

Maria Koniusz

Przystosowanie hoteli do potrzeb osób niepełnosprawnych

Wstęp

„[...] Osoby niepełnosprawne, czyli osoby, których sprawność fizyczna, psychiczna lub umysłowa trwale lub okresowo utrudnia, ogranicza lub uniemożliwia życie codzienne, naukę, pracę oraz pełnienie ról społecznych, zgodnie z normami prawnymi i zwyczajowymi, mają prawo do niezależnego, samodzielnego i aktywnego życia oraz nie mogą podlegać dyskryminacji.” – tymi słowami zaczyna się Uchwała Sejmu Rzeczypospolitej Polskiej z dnia 1 sierpnia 1997 r. – Karta Praw Osób Niepełnosprawnych.

Niepełnosprawność dotyczy społeczeństw wszystkich krajów. Ponad 500 mln ludzi na świecie cierpi z powodu różnego rodzaju niepełnosprawności. Osoby niepełnosprawne borykają się na co dzień z wieloma problemami i trudnościami. Celem artykułu jest przedstawienie potrzeb osób niepełnosprawnych korzystających z hoteli i stanu przystosowania obiektów hotelarskich do potrzeb osób niepełnosprawnych.

Po akcesji Polski do Unii Europejskiej osoby niepełnosprawne uzyskały w naszym kraju nowe możliwości i szanse włączenia się w nurt życia społecznego. W państwach członkowskich Unii Europejskiej osoba niepełnosprawna ma taki sam status społeczny, jak osoba sprawna. Budynki dostępu publicznego muszą być dostosowane do potrzeb osób niepełnosprawnych (Koniusz 2011).

W Traktacie Amsterdamskim istnieje zapis o zwalczaniu dyskryminacji z powodu niepełnej sprawności. Polska, jako członek Unii Europejskiej, została zobligowana do dostosowania swojego prawodawstwa dotyczącego osób niepełnosprawnych do prawa unijnego.

Normy i przepisy organizacji obiektów hotelarskich z uwzględnieniem osób niepełnosprawnych

Osoby niepełnosprawne są w Unii Europejskiej uznawane za jedną z grup społecznych najbardziej narażonych na wykluczenie społeczne. Główną przyczyną tego zjawiska jest m.in. utrudniony dostęp do budynków publicznych i poruszanie się w nich.

Osób niepełnosprawnych dotyczą przepisy wykonawcze do Ustawy o usługach turystycznych z dnia 29 sierpnia 1997 r. (DzU z 2001 r., nr 55, poz. 578 z późn. zmianami). Minimalne wymagania w zakresie dostosowania obiektów hotelarskich do potrzeb osób niepełnosprawnych zostały określone w załączniku nr 8 do Rozporządzenia Ministra Gospodarki i Pracy z dnia 19 sierpnia 2004 r. w sprawie obiektów hotelarskich i innych obiektów, w których świadczone są usługi hotelarskie.

Minimalne wymagania w tej sprawie określiło Rozporządzenie Ministra Gospodarki z dnia 8 sierpnia 2002 r. (DzU nr 142, poz. 1190). Wśród obiektów, które nie muszą dostosować się do potrzeb osób niepełnosprawnych, wymienia się niektóre schroniska górskie i schroniska młodzieżowe. Wśród wymagań w zakresie dostosowania obiektów hotelarskich do potrzeb osób niepełnosprawnych znalazło się m.in. umieszczenie elementów wyposażenia obiektu, takich jak: urządzenia komunikacji wewnętrznej, przyciski i wyłączniki, które powinny znajdować się na wysokości 90–100 cm (ułatwiające swobodne korzystanie osobom na wózku). W obiekcie powinien znaleźć się telefon ogólnodostępny przystosowany dla osoby niepełnosprawnej, a przynajmniej jedna łada recepcyjna nie powinna przekraczać wysokości 90 cm.

Zgodnie z ustawą o usługach turystycznych każdy obiekt hotelarski musi dysponować pełną informacją dotyczącą jego przystosowania do obsługi osób niepełnosprawnych. Każdy gość hotelowy powinien dowiedzieć się z niej o rodzaju hotelu, kategorii i jego dostosowaniu do potrzeb osób niepełnosprawnych. Zgodnie z rozporządzeniem w każdym obiekcie hotelowym na 50 jednostek mieszkalnych, przynajmniej jeden pokój musi być przystosowany do potrzeb osoby niepełnosprawnej.

15 października 1993 r. Rada Ministrów zaakceptowała „Program działań na rzecz osób niepełnosprawnych i ich integracji ze społeczeństwem”. Program ten zobowiązywał Urząd Kultury Fizycznej i Turystyki do przystosowania miejsc i obiektów sportowo-rekreacyjnych, a także

turystycznych dla osób niepełnosprawnych. Także Sejm RP 1 sierpnia 1997 r. przyjął Kartę Praw Osób Niepełnosprawnych (MP z dnia 13 sierpnia 1997 r., nr 50, poz. 475), która mówi, że osoby niepełnosprawne zgodnie z normami i zwyczajami mają prawo do samodzielnego, niezależnego i aktywnego życia.

Ma to ważny wpływ szczególnie na turystykę osób niepełnosprawnych, gdyż umożliwia im dostęp do dóbr i usług dających pełne uczestnictwo w życiu społecznym, kulturalnym, rekreacyjnym oraz sportowym. Zadania na rzecz osób niepełnosprawnych, wynikające z ustawy, realizują właściwe organy administracji rządowej i organy jednostek samorządu terytorialnego. Określone zadania mogą być również zlecane organizacjom pozarządowym lub jednostkom samorządu terytorialnego¹.

W 1991 r. powołany został Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych (PFRON), z którego środków sfinansowane zostały przedsięwzięcia służące likwidacji barier technicznych. Przykładem jest hotel Rodło w Pile, który uchodzi za wzór przystosowania hoteli dla potrzeb osób niepełnosprawnych w Polsce. 15 października 1993 r. Rada Ministrów uchwaliła program działań na rzecz osób niepełnosprawnych i ich integracji ze społeczeństwem. Zobowiązuje on niektóre resorty do likwidacji barier technicznych, formalnych oraz społecznych i przystosowania obiektów sportowo-rekreacyjnych i turystycznych do potrzeb osób niepełnosprawnych (Błądek, Gałkowski 1997).

Osoby o specjalnych potrzebach powinny znaleźć odpowiedź na zasadnicze pytanie, gdzie można wsiąść i wysiąść, które obiekty, trasy i budynki są przystosowane do ich potrzeb oraz jakie środki transportu są możliwe do wykorzystania. Konieczne jest opracowanie specjalnych map i przewodników dotyczących kryteriów dostępności. Informacje tam zawarte powinny być konsultowane i sprawdzane przez organizacje osób niepełnosprawnych (Midura, Żbikowski 2005).

Przystosowanie obiektów hotelarskich do potrzeb osób niepełnosprawnych opiera się na przepisach prawa budowlanego, a zwłaszcza:

1. Ustawie z 7 lipca 1994 r. – Prawo budowlane² stanowiącej m.in. iż obiekt budowlany należy projektować, budować i utrzymywać w sposób zapewniający warunki niezbędne do korzystania z obiektów użyteczności

¹ Uchwała Sejmu Rzeczypospolitej Polskiej z dnia 1 sierpnia 1997 r., Karta Praw Osób Niepełnosprawnych (MP z dnia 13 sierpnia 1997 r.).

² DzU z 1994 r. nr 89, poz. 414 z późn. zmianami.

publicznej przez osoby niepełnosprawne, w szczególności poruszające się na wózkach inwalidzkich (art. 5 ust. 1, pkt 3) oraz że projekt architektoniczno-budowlany powinien zawierać również opis dostępności dla osób niepełnosprawnych (art. 5, ust. 3, pkt 2).

2. Rozporządzeniu Ministra Gospodarki Przestrzennej i Budownictwa z dnia 14 grudnia 1994 r. w sprawie warunków technicznych, jakim powinny odpowiadać budynki i ich usytuowanie³. Rozporządzenie ustala warunki techniczne, jakimi powinny odpowiadać budynki i związane z nimi urządzenia i ich usytuowanie na działce budowlanej, które zapewniają m.in. „odpowiednie warunki użytkowe, z uwzględnieniem potrzeb osób niepełnosprawnych” (§ 1, ust. 2, pkt 7).

Przystosowanie obiektów hotelowych do potrzeb osób niepełnosprawnych wynika z przepisów prawa budowlanego, które określa, że „obiekt budowlany wraz ze związanymi z nim urządzeniami budowlanymi należy, [...] projektować i budować w sposób określony w przepisach, w tym techniczno-budowlanych, [...] zapewniając niezbędne warunki do korzystania z obiektów użyteczności publicznej przez osoby niepełnosprawne, w szczególności poruszające się na wózkach inwalidzkich” (art. 5, ust. 3, pkt 2). Obowiązujące przepisy budowlane obligują więc do całkowitej dostępności wszystkich pomieszczeń użytkowych dla osób niepełnosprawnych. Rozporządzenie Ministra Gospodarki Przestrzennej i Budownictwa (z 14.12.1994 r.) również ustala „odpowiednie warunki użytkowe, z uwzględnieniem potrzeb osób niepełnosprawnych (§ 1, ust. 2, pkt 7).

Aby obiekt był dobrze przystosowany dla osób niepełnosprawnych, należy również zwrócić uwagę na przystosowanie terenu otaczającego hotel oraz właściwe wyposażenie pomieszczeń dla osób mających trudności w poruszaniu się, niewidomych, niedosłyszących czy głuchych.

Problematyka barier w przepisach prawnych

Problemy osób niepełnosprawnych oraz dostosowanie do ich wymagań obiektów budowlanych umożliwiających im aktywne życie były w Polsce marginalizowane. W ostatnich jednak latach sytuacja uległa zmianie i istotnej poprawie. W wielu polskich ustawach i rozporządze-

³ DzU z 1995 r., nr 10, poz. 46.

niach wykonawczych zawarte są szczegółowe przepisy określające prawa i obowiązki osób niepełnosprawnych, zasady uwzględniania ich wymagań oraz warunki, jakimi powinny odpowiadać dostosowane do ich wymagań budynki, pomieszczenia i urządzenia.

Wiedza o najważniejszych przepisach dotyczących dostosowania szeroko rozumianego budownictwa do wymagań osób niepełnosprawnych zawarta jest w polskich aktach prawnych, do których zaliczyć należy (Duffy 2002):

- Konstytucję Rzeczypospolitej Polskiej, która gwarantuje osobom niepełnosprawnym równe prawa,
- Kartę Praw Osób Niepełnosprawnych z 1997 r., która określa, że podstawowym założeniem polityki społecznej państwa wobec osób niepełnosprawnych jest zasada równości szans tej grupy osób i pozostałej części społeczeństwa⁴,
- Decyzje Rady Europy dotyczące dostępu osób niepełnosprawnych do wszystkich instytucji służb publicznych, posiadania maksymalnej swobody poruszania się, wstępu do budynków i środków transportu,
- Ustawę o zagospodarowaniu przestrzennym,
- Ustawę – Prawo budowlane,
- Rozporządzenia
 - a) w sprawie warunków technicznych, jakimi powinny odpowiadać budynki i ich usytuowanie,
 - b) w sprawie warunków technicznych, jakimi powinny odpowiadać drogi publiczne i ich usytuowanie.

Wszelkie przeszkody i utrudnienia związane z funkcjonowaniem osób niepełnosprawnych w szeroko rozumianym środowisku społecznym i fizycznym określa się mianem barier (*ABC mieszkanie bez barier* 2003). Wśród przyczyn, z powodu których osoby niepełnosprawne nie włączają się w normalny nurt życia codziennego, na plan pierwszy wysuwają się różnego rodzaju bariery, uniemożliwiające lub utrudniające tym osobom poruszanie się i ograniczające dostęp do obiektów użyteczności publicznej, a także korzystanie z terenów rekreacyjnych (Duffy 2002).

Możliwość łatwego, bezpiecznego i samodzielnego poruszania się pieszo i podróżowania jest niezbywalnym prawem każdego człowieka. Z powodu istniejących barier architektonicznych, urbanistycznych i trans-

⁴ Karta Praw Osób Niepełnosprawnych, MP 1997, nr 50, poz. 475.

portowych, nie wszyscy mogą jednakowo z tego prawa korzystać. Niewłaściwe przepisy prawne i niedostateczna świadomość nie przyczyniają się do powszechnej i radykalnej eliminacji tych barier. Dla wielu osób bariery stanowią mniej lub bardziej poważne utrudnienia, a dla części z nich, a szczególnie osób starszych, niewidomych i poruszających się na wózkach inwalidzkich są przeszkodą nie do pokonania (*Porady projektowe...* 2000).

Hotele i obiekty rekreacyjno-wypoczynkowe służące potrzebom niepełnosprawnych

Budowa nowego obiektu hotelarskiego bądź modernizacja już istniejącego zakładu, to przedsięwzięcie skomplikowane i kosztowne, wymagające przygotowań i wiedzy fachowej. Inwestor, który podejmuje się budowy bądź adaptacji obiektu hotelarskiego, zobowiązany jest zapewnić właściwe rozwiązanie funkcjonalno-użytkowe w projekcie architektonicznym budynku, z uwzględnieniem pobytu w nim osób niepełnosprawnych (Witkowski 2002).

W Polsce liczbę osób niepełnosprawnych szacuje się na ok. 14% ogółu ludności, w tym ok. 4% o dużym stopniu niepełnosprawności. Szacuje się, że blisko 100 tys. osób porusza się na wózku inwalidzkim. Rocznie przybywa osób niepełnosprawnych w granicach 0,25–0,30% ogółu mieszkańców. W tym zakresie odnotowuje się tendencję wzrostową, również wśród ludzi młodych, których częściowe niesprawności fizyczne w niczym nie ograniczają prawa i woli życia w pełnym zakresie.

Osoby niepełnosprawne oczekują w hotelu warunków do normalnego pobytu, często rodzinnego i bez akcentowanej izolacji. W hotelarstwie bazuje się na rozeznanym zakresie niezbędnego przystosowania do potrzeb gości poruszających się na wózku inwalidzkim, którzy w sposób najbardziej dotkliwy odczuwają występowanie wszelkich barier. To przystosowanie może być niekiedy przeszkodą w normalnej działalności hotelowej. Elementy przystosowawcze powinny być w części ruchome – dostawiane w miarę potrzeby, względnie mieć uniwersalny charakter, a parametry użytkowe oraz estetyczne nie powinny wpływać ujemnie na samopoczucie innych użytkowników. By w pełni zrozumieć zakres niezbędnego przystosowania, należy dokładnie prześledzić możliwości

antropometryczne i ergonomiczne gościa poruszającego się za pomocą wózka inwalidzkiego. Wózek inwalidzki jest wyznacznikiem wielu parametrów w zakresie komunikacji poziomej, szerokości otworów, niezbędnego obszaru manewrowego itp.

Do podstawowych parametrów pionowych i poziomych charakterystycznych dla osób z poziomu wózka inwalidzkiego należą: maksymalny zasięg ręki (górny i dolny, boczny i w przód), wysokość osoby siedzącej i poziom linii wzroku, strefy czynności w ujęciu możliwym i maksymalnym. Każdy obiekt hotelowy powinien mieć zewnętrzną informację o zakresie przystosowania. Dotyczy to w szczególności: parkingu (stanowisko P dla indywidualnych środków lokomocji) dla gości niepełnosprawnych (360 x 500 cm), zlokalizowanego możliwie najbliżej wejścia głównego, poszczególnych pionów usługowych, terenowych elementów rekreacyjnych i innych węzłów usługowych. Istnieją możliwości posługiwania się specjalistycznym oznakowaniem przy pomocy tzw. piktoqramów. Powszechnie stosowany symbol dostępności, przedstawiający osobę siedzącą na wózku, jest międzynarodowym znakiem prawnie zastrzeżonym, przyjętym na XVI Światowym Kongresie w Tokio w 1988 r.

Na drodze od wejścia głównego do recepcji nie powinno być żadnych barier technicznych w postaci schodów, stopni lub dużych nierówności. W przypadku ich występowania stosuje się dodatkowo pochylnie lub samoobsługowe podnośniki elektryczne. Nachylenie pochylni kształtuje się w granicach od 6 do 15% i zależy od jej długości oraz lokalizacji. Inne wymagania stawia się pochylniom występującym na zewnątrz bez przykrycia, a inne wewnątrz budynku lub pod dachem. W przypadku występowania dużej różnicy terenu stosuje się pochylnię dwubiegową z poziomym podestem o długości 140 cm. Istotną rolę odgrywają poręcze i uchwyty (założone na dwóch poziomach, tj. 75 i 90 cm) wzdłuż pochylni, które powinny być przedłużone co najmniej o 30 cm na końcach biegów. Poza osobami poruszającymi się na wózku inwalidzkim, należy uwzględnić również potrzeby i możliwości gości z określoną dysfunkcją kończyn dolnych poruszających się samodzielnie. Dla tej grupy użytkowników należy przewidywać w każdym przypadku poręcze wzdłuż schodów, których uchwyty powinny uwzględniać ewentualną dysfunkcję kończyn górnych.

Drzwi wejściowe, a szczególnie przedsionek, powinien uwzględniać gabaryty wózka, niezbędną przestrzeń manewrową, a przy stosowaniu

automatycznego systemu przewidzieć wydłużony czas zamykania oraz otwierania. Jedno stanowisko w recepcji powinno być odpowiednio obniżone i cofnięte, po to, aby istniały warunki do wygodnego podjazdu wózka inwalidzkiego oraz obsługi. Telefon ogólnodostępny, tablice informacyjne oraz inne elementy wykończenia i wyposażenia muszą uwzględniać potrzeby gości o różnym stopniu niepełnosprawności.

Dla gości z wadą wzroku stosuje się niekiedy karty menu opracowane pismem Braille'a oraz mapę plastyczną całego hotelu i odpowiednio przystosowane jednostki mieszkalne, oznaczenia numerów pokoi i innego typu udogodnienia umożliwiające samodzielne poruszanie się po danym obszarze. Dla osób o zmniejszonym zakresie widzenia kontrastuje się odpowiednio elementy posadzkowe, ścienne, przejścia, różnice poziomów, krawędzie i skraje, intensyfikuje się w niektórych zespołach oświetlenie, uczytelnia informacje wizualne i rozmieszczenie wszelkiego rodzaju wyposażenia pomocniczego.

Osobom z wadą słuchu przychodzi z pomocą sprzęt elektroniczny w postaci telekomunikatorów przetwarzających impulsy nadawane na specjalnych aparatach telefonicznych. Instalacje sygnalizacyjne, czy nawet przetwarzanie zwykłego pukania do drzwi lub dzwonka telefonicznego na sygnały świetlne, powinny uwzględniać ograniczony zasięg lub wręcz niedocieranie przekazu fonicznego.

Przystosowane jednostki mieszkalne powinny być wyposażone w specjalną sygnalizację alarmową, połączoną z węzłami porządkowo-dyżurnymi i czasowym automatycznym przełącznikiem na zespół recepcyjny. Pokoje powinny być lokalizowane w części parterowej lub w niższych kondygnacjach mieszkalnych, z zapewnieniem specjalnych warunków ewakuacyjnych.

W przypadku lokalizacji pionu pobytowego na wyższych kondygnacjach urządzenia dźwigowe powinny być odpowiednio przystosowane do swobodnego przemieszczania się gości na wózku inwalidzkim. To przystosowanie polega w szczególności na uwzględnieniu odpowiednich gabarytów kabiny dźwigowej, a w tym szerokości otworu (90 cm), głębokości umożliwiającej swobodne umieszczenie wózka i osoby towarzyszącej oraz wydłużonego czasu otwierania i zamykania drzwi. W kabinie dźwigu umieszczone powinno być dodatkowe składane siedzisko oraz poręcz chwytna.

Przystosowanie jednostki mieszkalnej powinno zaczynać się już od

drzwi wejściowych (klamka, zamek) i być odczuwalne w przedpokoju (szafa, wieszaki, włączniki), w pokoju (rozmieszczenie wyposażenia meblowego) i w węźle higieniczno-sanitarnym. Korzystanie z odpowiednio dobranego osprzętu i obiektów sanitarnych, właściwych zabezpieczeń pozwalających na samodzielne załatwianie wszystkich czynności fizjologicznych i higienicznych nie powinno osobie niepełnosprawnej nastręczać żadnych trudności.

Główne zasady prawidłowego przystosowania jednostki mieszkalnej to:

- uwzględnienie odpowiedniej powierzchni komunikacyjnej i manewrowej (pełny obrót wózka to średnica 150 cm) zapewniającej dostęp do wszystkich elementów wyposażenia związanych z funkcją wypoczynku nocnego, wypoczynku dziennego, pracy oraz przeprowadzenia zabiegów higieniczno-sanitarnych,
- zapewnienie swobodnego korzystania z wyposażenia uzupełniającego, tj. wewnętrznych i zewnętrznych środków łączności,
- stworzenie warunków pełnego bezpieczeństwa, likwidacja wszelkich znamion izolacji i odcięcia od świata zewnętrznego,
- uwzględnienie również innych niesprawności wynikających z wieku i związanych z tym naturalnych ubytków dotyczących wzorku, słuchu i mniejszej refleksyjności oraz mniejszego opanowania z nowoczesną techniką, jak również ograniczoną sprawnością fizyczną.

W średniej wielkości hotelach, a szczególnie w dużych hotelach, lokale gastronomiczne rozmieszczane są na różnych poziomach, nie wyłączając ostatniej i podziemnej kondygnacji. Zakładając pełną dostępność do wszystkich punktów usługowych, w tym również do lokali rozrywkowych, należy przewidzieć odpowiednio wydzielone i przystosowane do potrzeb gości niepełnosprawnych dźwigi osobowe. Zakres przystosowania lokali w omawianym pionie sprowadza się z reguły do:

- pełnej dostępności do wszystkich pomieszczeń poprzez likwidację wszelkich barier technicznych, takich jak progi, wąskie przejścia i przejazdy, schody, brak powierzchni manewrowej, niewłaściwe oznakowanie i oświetlenie,
- zapewnienia co najmniej jednego stołu (czteroosobowego) przystosowanego do potrzeb gości niepełnosprawnych,
- posiadania możliwości zwiększenia liczby przystosowanych miejsc gastronomicznych poprzez dodatkowe nakładki na stoły o podstawowych

gabarytach wymiarowych lub poprzez zastosowanie innych rozwiązań,

- stosowania stołów o „talerzowych” podstawach, pozwalających na głębszy podjazd wózka inwalidzkiego,
- przy przystosowanych stołach umieszczenia dodatkowych uchwytów pozwalających na odstawienie laski, kul i ewentualnych innych pomocy stosowanych przez osoby z dysfunkcją kończyn dolnych.

Pion wielofunkcyjny i usług specjalnych powinien być również przystosowany do potrzeb gości niepełnosprawnych. Dodać należy, że liczba uczestników niepełnosprawnych, biorących udział w organizowanych przez hotel sympozjach, seminariach i szkoleniach, stale wzrasta. Przystosowanie tego pionu do potrzeb osób niepełnosprawnych, ze względu na zmienność aranżacyjną, różne formy obsługi oraz indywidualny charakter imprez, stwarza niewątpliwie dodatkowe trudności.

W małych zakładach hotelarskich podstawowe i uzupełniające zespoły są obsługiwane przez jeden węzeł wejściowy. W hotelach średniej wielkości pion wielofunkcyjny i usług specjalistycznych łączy się z reguły z węzłem wejściowym obsługującym pion żywieniowo-gastronomiczny. W dużych kompleksach hotelarskich o profilu kongresowym wydzielą się specjalny podjazd wraz z parkingiem i z oddzielnym wejściem dla tej grupy użytkowników. Generalnie, zasady dotyczące przystosowania w pionie wielofunkcyjnym w niczym się nie różnią od omówionych zasad dotyczących innych zespołów obsługowych. Do indywidualnych elementów przystosowawczych w pionie usług specjalnych należą:

- dodatkowe instalacje i osprzęt wzmacniające odbiór fonii (indywidualne aparaty lub inne formy regulowanej głośności w zależności od potrzeb odbiorcy),
- dodatkowe ciągi ewakuacyjne lub inne formy zabezpieczeń osób niepełnosprawnych w warunkach zwiększonego zagrożenia ze względu na liczebność uczestników dużych imprez.

Lokalizacja wydzielonych miejsc przeznaczonych dla niepełnosprawnych uczestników sympozjów lub konferencji odbywających się w pomieszczeniach hotelowych zależy w dużej mierze od ukształtowania podłogi. Najkorzystniej jest wydzielać miejsca dla tej grupy użytkowników w pierwszym rzędzie, względnie w wydzielonym aneksie w pobliżu drzwi.

Do hotelowego programu i oferty handlowej wprowadza się coraz powszechniej usługi w zakresie odnowy biologicznej, czynnego wypoczynku oraz zabawy i rozrywki.

Pion rekreacyjny jest trudny do przystosowania ze względu na bardzo zindywidualizowane potrzeby oraz zmniejszony zakres samoobsługi wynikający z reguły z ograniczeń sprawnościowych i zdrowotnych. Rola minirecepcji urządzonej przy tym zespole w odniesieniu do osób niepełnosprawnych nabiera szczególnego znaczenia. Uzyskuje się tu informacje o możliwościach i zakresie korzystania z poszczególnych urządzeń oraz niezbędnym dodatkowym zabezpieczeniu. Korzystanie z sauny, basenu kąpielowego, siłowni itp. jest możliwe wyłącznie w jednostkach przystosowanych i pod nadzorem personelu obsługowego.

We współczesnym hotelarstwie rozbudowuje się zakres usług fizykoterapeutycznych, a w szczególności naświetlanie, hydromasaże, specjalistyczne kąpiele, terapie prądami interferencyjnymi (jonoforeza, diadynamik, ultradźwięki, terapia puls, magnetron) itp. Zakres dostępności tych zabiegów oraz specjalistyczne wyposażenie powinny wynikać z odrębnych opracowań i konsultacji.

Bilard, tenis stołowy z wolną przestrzenią pozwalającą na swobodne manewrowanie wózkami, kręgielnie z automatycznym podajnikiem to sposoby zapewnienia czynnego wypoczynku gościom niepełnosprawnym. Zestaw urządzeń terenowych, które stosunkowo łatwo przystosować do ich potrzeb, to minigolf (konieczne podjazdy do wszystkich stanowisk), pomosty widokowe i obserwacyjne stałe i sezonowe, stanowiska do wędkowania przybrzeżne i na specjalnych pomostach, podjazdy i stanowiska umożliwiające konną jazdę, wydzielone stanowiska na widowniach, grill terenowy, aneksy wypoczynkowe z wodą i zielenią.

Wymienione elementy związane z racjonalnym zagospodarowaniem czasu wolnego mogą i powinny być dostępne dla wszystkich, bez żadnych progów technicznych. Przy rozmieszczaniu terenowych urządzeń należy dążyć do tworzenia zespołów integracyjnych dla tej społeczności, przebywającej okresowo w „domu poza domem”.

Po spełnieniu wymagań minimalnych (kategoryzacyjnych i przepisów prawa budowlanego) o atrakcyjności, dostępności i zakresie wyposażenia omawianego pionu decyduje również inwestycja, wyobraźnia oraz profesjonalizm kadry zarządzającej danym obiektem (Błądek 2003).

Zakończenie

W okresie wyraźnego starzenia się społeczeństwa ciągle rośnie zapotrzebowanie na odpowiednio przystosowaną bazę hotelową. Właściwie dostosowany do potrzeb osób niepełnosprawnych obiekt hotelarski oraz dobrze wyszkolony i wykwalifikowany jego personel zyskuje na rynku hotelarskim przewagę konkurencyjną.

Przystosowanie hotelu powinno obejmować wszystkie zespoły i węzły obsługowe występujące w poszczególnych pionach użytkowych danego obiektu hotelarskiego, włączając w to dojazd, parking, podjazd i wejście.

Polskie hotelarstwo musi jednak przejść jeszcze długą drogę, aby mogło być uznane za w pełni przystosowane do obsługi gości niepełnosprawnych, a hotelarze powinni dążyć do stworzenia dogodnych warunków pobytu hotelowego osobom z ograniczonymi możliwościami fizycznymi.

Literatura

- ABC mieszkanie bez barier*, 2003, Wyd. Fundacja Dom Dostępny, Warszawa.
- Błądek Z., 2003, *Hotele bez barier. Przystosowanie do potrzeb osób niepełnosprawnych*, Wyd. Albus Poznań.
- Błądek Z., Gałkowski A.E., 1997, *Udostępnienie obiektów hotelarskich dla osób niepełnosprawnych*, UKFiT, PHZ, Warszawa.
- Duffy A., 2002, *Ocena i modyfikacja otoczenia dla osób słabo widzących*, Polski Związek Niewidomych, Warszawa.
- Dziennik Ustaw z 1994 r. nr 89, poz. 414 z późn. zmianami.
- Dziennik Ustaw z 1995 r., nr 10, poz. 46.
- Karta Praw Osób Niepełnosprawnych, MP z 1997 r., nr 50, poz. 475.
- Koniusz M., 2011, *Integracja osób niepełnosprawnych ze społeczeństwem*, Uniwersytet Prešovski, Prešov.
- Midura M., Żbikowski J., 2005, *Krajoznawstwo i turystyka osób niepełnosprawnych*, Wyd. PWSZ im. Papieża Jana Pawła II, Biała Podlaska.
- Porady projektowe – informacja wizualna, dotykowa i dźwiękowa dla pieszych*, 2000, Ministerstwo Transportu i Gospodarki, Warszawa.
- Rozporządzeniu Ministra Gospodarki Przestrzennej i Budownictwa z dnia 14 grudnia 1994 r. w sprawie warunków technicznych, jakim powinny odpowiadać budynki i ich usytuowanie, DzU z 1995 r., nr 10, poz. 46.
- Rozporządzenie Ministra Gospodarki z dnia 8 sierpnia 2002 r. (DzU nr 142, poz. 1190).

Rozporządzenia Ministra Gospodarki i Pracy z dnia 19 sierpnia 2004 r. w sprawie obiektów hotelarskich i innych obiektów, w których świadczone są usługi hotelarskie, DzU z 2004 r., nr 188, poz. 1945.

Ustawa z dnia 7 lipca 1994 r. – Prawo budowlane, DzU z 1994 r. nr 89, poz. 414 z późn. zmianami.

Ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych, DzU z 2001 r., nr 55, poz. 578 z późn. zmianami.

Witkowski Cz., 2002, *Hotelarstwo*, DrukTur, Warszawa.

Adaptation of hotels to meet the requirements of the disabled

Summary

After Polish accession to the European Union the disabled gained new opportunities and an access to active social life. It also applies to a wider range of opportunities to participate in tours.

This paper aims at demonstrating the needs of disabled tourists, and adaptation of hotels to meet their requirements and expectations. The study focuses on Polish legally binding norms and regulations concerning the organization of hotel objects with special attention to needs of the disabled. The issues of elimination of various barriers (architectural, urban, transport) contained in legal articles have been raised as well.

In the main part of the paper appropriate functional solutions suitable for people with different forms of disabilities in all most important sections of the hotel (accommodation, gastronomic, recreational and leisure) have been presented. The adaptation of a hotel should comprise all sectors and service points appearing in particular functional sections of the hotel.

In the period of evidently aging society a well-adapted hotel meeting requirements of disabled guests and well-trained and qualified staff can gain advantage over the competitors on the hotel market. However, Polish hospitality has a long way to go to be recognized as fully adapted to serve disabled guests.

Translated by Elżbieta Lubińska