [viesnīcās, viesu namos] ne marķējumi pakāpieniem, ne sliekšņiem, ne kontrasti, ne kaut kas taktils – nu diezgan drūmi jāteic. [...] Ja vienā tonī grīdas, sienas - tas absolūti nav pieejams, jo es nevaru tajās telpās bez kontrastiem orientēties.” (citāts no intervijas ar organizāciju, kura pārstāv cilvēkus ar redzes traucējumiem)

“Viesnīcās izmanto diezgan daudz stiklu kā dizaina elementu, bet viņi nav marķēti, līdz ar to pastāv iespēja ieskriet kādās stikla vitrīnās, stikla durvīs un vēl kaut kā tādā.” (citāts no intervijas ar organizāciju, kura pārstāv cilvēkus ar redzes traucējumiem)

Pētījuma dalībnieki ar redzes traucējumiem Latvijas viesnīcās un viesu namos biežāk konstatējuši šādas grūtības:

- apgrūtināta pārvietošanās pa naktsmītnes telpām un teritoriju, t.sk. atrast labierīcības, vajadzīgo ēkas stāvu, numuru (istabu) u.tml.;
- nepiemērots apgaismojums;
- grūtības pašapkalpoties ēdamzonā;
- nemarkēti šķēršļi, t.sk. sliekšņi, pakāpieni, stikla sienas un durvis, spoguļskapīši sanitārajās telpās, kontrastu trūkums vidē.

Cilvēki ar daļēju vai pilnīgu dzirdes zudumu



Cilvēku ar dzirdes traucējumiem pieredze viesnīcu un viesu namu vidē atklāj divējādu ainu. No vienas puses, fiziskā vide pārsvarā it kā nerada šķēršļus pieklūstamības ziņā, tomēr no otras puses – šī pati vide bieži vien nav pielāgota uztveres īpatnībām un komunikācijas vajadzībām cilvēkiem ar daļēju vai pilnīgu dzirdes zudumu, kam raksturīgs uztvert informāciju vizuāli un kam nepieciešama skaidra vizuālā struktūra, viegli pārskatāma informācija un efektīvi tūlītēji risinājumus mutvārdu komunikācijas aizstāšanai.

“Kad man vajag paprasīt par ēdamtelpu, kur brokastosim, tad man pasaka stāvu. Man labāk, lai parāda.” (citāts no diskusijas ar cilvēkiem ar daļēju dzirdes zudumu)

Ārkārtas situācijās, piemēram, ugunsgrēka gadījumā, cilvēks ar dzirdes traucējumiem var būt pēdējais, kas uzzina par apdraudējumu. Skaņas trauksmes sistēmas bieži nav papildinātas ar mirgojošiem gaismas vai vibrācijas signāliem, evakuācijas norādījumi nav vizuāli pietiekami izcelti, tādējādi apdraudot savlaicīgu un drošu reaģēšanu. Līdzīgi mēdz būt situācijās ar lifta problēmām, komunikāciju caur domofoniem u.tml.

Telpu iekšējā struktūra nereti ir nepietiekami vizualizēta. Norādes uz numuriem, ēdināšanas zonu vai liftiem bieži vien ir grūti pamanāmas vai pilnībā trūkst.

Cilvēki ar dzirdes traucējumiem ir pieraduši izmantot alternatīvus saziņas veidus – rakstītu tekstu, mīmiku, žestus, spēj ar tiem pielāgoties dažādām situācijām. NVO uzsver, ka pielāgošanās spēja nedrīkst kalpot kā attaisnojums, lai viesnīcas izvairītos no vides pieklūstamības nodrošināšanas. Tiek pausts uzskats, ka patiesi iekļaujoša vide nav tāda, kur cilvēks piespiedu kārtā prot adaptēties, bet gan tāda, kur informācija un pakalpojumi tiek nodrošināti visiem vienlīdzīgi. Sniegtajai informācijai jābūt skaidrai, pārskatāmai un viegli uztveramai.

“Jābūt tādām lietām skaidri norādītām. Bieži vien tur kaut ko meklē, tad jāzvana kaut kam, jāpajautā, lai nav jāzvana pa telefonu. Kur atstāt atslēgas vai kur tās paņemt. Tā, lai tur ir melna uz balta informācija, kaut kāda tabelīte, kur ir visa informācija.” (citāts no intervijas ar organizāciju, kura pārstāv cilvēkus ar dzirdes traucējumiem)

Pētījuma dalībnieki Latvijas viesnīcās un viesu namos biežāk konstatējuši šādas grūtības:

- alternatīvu trūkums audiosignāliem un mutiskai saziņai (domofoni, skaņu signāli liftos, trauksmes signāli u.tml.);
- saprotamu un precīzu vizuālo norāžu trūkums;
- palīdzības pogas neesamība sanitārajās telpās;
- nepietiekams apgaismojums vai tā trūkums balkonos, terasēs un ārtelpās.

Cilvēki ar GRT



Vietā, kur iespējams orientēties bez liekas piepūles, kur telpas ir pašsaprotamas un apkalpošanas kārtība ir vienkārša, cilvēks spēj rīkoties droši un patstāvīgi, pat tad, ja apmeklējums ir veikts kopā ar asistentu. Šāda vide ļauj saglabāt autonomiju un mazināt trauksmes vai apjukuma risku, kas šai mērķa grupai var rasties sarežģītos vai neparedzamos apstākļos.

“No vienas puses, cilvēki ar GRT ir tādi, kur varētu teikt, ka ir labi, jo mums nevajag [pielāgojumus]. Teiksim ne tā, kā [cilvēkiem] ratiņkrēslos [...] uz mūsu mērķa grupu tas maz attiecas. [...] Ja viņi ir svešā vidē, viņi mobilizējās un teiksim tā, ka sliekšņi, durvju

platums [nav problēma] – mēs esam normas cilvēki, tikai domājam lēni”. (citāts no intervijas ar organizāciju, kura pārstāv cilvēkus ar GRT)

“Fiziskā pieklūstamība vairāk ir saistīta ar to, vai ir iespējams atslēgt durvis, vai ir saprotami. Tāpat arī, piemēram, augsts kontrasts. Cilvēki ir teikuši, ka, piemēram, vienā viesnīcā viņiem istabiņu numuri ir sarakstīti uz grīdas un ļoti blāvi, tad tos nevar salasīt un vienkārši cilvēki apjūk.” (citāts no intervijas ar organizāciju, kura pārstāv cilvēkus ar GRT)

Ceļotāji augstu novērtē arī personāla spēju atcerēties kādas ir ceļotāja vajadzības un tādējādi izrādīt uzmanību ceļotājiem, piemēram, ēdiena vai apmešanās ziņā.

Diskusijas dalībnieki ar pieredzi ārzemēs uzsver, ka Latvijā ir ļoti maz brīdinājuma un drošības zīmju - taciņa, peldvieta, kāpnes un citas vietas potenciāli ar kādu risku. Šādas zīmes varētu būt gan rakstiskas, gan vizuālas un dotu iespēju sagatavoties grūtībām, kas var sekot, tāpat arī atrast veidus, kā konkrēto bīstamību (piemēram, slidenu, stāvu virsmu u.c.) pārvarēt, zinot savus FT.

“Salīdzinoši – pirmais, kas man “mestos acīs” – drošības noteikumi. Anglijā, ja ir kaut kas karsts, kaut kas slidens, kaut kas nedrošs – visur ir zīmes un brīdinājumi. Ko ievēroju Latvijā, īpaši izbraucot no Rīgas – nav tādu lietu.” (citāts no diskusijas ar cilvēkiem ar GRT)

Pētījuma dalībnieki Latvijas viesnīcās un viesu namos biežāk konstatējuši šādas grūtības:

- saprotamu un precīzu vizuālo norāžu trūkums;
- brīdinājuma zīmju trūkums;
- nepietiekams vai pārāk spilgts apgaismojums;
- sarežģīta telpu uzbūve (piebūves, starpstāvi, gari gaitenī, stāvas kāpnes u.tml.);
- norāžu trūkums par numuriņa aprīkojumu, dažādiem sensoriem, interjerā “paslēpts” aprīkojums, elektroniskās atslēgas;
- apmetoties kopā ar asistentu – nav pietiekami lielas sanitārās telpas, lai tur varētu uzturēties divi cilvēki.

**Cilvēki ar
kustību
traucējumiem**



Cilvēku ar kustību traucējumiem pieredze viesnīcās un viesu namos apliecina, ka fiziskā pieklūstamība nav reducējama uz vienkāršu tehnisku risinājumu kopumu. Tā ir komplekss jautājums, kurā mijiedarbojas infrastruktūras kvalitāte, pārdomāts telpu dizains un apkalpojošā personāla attieksme.

Praksē joprojām pastāv vairāki šķēršļi, kas ierobežo pilnvērtīgu fizisko pieklūstamību - netiek ievēroti telpu izmēru standarti, nav piemērots mēbeļu izvietojums vai higiēnas telpas nav funkcionāli pielāgotas. Drošības sajūtu mazina tādi risinājumi kā nelīdzeni grīdas segumi, pārāk stāvas uzbrauktuves, smagas durvis, augsti sliekšņi, negaidīti objekti, vai vide, kurai trūkst loģiskas struktūras.

Optimāla pieklūstamība biežāk tiek pieredzēta kā izņēmuma situācija vai veiksmē, nevis vispārpieņemta prakse. Intervijās minēti gadījumi, kuros nodrošināti plašāki numuri bez papildu maksas, personāls pielāgojis ēdamzonas izkārtojumu vai nodrošinājis tādus praktiskus risinājumus kā dušas krēsli u.c. pielāgojumus. Šādā vidē cilvēkam nav jākoncentrējas uz šķēršļu pārvarēšanu un var izmantot pakalpojumu, fokusējoties uz uzturēšanās mērķi.

Pozitīvie piemēri iezīmē tendenci – pāreju no minimāliem tehniskiem pielāgojumiem uz pārdomātu vidi, kas jau sākotnēji veidota kā pieklūstama dažādu vajadzību nodrošināšanai.

*“Pieejamība ir viens no pamatbalstiem viesnīcu biznesā, sevišķi ņemot vērā to, ka tā pieejamība attiecās ne tikai uz to invaliditāti kā tādu, bet arī uz tiem vecajiem cilvēkiem, kuriem tāpat grūti pārvietoties, viņi slinktāk dzird un redz, viņam ir jāpatausta, viņam vajag pie kāpnēm margas vai lenterus, pie kuriem pieturēties.”
(citāts no intervijas ar organizāciju, kura pārstāv cilvēkus ar kustību traucējumiem)*

Grūtības rada pašapkalpošanās pakalpojumi, kas tiek sniegti bez personāla klātbūtnes. Dažkārt šādi pakalpojumi ir izveidoti, neņemot vērā cilvēku ar FT vajadzības, un nav kam palūgt palīdzību un iespēju pakalpojumu pielāgot.

Lielākoties viesnīcās, kur ir pieejami numuriņi cilvēkiem ar invaliditāti, ir tikai viens vai daži pielāgoti numuri, kas rada grūtības, tad, ja ceļo draugu grupā – nākas izvēlēties, kurš dzīvos “pielāgotajā” numurā, kurš mēģinās tikt galā parastajā. Speciālajos numuros ir platas durvis, nav sliekšņu un parasti arī gultas atbilstošas – pārbīdāmas, ar

pareizu augstumu, lielāku attālumu no sienas, vannas istabas, kurās iespējams iebruks.

Pētījuma dalībnieki Latvijas viesnīcās un viesu namos biežāk konstatējuši šādas grūtības:

- nepilnīgi vai nepareizi izvietoti vides pielāgojumi – rokturi, margas, balsti, nepareizā augstumā izvietoti objekti – pogas, slēdži, ūdens krāns, spogulis u.tml.;
- “neparedzēti” šķēršļi – sliekšņi, pārāk šauras durvis, pārāk stāvs vai slidens panduss;
- nepietiekama izmēra vai nefunkcionāli aprīkotas sanitārās telpas;
- aizkrāmētas (izmantotas kā noliktavas) koplietošanas sanitārās telpas;
- nepārdomāts viesu uzturēšanās process – dažas pakalpojumu sniegšanas vietas nav sasniedzamas pārvietojoties ar ratiņkrēslu;
- pielāgotu numuriņu pieejamība, ja ceļo vairāki cilvēki ar kustību traucējumiem vai divatā ar pavadošo personu.

Pakalpojumu sniedzēju un tūrisma nozares pārstāvju viedoklis

Viesnīcas ar vismaz četrām zvaigznēm piedāvā kopumā pieklūstamus pakalpojumus, nodrošinot gan pieklūstamu un ērtu vidi, gan dažus pielāgotus numurus. Īpaša uzmanība tiek pievērsta ēkas ugunsdrošībai – regulāri notiek gan pārbaudes, gan darbinieku mācības. Bažas rada iespējamās evakuācijas situācijas. Tūrisma nozares pārstāvis ir konstatējis, ka vairākās viesnīcās pielāgotie numuri atrodas ar liftu pieklūstamos stāvos, kas varētu būt pretrunā ar ugunsdrošības prasībām – ugunsgrēka trauksmes gadījumā lifts nedarbosies un cilvēki ar kustību traucējumiem nevarēs evakuēties, izmantojot kāpnes. Vienas viesnīcas pārstāvis minēja, ka, ja ir zināms, ka viesnīcā apmetušies viesi ar dzirdes traucējumiem, trauksmes gadījumā, lai personīgi brīdinātu cilvēkus, uz konkrēto numuru (istabu) dodas darbinieks.

Vienas viesnīcas pārstāvis minēja, ka viesnīca vajadzības gadījumā var viesim piedāvāt ratiņkrēslu, kā arī dažus tehniskos palīgīdzekļus, piemēram, kruķus. Atsevišķiem pakalpojumu sniedzējiem ir pastāvīgie klienti ar īpašām vajadzībām (t.sk. invaliditāti), kas vienmēr tiek izmitināti vienā un tajā pašā numurā.

Viesu nami mēdz sniegt dažādus pakalpojumus un arī izmitināšanas iespējas ir sākot ar atsevišķiem numuriem (istabām) un atsevišķām brīvdienu mājiņām. Nereti vieglāk ir bijis veikt pielāgojumus

atsevišķās brīvdienu mājiņās vai vide ir pieejama tikai semināru vai brīvdabas pasākumu organizēšanai, bet nakšņošanas iespējas nav iespējams piedāvāt.

“Ir viesu nams, kas tehniski līdzinās viesnīcai ar numuriņiem, un ir atsevišķās brīvdienu mājiņas. Tās mēs esam pielāgojuši tieši personām ar kustību traucējumiem [pielāgojums ietver iekļūšanu mājiņās un divām no 12 mājiņām ir pielāgotas sanitārās telpas]” (no intervijas ar reģiona viesu nama īpašnieku)

Vairāku pakalpojumu sniedzēju pārstāvji atzina, ka viņu sniegtais pakalpojums nav pieklūstams cilvēkiem ar invaliditāti un tuvākajā laikā nav plānots pieklūstamību uzlabot. Šo pakalpojumu sniedzēju vidū ir gan neliela viesnīca, gan vairāki viesu nami un brīvdienu māja.

Intervijās tika konstatēti šādi apsvērumi, kas kavē pieklūstamības uzlabošanu:

- biznesa lielumam nesamērīgas izmaksas nepieciešamajiem pielāgojumiem, sevišķi izjūt nelielas mītnes, ģimenes uzņēmumi;
- ēkas īpatnības, kas ierobežo pilnvērtīgu pielāgojumu iespējas, sevišķi izjūt sen celtajās un rekonstruētajās ēkās tādās kā muižas, dzirnavas, lauku mājas u.tml.;
- pielāgošanas projektu līdzfinansējuma trūkums vai pārmērīgas birokrātiskās procedūras, sevišķi izjūt nelielas mītnes, ģimenes uzņēmumi;
- informācijas trūkums par optimālajiem nepieciešamajiem pielāgojumiem, konkrētiem risinājumu piemēriem;
- zema prioritāte, jo samērā neliels viesu ar invaliditāti skaits, kā arī ceļošana ar pavadošajām personām, kas kompensē pieklūstamības grūtības;
- priekšstats, ka fiziskās vides ērtību un drošības trūkumus var kompensēt ar darbinieku attieksmi un palīdzību;
- fiziskā pieklūstamība asociējas galvenokārt ar pielāgojumiem cilvēkiem ar kustību traucējumiem;
- nav priekšstata par konkrētiem pielāgojumiem viesiem ar redzes un dzirdes FT, GRT;
- fiziskās vides pielāgojumi var radīt nepatiku un atgrūst daļu viesu – daļa viesu nevēlas nakšņot pielāgotos numuros;
- priekšstats, ka pieklūstamības prasības neattiecas uz nelielām brīvdienu mājām, īstermiņa īres dzīvokļiem.

Pieklūstamību un tās uzlabošanu veicina:

- viesnīcas ēku būvnormatīvi, prasības, īpaši labvēlīga situācija, ja ēka jau sākotnēji projektēta kā viesnīca vai viesu nams, vai vismaz publiska ēka;
- dalība *Hotelstars Union* sertifikācijā (sākot no trīs zvaigznēm uz augšu);
- viesnīcas piederība viesnīcu tīklam, kas nosaka minimālās pieklūstamības prasības;
- viesnīcas lielums (vismaz 20 numuri);
- finansējuma pieejamība vides pielāgošanai un īpašnieka noteiktās prioritātes;
- ārvalstu partneru prasības pierādīt pieklūstamu vidi pasākumu norisei;
- izpratne par pieklūstamību kā konkurētspējas uzlabošanas veidu;
- biežāka saskare ar viesiem ar invaliditāti, pastāvīgie klienti ar invaliditāti, ģimenes uzņēmumiem – ģimenes locekļi ar invaliditāti;
- tēmas aktualizēšana nozarē, dalīšanās ar labo praksi un ekonomisku risinājumu piemēri;
- no jauna veidotajos objektos pieklūstamība tiek iekļauta kā pašsaprotams plānošanas aspekts;
- vienā gadījumā pieklūstamības uzlabošanu apsvērtu tikai gadījumā, ja bez tās nevarētu turpināt biznesu.

Atsevišķos gadījumos tika pausts priekšstats, ka cilvēki ar invaliditāti visdrīzāk nevēlētos izmantot izmitināšanas pakalpojumus, kas tiek sniegti lauku teritorijās ar nepiemērotu infrastruktūru (slikti ceļi, paugurains vai mitrs apvidus u.tml.).

4.2. Ieeja, kāpnes, lifti, gaiteni

Cilvēku ar invaliditāti un viņu intereses pārstāvošo NVO viedoklis un pieredze

Ieiešana ēkā un reģistratūras sasniegšana

Pētījuma dalībnieki lielākoties ir ievērojuši šādas fiziskās pieklūstamības problēmas zonā līdz iekļūšanai mītnē un reģistratūrai:

- autostāvvietu trūkums vai slikti pamanāmas attiecīgās norādes;
- pārāk šaura, nelīdzena ietve līdz ieejai;
- “negaidīti šķēršļi” - sliekšņi un pakāpieni;
- pandusi (uzbrauktuves) ar trūkumiem – stāvi slīpumi, slideni materiāli, margu trūkums;
- iekļūšanai teritorijā vai ēkā nepieciešama mutiska saziņa caur domofonu;
- stikla sienu un durvju marķējuma trūkums;
- pārāk šauras durvis;
- grūti lietojams durvju rokturis, elektroniskā atslēga;

- orientējošo elementu un norāžu trūkums nokļūšanai reģistratūrā;
- slikti pamanāma reģistratūras zona;
- automātiskās durvis bez paskaidrojošām norādēm.

Turpmāk sniegts apkopojums par pieredzes niansēm atkarībā no traucējumu veida, kā arī sniegti citāti no intervijām un/vai diskusijām, kas raksturo konkrēto pieredzi.

**Cilvēki ar
redzes
traucējumiem**



Pētījuma dalībnieki ar redzes traucējumiem konstatējuši šādas grūtības:

- nemarķēti šķēršļi, t.sk. sliekšņi, pakāpieni, stikla sienas un durvis;
- nepilnīgas, novecojušas, nesaskatāmas vizuālās norādes;
- nepietiekams vai pārāk spēcīgs apgaismojums;
- grūti pamanāma reģistratūras vieta;
- pārāk šauras ieejas durvis.

Viesnīcu un viesu namu ieejas risinājumi veido pirmo saskarsmi ar vidi un kalpo kā sākotnējais orientēšanās posms. Cilvēkiem ar redzes traucējumiem šajā posmā nozīmīga ir skaidri strukturēta, vizuāli kontrastēta un loģiski uztverama vide, kas ļauj telpu izprast bez liekas kognitīvās slodzes. Biežāk grūtības rodas, ja ieeja vizuāli saplūst ar fasādi, stikla durvis nav marķētas, trūkst orientējošu elementu nokļūšanai reģistratūrā. Uztveramību iespējams uzlabot, ieviešot pārdomātus vizuālos un taktilos risinājumus – kontrasta joslas uz durvīm, informatīvus marķējumus, virzienrādītājus vai vadjoslas, t.sk. paklāji, kas sasaista ieeju ar funkcionāli svarīgām zonām, piemēram, reģistratūru. Īpaši tas attiecas uz mazākām naktsmītnēm reģionos, kur nereti trūkst jebkādu orientējošu elementu cilvēkiem ar redzes traucējumiem.

“Tagad ir ļoti noderīga lieta pirms durvīm likt un no durvīm līdz recepcijai vai administratoriem paklājiņus. Paklāju izklāj, un tie ļoti atvieglo pārvietošanos.” (citāts no intervijas ar organizāciju, kura pārstāv cilvēkus ar redzes traucējumiem)

Pieklūstamības kvalitāti ievērojami nosaka arī personāla iesaiste. Sākotnējā kontaktā būtiska ir spēja sniegt orientējošu informāciju, piedāvāt pavadošo atbalstu un skaidrot telpu struktūru. Prakse liecina, ka viesnīcās, kur šāda pieeja tiek īstenota, cilvēki ar redzes traucējumiem izjūt lielāku drošību un uzticēšanos videi.

“Vajadzētu, lai pirmajā reizē darbinieks mani aizved līdz numuriņam, parāda, kur ir numurs, istabiņas numurs, kur ir tā elektrības kartiņa jāieliek – vai citam ir no sāna vai citam no augšas kā kurā reizē. [...] Par suņiem jāzina, ka sunītim vajag ūdens trauku, ja protams suns drīkst viesnīcā dzīvot kopā ar saimnieku.” (citāts no intervijas ar organizāciju, kura pārstāv cilvēkus ar redzes traucējumiem)

leejas durvis ne vienmēr ir pietiekami platas, lai pa tām cilvēks brīvi ieietu kopā ar asistentu un/vai servisa suni.

Automātiskās durvis tiek uzskatītas par universālas pieklūstamības risinājumu, un cilvēkiem ar redzes traucējumiem tās nodrošina ērtu lietošanu, ja vien to atrašanās vieta un darbības princips ir saprotams. Šajā kontekstā būtiska nozīme ir elementiem, kas palīdz uztvert durvju pozīciju – piemēram, neliels paklājs, kontrastējošs grīdas segums vai virsmas maiņa, kas signalizē par tuvošanos ieejai. Ja šādi orientieri nav iekļauti, durvis kļūst grūti identificējamās, radot neskaidrību un nedrošības sajūtu.

“Ja ir automātiskās durvis, tad pirms tām ir kaut kādi vai nu paklāji, vai kaut kādi nelieli apzīmējumi, kur tās durvis aptuveni atrodas.” (citāts no intervijas ar organizāciju, kura pārstāv cilvēkus ar redzes traucējumiem)

Cilvēki ar daļēju dzirdes zudumu



Pētījuma dalībnieki ar daļēju dzirdes zudumu konstatējuši šādas grūtības:

- mutiskas saziņas nepieciešamība, lai iekļūtu ēkā;
- nepietiekams apgaismojums.

Cilvēkiem ar daļēju dzirdes zudumu viesnīcas ieeja var būt viens no kritiskākajiem punktiem, kur saskaras fiziskā pieklūstamība un informācijas uztveres iespējas. Šajā gadījumā svarīgākais nav sliekšņu augstums vai durvju platums, bet gan iespēja iekļūt telpā, kad nav iespējams dzirdēt pie durvīm esošo domofona zvanu, atbildi no reģistratūras, vai citu skaņas balstītu signālu, vai sniegt verbālu atbildi.

“Viens no tādiem šķēršļiem ir, ja jāiekļūst, bet tur domofons, pa kuru kaut kas jāsaka vai jārunā, vai jāuzklausā.” (citāts no intervijas ar organizāciju, kura pārstāv cilvēkus ar dzirdes traucējumiem)

Gadījumos, kad ieeja mītnē balstās tikai uz akustiskiem mehānismiem – domofoniem bez vizuālas indikācijas, zvanu pogas bez gaismas signāliem, nepieciešamība nodot balss ziņu u.tml. Šādos apstākļos cilvēks ar dzirdes traucējumiem var nonākt situācijā, kur nepieciešama starpniecība trīspusējā komunikācijā. Šāda pieeja ne tikai rada atkarību no citu palīdzības, bet arī kavē piekļuvi pakalpojumam.

“Bet citur ir tā, ka tu runā domofonā un nedzirdīgais to nevar. [...] Piemēram, ja tu esi atbraucis, tad man ir jāpiezvana, ka esmu atbraucis. Nedzirdīgais to nevar, viņš uzraksta tulkam, ka es esmu atbraucis. Tulks piezvana mājas saimniekam un tad tāda trīspusējā [saruna] sanāk.” (citāts no intervijas ar organizāciju, kura pārstāv cilvēkus ar dzirdes traucējumiem)

Cilvēki ar pilnīgu dzirdes zudumu



Pētījuma dalībnieki ar pilnu dzirdes zudumu konstatējuši šādas grūtības:

- mutiskas saziņas nepieciešamība, lai iekļūtu teritorijā vai ēkā;
- nepietiekams apgaismojums;
- autostāvvietu trūkums.

Papildus iepriekšējā sadaļā aprakstītajam par cilvēkiem ar daļēju dzirdes zudumu, var rasties grūtības, ja ierašanās notiek vēlu vakarā un teritorija ir slēgta. Vairākās viesnīcās vārti tiek atvērti, izmantojot domofonu, kas prasa verbālu saziņu.

“Naktī taču ir vārti dažām viesnīcām, bet vārtiem ir domofons. Kā lai es ierunāju?! Kā lai tos vārtiņus atveru, lai tiktu teritorijā?” (citāts no diskusijas ar cilvēkiem ar pilnīgu dzirdes zudumu)

Lai izvairītos no stresa, būtu nepieciešamība nodrošināt pieejamu autostāvvietu tieši pie ieejas, līdzīgi kā tas paredzēts cilvēkiem ar kustību traucējumiem.

Cilvēki ar GRT



Pētījuma dalībnieki ar GRT konstatējuši šādas grūtības:

- saprotamu vizuālu norāžu trūkums;
- grūti pamanāma reģistratūra;
- negaidīta durvju atvēršanās, brīdinājuma norāžu trūkums par automātiskām durvīm;
- nepiemērots apgaismojums.

Ierašanās viesnīcā cilvēkam ar GRT nereti kļūst par brīdi, kurā izšķiras turpmākās uzturēšanās pieredze – vai vide ļaus justies mierīgi un orientēties bez grūtībām, vai arī radīs neskaidrības un spriedzi. Pozitīvi tiek vērtētas vietas, kur ieeja ir skaidri nodalīta, norādes ir vizuāli saprotamas, marķējumi saprotami un viegli pamanāma reģistratūra ar laipnu personālu.

Šajā mērķa grupā īpaši nozīmīgs ir vizuālais komforts – vide, kurā nav pārmērīga trokšņa, krāsu piesātinājuma vai haotiskas kustības. Ja vide ir pārlietu dinamiska, ar spilgtām krāsām, neparedzamu kustību vai neloģisku telpu funkciju sadalījumu, tā kļūst grūti saprotama un rada emocionālu diskomfortu. Intervijās pārrunāti gadījumi, kad reģistratūras punkts bija nepamanāms vai saplūda ar citām zonām, piemēram, ēdināšanas telpu vai bāru, tādējādi apgrūtinot orientēšanos un radot apjukumu, mulsumu.

Automātisko durvju sistēmas var ievērojami atvieglot orientēšanos un pārvietošanos, ja to darbība ir saprotama, vienmērīga un paredzama. Tomēr praksē sastapti risinājumi, kuru darbības princips nav intuitīvs – durvis veras negaidīti, to kustība ir pārāk strauja, vai arī trūkst vizuālu norāžu par aktivizēšanas vietu. Šādas nepilnības var radīt dezorientāciju un uztveres traucējumus, kas savukārt veicina distanci vai nevēlēšanos izmantot telpu patstāvīgi.

Pētījuma dalībnieki dalījās pieredzē, ka grūtāk orientēties un būt patstāvīgiem telpās bez speciālām norādēm, ar sarežģītāku izvietojumu vai ēkas plānojumu vairākos stāvos, ar dažādām piebūvēm, kāpnēm, gaiteniem. Naktsmītņu īpašniekiem jāpievērš uzmanība telpu apgaismojumam, jo īpaši, nestandarta plānojuma gadījumā un aizklūšanai līdz koplietošanas sanitārajām telpām, nodrošinot pietiekamu redzamību, ņemot vērā Latvijas laikapstākļus un tumšo diennakts laiku.

"Tualete bija izejot no namiņa ārā. Kaut kur bija paslēpts slēdzis, bet kopumā nebija kārtīgi padomāts par apgaismojumu." (citāts no diskusijas ar cilvēkiem ar GRT)

**Cilvēki ar
kustību
traucējumiem**

Pētījuma dalībnieki ar kustību traucējumiem konstatējuši šādas grūtības:

- grūti pārvarams ceļš līdz ēkai;
- neērti pandusi (slīps, slidens, šaurs, bez margām);
- sliekšņi;



- grūtības iekļūt ēkā bez citas personas palīdzības (dažādi iemesli).

Pētījuma dalībnieki ir sastapušies ar dažāda veida grūtībām, lai iekļūtu viesnīcā vai viesu namā. Reizēm grūtības ir sagādājis ceļš līdz ēkai, kas bijis pārāk šaurs ratiņkrēslam, bijis nelīdzens, pilsētā uz ietves izbūvēti pakāpieni, kas nav tieši saistīti ar apmešanās vietu, bet apgrūtina piekļūšanu.

Mēdz būt pārāk šauri vai neērti pandusi, pakāpieni, kas cilvēkam bez kustību traucējumiem šķiet mazi augstumā vai skaitā, bet cilvēkam ar kustību traucējumiem sagādā grūtības (pat divi pakāpieni var būt šķērslis, ko ar ratiņkrēslu vai bez tiem nevar pārvarēt).

“Tas notika vienā viesu namā, kur tāda jauna laipa atklāta uz jūras pusi - nobrauktuve no koka. Viss būtu labi, bet tai laipai no trotuāra, kādi divi, trīs metri ir grantains, ļoti smilšains ceļa gabals, kuram pāri nemaz tā nevarēja tikt līdz tai laipai.” (citāts no diskusijas ar cilvēkiem ar kustību traucējumiem)

Pandusu biežāk minētais trūkums ir pārāk stāva virsma, pa kuru ir grūti uzbraukt, jo īpaši ziemas laikā, jo tā apledo un kļūst slidena. Dažādiem materiāliem var būt atšķirīga slīdamība, kā bīstams tiek minētas betona uzbrauktuves, kas ļoti ātri kļūst slidenas. Nereti, ierīkojot pandusu, nav ierīkotas margas pie kā iespējams pieturēties, manevrējot ar ratiem.

“Nepietika ar to, ka viņa [uzbrauktuve] bija... Ziema bija, un viņa bija šausmīgi slīpa, viņa nemaz ar ratiem iekšā netiec. Viņa nebija notīrīta, tur bija vienkārši dzīvs ledus.” (citāts no diskusijas ar cilvēkiem ar kustību traucējumiem)

Interesējoties par naktsmītni vai galamērķi, ceļotāji mēdz jautāt, vai durvis ir izbūvētas no zemes, bez sliekšņiem, jo sliekšņi sagādā grūtības iebraukt ēkā un pārvietoties pa to. Īpaši sarežģīti pārvarēt sliekšni ir ar lielajiem ratiņkrēsliem un elektroniskajiem ratiņkrēsliem, šie modeļi atduras pat pie neliela sliekšņa (runa ir par centimetriem).

“Ar mehāniskajiem jā, tu vari pacelt mazliet to priekšējo ritentiņu un tikt pāri, bet ar elektriskajiem nē.” (citāts no diskusijas ar cilvēkiem ar kustību traucējumiem)

Pieeja ēkai cilvēkiem ar kustību traucējumiem nereti kļūst par faktisko robežu starp vidi, kas veicina iekļaušanu, un vidi, kas to ierobežo. Šis aspekts ietver ne vien iespēju fiziski iekļūt ēkā, bet arī pārliecību par to, ka piekļuve būs patstāvīgi īstenojama un droša, bez nepieciešamības meklēt ārēju palīdzību.

Daudzviet šķēršļi rodas jau pašā sākumā un vide jau ierašanās brīdī rada signālu, ka bez atbalsta tai nav iespējams piekļūt. Tas mazina neatkarības sajūtu, kas savukārt tieši ietekmē uzturēšanās kvalitāti un vispārējo labsajūtu.

Piekļuvei jābūt pārdomāti organizētai – sākot ar viegli sasniedzamu stāvvietu, drošu un saprotamu ceļu līdz ēkas ieejai, un beidzot ar piemērotu ieejas risinājumu. Tomēr praksē gan stāvvietas, gan pievedceļi nereti netiek pielāgoti vai nav skaidri norādīti, tādējādi pārvietošanās posms līdz ēkai kļūst nepamatoti sarežģīts. Durvis pie ieejas, kas ir smagas, šauras vai aprīkotas ar augstu novietotiem atvēršanas mehānismiem, kļūst grūti izmantojamas bez asistenta palīdzības, samazinot cilvēka iespēju pārvietoties patstāvīgi.

Pozitīvi novērtētas ir tās viesnīcas, kur piekļuve plānota pārdomāti, ar atbilstošu uzbauktuvi, pietiekamu durvju platumu, automātisko durvju atvēršanas mehānismu un skaidri saprotamu virzienu līdz reģistrācijas zonai. Šādā vidē cilvēks jūtas patiesi gaidīts, un telpas uzbūve apliecina, ka tajā ņemtas vērā dažādas vajadzības.

“Ēkas pieejamība, tur ir problēmas. Ja nav uzbauktuve, vai nav taisnā sliekšņa, vai vēl kaut kas. Jaunceltnēs jau būvē un cenšas jau taisīt visu uzreiz tā, lai ir kārtīgi. Lai cilvēki ar kustību traucējumiem arī tiktu. Ar automātiskām durvīm pieejamība jau ir uzlabojusies. Agrāk bija kaut kādi divdesmit-desmit procenti pieejamība pie ēkas. Tagad, varētu teikt no pieredzes, ir kaut kādi sešdesmit-septiņdesmit procenti viesnīcām.” (citāts no intervijas ar organizāciju, kura pārstāv cilvēkus ar kustību traucējumiem)

Ieeja piekļūstamības kontekstā nav tikai arhitektonisks risinājums – tā kalpo kā pirmais priekšstats par viesmīlību, izpratni un attieksmi. Ja vide nodrošina iespēju iekļūt ēkā patstāvīgi un bez riska, tiek radīts ne vien fizisks komforts, bet arī pamats cieņpilnai un iekļaujošai pieredzei.

Lai gan novērojumi liecina, ka to fiziskā pieklūstamība pakāpeniski uzlabojas, automātiskās durvis, kas ievērojami veicina patstāvību un vides pieklūstamību, joprojām nav plaši ieviests risinājums viesnīcu vidē. Visbiežāk sastopamas smagas durvis bez atvēršanas mehānisma vai ar konstrukciju, kas nav ērti lietojama no sēdus pozīcijas un ir nepieciešams citu personu atbalsts.

Pārvietošanās ēkā (t.sk. kāpnes, lifti, gaiteni)

Pētījuma dalībnieki lielākoties ir ievērojuši šādas fiziskās piekļūstamības problēmas pārvietojoties ēkā:

- marķējumu trūkums pakāpieniem, stikla durvīm un sienām, šķēršļiem;
- negaidīti šķēršļi – interjera priekšmeti, darbinieku atstāts aprīkojums;
- nepiemērots apgaismojums;
- novecojuši, maza izmēra teritorijas un telpu plāni un vizuālās norādes pie sienām;
- stāvas kāpnes, nevienmērīgi pakāpieni;
- lifta pogas un stāva norādes dažādām maņām;
- ierobežoti saziņas veidi ārkārtas situācijās, neuztverami trauksmes signāli.

Cilvēki ar

redzes

traucējumiem



Pētījuma dalībnieki ar redzes traucējumiem konstatējuši šādas grūtības:

- vispārējas grūtības droši pārvietoties vides dēļ (trūkst marķējums, kontrasti);
- nepiemērots apgaismojums;
- grūti saskatāmas norādes (t.sk. istabas numurs);
- grūti sasniedzamas koplietošanas sanitārās telpas (maz apgaismoti gaiteni, celiņi);
- lifts bez audiāliem signāliem, netiek paziņots stāva numurs.

Cilvēkiem ar redzes traucējumiem biežāk sastopamās un bažas raisošās grūtības ir patstāvīga un droša pārvietošanās pa viesnīcas, viesu nama telpām un teritoriju.

Būtiskākie trūkumi – nav vizuāla un/vai taktila marķējuma pakāpieniem, stikla sienām un durvīm vai marķējums nav pietiekami kontrastējošs, nemarkēti un /vai videi nepiederīgi šķēršļi. Mazāk šāda veida trūkumi ir sastapti starptautisko zīmolu un tīklu viesnīcās.

“Visbiežāk es saskaros ar to neiezīmētiem pakāpieniem. Ja arī viņi ir iezīmēti, tad viņiem tā dzeltenā krāsa jau ir tik ļoti nobružāta, ka to vairāk nevar pamanīt. Bieži vien ir arī [nemarkēti] stabi vai citi nepiederoši objekti, kas ir tieši ceļā.”

“Viesnīcās ir problemātiski, ka nav marķēti pakāpieni, nav marķēti stikli.” (citāti no diskusijas ar cilvēkiem ar redzes traucējumiem)

Viesnīcās un viesu namos mēdz būt nepiemērots (pārāk tumšs, pārāk spilgts) apgaismojums, stāvas kāpnes un/vai dažādi interjera risinājumi, kas apgrūtina pārvietošanos, radot šķēršļus. Gaitenī mēdz būt negaidīti šķēršļi – piemēram, istabenes gaitenī mēdz atstāt nepieskatītu uzkopšanas inventāru, kurā cilvēki ar redzes traucējumiem var ietriekties.

Viesnīcās, viesu namos pieejamie teritorijas plāni ar telpu izkārtojumu nav saskatāmi cilvēkiem ar redzes traucējumiem, jo tie visbiežāk ir mazā drukā un/vai jau nolietotojušies.

Pieklūve ar liftiem, kāpnēm un paaugstinājumiem cilvēkiem ar redzes traucējumiem ir cieši saistīta ar taktilo, vizuālo un skaņas informāciju, kas ļauj orientēties gan kustības virzienā, gan telpā kopumā. Šajā kontekstā lifta pieklūstamība ir viens no visbiežāk minētajiem aspektiem. Pieredze liecina, ka visuzticamāk tiek uztvertas tās lifta sistēmas, kurās skaidri saskatāmas pogas ar kontrastējošiem apzīmējumiem ir papildinātas ar Braila rakstu un balss paziņojumiem. Šādos gadījumos cilvēks var patstāvīgi izvēlēties nepieciešamo stāvu un gūt apstiprinājumu par lifta atrašanās vietu, izvairoties no dezorientācijas.

Ir vairāki pozitīvi piemēri, kur viesnīcās šādi risinājumi jau ir ieviesti, padarot lifta lietošanu intuitīvu un saprotamu. Vienlaikus joprojām sastopamas situācijas, kur pogas nav viegli atrodamas, nav izgaismotas vai tām trūkst taustāma apzīmējuma. Šādās situācijās nepieciešamība pēc apkārtējo palīdzības kļūst nenovēršama.

“Jaunākajās viesnīcās pamatā tas ir, liftos lielās pogas, lielle numuri un, kur es jau biju pēdējā, ir pat runājošie. Tādas lietas arī jau parādās lielā daļā viesnīcu.” (citāts no intervijas ar organizāciju, kura pārstāv cilvēkus ar redzes traucējumiem)

Attiecībā uz kāpnēm cilvēki ar redzes traucējumiem akcentē kontrasta nozīmi – pirmā un pēdējā pakāpiena iezīmēšana ar vienkāršu, skaidri saskatāmu kontrastējošu līniju ievērojami uzlabo pārvietošanās drošību. Tiek norādīts, ka nav nepieciešami sarežģīti risinājumi – jau viena tumša līnija uz gaiša pakāpiena malas būtiski ietekmē vizuālo uztveri. Problēmas rodas tad, kad kāpnēm trūkst skaidras struktūras, margas sākas vai beidzas negaidīti, un nav saprotams, kur sākt kustību vai kā droši izmantot balstu.

“Mums vajag kontrastu, tā var būt kaut vai melna līstīte uz pakāpiena malas, ja ir gaišs. Ja gaišas kāpnes, tad melna līstīte vai otrādi, jo tikai kontrastu vajag pakāpieniem. Nu nav jau arī obligāti visus pakāpienus – pirmo, pēdējo arī var.” (citāts no intervijas ar organizāciju, kura pārstāv cilvēkus ar redzes traucējumiem)

Līdzīgi arī ar paaugstinājumiem un sliekšņiem – tie kļūst par bīstamu šķērsli, ja nav paredzami, t.i., vizuāli izcelti vai taustei uztverami.

“Mums ir bijuši gadījumi, ka ir kādi desmit centimetri līmeņa maiņa un cilvēks nepamana to un krīt, un salauž gūžu. Šīm līmeņa maiņām noteikti ir jābūt brīdinošām.” (citāts no intervijas ar organizāciju, kura pārstāv cilvēkus ar redzes traucējumiem)

**Cilvēki ar
daļēju vai
pilnīgu
dzirdes
zudumu**



Pētījuma dalībnieki ar dzirdes traucējumiem konstatējuši šādas grūtības:

- tikai akustiski signāli liftos;
- vizuālu norāžu trūkums;
- nepiemērots apgaismojums.

Lai gan cilvēkiem ar dzirdes traucējumiem fiziskā pārvietošanās reti rada tiešus šķēršļus, vides elementi, kas saistīti ar kustību un telpu loģistiku, var kļūt problemātiski, ja tie nav vizuāli saprotami vai ir jāpaļaujas uz akustisku signālu izmantošanu.

Lifti, kas signalizē savu ierašanos tikai ar skaņu, bez gaismas indikatora vai stāvu displeja, rada neskaidrību un apgrūtina orientēšanos (lifta ierašanās konkrētā stāvā, pārvietošanās virziens, lifta iedarbināšanas sajušana).

Lifta pogām jābūt skaidri marķētām ar labi saskatāmiem, kontrastējošiem simboliem; jānodrošina gan kustības virziena indikācija, gan skaidra un redzama informācija par stāvu. Šādi vizuāli risinājumi ir būtiski, lai cilvēks varētu uztvert vidi patstāvīgi, bez atkarības no skaņas signāliem vai apkārtējo palīdzības. Tāpat nepieciešami atbilstoši risinājumi lifta darbības problēmu gadījumos.

“Ja kaut kas notiek, lifts iesprūst, ko nedzirdīgam darīt? Viņš nevar piezvanīt. Otrkārt, liftā ir tās pogas, kur piezvanīt ārkārtas situācijā, bet, ko nedzirdīgais var darīt, viņš

varēs spaidīt to podziņu.” (citāts no intervijas ar organizāciju, kura pārstāv cilvēkus ar dzirdes traucējumiem)

Cilvēki ar GRT Pētījuma dalībnieki ar GRT konstatējuši šādas grūtības:



- nesaprotami vai neparedzami darbojošās durvis, lifts;
- stāvas kāpnes;
- nemarķēti, negaidīti šķēršļi.

Situācijās, kur vide funkcionē caur vairākām līmeņu pārejām vai tehniskiem risinājumiem, cilvēkiem ar GRT grūtības var radīt nevis pats fiziskais šķērslis, bet veids, kā šie elementi tiek organizēti un uztverami.

Ja lifta darbība nav intuitīva, pogas nav saprotami marķētas vai kustība notiek bez skaidra signāla, tas var radīt sajūtu par nekontrolējamu vidi. Līdzīgi arī kāpnes, sliekšņi un durvju mehānismi, ja tie nav pietiekami paredzami vai vizuāli saprotami, var traucēt orientēties un destabilizēt uzvedību.

“Bieži vien tā ir, ka pirmie trīs pakāpieni vai kaut kāds paaugstinājums ir tas šķērslis, kas apgrūtina iekļūšanu līdz, piemēram, viesnīcas recepcijai, vai lai iekļūtu telpā, no kuras tad tālāk var nokļūt uz numuriņu.” (citāts no intervijas ar organizāciju, kura pārstāv cilvēkus ar GRT)

Kāpnes kā vienīgais piekļuves risinājums var radīt grūtības cilvēkiem, kuriem nepieciešams ilgāks laiks orientēšanās procesam, ir ierobežota telpiskā uztvere vai grūtības pielāgoties vides izmaiņām. Īpaši tas attiecas uz situācijām, kur jārikojas ātri vai ir apkārtējs spiediens – šādos apstākļos sarežģītā pārvietošanās var izraisīt trauksmes reakcijas, izvairīšanos vai pilnīgu atteikšanos iesaistīties.

Arī nelieli līmeņu pārkāpumi, piemēram, sliekšņi vai paaugstinājumi, ja tie nav vizuāli vai funkcionāli skaidri iezīmēti, kļūst par piekļūstamības šķērslī. Tādējādi vide, kas nav pielāgota dažādu kognitīvo spēju diapazonam, var kļūt ierobežojoša, pat ja tā atbilst formāliem piekļūstamības kritērijiem.

Cilvēki ar
kustību

traucējumiem



Pētījuma dalībnieki ar kustību traucējumiem konstatējuši šādas grūtības:

- nepiemērots lifta izmērs;
- pārslogots lifts, kam nevar piekļūt;
- piekļuve stāvam tikai pa kāpnēm;
- sliekšņi, nepietiekama platuma durvis un ailes;
- telpu savienojumi ar pārrāvumiem (dažādi augstuma līmeņi, sliekšņi u.tml.);
- nav sasniedzami slēdži, rokturi.

Lifts ir būtiska priekšrocība, vienlaikus tam ir jābūt pietiekami platam, lai varētu iebraukt. Kā arī vēlams, lai lifts nebūtu tik noslogots, ka cilvēkam, kas pārvietojas ratiņkrēslā (kam šis ir vienīgais ceļš augšup vai lejā), ir jāpavada pārmērīgi ilgs laiks, gaidot liftu.

Pārvietošanās iespējas viesnīcās, viesu namos veido būtisku daļu no pieklūstamības infrastruktūras cilvēkiem ar kustību traucējumiem. Lifts ir būtisks faktors, kas nodrošina vides pieklūstamību kopumā. Intervijās atkārtoti gan uzsvērts, ka tikai lifta klātbūtne vien nav pietiekama. Izšķiroša nozīme ir tā praktiskai lietojamībai – ietilpībai, durvju platumam, pogu izvietojumam piemērotā augstumā, kā arī vizuāliem un audiāliem signāliem, kas palīdz orientēties un saprast lifta darbības principu. Konkrēti piemēri liecina par situācijām, kur lifti bijuši pārāk šauri elektriskajiem ratiņkrēsliem, nav aprīkoti ar uztveramiem paziņojumiem, vai to izmantošana nav iespējama bez personāla palīdzības.

“ [Īpašnieks] saka, simtprocentīgi viss ir pieejams, viss ir brīnišķīgi, viss ir skaisti, ir tādi trīs pakāpieni tikai un vispār pārējais ir pieejams. Tad mēs prasām – jums ir guļvietas? Viņš saka – jā, gulēšana viņiem ir pieejama, divdesmit, trīsdesmit cilvēku var izguldīt un viss ir brīnišķīgi. Viņam prasām, bet kurā vietā tā gulēšana – otrajā stāvā, lifta gan neesot, bet, ja vajag, mēs uznesīsim.” (citāts no intervijas ar organizāciju, kura pārstāv cilvēkus ar kustību traucējumiem)

Daudzi viesu nami un viesnīcas ir izvietoti ēkās bez lifta, mēdz būt, ka pielāgotie numuri atrodas otrajā stāvā ēkā bez lifta vai pielāgojumiem, lai pārvietotos pa kāpnēm, izmantojot ratiņkrēslu.

Kāpnes un paaugstinājumi bez margām vai alternatīvām piekļuves iespējām kļūst par tiešu fizisku šķērslī. Līdztekus praktiskajām grūtībām cilvēki norāda arī uz psiholoģisku diskomfortu, ko rada situācijas, kur piekļuve telpai ir iespējama tikai pa pakāpieniem, bez redzama risinājuma.

Pozitīvu pieredzi kopumā sniedz ēkas, kur pieklūstamības principi ir iekļauti jau tās projektēšanas sākumposmā. Piemēram, lifts ir visos stāvos, durvis ir aprīkotas ar automātisko atvēršanu, telpas savienotas bez sliekšņiem vai pēkšņiem līmeņu pārrāvumiem utt.

Pakalpojumu sniedzēju un tūrisma nozares pārstāvju viedoklis

Viesnīcas ar vismaz četrām zvaigznēm piedāvā pieklūstamu ieejas zonu – līdzenas grīdas bez sliekšņiem, pietiekami platas automātiskās durvis, paklājus virzienā uz reģistratūras zonu, marķētas stikla durvis, iespēju pārvietoties ar liftu. Ja viesnīcai pieejamas autostāvvietas, tad ir izveidotas stāvvietas cilvēkiem ar invaliditāti. Laba ieejas zonas pieklūstamība ir viesnīcās ar trīs zvaigznēm, jo tajās ir lifts, lielākoties nav šķēršļu (sliekšņu, nepārredzamu koridoru, dažāda līmeņa grīdas u.tml.), ja nepieciešams – ierīkoti pacelāji, uzbrauktuves vai rampas pie ieejas. Vienā viesnīcā reģistratūras letei ir zemāks posms, lai tā būtu pieklūstama cilvēkiem, kas pārvietojas ratiņkrēslā, kā arī ir liftā, uz kāpņu margām ir norādes Braila rakstā. Ja nepieciešams, tad pakalpojumu sniedzēja darbinieks pavada viesi līdz reģistratūrai, parāda koplietošanas telpas un pavada līdz numuram, palīdz ar bagāžas pārvietošanu.

Ne visās mītnēs ieejas zona ir viegli pieklūstama. Pakalpojumu sniedzēji, kā būtiskākos pieklūstamības šķēršļus savās pakalpojumu sniegšanas vietās minēja šādus elementus:

- nepiemērots pagalma segums (nelīdzens, smilšu vai grants segums, bruģis u.tml.);
- pakāpieni līdz ieejai, pakāpieni no ieejas uz augsto pirmo stāvu;
- grīdas līmeņa maiņas un dažāda augstuma sliekšņi;
- ieejas durvju vērtnu platumi (parasti atvērt palīdz personāls) un ierobežotas iespējas pašiem viesiem atvērt durvis pietiekamā platumā;
- samērā šauras durvis;
- šauras, stāvas kāpnes;
- lifta trūkums (piemēram, pielāgotie numuri atrodas 2.stāvā, bet lifta ēkā nav);
- uzbrauktuvi, pacelāju vai rampu trūkums;
- nepārskatāmi un sarežģīti gaitenī (vecās ēkās), vairākas ēkas apvienotas korpusos;

- nepieklūstamas atsevišķas zonas – baseins, pirts, restorāns, teritorija ap ēku, atsevišķi korpusi vai ēkas daļas;
- nav pieklūstamas mītnes tuvumā esošās atpūtas zonas – dabas taka, pludmale u.tml.;
- dažkārt viesu automašīnas pagalmā tiek novietotas, nobloķējot piekļuvi uzbrauktuvei;
- autostāvvietu trūkums (piemēram, pilsētas centrā nav vispār pieejama viesnīcas stāvvietā);
- mēdz būt krāsu kontrastu trūkums interjerā – sienas, durvju ailes, paklāji, grūti pamanāma ieeja vai reģistratūra.

Viens no intervētajiem tūrisma nozares pārstāvjiem minēja, ka lielākoties spa viesnīcu baseinos netiek nodrošināts speciālais pacēlājs cilvēkiem ar kustību traucējumiem, lai gan baseinu kompleksu var apmeklēt.

Iepriekš minētajos gadījumos, lielākoties neesot bijis iespējams mainīt ēkas elementu dažādu apsvērumu dēļ – sākot ar ēkas arhitektūras risinājumu (piemēram, rekonstruēta sena muiža, dzirnavu ēka) vai nepieciešamo finansiālo ieguldījumu nesamērīguma dēļ (ir citas prioritātes), vai dažos gadījumos arī zināšanu par iespējamajiem pielāgojumiem trūkuma dēļ.

Ar labāku pieklūstamību izceļas jaunākās ēkās, neatkarīgi no tā – vai viesnīca, viesu nams vai kempings, par fiziskās pieklūstamības pamatprasībām ir padomāts projektēšanas posmā.

“Pretī viesnīcai autostāvvietā personām ar invaliditāti - divām mašīnām un tur faktiski var arī četras novietot. Ir panduss un tālāk jau viesnīcā ir automātiskās durvis un bez sliekšņiem var iekļūt. Tālāk var uz restorānu nokļūt, uz brokastīm vai vakariņām, visur sliekšņi nav.” (no intervijas ar Rīgas reģiona četrzvaigžņu viesnīcas pārstāvi)

Lielākoties cilvēka ar invaliditāti vajadzības ir bijušas nodrošinātas pēc pieprasījuma. Retas ir situācijas, kad fiziskās pieklūstamības ierobežojumu ieejas zonā dēļ viesi bija spiesti atteikties no pakalpojuma. Atsevišķiem uzņēmējiem šādas situācijas ir bijuši ārkārtīgi reti – reizi vairākos gados.

“Bija salauzta gūža, ļoti apaļš vīriešu cilvēks, un mums nav lifts, dabūja braukt projām.” (no intervijas ar reģiona viesnīcu)

Ja pakalpojumu sniedzēja fokusā ir cilvēku ar invaliditāti vajadzības, tad pakāpeniski tiek veikti pieklūstamības uzlabojumi – katru sezonu ieviests kāds elements (ieejas zona, celiņš no autostāvvietas līdz ieejai, uzlabota pieklūstamība sanitārajām telpām u.tml.). Viena viesnīca minēja, ka reģistratūra un konferenču zāle ir aprīkota ar indukcijas cilpu.

“Mums šobrīd ar pieejamību [ieejas zonā] ir problēmas, bet to mēs arī tuvākajā laikā plānojam atrisināt, jo tur starp ieeju ir bruģis, kur ir laukakmeņi, un tad ir sliekšnis augstāk, tas nozīmē, ka bez palīdzības cilvēks nevar ratiņkrēslā tikt iekšā.” (no intervijas ar Rīgas reģiona viesu nama īpašnieku)

Nereti tiek skaidrots, ka, ja cilvēks ar invaliditāti izmanto pakalpojumus kopā ar pavadošo personu, kas padara vidi pieklūstamāku, neskatoties uz šķēršļiem vidē. Dažkārt šķēršļu novēršanas iespējas ir bijušas izvērtētas un pieņemts lēmums risinājumu neievieš, jo pavadošā persona var palīdzēt pārvarēt šķērslus.

“Mums ir šie trīs pakāpieni. Ņemot vērā, ka viesnīca rekonstruēta, līdz ar to nav iespējams pielāgot. Ja mēs ieliekam uzbrauktuvi ratiņkrēsliem, mums vienkārši cilvēki netiek garām.[...] Šobrīd, cik es esmu redzējusi cilvēkus ratiņkrēslā, viņi ļoti veiksmīgi tiek [galā] ar asistentu.” (no intervijas ar reģiona viesnīcas pārstāvi)

4.3. Telpas (numuri, sanitārās telpas, ēdamzona)

Cilvēku ar invaliditāti un viņu intereses pārstāvošo NVO viedoklis un pieredze

Pētījuma dalībnieki lielākoties ir ievērojuši šādas fiziskās pieklūstamības problēmas numuros:

- nepiemērots, neregulējams apgaismojums;
- nepietiekami skaidras norādes sava numura atrašanai;
- sensorajiem kanāliem piemērotu risinājumu trūkums;
- nepiemērots mēbeļu izvietojums, neērta slēdžu un elektrības kontaktligzdu izvietojums;
- grūtības lietot elektronisko atslēgu;
- nemarkēti / negaidīti šķēršļi;
- krāsu kontrastu trūkums telpas apdarē, interjerā;
- pārāk šauras vai nepiemēroti mēbelētas telpas manevriem ar ratiņkrēslu;
- mītnes piedāvātu alternatīvu trūkums, ja rezervēto numuru nav iespējams izmantot.

Pētījuma dalībnieki lielākoties ir ievērojuši šādas fiziskās pieklūstamības problēmas sanitārajās telpās:

- slidenas virsmas;
- pārāk maza izmēra telpas;

- trūkst marķējums šķēršļiem, skapīšiem, stikla virsmām un aprīkojumam;
- palīdzības pogas trūkums;
- ūdens padeves risinājumi;
- nepieklūstams aprīkojums (ziepju dozatori, dvieļi u.tml.);
- pārāk šauras vai nepiemēroti iekārtotas telpas manevriem ar ratiņkrēslu;
- stingri durvju slēdži, aizbīdņi;
- sanitārā telpa aprīkota ar vannu vai ir šķēršļi iekļūšanai dušā.

Pētījuma dalībnieki lielākoties ir ievērojuši šādas fiziskās piekļūstamības problēmas ēdamzonās:

- grūti saskatāmas un uztveramas teksta norādes vai to trūkums;
- pārblīvētas telpas;
- nav iespējams piekļūt ar ratin krēslu, bet bezmaksas alternatīva ēdienreizei netiek nodrošināta;
- ierobežotas iespējas pārvietoties ēdināšanas telpā un paēst;
- nerasniedzams ēdiens un dzērieni, galda piederumi.

Turpmāk sniegts apkopojums par pieredzes niansēm atkarībā no traucējumu veida, kā arī sniegti citāti no intervijām un/vai diskusijām, kas raksturo konkrēto pieredzi.

Cilvēki ar

Numuri

redzes

Pētījuma dalībnieki ar redzes traucējumiem konstatējuši šādas grūtības:

traucējumiem



- nepietiekami skaidras norādes sava numura atrašanai (numuru uz durvīm izvietojums, izmērs, kontrasts, koridora apgaismojums);
- grūtības lietot elektronisko atslēgu (nav sajūtams, kā pareizi ievietot to slēdzenē),
- taktilu norāžu trūkums;
- nepiemērots apgaismojums (biežāk par tumšu);
- nepiemērots mēbeļu izvietojums;
- neērta slēdžu un elektrības kontaktligzdu izvietojums;
- nemarkēti / negaidīti šķēršļi;
- krāsu kontrastu trūkums telpas apdarē (grīdas, sienas), interjerā, elementos (durvju rāmji, slēdži).

“Vienīgais, redziniekiem, ko manējie nupat teica, ka vajadzētu to numerāciju tādu, ka viņš var sataustīt.” (citāts no intervijas ar organizāciju, kura pārstāv cilvēkus ar redzes traucējumiem)

Vienmuļš tonējums, nepietiekams apgaismojums un nesaskaņota (neloģiska) mēbeļu novietošana, it īpaši, ja priekšmeti nav acu augstumā, rada dezorientāciju un nenoteiktības sajūtu.

“Vai durvis un siena kontrastē savā starpā, jo no pirmās grupas redzes invalīdiem aptuveni divdesmit procenti būs pilnīgā tumsā, astoņdesmit procenti būs ar redzes atlikumu.” (citāts no intervijas ar organizāciju, kura pārstāv cilvēkus ar redzes traucējumiem)

Priekšmeti, piemēram, somu statīvi, krēsli vai galdi, kas nav novietoti loģiski (prognozējami), kļūst par neparedzamiem šķēršļiem un veido gan fiziskas, gan psiholoģiskas barjeras. Īpaša uzmanība jāpievērš arī slēdžu, kontaktligzdu un elektronisko atslēgu karšu novietojumam – tiem jābūt taustei viegli atrodamiem un, vēlams, vizuāli kontrastējošiem, lai nodrošinātu to pamanāmību bez piepūles. Tiek uzsvērtā optimāla apgaismojuma nozīme un iespējai to pielāgot vajadzībām.

“Bieži vien jau cilvēki sūdzas par to, ka neko nevar saskatīt, apgaismojumi slikti vai nu nav papildus opcijas ieslēgt augšējos apgaismojums, bieži vien ir sienu apgaismojums vai vēl kaut kas, kas nav pietiekoši.” (citāts no intervijas ar organizāciju, kura pārstāv cilvēkus ar redzes traucējumiem)

Sanitārās telpas

Pētījuma dalībnieki ar redzes traucējumiem konstatējuši šādas grūtības:

- slidenas virsmas (glancētas, slidenas);
- trūkst marķējums šķēršļiem, skapīšiem, stikla elementiem;
- nemarkētas caurspīdīgas virsmas un aprīkojums.

“Vannas istabām ļoti bieži ir šīs te flīzes glancētās, nevis matētās, kuras ir bīstamas ne tikai neredzīgam, vājredzīgam vai ar kustību traucējumiem, viņas ir bīstamas arī laicīgam cilvēkam, bērniem.”

“Bieži vien virs izlietnes ir novietots skapītis, kurš ir ar spoguļi. [...] Ļoti bieži ceļot galvu augšā rodas šīs te galvas traumas.”

“Vannas istabās saliek uz izlietnēm stikla traukus, uz caurspīdīgām virsmām uzliek vēl stiklu virsū, tad tu noslauki to visu nost, jo tu fiziski neredzi.” (citāti no diskusijas ar cilvēkiem ar redzes traucējumiem)

Pašaprūpes grūtības rodas situācijās, kad divieļu turētāji, slēdži, pods vai citi elementi ir novietoti bez skaidras sistēmas. Šādā gadījumā to atrašana prasa ilgstošu taustīšanu, kas var būt ne tikai laikietilpīga, bet arī riskanta, īpaši, ja grīda ir mitra vai slidena.

Telpas pārskatāmība un vienkāršs, nemainīgs iekārtojums, kur katram elementam ir saprotama vieta un funkcija, būtiski veicina drošību un patstāvību. Papildu orientēšanos nodrošina kontrastējošas detaļas un taustei uztveramas norādes, kas palīdz, piemēram, identificēt ūdens temperatūras regulēšanas virzienu vai atšķirt aprīkojuma funkcijas.

Ēdināšanas zona

Pētījuma dalībnieki ar redzes traucējumiem konstatējuši šādas grūtības:

- grūti saskatāmas un uztveramas teksta norādes vai to trūkums;
- pārbļīvētas telpas, kurās grūtības patstāvīgi pārvietoties.

Ēdināšanas zonu piekļūstamība ietver ne tikai fizisko aspektu, bet arī informāciju un komunikāciju – vienkāršas darbības, kā “izskaidrot un parādīt”, ievērojami uzlabojot apmeklējuma pieredzi personām ar redzes traucējumiem.

Pašapkalpošanās ēdināšanas zona var radīt grūtības – grūti saskatāmas un uztveramas teksta norādes vai to trūkums, grūtības atrast piederumus, apgrūtināta pārvietošanās ar paplāti blīvi aprīkotā telpā ar daudziem cilvēkiem. Cilvēkiem, kuri ir zaudējuši redzi pilnībā, pašapkalpošanās nav iespējama un ir nepieciešams personāla vai līdzcilvēku atbalsts.

“Necik nav pieejamas [viesnīcu ēdnīcas], jo tu nesaproti, kur, kas stāv, ko ņemt, kur ir karotes, kur dakšiņas.”

“Par ēšanu runājot, lielajās viesnīcās ir novērots, ka blakus ēdienam ir uzraksts, piemēram, “Putra”, “Cepts bekons”, bet bieži vien tas nav, tad tu stāvi, grābsties gar visu, kamēr tu saproti, kas tas ir.” (citāti no diskusijas ar cilvēkiem ar redzes traucējumiem)

NVO pārstāvji akcentē, ka ēdamzonas nereti tiek minētas kā vienas no sarežģītākajām vidēm cilvēkiem ar redzes traucējumiem, jo tās apvieno kustīgu vidi, mainīgus izkārtojumus un ierobežotu informāciju. Tas ir īpaši izteikti lielākās viesnīcās, kur tiek piedāvāta pašapkalpošanās vai brokastu bufetes formāts.

Šādās situācijās galdu izvietojums tiek mainīts, netiek sniegta informācija par to novietojumu, un nav iespējams prognozēt, vai konkrētais galds ir aizņemts, kur atrodas ēdieni vai kādā virzienā notiek kustība. Tas rada papildu stresu un diskomfortu, un daļa viesu ar redzes traucējumiem izvēlas ēst kopā ar asistentu vai vispār izvairās no koplietošanas telpām.

Pieredze rāda, ka starptautiskajā praksē pozitīvus rezultātus sniedz personāla iesaiste – tiek deleģēta persona, kas cilvēkiem ar redzes traucējumiem palīdz orientēties ēdamzonā, piedāvā pavadīšanu līdz brīvam galdam, pastāsta par piedāvāto ēdienu vai palīdz izdarīt izvēli. Šāda pieeja ir praktiska un samazina risku nonākt neērtās vai apdraudošās situācijās, piemēram, sadursmēs ar citiem viesiem vai apkārtējiem objektiem.

“Pat nevaru īsti iedomāties un pat neesmu saskāries ar tādām praksēm, kas būtu tāds super veiksmīgs variants, kur viss ir uzreiz saprotams, īpaši neredzīgiem cilvēkiem. [...] Tāpēc bieži vien tas, ko es esmu redzējis tādā starptautiskajā praksē un ko var izmantot - bieži vien izmanto personālu, kas palīdz. Ierauga cilvēku, viņš noorientējās un saka, es tev palīdzēšu. [...] Pilnīgi neredzīgs cilvēks ar zviedru galdu viens pats netiks galā pilnīgi noteikti.” (citāts no intervijas ar organizāciju, kura pārstāv cilvēkus ar redzes traucējumiem)

Cilvēki ar

daļēju dzirdes zudumu



Numuri

Pētījuma dalībnieki ar daļēju dzirdes zudumu konstatējuši šādas grūtības:

- gaismas un vibrāciju signālu trūkums;
- nepiemērots apgaismojums;
- tikai mutiskas saziņas ar personālu iespējas, atrodoties numuriņā.

Gan cilvēki ar daļēju dzirdes zudumu, gan ar pilnīgu dzirdes zudumu uzsvēra gaismas un vibrācijas signālu nozīmi dažādās situācijās — sākot no klauvēšanas pie durvīm un istabu zvaniem, līdz pat trauksmes brīdinājumiem. Kā labās prakses piemērs ir minēta vibrācijas funkcija guļvietā vai īpaša rokassprādze, kas naktī brīdinātu par bīstamām situācijām.

“Gaismiņas tas ir ļoti labi. Piemēram, kad apkalpotājs pie durvīm klauvē, es taču nedzirdu.” (citāts no diskusijas ar cilvēkiem ar daļēju dzirdes zudumu)

Visās telpās, t.sk. ārtelpās un balkonos, terasēs nepieciešams labs apgaismojums, kas šajās vietās bieži trūkst.

Trūkst efektīvu risinājumu saziņai ar personālu (reģistratūru), esot numuriņā, jo viesnīcām un viesu namiem ierastais saziņas kanāls – piezvanīt, nav izmantojams. Cilvēki ar labām digitālām prasmēm, kā labu piemēru min viesnīcas, kurās ir ieviesta speciāla saziņas lietotne, ko var izmantot gan komunikācijai ar reģistratūru, gan veikt pakalpojumu pasūtījumus.

“Vēl ir tā, ka dzirdīgajiem ir labi – paņem un piezvani, lai kaut ko pasūtītu, bet nedzirdīgajam ir jājož lejā, tad atkal augšā.” (citāts no diskusijas ar cilvēkiem ar daļēju dzirdes zudumu)

Sanitārās telpas

Pētījuma dalībnieki ar daļēju dzirdes zudumu konstatējuši šādas grūtības:

- gaismas signālu trūkums;
- palīdzības pogas trūkums.

Pētījuma dalībnieki pauž uzskatu, ka īpaši pielāgojumi sanitārajām telpām nav tik būtiski tieši dzirdes traucējumu dēļ, tomēr diskusijas dalībnieki minēja, ka vēlētos,

lai šīs telpas ir aprīkotas ar gaismas signalizāciju vai trauksmes pogu (palīdzības pogu), ko izmanto ārkārtas gadījumos. Šāds aprīkojums ir pieejams Liepājas un Ventspils viesnīcās.

“Ja ir duša vai tualete, tad būtu jābūt lampiņām, ja gadījumā evakuācija.” (citāts no diskusijas ar cilvēkiem ar daļēju dzirdes zudumu)

Ēdināšanas zona

Pētījuma dalībnieki ar daļēju dzirdes zudumu konstatējuši šādas grūtības:

- grūti saskatāmas un uztveramas teksta norādes vai to trūkums, trūkst vizuālas norādes par ēdieniem.

Cilvēki ar
pilnīgu
dzirdes
zudumu



Numuri

Pētījuma dalībnieki ar pilnīgu dzirdes zudumu konstatējuši šādas grūtības:

- gaismas un vibrāciju signālu trūkums;
- nepietiekams apgaismojums;
- tikai mutiskas saziņas ar personālu iespējas, atrodoties numuriņā.

Runājot par telpas iekārtojumu (gultas, galda augstumu, pārvietošanās iespējām, slēdžu, rokturu augstumu), ka galvenokārt nav būtisku fizisku ierobežojumu, tāpēc numura iekārtojuma pielāgojumi tiek uzskatīti kā mazāk būtiski nekā cilvēkiem ar kustību vai redzes traucējumiem.

Svarīgs ir labs apgaismojums, lai nodrošinātu iespēju skaidri redzēt sarunu biedru un izmantot vizuālos materiālus.

“Gaisma ir ļoti svarīga. [...] Ir jāredz zīmes un pats cilvēks.” (citāts no diskusijas ar cilvēkiem ar pilnīgu dzirdes zudumu)

Apgaismojums mēdz trūkt ārtelpās, balkonos, terasēs.

Nepieciešami alternatīvas iespējas signāliem, piemēram, kad kāds klauvē vai zvina pie durvīm.

“Kaut kādu durvju zvanu, kad iet pie kāda klauvēt un dauzās pie tām durvīm, bet ir tā podziņa gan ar skaņu, gan ar gaismu.” (citāts no diskusijas ar cilvēkiem ar pilnīgu dzirdes zudumu)

Sanitārās telpas

Pētījuma dalībnieki ar pilnīgu dzirdes zudumu konstatējuši šādas grūtības:

- gaismas signālu trūkums;
- palīdzības pogas trūkums.

Ēdināšanas zona

Pētījuma dalībnieki ar pilnīgu dzirdes zudumu konstatējuši šādas grūtības:

- grūti saskatāmas un uztveramas vizuālās norādes vai to trūkums;
- iespēja izmantot speciālas norādes, ka cilvēki pie galdiņa ir ar dzirdes traucējumiem.

Ēdamzonā galvenie izaicinājumi rodas nevis piekļuves, bet informācijas saprotamības dēļ. Bufetes zonas bieži vien nav aprīkotas ar vizuālām ēdienu norādēm, un personāls izsniedz informāciju tikai mutiski. Ja vietas vai ēdieni nav marķēti ar skaidriem, saprotamiem uzrakstiem vai piktogrammām, cilvēks ar dzirdes traucējumiem ir spiests minēt vai izvairīties no izvēles.

Ēdināšanas vietās būtu noderīgi izmantot speciālus simbolus, piemēram, austiņu attēlu ar pārsvītrotu zīmi, lai viesmīļiem skaidri norādītu, ka pie galda atrodas cilvēks ar dzirdes traucējumiem. Tas palīdzētu pielāgot saziņas veidu un mazinātu pārpratumus.

Cilvēki ar GRT Numuri



Pētījuma dalībnieki ar GRT konstatējuši šādas grūtības:

- sarežģītākas ierīces bez paskaidrojumiem;
- elektroniskās atslēgas un sensori;
- nepiemērots apgaismojums.

Telpu aprīkojums kopumā grūtības nesagādā, ja vien nav kādas ļoti sarežģīti lietojamas ierīces, kas mēdz radīt apjukumu un vēl vairāk apgrūtināt aprīkojuma

izmantošanu. Kā sarežģīti risinājumi cilvēkiem ar GRT tiek minēti dažādi digitāli sensori, elektroniskās atslēgas, darbības, kas jāveic noteiktā laika sprīdī. Viesi drošāk jūtas lietojot tradicionālus risinājumus – mehāniskās atslēgas, pazīstamas ierīces.

Problēmas var sagādāt gan izpratne par ierīces lietošanu, piemēram, kā pielikt čipu, kurā vietā tam jānoreagē pret sensoru, gan cik ātri priekšmets ir jākustina, lai sensors pamanītu, gan arī emocionāls satraukums, kas rodas nonākot saskarsmē ar nepazīstamu ierīci. Satraukums, savukārt mēdz radīt fiziskus kustību traucējumus, piemēram, roku trīcēšanu, neprecīzas darbības, arī apjukumu un bezpalīdzības sajūtu, par to, ka cilvēks pēkšņi nespēj veikt ikdienā pierastas darbības.

“...noteikti būtu lielas problēmas, ja viesnīcā vai kādā viesu namā būtu modernās atslēgas ar čipiem vai kartiņās, kas jāieliek, lai elektrība strādātu – ar atslēgu varētu atslēgt.” (citāts no diskusijas ar cilvēkiem ar GRT)

NVO pārstāvis uzsver, ka numura pieklūstamība cilvēkiem ar GRT visbiežāk netiek noteikta ar kvadrātūras rādītājiem vai aprīkojuma daudzumu, jo izšķirošais aspekts ir telpas strukturālā skaidrība un tās emocionālā uztveramība. Svarīga ir vide, kurā ir viegli orientēties, paredzami kustēties un kas nerada lieku kognitīvu slodzi - ļauj cilvēkam justies droši un funkcionēt ar minimālu ārējo atbalstu.

Sanitārās telpas

Pētījuma dalībnieki ar GRT konstatējuši šādas grūtības:

- sensori ūdens padevei;
- karstā ūdens regulācija;
- “slēpts” aprīkojums;
- slidenas virsmas;
- nepiemērots apgaismojums;
- nepietiekams telpas izmērs, lai uzturētos kopā ar asistentu.

Ja sanitārās telpas atrodas ārpus numuriņa, nepieciešamas skaidras norādes un labs apgaismojums līdz sanitārajām telpām visu diennakti. Pētījuma dalībnieku

pieredzē ir gadījumi, kad sanitārās telpas atradušās ārpus pasākuma vai nakšņošanas ēkas un pa ceļam nav bijis apgaismojums.

Sanitārajās telpās grūtības sagādā sensori ūdens padevei, spoguļi, kuros iestrādāts higiēnas aprīkojums (ziepes, papīra dvieļi, žāvētāji), viesi drošāk jūtas, izmantojot tradicionālus risinājumus – mehāniski atveramu/ aizveramu ūdens krānu, redzamas ziepes un dozatori.

“...mēs bijām tepat Latvijā kafejnīcā un tualetē bija ūdens krāns uz sensoru. Viņa iznāk no tualetes satraukta, ka viņa nav spējusi nomazgāt rokas.” (citāts no diskusijas ar cilvēkiem ar GRT)

NVO pārstāvis skaidro, ka sanitārā mezgla piekļūstamība un lietojamība cilvēkiem ar GRT prasa īpaši pārdomātu dizainu, kur vienlīdz nozīmīga ir gan fiziskā, gan sensorā vide. Šī zona nereti kļūst par intensīvu stimulu telpu – spožs, tiešs apgaismojums, spīdīgas, slapjas virsmas, šaurums, temperatūras maiņas var radīt diskomfortu vai izraisīt pārstimulācijas reakcijas. Santehnikas lietošanai jābūt intuitīvai – ūdens padeves rokturi un temperatūras regulatori skaidri marķēti, bez pēkšņām izmaiņām ūdens temperatūrā vai negaidītām funkcijām. Dušas pogām jābūt viegli identificējamām un izvietotām loģiski. Tāpat jāņem vērā telpas izmērs un strukturējums –telpai jābūt pietiekami plašai, lai tajā ērti varētu uzturēties cilvēks kopā ar asistentu, kas ir būtiski ne tikai ērtībai, bet arī drošībai.

Praksē biežāk pozitīvi vērtēti ir dušas nevis vannas risinājumi, jo tie nodrošina vienkāršāku piekļuvi un ir vieglāk pielāgojami individuālām vajadzībām. Vērojams, ka viesnīcās šīs telpas mēdz būt plašākas, savukārt viesu namos nereti tiek samazinātas, dodot priekšroku citām zonām.

Ēdināšanas zona

Pētījuma dalībnieki ar GRT konstatējuši šādas grūtības:

- pārblīveta un trokšņaina telpa bez iespējas atrast klusāku zonu;
- grūti saskatāmas un uztveramas vizuālās norādes vai to trūkums.

NVO pārstāvis atgādina, ka arī ēdināšanas telpās svarīgs ir telpiskā skaidrība – vienkārši galdu izkārtojumi, piekļuve galdam no abām pusēm, iespēja atrast

atstatu esošu klusu vietu, kur netraucēti ieturēt maltīti. Pārblīvētas, haotiskas un trokšņainas brokastu zonas kļūst par lielu stresa avotu, jo informācijas blīvums un sociālā nepārredzamība padara šo vidi grūti izturamu personām ar GRT.

Pozitīvi novērtētas ir ēdināšanas telpas, kur galdi ir pietiekami attālināti, norises procesi skaidri un personāls gatavs palīdzēt.

Vēlams, lai būtu vizualizēta ēdienkarte vai vismaz skaidri izcelti ēdienu nosaukumi, jo nepārskatāmi apraksti vai abstrakti nosaukumi var radīt apjukumu.

“Kempingos parasti ir maza virtuvīte, maza ēst gatavošanas vieta un ļoti daudz krēslu, kas nozīmē, ja tā ir cilvēks ratiņkrēslā vai arī cilvēkam ar autismu, kuram ir milzīga trauksme no pūļa, ka tur sanāk liela spiešanās un burzīšanās un parasti tās vietas ir ļoti, ļoti pārblīvētas.” (citāts no intervijas ar organizāciju, kura pārstāv cilvēkus ar GRT)

Cilvēki ar
kustību
traucējumiem



Numuri

Pētījuma dalībnieki ar kustību traucējumiem konstatējuši šādas grūtības:

- pārāk šauras vai nepiemēroti mēbelētas telpas manevriem ar ratiņkrēslu;
- neatbilstošs gultu izvietojums un augstums;
- no sēdus pozīcijas neaizsniedzami slēdži, kontaktligzdas;
- mītnes piedāvātu alternatīvu trūkums, ja rezervēto numuru nav iespējams izmantot.

NVO pārstāvji uzsver, ka numura pieklūstamība cilvēkiem ar kustību traucējumiem nav vērtējama tikai pēc tā platības, bet gan pēc telpas strukturējuma, kas nodrošina iespēju brīvi pārvietoties un patstāvīgi izmantot visu aprīkojumu. Izšķiroša nozīme ir tam, vai telpā ir iespējams apgriezties ar ratiņkrēslu, piekļūt gultai vismaz no vienas, bet vēlams no abām, pusēm, kā arī izmantot virsmas, kontaktligzdas un vadības ierīces.

“Ja istaba parastam cilvēkam ir aprīkota labi, tad cilvēkam ratiņkrēslā, tā var būt pa šauru. Piemēram, pārāk tuvu mēbeles piebīdītas vai vēl kaut kas. Vai cilvēks nevar tikt uz balkona ārā.”

“Gultas citreiz ir pa vidu istabai. Tas ir labi, jo cilvēks mācās uz vienu pusi kāpt iekšā, otrā kāpt ārā. Katram jau ar gadiem ir iestrādāta sava tehnika. [...] Kad [gulta] ar vienu malu pie sienas, lai tā kā stūrī ielika, tad tas jau ir apgrūtinājums. [...] Cik stāstīts, ļoti maz viesnīcām, procentuāli kaut kādiem divdesmit pieciem procentiem, tā gulta ir pa vidu, lai cilvēks var no abām pusēm izvēlēties, kā viņam kāpt un izkāpt.” (citāts no intervijas ar organizāciju, kura pārstāv cilvēkus ar kustību traucējumiem)

Parasti viesnīcās ir neliels skaits pielāgotu numuriņu, kā arī tie, lielākoties, nav paredzēti, lai uzturētos divi cilvēki, kas lieto ratiņkrēslus.

“Ir arī kolēģi, kuri abi divi ratiņkrēslā pārvietojās un vispār netiek [nakšņot]. Viņi kopā grib palikt vienā istabā [...] viņiem nav iespēja palikt kopā, jo ir viens pielāgots numuriņš.” (citāts no intervijas ar organizāciju, kura pārstāv cilvēkus ar kustību traucējumiem)

Kā ļoti pozitīva pieredze ir bijusi situācija, kur viesnīca piedāvāja iespēju pielāgot mēbeļu izvietojumu atbilstoši individuālām vajadzībām, piemēram, mainīt gultas novietojumu vai nodrošināt plašāku numuru bez papildus maksas vai iekļaušanas augstākas cenas kategorijā. Šāda elastība un atsaucība liecina par padziļinātu izpratni par pieklūstamību – tādu, kas pārsniedz tehnisko prasību izpildi un ietver arī attieksmi, komunikāciju un gatavību pielāgoties konkrētajam viesim.

Sanitārās telpas

Pētījuma dalībnieki ar kustību traucējumiem konstatējuši šādas grūtības:

- pārāk šauras vai nepiemēroti iekārtotas telpas manevriem ar ratiņkrēslu;
- stingri durvju slēdži, aizbīdņi;
- sanitārā telpa aprīkota ar vannu vai ir šķēršļi iekļūšanai dušā;
- neaizsniedzams aprīkojums.

Pētījuma dalībnieku pieredzē ir situācijas, kad nav bijis iespējams izmantot koplietošanas sanitāro telpu, jo tā atradusies pagrabstāvā ar piekļuvi tikai pa kāpnēm.

Pētījuma dalībnieku uzturēšanās viesnīcā vai viesu namā ir bijusi apgrūtināta, jo sanitārās telpas nav bijušas pietiekami aprīkotas (roku balsti un rokturi, pietiekama vieta manevrēšanai ar ratiņkrēslu), stingri durvju slēdži (īpaši aktuāli cilvēkiem ar roku kustību traucējumiem).

“...tualetes ir ārā, it kā pielāgota, bet ar diezgan stāvu uzbrauktuvi. Tad bija arī kafejnīcas tualetes, kas bija ļoti šaura, ar visu to, ka man ir ļoti šauri rati.” (citāts no diskusijas ar cilvēkiem ar kustību traucējumiem)

NVO pārstāvji uzsver, ka pielāgots sanitārais mezgls ir viens no būtiskākajiem kritērijiem, kas nosaka telpas lietojamību cilvēkiem ar kustību traucējumiem.

Nereti šī zona nav pietiekami plaša, lai nodrošinātu iebraukšanu ar ratiņkrēslu un veiktu ikdienas darbības patstāvīgi. Vides funkcionalitāti apgrūtina nepiemēroti izvietota izlietne, tualetes pods vai duša, kā arī satvēriena rokturi, kas uzstādīti nepareizā augstumā vai leņķī. Šādos gadījumos vide ne tikai kļūst grūti lietojama, bet arī rada risku drošībai.

“Lai arī pārvietoties vannas istabā, jābūt plašumam. Nevar būt pavisam maziņa būdiņa. [...] Katram ir sava metode [manevrēšanai].” (citāts no intervijas ar organizāciju, kura pārstāv cilvēkus ar kustību traucējumiem)

Īpaši problemātiska ir piekļuve dušai – sliekšņi, dušas krēsla neesamība vai grūti sasniedzami ūdens regulēšanas mehānismi. Izplatīta lieta ir spoguļu nepareiza izvietošana – tie nereti izvietoti tikai virs izlietnes, ļaujot cilvēkam, kas atrodas ratiņkrēslā, redzēt vien sejas augšdaļu. Par labu praksi tiek uzskatīta garena spoguļu izvietošana.

“Spoguļu izvietošana. Man jāskujas ir. Labi, es tur uzlieku planšeti, uzlieku priekšējo kameru un noskujos. Citreiz vienkārši viesnīcās spogulis līdz degunam.” (citāts no intervijas ar organizāciju, kura pārstāv cilvēkus ar kustību traucējumiem)

Atsevišķos gadījumos sanitārā zona ne vien ierobežo funkcionalitāti, bet rada pazemojuma sajūtu – piemēram, kad rokas jāmazgā tualetes podā, jo izlietne nav sasniedzama.

“Izlietne tur ir ļoti, ļoti maza, es nevaru tur ne piecelties, neko es nevaru. Tātad man ir vajadzīga arī noteikti izlietne, rokas, tā man jāmazgā, kur es viņas nomazgāšu, tad tualetē.” (citāts no intervijas ar organizāciju, kura pārstāv cilvēkus ar kustību traucējumiem)

Ir bijuši gadījumi, kad cilvēku ar invaliditāti tualete tiek izmantota kā noliktava uzkopšanas inventāram, tajā ievietotas manevrēšanu traucējošas mēbeles.

“Reizēm ir situācijas, kad ārpus numuriņa, tā invalīdu tualete bieži ir aizkrāmēta ar apkopēju dažādām lietām, tad atkal speciāli kādam ir jāprasa, lai tur noņemtu nost.” (citāts no intervijas ar organizāciju, kura pārstāv cilvēkus ar kustību traucējumiem)

Intervijās vairākkārt minēts, ka telpa, kas informācijas avotos tiek definēta kā pielāgota, realitātē nav funkcionāli izmantojama – tā atbilst formāliem kritērijiem, bet nav izprasta un pārbaudīta praksē, nereti radot vairāk šķēršļu nekā sniedzot atbalstu.

“Reizēm vannas ieliek iekšā invalīdu numuriņos, vai paaugstinātas ar tādu speciālu maliņu dušas kabīnes.” (citāts no intervijas ar organizāciju, kura pārstāv cilvēkus ar kustību traucējumiem)

Ēdināšanas zona

Pētījuma dalībnieki ar kustību traucējumiem konstatējuši šādas grūtības:

- nav iespējams piekļūt ar ratiņkrēslu, bet bezmaksas alternatīva ēdienreizei netiek nodrošināta;
- ierobežotas iespējas pārvietoties ēdināšanas telpā un paēst (nepiemērots galdu augstums, plašāka brīvā zona ap galdu);
- pārblīvēta telpa;

- nerasniedzams ēdiens un dzērieni, galda piederumi no sēdus pozīcijas.

“Cilvēks nevar pie galda piebraukt [ar ratiņkrēslu] un viņam tā paplāte klēpī jātur. Vai ja ēdamzonā nevari izvēlēties pats kaut ko, ja ir zviedru galds un tu neredzi [no sēdus pozīcijas], kas tur vispār uz tā galda virsū. ” (citāts no intervijas ar organizāciju, kura pārstāv cilvēkus ar kustību traucējumiem)

Fiziskās pieklūstamības trūkumus mazina un uzlabo vidi personāla attieksme un iesaiste – palīdzība pielāgot galdu, orientēties telpā un atnest ēdienu. Šāda attieksme demonstrē elastību un ieinteresētību, kas var kompensēt daļu vides nepilnību un veicina pozitīvu, cieņpilnu pieredzi.

Pakalpojumu sniedzēju un tūrisma nozares pārstāvju viedoklis

Par numuriem

Pakalpojumu sniedzēji dalās pieredzē, ka mītnē ir daži īpaši pielāgoti numuri vai mājiņas, lielākoties viens līdz trīs numuri vai mājiņas. Tiek minētas nozares vadlīnijas, kas paredz, ka būtu jāpielāgo viens no simts numuriem. Pielāgojumi lielākoties ietver – durvju platumu, slēdžu izvietojumu, šķēršļu neesamību (sliekšņi, pakāpieni), plašāku istabu, divas gultas, plašāku un pielāgotu sanitāro telpu. Reizēm ir iespējams nedaudz mainīt gultas augstumu – izmantot īpašu pakāpienu vai variēt ar matrača augstumu vai to pārvietot atbilstoši viesu vajadzībām. Iespēju robežās numuri ir izvietoti 1.stāvā un tuvāk reģistratūrai.

“Ja ir runa par mūsu viesnīcu, tad pirmajā stāvā mums jau ir speciāli pielāgots numuriņš, kurā var iekļūt ar ratiņiem, gan lielāku durvju aile, kas pēc standartiem, gan arī pielāgota vannasistaba un tualete.” (no intervijas ar reģiona viesu nama pārstāvi)

Gadījumos, ja tiek rīkoti grupu braucieni cilvēkiem ar invaliditāti, pielāgoto numuru skaits nav pietiekams. Vairākās viesnīcās un viesu namos nav pielāgotu numuru un mēdz viesiem piedāvāt rezervētā numura maiņu uz citu – plašāku vai parastā numurā izvieto pārvietojamus pielāgojumus. Lielākoties pakalpojumu sniedzēji dalījās pieredzē, ka bija spējuši numurā atrisināt viesu īpašās vajadzības, t.sk. mainīt mēbeļu izvietojumu, izņest lieko aprīkojumu.

“Parasti ir tā, ka, ja viesim ir kāds komentārs, viņš to saka uz vietas, un tad mēs noreagējam, pielāgojamies un cenšamies to atrisināt šeit uz vietas.[...] Nav bijis nekas tāds, ko mēs neesam spējuši atrisināt.” (citāts no intervijas ar pieczvaigžņu viesnīcas Rīgā pārstāvi)

Vairākās mītnēs, uzņemot cilvēku, kas lieto ratiņkrēslu, tika konstatēts, ka numura krēsli vai galdi bija pārāk zemi, bijis nepiemērots gultas augstums.

Interviju gaitā tika konstatēts, ka numuros, iespējams, ir nepietiekamas norādes pieklūstamas cilvēkiem ar redzes traucējumiem, nav vajadzībām pielāgojams apgaismojums, tika arī apsvērta doma par pielāgotā numura aprīkošanu ar galdu ar maināmu augstumu, vienlaikus izsakot bažas par šāda pielāgojuma augstajām izmaksām.

Par sanitārajām telpām

Sanitārās telpas pielāgojumi biežāk ir durvju platums, telpas plašums, sliekšņu trūkums, dušas zona bez šķēršļiem (paaugstinājumi, malas, sliekšņi) un speciālie balsti, rokturi, retāk pieminēti – dušas krēsli. Trauksmes pogu esamība lielākoties tika minēta saistībā ar lielākām viesnīcām, viesnīcu tīkliem un vienu nelielu viesnīcu (ar 14 numuriem), kas samērā bieži uzņem viesus, kas pārvietojas ratiņkrēslos.

“Speciāli pielāgota vannasistaba bez sliekšņiem, kur nav dušai maliņa, kur ir tie podi, tas tureklis speciālais, kur pieturēties.” (no intervijas ar Rīgas reģiona trīszvaigžņu viesnīcu)

Viesnīcās ar trīs un vairāk zvaigznēm biežāk veikti pamatīgāki pielāgojumi, pārdomātāks mēbeļu izvietojums. Telpas ir apskatījuši vides pieklūstamības eksperti, t.sk. ārvalstu eksperts, vienā gadījumā arī ergoterapeits.

“Jā, šie aprīkotie numuri ir tieši ar dušām, vannas istabas ir plašas. [...] diezgan liela dušas kabīne, iekšā ir īpašais krēsls ar stabilām kājām, blakus podam ir nolaižamie reliņi, sensora krāns, zem izlietnes apakšā nav plauktiņa, ir atsevišķs krēsls, kur nolikt lietas, fēns ir zemāk. Un ir speciāla poga, kur izsaukt palīdzību.” (no intervijas ar pieczvaigžņu viesnīcas Rīgā pārstāvi)

Pakalpojumu sniedzēji dalās pieredzē, ka dažkārt sanitārajām telpām ir nepilnīgs aprīkojums dušai, dažkārt ir šķēršļi piekļuvei dušas kabīnei (neliels paaugstinājums vai sliekšnis), ir minēts gadījums, kad pielāgots numurs aprīkots ar sanitāro telpu ar vannu. Mazās mītnēs nereti ir izmantojama viena pielāgota koplietošanas sanitārā telpa – tualete, duša vai pārvietojami pielāgojumi tualetēm.

Kādas viesnīcas pārstāvis pauda, ka plāno iegādāties speciālos dušas krēslus, kāda cita viesnīca gribētu nomainīt pielāgotajā numurā iebūvēto vannu uz pieklūstamāku dušu. Vienā no viesnīcām ir plānots sanitārajās telpās pēc biedrības “Apeirons” ieteikuma ierīkot papildus rokturus, aprīkot sanitārās telpas durvis ar lēnākas aizvēršanās mehānismu.

Par ēdamzonu

Lielākoties ēdināšanas telpas ir pieklūstamas. Vairākās nelielās mītnēs (viesnīca, viesu nams) ēdamzona nav pieklūstama cilvēkiem, kas pārvietojas ratiņkrēslā. Šādos gadījumos ēdienreizes tiek pasniegtas numurā. Tūrisma nozares pārstāvji akcentē, ka Latvijā viesmīlības nozares uzņēmēji ir ļoti pretimnākoši, orientēti uz kompromisu un izpalīdzību un noteikti meklēs piemērotāko risinājumu, kur vien iespējams.

“[Brokastu] galdam nav sānu kājas, tās ir tikai pa vidu, līdz ar to ir iespējams normāli piebraukt [ar ratiņkrēslu] pie viņa, un mums ir iespēja nodrošināt arī pilnu servisu numuros.” (no intervijas ar pieczvaigžņu viesnīcas Rīgā pārstāvi)

Lielākās viesnīcās ar daudzveidīgiem ēdināšanas pakalpojumiem mēdz būt situācijas, kad kādas ēdamzonas daļas var būt mazāk pieklūstamas. Kā piemērs minēta bāra zona.

Ja nepieciešams, apkalpojošais personāls palīdz viesim izvēlēties ēdienu, pienest paplāti.

4.4. Pieklūstamības komponenti

Cilvēku ar invaliditāti un viņu intereses pārstāvošo NVO viedoklis un pieredze

Sensorās norādes

Cilvēki ar redzes traucējumiem Vides saprotamība un droša orientācija tajā cilvēkiem ar redzes traucējumiem lielā mērā balstās uz vizuālo, taktilo un audiālo elementu kombināciju. Šobrīd šie risinājumi viesnīcās un viesu namos ir nepilnīgi – tie sastopami fragmentāri un biežāk tikai atsevišķos objektos.



Informācija par telpu izvietojumu, durvju numuriem, lifta stāviem vai galvenajām funkcionālajām zonām parasti nav papildināta ar Braila rakstu vai tausti uzdevamajiem elementiem. Netiek izmantoti arī reljefi virzienrādītāji, grīdas vadlīnijas vai informatīvie materiāli ar palielinātu drukas izmēru.

Lai arī dažās viesnīcās ir ieviesti pozitīvi piemēri, piemēram, lifti ar audiāliem paziņojumiem vai pogas ar Braila rakstu, šie risinājumi šobrīd uzskatāmi drīzāk par izņēmumu nekā ierastu praksi. Papildu grūtības rada tas, ka informatīvie uzraksti nereti ir izvietoti pārāk augstu, veidoti mazā drukā vai ar nepietiekamu kontrastu, kas ievērojami apgrūtina to uztveri.

“Parasti tādās iestādēs apzīmējumi vai uzraksti būtu drusciņ jāmaina, jo tie biežāk ir ne palielinātā rakstā, bet gan tādā vidēji lielā.” (citāts no intervijas ar organizāciju, kura pārstāv cilvēkus ar redzes traucējumiem)

Tajā pašā laikā tiek norādīts, ka pat vienkārši uzlabojumi – skaidri un lielāki burti, kvadrātkods noskenēšanai un informācijas iegūšanai ar ekrānlasītāju vai vizuāli strukturēta telpu karte, var ievērojami uzlabot orientēšanās iespējas un lietošanas pieredzi kopumā.

“Numuriņā ir vēlams lielāks šrifts informācijai, kas tiek izlikta. [...] Vai nu piedomāt par to, ka viens no risinājumiem ir, ka par šiem kodiem, servisa pakalpojumiem vai kaut kādu informāciju, būtu kaut kādi risinājumi, kas palīdz nolasīt šo informāciju. Kādi kvadrātkodi, pirmās saites, kas aizved uz šo informāciju, ko varbūt varētu izlasīt pat ar ekrānlasītāju.” (citāts no intervijas ar organizāciju, kura pārstāv cilvēkus ar redzes traucējumiem)

Vēl viens no aspektiem, kas tika pieminēts, ir vispārīgas informācijas nodrošināšana pielāgotā veidā – piemēram, par apskates objektiem viesu nama tuvumā vai ēkas vēsturi, ja viesu nams ir izvietots kādā vēsturiskā ēkā. Šāda informācija var būt izklāstīta audio formā vai nodrošināta taktilā veidā, tādējādi paplašinot cilvēku iespēju sajust vietas identitāti – tieši tādā pašā veidā, kā to ir iespējams uzņemt jebkuram citam apmeklētājam.

“Mani interesē, kur es atrodos, kas tas ir par objektu. [...] Redzīgais cilvēks pieies pie stenda un izlasīs to informāciju. Jautājums, vai tā informācija, kas ir pie tā stenda, ir dublēta audio versijā vājredzīgiem, neredzīgiem cilvēkiem, kas varētu to noklausīties.” (citāts no intervijas ar organizāciju, kura pārstāv cilvēkus ar redzes traucējumiem)

**Cilvēki ar
daļēju vai
pilnīgu
dzirdes
zudumu**



Cilvēkiem ar dzirdes traucējumiem vide kļūst pieklūstama tiktāl, cik informācija tajā ir vizuāli nolasāma. Skaņas signāli, paziņojumi un verbālās instrukcijas bez alternatīvas formas liedz piekļuvi svarīgai informācijai – gan orientēšanās, gan drošības, gan ikdienas organizācijas līmenī.

Norāžu vizuālā kvalitāte ir viena no galvenajām vides pieklūstamības iezīmēm šai mērķa grupai. Tā nav tikai zīmju esamība, bet to funkcionalitāte: saprotami simboli, pietiekami liels burtu izmērs, kontrastējošas krāsas, atbilstošs novietojums un vienota norāžu sistēma visā viesnīcā.

Lai atvieglotu informācijas uztveri un sniegtu atbalstu cilvēkiem ar dzirdes traucējumiem, ieteicamas indukcijas cilpas, kas ir ērts un lēts risinājums, pieslēdzoties pie tā, ļaujot pastiprināt skaņu cilvēkiem ar dzirdes aparātiem, kas var tikt izmantoti gan konferencēs un citos saviesīgos pasākumos, kas organizētas viesnīcu, viesu namu telpās, gan reģistratūrā.

“Ir cilvēki, kuriem ir dzirdes aparāti, ir indukcijas cilpas, kuras ārzemēs ir katrā sabiedriskajā transportā, taksometros, visās viesnīcās viņas ir kā obligātas lietas, kas vispār nav apspriežamas. Viņas tiek apzīmētas ar zilu zīmi ar tādu pārstriptu austiņu, T burtiņš ir uzzīmēts.” (citāts no intervijas ar organizāciju, kura pārstāv cilvēkus ar dzirdes traucējumiem)

“Mēs, piemēram, rīkojam konferenci, atrodam telpas par pieņemamām cenām un tad meklējam [indukcijas] cilpu atsevišķi.” (citāts no intervijas ar organizāciju, kura pārstāv cilvēkus ar dzirdes traucējumiem)

Reti padomāts par ārkārtas situācijām un viesu ar dzirdes traucējumiem apziņošanu, piemēram, ugunsdrošības trauksmes signāliem, kas ierasti ir audiāli. Kā pozitīvie piemēri ir ar vibrācijas signālu aprīkotas guļvietas, aprobece ar vibrāciju, gaismas signāli.

Cilvēki ar GRT



Vides informatīvā pieklūstamība cilvēkiem ar GRT nav saistīta ar to, cik daudz norāžu ir izvietots telpā, bet gan ar to, cik skaidras, uztveramas un funkcionāli noderīgas šīs norādes ir konkrētajā lietošanas kontekstā. Mērķa grupai izšķiroša ir vienkāršota, vizuāli strukturēta un pārskatāma informācija, kas ļauj orientēties telpā, pieņemt lēmumus un justies droši. Svarīga ir informācijas kvalitāte –

saprotamība, pieejamība un atbilstība uztveres spējām veido būtisko starpību starp saprotamu vidi un vidi, kas pārblīvēta vai neskaidra.

NVO pārstāvji dalījušies, ka praksē norādes nereti ir izvietotas pārāk augstu, tās ir pārāk smalkas vai dizainiski stilizētas tā, ka zūd to informatīvā funkcija. Bieži sastopama problēma ir simbolu vai uzrakstu neatbilstība – piemēram, piktogrammas, kas nav pašsaprotamas, telpu nosaukumi, kuri nesniedz priekšstatu par to faktisko funkciju, vai norādes, kas nesaskan ar realitāti (piemēram, bultas virziens neved uz īsto vietu). Cilvēkiem ar GRT tas rada spriedzi un apjukumu.

Nozīmīgi ir vizualizēti elementi – vienkāršas ikonas, krāsu kodi, shēmas vai pakāpeniskas instrukcijas, kur uzskatāmi attēlots, kā rīkoties noteiktās situācijās. Piemēram, pozitīvu piemēru sniedz viesnīcas, kur pie liftiem vai durvju mehānismiem izvietoti paskaidrojumi ar bildēm, kur soli pa solim parādīts, kā tos lietot.

Sensorajiem elementiem - kustību sensoriem, gaismas vai skaņas signāliem būtiska ir to paredzamība un konsekvence. Ja telpā gaisma iedegas pēkšņi vai negaidītā brīdī, ja signāls nav saistāms ar konkrētu darbību, tas var izraisīt trauksmi un apjukumu.

Cilvēki ar kustību

traucējumiem



Lai gan cilvēkiem ar kustību traucējumiem primārie šķēršļi visbiežāk saistīti ar fizisku piekļuvi telpām, tikpat nozīmīga ir informācijas piekļūstamība – tās novietojums, uztveramība un saskaņa ar reālajām lietošanas situācijām.

Telpu marķējumi, informatīvie norādījumi, durvju vai iekārtu lietošanas instrukcijas kļūst praktiski izmantojamas tikai tad, ja tās ir sasniedzamas, viegli uztveramas un lietojamas no sēdus pozīcijas, bez liekas piepūles. Intervijās norādīts, ka informācijas paneļi, plakāti un orientējošie elementi nereti tiek izvietoti pārāk augstu vai telpas malās, padarot tos neredzamus un nesasniedzamus cilvēkiem, kas pārvietojas ratiņkrēslos.

Vides informācijai jābūt loģiski strukturētai, uztveramai gan stāvus, gan sēdus pozīcijā, un vēlams papildinātai ar piktogrammām vai vizuāliem simboliem, kas norāda telpas funkciju vai pārvietošanās virzienu – piemēram, lifta darbību, sanitārā mezgla atrašanās vietu vai evakuācijas ceļu. Praksē šādu risinājumu

joprojām trūkst. Tāpat sastopamas situācijas, kur istabu numerācija nav skaidri iezīmēta, evakuācijas plāni izvietoti tikai stāvoša cilvēka acu augstumā, bet iekārtu lietošanas instrukcijas, piemēram, karšu lasītāji pie durvīm, nav pieklūstamas vai saskatāmas no sēdus pozīcijas.

Runājot par sensorajiem un automatizētajiem risinājumiem, piemēram, gaismas indikatoriem, kustību sensoriem vai pieskāriena vadības ierīcēm, elektriskajiem karšu lasītājiem, pārrunātais liecina, ka tie veidoti, vairāk ievērojot estētiskus apsvērumus, bet neņemot vērā lietojamību cilvēkiem ar ierobežotu kustību apjomu.

Šie risinājumi mēdz atrasties ārpus sasniedzamības zonas cilvēkiem, kas lieto ratiņkrēslus, zaudē savu funkciju, pat ja to darbība ir vienkārša. Tāpat ierīces, piemēram, numuriņu karšu lasītāji, kam trūkst taustāmu vai vizuāli uztveramu marķējumu, rada neskaidrību par to jēgu un darbību, īpaši, ja nav iespējams saprast, vai tās ir aktivizētas un darbojas pareizi.

Praksē bieži ir sastapti pielāgojumi, kas ir nepareizi izveidoti un nav izmantojami paredzētajam nolūkam.

“Mēs daudzreiz esam redzējuši, ka tiešām tā velta naudas izšķiešana ir uz tādām lietām, kas var būt īpašniekam, liekas, kā vajadzētu tam invalīdam to pieejamību nodrošināt, bet neuzprasot ekspertam, neuzprasot patiešām, kā tas tiek izmantots – beigās to ļaunumu nodara daudz lielāku.” (citāts no intervijas ar organizāciju, kura pārstāv cilvēkus ar kustību traucējumiem)

Evakuācijas informācijas esamība un saprotamība ir vēl viens būtisks aspekts, kam nereti netiek pievērsta pietiekama uzmanība. Cilvēkiem, kuri pārvietojas lēnāk vai nespēj izmantot kāpnes, jābūt nodrošinātai skaidrai, vienkārši uztveramai un vizuāli precīzai informācijai par evakuācijas ceļiem.

Pielāgoto numuru (istabu) izmērs

Vadoties pēc pārrunātā intervijās ar NVO pārstāvjiem, attiecībā uz numuru (istabu) izmēriem nav vienotas, stingri noteiktas prasības – galvenais kritērijs ir vides pieklūstamība un pielāgojamība dažādām vajadzībām. Būtiskākais nav precīzs kvadrātmetru skaits, bet gan iespēja cilvēkam pārvietoties ar ratiņkrēslu, apgriezties, piekļūt gultai, logiem un mēbelēm. Telpai jābūt gan

izbraucamai ar ratiņkrēslu, gan izstaigājamai, ievērojot universālā dizaina principus, kas piemērojami dažādām lietotāju grupām, t.sk. ne tikai cilvēkiem ar FT. Jebkurš numuriņš var būt izmantojams jebkuram cilvēkam, ja ir ievēroti universālie principi.

“Viss ir atkarīgs no tā izkārtojuma. Samērīgums – kādā veidā tu vari iebraukt, kā tu gultu esi novietojis vienā vai otrā vietā, vai tu vari piekļūt pie loga, vai tu logu vari atvērt vaļā, kāda tā izkārtojumu būtība ir, izmēru es jums nepateikšu.” (citāts no intervijas ar organizāciju, kura pārstāv cilvēkus ar kustību traucējumiem)

Kā praktisku orientieri ir iespējams norādīt aptuvenos telpas izmērus - telpas platumam vajadzētu būt vismaz 3,5-4 metriem, bet garumam vismaz 5 metriem, lai nodrošinātu pietiekamu apgriešanās rādiusu (ap 1,5 m) un brīvu manevrēšanu ar ratiņkrēsliem. Jāparedz pietiekami plašas sanitārās telpas (tualetes, duša), t.sk. pietiekami platas durvis.

“Ja gulta ir metrs sešdesmit, tad abās pusēs vajag deviņdesmit centimetrus, metru brīvo teritoriju. [...] Trīs ar pusi uz pieci, tā būtu tā telpa. Pluss vēl tualetes, duša. Attiecīgi normatīvos ir rakstīts, lai ratiņkrēslā sēdošais var manevrēt ar savu ratiņu, lai var piekļūt.” (citāts no intervijas ar organizāciju, kura pārstāv cilvēkus ar redzes traucējumiem)

Telpas strukturējums un funkcionālais līdzsvars ir nozīmīgāks par konkrētu platību – svarīgāk ir paredzēt pietiekamu vietu manevrēšanai un novērst šķēršļus, kas varētu ierobežot neatkarīgu pārvietošanos un telpu lietošanu pārvietojoties ratiņkrēslos.

“Istabā, kur ir izvietots skapis vai galds, vai gulta, vai krēsls, apgriešanās laukumam [ar ratiņkrēslu] ir jābūt 1.50 m, kas ir noteikts, lai varētu apgriezties vismaz, lai nav tā, ka tu iebrauc iekšā kā vilcieniņš un tādā pašā veidā ārā.” (citāts no intervijas ar organizāciju, kura pārstāv cilvēkus ar kustību traucējumiem)

Pakalpojumu sniedzēju un tūrisma nozares pārstāvju viedoklis

Sensorās norādes

Tiek izmantotas lielākoties “standarta” norādes un norādes, kas ir noteiktas normatīvajos dokumentos. Īpašu sensoro norāžu esamība vai konkrēti ieviešanas plāni intervijās netika identificēti, lai gan intervijas gaitā daži pārstāvji saredzēja nepieciešamību uzlabot norādes cilvēkiem ar redzes vai dzirdes traucējumiem. Vienā viesnīcā ir izvietotas norādes Braila rakstā.

Dažādas sensorās norādes ir jau iebūvētas jaunākajos aprīkojumos, piemēram, lifta pogas ar Braila rakstu, audio paziņojumi, trauksmes signāli ar gaismu – visjaunākajās viesnīcās šādiem risinājumiem ir jābūt pieejamiem.

Netieši tiek pausts uzskats, ka sensorās norādes – gaismas signāli, Braila raksta izmantošana, varētu būt “nākamais līmenis”, kad nodrošināts “piekļūstamības pamatlīmenis” – brīva pārvietošanās cilvēkiem ar kustību traucējumiem “no iekļūšanas ēkā līdz guļvietai”.

Vienas viesnīcas pārstāvis minēja, ka specifiskas vizuālās norādes visdrīzāk neiederētos viesnīcas interjerā, kas veidots senlaicīgā stilā. Kā arī vairākos gadījumos ir apšaubīta sensoro pielāgojumu lietderība, jo līdz šim mītnē nav uzņemti viesi, kam tas varētu būt bijis nepieciešams.

Pielāgoto numuru (istabu) izmērs

Lielākoties pielāgotie numuri ir plašāki, kā parasti standarta numuri. Vienu reizi intervijās minēts numura izmērs – 38 kvadrātmetri.

4.5. Piekļuve ar asistentiem un pavadošajām personām

Cilvēku ar invaliditāti un viņu intereses pārstāvošo NVO viedoklis un pieredze

Ceļojot kopā ar asistentu, svarīgi, lai vide būtu piemērota abiem – ar iespēju apmesties vienā numuriņā, pārvietoties bez šķēršļiem un vienlīdz piekļūt pakalpojumiem, neuzskatot asistentu par apgrūtinājumu. Tiek sagaidīts, ka asistenta klātbūtne neradīs papildus nosacījumus un izmaksas.

Pētījuma dalībnieki dalās pieredzē, ka praksē nav vienotas skaidrības par to, vai asistentam pienākas arī ēdienreize, vai būs kādi papildus izdevumi un sagaida, lai pakalpojumu sniedzēji būtu informēti par to, ka cilvēki ar invaliditāti mēdz ceļot kopā ar asistentu, kā arī savlaicīgi formulētu savu piedāvājumu un nostāju, izrādot atbalstu un cieņu.

Kā pozitīvi piemēri tiek minēti pakalpojumu sniedzēji, kas izprot asistenta klātbūtnes nepieciešamību, proaktīvi pielāgo vidi asistenta vajadzībām (papildus krēsls, telpas iekārtojums).

Pozitīvu pieredzi pētījuma dalībnieki ir guvuši lielākajās un starptautisko tīklu viesnīcās, kurās personāls ir informēts par asistentu lomu un spēj pielāgot vidi.

Pētījuma dalībnieki dalījās pieredzē, ka pielāgotais numuriņš cilvēkiem ar invaliditāti mēdz būt vienvietīgs vai istaba vai sanitārā telpa nepietiekami liela diviem cilvēkiem.

Pētījuma dalībnieku vidū biežāk tiek ceļots ar līdzbraucēju, kas ne vienmēr ir uzskatāms par asistentu juridiskā izpratnē. Nereti došanās ceļojumā ar līdzbraucēju kalpo kā nodrošinājums un

atbalsts nepilnīgas pakalpojumu pieklūstamības dēļ. Ja viesnīcā vai viesu mājā tiek nodrošināti pieklūstami pakalpojumi, tas rada ceļošanas priekšrocības tiem cilvēkiem ar FT, kas vēlas justies patstāvīgi un izbaudīt neatkarību. Pieklūstamības pakalpojumu nianse ļauj izvērtēt, kāds līdzbraucējs ir nepieciešams – atkarībā no tā – kāda palīdzība būs nepieciešama.

Tiek uzskatīta, ka šobrīd Latvijā cilvēkiem ar invaliditāti drošāk un ērtāk ir ceļot ar pavadošo personu, nevis vienam pašam - jo nekad nevar prognozēt, kādi apstākļi gaidāmi galamērķī.

Pakalpojumu sniedzēju un tūrisma nozares pārstāvju viedoklis

Lielākoties intervētie pārstāvji nebija paši personīgi sastapušies ar gadījumiem, kad viesnīcas nakšņošanas pakalpojums tiek izmantots asistenta pavadībā, lai gan ir ievērojuši, ka cilvēki ar invaliditāti visbiežāk apmetas ar kādu kopā. Šķiet, ka nav precīzas izpratnes, kas ir cilvēka ar invaliditāti asistents un tā atšķirības no pavadošās personas.

Lielākoties intervijās tika pausts, ka nebūtu nekādi ierobežojumi uzņemt cilvēku ar invaliditāti asistentus.

Vairākos gadījumos ir bijusi pieredze, ka cilvēki ar invaliditāti kopā ar asistentiem apmeklē pasākumu semināru telpā vai brīvdabā, kā arī atsevišķos gadījumos - nakšņo.

“Mēs viņus apkalpojam, ēšanas laikā tie asistenti sēdēja kopā ar tiem cilvēkiem, kas bija ratiņkrēslos, vēl gāja ar viņiem kopā uz istabiņām, nu viņi viņiem palīdzēja. Mēs tur īpaši arī nejaucamies, bet nu, mēs apkalpojam šos cilvēkus.” (no intervijas ar Rīgas reģiona trīs zvaigžņu viesnīcu)

Asistenti var uzturēties viesnīcā un tas pat būtu vēlams, jo uzlabo pakalpojumu pieklūstamību.

Tiek izteikts arī pieļāvums, ka par asistenta izmitināšanu būtu jāmaksā papildus, kas savukārt varētu ierobežot pieklūstamību – jo nakšņošana kļūtu dārgāka.

“Pilnīgi noteikti varētu būt, ka ir arī asistenti jāizmitina, tās ir papildus guļvietas, par ko varētu prasīt naudu. Līdz ar to ir tā, kad jāskatās vai šo te pieklūstamību cilvēkiem neierobežo arī šis finansiālais aspekts.” (no intervijas ar reģiona viesnīcas pārstāvi)

Iespējams, nepieciešams informēt izmitināšanas pakalpojumu sniedzējus par vienotu pieeju, kā risināt šādas situācijas.

4.6. Piekļuve ar servisa suņiem

Cilvēku ar invaliditāti un viņu intereses pārstāvošo NVO viedoklis un pieredze

Cilvēki ar redzes traucējumiem dalījās pieredzē, ceļojot ar servisa suņiem. Nevieni no dalībniekiem nenorāda, ka paši būtu saskārušies ar kādām grūtībām, bet ir zināmi citu cilvēku pieredzes stāsti, kas demonstrē, ka pakalpojumu sniedzējiem mēdz trūkt izpratnes par servisa suņa lomu un atšķirību no parasta mājas suņa.

Nereti servisa suns tiek uztverts kā mājdzīvnieks, nevis kā palīgs cilvēkam ar FT, radot situācijas, kad cilvēkam ar servisa suni tiek liegts pakalpojums vai nepieciešama apgrūtināša izskaidrošanās, kamēr pakalpojuma sniedzējs izprot situāciju un piekāpjas.

“Bieži servisa suņa izmitināšana, protams, ir atkarīga no paša darbinieka izpratnes vai sapratnes par vajadzību un likumdošanu. Jo viņi izprot šo jautājumu tikai tādā līmenī, ka mēs neesam dzīvniekiem draudzīga viesnīca vai esam dzīvniekiem draudzīga viesnīca.” (citāts no intervijas ar organizāciju, kura pārstāv cilvēkus ar redzes traucējumiem)

Pozitīvāko pieredzi pētījuma dalībnieki ir guvuši lielākajās un starptautisko tīklu viesnīcās, kurās personāls ir informēts par servisa suņa lomu, pauž atbalstošu attieksmi un spēj pielāgot vidi, demonstrē informētāku personālu, atbalstošu attieksmi pret servisa dzīvniekiem un spēju pielāgot vidi bez sarežģījumiem. Pētījumu dalībnieku pieredzē ir daudzi pozitīvi gadījumi, kad viesnīcu un viesu namu darbinieki izrāda izpratni un pat aizkustinošu viesmīlību servisa sunim.

“Vairāk ir pozitīvi un īpaši nav pārsteigti. Lielākajai daļai gan rodas jautājums, kur tas suns paliks, kas viņam nepieciešams, lai viņš netraucētu citiem viesu nama apmeklētājiem. [...] Līdz ar to, ja tu esi iepriekš pabrīdinājis par servisa suņa ierašanos un visi ir informēti par to, tad viss notiek bez jebkādām problēmām un bez jebkādiem pārsteigumiem. Ja tā ir liela viesnīca ķēde vai tādā ļoti pieprasītā vietā, pret tādiem servisa suņiem ļoti pozitīvi attiecas.” (citāts no intervijas ar organizāciju, kura pārstāv cilvēkus ar redzes traucējumiem)

Izpratnes trūkums par asistentiem un servisa suņiem mēdz radīt pārpratumus un ierobežot pakalpojuma saņemšanu.

“ [Organizācijas biedre] teica, ka viņa bija uzrakstījusi viesnīcai, ka būs asistents suns un bija atbildējuši, ka asistents varēs [apmesties], bet suns gan nē. Nu teiksim neuztvēra, ka tas asistents ir suns.” (citāts no intervijas ar organizāciju, kura pārstāv cilvēkus ar redzes traucējumiem)

Pakalpojumu sniedzēju un tūrisma nozares pārstāvju viedoklis

Intervētie pārstāvji nebija paši personīgi sastapušies ar gadījumiem, kad viesnīcas pakalpojums tiek izmantots ar servisa suni. Daži gan stāstīja, ka nebūtu nekādi pieklūšanas ierobežojumi konkrētajā viesnīcā vai viesu namā. Tomēr uzturēšanās varētu būt dārgāka (t.s. papildmaksa), jo būs nepieciešami dārgāki tīrīšanas pakalpojumi numuriņam, ir lielāki riski, ka dzīvnieks var sabojāt numura aprīkojumu.

“Ja viņam būtu nepieciešams [servisa suns], protams, ka mēs atļautu, tas ir pilnīgi viennozīmīgi. Varbūt par to suni būtu jāpiemaksā, jo pēc suņa ir speciāla tīrīšana un dezinfekcija.” (no intervijas ar reģiona trīszvaigžņu viesnīcu)

“Ar servisa suņiem mums vēl nav neviens bijis, bet par servisa suņiem mēs neredzam nekādas grūtības, jo mums ir dzīvniekiem draudzīgs komplekss un dzīvnieki visur drīkst dzīvot.” (no intervijas ar reģiona viesu nama īpašnieku)

Ir zināmas situācijas, kad mītnes prasa papildus samaksu par apmešanos ar servisa suni, kā tas ir pieņemts, ja viesi apmetas ar parastu suni. Šāda prakse tiek vērtēta neviennozīmīgi, raisot bažas par pieklūstamības finansiālu ierobežošanu.

“Es zinu, ka par servisa suņiem, arī par suņiem vispār lauku ceļotājā ņem naudiņu. [...] ir jāmaksā par servisu suni, kas uzturas numurā, kas it kā ir pat normāla prasība manā skatījumā, bet nu skatoties no otras puses, vai tas cilvēku arī neierobežo, nu šo te pieklūstamību.” (no intervijas ar reģiona viesnīcas pārstāvi)

Četrzvaigžņu un pieczvaigžņu viesnīcu pārstāvji minēja, ka viesnīcā var apmesties ar servisa suni un papildus samaksa par pielāgotu numuru netiek prasīta.

Tomēr kopumā servisa suņa izmitināšanas iespējas tiek saistītas ar mītnes kopējo attieksmi pret suņu izmitināšanu, reti, kad tiek klāstīts servisa suņa izņēmuma statuss.

Viens pakalpojuma sniedzēja pārstāvis intervijā minēja, ka izmitināšana kopā ar servisa suni klientiem netiek piedāvāta.

4.7. Maksa par pielāgotu istabu

Cilvēku ar invaliditāti viedoklis un pieredze

Numuriņi, kas pielāgoti cilvēkiem ar invaliditāti, kopumā tiek uzskatīti par dārgākiem. Diskusiju dalībnieki aplēš, ka izmaksas varētu būt apmēram 10% augstākas nekā standarta numuriņiem.

Tiek pieņemts, ka viesnīcās ar augstāku zvaigžņu skaitu (vismaz četras zvaigznes) ir lielāka iespēja, ka būs pieejams un atbilstoši aprīkots numuriņš. Turklāt šāda veida viesnīcu izmaksas ir augstākas nekā ceļojot ekonomiski.

“Pārsvarā ir jāskatās, ja grib, lai viss ir ļoti labi pielāgots, tad jāskatās četru vai piecu zvaigžņu viesnīcā. Man nebija daudz variantu, ka nācās palikt četru zvaigžņu, kas bija diezgan laba. Tā bija atjaunota, pēc remonta, skatījās, ka viss ir pielāgots, bet nebija neviena roktura – ne dušas telpā, ne tualetē. [...] Arī, ja ir dārgāks, ja ir atzīme, ka viss ir pielāgots.” (citāts no diskusijas ar cilvēkiem ar kustību traucējumiem)

Pakalpojumu sniedzēji mēdz būt pretimnākoši un gadījumos, ja istabiņa nav piemērota konkrētajam cilvēkam ar invaliditāti, ir iespējams samainīt uz citu viesnīcu vai numuriņu, dažkārt bez papildus maksas.

“Es nekur netiku tālāk par pašu priekštelpu, bet viņi nāca pretī un pārcēla mūs uz citu viesnīcu, par kuru nebija nemaz tik daudz jāpiemaksā.” (citāts no diskusijas ar cilvēkiem ar kustību traucējumiem)

Daži pētījuma dalībnieki ir ievērojuši, ka Latvijā ir viesnīcas/ viesu nami, kas prasa augstāku cenu par pielāgotu numuru cilvēkiem ar invaliditāti, to pasniedzot kā augstākas klases numuru.

“Ir tādi gadījumi, kur it kā šīs pielāgotās invalīdu istabiņas, ir izveidotas arī kā luksusa numuri. Manuprāt, tas neiet kopā ar pieejamo vidi. Tādā gadījumā mēs kā patērētāji, kuriem ir vajadzīga šī te istabiņa ar īpašām vajadzībām – pielāgotā istabiņa, mums ir jāpērk par divtik lielāku cenu.” (citāts no diskusijas ar cilvēkiem ar redzes traucējumiem)

Cilvēkus ar invaliditāti pārstāvošo NVO viedoklis un pieredze

Maksa par pielāgotu istabu cilvēkiem ar invaliditāti kļūst par diskriminējošu šķērslī, ja pielāgojumi nav komforta izvēle, bet gan būtiska nepieciešamība, lai pakalpojumu vispār būtu iespējams izmantot. Cilvēkiem ar invaliditāti nav nepieciešama luksusa istaba, bet vienkārša, paredzama un mierīga vide – ar minimālu priekšmetu daudzumu, klusu fonu, vāju vai regulējamu apgaismojumu un tuvu esošu sanitāro mezglu. Ja šādu apstākļu nodrošināšana pieejama vien dārgākās istabu kategorijās, tiek radīta nevienlīdzība, liekot maksāt vairāk nevis par papildu ērtībām, bet par vienkāršu pieklūstamību pakalpojumam.

Intervijās pārrunātais liecina, ka vairums viesnīcu praksē ir pretimnākošas – pielāgo standarta istabas, izņem no istabām liekus objektus, nodrošina klusumu vai izpilda citas vajadzības bez papildu maksas. Īpaši pozitīvi novērtējamas situācijas, kur šī pieklūstamība tiek risināta proaktīvi jau komunikācijā pirms ierašanās.

“Tie daži gadījumi, ko es arī zinu, es esmu dzirdējusi, ka tiešām arī viesnīcas meklē risinājumus, it īpaši lielās viesnīcu ķēdes, tāpēc, ka viņiem jau arī ir apmācības gan iekļaušanā, gan atbalstošas vides veidošanā.” (citāts no intervijas ar organizāciju, kura pārstāv cilvēkus ar GRT)

Pavadošās personas lielākoties tiek uztvertas kā tādi paši klienti kā pārējie – tiem jānodrošina atsevišķa istaba vai gultasvieta par attiecīgu samaksu. Nav novērota prakse, kur tiktu piešķirta īpaša atlaide vai netiktu pieprasīta samaksa par uzturēšanos kopā ar cilvēku ar invaliditāti.

“Pilnīgi normāli, ka [asistenti] tiek izmitināti viesnīcā, tātad viņš atmaksā savu vietu. Nu kāda starpība – tas ir tas pats, vēl viens viesnīcas klients.” (citāts no intervijas ar organizāciju, kura pārstāv cilvēkus ar GRT)

Finansiālais aspekts pieklūstamības kontekstā atklāj ne tikai cenu politiku, bet arī attieksmi pret iekļaujošu pakalpojumu izpratni. Jautājums par papildu maksu par pielāgotām telpām ir ne tikai ekonomisks, bet arī ētisks. Intervijās ar NVO pārstāvjiem iezīmējās salīdzinoši pozitīva aina, kur lielākoties cilvēki nav saskārušies ar augstāku cenu pielāgotām istabām, un vairākos gadījumos naktsmītnes pat ir piedāvājušas individuālus pielāgojumus bez papildu maksas. Šāda pieeja liecina par izpratni un apzinātu vēlmi neatdalīt pielāgošanu no vispārējā pakalpojumu klāsta, apliecinot arī uzņēmuma sociālo atbildību.

Situācijās, kur telpas pielāgošana tiek uztverta kā standarta apkalpošanas sastāvdaļa, piemēram, izņemot liekas mēbeles, nodrošinot papildu aprīkojumu vai piešķirot plašāku istabu bez cenas paaugstinājuma, cilvēki jūtas pieņemti vienlīdzīgi, kā arī neradot apgrūtinājumu.

“No manas pieredzes ir bijušas tādas viesnīcas, kuras cilvēkam ratiņkrēslā – personīgi man un maniem draugiem, arī pazīstamajam – ir devusi divistabu numuru par vienistabas numura cenu. Jo vienistabas numurā tur līdz galam nevarēja izgrozīties ar ratiem.” (citāts no intervijas ar organizāciju, kura pārstāv cilvēkus ar kustību traucējumiem)

Vienlaikus ir pieredzētas arī situācijas, kur trūkst speciāli pielāgotu telpu, un cilvēks tiek novirzīts uz augstākas klases numuru, par kuru tiek prasīta lielāka samaksa. Šādā gadījumā piekļuve faktiski kļūst atkarīga no maksātspējas, kas ir pretrunā pieklūstamības principiem un rada diskrimināciju.

“Pēdējā laikā es tā neesmu ievērojis, bet es zinu, ka mēs kādreiz ar prāmi, kad braucām no Rīgas un bija kāds cilvēks ratiņkrēslā, tad piedāvāja tādu paaugstinātu komforta numuriņu, kas bija pieejams, kā prezidenta numuriņš.” (citāts no intervijas ar organizāciju, kura pārstāv cilvēkus ar kustību traucējumiem)

Atsevišķos gadījumos NVO pārstāvji ir saskārušies arī ar pakalpojumu sniedzēju aizspriedumiem vai pat nicinošu attieksmi un klientu ar FT vajadzību ignorēšanu.

“Ļoti baidās cilvēki no invaliditātes termina kā tāda, jo tas liekās tāds netīrs, mēs tur nevaram likt citus cilvēkus iekšā. Tāds rokturis būs, cik šausmīgi, pie mums neviens nenāks. Visi domā, ka tas tāds invalīdu numuriņš ir, tad mēs jau nevaram nekur izmantot savādāk. [...] Rezultātā atkal tas tāds komplekss skatījums - ne tikai fiziskā vide, bet tas, kā īpašnieks domā, vai viņš mentāli pieņem, nepieņem.” (citāts no intervijas ar organizāciju, kura pārstāv cilvēkus ar kustību traucējumiem)

Pakalpojumu sniedzēju un tūrisma nozares pārstāvju viedoklis

Pakalpojumu sniedzēja pārstāvji pauž viedokli, ka papildus maksa par pielāgotu numuru netiek prasīta. Tomēr vienā gadījumā pielāgotais numurs nav pieejams par zemāko cenu, jo iekļauts ģimenes numuru kategorijā.

Nav viennozīmīga viedokļa par papildus maksas prasīšanu, ja viesis ir ar asistentu vai servisa suni. Vienkāršāka situācija ir mītnēs, kas izīrē numurus, dzīvokļus vai brīvdienu mājas kā vienību, kas nav atkarīgs no viesu skaita kā arī vietās, kas sevi pozicionē kā suņiem draudzīgas.

Latvijas Viesnīcu un restorānu asociācijas pārstāvis iepazīstina ar aplēsēm, ka viesnīcas numura pirmreizēja pielāgošana personām ar invaliditāti var izmaksāt diapazonā no diviem līdz pieciem tūkstošiem eiro, tomēr tas nav pamats, lai par izmitināšanu šādā numurā prasītu lielāku samaksu.

Viens no intervētajiem viesnīcas pārstāvjiem atzina, ka šobrīd risina kādu sūdzību, kas nonākusi pie tiesībsarga, par to, ka cilvēkam ar kustību traucējumiem nebija iespēja iegādāties pielāgoto numuru par zemāko iespējamo cenu, jo lētākais numurs nav pielāgots, bet pielāgotais numurs tiek piedāvāts kā ģimenes numurs augstākas cenas kategorijā. Pakalpojumu sniedzējs par radušos situāciju ir konsultējies gan ar citu viesnīcu pārstāvjiem, gan tūrisma nozares pārstāvjiem un nonācis pie lēmuma, ka pielāgotais numurs jāpiedāvā cilvēkiem ar invaliditāti par zemāko cenu. Lēmums ir ieviešanas procesā.

5. Darbinieku attieksme un kompetence

5.1. Attieksme un saziņa

Cilvēku ar invaliditāti un viņu intereses pārstāvošo NVO viedoklis un pieredze

Pētījuma dalībnieku skatījumā darbinieku attieksme, pretimnākšana un iesaistīšanās ir tik būtisks aspekts, ka daudzos gadījumos var kompensēt pakalpojumu pieklūstamības grūtības.

Tomēr praksē vērojama nevienmērīga pieredze, kas tiek skaidrota kā “cilvēciskais faktors” – pieņemot, ka darbinieki rīkojas nevis vadoties pēc kādām pakalpojumu sniegšanas un klientu apkalpošanas vienotām vadlīnijām, bet balstoties uz savu individuālo izpratni un pieredzi par cilvēku ar invaliditāti vajadzībām. Šāda nenoteiktība liek cilvēkiem ar invaliditāti būt sagatavotiem plašam sagaidāmās attieksmes spektram – no sirsnīgas pretimnākšanas līdz atsvešinātībai.

Pētījuma dalībnieki skaidro, ka attieksmes atšķirības nav saistītas tikai ar iestādes veidu, bet arī ar to, vai darbiniekiem ir bijusi iepriekšēja pieredze vai apmācība darbā ar cilvēkiem ar invaliditāti.

“Ļoti dažādi, ļoti dažādi. Kā mēs minējām jau, ka mēs jūtam, ka ir lielo viesnīcu ķēdes, kur tiešām darbinieki ir saņēmuši labas apmācības un, protams, mēs esam saskārušies arī ar totālu neizpratni.” (citāts no intervijas ar organizāciju, kura pārstāv cilvēkus ar GRT)

Attieksmes un komunikācijas kvalitāti ietekmē tas, cik lielā mērā darbiniekiem “nolasāmas” ir klienta īpašās vajadzības. Situācijās, kad šie aspekti netiek apzināti vai tiek ignorēti, komunikācija

pārtop par šķērsli, kas ierobežo ne tikai informācijas saņemšanu, bet arī viesu emocionālo drošību un līdzdalību.

Piemēram, cilvēkiem ar redzes traucējumiem ir nepieciešama orientējoša informācija par vidi, nevis vienkārši žesti vai vispārīgas verbālas norādes. Cilvēkiem ar GRT svarīga ir paredzama, skaidra un strukturēta saskarsme bez straujas vai sarežģītas informācijas plūsmas. Cilvēkiem ar dzirdes traucējumiem būtiska loma ir vizuālajiem orientieriem, skaidrām norādēm un mīmikai, nevis tikai mutvārdu komunikācijai. Savukārt cilvēku ar kustību traucējumu gadījumā jāizprot palīdzības apjoms un iespējamie fiziskie ierobežojumi, īpaši, ja līdzās nav atbalsta persona.

Biežāk ir bijusi saskarsme ar šādām negatīvām un neērtām situācijām:

- liegts pakalpojums viesim ar servisa suni;
- pirms pakalpojuma saņemšanas bija nepieciešama skaidrošanās par servisa suņa lomu un saikni ar viesi;
- atsevišķu darbinieku attieksme nav bijusi cieņpilna, viesim veltīti aizvainojoši komentāri, domājot, ka viesis nesaprātis / nesadzirdēs;
- nejaušas frāzes, kas var liecināt par slēptu neiecietību;
- saziņā ar personālu mēdz iztrūkt acu kontakts;
- pārāk uzbāzīga saziņa, personas robežu ignorēšana;
- pacietības trūkums vairākas reizes saņemot vienu un to pašu jautājumu.

Pārpratumu gadījumos nereti cilvēkiem ar invaliditāti ir sajūta, ka saziņas kļūmes radušās, jo viņi paši nebija pietiekami “signalizējuši” par savām vajadzībām. Tādējādi efektīvas saziņas nodrošināšana tiek traktēta kā paša viesā ar invaliditāti atbildība.

Cilvēki ar redzes traucējumiem

Cilvēki ar redzes traucējumiem viesnīcu un viesu namu darbinieku attieksmi un komunikāciju kopumā vērtē kā labu un diskriminējošu vai aizskarošu attieksme FT dēļ nav piedzīvota (izņēmums – gadījumi ar servisa suņiem, kopā ar kuriem tika liegts pakalpojums vai bija nepieciešama skaidrošanās). Salīdzinot viesnīcu un viesu namu darbinieku attieksmi un komunikāciju, tiek konstatēts, ka viesu namu darbinieku attieksme un komunikācija ir personiskāka.



“Runājot par viesu namiem, ir vienmēr tā, ka man gadās atvērti, forši cilvēki, kur es izstāstu, ka man šādi un šādi vajag, vai ir iespēja. Viņi vienmēr saka, ka jā, viņi vienmēr parāda, kur ir gulta, kur ir tualete, kur ir kas, pat izvadā apkārt pa takām,

ja ir nepieciešams. Ar viesnīcām ir tā, ka nu tur ir savādāk, jā, viņi mazāk tev spēj veltīt uzmanību.” (citāts no diskusijas ar cilvēkiem ar redzes traucējumiem)

Viesu namu darbinieki vairāk iedziļinās cilvēku ar redzes traucējumiem individuālajās vajadzībās, velta vairāk uzmanības personiskākai apkalpošanai – rūpīgāk iepazīstina ar vidi, teritoriju, informē cits citu par viesu vajadzībām, atceras viesus arī nākamajās apmeklējuma reizēs.

“Viesu namos ir daudz vieglāk runāt, jo tur tā attieksme ir personiskāka, tas cilvēks ir ieinteresētāks, lai tu justos labi pie viņiem. Mazajos [viesu namos] vienmēr ir bijusi atsaucīga pretimnākšana, ja ir speciāls kaut kas bijis vajadzīgs, tad meklē risinājumus – cenšas.” (citāts no diskusijas ar cilvēkiem ar redzes traucējumiem)

Šo iemeslu dēļ tiek dota priekšroka viesu namiem, neskatoties uz to, ka fiziskā pieklūstamība mēdz būt ar lielākiem trūkumiem kā viesnīcās.

“Kā viens ļoti labs piemērs mums ir viesu nams [nosaukums], kur vides pieejamība ir pilnīga katastrofa, bet saimnieces sirsnība ir divdesmit balles no desmit. Mēs tieši šīs sirsnības dēļ tur esam rīkojuši pasākumus, piedalījušies.” (citāts no diskusijas ar cilvēkiem ar redzes traucējumiem)

Diskusijas dalībnieki noliedz, ka savas invaliditātes dēļ jebkad būtu izjutuši diskriminējošu vai aizskarošu attieksmi, taču atzīst, ka dažkārt nākas piedzīvot dažādus pārpratumus, visbiežāk saistībā ar virziena norādīšanu ar roku. Vienlaikus diskusijas dalībnieki pauž izpratni par šādu situāciju rašanos, jo redzes traucējumi ne vienmēr no malas ir tik pamanāmi.

Diskusijas dalībnieki ir pārliecināti, ka attieksme un komunikācija lielā mērā ir atkarīga no viņiem pašiem, jo ja pats cilvēks ir atvērts un laipns, tad visbiežāk tāda pati attieksme tiks saņemta pretī.

“Komunikācija ir divpusējs process. Ja mēs ar jums komunicējam, tad bieži agresija no manas puses varētu veicināt agresiju no jūsu puses un otrādāk.” (citāts no intervijas ar organizāciju, kura pārstāv cilvēkus ar redzes traucējumiem)

Lielākās viesnīcās attieksme parasti ir profesionāla, tomēr ieturētāka – saskarsme ir korekta, taču mazāk pielāgota, kas var radīt iespaidu, ka nenotiek iedziļināšanās viesu vajadzībās.

“Darbinieki ļoti pretimnākoši un sliktākā gadījumā tiek nodrošināts patstāvīgs darbinieks, kas tam cilvēkam, izejot no numuriņa vai iepriekš pazvanot, palīdz. [...] Šis jautājums viss ir atkarīgs no komunikācijas. Cik tu pats esi atvērts.” (citāts no intervijas ar organizāciju, kura pārstāv cilvēkus ar redzes traucējumiem)

**Cilvēki ar
daļēju dzirdes
zudumu**



Viesnīcu un viesu namu darbinieku attieksmi un komunikāciju kopumā vērtē kā labu un cieņpilnu, tomēr ir pieredzēta diskriminējoša vai aizskaroša attieksme no personāla tieši FT dēļ.

“Viesnīcā bija tā, ka es neko nesapratu. Prasu, lūdzu, runājiert mierīgi, lēni, saprotoši, lai es lasu no jūsu lūpām. Un tad darbinieks teica kolēģim: ko tad tas muļķis grib viss, galīgi kurls/duraks ir. Es nolasīju to no viņa lūpām. Man gribējās teikt, lai atgriez atpakaļ naudu, un iet prom.” (citāts no diskusijas ar cilvēkiem ar daļēju dzirdes zudumu)

Pārpratumus mēdz radīt nepareiza darbinieku izpratne par to, kā jārunā ar cilvēkiem ar dzirdes traucējumiem, grūtības rada – acu kontakta trūkums, kliegšana.

Diskriminācijas izjūtu rada atsevišķu pieklūstamības aspektu neesamība – piemēram, apziņošana trauksmes gadījumā.

“Ja nerunājam par to, ka ir problēmas ar evakuāciju vājdzirdīgiem, tad nekādas diskriminācijas nav.” (citāts no diskusijas ar cilvēkiem ar daļēju dzirdes zudumu)

Ļoti atzinīgi tiek novērtēts, ja darbinieki zina dažus pamata žestus zīmju valodā, jo tas apliecina izpratni un viesmīlību. Diskusijas dalībnieki pauda uzskatu, ka pat viena vai divas frāzes zīmju valodā var būt milzīgs solis uz cieņpilnāku attieksmi.

“...zīmju valoda, vismaz drusciņ. Pamata “Labdien!” vai “Labrīt!”. [...] Protams, ļoti nepieciešama cilvēciska attieksme. [...] Attieksme, kā pret īstiem cilvēkiem.” (citāts no diskusijas ar cilvēkiem ar daļēju dzirdes zudumu)

**Cilvēki ar
pilnīgu
dzirdes
zudumu**



Lielākoties darbinieki tika raksturoti kā laipni, saprotoši, atsaucīgi un cenoši. Jo sevišķi, ja personāls ir informēts par to, ka viesim ir dzirdes traucējumi. Grūtības ir sagādājis, ka darbinieki mēdz neveidot acu kontaktu.

“Es saku, ka slikti dzirdu. Atgādinu cilvēkiem, ja vajag kaut ko palīdzēt. Tādas noraidošas attieksmes nav bijis. Vienmēr ir izrādīta cieņa.” (citāts no diskusijas ar cilvēkiem ar pilnīgu dzirdes zudumu)

Diskusiju dalībnieki pauda, ka viesnīcās, viesu namos būtu vēlams ieviest digitālas tūlītējas saziņas iespējas, piemēram, saziņu caur lietotnēm (piemēram, WhatsApp vai kādu viesnīcas lietotni).

“Vai varot iedot WhatsApp numuriņu? Jā, lūdzu! Iedevu telefona numuru, lai varētu sazināties – tas ir tas pozitīvais.” (citāts no diskusijas ar cilvēkiem ar pilnīgu dzirdes zudumu)

Kā labu pielāgojumu dalībnieki minēja arī speciālas aproces ar pogu, kuru nospiežot, cilvēks ar dzirdes traucējumiem varētu paziņot par ārkārtas situāciju vai saņemt brīdinājumu no personāla.

“Būtu labi, ja būtu, kaut kāda speciāla aproce ar pogu, ja tādu tieši nedzirdīgajiem izdomātu, ja notiek kaut kāds [neparedzēts notikums], lai viņi var nospiegt to podziņu un visiem ir skaidrs, ka tur kaut kas ir noticis.” (citāts no diskusijas ar cilvēkiem ar pilnīgu dzirdes zudumu)

NVO pārstāvis uzskata, ka atšķirīgo situāciju rada konkrētu cilvēku personīgā attieksme un izpratne un pakalpojumu sniedzēja kopējā nostāja apkalpošanas jautājumos.

Cilvēki ar GRT



Cilvēki ar GRT un viņu līdzgaitnieki mēdz sastapties ar apkārtējo neizpratni un neticību, gadījumos, kad cilvēkam nav vizuāli redzamu traucējumu pazīmju. Šāda attieksme rada pārdzīvojumu par to, ka cilvēks nav tāds, kā izskatās ("normāls").

"Pateikšu vienu frāzi, kas man ļoti, ļoti sāpīgi ir sirsniņā un ko es nevaru izturēt, kad saka cilvēkiem ar invaliditāti: "viņš taču izskatās normāls!". Es atvainojos, nu kā tā var pateikt cilvēkam? Jā, cilvēks ratiņkrēslā – ir redzams, ka viņam ir funkcionālie traucējumi, man ļoti, ļoti aizskar, kad pasaka – viņam taču nav nekā redzama." (citāts no diskusijas ar cilvēkiem ar GRT)

Pārdzīvojumus un pat konflikta situācijas mēdz radīt personāla neizpratne par cilvēku ar GRT ikdienas grūtībām, kā arī nespēja atšķirt, kad neierasta cilvēka uzvedība ir joks (atkārta vienu un to pašu jautājumu uzdošana), bet kad GRT izpausme.

"Es aizeju pie administratora un uzzinu, bet viņš aizmirst ļoti ātri, tad viņš vēlreiz iet uzzināt. Tad administratore saka – es taču jums jau vienreiz teicu. Viņš pēc kāda laika atkal aizmirst, atkal iet pajautāt, administratore paliek jau dusmīga – cik reizes jūs jautājat, laikam jokojat!" (citāts no diskusijas ar cilvēkiem ar GRT)

NVO pārstāvis dalās, ka organizācijas redzeslokā parasti notiek ļoti pozitīvie vai ļoti negatīvie apkalpošanas gadījumi.

Diskusijas dalībnieki visbiežāk uzsver nepieciešamību sniegt psiholoģisku un emocionālu atbalstu cilvēkam ar GRT, šādu atbalstu visbiežāk sniedz asistenti vai ģimenes locekļi, retāk naktsmītnu vai galamērķu darbinieki. Cilvēki ar GRT parasti neprasa palīdzību svešiniekiem vai arī ļoti satraucas un fiziski nespēj vērsties pēc šādas palīdzības.

Cilvēki ar kustību traucējumiem Attieksme un komunikācija viesnīcās un viesu namos pret cilvēkiem ar FT parasti neveidojas noraidošas vai diskriminējošas nostājas dēļ, bet gan izriet no nepietiekamas izpratnes un praktisko zināšanu trūkuma.



“Saskarsmes ziņā nav problēmas, palīdzības ziņā, jā, varbūt ir kaut kādas problēmas. Bet kaut ko uzjautāt, kaut ko sīku palīdzēt un tā. Tur vienmēr cilvēki ir pretimnākoši.” (citāts no intervijas ar organizāciju, kura pārstāv cilvēkus ar kustību traucējumiem)

Personāls izturas pieklājīgi un ar cieņu, taču nereti nav sagatavots situācijām, kur nepieciešama pielāgota pieeja vai specifiskas prasmes, bet konkrētajam cilvēkam ar kustību traucējumiem neder vispārējs apkalpošanas modelis.

NVO pārstāvji pauž viedokli, ka šāda veida attieksme nav atklāti noraidošā, bet tai raksturīga slēpta spriedze – bažas, neziņa, nevēlēšanās kļūdīties vai uzņemties atbildību, kā arī bailes traucēt vai darīt “ko nepareizu”. Darbinieki nereti neuzdrošinās uzrunāt vai jautāt, kā palīdzēt, vai, gluži pretēji – cenšas iesaistīties pārāk aktīvi un uzbāzīgi, radot iespaidu, ka klients tiek infantilizēts.

“Ir bijusi agrāk, kad cilvēki no neziņas vienkārši izvairījās no palīdzības. Saka, man nav laika, vai vēl kaut kas. Jo cilvēki nezināja vienkārši, kā uzvesties ar cilvēku ar kustību traucējumiem.” (citāts no intervijas ar organizāciju, kura pārstāv cilvēkus ar kustību traucējumiem)

Balansēšana starp pasivitāti un pārmērīgu iniciatīvu var liecināt par negatavību un nepietiekamu izpratni, kā veidot cieņpilnu, profesionālu un situācijai atbilstošu saziņu ar cilvēku ar kustību traucējumiem. NVO pārstāvji norāda, ka šāds disbalanss var radīt situāciju, kurā pakalpojums ir tehniski pieklūstams, taču paliek nepieejams emocionāli un komunikatīvi.

Viesnīcu un viesu namu personāla attieksme nereti ir atkarīga no konkrētā darbinieka personīgās pieredzes, emocionālā stāvokļa un situācijas konteksta, nevis kopīgām vadlīnijām uzņēmumā.

“Tas ir tīri cilvēciskais faktors: palīdz vai nepalīdz. Bet pamatā ja kaut ko daudz [jautā], tad viņi nepalīdzēs, jo viņi baidās uzņemties atbildību, ja nu kaut kas notiek.” (citāts no intervijas ar organizāciju, kura pārstāv cilvēkus ar kustību traucējumiem)

Darbinieku dažādā informētība un sagatavotība cilvēkiem ar kustību traucējumiem var būt par iemeslu, vai vispār varēs piekļūt pakalpojumam un to izmantot. Diskusiju dalībnieki dalās pieredzē, kur viens darbinieks spēj konsultēt un atrast veidu, kā nokļūt, piemēram, otrajā stāvā, bet kāds cits neziņā noplāta rokas.

Pakalpojumu sniedzēju un tūrisma nozares pārstāvju viedoklis

Ieinteresēta un pozitīva attieksme un saziņa ir pamats, kas tiek ievērots visā viesmīlības nozarē. Tie darbinieki, kas jau kādu laiku strādā nozarē – vismaz trīs mēnešus jau ir izstrādājusies nepieciešamā viesmīlīgā attieksme un spēja iejusties viesu vajadzībās.

“Mēs esam laipni, mēs darām visu, kā vien spējam, jo zinām, ka tas konkrētais viesis varbūt ne ar visu māk tikt galā kā jebkurš parastais viesis.” (no intervijas ar tūrisma nozares pārstāvi)

Vietās, kurās pakalpojumu fiziskā pieklūstamība ir nepilnīga, darbinieki cenšas nepilnības kompensēt ar attieksmi un izpalīdzību – dara visu iespējamo, lai viesis justos droši un ērti.

Lielākās mītnēs par pieklūstamības jomu mēdz rūpēties saimniecības vadītājs, tehniskais un administratīvais vadītājs, viesu uzņemšanas vadītājs, istabu nodaļas vadītājs, dažkārt persona, kas uzņēmumā atbild par darba drošību, reģistratūras darbinieki. Nelielos uzņēmumos īpašs atbildīgais nav noteikts. Tāpat arī dokumentācija politiku vai vadlīniju veidolā ir satopama lielākajās viesnīcās, viesnīcu tīklos un viesnīcās ar četrām un vairāk zvaigznēm. Politikas dokumenti mēdz būt izveidoti, uzsākot viesnīcas darbību un turpmākajos gados nav bijuši atjaunoti, papildināti.

Kopumā situācijas izpētē konstatēts, ka pakalpojumu sniedzējiem lielākoties nav lietošanā visiem darbiniekiem kopīgas vadlīnijas viesu ar invaliditāti apkalpošanai, vienotai pakalpojumu pieklūstamības informācijai, pakalpojumu pieklūstamības nodrošināšanai – lielākoties pieeja balstās uz “veselo saprātu” un personisko pieredzi.

“Vienkārši cilvēciska izpratne. Nekādas padziļinātas zināšanas mums nav, bet vienkārši elementārā cilvēciskā līmenī. Speciāli neviens nav mācījies par tādiem [cilvēku ar invaliditāti vajadzības, pielāgota apkalpošana] jautājumiem.” (no intervijas ar Rīgas reģiona trīsvaigžņu viesnīcu)

Vienā viesnīcā tika minēts par kopīgām rīcības un komunikācijas vadlīnijām, apkalpojot viesi ar īpašām vajadzībām. Šajā gadījumā īpašās vajadzības tiek skatītas plašākā kontekstā nekā cilvēku ar invaliditāti vajadzībām, kas var ietvert, piemēram, gados vecākus cilvēkus, cilvēkus pēc operācijām, cilvēkus, kas pēkšņi guvuši kādu traumu, kam nepieciešams īpašs inventārs, ko viesnīca var nodrošināt.

“Skaidras vadlīnijas, kā rīkoties, ja ir viesis [ar invaliditāti], ja ir šāds viesis vai ko es atbildēju, ja man zvanīs pa telefonu par pieklūstamību viesnīcā. [...] Tad, protams, ir vēl cilvēciskās situācijas, kurās mēs nokļūstam un ne visu mēs darbiniekam varam pastāstīt, un tad ir šī loģiskā domāšana. Saprotam, ka ar līdzjušanas principu šis darbinieks noreagēs pareizi.[...] Tad ir rīkošanās nestandarta situācijās, kas mums ir ikdienu gan parastiem viesiem, gan arī ar īpašām vajadzībām.” (no intervijas ar piecvaigžņu viesnīcas Rīgā pārstāvi)

Šajā viesnīcā ir ieviesta arī informācijas kopīgošana par viesi ar invaliditāti, īpašu apkalpošanas procedūru un viesu uzturēšanās ilgumu.

“Informācija par šiem viesiem tiek likta kopējā viesnīcas čātā. Par to tiek runāts rīta sapulcē, līdz ar to, mēs zinām, kāds viesis, cik nakts, kurā numura paliek.” (no intervijas ar piecvaigžņu viesnīcas Rīgā pārstāvi).

Vairākās viesnīcās tiek piedāvāta iespēja rezervēt viesnīcas papildus pakalpojumus tiešsaistē, sazināties ar mītnes personālu čātā, kas ir ērti izmantojama cilvēkiem ar dzirdes traucējumiem.

Lai arī daļa no intervētajiem personiski nav saskārušies ar viesu ar invaliditāti apkalpošanu konkrētajā mītnē, ir bijusi saskarsme citās darbavietās, paziņu un/ vai ģimenes lokā, tika pausts viedoklis, ka cilvēki ar invaliditāti ir ļoti jūtīga mērķa grupa, saziņā, ar kuru grūti sajust robežu – kad nepieciešama palīdzība un kad cilvēks ir noskaņots darboties patstāvīgi, t.i. izdarīt cilvēkam pa prātam – tā lai neaizvainotu, nesakāpinātu emocijas, respektētu konkrētā cilvēka vajadzības.

5.2. Viedoklis par darbinieku apmācībām

NVO viedoklis un pieredze

Apmācību pieejamība viesmīlības nozarē saistībā ar cilvēku ar invaliditāti apkalpošanu Latvijā ir nepietiekama, fragmentāra un lielākoties nav iekļauta ne profesionālās sagatavošanas procesā, ne standarta darba procedūrās. Intervijās ar NVO pārstāvjiem vairākkārt tika uzsvērts, ka viesnīcu un viesu namu personāls netiek sagatavots darbam ar klientiem ar atšķirīgām vajadzībām – neatkarīgi no tā, vai tie ir kustību, redzes, dzirdes vai GRT. Apmācības nav sistemātiski pieejamas un netiek prasītas kā profesionālā standarta sastāvdaļa, darbiniekiem trūkst zināšanu par to, kā atpazīt vajadzības, sniegt piemērotu atbalstu vai rīkoties situācijās, kas prasa pielāgotu pieeju. Līdz ar to arī labas gribas apstākļos darbinieku rīcība var būt nepiemērota vai pat riskanta gan klientam, gan pašam pakalpojuma sniedzējam.

“Nu es domāju, vispār saprast, kas ir neredzīgs cilvēks un kas viņiem būtu jārealizē. [...] Kā lekcijas, kā sapratnes veidošanu darbinieku vidū par tām vajadzībām, kas ir nepieciešamas neredzīgam cilvēkam vai kā uzvedās tāds cilvēks.” (citāts no intervijas ar organizāciju, kura pārstāv cilvēkus ar redzes traucējumiem)

Lai gan daļai intervēto NVO ir izstrādātas mācību programmas, kas ietver dažādu traucējumu specifiku, viesmīlības sektorā tās tiek reti pieprasītas un attiecīgi arī izmantotas. Interviju dalībnieki norādīja, ka šādas tēmas nav iekļautas ne formālajās viesmīlības izglītības programmās, ne darbinieku ievadapmācībās. No pārstāvju puses tiek uzsvērts, ka šīs nozares personālam nav nepieciešams apgūt padziļinātu medicīnisku informāciju vai zināt diagnožu izklāstu – svarīgākais ir apgūt spēju atpazīt situācijas un reaģēt tajās ar sapratni, cieņu un elastību. Jānostiprina ir pamazināšanas – kā atšķirt dažādus traucējumu veidus, kā saprast, vai cilvēkam ir vajadzīga palīdzība, kā to piedāvāt piemērotā veidā, kā arī kā pielāgot vidi vienkāršos, taču praktiski nozīmīgos aspektos.

“Mums ir tādas mācības par pakalpojumu sniegšanu cilvēkiem ar invaliditāti. Astoņu stundu garas mācības, kurās mēs izejam cauri gan cilvēkiem ar redzes dzirdes, kustību un intelektuālās attīstības traucējumiem, tai skaitā, piemēram, ar autiskā spektra traucējumiem un tamlīdzīgām lietām, jo tur atkal savi triggeri, kam vienkārši ir pievērst uzmanību. Mums ir tādas dažādiem pakalpojumu sniedzējiem, bet ļoti reti kur mums ir bijušas viesnīcas vai viesu nami, pareizāk sakot, mums gandrīz nemaz nav bijušas tādas apmācības šai mērķa grupai kā tādai, viesmīlības izglītību programmās

nav nekur par invaliditāti nekas minēts un tur nav tāda informācija iekļauta iekšā.” (citāts no intervijas ar organizāciju, kura pārstāv cilvēkus ar kustību traucējumiem)

Kā viens no iespējamajiem starprisinājumiem intervijās vairākkārt tika minēta ideja par vienkāršiem, koncentrētiem informatīviem materiāliem darbiniekiem – piemēram, ceļvežiem vai neliela formāta vadlīnijām, kas būtu pieejami darbiniekiem un sniegtu ātru ieskatu atbilstošā rīcībā dažādās situācijās. Paralēli tam izskanēja priekšlikumi izstrādāt videomateriālus vai piedāvāt praktiskus seminārus, kuros, izmantojot reālus piemērus, tiktu ilustrētas biežāk sastopamās viesu, ar invaliditāti, vajadzības un iespējamie saziņas veidi.

“Būtu svarīgi izveidot pieejamu videomateriālu, kā sarunāties ar cilvēkiem, jo tā nav ļoti sarežģīta lieta. Tā ir vienkārši attieksme.” (citāts no intervijas ar organizāciju, kura pārstāv cilvēkus ar GRT)

Šāda pieeja palīdzētu darbiniekiem iegūt praktisku izpratni par iekļaujošu komunikāciju ikdienas apkalpošanas situācijās.

“Tas viesnīcām, tāpat kā visām sabiedriskajām iestādēm, ļoti jābūvē. Jāapmeklē dažādi semināri, lekcijas, viss, ko vien ir iespējams. Ko nozīmē cilvēks ar īpašām vajadzībām. Tie, kas mācās par viesnīcu servisu vai ar naktsmājām saistītu darbu, viņiem visiem mācību procesā jāveido semināri vai apmācības kaut vai tīri teorētiski, ko nozīmē vispār, ja pie viņiem ierodas tāds cilvēks.” (citāts no intervijas ar organizāciju, kura pārstāv cilvēkus ar redzes traucējumiem)

Tomēr vairums respondentu uzsvēra, ka šādi informatīvie rīki būtu tikai pirmais solis. Ilgtermiņā nepieciešama strukturēta, nozares līmenī atbalstīta un valsts vai pašvaldību koordinēta apmācību sistēma, kas aptver gan vides pieklūstamības, gan komunikācijas aspektus. Tās mērķis nebūtu panākt pilnīgu izpratni visās niansēs, bet gan nodrošināt, ka darbinieks nejūtas apjucis vai bezpalīdzīgs situācijās, kur nepieciešama profesionāla, cieņpilna un vajadzībām atbilstoša rīcība.

Cilvēku ar invaliditāti viedoklis un pieredze

Cilvēki ar redzes traucējumiem	Cilvēki ar redzes traucējumiem dalās pieredzē, ka uzturoties Latvijas viesnīcās un viesu namos ir saskārušies ar darbinieku zināšanu un kompetences trūkumu, kas skar atbalsta sniegšanu cilvēkiem ar redzes traucējumiem.
---------------------------------------	--



“Darbiniekiem vajadzētu apmācības, kā vispār asistēt cilvēkiem ar invaliditāti - gan ar redzi, gan kustību traucējumiem.” (citāts no diskusijas ar cilvēkiem ar redzes traucējumiem)

Cilvēki ar redzes traucējumiem uzskata, ka jaunie viesmīlības speciālisti kopumā ir nepietiekami sagatavoti, lai sniegtu pakalpojumus cilvēkiem ar invaliditāti, t.sk. cilvēkiem ar redzes traucējumiem. Pēc diskusijas dalībnieku domām, lai veicinātu viesmīlības pakalpojumu kvalitāti, nepieciešamas topošajiem speciālistiem mācību iestādēs nodrošināt izglītojošus pasākumus. Jaunajiem speciālistiem vajadzētu organizēt dažāda veida apmācības un seminārus. Nepieciešams darbiniekiem nodrošināt rokasgrāmatu vienotai izpratnei. Cilvēkiem ar redzes traucējumiem personiski stāstīt darbiniekiem par savām vajadzībām.

“Es šeit saredzētu tādu kā rokasgrāmatu, kur vienkārši, ļoti konkrētos veidos pastāstīt, ka servisa suns nav parasts suns, kā uzrunāt cilvēku, ja šķiet, ka tā palīdzība tomēr ir vajadzīga. [...] Ja ir nestandarta gadījums, paņemam no plaukta un palasām.”

“Tās diagnozes ir daudzas, katram vajag cita veida palīdzību. Domāju, ka šeit mums pašiem arī ir darbiņš izstāstīt, kāda palīdzība mums ir nepieciešama.” (citāti no diskusijas ar cilvēkiem ar redzes traucējumiem)

Cilvēki ar daļēju dzirdes zudumu



Lielākā daļa diskusiju dalībnieku ir izjutuši, ka darbinieki bija gatavi palīdzēt un atbildēt uz jautājumiem, īpaši, ja viņiem skaidri pastāsta, kāda veida palīdzība nepieciešama. Būtiska ir laipna, cilvēciska attieksme un vēlme meklēt risinājumus, nevis jautājuma noraidīšana ar paziņojumu "mēs nevaram".

“Dažreiz ir tā, ka darbinieki nezina, ka pareizi runāt: skaļāk, klusāk. Vienmēr jāpabrīdina, ka, lūdzu, skaļāk, skaidri un saprotami.” (citāts no diskusijas ar cilvēkiem ar daļēju dzirdes zudumu)

Ir bijušas situācijas, kurās personāls kļūst nervozs un samulsis, kad saprot, ka jāapkalpo cilvēks ar dzirdes traucējumiem. Tas rada sajūtu, ka cilvēks ar dzirdes traucējumiem tiek uztverts kā sarežģīts gadījums vai apgrūtinājums.

Cilvēki ar daļēju dzirdes zudumu sagaida runas pielāgošanu un vizuālu informāciju. Tomēr arī viņi piekrita, ka vismaz pamatizpratnes līmenī darbiniekiem jāzina, kā piekļūt cilvēkam ar dzirdes traucējumiem, kā rādīt rakstiski vai izmantot telefonu, ja nepieciešams.

Nav nepieciešamas dziļas vai specializētas ilgtermiņa mācības, bet noteikti būtu vēlams īss ievads, lai personāls nebaidītos un justos pārlicinātāks.

*“Mums ir daudz tehnikumu, kas piedāvā viesnīcu speciālistu apmācību. Būtu ļoti labi, ja ieliktu mācībās “Zīmju valodas pamatus”. Sociālajiem pedagogiem tā ir.”
(citāts no diskusijas ar cilvēkiem ar daļēju dzirdes zudumu)*

Cilvēki ar pilnīgu dzirdes zudumu



Par šo tēmu aktīvāk izteicās cilvēki ar pilnīgu dzirdes zudumu, kuri uzsvēra, ka viesnīcu personālam būtu nepieciešama vismaz pamata līmeņa izpratne par cilvēku ar dzirdes zudumu kultūru un specifiku. Īpaši svarīgi ir saprast, ka viegls pieskāriens nav nepieklājīgs — piemēram, viegla pieskāriena vai piebakstīšanas izmantošana, lai pievērstu uzmanību, ir dabiska komunikācijas daļa. Tāpat acu kontakts tiek uzskatīts par būtisku komunikācijas pamatu.

“Lai darbinieki zinātu to nedzirdīgo kultūru, lai saprot, ka viņiem tas pieskāriens nav svešs, ka tas viss ir dabiski.... vismaz pamatlietas zīmju valodā “Labdien!”, “Sveiki!”, “Kā varu palīdzēt?”.” (citāts no diskusijas ar cilvēkiem ar pilnīgu dzirdes zudumu)

Cilvēki ar pilnīgu dzirdes zudumu īpaši izcēla acu kontakta nozīmi: bieži personāls nolaiž acis, uzreiz sāk skatīties uz pasi vai citām lietām, nevis uz pašu cilvēku, kas rada neskaidrību, satraukumu un neizpratni, vai cilvēkam tiek veltīta uzmanība.

Diskusijas dalībnieki pauda viedokli, ka pietiktu ar īsu lekciju vai informatīvu semināru, kurā personālam tiktu sniegtas pamatzināšanas — galvenie žesti un pamatfrāzes, kā arī praktiski padomi, kā neradīt spriedzi komunikācijā.

Cilvēki ar GRT



Diskusijas dalībnieki dalījās ar viedokli, ka naktsmītnēs un galamērķos personālam nav padziļinātas izpratnes par cilvēku ar GRT vajadzībām, iespējamajām darbībām un kādā veidā viņiem palīdzēt.

Darbinieki kopumā tiek novērtēti kā laipni un atsaucīgi, bet ir viedoklis, ka trūkst vienotas pieejas naktsmītņu pārvaldības līmenī, ar iepriekš paredzētām darbībām

vai informācijas nodošanas veidu no viena darbinieka citam. Tāpēc personāls parasti piedāvā risinājumus savas kompetences un darba maiņas ietvaros, kas zaudē pēctecību citu darbinieku maiņā.

Kopumā diskusijas dalībnieki uzskata, ka darbinieki nav pienācīgi apmācīti, kā rīkoties gadījumos, ja viesis ir ar GRT. Tas mēdz izraisīt pārpratumus un pat konflikta situācijas. Piemēram, ja cilvēkam ir grūtības iegaumēt informāciju vai arī grūtības orientēties telpā.

“Domāju, ka viesnīcās personālam nav apmācība par to, ka viesi ir dažādi. [...] Galvenā informācija būtu, ka cilvēki ir dažādi, ne viss ir no malas redzams un citreiz ir jāparunā, lai varētu saprast, ka ir kādas īpašās vajadzības. [...] Tie var būt bukleti, ko var iedot personālam, iepazīties, tā var būt apmācība tiešsaistē.” (citāts no diskusijas ar cilvēkiem ar GRT)

Ieteicams veidot vienotu apmācības pieeju darbiniekiem, kā rīkoties gadījumos, ja klients ir cilvēks ar invaliditāti, kā atpazīt grūtības, kas varētu rasties komunikācijā. Kādā veidā nodot efektīvāk informāciju – piemēram, skaidrot vienkārši, atkārtot, pierakstīt uz lapiņas, iedot speciāli sagatavotu vienkāršu karti u.tml.

Cilvēki ar kustību

traucējumiem

Diskusijas dalībnieki norāda uz personāla zināšanu un pieredzes trūkumu, jo, šķiet, ka personālam nav bijusi pietiekami daudz saskares ar cilvēkiem ar kustību traucējumiem.



“Personāls jau ir atsaucīgs, bet noteikti, ka pietrūkst to zināšanu. Ja mēs arī paši kaut kur vairāk braucam, tad jau cilvēki no tā arī mācās. Es domāju, jo vairāk viņiem būs saskare, jo vairāk viņi iemācīsies.” (citāts no diskusijas ar cilvēkiem ar kustību traucējumiem)

Ir zināmi apmācību kursi asistentiem, kas varētu noderēt arī viesnīcu un viesu namu darbiniekiem. Nometnēs cilvēkiem ar kustību traucējumiem un viņu pavadoņiem māca ieklausīties, pajautāt un apmainīties ar informāciju, meklēt palīdzību pēc nepieciešamības. “Apeirons” piedāvā ekspertu mācības, kur cilvēki ar noteikta veida invaliditāti informē par to, kādas ir viņu vajadzības.

Vienota nostāja ir, ka sabiedrība un dažādas iestādes, galamērķi ir vairāk jāinformē par cilvēku ar kustību traucējumiem vajadzībām, kā arī ir nepieciešams uzlabot spēju pielāgot pakalpojumu, padarot to pieklūstamu cilvēkiem ar dažādiem kustību traucējumiem.

Svarīgi arī, lai darbinieki, kas saskaras ar apmeklētājiem ar kustību traucējumiem, nodotu informāciju saviem vadītājiem, iestādes saimniekiem, lai, piemēram, apgrūtinātas pārvietošanās gadījums nepaliek tikai viena darbinieka un apmeklētāja ziņā, bet iespējams veidot vienotu pieeju, vispusīgākus risinājumus.

“Mēs esam saskārušies tiešām ar tādiem gadījumiem, ka te aizvilksim, aizstumsim, aiznesīsim, bija nesen gadījums, kur vienu puisi vienkārši mēģināja stiept augšā pa kāpnēm, viens paklupa, viss tas gāzās virsū [...] un tā palīdzība tāda neorganizēta. Ja tu nezini, kā [pareizi] palīdzēt, tad tu nemaz nevari ķerties tiem ratiem klāt. Tāds gadījums parādīja to, ka cilvēki nav apmācīti un nezina.” (citāts no intervijas ar organizāciju, kura pārstāv cilvēkus ar kustību traucējumiem)

Pakalpojumu sniedzēju un tūrisma nozares pārstāvju viedoklis

Viens no intervētājiem viesnīcu pārstāvjiem dalījās pieredzē par darbinieku apmācību, kas ietver informāciju par pakalpojumu pieklūstamību, rīcību, apkalpojot viesus ar invaliditāti un viesnīcas ārkārtas situācijās (ugunsdrošības trauksme, apdraudējums u.tml.), iekļaujot specifisku informāciju dažādu amatu darbiniekiem. Vēl vienā viesnīcā ir mācības par viesnīcā pieklūstamiem pakalpojumiem (pielāgotā numura aprīkojums, baseina un saunas apmeklējuma iespējas).

“Treniņprocesā apmācību laikā šiem darbiniekiem gan tiek izrunāta, gan rīcība, ja mēs saņemam šādus viesu pieprasījumus, gan jau no pirmās dienas tiek runāts par šiem speciāli aprīkotiem numuriem, kā daļa no produkta, kas darbiniekam ir jāpārzina, sākot strādāt pie mums, gan evakuācijas procedūras, gan kā mēs reģistrējam šādus viesus un sadarbība ar apsardzes dienestu.” (no intervijas ar piecvaigžņu viesnīcas Rīgā pārstāvi)

Citiem intervētājiem pārstāvjiem konkrēti gadījumi par īpašu darbinieku apmācību saistībā ar cilvēku ar invaliditāti vajadzībām intervijās nav minēti, tūrisma nozares pārstāvjiem nebija zināms, ka tādas būtu bijušas pieejamas pat lielo viesnīcu un viesnīcu tīklu darbiniekiem.

Viedokļi par šādām apmācībām dalās – tiek gan saskatīta lietderība īsām un praktiskām mācībām, gan noliegta to vajadzība vai iespējama labums. Par mācībām nedaudz vairāk ieinteresētas bija viesnīcas ar piešķirtām četrām un vairāk zvaigznēm, par mācībām mazāk ieinteresēti – nelieli ģimenes uzņēmumi.

Gatavība maksāt par papildus apmācībām ir zema, ja tādas mācības tiktu ieviestas – sagaidītu līdzfinansējumu no valsts vai pašvaldībām, struktūrfondu projektiem.

Masveida apmācības tiek uzskatītas par nelietderīgām, jo netiek saskatītas būtiskas problēmas klientu apkalpošanas pieejā, kā arī viesu ar invaliditāti skaits kopējā plūsmā ir neliels. Lietderīgāka varētu būt īsa rokasgrāmata, infografikas, prezentācijas, ko viegli izplatīt darbinieku vidū un pieredzes apmaiņas tūrisma organizāciju pasākumos. Vēl viens no apsvērumiem, kāpēc mācības nebūtu labākais formāts, ir gan augstā personāla mainība nozarē, gan ģimenes biznesā nodarbināto augstā aizņemtība un ierobežotas prombūtnes iespējas. Atsevišķos gadījumos tiek pieļautas mācību iespējas nesezonā, t.i., laika periodos, kad nav viesu vai to ir salīdzinoši maz.

Tiek arī uzskatīts, ka jo vairāk cilvēki ar invaliditāti viesosies mītnēs un informēs par savām konkrētajām vajadzībām vai grūtībām, ar ko saskārušies, jo vairāk tiks pilnveidotas gan darbinieku prasmes, gan izpratne par cilvēku ar invaliditāti vajadzībām.

Jautājumi, kurus vēlētos izziņāt par cilvēku ar invaliditāti apkalpošanu un saziņas pielāgošanu, ir šādi:

- par palīdzības sniegšanu un vajadzībām, kas var rasties cilvēkiem ar invaliditāti;
- izprast, kas svarīgs cilvēkiem ar dažādiem FT vai GRT, kā padarīt pakalpojumu saņemšanu ērtāku un drošāku;
- kā respektēt cilvēka ar invaliditāti vajadzības un robežas;
- kā var atpazīt cilvēkus ar invaliditāti un pielāgot saziņu;
- kā efektīvāk palīdzēt cilvēkiem ar invaliditāti;
- kā efektīvāk risināt neparedzētas situācijas;
- kādas palīgierīces būtu nepieciešams nodrošināt;
- izkopt iejūtības un empātijas spējas darbiniekiem, izvairīties no sakāpinātām emocijām saskarsmē, pārpratumiem.

Piemēram, vienas viesnīcas pārstāvis pauda bažas par viesnīcas spēju uzņemt viesus ar smagākiem GRT traucējumiem, jo ir pieredzējuši neparedzētus izaicinājumus, apkalpojot viesu ar GRT grupu

ēdamzonā – gan personāla prasmes un pieredzes ziņā, gan radot ietekmi uz pārējiem viesiem. Līdzīgi ir bijusi pieredze ar izaicinājumiem apkalpot viesus ar pilnīgu dzirdes zudumu.

5.3. Gatavība palīdzēt un saziņas pielāgošana

NVO viedoklis un pieredze

Gatavība sniegt palīdzību cilvēkiem ar invaliditāti viesmīlības nozarē ir nevienmērīga un mēdz būt balstīta individuālā darbinieka iniciatīvā. Intervijās un diskusijās pārrunātais liek secināt, ka vērojamas divas galējības – proaktivitātes un iedziļināšanās trūkums un [nekompetentas] neprasītas palīdzības uzspiešana, nerespektējot cilvēka ar invaliditāti personību un robežas. Šāda prakse norāda uz nepietiekamu izpratni par to, kā efektīvi palīdzēt konkrētajam cilvēkam ar invaliditāti.

“Darbiniekam vajadzētu zināt, kā pavadīt vājredzīgu, neredzīgu cilvēku, kā viņam pasniegt informāciju, lai viņš spēj noorientēties. (citāts no intervijas ar organizāciju, kura pārstāv cilvēkus ar redzes traucējumiem)

“Izpalīdzēt ar mēbeļu izbīdīšanu, ja cilvēks kaut kur netiek ar ratiem. Saskarsmes ziņā nav problēmas, palīdzības ziņā, jā, varbūt ir kaut kādas problēmas.” (citāts no intervijas ar organizāciju, kura pārstāv cilvēkus ar kustību traucējumiem)

Norādīts arī tas, ka darbinieki atturas sniegt palīdzību, baidoties kļūdīties vai nezinot, kā rīkoties pareizi – kuros gadījumos palīdzība nepieciešama proaktīvi, neradot papildus slodzi klientam. Cilvēkiem ar invaliditāti būtu pašiem jārosina nepieciešamais atbalsts, jāsniedz ieteikumi un jāskaidro savas vajadzības.

Pētījuma dalībniekiem ir priekšstats, ka palīdzība netiek uztverta kā pieklūstama pakalpojuma sastāvdaļa, bet drīzāk kā papildu labvēlības izpausme. No vienas puses – palīdzība var būt nepieciešama, jo vide vai saziņa nav pietiekami pielāgota, no otras – iespējams darbiniekiem trūkst resursu informētai un mērķtiecīgai rīcībai, kas ir kā daļa no kvalitatīva pieklūstama pakalpojuma.

Spēja pielāgot saziņu ir pieklūstama pakalpojuma sastāvdaļa, taču viesmīlības nozarē šī prasme lielākoties nav pietiekami izplatīta. Saskarsme ar cilvēkiem ar invaliditāti pārsvarā tiek veidota pēc vispārējiem apkalpošanas principiem, neņemot vērā konkrētās vajadzības vai cilvēku uztveres iezīmes. Pat situācijās, kur personāls cenšas būt pieklājīgs un pretimnākošs, var veidoties nepilnīga

komunikācija, kas apgrūtina savstarpējo sapratni un mazina iespēju klientam pilnvērtīgi iesaistīties pakalpojuma saņemšanā.

Apkalpojot cilvēkus ar dzirdes traucējumiem, darbinieki zīmju valodu nepārvalda un reti uzreiz piedāvā alternatīvas mutiskai saziņai – piemēram, iespēju rakstīt, izmantot vizuālu informāciju vai saziņas kartītes. Nereti komunikācijas vide nav pielāgota, jo trūkst klusas vietas vai t.s. indukcijas cilpas. Vienlaikus ir arī pozitīvi piemēri, kur darbinieki ar nelielām zīmju valodas zināšanām, centās veidot kontaktu zīmju valodā, kas tiek augstu novērtēti un būtiski uzlabo komunikācijas kvalitāti.

Cilvēkiem ar GRT saziņā ir nepieciešama vienkārša, skaidri strukturēta informācija un paredzama saskarsmes gaita. Saziņu var ietekmēt ne tikai izmantotā valoda, bet arī apkārtējā vide – pārlietu daudz stimulu, negaidīti jautājumi vai neveiksmīgi izvēlēta neverbālā uzvedība. Darbinieki neprot atpazīt situācijas, kur nepieciešama pielāgota valodas lietošana vai mierīgāks sarunas temps. Tāpat bieži trūkst prasmes reaģēt, ja komunikācija neatbilst ierastajam viesu uzvedības modelim. Netiek izmantotas tādas vienkāršas, bet efektīvas pieejas kā pārvaicāšana bez steigas, atbilžu pieņemšana ārpus standarta formulām vai ritma pielāgošana cilvēka uztveres spējām.

Ir ievērots, ka komunikācija nereti tiek virzīta uz pavadāmo cilvēku, nevis uz pašu personu ar invaliditāti. Attiecīgā pieeja netieši signalizē, ka cilvēks ar invaliditāti netiek uzskatīts par pilnvērtīgu sarunas partneri. Nepieciešams attīstīt prasmi veidot tiešu un līdzvērtīgu kontaktu, pielāgot saziņas formu konkrētam cilvēkam, nevis aizvietojošot viņu sarunā ar citu.

Pakalpojumu sniedzēju un tūrisma nozares pārstāvju viedoklis

Tiek uzskatīts, ka palīdzības sniegšana un rūpēšanās par viesiem ir pamatlieta, kas tiek ievērota un ir nozares pamatprasība. Tiek darīts viss, lai viesis justos ērti un droši. Grūtības var radīt tas, ka ne visi darbinieki ir kādreiz apkalpojuši cilvēkus ar invaliditāti, piemēram, salīdzinoši biežāk izaicinājumus radījusi saziņa ar cilvēkiem ar pilnu dzirdes zudumu.

“Pilnīgi noteikti mums 100% var pateikt, ka sniegs jebkuru palīdzību, ja tāda būs vajadzīga cilvēkam. Protams, ja tā nav specifiska, kas prasa specifiskas [medicīniskas] zināšanas.” (no intervijas ar reģiona viesnīcas pārstāvi)

Pakalpojumu sniedzēji sagaida, ka viesi informēs par savām īpašajām vajadzībām, ir gatavi komunicēt rakstiski, lielākajās viesnīcās ir sagatavotas speciālas kartītes ar būtisko informāciju, kā arī tiek piedāvātas komunikācijas iespējas tiešsaistē.

6. Labās prakses piemēri un NVO iesaiste

Labās pieredzes piemēri Latvijā un ārzemēs

Cilvēku ar invaliditāti un viņu intereses pārstāvošo NVO viedoklis un pieredze

Cilvēki ar redzes

traucējumiem



- Diskusiju dalībnieki norādīja šādas pieklūstamas naktsmītnes ar pozitīvu uzturēšanās pieredzi un īpaši laipnu un ļoti atsaucīgu personālu:
- Rīgā “Rija VEF Hotel”, Liepājā “Promenāde Hotel” un “Amrita”, ārpus pilsētām - “Ziemupes Muiža & SPA”, viesu nams “Laivinieks”, atpūtas komplekss Bauskas novadā “Miķelis”, kempings “Plosti”.
 - Īpaša atsaucība, organizējot pasākumus cilvēkiem ar redzes traucējumiem, bija mītnēs “Plosti” un “Miķelis”.
 - dzirdēts, ka viesnīcās “Hilton”, “Kempinski” ir taktilās norādes, kā arī norādes Braila rakstā.

Cilvēki ar daļēju dzirdes zudumu



- Viesnīca “Amrita” Liepājā – jūtas droši un aprūpēti. Īpaši laipns, pretimnākošs un ieinteresēts personāls.
- viesnīcā “Promenāde Hotel” Liepājā jutās gaidīti un aprūpēti, personāls bija ieinteresēts un izpalīdzīgs.
- Liepājā un Ventspilī viesnīcā numurs bija aprīkots ar vibrācijas signāliem.
- viesu mājā Tūjā ceļotāji saņēma sirsnīgu un viesmīlīgu uzņemšanu. Atsaucīgi, draudzīgi un ieinteresēti saimnieki.
- viesu mājā “Pīlādzis” pie Rāznes ezera bija īpaši sirsnīga un atsaucīga uzņemšana. Komunikācija ar darbiniekiem bija viegla un patīkama, turklāt darbinieki mācēja sasveicināties zīmju valodā.
- viesu namā “Sonāte” ceļotāji tika uzņemti ar lielu sirsnību. Atvērti, saprotoši un ieinteresēti nodrošināt patīkamu uzturēšanos saimnieki.
- Liepupes muižā Vidzemē saimnieki bija ļoti atsaucīgi un saprotoši, runāja skaidri un saprotami, tādējādi nodrošinot, ka viesi ar dzirdes traucējumiem jutās gan droši, gan labi saprasti.
- viesu nama Pāvilostā saimnieki izcēlās ar sapratni un personīgu attieksmi – izrādīja teritoriju un vizuāli parādīja, kur atrodas svarīgākās vietas.
- viesnīcā “Rīga Islande Hotel” reģistratūrā sazinājās zīmju valodā.

**Cilvēki ar
pilnīgu
dzirdes
zudumu**



- Kādā viesu namā Alūksnē reģistratūrā darbinieks prata zīmju valodu - tas radīja tuvāku saikni ar ceļotājiem ar dzirdes traucējumiem. Piedāvāja sazināties rakstiski, izmantojot lietotni WhatsApp, padarot komunikāciju ērtu un pieejamu.
- viesnīcas pārstāvji Malagā, Spānijā pirms ierašanās sazinājās ar viesiem, nosūtot detalizētu e-pastu, kurā soli pa solim bija izskaidrots, kā nokļūt līdz naktsmītnei. Uz galda bija novietots informatīvs materiāls, kur detalizēti aprakstīts, kā rīkoties telpās, kā arī sniegti padomi, kā nokļūt līdz pilsētas centram un ieteikti tūrisma objekti, ko apmeklēt.
- Dānijā viesnīca piedāvāja pielāgotu mobilo lietotni, kas bija izstrādāta cilvēkiem ar dzirdes traucējumiem. Lietotnē bija iespējams izvēlēties nepieciešamos pakalpojumus, tos apstiprināt un saņemt, bez nepieciešamības komunicēt mutiski ar personālu.
- gulvieta aprīkota ar vibrācijas signālu trauksmes, ugunsdrošības brīdinājumiem.

Cilvēki ar GRT



Diskusijās ar cilvēkiem ar GRT pieredzi Latvijas viesnīcās un viesu namos aizēnoja pieredze ārvalstu viesnīcās un dalībnieki minēja šādus piemērus:

- vienkāršota pašapkalpošanās reģistrācija viesnīcā Austrijā;
- numuru un kempinga mājiņu piešķiršanas kārtība – tuvāk plānotajām aktivitātēm;
- izteismīgas un viegli uztveramas informatīvās norādes un brīdinājuma zīmes;
- iespēja rezervējot mītni, norādīt, ka viesis būs cilvēks ar konkrētiem FT vai GRT.

**Cilvēki ar
kustību
traucējumiem**



Diskusiju dalībnieki norādīja šādas naktsmītnes ar pozitīvu uzturēšanās pieredzi:

- viesu namā “Minhauzena Undā” ēdināšanas zona atrodas otrajā stāvā, bet personāls uzklāja galdu pirmajā stāvā;
- kempingā “Abragciems” tika uzteikta laba uzbrauktuve uz tualeti un dušu;
- kempings “Apaļkalns” pie Raiskuma ezera ar dažām pielāgotām kempinga mājiņām;

- vides pieejamības komplekss Liepājas jūrmalā – ir iespējams ar ratiņkrēslu iebraukt jūrā;
- garais spogulis “Zinātņu nama” tualetē;
- “Dvēseles veldzes dārzā” Ziemeļpē notiek aktīvs darbs pie vides uzlabošanas cilvēkiem ar dažāda veida invaliditāti.

NVO iesaiste pieklūstamības pakalpojumu nodrošināšanā

NVO, kas pārstāv cilvēkus ar invaliditāti, ir pādušas gatavību aktīvi iesaistīties pieklūstamības nodrošināšanā viesmīlības nozarē, īpaši tajās jomās, kur ir iespējama praktiska sadarbība ar uzņēmējiem. Līdzšinējā pieredze liecina, ka šī iesaiste ir sporādiska un fragmentāra.

“Viņi [šobrīd] neredz tās atsevišķās sabiedrības daļas [cilvēkus ar invaliditāti], kur ir kāda problēma, ko vajadzētu labot.” (citāts no intervijas ar organizāciju, kura pārstāv cilvēkus ar dzirdes traucējumiem)

NVO iesaistes iespējas atšķiras atkarībā no organizācijas struktūras un resursu pieejamības. Brīvprātīgās, uz vecāku (kā aprūpes personu) darbību balstītas organizācijas kā profesionāli biedrību kolektīvi ar pastāvīgu finansējumu. NVO pārstāvji pieļāva, ka iesaistītie darbinieki var viegli zaudēt uzticību procesam, ja viņu ieguldījums netiek ņemts vērā vai īstenots praksē.

NVO uzskata, ka būtiska iesaistes forma varētu būt zināšanu un pieredzes nodošana. NVO pārstāvji redz pievienoto vērtību pašu veidotām apmācībām viesnīcu un viesu namu personālam, vadītājiem un īpašniekiem. Mācību saturs ietvertu informāciju par dažādu FT specifiku, komunikācijas principiem, vides pieklūstamības risinājumiem un universālā dizaina ieviešanas iespējām.

Zināšanu nodošana tiek saprasta kā būtisks priekšnosacījums praktisku, nevis formālu pielāgojumu veikšanai. NVO pādušas gatavību šādas mācības nodrošināt kā pakalpojumu.

“Mums ir apmācības – vides pieejamības eksperti kopā ar Labklājības ministriju, un viņi pārstāv vairākas organizācijas, tajā skaitā neredzīgo biedrību, nedzirdīgo savienību un citām reģionālām biedrībām. Tad, ja viņus izmanto, tas būtu brīnišķīgi.” (citāts no intervijas ar organizāciju, kura pārstāv cilvēkus ar kustību traucējumiem)

Lai gan pašreizējā pieeja balstās uz brīvprātīgu iesaisti un izpratni, viens no iespējamiem risinājumiem viesnīcu, viesu namu motivēšanai būtu īpašas atpazīstamības zīmes viesnīcām un viesu namiem, kas apliecina atbilstību pieklūstamības principiem, ieviešana.

Praksē jau ir redzami piemēri, kur līdzīga prasība pēc pieklūstamības tiek nostiprināta kā nosacījums, piemēram, Eiropas Savienības finansētos projektos. Tomēr šo prasību uzraudzība bieži vien ir formāla, tādēļ tieši pašas nozares iniciatīva, ko atbalsta atbildīgās organizācijas, varētu kļūt par rīku pieklūstamības veicināšanā. Atpazīstamības zīme šajā kontekstā kalpotu kā tilts starp brīvprātīgu izpratni un praktisku rīcību, nodrošinot gan atzinību uzņēmējiem, gan drošības sajūtu klientiem, kuri meklē vidi, kurā viņi var justies pilnvērtīgi un cienīti.

“Mums pagājušajā gadā bija vairākas vietas, kas prasīja, lai mēs izsniedzam tādu pieejamības sertifikātu. Mēs arī aizbraucām, apsekojām, palikt pa nakti nevar, bet semināru rīkot var, re, kur stāvvietas, indukcijas cilpas, vēl kaut kādas lietas, kas ir labas, kas ir pieļaujamas un kas ir nodrošina tādu pamatu vai pamatkomplektu kā tādu.” (citāts no intervijas ar organizāciju, kura pārstāv cilvēkus ar kustību traucējumiem)

Papildus pieklūstamas fiziskās vides aspektiem NVO eksperti uzsver personāla sagatavošanas nozīmi. Personāls mēdz justies nedroši situācijās, kad nepieciešama papildus izpratne par klientu ar invaliditāti vajadzībām, tāpēc ieteicamas ne vien informatīvas nodarbības, bet arī praktiskas situāciju simulācijas un pieredzes stāsti, kas ļauj ne vien teorētiski izprast dažādu traucējumu specifiku, bet arī personiski piedzīvot, kā vide un saziņa tiek uztverta no šo cilvēku skatupunkta.

NVO, kas īstenojušas līdzīgus pasākumus, ir saņēmušas pozitīvo atgriezenisko saiti – piemēram, simulācijas brilles, kas ataino redzes traucējumus, pārvietošanās ar aizklātām acīm, pārvietošanās ratiņkrēslā, u.tml. ir palīdzējušas profesionāļiem, tostarp arhitektiem, iegūt dziļāku izpratni par pieklūstamības niansēm.

“Tie ir seši galvenie funkcionālo traucējumu veidi, tad arī šī empātija pamēģinātu viņiem dot iespēju izbaudīt, ko tas nozīmē – būt ar kādu ierobežojumu. Iedot teorētisko informāciju, tad arī praktiskās nodarbības. Šo pārliecību mēs esam ieguvuši no tā, ka vairākas iestādes, darbinieki ir bijuši pie mums – tas darbojas! Cilvēki saka: – Jā, tagad es zinu, tagad es saprotu, kāpēc tas viss ir vajadzīgs!” (citāts no intervijas ar organizāciju, kura pārstāv cilvēkus ar redzes traucējumiem)

NVO pārstāvji novērojuši, ka lielākā interese par NVO iesaisti ir novērota no tiem pakalpojumu sniedzējiem, kas plāno ienākt tirgū vai attīsta jaunas viesnīcu un tūrisma infrastruktūras vienības. Šādos gadījumos iespējams pieklūstamības prasības integrēt jau projektēšanas un plānošanas stadijā, vadoties pēc universālā dizaina principiem. NVO šajā procesā var iesaistīties kā konsultanti gan formālās, gan neformālās sarunās, skaidrojot galvenos vides aspektus un ieteikumus no

lietotāju perspektīvas. Situācijās, kad ēka vai pakalpojums jau ir izveidots, efektīvākā sadarbības forma ir klātienes konsultācijas objektā, kur iespējams izvērtēt esošo vidi un norādīt uz konkrētiem, uzlabojamiem elementiem. Tāpat NVO piedāvā veidot informatīvus pasākumus par to, kādai būtu jāizskatās pieejamai videi – īpaši jaunu projektu attīstītājiem, kas meklē strukturētu un saprotamu sākumpunktu.

Bez pakalpojumu sniedzēju iniciatīvas šāda sadarbība notiek reti, iespējams, informācijas trūkuma dēļ par šādām iespējām. NVO pārstāvji izsaka priekšlikumu - nepieciešams izvērtēt iespēju likumdošanā nostiprināt skaidri definētas minimālās pieklūstamības prasības. Vienlaikus gan būtu jāizstrādā uzraudzības un kontroles mehānisms, kas ļautu nodrošināt šo prasību īstenošanu.

“Droši vien, ka likumdošanā vajadzētu iestrādāt kontroles uzraudzības sistēmu un arī to samērīguma principu [...] Miķeļbācai būvēt liftu nevajadzētu, mazai kafejnīcai jādomā par citiem risinājumiem, nevis jābūvē pacēlāju, kas ir divreiz lielāki par trīs gadu budžetu vai apgrozījumu.”
(citāts no intervijas ar organizāciju, kura pārstāv cilvēkus ar kustību traucējumiem)

Pieklūstamības risinājumi nebūtu jāuztver kā slogs – tie ir ieguldījums pakalpojuma kvalitātē, zīmola reputācijā un ilgtermiņa konkurētspējā. Ja uzņēmējs ignorē kādu sabiedrības daļu, kas dzīvo ar FT vai GRT, viņš ierobežo sava pakalpojuma pieejamību. Tas ne vien sašaurina tirgus sasniežamību, bet arī rada jautājumus par uzņēmuma vērtībām, ētiku un ilgtspēju.

NVO pārstāvji secina, ka viesmīlības nozarē pietrūkst pietiekamas motivācijas pieklūstamības ieviešanai, jo ir priekšstats, ka tie nesniedz ekonomisko labumu vai nav noteikti kā obligāti ar normatīviem instrumentiem. Kā iespēja, kas veicinātu pārmaiņas, ir atbalsta mehānismu ieviešana viesmīlības nozares uzņēmumiem, kas aktīvi risina pieklūstamības jautājumus. Vienlaikus nepieciešama arī naratīva maiņa – cilvēki ar invaliditāti nav tikai sociālās politikas adresāti, bet pilntiesīgi klienti, tostarp starptautiskajā tūrisma tirgū.

Lai veicinātu ilgtspējīgas pārmaiņas sabiedrības attieksmē un praksē attiecībā uz pieklūstamību, ir būtiski šo izpratni nostiprināt jau izglītības procesā. Universālā dizaina principi mērķtiecīgi un konsekventi jāiekļauj to studiju programmu saturā, kuru absolventi nākotnē strādās ar fizisko vai digitālo vidi, pakalpojumu sniegšanu, produktu attīstību vai informācijas izplatīšanu sabiedrībā. Īpaši svarīgi tas ir arhitektūras, dizaina, būvniecības, viesmīlības un tūrisma jomās. Nodrošinot studentiem dziļāku izpratni par universālā dizaina nozīmi, gan konceptuāli, gan praktiski, iespējams veicināt domāšanas veidu, kur pieklūstamība netiek uztverta kā papildu slogs, bet kā pamatelements kvalitatīvai, visiem pieejamai videi.

Tiek izteikts priekšlikums izstrādāt kopīgus informatīvus materiālus – piemēram, kodolīgas vadlīnijas viesmīlības nozares darbiniekiem par rīcību dažādās situācijās. Šāds resurss būtu praktiski izmantojams ikdienas darbā, kalpotu kā atbalsta instruments neskaidrās situācijās un vienlaikus veicinātu vienotu izpratni par profesionālu un cieņpilnu attieksmi. Šāda iniciatīva ne tikai paaugstinātu pakalpojuma kvalitāti nozarē, bet arī veicinātu iekļaujošu kultūru, kurā klienta atšķirīgās vajadzības tiek saprastas, atzītas un ievērotas.

Ilgtermiņīgu pieklūstamības risinājumu ieviešanai ieteicams izveidot centralizētu (valsts finansētu) sadarbības platformu, kurā būtu pārstāvētas cilvēku ar invaliditāti pārstāvošās NVO. Sadarbības mērķis būtu nodrošināt strukturētu un holistisku zināšanu un pieredzes apmaiņu, kā arī profesionāli izstrādāt nepieciešamos materiālus, vadlīnijas un rekomendācijas vides pieklūstamības jomā.

Valsts atbalstīts institucionālais ietvars ļautu pārnest šo darbu no brīvprātīgas līdzdalības uz profesionāli koordinētu, uz pierādījumiem balstītu procesu. Tas varētu ietvert arī starptautiskās pieredzes izvērtēšanu, pētniecību, pilotprojektu īstenošanu utt. Šāda struktūra nodrošinātu iespēju arī mazākām, resursu ziņā ierobežotām organizācijām pilnvērtīgi iesaistīties, vienlaikus saglabājot interešu pārstāvības līdzsvaru un balss daudzveidību. Rezultātā veidotos sabalansētāka un profesionālāka lēmumu pieņemšana, kas stiprinātu savstarpējo uzticēšanos un ilgtermiņā paaugstinātu arī politisko iniciatīvu legimititāti pieklūstamības jomā.

Pakalpojumu sniedzēju un tūrisma nozares pārstāvju viedoklis

Atsevišķi pakalpojumu sniedzēji mēdz konsultēties ar cilvēkus ar invaliditāti pārstāvošajām NVO, kas kā eksperti apskata viesnīcu un sniedz ieteikumus nepieciešamajiem uzlabojumiem, tāpat arī mēdz konsultēties ar ergoterapeitiem, tomēr ne vienmēr ieteikumi tiek ieviesti.

Tūrisma nozares pārstāvji pauž gatavību aktualizēt pakalpojumu pieklūstamības tēmu savu organizāciju biedru vidū, uzņemties informatīvu materiālu izplatīšanu un aicināt cilvēkus ar invaliditāti pārstāvošās organizācijas piedalīties nozares semināros.

Pakalpojumu sniedzējiem varētu palīdzēt bezmaksas konsultācijas par pieklūstamības uzlabošanu, atbalsta programmas konkrētu risinājumu ieviešanai, pieejamāka informācija – šobrīd tiem, kas ir meklējuši sev aktuālo informāciju par vides pieklūstamības jautājumiem, tas izdevies ar grūtībām. Pakalpojumu sniedzēju vidū ir priekšstats, ka trūkst viegli saprotamas un pieejamas informācijas par izmitināšanas pakalpojumu pielāgošanu, lūkojoties no pakalpojumu sniedzēju perspektīvas.

Būtu jāpievērš uzmanība tiem, kas uzsāk viesnīcu un viesu namu biznesu, lai jau no paša sākuma ņemtu vērā pieklūstamību, jo no jauna izveidot pieklūstamu vidi ir lētāk un ērtāk, nekā pielāgot jau gadiem izmantotu vidi.

7. Galvenās atziņas, secinājumi un ieteikumi

Galvenās atziņas un secinājumi

- Analizējot pētījumā iegūtos datus, ir konstatēta asimetrija starp cilvēku ar invaliditāti pieredzi un pakalpojumu sniedzēju pieredzi. No vienas puses – cilvēki ar invaliditāti sastapušies ar dažādām grūtībām, kas skar piekļuvi informācijai un pakalpojumu izmantošanu, savukārt pakalpojumu sniedzēji lielākoties nav informēti par cilvēku ar invaliditāti grūtībām, nav saņēmuši sūdzības un ierosinājumus, kā arī pieklūstamības jautājumi nav ikdienas rūpju fokusā.
- Tūrisma nozares pārstāvji saredz, ka Latvijā vides pieklūstamības problēmas ir raksturīgas tūrisma nozarei kopumā, sākot no pieklūstamiem transporta pakalpojumiem un beidzot ar izmitināšanas un ēdināšanas pakalpojumiem. Kopumā Latvijas tūrisma nozares tēls neliecina par draudzīgumu cilvēkiem ar invaliditāti un cilvēku ar invaliditāti vajadzības nav nozares uzmanības lokā.
- Gan pakalpojumu sniedzēji, gan tūrisma nozares pārstāvji ir pārliecināti, ka dara visu iespējamo, lai viesi ar invaliditāti justos ērti un droši, neskatoties uz dažādām nepilnībām fiziskās pieklūstamības jomā. Visiem viesiem tiek izrādīta cieņpilna viesmīlība un centieni kompensēt fiziskās pieklūstamības grūtības ar attieksmi un izpalīdzību.
- Cilvēkiem ar invaliditāti ceļošanas process kopumā ir apgrūtināts, jo pakalpojumu pieklūstamība ir fragmentāra – ja tiek aplūkots process no dzīvesvietas līdz gala mērķim, tas ietver gan sabiedriskā transporta pieejamību un pieklūstamību gan dažādus citus tūrisma pakalpojumus. Grūtības rada ceļošanas plānošana, jo trūkst pietiekami detalizētas un uzticamas publiskas informācijas par viesnīcu un viesu namu pieklūstamību un citiem tūrisma pakalpojumiem, savukārt pakalpojumu sniedzēji sagaida, ka viesi ar īpašām vajadzībām sazināsies un precīzēs mītnes iespējas nodrošināt konkrētā viesu vajadzības.
- Apmešanās plānošanas process ir resursu ietilpīgs gan klientiem, gan pakalpojumu sniedzējiem, jo nereti nepieciešama daudzkārtēja saziņa pieklūstamības detaļu precizēšanai. Ņemot vērā apgrūtināto plānošanas procesu, tā īstenošanā tiek iesaistīti līdzcilvēki – tuvinieki, draugi, NVO pārstāvji, asistenti un surdotulki.

- Starptautiskās viesmīlības nozares platformas *Booking* un *Airbnb* ir populāra izvēle cilvēkiem ar invaliditāti, lai rezervētu viesnīcu, viesu namu un dzīvokļu pakalpojumus arī Latvijā. Pakalpojumu sniedzēji līdztekus savām tīmekļa vietnēm izmanto plašu klāstu ar dažādām trešo pušu platformām ar dažādu struktūru un iespējām rezervācijai piedāvāt pielāgotos numurus. Nelielām viesnīcām un viesu namiem nav savas tīmekļa vietnes.
- Pārskatāma un pietiekami detalizēta informācija par pakalpojumu pieklūstamību tiek uzskatīta par retumu, nevis vispārpieņemtu viesnīcu un viesu namu praksi.
- Apmešanās plānošanas gaitā mēdz trūkt pieklūstamas tūlītējas saziņas – lielākoties klientu apkalpošanas saziņas prioritārais kanāls ir mutiska saziņa pa tālruni, rakstiskajos kanālos komunikācija mēdz būt nepietiekami operatīva vai pat iztrūkst (piemēram, iespējas sazināties ar SMS, saziņas platformās).
- Viesnīcu un viesu namu tīmekļa vietnes ir daļēji pieklūstamas, reizēm pat vāji pieklūstamas cilvēkiem ar invaliditāti. Trūkst informācijas vieglajā valodā, kas ir īpaši svarīga cilvēkiem ar GRT. Pakalpojumu sniedzēji nav informēti par tīmekļa vietņu pieklūstamības jautājumiem un nepieciešamību veidot pieklūstamas tīmekļa vietnes.
- Cilvēku ar invaliditāti skatījumā kopējais pieklūstamības līmenis ir nevienmērīgs un pamatā balstās uz individuāliem lēmumiem, nevis uz konsekventu un sistēmisku pieeju, kas aptvertu visu pakalpojumu sniedzēju vidi. Tūrisma nozares pārstāvji saskata, ka optimāls pieklūstamības līmenis ir pakalpojumu sniedzējiem, kas iziet *Hotelstars Union* sertifikāciju un iegūst vismaz trīs zvaigznes.
- Ar lielākām grūtībām veidot pieklūstamu vidi sastopas nelieli pakalpojumu sniedzēji, kā arī pakalpojumu sniedzēji, kas pakalpojumu sniegšanu nodrošina pielāgotās ēkās – muižas, dzirnavas, senas lauku mājas, seni daudzdzīvokļu nami, kultūrvēsturiskās ēkas u.tml.
- Lai arī pakalpojumu pieklūstamības situācija pakāpeniski uzlabojas, pakalpojumu sniedzējiem trūkst izpratnes par to, kas tieši nepieciešams pieklūstamiem pakalpojumiem dažādu FT un GRT gadījumā un, kā informāciju par pieklūstamiem pakalpojumiem pasniegt. Pakalpojumu sniedzējiem vērojamas grūtības pārskatīt savus pakalpojumus atbilstoši cilvēku ar dažādiem FT skatpunktam.
- Cilvēkiem ar redzes un dzirdes traucējumiem, kā arī GRT tiek pausts uzskats, ka nepilnīgus fiziskās vides pieklūstamības aspektus var kompensēt viesnīcu un viesu namu personāla attieksme un iesaiste.
- Pozitīva pieredze pieklūstamā vidē viesiem paliek atmiņā uz ilgu laiku un veicina viņu atgriešanos šajās mītnēs. Cilvēki ar invaliditāti ir lojāli klienti un viņu pieredzes kļūst par

daļu no ieteikumu tīkla. Informācija, kas izplatās starp cilvēkiem ar invaliditāti, tiek uztverta kā uzticamākais informācijas avots, tāpēc katrs pozitīvais piemērs spēj nest daudzkārtēju pienesumu, piesaistot jaunus apmeklētājus un veidojot uzticības pilnas attiecības un sadarbību ar pakalpojuma sniedzēju.

- Daļa no grūtībām, ar ko saskaras cilvēki ar invaliditāti, apmetoties viesnīcās, ir risināmas ar drošas darba vides ievērošanu (droša evakuācija, drošas kāpnes, pakāpienu signālkrašojums, piemērots apgaismojums gaitenīs, kāpņu telpās u.tml., apgaismojuma līmeņi reģistratūrā un ēdamtelpās, marķētas un drošas caurspīdīgās un caurredzamās sienas un durvis, brīdinājuma zīmes, darbinieku kvalifikācijas paaugstināšanas pasākumi, u.tml.)
- Problēmas, kas saistītas ar nepietiekamu piekļūstamību, caurvij visus līmeņus – sākot ar informācijas pieejamību, līdz pat cilvēkus ar invaliditāti pārstāvošo NVO iesaistei risinājumu izstrādē un ieviešanā.
- Jaunākie objekti un modernākas naktsmītnes biežāk atbilst fiziskās piekļūstamības kritērijiem. Vērojami pozitīvi piemēri, kur pakāpeniski tiek veidoti pielāgojumi (piem., pievienoti rokturi, izveidoti pielāgoti numuri). Tomēr pielāgojumi bieži ir nepilnīgi un izolēti – piemēram, uzbrauktuve ir, bet trūkst piekļuves brokastu telpai vai piekļuve pielāgotai sanitārajai telpai ir tikai, izmantojot kāpnes.
- Cilvēku ar dažāda veida FT un GRT vajadzības nevar aplūkot nošķirti – traucējumu veidi mēdz pārklāties, tādēļ nepieciešama vienota, holistiska pieeja vides pielāgošanai.

Biežāk sastaptās piekļūstamības grūtības viesnīcās un viesu namos cilvēkiem ar redzes traucējumiem apkopotas 2.tabulā.

2. tabula “Biežāk sastopamās piekļūstamības grūtības viesnīcās un viesu namos cilvēkiem ar redzes traucējumiem”

Aspekti	Piekļūstamības grūtības un šķēršļi pakalpojuma lietošanai
Pieredze kopumā	○ apgrūtināta pārvietošanās pa naktsmītnes telpām un teritoriju, t.sk. atrast labierīcības, vajadzīgo ēkas stāvu, numuriņu u.tml.; ○ nepiemērots apgaismojums; ○ grūtības pašapkalpoties ēdamzonā; ○ nemarkēti šķēršļi un caurspīdīgas sienas un durvis.

Aspekti	Pieklūstamības grūtības un šķēršļi pakalpojuma lietošanai
Iekļūšana teritorijā, ēkā līdz reģistratūrai	○ nemarkēti šķēršļi; ○ nepilnīgas, novecojušas, nesaskatāmas vizuālās norādes; ○ nepiemērots apgaismojums; ○ grūti pamanāma reģistratūras vieta; ○ pārāk šauras ieejas durvis.
Pārvietošanās ēkā	○ vispārējas grūtības droši pārvietoties (trūkst marķējums, kontrasti); ○ nepiemērots apgaismojums; ○ grūti saskatāmas norādes (t.sk. istabas numurs); ○ lifts bez audiāliem signāliem, netiek paziņots stāva numurs.
Numuri (istabas)	○ nepietiekami skaidras norādes sava numura atrašanai; ○ grūtības lietot elektronisko atslēgu, taktilu norāžu trūkums; ○ nepiemērots apgaismojums; ○ nepiemērots mēbeļu izvietojums; ○ neērta slēdžu un elektrības kontaktligzdu izvietojums; ○ nemarkēti / negaidīti šķēršļi; ○ krāsu kontrastu trūkums telpas apdarē, interjerā, elementos.
Sanitārās telpas	○ slidenas virsmas; ○ trūkst marķējums šķēršļiem, skapīšiem, stikla elementiem; ○ grūti pamanāmas caurspīdīgas virsmas un aprīkojums.
Ēdināšanas zona	○ grūti saskatāmas un uztveramas teksta norādes vai to trūkums; ○ pārbļīvētas telpas, kurās grūtības patstāvīgi pārvietoties.

Biežāk sastaptās pieklūstamības grūtības viesnīcās un viesu namos cilvēkiem ar dzirdes traucējumiem apkopotas 3.tabulā.

3. tabula "Biežāk sastopamās pieklūstamības grūtības viesnīcās un viesu namos cilvēkiem ar dzirdes traucējumiem"

Aspekti	Pieklūstamības grūtības un šķēršļi pakalpojuma lietošanai
Pieredze kopumā	○ alternatīvu trūkums audiosignāliem un mutiskai saziņai;

Aspekti	Pieklūstamības grūtības un šķēršļi pakalpojuma lietošanai
	○ saprotamu un precīzu vizuālo norāžu trūkums; ○ palīdzības pogas neesamība sanitārajās telpās; ○ nepietiekams apgaismojums vai tā trūkums gaitenīs, balkonos, terasēs un ārtelpās.
Iekļūšana teritorijā, ēkā līdz reģistratūrai	○ mutiskas saziņas nepieciešamība, lai iekļūtu teritorijā vai ēkā; ○ nepietiekams apgaismojums.
Pārvietošanās ēkā	○ tikai akustiski signāli liftos; ○ vizuālu norāžu trūkums; ○ nepiemērots apgaismojums.
Numuri (istabas)	○ gaismas un vibrāciju signālu trūkums; ○ nepiemērots apgaismojums; ○ tikai mutiskas saziņas ar personālu iespējas, atrodoties numuriņā.
Sanitārās telpas	○ gaismas signālu trūkums; ○ palīdzības pogas trūkums.
Ēdināšanas zona	○ grūti saskatāmas un uztveramas teksta norādes vai to trūkums.

Biežāk sastaptās pieklūstamības grūtības viesnīcās un viesu namos cilvēkiem ar GRT apkopotas 4.tabulā.

4. tabula "Biežāk sastopamās pieklūstamības grūtības viesnīcās un viesu namos cilvēkiem ar GRT"

Aspekti	Pieklūstamības grūtības un šķēršļi pakalpojuma lietošanai
Pieredze kopumā	○ saprotamu un precīzu vizuālo norāžu trūkums; ○ brīdinājuma zīmju trūkums; ○ nepiemērots apgaismojums; ○ sarežģīta telpu uzbūve (piebūves, starpstāvi, gari gaitenī u.tml.); ○ moderno tehnoloģiju un dizaina risinājumi;

Aspekti	Pieklūstamības grūtības un šķēršļi pakalpojuma lietošanai
	○ apmetoties kopā ar asistentu – nav pietiekami lielas sanitārās telpas, lai tur varētu uzturēties divi cilvēki.
Iekļūšana teritorijā, ēkā līdz reģistratūrai	○ saprotamu vizuālu norāžu trūkums; ○ grūti pamanāma reģistratūra; ○ negaidīta durvju atvēršanās, brīdinājuma norāžu trūkums par automātiskām durvīm; ○ nepiemērots apgaismojums.
Pārvietošanās ēkā	○ nesaprotami vai neparedzami darbojošās durvis, lifts; ○ stāvas kāpnes; ○ nemarķēti, negaidīti šķēršļi.
Numuri (istabas)	○ sarežģītākas ierīces bez paskaidrojumiem; ○ elektroniskās atslēgas un sensori; ○ nepiemērots apgaismojums.
Sanitārās telpas	○ sensori ūdens padevei; ○ karstā ūdens regulācija; ○ “slēpts” aprīkojums; ○ slidenas virsmas; ○ nepiemērots apgaismojums; ○ nepietiekams telpas izmērs, lai uzturētos kopā ar asistentu.
Ēdināšanas zona	○ pārbīvēta un trokšņaina telpa bez iespējas atrast klusāku zonu; ○ grūti saskatāmas un uztveramas vizuālās norādes vai to trūkums.

Biežāk sastaptās pieklūstamības grūtības viesnīcās un viesu namos cilvēkiem ar kustību traucējumiem apkopotas 5.tabulā.

5. tabula "Biežāk sastopamās piekļūstamības grūtības viesnīcās un viesu namos cilvēkiem ar kustību traucējumiem"

Aspekti	Piekļūstamības grūtības un šķēršļi pakalpojuma lietošanai
Pieredze kopumā	○ nepilnīgi vai nepareizi izvietoti vides pielāgojumi – rokturi, margas, balsti, nepareizā augstumā izvietoti objekti – pogas, slēdži, ūdens krāns, spogulis u.tml.; ○ "neparedzēti" šķēršļi – sliekšņi, pārāk šauras durvis, pārāk stāvs vai slidens panduss; ○ nepietiekama izmēra vai nefunkcionāli aprīkotas sanitārās telpas; ○ aizkrāmētas (izmantotas kā noliktavas) koplietošanas sanitārās telpas; ○ nepārdomāts viesu uzturēšanās process – dažas pakalpojumu sniegšanas vietas nav sasniedzamas pārvietojoties ratiņkrēslos; ○ pielāgotu numuriņu pieejamība, ja ceļo vairāki cilvēki ar kustību traucējumiem vai divatā ar pavadošo personu.
Iekļūšana teritorijā, ēkā līdz reģistratūrai	○ grūti pārvarams ceļš līdz ēkai; ○ neērti pandusi (slīps, slidens, šaurs, bez margām); ○ sliekšņi; ○ grūtības iekļūt ēkā bez citas personas palīdzības (dažādi iemesli).
Pārvietošanās ēkā	○ nepiemērots lifta izmērs; ○ pārslogots lifts, kam nevar piekļūt; ○ piekļuve stāvam tikai pa kāpnēm; ○ sliekšņi, nepietiekama platuma durvis un ailes; ○ telpu savienojumi ar pārrāvumiem (dažādi augstuma līmeņi, sliekšņi u.tml.); ○ nav sasniedzami slēdži, rokturi.
Numuri (istabas)	○ pārāk šauras vai nepiemēroti mēbelētas telpas manevriem ar ratiņkrēslu; ○ neatbilstošs gultu izvietojums un augstums; ○ neaizsniiedzami slēdži, kontaktligzdas;

Aspekti	Pieklūstamības grūtības un šķēršļi pakalpojuma lietošanai
	○ mītnes piedāvātu alternatīvu trūkums, ja rezervēto numuru nav iespējams izmantot.
Sanitārās telpas	○ pārāk šauras vai nepiemēroti iekārtotas telpas manevriem ar ratiņkrēslu; ○ stingri durvju slēdži, aizbīdņi; ○ sanitārā telpa aprīkota ar vannu vai ir šķēršļi iekļūšanai dušā; ○ neaizsniedzams aprīkojums.
Ēdināšanas zona	○ nav iespējams piekļūt ar ratiņkrēslu, bet bezmaksas alternatīva ēdienreizei netiek nodrošināta; ○ ierobežotas iespējas pārvietoties ēdināšanas telpā un paēst; ○ pārblīvota telpa; ○ nerasniedzams ēdiens un dzērieni, galda piederumi.

Pieklūve ar asistentiem

Pieredze, izmantojot pakalpojumus kopā ar asistentiem, nav vienmērīga – vērojama gan izpratne un pretimnākšana, gan noraidošāka attieksme. Pozitīvu pieredzi pētījuma dalībnieki ir guvuši lielākajās un starptautisko tīklu viesnīcās, kurās personāls ir informēts par asistentu lomu un spēj pielāgot vidi. Pakalpojumu sniedzēji pauž, ka izmitināšanas pakalpojumi ir pieejami arī kopā ar asistentiem.

Pieklūve ar servisa suņiem

Neviens no dalībniekiem personiski nebija saskārušies ar kādām grūtībām, ceļojot kopā ar servisa suni, tomēr zināja citu cilvēku pieredzes stāstus, kas atklāj, ka pakalpojumu sniedzējiem mēdz trūkt izpratnes par servisa suņa lomu un atšķirību no parasta mājas suņa. Nereti servisa suns tiek uztverts kā mājdzīvnieks, nevis kā palīgs cilvēkam ar invaliditāti, radot situācijas, kad cilvēkam ar servisa suni tiek liegts pakalpojums vai nepieciešama apgrūtināša izskaidrošanās, kamēr pakalpojuma sniedzējs izprot situāciju un piekāpjas.

Maksa par pielāgotu numuru (istabu)

- Pielāgotie numuri bieži tiek uzskatīti par dārgākiem, šo numuru ir maz, un, ceļojot grupām, to skaits nav pietiekams. Cilvēki ar invaliditāti pieļauj, ka šādi pielāgoti numuri var maksāt

nedaudz dārgāk (aptuveni 10%), taču NVO pārstāvji ir kategoriski ar viedokli, ka tikai pielāgojumu dēļ numurs nedrīkst maksāt vairāk.

- Pakalpojumu sniedzēji pauž, ka papildus maksa par pielāgotu numuru netiek prasīta. Izgaismojies viens gadījums, kurā pielāgotais numurs ir dārgākas kategorijas numurs, nekā standarta numuri – tāpēc nav pieejams par zemāko cenu. Pakalpojumu sniedzējs šo jautājumu jau ir atrisinājis.

Darbinieku attieksme un kompetence

- Kaut arī vairums diskusiju dalībnieki atzinīgi novērtē personāla atsaucību un laipnību, pieredze rāda, ka lielākoties viesnīcu un viesu namu darbinieku nav sagatavoti darbam ar cilvēkiem ar dažāda veida FT vai GRT. Trūkumi vērojami gan saziņas, gan pakalpojumu pielāgošanas prasmēs. Profesionālo prasmju un zināšanu trūkums nereti tiek kompensēts ar laipnu un ieinteresētu attieksmi.
- NVO pārstāvji pauž viedokli, ka, lai arī personāla attieksme viesnīcās un viesu namos kopumā ir labvēlīga un cieņpilna, praksē vērojams zināšanu un prasmju trūkums saziņā un atbalsta sniegšanā cilvēkiem ar invaliditāti. Veidojas plaisa starp labo gribu un profesionālu rīcību, kas norāda uz nepieciešamību celt personāla kvalifikāciju. NVO eksperti saskata, ka optimāls kvalifikācijas celšanas veids varētu būt regulāras apmācības un informatīvie materiāli darba vietās. Īpaši būtiski tas būtu situācijās, kad jau iepriekš ir zināms par viesu ar invaliditāti uzņemšanu – šādā gadījumā gatavība uzņemt un atbilstoši apkalpot būtu jāuzskata par profesionālo standartu.
- Attieksmes maiņa veido pamatu jēgpilnai un praktiskai rīcībai. Svarīga ir mērķēta, specializēta kvalifikācijas celšana darbiniekiem – lai pilnveidotu iemaņas apkalpojot cilvēkus ar dažādiem FT vai GRT. Pakalpojumu sniedzēji lielākoties saredz, ka veiksmīgas cilvēku ar invaliditāti apkalpošanas pamatā ir “veselais saprāts” un empātiska, cieņpilna attieksme.
- Pakalpojumu sniedzēji un tūrisma nozares pārstāvji lielākoties nesaskata lietderību apmācībai kā informācijas nodošanas formai, kā arī lielākoties nav gatavi maksāt par apmācībām. Kā piemērotākas nozarei saskata citas informācijas nodošanas formas – kodolīgas vadlīnijas vai rokasgrāmatu, dažus infografikus, kā arī pieklūstamības jautājumus aktualizējošas un skaidrojošas prezentācijas nozares pasākumos.

NVO iesaistes aspekti

- Nepieciešams pieklūstamības jautājumu skatīt kā universālu principu, kas ietver ne tikai fiziskās vides pielāgošanu, bet arī sociāli un psiholoģiski iekļaujošu vidi. Lai gan fiziskā pieklūstamība bieži tiek uzsvērtā kā prioritāte, tā būtu skatāma kā viena no dimensijām iekļaujošai videi.
- Cilvēki ar redzes un dzirdes FT un GRT nejūtas pietiekami pārstāvēti un sadzirdēti, kā arī ir pamanījuši, ka trūkst savstarpēji saskaņotu un koordinētu darbību, lai saskaņotu kopīgo nostāju vai vairāk dalītos ar zināšanām, pieredzi un resursiem.
- Vērojams cilvēku ar invaliditāti pārstāvošo NVO motivācijas izsīkums negatīvas pieredzes un attieksmes dēļ sadarbībā ar viesmīlības pakalpojumu sniedzējiem.
- NVO ir gatavas aktīvi iesaistīties pieklūstamības risinājumu ieviešanā un esošās vides uzlabošanā, tomēr būtiskākais motivējošais faktors šai iesaistei ir reālu sadarbības rezultātu redzamība. Ja NVO balsis tiek sadzirdētas un tās tiktu iesaistītas konkrētās pārmaiņās, tās redzētu savu ieguldījumu kā jēgpilnu.
- Būtiska nozīme ir tam, kā šī iesaiste tiek rosināta – NVO ir daudz motivētākas sadarboties, ja to uzrunāšana ir tieša, skaidri strukturēta un ar konkrētu mērķi. Šāda pieeja palīdz veidot uzticēšanos, partnerību un ilgtermiņa līdzdalību, kur ne tikai tiek iegūti viedokļi, bet arī nodrošināta to ietekme reālos risinājumos.

Tūrisma nozares organizāciju iesaistes aspekti

- Tūrisma nozares organizācijas pauž atbalstu pieklūstamības jautājuma aktualizēšanai nozarē, ir gatavi ieviest izmaiņas savos veidotajos tiešsaistes resursos, izplatīt informāciju biedru vidū.
- Nozarei nepieciešamais atbalsts – fokusēti informatīvie materiāli par labo praksi, konkrētiem un ekonomiskiem risinājumiem, individuālas konsultācijas ar pieklūstamības ekspertiem.

Ieteikumi un ierosinājumi: ilgtermiņa darbības

- Sabiedrības izpratnes pilnveide par iekļaušanas būtību un iekļaujošas vides nozīmi, kā arī pieklūstamību. Vides pieklūstamības pilnveidē būtisks aspekts ir sabiedrības attieksme un izpratne, kas mērķtiecīgi pilnveidojama plašākā mērogā – ne tikai viesmīlības nozarē.
- Cilvēkorientētā un universālā dizaina metožu un pieklūstamības vadlīniju pielietošanas veicināšana, visu iesaistīto pušu iepazīstināšana ar tām (pakalpojumu sniedzēji, arhitekti un dizaineri, tīmekļa vietņu izstrādātāji, attiecīgo jomu studenti u.tml. Pētījuma dalībnieki ir dalījušies ar pakalpojumu pieklūstamības pieredzi ārvalstīs (Lielbritānija, Skandināvijas

valstis), kas liecina par nozares labās prakses un labās gribas iespējām. Tiek minētas speciāli aprīkotas aroces un guļvietas cilvēkiem ar dzirdes traucējumiem, izteiksmīgas norādes un brīdinājuma zīmes, lifta aprīkojums dažādiem sensoriem kanāliem u.tml.

- Viesmīlības nozares kopīgas vadlīnijas, apņemšanās pakāpeniski uzlabot pakalpojumu pieklūstamību, t.sk. informāciju par pieklūstamiem pakalpojumiem un tīmekļa vietņu pieklūstamību, sadarbībā ar cilvēkus ar invaliditāti pārstāvošajām NVO.

Ieteikumi un ierosinājumi: īstermiņa un vidēja termiņa darbības

- Valsts tūrisma politika, kas ietver arī digitālos, informatīvos un fiziskos pieklūstamības aspektus.
- Pieklūstamības tēmas aktualizēšana pakalpojumu sniedzēju un tūrisma nozari pārstāvošajās organizācijās.
- Pakalpojumu sniedzēju sadarbība ar cilvēkus ar invaliditāti pārstāvošajām NVO pakalpojumu un vides pilnveides projektos, konsultāciju pieejamība – ja tiek konstatēti būtiski pieklūstamības pārkāpumi, kas ierobežo pakalpojuma saņemšanu vai rada draudus viesu ar invaliditāti drošai pakalpojumu saņemšanai.
- Jau esošā regulējuma un labās prakses ieteikumu (piemēram, Labklājības ministrijas tīmekļa vietnē pieejamās vadlīnijas) īstenošana – daļa no šiem ieteikumiem nav finansiāli ietilpīgi, to izmaksas ir salīdzinoši nelielas, bet ar nozīmīgu ietekmi.
- Cilvēkus ar invaliditāti pārstāvošo NVO iniciatīvu vadlīniju sagatavošanai un/vai to izplatīšanai par pieklūstamiem pakalpojumiem cilvēkiem ar dažāda veida FT un GRT un par nepieciešamo informāciju, kas svarīga izvērtējot viesnīcu un viesu namu pakalpojumu pieklūstamību dažādām vajadzībām. Pašu iniciatīvu veidošana, iesaistot viesmīlības nozari un otrādi – viesmīlības nozares iniciatīvas iesaistot cilvēku ar invaliditāti pārstāvošās NVO. Būtiski ir jau notikušās un esošās iniciatīvas padarīt redzamas gan sabiedrībai kopumā, gan viesmīlības nozares dalībniekiem.
- Pakalpojumu aprakstu precizēšana – iekļaujot konkrētu informāciju par pakalpojuma pieklūstamību. Ja pieejami speciāli pielāgoti numuri (istabas), tad publiski izvietot to fotogrāfijas, precīzus aprakstus (piemēram, pielāgojumi, izmēri, aprīkojums u.tml.). Ja apmešanās vietā tiek īstenota īpaša politika/vadlīnijas viesu ar invaliditāti uzņemšanai, – noteikti iekļaut šo informāciju aprakstos.

- Pakalpojumu sniedzēju saziņas kanālu pilnveides un paplašināšanas veicināšana, iepazīstināšana ar praktiskiem risinājumiem, mazā biznesa īpašnieku un vadītāju digitālo prasmju pilnveide.
- Vēlams turpināt iniciatīvas, kas pozitīvi novērtētu un informētu sabiedrību par pakalpojumu sniedzējiem, kas rūpējas par vides pieklūstamību. Biedrība "Apeirons" ir izsniegusi pirmos sertifikātus, kas apliecina viesnīcu un konferenču telpu pieejamību, diviem Latvijas viesnīcu objektiem - "Grand Poet Hotel" un "Lielupe Hotel".
- Viens no pētījuma dalībnieku ieteikumiem – izveidot specifisku risinājumu (lietotājiem ar invaliditāti draudzīgu platformu, portālu) informācijas par pieklūstamiem pakalpojumiem uzlabošanai varētu tikt veidots kā pagaidu risinājums, tomēr ieteicams raudzīties pašas viesmīlības nozares atbildības virzienā, nodrošinot gan pieklūstamu informāciju, gan pieklūstamu pakalpojumu. Pēc NVO domām, šāda risinājuma mērķis būtu centralizēti apkopot informāciju par naktsmītnēm un citiem pakalpojumu sniedzējiem, koncentrējoties uz pieklūstamības aspektiem. Tas nodrošinātu ne tikai skaidra un strukturēta tekstuālā informācija, bet arī vizuāli detalizēti materiāli – fotogrāfijas, video, telpu plānojumus un to aprakstus. Detalizēta informācija ļautu lietotājiem patstāvīgi, objektīvi un atbilstoši savām vajadzībām novērtēt, vai vieta ir viņiem piemērota, veicinātu cilvēku ar invaliditāti patstāvību.

Piemēri informācijai par pieklūstamiem pakalpojumiem:

- informācija par tehnoloģiskiem risinājumiem (elektroniskās atslēgas, ūdens un higiēnas aprīkojuma sensori, ūdens termoregulatori u.tml.) cilvēkiem ar GRT;
- komunikācija vieglajā valodā – gan mutiska, gan rakstiska – ļoti konkrēta, bez liekiem vārdiem - cilvēkiem ar GRT;
- precīzs viesnīcas numura aprīkojuma apraksts;
- personāla sagatavotība apkalpot cilvēkus ar invaliditāti;
- mierīgi apstākļi un mājīga vide cilvēkiem ar GRT;
- precīza informācija par tādiem aspektiem kā uzbrauktuves, lifti, slīpnes, durvju platums, sanitāro telpu pielāgojums un telpu izvietojums. Vizuālie materiāli – fotogrāfijas (foto fiksācijas) un video;
- iekļaujošas komunikācijas elementi – piemēram, fotogrāfijas ar cilvēkiem ar invaliditāti, kas izmanto pieklūstamus pakalpojumus;

- informācijas nodošanai tīmekļa vietnē jāizmanto ar dažādām maņām uztverami komponenti – attēli ar alternatīvo tekstu, aprakstoši teksti, atskaņojami teksti, video ar subtitriem, pielāgojami tekstu lielumi un kontrasti;
- tīmekļvietnes pielāgošana atbilstoši starptautiskajām vadlīnijām *Web Content Accessibility Guidelines* (WCAG)⁶;
- skaidras norādes, marķētas kāpnēs, marķētas stikla durvis utt.

⁶ Detalizēta informācija par piekļūstamību pieejama šeit: <https://pieklustamiba.varam.gov.lv/>.

Pielikumi

1. Pielikums. Interviju vadlīnijas

INTERVIJA AR CILVĒKUS AR INVALIDITāti PĀRSTĀVOŠAJĀM ORGANIZĀCIJĀM

Ievads

- Galvenais mērķis – reālās situācijas apzināšanās ar piekļūstamību viesnīcām un viesu namiem personām ar invaliditāti
- Pirms mēs pārejam pie šīs dienas galvenās tēmas, sakiet, lūdzu, kas pašlaik ir Jūsu dienaskārtības fokusā? Ar kādām problēmām saskaraties? Vai ir kādi mērķi, ko vēlaties sasniegt tuvākajā laikā?

Jūsprāt, cik nozīmīga problēma ir piekļūstamība viesnīcām un viesu namiem personām ar invaliditāti?

Informatīvā piekļūstamība

Atbildot uz jautājumiem, lūgums ņemt vērā informāciju, kas iegūta Jūsu pārstāvētajā organizācijā/ no biedriem

- Kur cilvēki parasti meklē informāciju par piekļūstamības jautājumiem, lai apmeklētu kādu viesnīcu vai viesu namu Latvijā? Kādus saziņas veidus izmanto?
- Vai, meklējot informāciju par viesnīcām/viesu namiem, viegli atrast informāciju par piekļūstamību noteiktu personu ar invaliditāti vajadzībām?
- Vai pirms viesošanās viesnīcā/viesu namā informācija tiek meklēta internetā?
- Vai Jums zināmas situācijas, kad kāds bija saskāries ar tīmekļvietnēm, kurās informācija bija neskaidra, trūka informācijas par piekļūstamību? Kā cilvēki rīkojās šajās situācijās?
- Cik viegli ir izmantot pašas tīmekļvietnes?
 - Tiem, kuri pārstāv personas ar redzes traucējumiem jautāt par krāsām, kontrastiem, ekrānlasītāja izmantojamību.
 - Tiem, kuri pārstāv personas ar dzirdes traucējumiem jautāt par informācijas pieejamību rakstveidā, video subtitriem/ zīmju valoda.
 - Tiem, kuri pārstāv personas ar kustību traucējumiem jautāt taustiņu navigāciju, ekrāna nūju, balss komandas.
 - Tiem, kuri pārstāv personas ar intelektuāliem traucējumiem, jautāt vai informācija bija saprotamā un vienkāršā valodā.
- Vai pašas tīmekļvietnes ir saprotamas un strukturētas?
- Ar kādiem šķēršļiem tīmekļvietnēs cilvēki visbiežāk sastopas?

Kas visvairāk pietrūkst tīmekļvietnēs, lai cilvēki ar invaliditāti justos droši, ka viesnīca vai viesu nams būs viņiem piemērots?

Fiziskā piekļūstamība

- Kāda ir cilvēku ar invaliditāti pieredze, uzturoties viesnīcā vai viesu namā? Vai viņi jūtas ērti, droši un pašpietiekami?
- Vai kopumā viesnīcās/ viesu namos ir viegli orientēties?

- Vai tiek nodrošināta piekļuve ēkai? (Pajautāt par sliekšņu augstumu, durvju platumu, liftu un pandusi pieejamību, automātiskajām durvīm, telpu izvietojumu, pārvietošanās iespējām)
- Vai tiek nodrošināta piekļuve istabai? (Pajautāt par sliekšņu augstumu, durvju platumu, durvju atvēršanu/ rokturu augstumu, iekārtojumu t.s. gultas un galda augstumu, pārvietošanās iespējām, slēdžu augstumu)
- Vai tiek nodrošināta piekļuve vannasistabai? (Pajautāt par sliekšņu augstumu, durvju platumu, durvju atvēršanu/ rokturu augstumu, iekārtojumu t.s. vai bija margas, krēsli, kā varēja tikt dušā vai vannā, slēdžu augstumu)
- Vai tiek nodrošināta piekļuve ēdamzonai? (Pajautāt par sliekšņu augstumu, durvju platumu, durvju atvēršanu/ rokturu augstumu, iekārtojumu t.s. galda augstumu, krēslu ērtumu, pārvietošanās iespējām)
- Pēc Jums pieejamās informācijas, kā vērtējat numuriņa pielāgošanu personām ar konkrētu invaliditāti?
 - Tiem, kuri pārstāv personas ar redzes traucējumiem jautāt par taktilajām norādēm, brīdinājumiem, apgaismojumu.
 - Tiem, kuri pārstāv personas ar dzirdes traucējumiem jautāt par vizuālajiem signāliem, informācijas nodošanu bez skaņas.
 - Tiem, kuri pārstāv personas ar kustību traucējumiem jautāt par rampām, liftu, pieejamiem tualetēm/dušām, automātiskām durvīm.
 - Tiem, kuri pārstāv personas ar intelektuāliem traucējumiem jautāt, vai bija atbalsts saprast vidi, skaidri norādījumi.
- Kā viesnīcas/ viesu nami reaģē, ja cilvēkam nepieciešams asistents vai servisa suns?
- Pēc Jums pieejamās informācijas, vai personāls tiek informēts un ir pretimnākošs attiecībā uz cilvēku vajadzībām?
- Vai ir informācija, ka pielāgotu istabu rezervācija ir dārgāka nekā samaksa par citu veida istabām?

Vai ir dzirdēti kādi pozitīvi piemēri, kas izcēlās ar labo praksi?

Viesnīcu un viesu namu darbinieku zināšanas un kompetences

- Vai viesnīcu/viesu namu darbiniekiem ir izpratne par personu, ar konkrētu invaliditāti vajadzībām?
- Kā darbinieki ar viņiem komunicē? Vai darbinieki ir laipni? Vai paskaidro lietas saprotami?
- Vai personāls ir gatavs palīdzēt, ja nepieciešams pārvietoties vai izprast vidi? Vai viņi rīkojas ar izpratni?
- Pēc Jums pieejamās informācijas, vai cilvēki ir saskārušies ar neizpratni, diskriminējošu attieksmi vai pārraportiem?

Kādas apmācības vai zināšanas, Jūsprāt, darbiniekiem būtu nepieciešamas?

Iesaiste pieklūstamības pakalpojumu nodrošināšanā

- Vai Jūs vai Jūsu interešu pārstāvošā organizācija kādreiz ir piedalījusies kā padomdevējs, izvērtējot vai plānojot pieklūstamību viesnīcām/viesu namiem?
- Ja nav – Vai Jūs vēlētos iesaistīties šajā procesā?
- Ko vajadzētu darīt, lai organizācijas vairāk iesaistītos/ tiktu iesaistītas šajā procesā?
- Kāda būtu laba sadarbības forma starp viesnīcām un Jūsu organizāciju?
- Ko, Jūsprāt, viesnīcas varētu darīt labāk?
- Vai ir kādi īpaši piemēri vai risinājumi, ko Jūs vēlētos redzēt?
- Vai Jums ir priekšlikumi, kā varētu risināt grūtības, ar kurām viesnīcas saskaras, nodrošinot pieklūstamību?

Kāds ir minimālākais istabu izmērs, ko būtu iespējams pielāgot?

INTERVIJA AR PAKALPOJUMU SNIEDZĒJIEM UN TŪRISMA NOZARES PĀRSTĀVJIEM

Ievads

- Pirms mēs pārejam pie šīs dienas galvenās tēmas, sakiet, lūdzu, kas pašlaik ir Jūsu dienaskārtības fokusā? Ar kādām problēmām saskaraties? Vai ir kādi mērķi, ko vēlaties sasniegt tuvākajā laikā?

Jūsaprāt, cik nozīmīga problēma ir piekļūstamība viesnīcām un viesu namiem personām ar invaliditāti?

Informatīvā piekļūstamība

- Pastāstiet par tīmekļa vietni, kurā izvietojat informāciju par savu viesu māju/ viesnīcu. Kas tā ir par vietni? Ir viena vai vairākas?
- Kuru vietni biežāk apmeklē klienti, meklējot Jūsu viesnīcu/viesu namu? Kādus saziņas veidus viņi izmanto? (*Jautāt par zvaniem, e-pastiem*)
- Vai tīmekļa vietnē/s ir izvietota informācija par piekļūstamību personām ar invaliditāti? Kādā veidā? (*Jautāt par sliekšņu, piebraucamā ceļa attēliem*)
- Vai tīmekļa vietne/s ir pielāgota/s cilvēkiem ar (1) redzes; (2) dzirdes – vārdzirdīgi un nedzirdīgi; (3) kustību; (4) garīga rakstura invaliditātēm? Kāda veida pielāgojumi ir ieviesti? (*Jautāt par katru invaliditātes veidu.*)
- Kas, Jūsaprāt, ir svarīgākie piekļūstamības aspekti, informācija, kura ir jānorāda viesnīcas/viesu mājas tīmekļa vietnē? Vai tie ir norādīti? Ja, nē, kāpēc?
- Kā jums šķiet, ir viegli atrast informāciju par piekļūstamību noteiktu personu ar invaliditāti vajadzībām, meklējot informāciju par viesnīcām/viesu namiem?
- Kā Jums šķiet, cik lielā mērā tiek pētīta informācija par viesnīcas/viesu mājas iespējām personām ar invaliditāti pirms došanās uz pašu viesnīcu/viesu māju? (*Jautāt arī par to, vai tiek zvanīts un precizēts pirms ierašanās, vai tiek lūgti papildu foto*)
- Vai Jums ir zināmas/ ir bijušas situācijas, kad kāds bija saskāries ar neskaidrībām vai informācijas trūkumu par piekļūstamību tīmekļvietnē? Kā jūs rīkojāties šādās situācijās?
- Kas visvairāk pietrūkst tīmekļvietnēs, lai cilvēki ar invaliditāti justos droši, ka viesnīca vai viesu nams būs viņiem piemērots?

Kā tiek īstenota rezervācija cilvēkiem ar (1) redzes; (2) dzirdes – vārdzirdīgi un nedzirdīgi; (3) kustību; (4) garīga rakstura invaliditātēm? (*Jautāt par saziņas veidu par rezervāciju, informācijas saprotamību. Jautāt par katru invaliditātes veidu.*)

Fiziskā piekļūstamība

- apmeklē jūsu viesnīcu/viesu namu?
- Vai esat saņēmuši atsauksmes vai sūdzības no personām ar invaliditāti? Kādas bija šīs atsauksmes?
- *Var izlaist, ja iepriekšējā jautājumā bija "Nē" vai izsmeļoša atbilde.* Vai Jums ir palicis atmiņā kāds pozitīvs vai negatīvs piemērs, kad cilvēks ar invaliditāti izteica pateicību vai neapmierinātību?
- Kā Jūs vērtējat cilvēku ar invaliditāti pieredzi, uzturoties Jūsu viesnīcā vai viesu namā?
- Kā Jums šķiet vai viesnīcā/ viesu namā ir viegli orientēties? (*Jautāt par telpu loģisko izvietojumu.*)

- Vai tiek nodrošināta piekļuve ēkai? (Pajautāt par sliekšņu augstumu, durvju platumu, liftu un pandusi pieejamību, automātiskajām durvīm, telpu izvietojumu, pārvietošanās iespējām)
- Vai tiek nodrošināta piekļuve istabai? (Pajautāt par sliekšņu augstumu, durvju platumu, durvju atvēršanu/ rokturu augstumu, iekārtojumu t.s. gultas un galda augstumu, pārvietošanās iespējām, slēdžu augstumu)
- Vai tiek nodrošināta piekļuve vannasistabai? (Pajautāt par sliekšņu augstumu, durvju platumu, durvju atvēršanu/ rokturu augstumu, iekārtojumu t.s. vai bija margas, krēsli, kā varēja tikt dušā vai vannā, slēdžu augstumu)
- Vai tiek nodrošināta piekļuve ēdamzonai? (Pajautāt par sliekšņu augstumu, durvju platumu, durvju atvēršanu/ rokturu augstumu, iekārtojumu t.s. galda augstumu, krēslu ērtumu, pārvietošanās iespējām)
- Kā Jūs vērtējat Jūsu numuriņu pielāgošanu personām ar konkrētu invaliditāti?
 - Cilvēki ar redzes invaliditāti - Jautāt par taktilajām norādēm, kontrastiem starp grīdu, sienām un durvīm, marķētām stikla virsmām, brīdinājumiem, apgaismojumu.
 - Cilvēki ar dzirdes invaliditāti - Jautāt par vizuālajiem signāliem, informācijas nodošanu bez skaņas, kontrastējošām norādēm, norāžu izvietojuma augstumu.
 - Cilvēki ar kustību invaliditāti - Jautāt par rampām, liftu, pieejamiem plašām tualetēm/dušām, automātiskām durvīm, pandusiem, uzbrauktuvēm, Pietiekamu platību apgriezties ar ratiņkrēslu, gultas novietojums - vai tai piekļūst no abām pusēm.
 - Cilvēki ar garīga rakstura invaliditāti - Jautāt par atbalstu saprast vidi, skaidri norādījumi, telpu dizaina pielāgošanu (noteiktu priekšmetu iznešanu), pieklusinātu apgaismojumu.
- Kā Jūsu viesnīcas/ viesu nams rīkojas, ja cilvēkam nepieciešams asistents vai servisa suns?

Vai pielāgotu istabu rezervācija ir dārgāka nekā samaksa par citu veida istabām?

Viesnīcu un viesu namu darbinieku zināšanas un kompetences

- Vai kāds darbinieks ir atbildīgs par pieklūstamības jautājumiem viesnīcā/viesu namā?
- Vai Jūsu viesnīcas/viesu nama darbiniekiem ir izpratne par personu, ar konkrētu invaliditāti vajadzībām?
- Kā tieši Jūsu darbinieki ir sagatavoti apkalpot cilvēkus ar (1) redzes; (2) dzirdes – vājdzirdīgi un nedzirdīgi; (3) kustību; (4) garīga rakstura invaliditāti? *Jautāt par katru invaliditātes veidu.*
- Vai darbiniekiem tiek rīkotas apmācības par darbu ar cilvēkiem ar invaliditāti?
- Vai personālam būtu jāpalīdz cilvēkam ar invaliditāti, ja nepieciešams pārvietoties vai izprast vidi?
- Vai esat dzirdējis/-usi, ka viesnīcās, viesu namos cilvēki ar invaliditāti saskaras ar neizpratni, diskriminējošu attieksmi vai pārratumiem?
- Kādas apmācības vai zināšanas, Jūsprāt, darbiniekiem būtu nepieciešamas, lai veiksmīgāk sniegtu pakalpojumus cilvēkiem ar (1) redzes; (2) dzirdes – vājdzirdīgiem un nedzirdīgiem; (3) kustību; (4) garīga rakstura invaliditāti? *Jautāt par katru invaliditātes veidu.*

Vai Jūs būtu gatavi investēt papildu līdzekļus darbinieku apmācībām?

PROBLEMĀTIKA, NODROŠINOT PIEKLŪSTAMU PAKALPOJUMU PERSONĀM AR INVALIDITĀTI

- Vai Jūsu uzņēmumam ir izstrādāta iekšējā politika vai stratēģija par vides un pakalpojumu pieejamību?
- Vai, plānojot viesnīcu/ viesu namu tika ņemti vērā pieklūstamības aspekti? Kas tos palīdzēja apzināties?
- Vai Jūs plānojat veikt izmaiņas viesnīcas/viesu mājas infrastruktūrā, lai padarītu to pieklūstamāku cilvēkiem ar invaliditāti? Ko plānojat īstenot? Ja, nē, kāpēc?
- Vai pieklūstamība tiek iekļauta kvalitātes vadības sistēmā vai viesu apmierinātības izvērtējumā? Vai ārēji tā tiek kaut kā vērtēta?
- Vai esat saskārušies ar normatīvo aktu prasībām vai pārbaudēm par pieklūstamību (piemēram, būvvalde, VDIAl, pašvaldība)?
- Vai esat kādreiz vērtējuši, vai pielāgojumi varētu būt arī kā konkurētspējas priekšrocība?
- Ar kādām grūtībām saskaraties, īstenojot pieklūstamības prasības?
- Kādi ir galvenie šķēršļi, kuri attur no plašākas pieklūstamības risinājumu ieviešanas? Vai, Jūsuprāt, ir pietiekami daudz praktisku rokasgrāmatu, ieteikumu vai standartu, kas palīdzētu izprast pieejamības risinājumus?
- Kāda veida atbalsts Jums būtu nepieciešams, lai ieviestu vairāk pieejamības risinājumu savā viesnīcā/ viesu namā.
- Ja būtu pieejams finansējums pieklūstamības uzlabošanai, ko darītu/ uzlabotu kā pirmo savā viesnīcā/ viesu namā?

Noslēgums

INTERVIJA AR EKONOMIKAS MINISTRIJAS PĀRSTĀVI

Ievads

- Kāda pašlaik ir ministrijas prioritāte tūrisma politikas jomā?
- Kā Jūs definētu pieklūstamību viesnīcu un viesu namu kontekstā?

Papildjautājums, ja min definīciju - Vai šī definīcija ir iekļauta kādā oficiālā dokumentā, vadlīnijās vai noteikumos?

Politikas plānošana un pieklūstamība

- Vai, plānojot un izstrādājot tūrisma politiku, pieklūstamība tiek mērķtiecīgi iekļauta darba kārtībā? Kā tieši?

Papildjautājums, ja atbilde apstiprinoša: Vai varat minēt konkrētus politikas dokumentus vai programmas punktus, kur tas ir aprakstīts?

- Kādi konkrēti pasākumi ir veikti, lai pieklūstamības jautājumi būtu integrēti politikas dokumentos, normatīvajos aktos vai programmās?

Papildjautājums, ja atbilde apstiprinoša: Vai šiem pasākumiem ir noteikti mērķrādītāji (piem., procentuālais viesnīcu skaits ar pieklūstamības sertifikātu līdz noteiktam gadam)?

- Vai pieklūstamības prasības tiek noteiktas kā obligātas viesnīcām un viesu namiem, vai arī tās ir ieteikuma rakstura?

Papildjautājums, ja obligātas: Kā notiek kontrole un kādi ir sankciju mehānismi? Kā ministrija uzrauga un izvērtē (monitorē), cik lielā mērā viesnīcas un viesu nami ievēro pieklūstamības prasības? Kā šī uzraudzība notiek ikdienā un kā tā tiek veikta pēc konstatētajiem pārkāpumiem vai sankciju piemērošanas?

Papildjautājums, ja ieteikuma: Kā tiek motivēta brīvprātīga ieviešana?

- Kuru pieklūstamības aspektu – fizisko, informatīvo vai digitālo – ministrija šobrīd uzskata par visaktuālāko tūrisma nozarē? Kādi ir galvenie soļi, ko ministrija veic, lai to risinātu?

Panākumi un problēmas

- Kādi ir būtiskākie panākumi pieklūstamības jomā, ko ministrija ir panākusi pēdējo gadu laikā, domājot tieši par tūrisma nozari?

Papildjautājums, ja ir panākumi: Vai varat minēt konkrētus objektus, projektus vai rādītājus, ar kuriem var lepoties?

- Kādi ir lielākie šķēršļi vai izaicinājumi, ar ko saskaraties, īstenojot pieklūstamības politiku tūrisma nozarē?

Papildjautājums, ja informācija nav minēta: Vai šķēršļi ir vairāk saistīti ar finansēm, normatīvo regulējumu, uzņēmēju attieksmi vai speciālistu trūkumu?

- Vai ir piemēri, kad pieklūstamība ir veiksmīgi integrēta kā pozitīvs biznesa faktors un konkurētspējas priekšrocība?

Papildjautājums, ja atbilde apstiprinoša: Vai šie piemēri ir dokumentēti un izmantoti kā labās prakses stāsti nozares motivēšanai?

Sadarbība

- Ar kādiem partneriem ministrija sadarbojas pieklūstama tūrisma jautājumos (NVO, nozares asociācijas, būvniecības un arhitektu organizācijas, pašvaldības)?

Papildjautājums, ja atbilde apstiprinoša: Vai ir izveidota pastāvīga darba grupa, kas regulāri sanāk, lai risinātu šos jautājumus?

- Kā ministrija iesaista cilvēku ar invaliditāti organizācijas politikas veidošanā un lēmumu pieņemšanā pieklūstama tūrisma radīšanā?

Papildjautājums, ja atbilde apstiprinoša: Vai NVO tiek iesaistītas jau politikas izstrādes sākumā vai tikai sabiedriskās apspriešanas posmā?

- Vai ir izstrādāts mehānisms, kā apkopot nozares un sabiedrības ieteikumus par pieklūstamību tūrisma jomā?

Papildjautājums, ja atbilde apstiprinoša: Vai šie ieteikumi tiek publiski atspoguļoti un vai ir redzams, kā tie ir ietekmējuši gala lēmumus?

Nākotnes rīcība

- Kādi konkrēti soļi pieklūstamības uzlabošanai tūrisma sektorā, īpaši domājot par viesnīcām un viesu namiem, ir ieplānoti tuvākajos 2–3 gados?

Papildjautājums, ja atbilde apstiprinoša: Vai ir skaidrs finansējuma apjoms un atbildīgās institūcijas par šo pasākumu īstenošanu un uzraudzību?

- Vai tiek plānotas normatīvo aktu izmaiņas vai jaunas programmas, lai atbalstītu viesnīcas un viesu namus pieklūstamības jautājumos?

Papildjautājums, ja atbilde apstiprinoša: Vai šīs izmaiņas paredz jaunas prasības, atvieglojumus vai finansiālu atbalstu?

- Vai tiek paredzēts finansējuma vai atbalsta mehānisms uzņēmējiem, lai uzlabotu pieklūstamību?

Papildjautājums, ja atbilde apstiprinoša: Vai finansējums būs pieejams tikai lieliem projektiem, vai arī mazākiem uzlabojumiem (piem., pandusu izbūve, istabu pielāgošana)?

Noslēgums

- Ja būtu jānosauc trīs būtiskākās lietas, kas jādara tūlīt, lai pieklūstamība tūrisma nozarē būtiski uzlabotos, kas tās būtu?
- Kuras no šīm lietām, Jūsaprāt, ir visreālāk īstenojamas jau tuvā gada laikā?
- Vai ir vēl kāds aspekts par pieklūstamību tūrisma politikā, ko neesam pieminējuši, bet ko Jūs uzskatāt par svarīgu?

2. PIELIKUMS. FOKUSGRUPU VADLĪNIJAS

Ievads

Informatīvā pieklūstamība

- Vai Jūs bieži ceļojat pa Latviju?
 - Ja jā, vai bieži apmetaties Latvijas viesnīcās vai viesu namos?
 - Ja nē, kādēļ? (finansiālu apsvērumu dēļ; vides pieklūstamības problēmas; labāk izvēlos vienas dienas ceļojumus).
 - Ja nē, kādēļ nē? (finansiālu apsvērumu dēļ; nav interese; labprātāk ceļoju uz ārzemēm; tas prasa papildus resursus, jo ir nepieciešams pielāgots transportlīdzeklis)
- Kur Jūs parasti meklējat informāciju par pieklūstamības jautājumiem, lai apmeklētu kādu viesnīcu vai viesu namu Latvijā? Kādus saziņas veidus izmantojat?
- Vai meklējot informāciju par viesnīcām/viesu namiem, Jūs varat viegli atrast informāciju par pieklūstamību Jūsu vajadzībām?
- Vai pirms viesošanās viesnīcā/viesu namā Jūs meklējat informāciju internetā?
- Vai esat saskāries/-usies ar tīmekļvietnēm, kurās informācija bija neskaidra, trūka informācijas par pieklūstamību? Kā rīkojāties šajās situācijās?

- Cik viegli bija izmantot pašas tīmekļvietnes?
 - personām ar redzes traucējumiem jautāt par krāsām, kontrastiem, ekrānlasītāja izmantojamību.
 - personām ar dzirdes traucējumiem jautāt par informācijas pieejamību rakstveidā, video subtitriem/ zīmju valoda.
 - personām ar kustību traucējumiem jautāt taustiņu navigāciju, ekrāna nūju, balss komandas.
 - personām ar intelektuāliem traucējumiem jautāt vai informācija bija saprotamā un vienkāršā valodā.
 - Vai pati tīmekļvietne bija Jums saprotama un strukturēta?
 - Kādi šķēršļi tīmekļvietnēs bija sastopami?

Kas pietrūka tīmekļvietnē, lai Jūs justos droši, ka viesnīca vai viesu nams būs Jums piemērots?

Fiziskā piekļūstamība

- Kāda ir Jūsu pieredze, uzturoties viesnīcā vai viesu namā? Vai jutāties ērti, droši un pašpietiekami?
- Vai kopumā bija viegli orientēties?
- Vai bija nodrošināta piekļuve ēkai? (Pajautāt par sliekšņu augstumu, durvju platumu, liftu un pandusi pieejamību, automatiskajām durvīm, telpu izvietojumu, pārvietošanās iespējām)
- Vai bija nodrošināta piekļuve istabai? (Pajautāt par sliekšņu augstumu, durvju platumu, durvju atvēršanu/ rokturu augstumu, iekārtojumu t.s. gultas un galda augstumu, pārvietošanās iespējām, slēdžu augstumu)
- Vai bija nodrošināta piekļuve vannasistabai? (Pajautāt par sliekšņu augstumu, durvju platumu, durvju atvēršanu/ rokturu augstumu, iekārtojumu t.s. vai bija margas, krēsli, kā varēja tikt dušā vai vannā, slēdžu augstumu)
- Vai bija nodrošināta piekļuve ēdamzonai? (Pajautāt par sliekšņu augstumu, durvju platumu, durvju atvēršanu/ rokturu augstumu, iekārtojumu t.s. galda augstumu, krēslu ērtumu, pārvietošanās iespējām)
- Kā vērtējat numuriņa pielāgošanu Jūsu invaliditātei?
 - personām ar redzes traucējumiem jautāt par taktilajām norādēm, brīdinājumiem, apgaismojumu.
 - personām ar dzirdes traucējumiem jautāt par vizuālajiem signāliem, informācijas nodošanu bez skaņas.
 - personām ar kustību traucējumiem jautāt par rampām, liftu, pieejamiem tualetēm/dušām, automatiskām durvīm.
 - personām ar intelektuāliem traucējumiem jautāt vai bija atbalsts saprast vidi, skaidri norādījumi.
- Vai Jums bija nepieciešams asistents vai servisa suns – kā iestāde reaģēja?
- Kādas citas specifiskas vajadzības Jums bija, un vai tās tika ņemtas vērā?
- Vai personāls bija informēts un pretimnākošs attiecībā uz Jūsu vajadzībām?
- Vai bija nepieciešams maksāt vairāk par pielāgotu istabu?
- Vai ir kādi pozitīvi piemēri, kas izcēlās ar labo praksi?

Viesnīcu un viesu namu darbinieku zināšanas un kompetence

- Vai Jūs jutāt, ka viesnīcu/viesu namu darbiniekiem ir izpratne par Jūsu vajadzībām?
- Kā viņi ar Jums komunicēja? Vai darbinieki bija laipni? Vai viņi paskaidroja lietas saprotami?
- Vai personāls bija gatavs palīdzēt, ja bija nepieciešams pārvietoties vai izprast vidi? Vai viņi rīkojās ar izpratni?
- Vai Jūs zinājāt pie kā vērsties jautājumu gadījumos?
- Vai esat saskāries/saskārusies ar neizpratni, diskriminējošu attieksmi vai pārpratumiem?
- Kādas apmācības vai zināšanas, Jūsprāt, darbiniekiem būtu nepieciešamas?

Noslēgums

3. PIELIKUMS. CITA IDENTIFICĒTĀ INFORMĀCIJA SAISTĪBĀ AR PĒTĀMO JOMU

Tīmekļa vietņu pieklūstamība kritiska ir ne tikai viesmīlības nozarē, bet būtiskas nepilnības vērojamas teju visās pakalpojumu nozarēs un arī valsts un pašvaldību iestādēs. Informācija par pieklūstamu tīmekļa vietņu izstrādi ir plaši pieejama, tomēr praksē tā netiek pilnvērtīgi izmantota.

Publisko ēku fiziskā pieklūstamība ir nepilnīga ne tikai izmitināšanas pakalpojumu sektorā, bet arī citās jomās, īpaši kā pozitīvajam paraugam būtu jākalpo publiskā sektora ēku fiziskajai pieklūstamībai (iestādes, izglītības iestādes, medicīnas iestādes u.tml.).

Ceļošanas process kopumā ir apgrūtināts, jo pakalpojumu pieklūstamība ir fragmentāra – ja tiek aplūkots process no dzīvesvietas līdz gala mērķim, tas ietver gan sabiedriskā transporta pieejamību un pieklūstamību gan dažādus citus tūrisma pakalpojumus.

Pētījuma dalībnieki ir pauduši, ka asistentu un surdotulku pakalpojumi nav pieejami nepieciešamajā apjomā.

Tehnoloģiskie risinājumi un platformas gan atvieglo, gan apgrūtina ceļotāju ar invaliditāti pieredzi. Interneta platformas *Booking* un *Airbnb* sniedz iespējas plānot ceļošanu patstāvīgi, taču digitālie risinājumi (čipi, digitālās atslēgas, sensori) var radīt apjukumu cilvēkiem ar GRT. Nozīme ir gan pietiekamām digitālām prasmēm, gan izpratnei par dažādiem pakalpojuma veidiem un to atbilstības novērtēšanu. Jaunās iespējas – dažādi sensori, elektroniskās atslēgas ir ikdienas sastāvdaļa, kas atsevišķām mērķa grupām var apgrūtināt pakalpojumu izmantošanu.

Pētījuma dalībnieku paustā pieredze ļauj secināt, ka ne vienmēr viesnīcās un viesu namos ir ievēroti drošas darba vides nosacījumi – dalībnieki, kā grūtības un šķēršļus min lietas, kam vajadzētu iekļauties ne tikai pakalpojumu pieklūstamības aspektos, bet arī attiecībā uz drošu darba vidi viesnīcu un viesu namu darbiniekiem.

Nav ieviesti praktiski risinājumi ārkārtas situācijām, apziņošanai ugunsdrošības trauksmes gadījumos, drošai evakuācijai no ēkas.

Nepieciešams veicināt iekļaujošu sabiedrības attieksmi pret cilvēkiem ar invaliditāti. Pakalpojumu sniedzēji mēdz sastapties ar noraidošu un negatīvu attieksmi no cilvēkiem, kas tiek izmitināti pielāgotā numurā.