

**BR≡Z OV:R**



**POROČILO O PREGLEDU DOSTOPNOSTI TURISTIČNE  
INFRASTRUKTURE V KLANJU**

Marec 2024



## KAZALO VSEBINE

1	Uvod .....	5
2	ZNAMENITOSTI.....	6
2.1	Anketni vprašalnik o dostopnosti - Znamenitosti .....	6
2.2	Fizičen pregled dostopnosti - Znamenitosti.....	7
3	NAMESTITVENI OBJEKTI .....	9
3.1	Anketni vprašalnik o dostopnosti - Nastanitve .....	9
3.2	Fizičen pregled dostopnosti - Nastanitve.....	10
4	GOSTINSKI OBJEKTI .....	12
4.1	Anketni vprašalnik o dostopnosti – Gostinski objekti.....	12
4.2	Fizičen pregled dostopnosti - Gostinski objekti .....	13
5	ZAKLJUČEK.....	15
6	Primeri dobre prakse za ureditev dostopnosti.....	17
6.1	Ureditev dostopnosti za gibalno ovirane .....	17
6.2	Ureditev dostopnosti za gluhe in naglušne.....	19
6.3	Ureditev dostopnosti za slepe in slabovidne .....	20



## 1 UVOD

Zavod Brez ovir je socialno podjetje, katerega temeljne usmeritve so kvalitetno in strokovno izvedena osebna asistenca, prizadevanje za izboljšanje dostopnosti objektov za osebe z oviranostmi ter doprinos k oblikovanju dostopnega turizma za gibalno ovirane.

Zavod Brez ovir je socialno podjetje, v katerem nudimo celovite rešitve za osebe z oviranostmi, od osebne asistencije in dostopnega turizma do ponudbe različnih pripomočkov za izboljšanje dostopnosti objektov. Ukvarjamo se s pregledi dostopnosti zgradb za osebe z različnimi oviranostmi: pregledujemo stanje na terenu in izvajamo prilagoditvena dela. Imamo dolgoletne izkušnje na področju prilagoditev javnih prostorov oz. objektov, strokovna ekipa na terenu pa poskrbi tudi za strateško postavljanje taktilnih oznak.

Našo družbeno odgovornost izkazujemo z ozaveščanjem ponudnikov storitev in uporabnikov glede nujnosti prilagoditev. S tem spodbujamo nudenje enakih možnosti za vse. Naša družba se stara, zato je zagotavljanje dostopnih prostorov in storitev postalo nujno. Težave z vidom, sluhom in gibanjem so namreč zelo povezane tudi s staranjem.

V Zavodu Brez ovir se že več let ukvarjamo s pregledi dostopnosti objektov različnih namembnosti. Dostopnost do storitev in objektov v javni rabi je za gibalno ovirane osebe pogosto težavna ali celo nemogoča. Problemov z dostopom pa nimajo le osebe na invalidskem vozičku, temveč tudi osebe z drugimi vrstami oviranostmi, kot so osebe z motnjami vida in sluha, starejši, matere z otroškimi vozički, osebe s trenutnimi ali trajnimi poškodbami idr. Težave z dostopnostjo se odražajo na različne načine, odvisno od vrste oviranosti.

V prvem delu projekta smo izvedli raziskavo o dostopnosti s pomočjo vprašalnikov, ki smo jih poslali na elektronske naslove turističnih objektov, katere je za sodelovanje v raziskavi izbral Visit Kranj. V vzorec smo vključili tri vrste javnih objektov, in sicer gostinske objekte, namestitvene objekte ter znamenitosti.

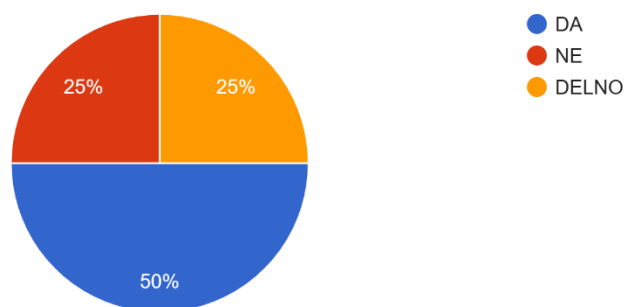
Po zaključeni raziskavi z vprašalniki smo opravili fizični ogled dostopnosti lokacij za gibalno ovirane, slepe in slabovidne osebe ter osebe z motnjami in izgubo sluha.

## 2 ZNAMENITOSTI

### 2.1 Anketni vprašalnik o dostopnosti - Znamenitosti

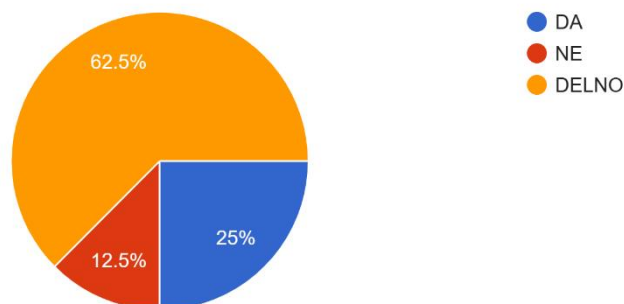
V raziskavi modela je bilo zajetih 12 znamenitosti<sup>1</sup> po izboru Visit Kranja. Od tega smo pridobili 8 rešenih vprašalnikov, 4 pa so taki, da vprašalnika niso izpolnili.

Zakonsko vsebino o urejanju dostopnosti pozna 50 %, 25 % jo pozna delno oz. je že slišala za ta zakon, četrtnina respondentov pa z zakonom ni seznanjena.



Graf 1: Seznanjenost z vsebino zakonov, ki določajo ureditev dostopnosti javno dostopnih površin.

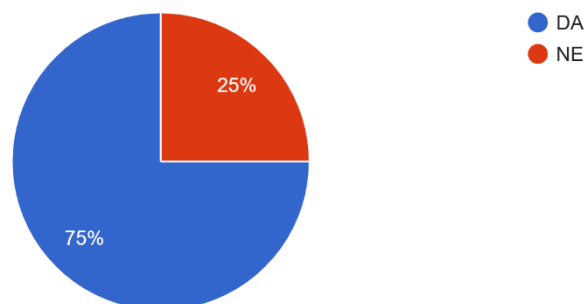
Dostopi do posameznih prostorov so urejeno delno (kar 62,5 %), 25 % zanimivosti ima po njihovem mnenju urejeno dostopnost in 12,5 % nima urejene dostopnosti.



Graf 2: Prilagojena dostopnost za gibalno ovirane, slepe in slabovidne do posameznih prostorov v objektu

<sup>1</sup> Vseh zanimivosti je 13. Pri Prešernovem gaju je bil opravljen samo fizičen ogled

Kar 75 % vprašanih si želi urediti dostopnost in pridobiti certifikat dostopnosti BREZ OVIR.



Graf 3: Želja po ureditvi dostopnosti objekta in pridobiti certifikat dostopnosti BREZ OVIR

## 2.2 Fizičen pregled dostopnosti - Znamenitosti

Najprej smo pričeli s fizičnimi ogledi znamenitosti v Mestni občini Kranj. V vzorcu 13 objektov so bili zajeti: kulturne ustanove, znamenitosti, gledališče, kopališče, cerkev.

Pri pregledu objektov z vidika dostopnosti smo ugotovili, da je le-ta zelo dobro urejena. Večina objektov se nahaja v starem delu Kranja, kjer dostop z avtomobilom ni mogoč, ampak so v bližini na javnih parkiriščih urejena parkirna mesta za gibalno ovirane. Kar vse izbrane znamenitosti imajo urejen vhod tako, da je dostopen za gibalno ovirane osebe na invalidskem vozičku. Sanitarije za invalide so urejene v več kot polovici pregledanih objektov. Po naših ugotovitvah lahko rečemo, da je kader v teh turističnih objektih izredno prijazen in vedno pripravljen pomagati.

Objekti v sklopu znamenitosti so v splošnem dokaj dobro dostopni, saj imajo vsi objekti urejen vhod za gibalno ovirane. S pomočjo klančin, dvigal in invalidskih sanitarij je najbolje poskrbljeno za skupino gibalno oviranih oseb. V skoraj 76 % imajo objekti urejene dostopne storitve za gibalno ovirane.

V večini objektov bi bilo potrebno urediti dostopnost za slepe in slabovidne, saj je za to skupino zelo slabo poskrbljeno. To lahko rešijo z ureditvijo taktilnega sistema, dostopnim usmerjevalnim sistemom, označitvijo robov in stopnic s kontrastnimi trakovi ter označitvijo steklenih površin s kontrastnimi trakovi ali napisi.

Za gluhe in naglušne osebe pa priporočamo uporabo mobilne slušne zanke na blagajni oz. informacijskem pultu.

V vzorcu je bilo tudi zajeto kopališče v Kranju. Pri pregledu smo ugotovili, da ima kopališče urejena parkirna mesta za gibalno ovirane. Dostopnost za gibalno ovirane, slepe in slabovidne je do bazena urejena s širokimi prehodi, avtomatskimi vrati ter z velikimi kontrastnimi tablamami. Prav tako imajo prilagojene sanitarije in vstop v bazen z bazenskim dvigalom. Na kranjskem bazenu načrtujejo izboljšanje dostopnosti za slepe in slabovidne s kontrastnimi protizdrsnimi trakovi ter z ureditvijo talno taktilnega sistema. Za gluhe in naglušne pa nameravajo urediti slušno zanko na recepciji.

Ena izmed najbolj obiskanih zanimivosti v Kranju so rovi pod starim Kranjem. Ti so dostopni zaenkrat v okviru vodenih ogledov. Vhod in prav tako pot po rovih je urejena za gibalno ovirane. Dostop je pa otežen v stranske rove oz. prostore, kjer ne moteno gibanje preprečujejo strme klančine, pragovi ali neutrjena podlaga (kamenčki). Poleg tega se v rovih nahaja tudi urejena in dostopna toaleta za gibalno ovirane. Predlagamo, da se v rovih za slepe in slabovidne namestijo kontrastne usmerjevalne table in v predelih, kjer je to mogoče izboljša osvetljenost.

Za naglušne osebe bi bilo priporočljivo urediti fiksno slušno zanko.

Za slepe in slabovidne pa je naše priporočilo, da se robovi stopnic (vsaj prve in zadnje stopnice v nizu), nevarni robovi in steklene površine označijo s kontrastnimi oznakami ter namestijo tipne kontrastne označevalne table.

V primerjavi z gostinskimi in nastanitvenimi objekti so objekti, ki so uvrščeni med znamenitosti, najboljše urejeni za gibalno ovirane. Iz fizičnih ogledov smo ugotovili, da je dostopnost najslabše urejena za slepe, slabovidne, gluhe in naglušne. A kljub temu bi za urejeno dostopnost predlagali naslednje objekte, ki bi prejeli pristopni certifikat/znak dostopnosti: Mestna knjižnica Kranj, Kovačnica, Letno gledališče Khislstein, Rovi pod starim Kranjem in TIC Kranj.

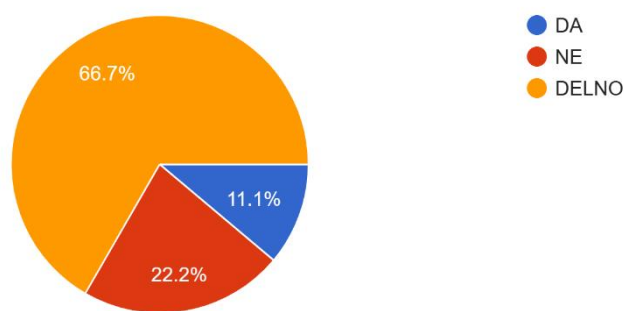
### 3 NAMESTITVENI OBJEKTI

#### 3.1 Anketni vprašalnik o dostopnosti - Nastanitve

V model raziskave o dostopnosti namestitvenih objektov je bilo s strani Visit Kranja izbranih 24 objektov.

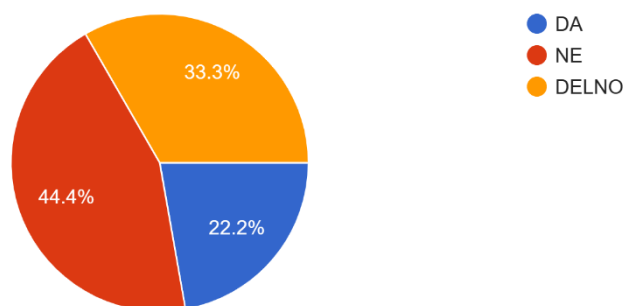
Z našim aktivnim izvajanjem raziskave smo pridobili 9 rešenih vprašalnikov, 9 objektov tega vprašalnika ni izpolnilo. Za 5 objektov pa smo dobili odgovor, da bodo sami izpolnili vprašalnik, da nas pokličejo nazaj oz. se po večkratnem klicanju niso nikoli oglasili.

V naši raziskavi smo ugotovili, da 66,7 % vprašanih delno pozna Zakona o izenačevanju možnosti invalidov (ZIMI), 22,2 % vprašanih ne pozna Zakona oz. zanj še niso slišali. Le 11,1 % respondentov je seznanjenih z zakonom.



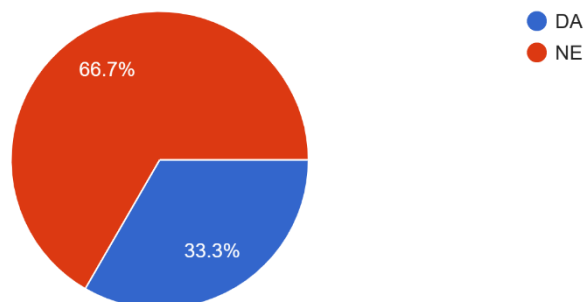
Graf 4: Seznanjenost z vsebino zakonov, ki določajo ureditev dostopnosti javno dostopnih površin

Podatki raziskave so nam pokazali, da ima 22,2 % vprašanih urejeno dostopnost za gibalno ovirane ter slepe in slabovidne. Delno urejena dostopnost ima urejeno 33,3 % sodelujočih v raziskavi, kar 44,4 % pa nima prilagojene dostopnosti do posameznih prostorov v objektu.



Graf 5: Prilagojena dostopnost za gibalno ovirane, slepe in slabovidne do posameznih prostorov v objektu

Skoraj 67 % vprašanih si ne želi urediti dostopnosti objekta. Tretjina pa ima željo urediti dostopnost in pridobiti certifikat dostopnosti BREZ OVIR.



Graf 6: Želja po ureditvi dostopnosti objekta in pridobiti certifikat dostopnosti BREZ OVIR

### 3.2 Fizičen pregled dostopnosti - Nastanitve

Skupina namestitveni objekti zajema hotele in apartmaje v Kranju. V sklopu fizičnih ogledov smo Kranju pregledali namestitve, kjer imajo dostopnost že urejeno ali bi si jo želeli urediti. Na anketo se je odzvalo manj kot 40 % izbranih ponudnikov namestitev in skoraj 70 % teh je izrazilo, da dostopnosti ne želijo urejati.

Razlogov za ne ureditev dostopnosti več. V vzorec je bilo vzetih veliko ponudnikov sob ali apartmajev, ki si ne želijo, da bi stroški presegali dobiček. Nimajo interesa vlagati v dodatno opremljenost ali pa jih ureditev dostopnosti za osebe z oviranostim ne zanima.

Fizičen ogled je zajemal večinoma hotele.

Dostop oz. vhod za gibalno ovirane v nastanitvene objekte je urejen v 85 %. Za slepe in slabovidne vhodi niso primerno urejeni. Potrebno je primerno oblikovanje usmerjevalnih sistemov in informativnih tabel. Kot možnost izboljšave bi priporočali kontrastne otipne table oz. napise na samem vhodu. V kolikor imajo nastanitveni objekti steklene površine, bi bila nujna polepitev le-teh, saj močno odsevne površine otežujejo orientacijo teh oseb.

Do sprejemnih in toaletnih prostorov ter informacijskih točk naj bo urejen dostop tako, da do njih lahko samostojno pridejo vsi obiskovalci. Recepcije oz. informacijski pulti so v nastanitvenih objektih visoki. Predlagamo, da je recepcija oz. informacijski pult postavljen blizu vhoda v samo stavbo in del tega pulta nižan in tako prilagojen za gibalno ovirane. Za gibalno ovirane osebe na vozičkih je pomembno, da je prostor brez ovir med vhodom in recepcijo, z dovolj velikim manevrskim prostorom pred pultom.

Informacijski pult pa mora biti dobro označen, izstopajoč, primerno osvetljen, tako da omogoča branje z ustnic za gluhe in naglušne. Predvsem v hrupnih prostorih (velike avle) predlagamo, da se jih opremi s slušno zanko. Uslužbenec naj bo seznanjen s posebnostmi zaznavanja in komunikacije ljudi z različnimi funkcionalnimi oviranostmi. Ugotovili smo, da je skoraj tretjina javnih sanitarij v namestitvenih objektih primerna za invalide.

Kar 43 % pregledanih objektov ima urejene dostope, prehode in dvigala za osebe z vozički. Za osebe, ki pa slabo vidijo so kontrastno označeni robovi steklenih površin, višinskih razlik in stopnic bistvenega pomena za varno uporabo prostora.

Primerno urejene sobe za invalide imajo v 43 % pregledanih objektov (dovolj velika soba za gibalno ovirane osebe, da lahko manevrirajo z vozički, dovolj visoka postelja, kopalnica in wc dostopen za invalide, celotna soba brez pragov, stopnic – se pravi, da so te sobe brez arhitekturnih ovir).

Zelo spodbudna je ugotovitev, da so zaposleni v namestitvenih objektih pripravljene pomagati osebam s funkcionalnimi oviranostmi. Naše mnenje je, da je potrebno izvesti splošno izobraževanje za vse zaposlene.

Čeprav je veliko takšnih objektov, ki si ne želijo urediti dostopnosti lahko omenimo da, ima nekaj objektov zelo dobro urejeno dostopnost. Za prejemnike »Pristopnega znaka dostopnosti Brez ovir« bi predlagali: Hotel Creina, Hotel Elegans in Hotel Azul.

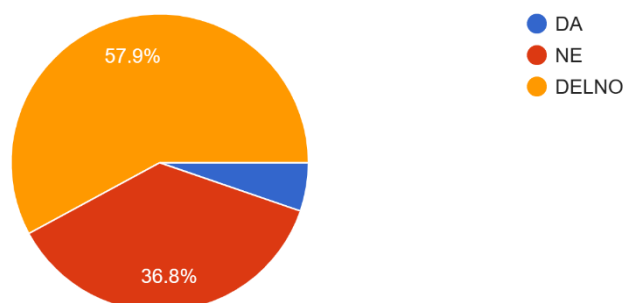
## 4 GOSTINSKI OBJEKTI

### 4.1 Anketni vprašalnik o dostopnosti – Gostinski objekti

V model raziskave o dostopnosti gostinskih objektov je bilo s strani Visit Kranja izbranih 63 objektov.

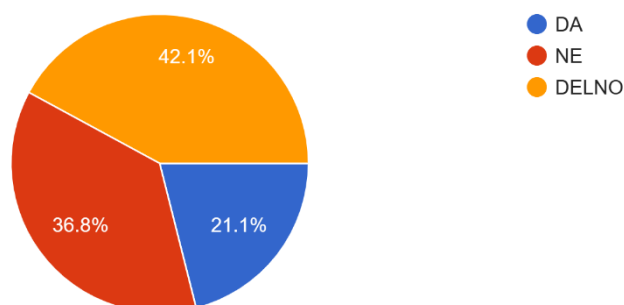
V okviru naše raziskave smo prejeli izpolnjene vprašalnike od 19 subjektov. Poleg tega nas je 33 udeležencev v telefonskih pogovorih obvestilo o svoji nameri, da bodo vprašalnik izpolnili. V 11 primerih pa smo naleteli na odgovore, da nimajo časa za takšne »zadeve« oz. se nam po večkratnem klicanju niso nikoli oglasili ali pa dostopnosti ne morejo prilagoditi.

Z raziskavo smo ugotovili, da skoraj 58 % vprašanih delno pozna zakone, ki določajo dostopnost javno dostopnih objektov. Lahko rečemo da gre za bolj slabo poznavanje zakona, saj zakon pozna le 5,3 % anketirancev preostalih 36,8 % pa zakona ne pozna.



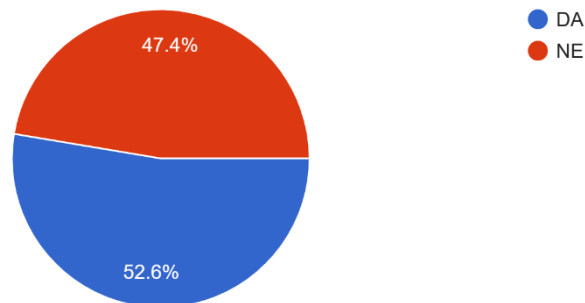
Graf 7: Seznanjenost z vsebino zakonov, ki določajo ureditev dostopnosti javno dostopnih površin

Ugotovili smo, da ima 21,1 % gostinskih objektov po njihovem mnenju urejeno dostopnost, 42,1 % delno (imajo urejeno dostopnost za gibalno ovirane, za slepe in slabovidne osebe ter osebe z motnjami sluha pa ne) in 36,8 % vprašanih nima urejene dostopnosti.



Graf 8: Prilagojena dostopnost za gibalno ovirane, slepe in slabovidne do posameznih prostorov v objektu

Več kot polovica vprašanih si želi urediti dostopnost objekta in pridobiti certifikat dostopnosti BREZ OVIR. Pojavi pa se izziv ureditve dostopnosti v primeru, da je objekt pod okriljem Zavoda za varstvo kulturne dediščine in tako vanj ni mogoče posegati ali ga spreminjati.



Graf 9: Želja po ureditvi dostopnosti objekta in pridobiti certifikat dostopnosti BREZ OVIR

#### 4.2 Fizičen pregled dostopnosti - Gostinski objekti

Fizičen pregled dostopnosti objektov je zajemal izbrane gostinske objekte v Kranju in njegovi okolici.

Veliko izbranih gostinskih objektov (34 %) se nahaja v starem mestnem jedru Kranja, kar pomeni, da ti objekti ne razpolagajo z lastnimi parkirnimi mesti. Vendar so v njihovi neposredni bližini na voljo javna parkirišča, ki vključujejo tudi mesta za invalide. Zato je odstotek gostinskih objektov s primerno urejenimi parkirišči samo 9 %.

Opazili smo, da so vhodi v restavracije, lokale in slaščičarne urejeni za gibalno ovirane osebe kar v 51 %. Dostopnost vhoda se rešuje s pomočjo premičnih klančin oz. gradnjo brez pragov (prenova ali novogradnja).

Dostopnost do notranjosti oz. zunanjih vrtov gostinskih objektov je 53 % (višine miz so primerne za osebe na vozičkih, dovolj prostora za manevriranje z vozički). V 24 % gostinskih objektov je dostopna zgolj terasa.

Tudi na tem področju se soočajo z različno velikimi izzivi pri zagotavljanju dostopnosti, ker so številne stavbe zaščitene s strani Zavoda za varstvo kulturne dediščine ali pa objekti preprosto ne razpolagajo z zadostnim prostorom za izvedbo potrebnih prilagoditev. Kot rezultat je le 12 % sanitarij ustrezno prilagojenih za uporabo oseb z invalidnostjo.

Nekaj restavracij ima v celoti urejeno dostopnost za gibalno ovirane osebe (vhod, dostop do mize, šanka, toaleta), pozabijo pa na slabovidne osebe. Priporočamo dovolj velike kontrastne reliefne oznake (napisi, toaleta), protizdrsne kontrastne trakove na stopnicah, pomožne ograje ob stopnicah, v kolikor jih ni.

Opazili smo, da je v večini primerov zaposleno osebje vedno pripravljeno priskočiti na pomoč vsem funkcionalnim osebam z različnimi oviranostmi. Nekaj lastnikov gostinskih objektov ima

izkušnjo z gibalno oviranimi osebami in tako je njihov lokal bolj prijazen oz. dostopen za osebe na vozičkih.

Tudi pri tej skupini bi predlagali splošno izobraževanje za vse zaposlene.

Za prejemnike »Pristopnega znaka dostopnosti Brez ovir« bi predlagali: 400 Gradi, Brunarica Štern, Gostilna Krištof, Projekt Burger, Panorama Stara Pošta.

## 5 ZAKLJUČEK

Rezultati raziskave ankete so pokazali, da imajo največje poznavanje Zakona o izenačevanju možnosti invalidov (ZIMI) ter urejanja same dostopnosti gibalno oviranim, slepim in slabovidnim ter osebam z motnjami oz. izgubo sluha zaposleni na področju znamenitosti, sledijo jim zaposleni v namestitvenih objektih, najmanjše pa zaposleni oz. lastniki gostinskih lokalov.

Urejenost dostopnosti je na vseh treh področjih najbolj urejena za gibalno ovirane, delno za slepe in slabovidne, medtem ko za osebe z motnjami oz. izguba sluha skoraj nikjer ni urejena.

Največja pripravljenost za ureditev dostopnosti in pridobitev certifikata dostopnosti BREZ OVIR je na področju znamenitosti, medtem ko so gostinski objekti na drugem mestu, njim pa sledijo namestitveni objekti.

Kljub našim prizadevanjem za povečanje odziva s klicanjem in spodbujanjem izbranih respondentov, nam ni uspelo doseči želene večje udeležbe pri izpolnjevanju anket.

### **Naše ključne ugotovitve pri fizičnih ogledih dostopnosti so naslednje:**

- Urejenost dostopnosti je na vseh treh področjih (znamenitosti, namestitveni in gostinski objekti) najbolj urejena za gibalno ovirane.
- Na področju dostopnosti za slepe in slabovidne imajo objekti še veliko možnosti izboljšav.
- Za gluhe in naglušne osebe pa je v večini najslabše urejeno.
- Pri objektih, kjer dostopnost ni urejena, je pogost razlog nepoznavanje problematike dostopnosti ali pa kulturno varstvena zaščita stavbe in s tem omejene možnosti urejanja.

### **Predlagani ukrepi za izboljšanje dostopnosti:**

- možnost namestitve premične klančine za premostitve višinskih nivojev,
- možnost namestitve dvizhnih ploščadi, dvigal v primeru več nadstropij,
- namestitev dodatnih oprijemal ob stopnicah,
- izvedba splošnega izobraževanja za vse zaposlene,
- označba robov stopnic s proti drsnim trakom v kontrastni barvi,
- oznaka steklenih površin na vhodu s kontrastnimi nalepkami/napisom za boljšo vizualno zaznavnost,
- označba steklenih ograj za boljšo vizualno zaznavnost,
- označevalne table za sanitarije z reliefnim tiskom,
- dodatna oprijemala na sanitarijah, pomična ogledala, primerni koši za smeti,
- namestitev informativnih tabel z Braillovo pisavo,
- predlagamo mobilne slušne zanke pri vseh znamenitostih na info pultu, recepciji ali blagajni ter pri namestitvenih objektih,
- pisno podajanje informacij.

**Ukrepi za različne vrste oviranosti se po navadi razlikujejo, nekateri ukrepi pa so koristni za vse uporabnike:**

- vzdrževanje prostih poti (premična oprema naj ne ovira prehoda),
- zagotavljanje ustrezne osvetljenosti prostorov,
- usmerjevalni sistem mora biti dostopen, to pomeni, da so informacije dovolj velike in vidne, razumljive in ustrezno umeščene v prostor,
- prost dostop do neposredne bližine informacijskih tabel,
- zvočno podajanje informacij.

V sklopu projekta smo dogovorili, da bomo za najboljše primere dostopnosti funkcionalno ranljivim skupinam podelili »Pristopni znak dostopnosti Brez ovir«.

## 6 PRIMERI DOBRE PRAKSE ZA UREDITEV DOSTOPNOSTI

### 6.1 Ureditev dostopnosti za gibalno ovirane



Dostopna in urejena toaleta za gibalno ovirane



Klančina



Stopniščno dvigalo



Evakuacijski stol

## 6.2 Ureditev dostopnosti za gluhe in naglušne

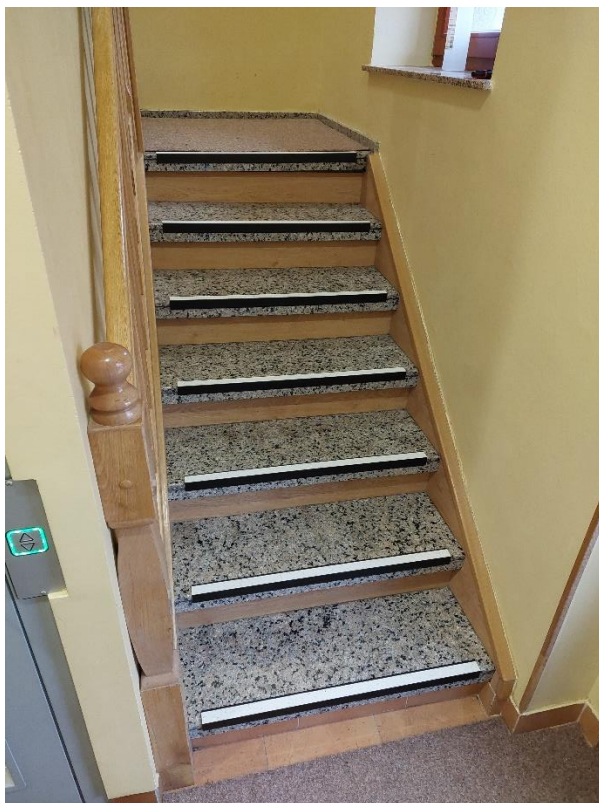


Slušna zanka na informacijskem oz. sprejemnem pultu

### 6.3 Ureditev dostopnosti za slepe in slabovidne



Talno taktilni vodilni sistem



Kontrastni proti zdrsni trakovi



Kontrastne tipne table



Kontrastni trakovi na steklenih površinah