

## Turysta na wózku nie jedzie

2012-11-13

Branża turystyczna musi jak najszybciej przystosować się do potrzeb osób niepełnosprawnych i starszych.

Turystyka niepełnosprawnych to jeden z tematów targów turystycznych World Travel Market odbywających się właśnie w Londynie.

Osoby niepełnosprawne, szczególnie te upośledzone ruchowo, masowo rezygnują z zagranicznych wakacji, bo ani linie lotnicze, ani hotele, ani organizatorzy imprez turystycznych, w znakomitej większości, nie potrafią sprostać ich specjalnym potrzebom. Problem najlepiej widać, gdy wspólnie podróżuje cała grupa osób niepełnosprawnych - np. na wózkach. Tymczasem, jak pokazały igrzyska paraolimpijskie w Londynie, specjalne przystosowanie hoteli, obiektów sportowych i środków transportu dla osób niepełnosprawnych nie jest takie trudne.

- Na pierwsze trudności niepełnosprawni napotykają już w momencie rezerwowania wycieczki, a potem jest już tylko gorzej - mówi Fiora Jeffery, dyrektor World Travel Market. Zaznacza jednocześnie, że wiele osób z branży turystycznej od lat czyni starania, aby osoby mniej sprawne, mogły bez przeszkód podróżować wszędzie tam, gdzie osoby zdrowe. - To jednak kropla w morzu potrzeb. Potrzebujemy nie sporadycznych inicjatyw, ale rozwiązań systemowych - przekonuje Jeffery.

Rzeczywiście. Tylko w Wielkiej Brytanii, według ostatnich statystyk Disabled Living Foundation (DLF) żyje ponad 10 milionów osób niepełnosprawnych. 770 tysięcy z nich to dzieci poniżej 16 roku życia. Na całym świecie osób niepełnosprawnych jest aż 650 milionów. Mimo że są oni największą mniejszością, wciąż w wielu krajach, nawet tych europejskich, sektor turystyczny jest zupełnie nieprzystosowany do ich potrzeb.

Dlatego, organizatorzy tegorocznych WTM, problemem „sprawnych inaczej” postanowili zainteresować obecnych na imprezie ministrów odpowiedzialnych za turystykę oraz przedstawicieli narodowych organizacji turystycznych z całego świata.

- Zapewnienie właściwej obsługi osobom niepełnosprawnym nie jest czymś szczególnie trudnym, wystarczy tylko spojrzeć na świat ich oczami - przekonuje Philippe Rossiter były dyrektor Institute of Hospitality. - Nie chodzi jednak tylko o dostosowanie budynku. Kluczowe - wbrew pozorom - są szkolenia dla obsługi, która z takimi klientami będzie się stykała na co dzień. To ona musi bowiem bezbłędnie odpowiedzieć na potrzeby niepełnosprawnego - tłumaczy Rossiter.

Organizatorzy World Travel Market są jednak przekonani, że ich wysiłki w przełamywaniu barier w turystyce, potrzebują społecznego poparcia i przychylności osób sprawnych. Chodzi m.in. o to, żeby niepełnosprawni podróżujący z innymi turystami, nie odczuwali, że są dla pozostałych ciężarem.

Potrzeba także odważnych inicjatyw - takich jak Enable Holidays - brytyjskie biuro podróży dla osób niepełnosprawnych, które oferuje wakacje w 17 europejskich miejscach oraz w kilku na Florydzie. Lynne Kirby, dyrektor Enable Holidays mówi: - Sytuacja niepełnosprawnych turystów poprawia się z roku na rok. Kiedyś wyjazdy, jakie oferuje dziś nasze biuro pozostawały tylko w sferze marzeń. Teraz są faktem.

