Οδηγός Εξυπηρέτησης Ατόμων με Αναπηρία (ΑμεΑ) και Ατόμων με Μειωμένη Κινητικότητα (ΑΜΚ)

Κύπρος στην καρδιά μας

ΚΥΠΡΙΑΚΟΣ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ

Περιεχόμενα

Πρόλογος 2
Εισαγωγή 3
Τι είναι η αναπηρία; 4
Ποια είναι τα άτομα με αναπηρία; 5
Στατιστικά Στοιχεία ΑμεΑ και ΑΜΚ 6
Πότε θεωρείται ένα άτομο ανάπηρο; 6
Η αναπηρία είναι εντελώς διαφορετική από την ανικανότητα... 7
Όλοι έχουμε ένα κομμάτι ευθύνης! 7
Προσβάσιμος Τουρισμός 8
Αρχιτεκτονικά Εμπόδια 9
Προσπελασιμότητα 9
Αλυσίδα Πρόσβασης 9
Χώροι Στάθμευσης 10
Πρόσβαση σε κτιριακές εγκαταστάσεις 10
Ράμπες 11
Θύρες Εισόδου 11
Δημιουργία κουλτούρας πρόσβασης σε υπηρεσίες 12
Ανθρώπινα εμπόδια 13
Γλώσσα και Επικοινωνία 14
Λέξεις και Στάσεις Ζωής 15
Κώδικας Επικοινωνίας 16
Εθιμοτυπία Επικοινωνίας 17
Κινητικές Αναπηρίες 18
Τύφλωση - Προβλήματα Όρασης 19
Κώφωση 19
Προβλήματα Ακοής 20
Νοητική Αναπηρία 21
Διανοητική Ασθένεια 22
Εκπαίδευση 23
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α - Σκύλοι Οδηγοί 24
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Β - Πρότυπες Λεπτομέρειες / Πληροφορίες 25

Πρόλογος

Η δυνατότητα της απόλαυσης του δικαιώματος απρόσκοπτου και ανεμπόδιστου παραθερισμού για όλους τους συνανθρώπους μας είναι ευθύνη όλων μας. Αυτή η δέσμευση απορρέει και από νομική υποχρέωση αφού πέραν των σχετικών εν ισχύ Κανονισμών, η Κυπριακή Δημοκρατία την 30.03.2007 έχει υπογράψει την «Σύμβαση του ΟΗΕ για τα Δικαιώματα των Ατόμων με Αναπηρίες». Η πιο πάνω Σύμβαση έχει σκοπό να προάγει, προστατεύει και διασφαλίζει την πλήρη και ίση απόλαυση των ανθρωπίνων δικαιωμάτων και θεμελιωδών ελευθεριών για όλα τα άτομα με αναπηρίες και να προωθεί τον σεβασμό προς την αξιοπρέπεια τους. Η Ευρωπαϊκή Ένωση έχει επίσης υπογράψει την εν λόγω Σύμβαση ως ξεχωριστή νομική οντότητα, ενώ παράλληλα η Ευρωπαϊκή Επιτροπή, μέσω του "High Level Group on Disability", έχει εξουσιοδοτηθεί να παρακολουθεί την πρόοδο των Κρατών Μελών στην επικύρωση και εφαρμογή της Σύμβασης.

Μαρίνος Μενελάου

Αν. Διευθυντής Τουρισμού
Τμήμα Διασφάλισης Ποιότητας ΚΟΤ

Οδηγός Εξυπηρέτησης Ατόμων με Αναπηρία (ΑμεΑ) και Ατόμων με Μειωμένη Κινητικότητα (ΑΜΚ)

Ο Οδηγός εκδίδεται από τον Κυπριακό Οργανισμό Τουρισμού με σκοπό την παροχή χρήσιμων πληροφοριών οι οποίες συμβάλλουν στην προσφορά βέλτιστων υπηρεσιών εξυπηρέτησης προς τους συνανθρώπους μας. Είναι ιδιαίτερα χρήσιμος για σκοπούς ενημέρωσης ατόμων που εργοδοτούνται στην «πρώτη γραμμή εξυπηρέτησης».

Εισαγωγή

Η παροχή εκπαίδευσης στο διευθυντικό προσωπικό όπως και στο προσωπικό που εργοδοτείται στην «πρώτη γραμμή εξυπηρέτησης» σε ξενοδοχεία, εστιατόρια, καφετέριες και δημόσιους χώρους είναι πλέον απαραίτητη, έτσι ώστε να εξασφαλίζεται η σωστή παροχή υπηρεσιών εξυπηρέτησης στα Άτομα με Αναπηρία (ΑμεΑ) και στα Άτομα με Μειωμένη Κινητικότητα (ΑΜΚ) όταν αυτή χρειάζεται, με σεβασμό, υπευθυνότητα και διακριτικότητα.

Άτομα τα οποία κατέχουν γνώσεις αναφορικά με τις διάφορες μορφές αναπηρίας καθώς επίσης και τα πολλαπλά εμπόδια που αντιμετωπίζουν καθημερινά τα άτομα με αναπηρία στην κοινωνία μας, είναι σε θέση να παρέχουν υψηλού επιπέδου υπηρεσίες που σέβονται την ασφάλεια, την ανεξαρτησία και την αξιοπρέπεια του κάθε ΑμεΑ και ΑΜΚ.

Ο Οδηγός είναι μια πηγή πληροφοριών που εντοπίζει τις βέλτιστες μεθόδους και κώδικες συμπεριφοράς και απευθύνεται τόσο σε ανώτερα στελέχη που κατέχουν θέσεις κλειδιά ως επίσης και σε άτομα που έρχονται σε άμεση επαφή εξυπηρέτησης. Έμφαση δίνεται στα εμπόδια που αντιμετωπίζουν τα ΑμεΑ και ΑΜΚ εξ αιτίας της φυσικής ακαταλληλότητας χώρων αλλά και της νοοτροπίας αντιμετώπισης της οποίας τυγχάνουν από τα άτομα που τους εξυπηρετούν.

Με την γνώση που θα αποκομίσετε από το υλικό αυτό θα έχετε περισσότερη αυτοπεποίθηση, άνεση και επιδεξιότητα όταν εξυπηρετείτε ΑμεΑ και ΑΜΚ. Επίσης κάποιες αντιλήψεις που έχετε προς τα άτομα αυτά, θα απαμβλυνθούν.

Τα άτομα με αναπηρία έχουν τα ίδια δικαιώματα για ισότιμη μεταχείριση χωρίς διακρίσεις όπως οι υπόλοιποι πολίτες, όπως επίσης το δικαίωμα να συμμετάσχουν ενεργά σε όλες τις εκδηλώσεις της ζωής, συμπεριλαμβανομένου και του δικαιώματος της απρόσκοπτης διακίνησης, φιλοξενίας και ψυχαγωγίας τους.

Σόφη Χριστοφίδου

Διευθύντρια Εξυπηρέτησης Πελατών

Hermes Airports Ltd

Κλέλια Πετρίδου

Σύμβουλος Προσβασιμότητας, Υπουργείο Συγκοινωνιών και Έργων

> Τι είναι η αναπηρία;

Η αναπηρία αφορά λειτουργικούς περιορισμούς που δυσχεραίνουν την πλήρη συμμετοχή του ατόμου στην καθημερινή ζωή. Οι λειτουργικοί αυτοί περιορισμοί μπορεί να είναι σωματικοί, διανοητικοί ή συσχετισμένοι με κάποιο πρόβλημα υγείας.

Η αναπηρία μπορεί να χωριστεί στις πιο κάτω διαφορετικές ομάδες:

- Κινητικά ανάπηροι
- Άτομα με Κινητικές δυσκολίες
- Τυφλά άτομα
- Άτομα με μειωμένη όραση
- Κωφοί
- Άτομα με προβλήματα ακοής
- Μαθησιακές Δυσκολίες
- Διανοητικά προβλήματα

Ενώ δημιουργούμε τη κατάλληλη υποδομή για εύκολη πρόσβαση από άτομα με αναπηρία, είναι σημαντικό να γνωρίζουμε ότι ταυτόχρονα επωφελούνται και άλλες ομάδες:

Άτομα τρίτης ηλικίας

Όσο μεγαλώνουμε, η ακοή, η όραση και η ευκολία στη διακίνηση μας επηρεάζονται. Οι πληροφορίες αυτές συνήθως δεν παρουσιάζονται σε στατιστικές μελέτες, δεδομένου ότι τα στοιχεία αυτά συνήθως δεν δηλώνονται. Παρ' όλα αυτά, οι ευκολίες και οι υπηρεσίες θα πρέπει να είναι σε θέση να αντεπεξέλθουν στις ανάγκες αυτών των ανθρώπων.

Άτομα με προσωρινές αναπηρίες

Κάποιος με σπασμένο χέρι ή διάστρεμμα στον αστράγαλο αντιμετωπίζει τις ίδιες δυσκολίες με κάποιον που πάσχει από μόνιμη αναπηρία στο να ανοίξει μια βαριά πόρτα ή να διακινηθεί σε ένα στενό διάδρομο. Θα μπορούσαμε ακόμη να υποστηρίξουμε ότι για τα άτομα με προσωρινή αναπηρία είναι ακόμη πιο δύσκολο, επειδή δεν έχουν την ίδια πείρα με τα άτομα με μόνιμη αναπηρία.

Γονείς με μικρά παιδιά

Τα βρεφικά καροτσάκια και τα μικρά παιδιά είναι επίσης δύσκολο να διακινηθούν σε χώρους χωρίς την κατάλληλη υποδομή.

Έγκυες γυναίκες

Άτομα με ασυνήθεις σωματικές διαστάσεις

> Ποια είναι τα άτομα με αναπηρία;

Τα άτομα με αναπηρία είμαστε εγώ και ‘σεις, τα μέλη της οικογενείας μας, οι φίλοι μας και οι συνάδελφοι μας. Πρόσφατες μελέτες κατέδειξαν ότι το 18% του πληθυσμού της γης έχει κάποια μορφή αναπηρίας σε αριθμό που αγγίζει τα 550 εκατομμύρια άτομα.

Με τη γήρανση του πληθυσμού της γης, ο αριθμός των ατόμων με προβλήματα ακοής και όρασης και κινητικές δυσκολίες αυξάνεται με γοργούς ρυθμούς. Χάριν της καλής ιατρικής φροντίδας και ενός πιο υγιεινού τρόπου ζωής, τα άτομα της τρίτης ηλικίας μπορούν να παραμείνουν στα σπίτια τους ενταγμένα στην κοινωνία για περισσότερα χρόνια αντί να εισάγονται σε οίκους ευγηρίας. Μέσα στα επόμενα 20 χρόνια ο αριθμός των ατόμων τρίτης ηλικίας στην κοινωνία μας θα διπλασιαστεί.

Αναμένεται ότι μέσα στα επόμενα 20 χρόνια ένα ποσοστό γύρω στο 80% του πληθυσμού θα φροντίζει κάποιο άτομο με αναπηρία, τις περισσότερες δε φορές αυτό θα σημαίνει τη φροντίδα κάποιου μέλους της οικογενείας. Το εξελικτικό αποτέλεσμα είναι ότι η αναπηρία αγγίζει τον καθένα από μας! Τα παραδοσιακά πρότυπα σχεδιασμού κτιρίων είναι πλέον πολύ περιορισμένα για να καλύπτουν τις ηλικιακές ανάγκες της κοινωνίας μας όπως αυτές διαμορφώνονται.

Ως τουριστικός προορισμός, μας ενδιαφέρει άμεσα η παροχή υπηρεσιών και διευκολύνσεων που επιτρέπουν στις χιλιάδες ΑμεΑ και ΑΜΚ που επισκέπτονται το νησί μας, να συμμετέχουν ενεργά σε όλες τις πτυχές της ζωής ενώ βρίσκονται στην χώρα μας για διακοπές.

Πρέπει να δούμε τα ΑμεΑ και ΑΜΚ πρώτα σαν ανθρώπους με τα ίδια όνειρα, δικαιώματα, ελπίδες, φιλοδοξίες και απογοητεύσεις με εμάς. Πρέπει να κατανοήσουμε τα διάφορα εμπόδια που βρίσκουν στο διάβα τους καθημερινά και να μάθουμε πως μπορούμε να διευκολύνουμε τους εαυτούς μας, τους πελάτες μας, τα μέλη της οικογένειας μας ή τους συνάδελφους μας που τυχών έχουν κάποιας μορφής αναπηρία.

Πρέπει να θυμόμαστε πως οι προσπάθειες που καταβάλουμε για την παροχή διευκολύνσεων για τα ΑμεΑ και ΑΜΚ είναι και μια επένδυση για τον ίδιο μας τον εαυτό! Είτε πέσουμε και σπάσουμε το πόδι μας, είτε φτάσουμε στην τρίτη ηλικία και χρειαζόμαστε γυαλιά, αργά ή γρήγορα κάποια μορφή αναπηρίας θα επιβληθεί στη ζωή μας! Το ερώτημα είναι ΠΟΤΕ και ΓΙΑ ΠΟΣΟ ΧΡΟΝΙΚΟ ΔΙΑΣΤΗΜΑ;

> Στατιστικά Στοιχεία ΑμεΑ και ΑΜΚ

- **Στην Κύπρο ζούν περισσότερα από 20,000 άτομα με αναπηρίες.**

- **Στην Ε.Ε. υπάρχουν πάνω από 60 εκ. άτομα με κάποια μορφή αναπηρίας, άτομα τα οποία συνήθως ταξιδεύουν για τις διακοπές τους σε περιόδους μη αιχμής.**

- **Το 2009 περίπου 50,000 άτομα με αναπηρία εξυπηρετήθηκαν στους Διεθνείς Αερολιμένες Λάρνακας και Πάφου.**

> Πότε θεωρείται ένα άτομο ανάπηρο;

Ένα άτομο θεωρείται "ανάπηρο" όταν έχει κάποια σωματική, αισθητηριακή, ή νοητική βλάβη η οποία έχει μακροχρόνια και σημαντική επίπτωση στην ικανότητα του να διεκπεραιώνει καθημερινές δραστηριότητες.

Καθημερινές δραστηριότητες που μπορεί να επηρεάζονται στα ΑμεΑ και ΑΜΚ:

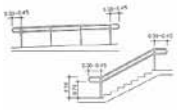
- Διακίνηση
- Χειρωνακτική επιδεξιότητα
- Σωματικός συντονισμός
- Εγκράτεια (συμπεριφοράς ή σωματική)
- Ικανότητα άρσης και μεταφοράς καθημερινών αντικειμένων
- Μνήμη και ικανότητα συγκέντρωσης
- Κατανόηση και μάθηση
- Αντίληψη κινδύνου

Άτομα με κινητικά προβλήματα τα οποία διευκολύνονται με την ύπαρξη κεκλιμένων επιπέδων, ανελκυστήρων, κτλ.

Άτομα με οπτική αναπηρία που διευκολύνονται με την κατάλληλη ηχητική ή / και ανάγλυφη σήμανση.

Άτομα με ακουστική αναπηρία που διευκολύνονται από την κατάλληλη οπτική σήμανση.

Άτομα με μαθησιακές δυσκολίες που διευκολύνονται με την κατάλληλη και ευκρινή σήμανση.



Άτομα με κινητικές δυσκολίες όπως π.χ. αρθρίτιδα, που διευκολύνονται με τη χρήση κατάλληλων χειρολισθήρων.

> Η αναπηρία είναι εντελώς διαφορετική από την ανικανότητα...

Η **αναπηρία** αφορά λειτουργικούς περιορισμούς στη διεκπεραίωση μιας ενέργειας.

Η **ανικανότητα** αναφέρεται στη σχέση του ατόμου με το περιβάλλον και την κοινωνία, που είναι έτσι σχεδιασμένα ώστε να περιορίζονται οι ευκαιρίες ισότιμης συμμετοχής του στη ζωή.

Ο βαθμός ανικανότητας εξαρτάται από την έλλειψη διευκολύνσεων που ένα άτομο με αναπηρία αντιμετωπίζει στο διάβα του.

> Όλοι έχουμε ένα κομμάτι ευθύνης!

Η πολιτεία Για την καθυστέρηση στο να βοηθήσει τα ΑμεΑ και ΑΜΚ να ενσωματωθούν στην κοινωνία.

Η κοινωνία Για την προκατάληψη και έλλειψη ευαισθησίας προς τα ΑμεΑ και ΑΜΚ.

Όλοι εμείς Για την άγνοια μας και την έλλειψη ενδιαφέροντος.

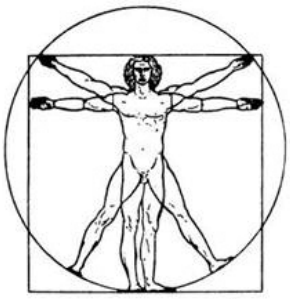
Δυστυχώς, έχουμε περιοριστεί ως κοινωνία στο «ιατρικό μοντέλο» της έννοιας της αναπηρίας: του άρρωστου δηλαδή ανθρώπου που δε μπορεί να κάνει τίποτα μόνο του, που δε μπορεί να είναι ανεξάρτητο, που πρέπει να περιορίσουμε σε κάποιο εξειδικευμένο ίδρυμα, απο όπου δε θέλει ή δεν “πρέπει” ίσως να βγαίνει.
Τα πράγματα όμως έχουν αλλάξει ριζικά. Με το νέο αιώνα, η Ευρώπη έχει προχωρήσει σε ένα άλλο μοντέλο θεώρησης της αναπηρίας, το κοινωνικό μοντέλο. Μια οπτική που θεωρεί ως ανάπηρο, όχι το άτομο αλλά το περιβάλλον εκείνο που είναι ανίκανο να δεχτεί και να προσφέρει βασικές διευκολύνσεις.

> Προσβάσιμος Τουρισμός

Υπάρχει μια μεγάλη κατηγορία περιηγητών μεγέθους 127 εκατομμυρίων, η οποία ταξιδεύει όλο και περισσότερο και αποτελεί εναλλακτική λύση για την τουριστική μας βιομηχανία. Πρόκειται για την τεράστια προοπτική της προσέλκυσης του τμήματος αγοράς των ηλικιωμένων και των ατόμων με αναπηρίες.

Το μέτρο για το σχεδιασμό κτιρίων μέχρι και τον προηγούμενο αιώνα ακολουθούσε το ανθρώπινο πρότυπο:

- Αρτιμελής
- Υγιέστατος
- Μονίμως 30 ετών
- Άρρεν (προτίμηση)



Μόνο στα τέλη του 20 αιώνα και μετά από αδιάκοπες προσπάθειες του παγκόσμιου αναπηρικού κινήματος, η ανθρωπότητα άρχισε να αντιλαμβάνεται πόσο επιζήμιος είναι ο σχεδιασμός αυτός που καλλιεργεί τη διάκριση και επιφέρει τον αποκλεισμό, όχι μόνο των ΑμεΑ αλλά, ουσιαστικά όλων των ανθρώπων, ανάλογα με την ηλικία στην οποία βρίσκονται ή τη φυσική τους κατάσταση.

Άτομα με Μειωμένη Κινητικότητα ή Εμποδιζόμενα Άτομα από το σχεδιασμό κτιρίων που ήταν βασισμένος στο πιο πάνω ανθρώπινο πρότυπο:

- Άτομα με Αναπηρίες
- Άτομα τρίτης ηλικίας
- Παιδιά προσχολικής ηλικίας
- Γονείς με καροτσάκια των παιδιών τους
- Έγκυες γυναίκες
- Άτομα προσωρινά τραυματισμένα
- Άτομα με ασυνήθεις σωματικές διαστάσεις.
- Αφηρημένοι

Οι πιο πάνω κατηγορίες εμποδιζόμενων ατόμων, μπορούν να φτάσουν μέχρι και στο 50% του συνολικού πληθυσμού! Αυτό σημαίνει πως ένας στους δύο πολίτες μπορεί να αντιμετωπίζει καθημερινά προβλήματα διακίνησης και να δυσκολεύεται να χρησιμοποιήσει την υπάρχουσα υποδομή. Κατ' ακρίβεια, όλοι, σε κάποια φάση της ζωής μας και ανάλογα με την ηλικία που

βρισκόμαστε, αντιμετωπίσαμε ως παιδιά, ή θα αντιμετωπίσουμε ξανά σε προχωρημένη ηλικία, προβλήματα διακίνησης στο περιβάλλον. Είναι παράδοξο αν σκεφτούμε, ότι η δυνατότητα πρόσβασης σε κτίρια και χώρους που βασικά σχεδιάζονται και κατασκευάζονται για να δέχονται και να εξυπηρετούν το κοινό, τελικά ανταποκρίνονται στις ανάγκες του μισού μόνο πληθυσμού!

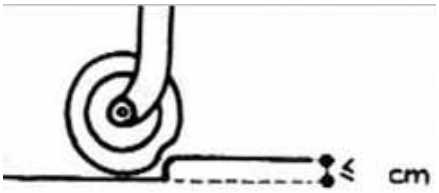
Ο **"Σχεδιασμός για Όλους"** είναι πλέον η νέα προσέγγιση που λαμβάνει υπόψη όχι το μέσο όρο της ανθρώπινης δυνατότητας αλλά τη **διευκόλυνση της ανθρώπινης αδυναμίας.** Η νέα Ευρωπαϊκή Νομοθεσία για την ασφάλεια χρήσης των δομικών έργων, έχει σαν βασική προϋπόθεση την ασφάλεια και τη διευκόλυνση όλων των χρηστών, κυρίως ατόμων με αναπηρία, των ηλικιωμένων και των μικρών παιδιών και των συνοδών τους.

Έτσι οι προδιαγραφές που βοηθούν τα άτομα σε αναπηρικό καροτσάκι και τα άτομα με οπτική αναπηρία είναι η βάση για τη διασφάλιση ενός φιλικού περιβάλλοντος για όλους τους πολίτες, ανεξαρτήτως ηλικίας και φυσικής κατάστασης.

> Αρχιτεκτονικά Εμπόδια

Η ισότιμη συμμετοχή στη δημόσια ζωή σταματά σε φυσικά εμπόδια που με ένα σωστό σχεδιασμό μπορούν να αποφευχθούν:

- Στο σκαλοπατάκι που έχει 3 εκατοστά ύψος
- Στην πόρτα που της λείπουν μερικά εκατοστά πλάτος

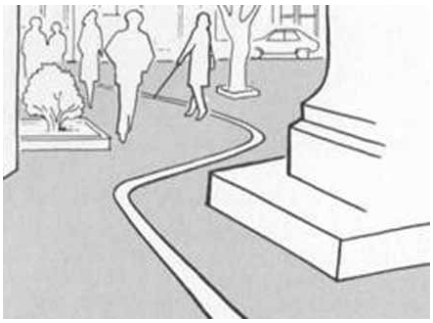


> Προσπελασιμότητα

Προσπελασιμότητα ή Προσβασιμότητα σημαίνει: Αφαιρούμε τα χτισμένα εμπόδια ή δημιουργούμε τις δυνατότητες για να τα ξεπεράσουμε, προσφέροντας στα ΑμεΑ και ΑΜΚ το συναίσθημα της αυτονομίας, της ισότητας και της αξιοπρέπειας.

> Αλυσίδα Πρόσβασης

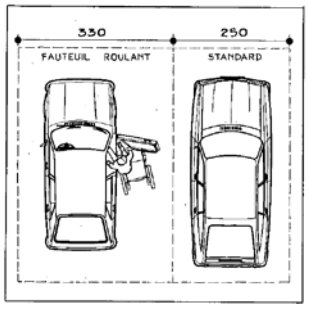
Η Προσβασιμότητα βασίζεται στην ολοκλήρωση μιας αλυσίδας διευκολύνσεων που επιτρέπουν στα ΑμεΑ και ΑΜΚ να διακινηθούν απρόσκοπτα χωρίς εμπόδια, από τη στιγμή που φεύγουν το πρωί από το σπίτι μέχρι την επιστροφή τους το βράδυ.
Όταν ένας κρίκος στην αλυσίδα πρόσβασης δεν λειτουργήσει, τότε η πρόσβαση για τα ΑμεΑ και ΑΜΚ διακόπτεται, όπως διακόπτεται και η ισότιμη συμμετοχή τους στη ζωή.

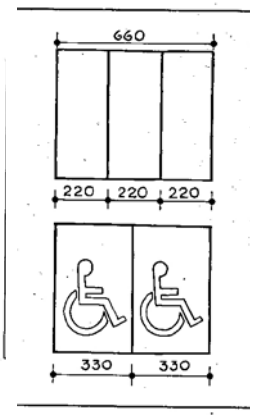


> Χώροι Στάθμευσης

Η αλυσίδα πρόσβασης για τα ΑμεΑ και ΑΜΚ αρχίζει από τη στιγμή άφιξης τους στις εγκαταστάσεις που τους ενδιαφέρουν (ξενοδοχείο, νοσοκομείο, εστιατόριο, καφετέρια, κινηματογράφος, υπεραγορά, παραλία, κτλ.), είτε αυτόνομα, είτε με άλλο μέσο.

Κοντά στην είσοδο των εγκαταστάσεων πρέπει να υπάρχουν θέσεις στάθμευσης διαμορφωμένοι κατάλληλα και με κατάλληλη σήμανση για χρήση αποκλειστικά από ανάπηρα άτομα και τα οχήματα τους.





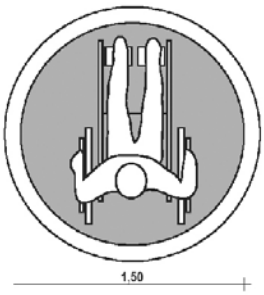
Η Ευρωπαϊκή Κάρτα Στάθμευσης (που οι δικαιούχοι μπορούν να προμηθευτούν από το Υπουργείο Εργασίας) πρέπει να τοποθετείται στο ταμπλό του αυτοκινήτου που μεταφέρει το ΑμεΑ. Στην πίσω όψη της κάρτας αναγράφονται τα στοιχεία του δικαιούχου για έλεγχο από τους αρμόδιους.

Συνεπώς η ανεύθυνη συμπεριφορά κάποιων συμπολιτών μας που συχνά σταθμεύουν στις θέσεις αυτές αποτελεί καταπάτηση του δικαιώματος των ΑμεΑ για ισότιμη συμμετοχή.

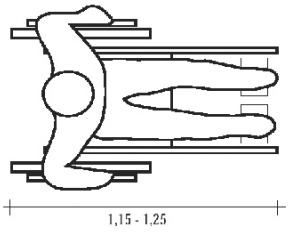
> Πρόσβαση σε κτιριακές εγκαταστάσεις

Βασικά στοιχεία του "Σχεδιασμού για Όλους" και χρήσιμες πληροφορίες για τους χώρους φιλοξενίας και ψυχαγωγίας των χρηστών

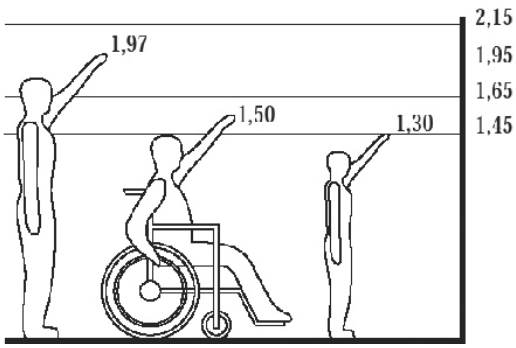
Οι διαστάσεις τροχοκαθίσματος είναι 1,25 μ. μήκος και 0,76 μ. πλάτος
Ο ελάχιστος χώρος που απαιτείται για την πλήρη στροφή ενός τροχοκαθίσματος είναι 1,50 μ.



1,50 μ.



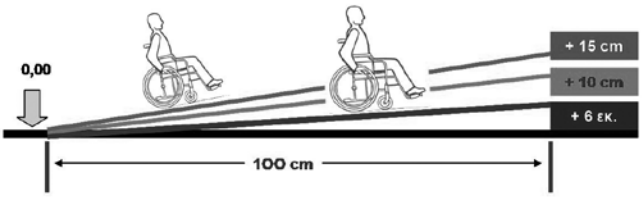
1,25 μ. Χ 0,76 μ.



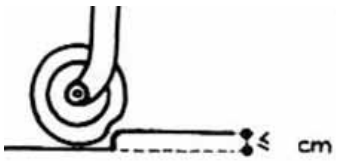
Ανθρωπομετρικές διαστάσεις

> ΡΑΜΠΕΣ

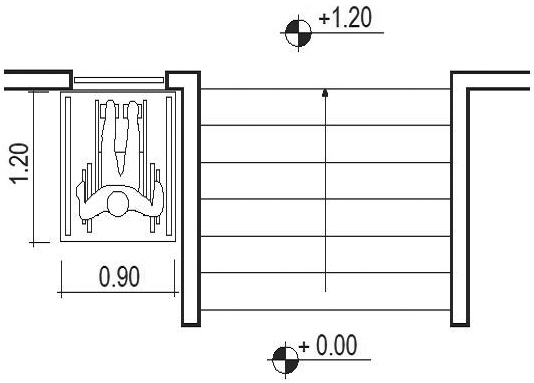
Η κλίση ράμπας / κεκλιμένου δαπέδου δεν πρέπει να υπερβαίνει το 5% - 6%.



Το μέγιστο κατακόρυφο ύψος που μπορεί να ανέβει ένα τροχοκάθισμα χωρίς ράμπα και χωρίς συνοδό είναι 1 εκατοστό.



Για την κάλυψη υψομετρικών διαφορών μέχρι 1,20 μ. σε εσωτερικούς χώρους υφιστάμενων ξενοδοχείων υπάρχει η δυνατότητα εγκατάστασης πλατφόρμας κάθετης κίνησης.

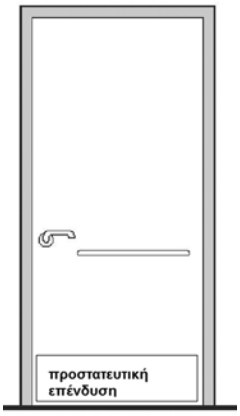


> ΘΥΡΕΣ ΕΙΣΟΔΟΥ

Οι θύρες εισόδου πρέπει να έχουν άνοιγμα ελάχιστου πλάτους 90 εκ. και ελεύθερη απόσταση 30 εκ. στην πλευρά της χειρολαβής που επιτρέπει την προσέγγιση από τροχοκαθίσματα.

Είναι και κάποιες μικρές λεπτομέρειες που δε μας περνούν από το μυαλό κι όμως είναι πολύ σημαντικές για την ασφαλή και άνετη χρήση του χώρου από ΑμεΑ, όπως:

Σημαντικό είναι για τις θύρες με μηχανισμό επαναφοράς, η αντίσταση να μην είναι μεγαλύτερη από 20 Newton για να μπορούν τα ΑμεΑ και ΑΜΚ να τη χειρίζονται με ασφάλεια.

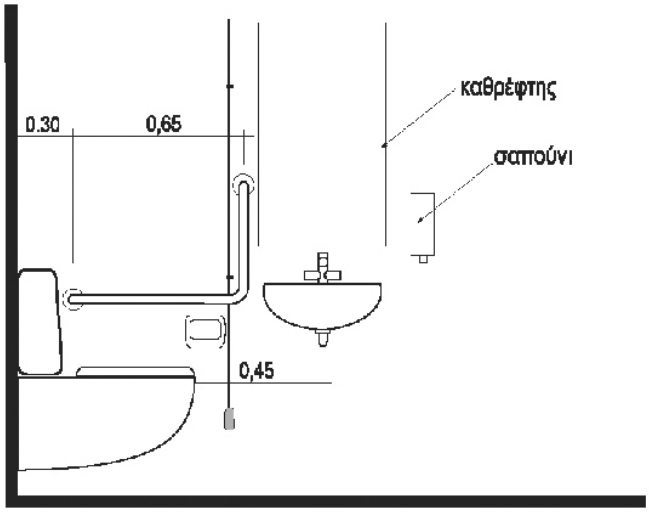


Χειρολαβή ανοίγματος και οριζόντια χειρολαβή

Εξίσου σημαντική για τις θύρες είναι η τοποθέτηση χειρολαβής για τράβηγμα της πόρτας κατά την έξοδο, ιδιαίτερα σε θύρες των χώρων υγιεινής.

Χρήσιμη είναι η προστατευτική επένδυση στις πόρτες σε ύψος 25 εκ. για προστασία από τα υποπόδια των τροχοκαθισμάτων.

Η κλίση δαπέδου πεζοδρομίου και πεζόδρομου για τα νερά της βροχής δεν πρέπει να είναι μεγαλύτερη του 2% γιατί αποτελεί κίνδυνο ανατροπής του τροχοκαθίσματος



Πρέπει να υπάρχουν Κοινόχρηστα Αποχωρητήρια χωρίς διάκριση φύλου (γιατί ο συνοδός μπορεί να είναι αντίθετου φύλου). Οι χώροι αυτοί πρέπει να είναι διαμορφωμένοι κατάλληλα βάσει συγκεκριμένων τεχνικών προδιαγραφών. **(βλέπε παράρτημα Β, σελίδα 27)**

> Η Δημιουργία της κουλτούρας Πρόσβασης σε υπηρεσίες

Τα άτομα με αναπηρία ζητούν ίση μεταχείριση, όχι ειδική μεταχείριση.

Το μόνο που χρειάζεται, για να συμπεριλαμβάνουμε τα ΑμεΑ και ΑΜΚ στις διάφορες προσφερόμενες υπηρεσίες, είναι αλλαγή στον τρόπο που σκεφτόμαστε. Η αλλαγή αυτή έρχεται εύκολα με την κατανόηση του γεγονότος ότι επέρχονται αλλαγές στα δημογραφικά δεδομένα της κοινωνίας μας και ότι κανείς δεν είναι τέλειος. Πρέπει να κατανοήσουμε ότι με την πάροδο του χρόνου τα ΑμεΑ και ΑΜΚ θα διαδραματίζουν όλο και μεγαλύτερο ρόλο στην καθημερινή λειτουργία των επιχειρήσεων μας.

Πολλές φορές, για να παρέχουμε ισότιμη μεταχείριση και την κατάλληλη υποδομή, πρέπει να κάνουμε αλλαγές. Η πρωτίστη αλλαγή που επιβάλλεται είναι ο τρόπος σκέψης μας, ο οποίος πρέπει να συμπεριλαμβάνει όλες τις ομάδες ατόμων.

> Ανθρώπινα εμπόδια

Η αναπηρία δεν περιορίζεται μόνο στα άτομα που χρησιμοποιούν τροχοκαθίσματα, αφού υπάρχουν πολλές μορφές κινητικών αναπηριών, αισθητηριακών αναπηριών και μαθησιακών δυσκολιών.

Ενώ εργαζόμαστε για να αφαιρέσουμε τα φυσικά εμπόδια που βρίσκουν στο δρόμο τους τα ΑμεΑ και ΑΜΚ, θα πρέπει πάντα να θυμόμαστε πως τα μεγαλύτερα εμπόδια που αντιμετωπίζουν τα άτομα αυτά δεν είναι φυσικά – **τα μεγαλύτερα εμπόδια για τα ΑμεΑ και ΑΜΚ είναι οι εικασίες, οι μύθοι, η προκατάληψη και η νοοτροπία των ανθρώπων.**

Εικασίες και Μύθοι

Όλοι οι φορείς θα πρέπει να μεριμνήσουν έτσι ώστε να αφαιρεθούν από τους χώρους τους τα διάφορα εμπόδια που δεν επιτρέπουν στα ΑμεΑ και ΑΜΚ το δικαίωμα στην ισότιμη συμμετοχή στην ζωή:

Φυσικά εμπόδια

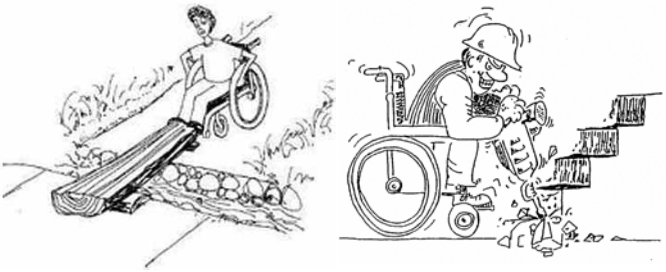
- Πεζοδρόμια χωρίς ράμπες και χωρίς καθορισμένη ζώνη όδευσης πεζών
- Σκαλοπάτια
- Απότομες ράμπες
- Χαμηλά γραφεία
- Χαλιά με παχύ πέλος
- Πόμολα αντί βοηθητικές χειρολαβές
- Αυτόματες μηχανές Εισιτηρίων σε χώρους στάθμευσης, ακατάλληλες για χρήση από τυφλούς, άτομα σε τροχοκάθισμα ή άτομα που οδηγούν αναπηρικό όχημα.

Αισθητηριακά εμπόδια

- Ελλιπής και μη ευκρινής Σήμανση
- Εμπόδια σε διαδρόμους
- Μόνο ηχητικός συναγερμός φωτιάς

Εμπόδια λόγω του ανθρώπινου παράγοντα

- Έλλειψη κατανόησης
- Μη λήψη αποφάσεων για αναγκαίες εναλλακτικές λύσεις, π.χ. δημιουργία ράμπας, εφαρμογή χειρολισθήρων, σωστή διαρρύθμιση χώρων, ευκρινή και κατάλληλη σήμανση, Braille, μεγέθυνση και ακουστική μορφή πληροφοριών.
- Εικασίες ότι τα άτομα με αναπηρία είναι ακατάλληλα για κάποια επαγγέλματα.
- Αδυναμία στο να αναγνωρίσουμε τις συνεχώς μεταβαλλόμενες ανάγκες μιας κοινωνίας που μεγαλώνει σε ηλικία.
- Αδυναμία στο να αναγνωρίσουμε ότι τα άτομα με αναπηρία ανέρχονται σε σημαντικό ποσοστό του πελατολογίου μας.



> Γλώσσα και Επικοινωνία

Η γλώσσα δημιουργεί ιδέες, εικόνες και πεποιθήσεις, αντιλήψεις και νοοτροπίες.
Οι λέξεις καθρεφτίζουν την στάση μας και μπορούν να δημιουργήσουν εμπόδια στην επικοινωνία μας με άτομα με αναπηρία.
Τα ακόλουθα θα μας βοηθήσουν να σκεφτόμαστε τα άτομα με αναπηρία **πρώτα σαν ανθρώπους,** που τυχαίνει να έχουν κάποια μορφή αναπηρίας που ίσως επηρεάζει τον τρόπο με τον οποίο συσχετίζονται με το περιβάλλον τους.

Αντί να λέμε...	**Χρησιμοποιούμε καλύτερα...**
Ατομο χωρίς αναπηρία	
Κανονικός άνθρωπος	Ατομο χωρίς αναπηρία
Ηλικία	
Γέρος / γριά	Ατομο τρίτης ηλικίας (άρρεν / θήλυ)
Τυφλοί / Ατομα με πρόβλημα όρασης	
Τυφλός / στραβός	Ατομο με πρόβλημα όρασης
Ατομα με τροχοκάθισμα	
Ανάπηρος	Ατομο που χρησιμοποιεί τροχοκάθισμα ή αναπηρικό καροτσάκι
Παράλυση	
Παράλυτος	Ατομο με κινητικά προβλήματα
Κουτσός	Ατομο με κινητικές δυσκολίες Ατομο που πάσχει από αρθρίτιδα, κτλ.
Κώφωση	
Κουφός / Κουφή	Ατομο με ακουστικά προβλήματα
Ακουστική Ανεπάρκεια	
Κουφός / Κουφή	Ατομο με ακουστική ανεπάρκεια (Τα άτομα αυτά δεν είναι κουφά και συχνά αναπληρώνουν την ανεπάρκεια με βοηθήματα ακοής)
Επιληψία	
Επιληπτικός	Ατομο που έπαθε επιληπτική κρίση
Αναπηρία	
Ανάπηρος	Ατομο με αναπηρία
Διανοητική Ασθένεια	
Τρελός / Μουρλός / Μανιακός *Ψυχοπαθής / "Πελλός"*	Ατομο με διανοητική ασθένεια Ατομο που πάσχει από σχιζοφρένεια Ατομο που πάσχει από κατάθλιψη.
Νοητική Ασθένεια	
Καθυστερημένος / Μογγόλος / Ηλίθιος	Ατομο με νοητική ασθένεια
Ατομο που πάσχει από σπασμούς	
Σπαστικός	Ατομο που πάσχει από σπασμούς

> Λέξεις και Στάσεις Ζωής

Δώστε προσοχή στους ακόλουθους ορισμούς όταν μιλάτε με / ή για άτομα με αναπηρία. Είναι σημαντικό να θυμόμαστε ότι η κάθε λέξη έχει συγκεκριμένο νόημα και ότι οι λέξεις δεν είναι εναλλασσόμενες.

Για μια ακόμη φορά πρέπει να δώσουμε έμφαση ότι οι λέξεις "Αναπηρία" και "Ανικανότητα" δεν είναι το ίδιο πράγμα!

Η λέξη "αναπηρία" είναι επίθετο, ΟΧΙ ουσιαστικό.

Τα άτομα δεν είναι παθήσεις. Μην χρησιμοποιείτε τη φράση "οι ανάπηροι". Χρησιμοποιήστε καλύτερα τη φράση "άτομα με αναπηρία".

Επικεντρωθείτε στα απαραίτητα

Εάν δεν υπάρχει άμεση ανάγκη να συζητήσετε οποιαδήποτε πάθηση, μην το κάνετε.

Προσπαθήστε να μην κατηγοριοποιείτε τα άτομα

Μην κατηγοριοποιείτε τα άτομα με αναπηρία ως ήρωες ή τραγικές φιγούρες.
Είναι καλύτερο να επιλέγετε λέξεις που δεν κρύβουν συναίσθημα ή άποψη. Αποφεύγετε λέξεις όπως "γενναίος", "υπόδειγμα κουράγιου" και άλλες παρόμοιες εκφράσεις.
Είναι καλό να θυμάστε ότι πλείστα άτομα με αναπηρία είναι άτομα με τις ίδιες ιδιότητες ενός μέσου ανθρώπου.

Εκφράσεις που υποδηλώνουν ενοχές ή λύπηση πρέπει να αποφεύγονται...

Λέξεις και εκφράσεις όπως "υποφέρει από...", "βασανίζεται από..." κτλ. υποδηλώνουν συνεχή πόνο και συνθέτουν μια εικόνα ότι το άτομο υποφέρει και ζει χωρίς ελπίδα. Ενώ σε κάποιες περιπτώσεις αυτό μπορεί να είναι αλήθεια, το να έχεις κάποια αναπηρία δεν σημαίνει απαραίτητα αβάσταχτο πόνο ούτε ότι το άτομο χρειάζεται την αδιάκοπη προσοχή μας.

Τα άτομα με αναπηρία νιώθουν άνετα με κοινές εκφράσεις που χρησιμοποιούνται για να περιγράψουν καθημερινές ασχολίες

Τα άτομα που χρησιμοποιούν τροχοκάθισμα "πάνε βόλτες", τα άτομα με οπτική αναπηρία μπορούν να "δουν" αυτό που τους λέμε, τα άτομα με ακουστική αναπηρία μπορούν να μας "ακούσουν". Τα άτομα με αναπηρία μπορεί να κάνουν κάποια πράγματα διαφορετικά, η εμπειρία όμως είναι η ίδια.

> Κώδικας Επικοινωνίας

Συμβουλές που θα μας βοηθήσουν να επικοινωνήσουμε πιο ορθά και με καταλληλότερο τρόπο με άτομα που έχουν κάποιας μορφής αναπηρία:

> Μιλάμε κατευθείαν στο άτομο με την αναπηρία, όχι στο συνοδό ή βοηθό.
> Προσφέρουμε βοήθεια αλλά δεν επιμένουμε.
> Δείχνουμε σεβασμό για την αποφασιστικότητα και ανεξαρτησία του ατόμου.
> Μεταδίδουμε ότι νιώθουμε άνετα και ότι δεν έχουμε άγχος – χαλαρώνουμε και χαμογελάμε!
> Ρωτάμε για την αναπηρία μόνο εάν αυτό είναι απαραίτητο για τη βοήθεια που θα παρέχουμε.
> Όταν συστηθούμε σε κάποιο άτομο με αναπηρία είναι αποδεκτή η χειραψία, ακόμα και με το αριστερό χέρι. Άτομα με περιορισμένη χρήση των χεριών τους ή τεχνητά μέλη μπορούν με κάποιο τρόπο να κάνουν χειραψία.
> Όταν συναντηθούμε με άτομο με οπτική αναπηρία, πάντα να θυμόμαστε να ανακοινώνουμε ποιος είμαστε και να δώσουμε πληροφορίες για οποιοδήποτε άλλο άτομο μας συνοδεύει.
Εάν απευθυνόμαστε σε ομάδα, σιγουρευόμαστε πως έχουμε καθορίσει σε ποιό άτομο απευθυνόμαστε.
> Οι ενήλικες πρέπει να αντιμετωπίζονται ως ενήλικες. Δεν απευθυνόμαστε χρησιμοποιώντας το μικρό τους όνομα, εκτός και αν έχουμε την ίδια οικειότητα και με άλλους υπό τις ίδιες περιστάσεις.
> Δεν ακουμπάμε τα άτομα που χρησιμοποιούν τροχοκάθισμα στον ώμο ή το κεφάλι και δεν ακουμπάμε πάνω στο τροχοκάθισμα.
Είναι ο προσωπικός τους χώρος. Καθόμαστε πιο χαμηλά έτσι ώστε το κεφάλι μας να είναι στο ύψος των ματιών τους όποτε αυτό είναι δυνατόν.
Όταν μιλάμε με κάποιο άτομο που έχει δυσκολία στην ομιλία, ακούμε με προσοχή. Δείχνουμε υπομονή και περιμένουμε να τελειώσει παρά να διακόπτουμε και να συμπληρώνουμε προτάσεις. Αν χρειαστεί κάνουμε σύντομες ερωτήσεις που χρειάζονται σύντομες απαντήσεις, ή ένα καταφατικό κούνημα του κεφαλιού.
> Ποτέ δεν υποκρινόμαστε ότι καταλάβαμε κάτι. Επαναλαμβάνουμε ότι δεν έχουμε καταλάβει και αφήνουμε το άτομο να μας απαντήσει. Η απάντηση θα συμβάλει στην κατανόηση μας.
> Για να αποσπάσουμε την προσοχή ενός ατόμου με ακουστικά προβλήματα, ακουμπούμε το άτομο απαλά στον ώμο ή κουνάμε το χέρι μας. Κοιτάμε το άτομο στα μάτια και μιλάμε καθαρά, αργά και εκδηλωτικά για να καταλάβουμε αν έχουν την ικανότητα να διαβάζουν τα χείλη μας. Για όσους μπορούν, διευκολύνουμε την κατανόηση τους τοποθετώντας τον εαυτό μας κάπου με αρκετό φως και κρατάμε τα χέρια μας μακριά από το πρόσωπο μας.
> Χαλαρώνουμε και δεν ανησυχούμε αν κάνουμε λάθη!

> Εθιμοτυπία Επικοινωνίας

Όλοι έχουμε νιώσει άβολα γύρω από άτομα με αναπηρία... Μάλλον γιατί δεν ξέραμε αν έπρεπε να τους βοηθήσουμε να ολοκληρώσουν μια ενέργεια, ή πως να φερθούμε, ή πως να εκφραστούμε...

Είναι μια απόλυτα φυσιολογική αντίδραση προς το άγνωστο. Δυστυχώς, όταν κάποιος αρτιμελής νιώθει άβολα, το ίδιο άβολα νιώθει και το άτομο με αναπηρία. Το καλύτερο που έχουμε να κάνουμε είναι να σταματήσουμε και να ρωτήσουμε πώς, ή ακόμη και αν μπορούμε να βοηθήσουμε.

Για παράδειγμα:

> Πριν βοηθήσουμε κάποιον που χρησιμοποιεί τροχοκάθισμα, απλά ρωτάμε αν χρειάζεται βοήθεια. Ένα απρόσμενο σπρώξιμο μπορεί να κάνει το άτομο να χάσει την ισορροπία του και να πέσει.

> Αν δυσκολευόμαστε να καταλάβουμε τι μας λένε, απλά το εκφράζουμε (σίγουρα το έχουν ξανακούσει) και στη συνέχεια ρωτάμε αν μπορούν να το επαναλάβουν. Δείχνουμε υπομονή και ακούμε προσεχτικά – αν και αυτό πολλές φορές μπορεί να είναι δύσκολο.

> Αν δεν ξέρουμε το σωστό τρόπο να οδηγήσουμε ένα άτομο με πρόβλημα όρασης, απλά ρωτάμε. Το άτομο που χρειάζεται βοήθεια σίγουρα έχει ξαναβρεθεί σε αυτή την θέση και θα μπορέσει να μας υποδείξει τον καλύτερο τρόπο που μπορούμε να βοηθήσουμε.

Το κλειδί στο να κάνουμε τη μέθοδο "απλά ρωτήστε" να δουλέψει, είναι απλά να ακούμε!

Πολλές φορές στη βιασύνη μας να κάνουμε κάτι, δεν αφιερώνουμε τον απαιτούμενο χρόνο για να ακούσουμε αυτό που μας λέει κάποιος. Ακούμε λοιπόν και αυτό θα κάνει τα πράγματα πιο εύκολα για όλους!

Ποιος λοιπόν είναι ο καλύτερος τρόπος να βοηθήσουμε κάποιον;

Απλά ρωτάμε !

Ορισμοί και Συμβουλές

Κινητικές Αναπηρίες

Μπορούν να προκληθούν από διάφορες αιτίες, όπως τραύμα στη σπονδυλική στήλη, κατά πλάκα σκλήρυνση, έμφραγμα, από κάποιο άλλο τραύμα, πάθηση, ασθένεια ή ακόμα και εκ γενετής. Κάποια άτομα με κινητικές αναπηρίες χρησιμοποιούν τροχοκάθισμα, κάποια άλλα χρησιμοποιούν μπαστούνι, πατερίτσες, πλαίσιο για περπάτημα ή άλλα μηχανοκίνητα τροχοκαθίσματα με μπαταρία – εξαρτάται από τη συγκεκριμένη πάθηση και τις προσωπικές ανάγκες του καθενός ξεχωριστά.

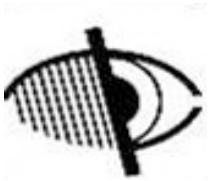
Για παράδειγμα κάποιο άτομο που χρησιμοποιεί τροχοκάθισμα μπορεί να έχει δυνατό κορμό και χέρια, ενώ κάποιο άλλο άτομο μπορεί να έχει περιορισμένη δύναμη στον κορμό και τα χέρια. Είναι σημαντικό να μην κάνουμε εικασίες για το τι μπορεί και τι δεν μπορεί να κάνει κάποιο άτομο. Αν εσείς ή το προσωπικό σας δεν είστε σίγουροι για το πως μπορείτε να βοηθήσετε, απλά ρωτήστε πως, ή ακόμη και αν μπορείτε να βοηθήσετε.

Η κινητική αναπηρία συμπεριλαμβάνει και περιορισμούς στην ικανότητα ενός ατόμου να λυγίσει ή να χρησιμοποιήσει τα δάχτυλα του, να πιάσει ή να χειριστεί αντικείμενα, ή να φτάσει κάτι. Υπάρχουν πολλοί λόγοι για αυτή την πάθηση, όπως αρθρίτιδα, κατά πλάκα σκλήρυνση κ.α. Κάποιο άτομο με κινητική αναπηρία μπορεί να έχει περιορισμένες δυνάμεις και αντοχή, έτσι η παραχώρηση καθισμάτων όπου θα μπορούν τα άτομα αυτά να ξεκουράζονται είναι μια σωστή πρακτική.

Όταν εξυπηρετούμε κάποιο άτομο με κινητικό πρόβλημα:

- Τοποθετούμε τον εαυτό μας στο ίδιο ύψος με το άτομο στο τροχοκάθισμα. Αν είναι δυνατόν καθόμαστε δίπλα από το άτομο την ώρα που συνομιλούμε μαζί του ή στεκόμαστε πιο μακριά έτσι ώστε να μην το κοιτάμε από ψηλά.
- Δεν ακουμπάμε πάνω στο τροχοκάθισμα ή οποιαδήποτε άλλη βοηθήματα - είναι ο προσωπικός τους χώρος.
- Δεν κάνουμε εικασίες ότι το άτομο στο τροχοκάθισμα θέλει να το σπρώξουμε – ρωτούμε.
- Αν οι πάγκοι εξυπηρέτησης είναι πολύ ψηλοί, ερχόμαστε στη πλευρά του πελάτη για να εξυπηρετήσουμε. Αν χρειαστεί να γράψει κάτι, προσφέρουμε μια επιφάνεια που θα μπορεί να χρησιμοποιήσει.
- Προσφέρουμε βοήθεια αν το άτομο τη χρειάζεται στο άνοιγμα πόρτας.
- Σιγουρευόμαστε ότι το άτομο δεν θα βρει φυσικά εμπόδια στο διάβα του.
- Αν το άτομο χρησιμοποιεί πατερίτσες ή μπαστούνι ή άλλο παρόμοιο βοήθημα, προσφέρουμε βοήθεια με παλτά, τσάντες και άλλα υπάρχοντα.
- Προσφέρουμε τη χρήση καρέκλας αν το άτομο θα χρειαστεί να περιμένει όρθιο για αρκετή ώρα.
- Αν θα τηλεφωνήσουμε σε άτομο με κινητικό πρόβλημα, αφήνουμε το τηλέφωνο να κτυπήσει για περισσότερη χρόνο, έτσι ώστε να δώσουμε στο άτομο αρκετή ώρα να φτάσει στο τηλέφωνο.

Ορισμοί και Συμβουλές



Τύφλωση - Προβλήματα Όρασης

Υπάρχουν πολλά είδη παθήσεων που σχετίζονται με την όραση. Τα περισσότερα άτομα που θεωρούνται μόνιμα τυφλά είναι ικανά να δουν φως και σχήματα. Πολύ λίγα άτομα ζουν στο απόλυτο σκοτάδι, αφού πέραν του 90% των ατόμων που θεωρούνται μονίμως τυφλά έχουν κάποιο βαθμό όρασης. Τα άτομα που είναι τυφλά ή έχουν περιορισμένη όραση μπορεί να χρησιμοποιούν κάποιο βοήθημα όπως μπαστούνι, βοηθητικό σκύλο, γραφή Braille, μεγεθυντικούς φακούς, ειδικούς χάρτες ή σήμανση, βιβλία με ήχο και συσκευές ανάγνωσης.

Όταν εξυπηρετούμε κάποιο άτομο με πρόβλημα όρασης:

- Μιλάμε στο άτομο μόλις φτάσουμε κοντά του για να ανακοινώσουμε την άφιξη μας.
- Λέμε καθαρά το όνομα μας και την ιδιότητα μας, μιλώντας με κανονικό τόνο φωνής.
- Ποτέ δεν μιλάμε ή αγγίζουμε το σκύλο οδηγό χωρίς πρώτα να ρωτήσουμε τον ιδιοκτήτη.
- Δεν επιχειρούμε να οδηγήσουμε το άτομο χωρίς πρώτα να ρωτήσουμε. Αφήνουμε το άτομο να πιάσει το μπράτσο μας και στη συνέχεια οδηγούμε χωρίς να τραβάμε.
- Προσφέρουμε ξεκάθαρες οδηγίες, π.χ. “η είσοδος στους χώρους υγιεινής βρίσκεται πέντε βήματα μπροστά και δύο βήματα στα αριστερά”, αντί “είναι εκεί”.
- Εάν θα προσφέρουμε κάθισμα, τοποθετούμε απαλά το χέρι του ατόμου στην πλάτη ή στο χερούλι του καθίσματος και το αφήνουμε να καθίσει μόνο του.
- Σε χρηματικές συναλλαγές λέμε στο άτομο την αξία των χαρτονομισμάτων ή κερμάτων που μας δίνει.
- Σιγουρευόμαστε ότι το άτομο έχει πάρει όλα του τα υπάρχοντα πριν απομακρυνθεί.
- Εάν θα απομακρυνθούμε το γνωστοποιούμε, ποτέ δεν αφήνουμε ένα άτομο με πρόβλημα όρασης να μιλάει στο κενό.

Ορισμοί και Συμβουλές

Κώφωση

Τα άτομα που είναι κωφά έχουν τη δική τους κοινότητα, κουλτούρα, γλώσσα και τρόπο επικοινωνίας. Συνήθως χρησιμοποιούν κάποιας μορφής νοηματική γλώσσα, η οποία είναι διαφορετική γλώσσα, όσο π.χ. τα ελληνικά είναι διαφορετικά από τα αγγλικά! Κάποιος που είναι μέλος αυτής της κοινότητας μπορεί ενδεχομένως να διαβάζει τα χείλη μας για να μας κατανοήσει, ή μπορούμε να χρησιμοποιήσουμε τη γραφή για να επικοινωνήσουμε.

Όταν εξυπηρετούμε κάποιο άτομο κωφό ή με πρόβλημα ακοής:

- Εξασφαλίζουμε την προσοχή του ατόμου πριν αρχίσουμε να μιλάμε, π.χ. ακουμπάμε το άτομο απαλά στον ώμο ή στο χέρι.
- Δείχνουμε ποιος είμαστε χρησιμοποιώντας την επαγγελματική μας κάρτα ή το σήμα της στολής μας με το όνομα μας.
- Κοιτάμε κατευθείαν το άτομο, με το πρόσωπο προς το φως έτσι ώστε να φωτίζεται και μιλάμε με κανονικό τόνο φωνής έχοντας μακριά τα χέρια μας από το πρόσωπο και χρησιμοποιώντας μικρές και απλές φράσεις.
- Ρωτάμε το άτομο αν θα βοηθούσε να επικοινωνήσουμε με τη γραφή.
- Εάν το άτομο χρησιμοποιεί μεταφραστή νοηματικής γλώσσας, μιλάμε κατευθείαν στο άτομο και όχι στο μεταφραστή.

• Εάν θα τηλεφωνήσουμε σε κάποιο κωφό άτομο, αφήνουμε το τηλέφωνο να χτυπήσει για περισσότερη ώρα. Μιλάμε καθαρά και είμαστε διατεθειμένοι να επαναλάβουμε ποιοι είμαστε και το λόγο που τηλεφωνούμε.
• Τα προσωπικά θέματα θα πρέπει να τα συζητάμε κάπου διακριτικά, έτσι ώστε να αποφεύγονται τα βλέμματα και η περιέργεια των ανθρώπων γύρω μας.

Προβλήματα Ακοής

Τα προβλήματα ακοής μπορεί να είναι από πολύ ελαφρά μέχρι σοβαρά. Η ανεπάρκεια της ακοής μπορεί να οφείλεται σε διάφορους λόγους όπως προχωρημένη ηλικία, έκθεση σε πολύ δυνατούς θορύβους, φλεγμονή στον εγκέφαλο, παθήσεις στο εσωτερικό του αυτιού, κτλ. Σε κάποιες περιπτώσεις το άτομο με πρόβλημα ακοής δεν μπορεί να ακούσει κάποιες συχνότητες, π.χ. μπορούν να ακούσουν το “α” από τη λέξη “γάτα”, αλλά όχι το “τ”.

Κάποια από αυτά τα άτομα πιθανό να χρησιμοποιούν βοηθήματα ακοής. Είναι σημαντικό να γνωρίζουμε ότι τα ακουστικά δυναμώνουν όλους τους ήχους και θορύβους γύρω μας, έτσι πρέπει πάντα να θυμόμαστε να μιλάμε αργά, σταθερά και κατευθεία στα άτομα με το ακουστικό πρόβλημα, είτε αυτά φοράνε ακουστικό είτε όχι.

Οι ακόλουθες συμβουλές θα βοηθήσουν:

• Κοιτάμε κατευθείαν το άτομο στο οποίο μιλάμε.
• Μιλάμε με κανονικό τόνο φωνής και με κανονικό ρυθμό. Δεν μιλάμε πιο αργά ούτε υπερβάλλουμε ηχητικά τις λέξεις.
• Στεκόμαστε σε μέρος με καλό φωτισμό και αποφεύγουμε να στεκόμαστε μπροστά από τζάμια με πολύ φως, ώστε ο συνομιλητής

μας να μην δυσκολεύεται να δει το πρόσωπο και τα χείλη μας.

- Αν το άτομο συνοδεύεται από μεταφραστή, μιλάμε κατευθείαν στο άτομο και όχι στο μεταφραστή.
- Αν είναι απαραίτητο, χρησιμοποιούμε γραφή για να βοηθήσουμε την επικοινωνία.

Ορισμοί και Συμβουλές

Νοητική Αναπηρία

Τα άτομα με νοητική αναπηρία είναι άτομα που μαθαίνουν με πιο αργό ρυθμό από τους υπόλοιπους. Η πάθηση αυτή μπορεί να οφείλεται σε διάφορους λόγους όπως το σύνδρομο Down, κάποιο τραύμα στο κεφάλι σε παιδική ηλικία ή έλλειψη οξυγόνου στο παιδί την ώρα της γέννας.

Όποιος και να είναι ο λόγος, τα άτομα με νοητική αναπηρία αναπτύσσουν επιδεξιότητα και γνώσεις με πιο αργούς ρυθμούς. Πολλά άτομα με νοητική αναπηρία είναι ή μπορούν να είναι ενεργά μέλη της κοινωνίας μας, του εργατικού δυναμικού και του ταξιδιωτικού κοινού. Αν το άτομο που εξυπηρετούμε υποφέρει από κάποια νοητική αναπηρία, το σωστό είναι να συμπεριφερθούμε με τον ίδιο τρόπο που θα χρησιμοποιούσαμε με οποιοδήποτε άλλο άτομο, **χωρίς να ξεχνάμε να μιλάμε πιο αργά, αν χρειάζεται.**

Κάποιες χρήσιμες συμβουλές:

- Οι προτάσεις μας να είναι μικρές, ξεκάθαρες και με απλό λεξιλόγιο.
- Αν το άτομο δεν κατανοεί αυτό που λέμε, το επαναλαμβάνουμε.
- Ρωτάμε απλές ερωτήσεις για να επισημάνουμε ότι γίναμε κατανοητοί.

Ορισμοί και Συμβουλές

Διανοητική Ασθένεια

Συχνά δεν διαχωρίζουμε μεταξύ Νοητικής Αναπηρίας και Διανοητικής Ασθένειας.

- **Η Νοητική Αναπηρία** επηρεάζει τη διανοητική ικανότητα ενός ατόμου και προέρχεται από γενετικούς παράγοντες ή εκ γενετής.
- Μια **Διανοητική Ασθένεια** δεν επηρεάζει την νοημοσύνη ενός ατόμου και συχνά μπορεί να θεραπευτεί με ιατρική βοήθεια ή / και φαρμακευτική αγωγή.

Οι Διανοητικές Ασθένειες συμπεριλαμβάνουν παθήσεις όπως κατάθλιψη, σχιζοφρένεια, διατροφικές διαταραχές και διαταραχές άγχους. Συχνά η αφετηρία μιας διανοητικής ασθένειας είναι άμεση και χωρίς προειδοποίηση, ενώ τα συμπτώματα μπορεί να είναι μακροχρόνια ή με μικρή χρονική διάρκεια. Μια διανοητική ασθένεια έχει διαφορετικό αντίκτυπο σε κάθε άνθρωπο. Τα πιο κοινά χαρακτηριστικά μιας διανοητικής ασθένειας είναι το άγχος, μια τάση απόσυρσης από την καθημερινότητα, χαμηλή αυτοεκτίμηση, γρήγορες εναλλαγές διάθεσης, έλλειψη σωματικής υγιεινής και ακατάστατος τρόπος σκέψης. Οι παρενέργειες των φαρμάκων που χρησιμοποιούνται για τη θεραπεία των διανοητικών ασθενειών συμπεριλαμβάνουν ανησυχία, ζαλάδα, διασυρόμενη ομιλία και ξηρό στόμα.

Κάποιες χρήσιμες συμβουλές:

- Μιλάμε καθαρά και ήρεμα.
- Δίνουμε στο άτομο αρκετό χρόνο για να μας κατανοήσει.
- Δείχνουμε υπομονή στο να καταλάβουμε τι ακριβώς χρειάζεται το άτομο που εξυπηρετούμε.

Εκσυγχρονισμός

Όλες οι επιχειρήσεις/Οργανισμοί πρέπει να αναθεωρήσουν και να εκσυγχρονίσουν τις διαδικασίες, κώδικες πρακτικής και εκπαίδευσης τους με τρόπο ώστε να διασφαλίζεται η εξυπηρέτηση, άνεση και αξιοπρέπεια των ΑμεΑ και ΑΜΚ στους χώρους τους.

> Εκπαίδευση

Τόσο το διευθυντικό προσωπικό όσο και τα άτομα στη πρώτη γραμμή εξυπηρέτησης θα πρέπει να εκπαιδευθούν ανάλογα έτσι ώστε να αποκτήσουν:

- Γνώσεις
- Επιδεξιότητα
- Άνεση στην εξυπηρέτηση
- Ορθή νοοτροπία αναφορικά με την μεταχείριση των ατόμων με αναπηρία, ακόμα και όταν αυτή δεν είναι εύκολα ορατή.

Βιωματική εκπαίδευση με θέμα “Πως εξυπηρετούμε τα άτομα με αναπηρία”, που τοποθετεί τους εκπαιδευόμενους στη θέση ενός ατόμου με διάφορες μορφές αναπηρίας, θα πρέπει να γίνεται πάντα σε συνεργασία με τους τοπικούς Αναπηρικούς Συνδέσμους και θα πρέπει να απευθύνεται στο διευθυντικό προσωπικό και σε όλους τους εργαζομένους στην πρώτη γραμμή εξυπηρέτησης που έρχονται σε επαφή με το κοινό.

10 σημαντικοί λόγοι για την αναγκαιότητα βελτίωσης των εγκαταστάσεων και της ποιότητας εξυπηρέτησης προς ΑμεΑ και ΑΜΚ

1. Σε παγκόσμια κλίμακα ποσοστό περίπου 18% των ενηλίκων έχουν κάποια μορφή αναπηρίας. Πλήστες από αυτές δεν είναι εμφανής στον απλό παρατηρητή.

2. Σε παγκόσμια κλίμακα, η κοινότητα των ΑμεΑ αντιπροσωπεύει ένα σημαντικό ετήσιο εισόδημα της τάξης των $ 220 δις, το οποίο καταναλώνεται για διακοπές, ταξίδια, ψυχαφωγία, τεχνολογία, κ.α.

3. Ο αριθμός των ΑμεΑ διευρύνεται περίπου κατά 25% το χρόνο, λόγω της γήρανσης των Baby Boomers, της μακροζωίας, τον επαναπατρισμό μεγάλου αριθμού βετεράνων συράξεων με αναπηρία, κ.α.

4. Η αναπηρία στον παιδικό πληθυσμό διευρύνεται ραγδαία. Η ιατρική σήμερα σώζει πολλές ζωές και Σύνδρομα όπως ο Αυτισμός καλπάζουν. 1 στα 90 αγόρια βρίσκονται στο φάσμα του Αυτισμού ενώ 5 εκ παιδιά πάσχουν από Μαθησιακές Δυσκολίες.

5. Μια κακή στιγμή εξυπηρέτησης από μια επιχείρηση / οργανισμό προς ένα αγαπημένο ΑμεΑ θα έχει αρνητικές συνέπειες, ενώ μια θετική στιγμή εξυπηρέτησης θα εγκαθιδρύσει καθολικό σεβασμό και πιστότητα προς τον παροχέα.

6. Πολλά άτομα με ΚΑΛΕΣ ΠΡΟΘΕΣΕΙΣ δεν ξέρουν πως να εξυπηρετήσουν ΑμεΑ και ΑΜΚ.

7. Λόγω της καλύτερης ποιότητας υπηρεσιών που πρόσφεραν σε ΑμεΑ και ΑΜΚ, πολλές επιχειρήσεις / οργανισμοί παρουσιάζουν στοιχεία αυξημένης ικανοποίησης και πιστότητας από τους πελάτες τους με την ανάλογη αύξηση κερδοφορίας.

8. Η καλύτερη ποιότητα εξυπηρέτησης μεταφράζεται σε λιγότερες προστριβές με ΑμεΑ και ΑΜΚ και μειωμένες πιθανότητες νομικών υποθέσεων / επιπλοκών .

9. Οι γνώσεις για την καλύτερη ποιότητα εξυπηρέτησης προς τα ΑμεΑ και ΑΜΚ αυξάνει την αυτοπεποίθηση και την παραγωγικότητα του προσωπικού.

10. Η καλύτερη εξυπηρέτηση προς τα ΑμεΑ και ΑΜΚ μεταφράζεται σε μια πιο ευαίσθητη και επιδέξια εξυπηρέτηση προς όλους τους πελάτες μας.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α

Σκύλοι Οδηγοί

- Βοηθούν τυφλά άτομα ή άτομα με οπτική αναπηρία να αποφύγουν εμπόδια, να σταματήσουν στην άκρη του δρόμου ή σε σκαλοπάτια, να διασταυρώσουν τον δρόμο και γενικά για την επίτευξη καθημερινών μετακινήσεων.
- Το λουρί και το ειδικό χερούλι σε σχήμα “Π” βοηθά στην επικοινωνία μεταξύ ζώου και χειριστή.
- Σε αυτή την συνεργασία, ο ρόλος του ανθρώπου είναι να δίνει οδηγίες κατεύθυνσης, ενώ ο ρόλος του σκύλου οδηγού είναι να εξασφαλίζει την ασφάλεια της ομάδας, ακόμη και αν αυτό σημαίνει να παρακούσει μια οδηγία η οποία κατά την δική του κρίση δεν είναι ασφαλής.
- Εκπαιδευμένοι από οργάνωση που είναι αναγνωρισμένη και ενταγμένη στο International Guide Dog Federation (IGDF).

Ακουστικοί Σκύλοι (Hearing dogs)

- Βοηθούν κωφά άτομα ή άτομα με ακουστική αναπηρία θέτοντας τα σε επιφυλακή όταν ακούσουν κάποιους ήχους, πχ. Χτύπημα θύρας εισόδου / κουδούνι, ξυπνητήρι, τηλέφωνο, παιδί που κλαίει, συγκεκριμένο όνομα, συναγερμός.
- Τα σκυλιά είναι εκπαιδευμένα έτσι ώστε να έχουν φυσική επαφή με το αφεντικό τους και να τους οδηγούν στη πηγή του ήχου.
- Τα σκυλιά αυτά αναγνωρίζονται από το χρώματος πορτοκαλί κολάρο τους και το λουρί τους ή/και το φανελάκι τους.
- Εκπαιδευμένοι από οργάνωση που είναι αναγνωρισμένη και μέλος της οργάνωσης Assistance Dogs International (ADI).

Άλλοι Σκύλοι Βοηθοί

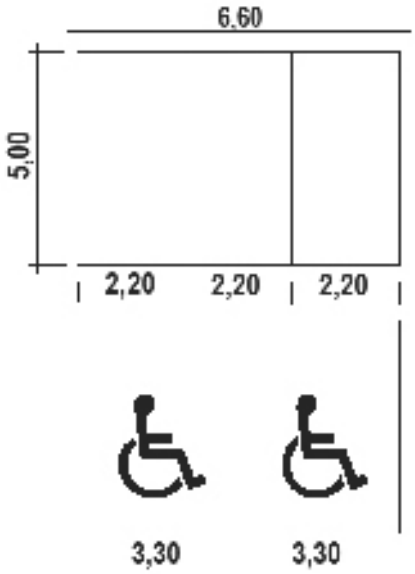
- Προσφέρουν βοήθεια σε άτομα με σωματικές αναπηρίες, πχ. ανακτούν αντικείμενα, τραβούν τροχοκαθίσματα, ανοιγοκλείνουν πόρτες, γαβγίζουν για κίνδυνο, εντοπίζουν κάποιο άτομο, προσφέρουν ισορροπία στο αφεντικό τους, κ.α.
- Οι Σκύλοι Βοηθοί συχνά αναγνωρίζονται από την τσάντα στη πλάτη ή το λουρί τους.
- Εκπαιδευμένοι από οργάνωση που είναι αναγνωρισμένη και μέλος της οργάνωσης Assistance Dogs International (ADI).

Στα Ευρωπαϊκά αεροδρόμια απαιτείται βάσει νομοθεσίας η ελεύθερη διακίνηση των σκυλιών αυτών στις αεροδρομιακές εγκαταστάσεις.

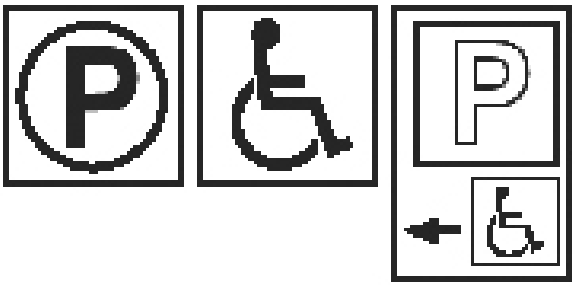
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Β - ΠΡΟΤΥΠΕΣ ΛΕΠΤΟΜΕΡΕΙΕΣ / ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ

για τη σωστή προσαρμογή και αξιολόγηση Προσβασιμότητας υφιστάμενου Ξενοδοχείου

1. Χώροι Στάθμευσης (Διαστάσεις = 3,30μ Χ 5,00μ)



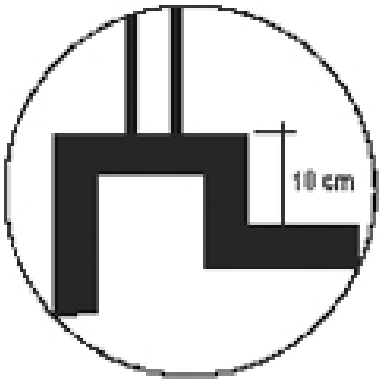
Το δάπεδο σημαίνεται με το διεθνές σύμβολο πρόσβασης



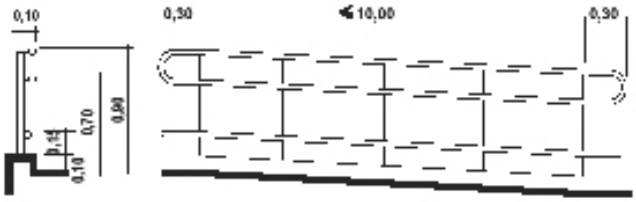
Πινακίδα (κάθετη σήμανση) που πληροφορεί για την ύπαρξη χώρου στάθμευσης για άτομα με αναπηρίες

2. Ράμπα Εισόδου

Η ιδανική ράμπα πρέπει να έχει **κλίση 6%** για απόσταση μέχρι 5 μέτρα και **κλίση 5%** για απόσταση μεγαλύτερη των 5 μέτρων.
Όταν το μήκος της ράμπας υπερβαίνει τα 10 μέτρα πρέπει να κατασκευάζονται πλατύσκαλα ανάπαυσης μήκους 1,50μ



Το ελεύθερο πλάτος της ράμπας είναι 1,20μ
Απαιτείται περίζωμα ελάχιστου ύψους 10εκ. ή μεταλλική ράβδος και από τις δύο πλευρές εκτός αν υπάρχει προστασία από κάγκελο μέχρι το δάπεδο



Χειρολισθήρας ράμπας
Για ράμπες μήκους πέραν των 1,5 μέτρων απαιτείται χειρολισθήρας διπλού ύψους.

Παράδειγμα ράμπας 8,5% για κάλυψη τριών σκαλοπατιών

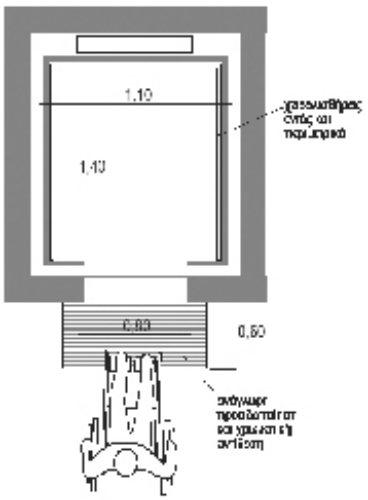
1 μέτρο ράμπας ανεβαίνει 8,5εκ.

Το ύψος ενός άνετου σκαλοπατιού εισόδου είναι 17εκ. (8,5+8,5εκ.) άρα για κάθε σκαλοπάτι απαιτείται ράμπα μήκους 2 μέτρων.

Υψομετρική διαφορά 3 σκαλοπατιών (3Χ17εκ = 51εκ.) απαιτεί ράμπα μήκους 6 μέτρων
Αν απαιτείται μεγαλύτερη ράμπα πρέπει να υπάρχει ενδιάμεσο οριζόντιο πλατύσκαλο ανάπαυσης μήκους 1,25 μέτρων.

Ράμπα κλίσης 8,5% και μήκος 6 μέτρων, για κάλυψη υψομετρικής διαφοράς τριών σκαλοπατιών - 51 εκ.

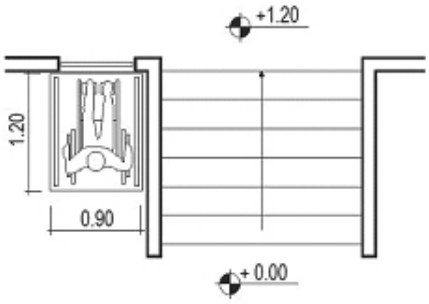
3. Ανελκυστήρας



Ο ανελκυστήρας έχει καθαρές εσωτερικές διαστάσεις θαλάμου 1,40 μ. μήκος και 1,10 πλάτος, Η θύρα εισόδου του ανελκυστήρα έχει καθαρό άνοιγμα 0,80 μ και τοποθετείται στη μικρή πλευρά του θαλάμου, οι πόρτες να παρέχουν ικανοποιητικό χρόνο ανοίγματος για την είσοδο/έξοδο ατόμων με μειωμένη κίνηση.

Σημαντικό είναι, η διαδρομή από τον ανελκυστήρα προς τα προσαρμοσμένα δωμάτια για ΑμεΑ να μην είναι επενδυμένη με χαλί με χοντρό πέλος, ή άλλο υλικό που δυσκολεύει το τροχοκάθισμα

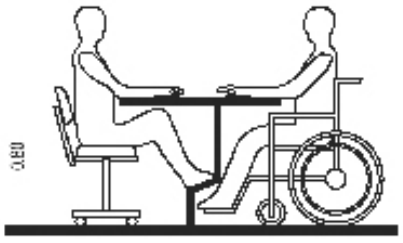
Για κάλυψη υψομετρικής διαφοράς μέχρι 1,20 μ. σε εσωτερικούς χώρους μπορεί να τοποθετηθεί ηλεκτρική πλατφόρμα κάθετης κίνησης



Αν υπάρχουν υψομετρικές διαφορές στον χώρο, μπορεί να τοποθετηθεί πλατφόρμα κάθετης κίνησης.

4. Εστιατόρια/ καφετέριες

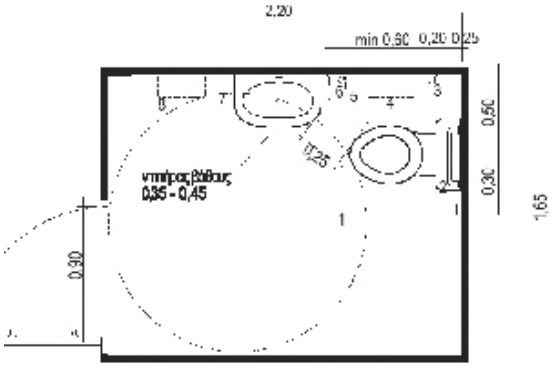
Στους χώρους εστίασης πρέπει να υπάρχει πρόνοια και για τραπέζια με ελεύθερο ύψος 70cm κάτωθεν που να επιτρέπει την εισχώρηση του αμαξιδίου και με πόδια που να μην εμποδίζουν τα υποπόδια των αμαξιδίων (χωρίς κεντρική βάση).

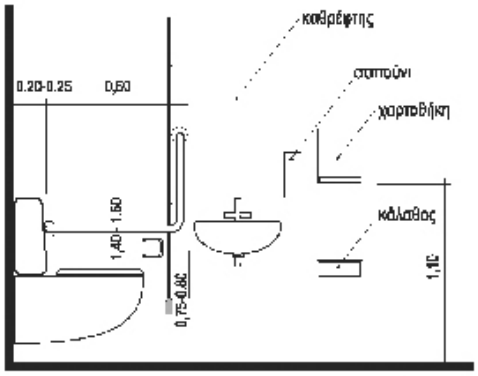


5. Χώροι Υγιεινής ΑμεΑ (κοινόχρηστοι) για υφιστάμενα ξενοδοχεία

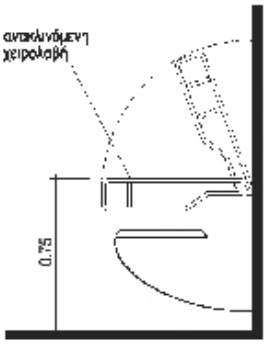
Ο χώρος υγιεινής στον κοινόχρηστο χώρο του ισογείου πρέπει να έχει άνετη πρόσβαση και κατάλληλη σήμανση για εύκολο εντοπισμό του. Απαιτείται ένας χώρος υγιεινής χωρίς διάκριση φύλου, ελάχιστου εμβαδού 3,7 m^2 και ελάχιστη πλευρά 1,65 μ. με τα πιο κάτω χαρακτηριστικά:.

- η θύρα ανοίγει εξωτερικά
- Ο άξονας της λεκάνης βρίσκεται σε απόσταση 50εκ. από τον τοίχο.
- Χειρολαβές λεκάνης στον πλαϊνό τοίχο

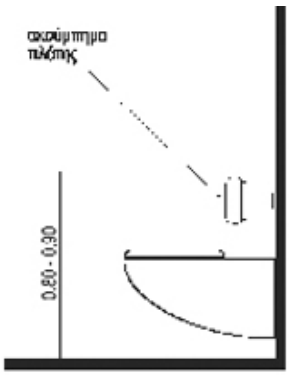




- Η χειρολαβή στην ελεύθερη πλευρά της λεκάνης βρίσκεται σε απόσταση 30 εκ. από τον άξονα της λεκάνης και είναι ανακλινόμενη.
- Πρέπει να υπάρχει εγκατάσταση συναγερμού, οπτική και ακουστική.
- Ο νιπτήρας πρέπει να έχει κενό από κάτω για την προσέγγιση αμαξιδίου

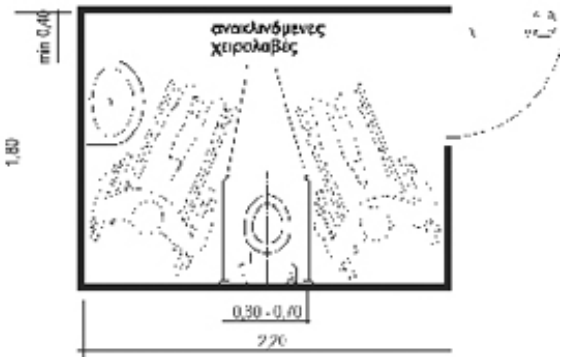


Ανακλινόμενη χειρολαβή στην ελεύθερη πλευρά της λεκάνης



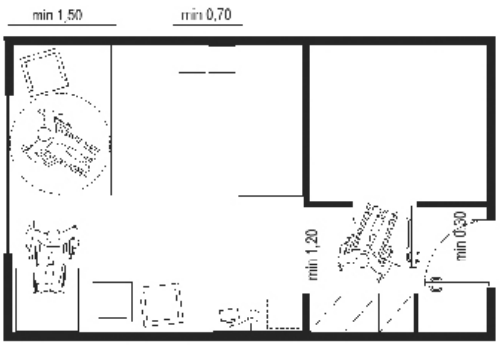
Αν η λεκάνη δεν έχει πλάτη (εντοιχισμένος μηχανισμός) χρειάζεται βοηθητικό ακούμπημα πλάτης

Σε υφιστάμενους χώρους υγιεινής όπου η λεκάνη βρίσκεται πέραν των 60 εκ. από τον πλαϊνό τοίχο, τότε απαιτείται η τοποθέτηση δύο ανακλινόμενων χειρολαβών σε απόσταση 30 εκ. από τον άξονα της λεκάνης.



6. Δωμάτιο ΑμεΑ

Ο προθάλαμος εισόδου του δωματίου να έχει ελάχιστο πλάτος 120εκ για να επιτρέπει στο χρήστη αμαξιδίου να πλησιάζει την θύρα ελάχιστου πλάτους 85εκ.

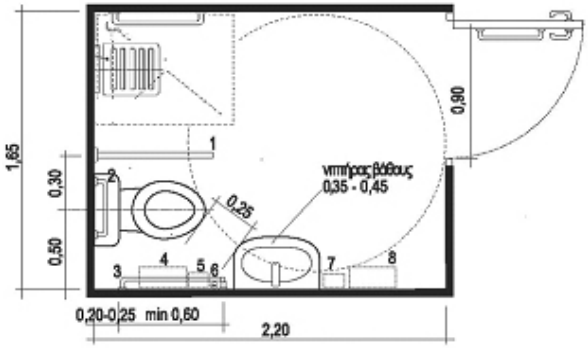


• Η διαρρύθμιση του δωματίου να εξασφαλίζει ελεύθερο χώρο περιστροφής αμαξιδίου 150εκ
• Οι διακόπτες φωτισμού και ο πίνακας ελέγχου κλιματιστικού να βρίσκονται σε ύψος 80εκ από το δάπεδο.
• Ο χώρος υγιεινής να ακολουθεί τις προδιαγραφές όπως περιγράφηκαν πιο πάνω
• Τα υλικά επένδυσης δαπέδου να μην εμποδίζουν την άνετη διακίνηση του αμαξιδίου (όχι χαλί με ψηλό πέλος)

7. Χώρος Υγιεινής με ντους ή μπανιέρα για δωμάτιο ΑμεΑ σε υφιστάμενο ξενοδοχείο

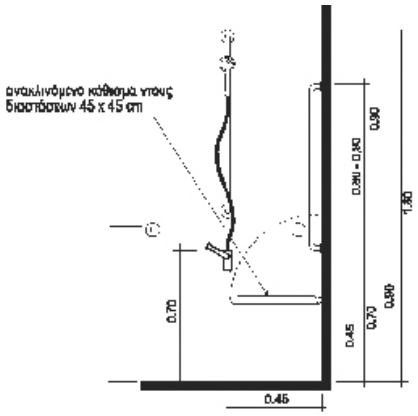
Χώρος υγιεινής με ισόπεδο ντους

Ο χώρος του ντους πρέπει να είναι ισόπεδος με το δάπεδο του υπόλοιπου χώρου υγιεινής και να διαθέτει ανακλινόμενο κάθισμα καθώς και ανακλινόμενη χειρολαβή.



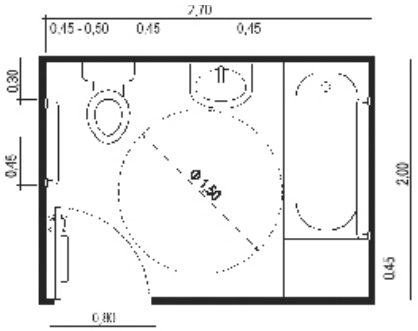
Παράδειγμα διαμόρφωσης χώρου υγιεινής με ισόπεδο ντους εμβαδού 3,7 m2 σε υφιστάμενο ξενοδοχείο.

Διαμόρφωση γωνιακού ντους με ανακλινόμενο κάθισμα 45Χ45 εκ. και επιδαπέδια αποχέτευση.

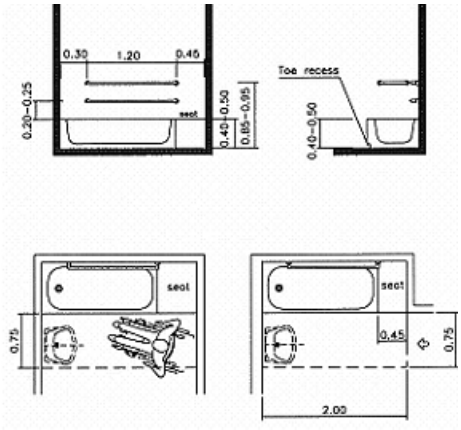


Χώρος υγιεινής με μπανιέρα

Ο χώρος με μπανιέρα μπορεί να χρησιμοποιηθεί από άτομα που διακινούνται με αναπηρικό τροχοκάθισμα, εφόσον υπάρχουν επιπρόσθετες χειρολαβές και περιστρεφόμενο κάθισμα (βλ. σχήματα πιο κάτω).



Μπανιέρα με βοηθητικές χειρολαβές και με χώρο μεταφοράς του χρήστη τροχοκαθίσματος πλάτους 45 εκ.



Χειρολαβές μπανιέρας που βοηθούν τα ηλικιωμένα άτομα, αλλά και επιτρέπουν τη χρήση της μπανιέρας από παραπληγικά άτομα.

Για την περίπτωση που το δωμάτιο έχει μπανιέρα, το ξενοδοχείο πρέπει να διαθέτει στο ΑμεΑ ειδικό περιστρεφόμενο κάθισμα που εφαρμόζεται εύκολα στη μπανιέρα.

Περιστρεφόμενη καρέκλα μπανιέρας που εφαρμόζεται εύκολα.

www.visitcyprus.com
www.accessible-cyprus.com

ΚΥΠΡΙΑΚΟΣ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ