

## Szállodák nem csak látóknak

### **Hotels not only for the seeing**

This study deals with the investigation of exemption ways of removing barriers faced by customers who are blind in hotels for the blinds and partially sighted people, and with the problems of accommodating and serving them in hotels. The study also considers the adaptation of those technical opportunities which have already been used in other fields of life.

In the introductory part we review and analyze the expectations of the blinds and partially sighted people are reviewed and analyzed, and then we reveal the solutions that are used in Hungarian hotels are revealed, and finally the way how these solutions are living up to these expectations are discussed. After defining the missing elements, we introduce and make suggestions to the opportunities that can be used to encourage this segment to travel, and to make them feel home in the hotels.

Az ember számára születésekor és élete során mindig fontos – talán a legfontosabb – az egészség. Csak betegek ne legyünk! – fogalmazzuk meg naponta magunkra, családtagjainkra, szűkebb környezetünkre vonatkozóan. Amikor azonban valamilyen probléma jelentkezik, akkor próbálunk úrrá lenni a helyzeten, kezelésekre járunk, melyek visszaállítják a korábbi egészségünket. Ezen a nyáron én is így jártam, egy operációt követően az ORFI rehabilitációján voltam, ahol többek között masszázskézelést is kaptam. Az osztályon az egyik masszőr – Gábor – egy vak ember, akivel a kezelése alatt végig beszélgettünk. Sok egyéb téma mellett szóba került az utazás, a közlekedés, a szállodai és éttermi szolgáltatások igénybevétele, annak jó és rossz oldala is, persze az ő szemszögéből. Jó példaként mesélt a vakok számára Csepelen alkalmazott „beszélő” kereszteszédésekről, rossz példaként az alig érzékelhető lejtéssel kialakított járdákról, melyek veszélyt jelentenek a vakoknak, mert nem érzékelik, hogy már az úttestre lépnek. A vakvezető kutyák jelentőségéről, a segítőkész emberek által okozott kellemetlen helyzetekről. Belegondolva a hallottakba ébredtem rá, hogy a szállodai ellátás során a fogyatékossgal élő vendégeink nem minden esetben kapják meg azt, amit joggal elvárhatnak. Nem vagyunk mindenben kellően „felkészültek”, sok esetben nem tudjuk kezelni ezt a szituációt professzionálisan.

Mit is lehetne tenni annak érdekében, hogy az egyre gyakrabban útrakeló fogyatékos emberek is ugyanolyan kellemes élményekkel – és csak is azokkal – távozzanak el szállodáinkból, mint azok a vendégek, akiknek nincs ilyen problémájuk. Ebben a tanulmányban erre keresem a választ, próbálok megoldásokat, ötleteket adni a fogyatékossgal élők egy csoportjára, a látássérült – vak és gyengénlátó – vendégekre vonatkozóan.

A szálloda fogalmi meghatározásánál szinte mindig találkozunk azokkal a kifejezésekkel, hogy „otthonától távol lévő”, „átmeneti otthon” és „szolgáltatások”. Hétköznapi értelemben egy szálloda akkor szolgáltat igazán jól, ha minden vendég igényét ki tudja elégíteni, a vendég otthonra lel a szállodában. Ezt minden vendégre vonatkozóan kell biztosítani, így azokra is, akik a fogyatékossgal élők körébe tartoznak.

---

\* BGF Kereskedelmi, Vendéglátóipari és Idegenforgalmi Kar, főiskolai adjunktus.

A fogyatékos emberek közé azokat soroljuk, akik testi, érzékszervi vagy értelmi képességeiket nem vagy csak részben birtokolják. Ebbe a körbe tartoznak a vak és gyengénlátó, a siket és nagyothalló, a mozgássérült, az értelmi sérült, az autista és a halmozottan fogyatékos személyek, akik több sérüléssel élnek. A fogyatékos emberek különböző segédeszközöket használnak, melyek segítik őket a mindennapok során. Ezek alapján fogyatékosnak az tekinthető, aki a segédeszközök használata mellett is ki van téve a fogyatékoság által előidézett hátrányoknak.

A tanulmány egy olyan körre koncentrálna, amely eddig nem kapott hangsúlyt a szállodaiiparban, a látássérült vendégekre.

A látók a látássérült embereket tartják a legnehezebben elviselhető fogyatékossgal élőknak. A látássérült emberek két csoportját különböztetjük meg:

- vakok, akik látásmaradvánnyal nem rendelkeznek, életmódjukban elsősorban hallásukra és tapintásukra támaszkodnak,
- gyengénlátók, akik jól használható látásmaradvánnyal rendelkeznek, életvitelük során ezt is képesek hasznosítani, de számukra is fontosak lehetnek az egyéb észlelési módok. A gyengénlátás felső határa a jobbik szemén mért kb. 30%-os látásteljesítmény.

Ezeket kívül ismert még az aliglátók köre, akik rendelkeznek látásmaradvánnyal, de ennek használhatósága egyedi, és életvitelük során a hallás és a tapintás nélkülözhetetlen. A látássérült emberek körében a teljesen vakok aránya mintegy 20%-ra tehető.

A fogyatékos emberek megnevezése komoly gondot okoz az egészséges emberek számára. A látásproblémával rendelkezők esetében a „látássérült” elnevezés a leginkább elfogadott, de használni lehet a „vak” és a „gyengénlátó” kifejezést is. Nem helyes elnevezés a „világtalan”, bántó lehet a „vaksi”, és szakmai körök szerint tudományoskodó – és ezért nem is megfelelő – a „látási fogyatékos”, „látásban akadályozott”. A helyes kifejezéseket is célszerű jelzős szerkezetben használni, mint például „vak vendég”, „gyengénlátó vendég” vagy „látássérült vendég”. Az eszközök megnevezésére is figyelni kell, így segítőtársukat „vakvezető kutya”, segédeszközüket „fehér bot”, speciális írásukat pedig „BRAILLE-vagy pontírás” elnevezés illeti meg. A BRAILLE-írást azonban nem minden látássérült ember ismeri, így annak alkalmazása sok esetben felesleges is lehet, de erre később még visszatérünk.

Érdekességként meg kell említeni, hogy a látássérült embereket nem bántja, illetve zavarja, ha a velük folytatott kommunikációban használják a „nézni” és „látni” kifejezéseket – ők maguk is gyakran használják ezeket a szavakat –, vagy úgy köszönnek el tőlük, hogy „Viszontlátásra”.

A kutatáshoz a kérdőíves megkérdezés és az interjúkészítés módszerét választottam. A kérdőívek a Vakok és Gyengénlátók Közép-Magyarországi Regionális Egyesülete (VGYKE) segítségével kerültek kiküldésre a szövetség tagjai részére Interneten. Személyes beszélgetés során NÉMETH ORSOLYÁVAL, a szövetség egyik vezetőségi tagjával – aki a kérdőív összeállításában is segítséget nyújtott – vitattuk meg a szállodai elhelyezés gyenge pontjait, a lehetőségeket. Másik beszélgetőtársam ZELENAK IMRÉNÉ, Kati volt, aki általános információkat adott arról, milyen napi gondokkal küzdenek a látássérült emberek, és ide kell sorolnom JÁRDÁNHÁZY GÁBORT, aki az első lökést adta a tanulmány elkészítéséhez.

Írásos anyagokat kaptam TÓTH JÁNOSTÓL, aki vakok és gyengénlátók számára fejlesztett hangos tájékoztató eszközöket, valamint az „Informatika a látássérültekért” Alapítványtól, a vakok és gyengénlátók számára ajánlott eszközökről, szoftverekről. Ezek mellett ki kell emelnem a „Segíthetünk” kiadványt, mely sok ötletet adott a téma feldolgozásához. Október során több mint 100 hazai szálloda honlapját „kerestem” fel, néztem meg, milyen lehetőségeket kínálnak a látássérült vendégek részére.

A szállodai honlapokkal nekem, látónak nem voltak gondjaim, de szinte kivétel nélkül egyikben sem találtam nemzetközileg ismert jelzést (sárga téglalapban három fekete pont) olyan felületről, mely a vak és gyengénlátó vendégek számára van speciálisan kialakítva. Mindösszesen két szálloda – egy Budapesten és egy vidéken – említi ismertetőjében, hogy BRAILLE-írással készült tájékoztató és étlap, itallap áll a vendégek rendelkezésére. Ez – valljuk be őszintén – nem tűnik soknak, van mit tenni ezen a területen.

NÉMETH ORSOLYA említette beszélgetésünk során, hogy ma Magyarországon a látássérültek száma 65-85 ezer fő közé tehető, ebből 20% a vak, a többiek rendelkeznek valamilyen látásmaradvánnyal, vagyis jelentős számú új vendéget jelenthetnek, nem is beszélve a külföldről – sporteseményekre, konferenciákra – érkező látássérültekről. Gondoljunk bele, ha minden – a kérdőív megkérdezés eredménye alapján – 10 látássérültből 9 utazik évente legalább egyszer, akkor ez több tízezer vendégéjszakát is jelenthet a különböző szállodákban, szálláshelyeken évente!

A kérdőív segítségével kerültek felmérésre a vakok és gyengénlátók szállodával kapcsolatos fogyasztási szokásai, igényei, elvárásai. A kérdések megfogalmazásánál, sorrendjénél a vendégciklus különböző részeit, a szállodai szolgáltatásokat vettük alapul, ez alapján a vendég érkezése előtti, a vendég érkezése, a tartózkodás alatti kiszolgálás és az utazás lettek a kulcspontok. 21 kitöltött kérdőív érkezett vissza, ezeket nem tekinthetjük statisztikailag reprezentatívnak, de a tanulmány szempontjából nem ez volt az alapkövetelmény. A kitöltött kérdőívek alapján megállapítható, hogy a *látássérültek jelentős része utazik* – mindössze két személy jelezte, hogy anyagi, közlekedési okokból nem utazik –, mégpedig évente legalább egy alkalommal, utazásuk során gyakran vesznek igénybe szállodát, melyekben a szállásfoglalást telefonon, Interneten, ismerősök segítségével illetve intézmények, szervezők révén végzik. A *szobarendelés* során a válaszadók 50%-a jelzi, hogy látássérült, melynek okaként a szoba kiválasztását, a meglepetés elkerülését, a segítségnyújtás ígéretét (amennyiben ezt nem tudják biztosítani, akkor nem ott foglalnak szobát), a lift és lépcső távolságát, a személyzet megértését, normálisabb hozzáállását és a vakvezető kutya elhelyezését adják meg indokként. A másik 50% nem mondja meg, mert úgy véli, hogy elég, ha a helyszínen közli, kíséreléssel, útítárral, családdal utazik, akik mindenben segítik őt, vagy olyan gyengénlátó, aki csak bizonyos esetekben igényel segítséget, és van olyan is – ez igen érdekes és egyben tanulságos is –, aki nem akar előítéletekkel szembesülni. Sajnos az internetes foglalások során legtöbbszörnek problémát okoz a *szállodák honlapjának használata*. Személyesen is meggyőződhet bárki róla, hogy alig van olyan magyarországi szálloda, melynek honlapja akadálymentesített, kontrasztos fekete-fehér nagybetűs szövegeket

alkalmaz. Problémaként említik még ezeken kívül, hogy a honlapok nem minden esetben olvashatóak a JAWS for Windows ernyőolvasóval vagy csak részlegesen, az űrlapok kitöltése sokszor nehézkes, látó segítségét igényli. Sok kép és kevés szöveges információ van a szállodai szolgáltatásokról, túl sok időt vesz igénybe a honlapon való keresgélés, túl sok hivatkozás található rajtuk. A *szállodák megközelítéskor* legtöbbször a tömegközlekedési eszköztől, pályaudvartól a szállodáig való eljutást és a csomagok szállítását emelik ki nehézségként. A *szállodai bejelentkezés* során a bejelentőlapok kitöltése körüli teendőket, a szoba megtalálását, a jól olvasható nyomtatványok hiányát említik meg. A *szobába való feljutásnál* gyakran okoz problémát a hiányos információ, a liftek érintős kezelőgombjai, a hosszabb folyosókon a szobák számának kis számokkal való jelölése (pontírás vagy tapintható számok hiánya), az emeletek számának fel nem tüntetése, váratlan és nem jelölt akadályok és lépcsők, nehezen megkülönböztethető piktogramok (pl. férfi és női mellékhelyiségek jelölése), hiányzó kapaszkodók, valamint a gyenge világítás. Sokszor említik az *éttermek* reggeli és főétkezési büfé (svédasztal) kínálatát problémaként, mely a gyengénlátóknak is gondot okozhat. A *szállodai szolgáltatásoknál* gyakran hiányzik a személyes segítség, a szóbeli tájékoztatás és a személyzet elérhetősége, melyek nélkül ezeket nem tudják igénybe venni. A *kijelentkezésnél* többször nehézséget okoz a számla megtekintése, gyakran hiányos tájékoztatást kapnak a számla tartalmáról, nem tudják felismerni a visszajáróként kapott papírpénzeket.

A hiányosságok után említsük meg a feltárt elvárásokat. A *szobarendelésnél* igény lenne a jobb, részletesebb információkra a szobákról, a szolgáltatásokról. A *szállodai honlapokon* jobb, nagyítható tipográfiát, kontrasztos, fekete-fehér betűs felületeket, akadálymentességet, JAWS képernyőolvasóval olvasható oldalakat, gyors keresési lehetőségeket, szöveges információkat a szálloda szobáiról, szolgáltatásairól és a szállodába való eljutásról, kevesebb hivatkozást, és emellett színes grafikus felületeket, és áttekinthetőséget várnak el. A *szállodába való eljutáshoz* a szálloda transzfertszolgáltatását, megbízható taxis szolgáltatókat, személyi kíséretet, nagyon pontos útbaigazítást, a tömegközlekedési eszközökön a szállodák jelzését annál a megállónál, ahol a szálloda található, a megállóban elhelyezett irányító táblát a szálloda megközelítéséről szívesen vennék. A *bejelentkezésnél*, attól függően, hogy vak vagy gyengénlátó a vendég, olvassák fel, hogy mit kell kitölteni a jól olvasható nyomtatványon, mutassák meg, hogy hol kell aláírni – és engedjék is meg, hogy aláírják –, vagy ajánlják fel, hogy kitöltik a személyes okmányok alapján a bejelentőlapot, és a vendégnek csak aláírnia kell, vagy engedjék meg, hogy a szobában tölthessék ki a nyomtatványt, és ezt követően adják majd azt le a recepcióban. A Braille írással készült szállodai tájékoztatót az érkezéskor adják át a látássérült vendégeknek, vagy a számukra előkészített szobába készítsék be. A *szobába* első alkalommal *kísérjék fel* őket, elmondva minden olyan információt, melyet később fel tudnak használni, amikor majd egyedül közlekednek a szállodában. Ekkor kell megmutatni a lift kezelését, az emeleten található akadályokat, a szoba távolságát a lifttől. A szobaaajtón található zár kezelése általában nem okoz problémát, de segítségképpen a mágneskártyás záraknál a kulcskártyán tapinthatóan jelölni kell, melyik oldallal felfelé és milyen irányban kell a zárba behelyezni a kártyát,

valamint a nyitást jelző hangosabb kattantást és hosszabb „nyitást” kell beállítani részükre. A szobaegység minden részében is meg kell mutatni minden eszközt, azok kezelését, így a televízió, az internet, a számítógép csatlakozást, a szobai széf beállítását és használatát. (Egy nagyon fontos dolgot meg kell itt jegyeznünk: miután erre kényszerültek, a látássérült emberek nagyon könnyen tanulnak, ahogy az egyik kérdőívet kitöltő leírta: „míg meg nem szokja az ember”.) A szállodai szobában a telefonkészülék gombjai nagy számúak legyenek, tapintható arab vagy pontírásos számokkal, beszélő programos vezeték nélküli internetes kapcsolat álljon rendelkezésre, az okos televízión olyan beszélő információs csatorna legyen, ahol a házirenddel, tűz esetén a meneküléssel, a minibárral, telefonnal, a szállodai szolgáltatásokkal kapcsolatos információkat meg is hallgathatják a látássérült vendégek, és kérésre nagy fényerejű lámpát is helyezzenek el a szobában. A *folyosókon* jobb megvilágítást, jó kontrasztos vagy tapintható információkat, helyiségek elnevezését tartalmazó tapintható vagy nagyméretű betűkkel történő kiírást, piktogramokat, emeleti alaprajzot várnak el. A *szállodai szolgáltatások* közül alig van olyan, amelyet nem tudnak igénybe venni a látássérültek. Találkozhatunk velük az étteremben, a bárokban, az uszodai, wellness és fitness részlegekben, sportpályákon (pl. teke), konferenciatermekben, a gyógyászati részlegben, üzletekben, boltokban egyaránt, és elvárják a személyes segítséget és a mindenre kiterjedő tájékoztatást. Az *étteremben* is gyakran megfordulnak a reggeli és a főétkezések során. Olyan asztalt szeretnek választani, ahonnan önállóan is el tudnak távozni az étkezés és a számla kiegyenlítése vagy aláírása után, mindig meg kell mutatni nekik a mellékhelyiség megközelítését, igénylik a pincérek segítségét az étlapról történő választásnál, a svédasztalos étkezéseknél, segítenek nekik, ha az étlapok nagyobb betűkkel íródhatnak kontrasztosan, az ételek neveit nagyobb betűkkel írják ki a svédasztalnál. A *kijelentkezésnél* a jól megvilágított kasszánál a számla részletes és pontos ismertetését, a visszajáró papírpénzek elmondását vagy a nagyító használatát (ezzel a szállodai kasszák többnyire rendelkeznek a valutaváltás miatt), megbízható taxi vagy transzfergépjármű hívását, a csomagok szállítását a tömegközlekedéshez vagy a pályaudvarra várják el.

A kérdőívekre adott válaszok tanúsága szerint a látássérült vendégek igényei alig térnek el, szinte azonosak bármelyik más vendégével, legfeljebb csak a kielégítés módjában vannak eltérések. Pihenés, tisztálkodás, étkezés, közlekedés, szórakozás, megfelelő információ elérése, eszközök használata, programokon való részvétel; ezek a főbb területek. Egy közös és igen komoly eltérés jellemzi azonban őket: bizonyos helyzetekben segítségre van szükségük! Ezt a segítségnyújtást kell biztosítani a szállodában, személyesen vagy eszközökkel, de mindenképpen szakértelemmel, empátiával, és – ez különösen fontos – diszkréten.

A segítségnyújtás módja igen nagy jelentőségű. A látássérült emberek önálló életre képesek, felnőttek, intellektuálisan épek, és ami igen fontos, ismerik saját képességeiket. Ők tudják, hogy miben lehetünk segítségükre, és – ezt szintén fontos tudni, és megérteni – milyen módon. A segítő első feladata: feltenni a kérdést, hogy „Miben segíthetek?”, „Hogyan segíthetek?”; majd figyelemmel meghallgatni a kérdésre adott választ, és úgy segíteni, ahogy azt a válaszban meghatározták. Sokszor elutasító válasz érkezik a kérdésre, ekkor nem szabad megsértődni, meg kell érteni, hogy nincs szükség a felajánlott segítségre.

A segítség során kiemelt szerepet tölt be a verbális kommunikáció. A segítő személy azonosítása legtöbbször hang alapján, és a megadott név alapján történik. Nyugodtan meg lehet érinteni a vendéget beszéd közben, ezzel jelezve, hogy hozzá beszélünk. A kommunikáció során kerülni kell a nem verbális jeleket, melyek a látássérült vendég számára nem jelentenek semmit, hiszen nem érzékeli azokat. Amennyiben kísérő személy is van a látássérülttel, akkor is hozzá kell intézni a kérdéseket és válaszokat, nem a kísérőhöz, ezzel tudjuk elkerülni a kellemetlen és sértő helyzetet. Ezt tréningekkel meg kell tanulni, ez nem velünk született tudás!

A kérdőívek kérdéseire adott válaszokban többször is említésre kerül az akadálymentesség. Az esélyegyenlőségről szóló törvény 5. §-a kimondja: „*a fogyatékos személynek joga van a számára akadálymentes, továbbá érzékelhető és biztonságos épített környezetre*”, ez alapján akadálymentes használat céljára az építményeket, önálló rendeltetési egységeket, tereket, helyiségeket úgy kell megvalósítani, hogy kerekesszékekkel vagy egyéb segédeszközökkel a rendeltetésüknek megfelelően használhatók legyenek. E követelményt figyelembe véve kell kialakítani az építmény megközelítését, bejáratait, közlekedőit, a használt terek méreteit, részletmegoldásait, a beépített szerkezeteket és a berendezési, felszerelési tárgyakat.

Amikor a szálloda a komplex akadálymentesítést – valamennyi fogyatékosági csoportra odafigyelve – megvalósítja az üzemeltetés során, a következőkben leírt irányelvek szerint van kialakítva a szálloda közvetlen környezete és épülete.

- **Parkoló**

Az akadálymentes parkolók a főbejárat közvetlen közelében (50 méteren belül) vannak, és a parkolóhelytől a főbejárat akadálymentesen közelíthető meg. A három akadálymentes parkolóhely – egyenként 3,50x5,50 m alapterületű – 1,50 m szélességű közlekedő sávval ellátott, és a járdára merőlegesen van kialakítva, a jármű mindkét oldalán biztosítva van a ki- és beszállás. A parkolóhely táblával és burkolatfestéssel jelölt. Mozgássérülteket szállító busz megállása biztosított.

- **Járdák, gyalogutak**

A járdák, gyalogutak minimum 1,50 m szélesek, egyenletes, sík felületűek, rajtuk a közlekedést semmi nem akadályozza. A szegélyek magassága 7,5 cm, élük kerekített, vezetővonalak segítik a vakok és gyengénlátók közlekedését.

- **Lejtők (rampák)**

8% illetve 5% lejtésű, 1,20 m széles rámpák vannak kialakítva a szintkülönbségtől függően, kapaszkodókkal (0,70 m és 0,95 m magasságban), az induló és az elérendő szinten 1,5x1,5 m-es vízszintes, szabad felülettel. Jól megvilágítottak, mindkét oldalon szegéllyel ellátottak.

- **Főbejárat**

A bejárat mindkét oldalán a manőverezéshez szükséges vízszintes hely biztosított. A forgóajtó mellett nyíló ajtó található, melynek szélessége 1,20 m, és magassága 2,10 m, anyag keretbe foglalt üveg. Kilincsszerkezet 1,00 m magasságban van elhelyezve. A főbejárat jól megvilágított. A főbejárat elötetővel védett.

- Szélfogó  
A szélfogóban az áthaladás biztosított, világítása megfelelő, jó akusztikájú, benne információs tábla mutatja be a szállodai hallt. A hall alaprajzi térképe tapinthatóan kialakított.
- Folyosók  
Szabad szélességük 1,20 m, belső magasságuk 2,20 m. Kapaszkodók (0,70 és 0,95 m magasságban) találhatóak a falakon. Információs táblák segítik a tájékozódást (szobaszámok, mellékhelyiségek). Egyenletesen, jól megvilágítottak. Vezetősávok vannak kialakítva, színek és érdes felületek alkalmazásával. A folyosók fala védelemmel (alsó korlát, védőlemez) ellátott.
- Liftek  
Méretük lehetővé teszi az akadálymentes közlekedést (minimum 1,10x1,40 m alapterület, 8 személyes, 630 kg teherbírású), a liftajtó szélessége 0,90 m. A lifthívó a padlószinttől 0,85 illetve 1,10 m magasságban található, tapintható (BRAILLE-feliratok) információkkal. A kezelőgombok nagy méretűek. A látható, tapintható információ mellett hangjelzések is segítik a tájékozódást. A liftben is vannak kapaszkodók.
- Lépcsők  
A lépcsők mindkét oldalán kétsoros kapaszkodó található, melyek a pihenőkben is folytonosak. Anyaguk nem hideg tapintású, kör alakú, 5 cm átmérőjűek. Színük a környezettől eltérő. A lépcsőfokok jelöltek, fellépő magasságuk 15 cm. Világításuk jó, árnyékmentes.
- Biztonsági rendszerek  
Az épületben található hangalapú riasztó rendszer, vészjelző berendezés fényjelző berendezéssel is ellátott, ez a nemzetközileg elfogadott sárga villogó fény. A fényforrások szemmagasságban vannak elhelyezve. A mellékhelyiségek is el vannak látva fényjelző berendezéssel.
- Recepciós pultok  
A pultok előtt megfelelő szabad hely a megforduláshoz, a pultok magassága 1,10 m, akadálymentes pultszakasznál 75 cm, itt térdszabad kialakítású, és az íráshoz elegendő helyet is tartalmaz. A pult élei lekerekítettek, megvilágítása jó, a recepciós arca látható és jól megvilágított, a szájról olvasást lehetővé teszi.
- WC, mosdó  
A kerekesszékekkel közlekedők részére kialakított mellékhelyiségekben biztosított a megforduláshoz szükséges terület. A WC-csésze úgy van elhelyezve, hogy a kerekesszékből át lehessen ülni. Kapaszkodók találhatóak a WC mellett. A WC-csésze magasított, szemből és oldalról is megközelíthető. A mosdókagyló pereme konkáv kialakítású, könyöklővel ellátott. A mosdókagylók a padlószinttől 0,80 m magasan vannak elhelyezve. A tükör ülve is teljes értékűen használható. A vizes helyiségek burkolata még vizes állapotban is csúszásmentes.

Nézzük meg, milyen eszközöket használnak a vakok, aliglátók és gyengénlátók mindennapi életük során!

A *JAWS for Windows* képernyőolvasó szoftver magyar nyelven is elérhető változata, mely szinte az összes népszerű számítógépes alkalmazással együttműködik, ezen kívül azokat az információkat is képes leolvasni a képernyőről, amelyek csak az egérrel érhetők el. A program egyénre is szabható, és BRAILLE-kijelzőkkel is használható. A szoftver CD-ről telepíthető, a program rendszerindítást követő automatikus indítása nagy segítséget jelent azoknak a felhasználóknak, akiknek kezdettől szükséges a felolvasás. Ára 240 ezer Ft körül van. Szállodai alkalmazása a vakok és gyengénlátók részéről a számítógép és az internet használata miatt indokolt (de nem létszükséglet, mert az utazók gyakran magukkal viszik utazáskor saját laptopjukat).

*BRAILLE-kijelzők* lehetővé teszik a könnyű navigálást Windows környezetben, beállításuk a *JAWS* programon keresztül történik. Ez az eszköz magas beszerzési ára (típustól függően 400 ezertől 2 millió forintig) miatt kevesek számára biztosított, szállodai alkalmazásukat maguk a látássérültek sem ajánlják, ill. várják el.

*Jegyzetelőgépek*, melyek közvetlen elérést biztosítanak a Windows-alapú asztali adat- és szoftveralkalmazásokhoz, az ActiveSync felületen keresztül, és a *JAWS* szoftvert használva beszélő modulként. Segítségével információmenedzsment, internetes szörfölés, e-mail küldés és fogadás csatlakoztatott modemmel lehetséges. Ára típustól függően 250 ezertől 600 ezer forintig.

Az *OCR optikai karakterfelismerő szoftverek* több típusa is ismert, segítségével a szkennelvel beolvasott oldalakon vagy fájlban tárolt képeken látható szövegek a többi számítógépes program számára könnyen kezelhető, szerkeszthető fájlá alakíthatók át. 179 nyelv közül lehet választani, és a program többnyelvű szövegek kezelésére is alkalmas. Mivel helyi számítógép, szkennel és *JAWS* is szükséges hozzá, így együttes beszerzésük már jelentős anyagi megterhelést jelent.

*Plustek OpticBook 3600 könyvszkennel*, mely kiküszöböli a szkennerek jellemző hibáit, úgymint az árnyékolódás, a sorok deformációja, az írott dokumentumok képei egy gombnyomással elmenthetők vagy átalakíthatók más fájlformátumra, melyek azután különböző programokkal szerkeszthetők (pl. Word, Excell), akár e-mail formájában is továbbküldhetők. Ára 70 ezer forint.

A gyengénlátók számára ajánlott eszközök és szoftverek közül elsőként a *MAGic képernyőnagyító szoftvert* érdemes említeni, melynek van beszéd nélküli és beszélő változata is. A szoftver segítségével a képernyőn megjelenő szöveg fekete alapon fehér betűkkel olvasható. Mozgatása az egérkurzorral történik. Egy épületen belül több helyen is használható licenc is megvásárolható.

A *TOPAZ asztali videónagyító* segítségével a beépített kamera alá helyezett dokumentum, könyv, újság, stb. kinagyított képét lehet megjeleníteni a hozzá csatlakoztatott monitoron. A nagyítás 3x – 70x értékek között változtatható. Szállodai alkalmazásukat nem ajánlják.

A *RUBY digitális kézinagyító* az olvasást és írást könnyíti meg a gyengénlátóknak, kis mérete miatt könnyen hordozható. Egyedi felhasználásra alkalmazzák.



Az *OPAL hordozható videónagyító* térképek, menük, gyógyszeres üvegek olvasását teszi lehetővé, tévéhez csatlakoztatható a még nagyobb nagyítás érdekében. Szintén egyéni felhasználásra alkalmazzák.

Az *ONYX dokumentum kamera ONYX mozgatókarral* számtalan beállítható pozícióban konfigurálható szinte bármilyen látási szükséglet szerint. Könnyen szállítható és egyszerűen csatlakoztatható bármilyen NTSC tévéhez, távirányítóval irányítható. Alkalmazását konferenciákon tudják a látássérültek elképzelni, de beszerzési ára igen magas.

Az összes eszköz kezelését meg kell tanulni, a tanuláshoz látó segítsége is szükséges.

A látássérültek számára nagyon hasznosak az úgynevezett *hangos térképek*, melyek a szállodák esetében a megközelítés, a környék bemutatását szolgálhatják a látássérült vendégek részére. Ez a hangos térkép feltehető a szálloda honlapjára egy linkben, illetve intraneten keresztül is hasznosítható. A Látótér Alapítvány készít jelenleg ilyen térképeket a megrendelőknek. Az elkészítés során egy mozgástréner és egy látássérült együtt járja be az útvonalat, a környéket, derítik fel a támpontokat, veszélyt rejtő körülményeket, és ezeket írásos, szöveges vagy hangfájlban rögzítik. A hangos térkép elkészítésének költsége irányonként 200-300 ezer forint.

Szintén sok segítséget nyújtanak a BRAILLE-írással készült tájékoztató kiadványok, táblák, tapintható térképek, melyek a szállodákban is alkalmazhatóak. A szállodai tájékoztató nyomtatvány BRAILLE-írással, jó minőségű papírra nyomtatva a látássérült vendégek részére az érkezéskor átadva, vagy a számukra kijelölt szobába bekészítve segíti őket az információk megszerzésében. Az éttermekben is lehet az étlapot illetve az itallapot Braille-írással kinyomtatni, de itt is a frissítésre kell nagy gondot fordítani. Mivel a Braille-írást a látássérültek nagyobb része nem ismeri, így ezek nem minden esetben jelentenek jó megoldást. A nyomtatvány megrendelhető a Magyar Vakok és Gyengénlátók Országos Szövetségének BRAILLE nyomdájában, a Vakok és Gyengénlátók Közép-Magyarországi Regionális Egyesületénél és a Vakok és Gyengénlátók Szabolcs-Szatmár-Bereg Megyei Egyesületénél.

A tapintható térképek a szálloda főbejáratának előterében, az emeleteken, az éttermekben és konferenciatermeknél, valamint a szolgáltatási részlegekben (gyógyászat, wellness, fitness) egyaránt jól használhatóak. Használhatóságuk függ azonban a térkép anyagának és tapinthatóságának minőségétől, a látássérült felhasználó gyakorlottságától kétdimenziós ábrázolások értelmezésében, téri tájékozódási képességének fejlettségétől, stb. Sajnos a legtöbb látássérült személy a tapintható térképeket nem képes hatékonyan alkalmazni. Ezek mellett a térképeken számos támpont, például folyosón elhelyezett ülgarnitúra vagy dísznövény, ami akadály is lehet, jelölésére nincs lehetőség, a tapintható térképhez mellékletet kell készíteni, ami megnehezíti alkalmazásukat, így csak olyan helyeken alkalmazhatjuk, ahol nem kell túl sok információt közölni.

Ezek után nézzük meg, milyen is legyen egy olyan szálloda, a szálloda által nyújtott szolgáltatások, melyek kielégítik a látássérült vendégek elvárásait!

Kezdjük az *információszerzés*nél, melynek a ma használt leggyakoribb és leggyorsabb módja a szálloda honlapja. A szállodai honlap mindenki számára

könnyen kezelhető, gyors keresést biztosít, képek, térképek és szöveges információk megfelelő arányban vannak elhelyezve, képernyőolvasóval és -nagyítóval olvasható és nagyítható. A szálloda épületéről, az emeletek számáról, a szobák számáról – ez alapján a szálloda méretére tudnak következtetni –, a szobákról, a szállodai szolgáltatásokról részletes szöveges és/vagy hangos információkat tartalmaz. A szálloda megközelítését a pályaudvarokról, repülőtértől, közlekedési csomópontoktól a legfontosabb tömegközlekedési eszközökkel hangos térkép a kiemelt támpontok megadásával mutatja be, jelezve, hogy melyik megállónál kell például leszállni és onnan milyen irányba és távolságra található a szálloda főbejárata. Az adott megállóban elhelyezésre kerül egy kis tapintható térkép, mely ugyanezt az információt tartalmazza. Amennyiben a tömegközlekedési eszközön hangos tájékoztatás is van a megállókról, akkor ott be lehet a szövegbe építeni a szálloda nevét is, hogy ebben a megállóban kell leszállni az adott szállodához. A tájékoztatóban meg lehet adni a szállodával szerződött taxi szolgáltató nevét is. A honlap megtervezését szakemberre kell bízni, és elkészülte után az érintett szakmai szervezetek bevonásával le kell tesztelni.

A *személyes kapcsolat*knál nagyon fontos, hogy az alkalmazott mutatkozzon be és adja meg pozícióját, mert a további kommunikáció során a látássérült meg tudja szólítani őt, és tudja helyét a szállodai szervezetben.

A *szobarendelés felvételek*or – a kérdőív eredménye alapján – abban az esetben, amikor a megrendelő közli, hogy látássérült, rá kell kérdezni arra, hogy transzforszolgáltatást, vagy személyes kísérést igényel-e a szállodába való eljutáshoz, a csomagok szállításához, erős fényű lámpa bekészítését igényli-e, és szükséges-e számára BRAILLE-írást tájékoztató. Ezek mellett, ha a szálloda depozitot is kér a bejelentkezéskor, ezt is közölni kell velük.

A *szoba kijelölések*or figyelni kell arra, hogy elsődleges szempont a csend, a szoba a liftekhez közel legyen, csendes nyugodt pihenést biztosítson, a látássérült vendégnek például szívesen veszik az udvari szobákat, parkok felé néző szobákat, melyek komfortérzetüket kielégítik.

Az *érkezés*kor a bejelentőlap helyszínen történő kitöltéséhez – amennyiben nem kíséreléssel érkezik a látássérült – ajánljuk fel segítségünket, vagy engedjük meg, hogy a bejelentőlapot a szobába felvihesse, és kitöltése után hozza le, vagy küldjünk fel érte a szobába. Minden szükséges információt az elvárt részletességgel adjuk meg a vendégeknek, hiszen számukra ez a kiindulópont.

A bejelentkezést követően a kísérő nélkül érkező vendéget személyes kísérettel vezessük fel a szobába, bemutatva neki a lift kezelését (a liftben a nyomógombok tapinthatóak, hangosan is közli a lift, hogy melyik emeletre érkezett), a lépcsőházak helyét, a folyosón lévő tájékoztató feliratokat, térképeket, a vezetősávokat, kapaszkodókat, a zárnyitó kulcskártya használatát, figyelmükbe ajánlva az esetleges akadályokat. A zárba behelyezhető kulcskártya tapinthatóan meg van jelölve, így könnyen használható, a zár hangos kattánással jelzi a nyitást, és legalább 15 másodpercig nyitott állapotban marad, csak ezután zár vissza, ha elmarad az ajtó kinyitása.

A *szállodai szobában* a vendégek részére be kell mutatni minden eszközt, így a nagyszámos, vagy tapintható arab vagy BRAILLE-számos nyomógombos tele-

font, a minibárt, a tévékészüléket, annak kezelését. Itt kell elmondani, hogy milyen a csatornabeosztás, melyik az információs csatorna, ahol mindenre kiterjedő tájékoztatást kap, hol van a számítógép-csatlakozó, Internet használata, azon belül az intraneten hol kaphat további szöveges vagy hangos tájékoztatást a szolgáltatásokról, nyitva tartásukról, hangos térképen a környékről, a különböző látványosságokról (pl. múzeumok, gyógyfürdők, piac stb.), a szobai széf használatát, a fürdőszobában a zuhanyváltás módját, a piperebekészítéseket.

A kísérő alkalmazott ezt követően végigvezeti a vendégeket a szállodában, bemutatva az éttermet, a különböző szolgáltatóhelyeket, azok használatának, nyitva tartási idejének rendjét, szabályait, és válaszol az esetleg még feltett kérdésekre.

A látássérült vendég így „megtanulhatja” a szobáját, a szállodát, és ezt követően egyedül is használja tudja, megtalálja a keresett szolgáltatóhelyeket.

A *tartózkodás* során leggyakrabban az éttermet keresik fel a látássérült vendégek. Itt az ültetésüknél figyelni kell arra, hogy a bejáráshoz közel kapjanak helyet, meg kell mutatni nekik, hogy hol található a mellékhelyiség. A rendeléshez a szükséges információkat vagy BRAILLE-írástos étlap és itallap tartalmazza – ezek frissítése sokszor gond –, és szóban is el kell mondania a pincérnek, segítve az étel és az italok kiválasztását. A nem minden látássérült által kedvelt, de napjainkban a szállodákban előszeretettel alkalmazott büfé étkezéseknél is meg kell adni minden segítséget. A büféasztalon található ételek elé nagybetűs ismertető táblát kell kirakni, az ételek kiszedésében, adagolásában részt kell vennie a pincérnek vagy az asztalnál dolgozó szakácsnak, és helyre kell kísérni a vendéget. Sokszor okoz gondot, ha az éttermet egyik étkezéstől a másikig átrendezik, mert a látássérült vendég „megtanulta” az először bemutatott elrendezést, így erre fel kell hívni figyelmüket.

Közkedvelt a látássérült vendégek körében a wellness, fitness részleg is. Itt kombinálni kell a tájékoztatást és a személyes segítséget, első használatnál részletesen el kell magyarázni minden eszköz helyét, az előforduló akadályokat, veszélyes pontokat, tulajdonságait, bemutatni kezelésének, használatának módját.

A szobák takarításánál ügyelni kell a személyzetnek arra, hogy minden tárgy pontosan kerüljön vissza a helyére, hiszen hasonlóan az étteremnél elmondottakhoz, a vendég a szoba elfoglalásánál megtanultra hagyatkozik.

A vendég *kijelentkezése* során is szükséges a személyes segítség. A csomag lehozatala a szobából, a szoba megtekintése, hogy nem maradt-e esetleg valamilyen személyes holmi a szobában a látóra vár. A kasszában a számla részletes ismertetése, leegyeztetése, a fizetés során visszaadott papírpénzek elmondása alapvető feladat legyen. A vendég kérésére gondoskodni kell a tömegközlekedési eszközhöz, taxihoz, transzfergépjárműhöz történő kikísérésről. Amennyiben a vendég pályaudvarra kéri kísérését, akkor a buszhoz vagy vonathoz is el kell őt kísérni. A vendéglégedettség kérdőív kitöltését a látássérült vendégektől is kérni kell, de itt figyelembe kell venni adottságukat. Célszerű elkérni e-mail címüket, és elektronikus formában elküldeni részükre a kérdőívet, melyet viszsaküldhetnek a megadott címre.

Mint látható, valóban két dologban térnek el a látássérült vendégek igénye más vendégektől: *kiszolgálásuk bizonyos esetekben hosszabb ideig tarthat, és gyakran szükségük van személyes segítségre.* Erre a személyzetet fel kell készíteni különböző tréningekkel. A Vakok és Gyengénlátók Közép-Magyarországi Regionális Egyesülete (VGYKE) egy, a látássérült emberek elfogadását segítő, a velük való kapcsolattartást fejlesztő és a problémáikra *érzékenyítő képzést* dolgozott ki a turisztikai szolgáltatásokat nyújtó cégek és szervezetek dolgozóinak. A tréning célja a fogyatékos, kiemelten a látássérült vendégekkel való partneri viszony kialakítása. A kurzus hozzájárul a látássérült emberekkel kapcsolatos tévhitek és félreértelmezések eloszlatásához, a rejtett, netán nyomasztó kérdések megválaszolásához és támogatja a szervezet munkatársainak proaktív szerepvállalását a valamilyen szempontból más emberek felé való nyitásban. A tréning módszerei között szerepel a kiscsoportos feldolgozás és a nagycsoportos megbeszélés, a mindennapok helyzetein alapuló szituációs játékok, a segítő és segített szerep megtapasztalásának és a látássérültség és a speciális segédeszközök kipróbálásának lehetősége, reflexió és önreflexió, valamint önismereti és toleranciafejlesztő játékok.

Egy ilyen tréning beépítése az éves képzési tervbe nem elveszett befektetés, mert a vendégekkel közvetlenül érintkező munkakörben dolgozó alkalmazottak mindennapjait segíti, melynek célja az elégedett, visszatérő vendég „létrehozása”.

A szállodák – az eddig leírtak alapján – néhány százezer forintos beruházással megfelelnének a látássérült vendégek elvárásainak, segíteni tudják őket a szállodai tartózkodás során, és bátorítani tudják őket arra, hogy vegyenek részt a turizmusban, ezzel elősegítve egy teljesebb élet élését.

Végül egy utópisztikus elképzelésről szeretnék írni, mely a modern számítástechnika vívmányait használná fel. Lehetne még alkalmazni olyan beszélő chip-eket, melyek több nyelven tudnák közölni a látássérült vendégekkel az információkat. Erre a következő elképzelésem van: a rendelés során a vendég közli, hogy látássérült és hogy milyen nyelven beszél. Ekkor a szálloda elküld a részére egy kisméretű távirányítóhoz hasonló szerkezetet a megadott nyelvre beállítva, mely „megszólaltatja” a szálloda különböző pontjain elhelyezett chip-eket. Amikor megérkezik a szálloda főbejáratához, a gomb megnyomására a kívánt nyelven üdvözlök, és megkapja a recepcióhoz való eljutáshoz szükséges információt. A recepciónál a megszokott adminisztráció után a lifthez jut el, melybe beszállva a szobakártya segítségével feljut az emeletre, ahol szobája található. A liftből kilépve újra megnyomja a távirányító gombját, és a beszélő chip elmondja merre kell indulnia, milyen távolságot kell megtennie és mire kell figyelnie. A folyosón a gomb megnyomására tájékoztatást kap arról, hogy melyik szoba előtt áll. Ezt követően a szobában a gomb megnyomásával indíthatja el a mindenre kiterjedő tájékoztatást elmondó programot, mely alapján mindenre felkészítik. Ugyanezzel a módszerrel tudja felkeresni a szolgáltatóhelyeket, és jut a szükséges információkhoz. Elutazásnál a távirányítót a recepcióban leadja. Még egy megoldást tartok lehetségesnek: a kulcskártya válthatná fel a távirányítót, azzal lehetne indítani a beszélő chipet a szálloda különböző részeiben.

Összefoglalva a tanulmány eredményeit, el lehet mondani, hogy a látássérült vendégek egy potenciális szegmens lehet a szállodák részére, akik igényei nem sokban térnek el a látó emberek által támasztott elvárásoktól. Kicsit több időt kell rájuk szánni, bizonyos esetekben nagyobb törődést igényelnek, és több esetben személyes – diszkrét és nem tolakodó – segítséget kell nekik nyújtani. Fel kell készülni fogadásukra tréningek segítségével, biztosítani kell néhány technikai és számítástechnikai eszközt, összességében néhány százezer forintot kell „beruházni”. Szerintem megéri!

A tanulmány végén szeretnék két idézetet a kérdőívekről közzétenni, melyeket a tökéletes szállodai tartózkodásra való rákérdezésnél írtak le a megkérdezettek.

Az első: *„ha a személyzet nem érzi úgy, hogy teher volt a látássérült.”*

A második lehet zárzó is egyben: *„Nem tudnék sok újat írni, szerintem egy mondatban összefoglalva a lényeg, hogy türelemmel, megértéssel és – ami a legfontosabb – teljes természetességgel forduljanak a szállodai dolgozók a látássérült vendéghez, alapvetően ugyanolyan fizető vendégnek tekintsek, mint a többi-eket, akiknek szintén lehetnek specifikus, egyedi igényeik.”*

## Felhasznált irodalom

- BÁRTFAI E. 2009: *Szállodai alapismeretek* BGF KVIFK Budapest.
- NÉMETH O. szerk., 2009: *Segíthetünk? Tájékoztató kiadvány turisztikai szolgáltatásokat nyújtó személyeknek és szervezeteknek* Vakok és Gyengénlátók Közép-Magyarországi Regionális Egyesülete, Budapest.
1997. évi LXXVIII. számú törvény.
1998. évi XXVI. számú törvény.
- „Tervezési segédlet az akadálymentes épített környezet megvalósításához” 2002. BM Építésügyi Hivatala.
- PANDULA A. szerk., 2009: *Segédlet a közszolgáltatások egyenlő esélyű hozzáféréseinek megteremtéséhez Komplex akadálymentesítés* Fogyatékos Személyek Esélyegyenlőségéért Közalapítvány.

## Források

- Beszélgetés NÉMETH ORSOLYÁVAL 2009. október 20.: *A látássérült vendégek szállodákkal szemben támasztott elvárásairól és igényeiről* BGF KVIFK Alma Mater étterem.
- Termékismertető Vakok és gyengénlátók számára ajánlott eszközök, szoftverek* 2009. „Informatika a látássérültekért” Alapítvány Budapest.
- TÓTH JÁNOS, 2009: *Termékismertető Vakokat segítő berendezés, „2009-es modell”*.
- Vakok és Gyengénlátók Közép-Magyarországi Regionális Egyesülete Tájékoztatója a „Túloldalról” *Az érzékenység integrációja, a látássérültekkel való kapcsolattartás gyakorlata (Érzékenyítő-tudatosító tréning)* Budapest.