



## **Dobre prakse u pristupačnom turizmu u Hrvatskoj**

Primjeri dobrih praksi u pristupačnom turizmu u Hrvatskoj uključuju nekoliko lokacija i programa, kako u privatnom tako i u javnom sektoru.

### **1) Arheološki muzej u Osijeku**



Arheološki muzej u Osijeku jedan je od najpristupačnijih arheoloških muzeja u Hrvatskoj. U blizini muzeja nalazi se nekoliko parkirnih mjesta za osobe s invaliditetom. Prilaz muzeju, kao i cijeli trg na kojem se nalazi, popločan je velikim, neravnim kamenim blokovima, a trg je okružen dubokim brazdama, što korisnicima invalidskih kolica otežava pristup. Ulaz u dvorište i unutrašnjost muzeja prilagođeni su osobama s invaliditetom i nema podignutih površina, pragova ili drugih prepreka. Hodnici su prostrani, a prostorna komunikacija logična i kontinuirana.

Cijeli izložbeni prostor dostupan je svim posjetiteljima, jer do pojedinih katova vodi lift odgovarajućih dimenzija. Muzej također ima prostrani pristupačni WC, čiji je jedini nedostatak mali radijus kvake i fiksni rukohvat između školjke i umivaonika, što može ograničiti kretanje invalidskih kolica; bilo bi dobro koristiti pomični rukohvat i zamijeniti kvaku većom kvakom ili ručkom. Ostali WC-i su također prostrani, pa se čini nesretnim što neki od njih nisu u potpunosti pristupačni.

Najveći nedostatak muzeja je potpuni izostanak pristupačnog sadržaja za osobe s oštećenjem vida i sluha. Stoga je bitno ugraditi akustične komunikacijske uređaje u lift te taktilne staze i znakove po cijelom muzeju. Za posjetitelje s prethodno spomenutim poteškoćama važno je dodati i audiovizualni sadržaj i vodiče, videozapise na znakovnom jeziku, Brailleove natpise, Financirano sredstvima Europske unije. Izneseni stavovi i mišljenja su stavovi i mišljenja autora i ne moraju se podudarati sa stavovima i mišljenjima Europske unije ili Europske izvršne agencije za obrazovanje i kulturu (EACEA). Ni Europska unija ni EACEA ne mogu se smatrati odgovornima za njih.

reljefe i taktilne eksponate kako bi se olakšalo snalaženje u prostoru i pružilo potpunije iskustvo.

## 2) Svetište Gospe od Aljmaša

Svetište Gospe od Utočišta u Aljmašu suvremeni je sakralni objekt jedinstvenog izgleda koji nudi pregršt pristupačnih sadržaja, iako uz malo promišljene prilagodbe može biti još pristupačniji. U blizini zanimljive crkve u obliku labuda nalazi se gradsko parkiralište s označenim mjestima za osobe s invaliditetom, a pomalo opasan pristupni put je u središnjem dijelu ravan, dok je ostatak lokacije okružen rubnikom. Mali popločani trg ispred crkve potpuno je ravan i ima klupe za odmor, kao i površine različitih tekstura koje vode do crkve i služe kao taktilni indikatori za posjetitelje s oštećenjem vida.

Na trgu se nalaze i dva pristupačna, atraktivna i nešto strmija vidikovca (nagib od 14 do 15 posto) okrenuta prema Dunavu, do kojih mogu doći i posjetitelji u invalidskim kolicima uz malu pomoć. Ulaz u crkvu, njezina unutrašnjost i ispovjedaonica su ravni i obloženi mramorom, ali nema



taktilnih indikatora ili pomagala. Objekt ima i pristupačan toalet, ali je malo zapušten i ima neke nedostatke: Vrata se ne otvaraju u potpunosti zbog kvake, više nema rukohvata, a bakrena šipka ispod umivaonika otežava pristup osobama s višim invalidskim kolicima.

Osamsto metara južno od crkve nalazi se i popločana, vijugava staza Kalvarija s otprilike istim nagibom kao i vidikovci crkve, tako da svi posjetitelji mogu doći do vrha uz malu pomoć. Uprava župe ima puno iskustva u dočeku posjetitelja s raznim vrstama invaliditeta, ali nema dovoljno razumijevanja za njihove različite potrebe. Web stranica hodočasničke crkve pruža dovoljno informacija i sadržaja, ali je potrebno modernizirati ju i učiniti pristupačnijom za sve korisnike.

### 3) Državna ergela Đakovo



Državna ergela Đakovo jedinstvena je ergela s prekrasnim lipicanerskim konjima koja uspješno spaja tradiciju uzgoja vrhunskih konja sa zanimljivom i sadržajnom turističkom ponudom. Ergela se nalazi na dvije različite lokacije – na istoku Đakova i u Ivandvoru, na imanju nekoliko kilometara sjeverozapadno od grada.

Ispred glavne zgrade jahačke škole nalazi se parkiralište popločano betonskim blokovima, gdje nema posebno označenog mjesta za osobe s invaliditetom, dok do stepenica i uzvisine ispred ulaza vodi ravan pristup.

Za posjetitelje u invalidskim kolicima i ostale osobe s ograničenom pokretljivošću izgrađena je pristupna rampa s blagim nagibom. Nakon ulaza nalazi se ostakljeni kafić iz kojeg posjetitelji mogu s povišenih stolica gledati konjičke nastupe, kao i u dvorani do koje se dolazi dovoljno prostranim panoramskim liftom. U kafiću se nalazi pristupačan toalet dovoljne veličine, jedino što nedostaje je signalno uže ili tipka za hitne slučajeve.

Ograda dvorane visoka 150-160 cm odvaja konje od gledatelja na tribinama, tako da osobe koje sjede isključivo u invalidskim kolicima, kao i posjetitelji kafića, imaju jasno zaklonjen pogled. Sve vanjske staze s pristupnim cestama su ravne i popločane, rubnjaci su povremeno spuštene, a ulazi u štale, šetnicu za konje i kovačnicu su ravni i prostrani.

Pastuharnica u Đakovu je vrlo ugodan turistički objekt za sve posjetitelje, stoga je prava šteta što nisu dodani sadržaji za osobe s senzornim oštećenjima, pa tako nema taktilnih indikatora, Brailleovog pisma, indukcijskih petlji ili drugih pomagala. Šteta je i što u tako pristupačnom prostoru osobe u invalidskim kolicima ne mogu u potpunosti uživati u konjičkim nastupima jer nema rampi za invalidska kolica.

Stručno osoblje ima iskustva u radu s posjetiteljima sa svim vrstama invaliditeta. Web stranice su pregledne i vrlo informativne, a na njima je implementirana i digitalna pristupačnost, no nedostaju titlovi na audiovizualnim snimkama, fotografije nisu pravilno povezane s odgovarajućim stranicama, a neke stranice se ne mogu otvoriti.

Financirano sredstvima Europske unije. Izneseni stavovi i mišljenja su stavovi i mišljenja autora i ne moraju se podudarati sa stavovima i mišljenjima Europske unije ili Europske izvršne agencije za obrazovanje i kulturu (EACEA). Ni Europska unija ni EACEA ne mogu se smatrati odgovornima za njih.

#### 4) Turistički vodiči u Puli

Udruga turističkih vodiča Pule i Udruga slijepih Istarske županije pokrenuli su projekt „Boje inkluzivnog turizma“.

Desetak članova uspješno je završilo teorijsku i praktičnu obuku za rad sa slijepim i slabovidnim osobama, te je moguće reći da su prvo udruženje za turističke vodiče u Hrvatskoj čiji su članovi prošli stručnu obuku kako bi slijepim i slabovidnim osobama mogli predstaviti svijet oko sebe na najprikladniji način.

Projekt je financiralo Ministarstvo turizma i sporta, a sastoji se od GPS tehnologije i glasovnog softvera ugrađenog u mobilne telefone, koji sadrži informacije o najvažnijim znamenitostima Pule i Premanture. U sklopu projekta izrađena je govorna turistička karta Istre sa 134 turističke točke, koja je prevedena i na talijanski jezik i namijenjena je slijepim i slabovidnim osobama te ostalim turistima. Karta je dostupna putem glasovnog računala.

Cilj projekta je motivirati turističke vodiče iz Istarske županije da u svoje programe uključe ranjive skupine na aktivno sudjelovanje na konferenciji o razvoju pristupačnog turizma u Istri te na edukaciju članova o potrebama osoba s invaliditetom s fokusom na slijepe osobe.



Osim daljnjeg jačanja i produbljivanja suradnje unutar industrije između Udruge turističkih vodiča u Puli, Udruge slijepih Istarske županije i Stanice gorskih vodiča Istre, turistički vodiči i planinari moći će primijeniti stečena znanja i vještine u vođenju i planinarenju sa slijepim osobama u daljnjem radu sa skupinama osoba s invaliditetom.

Partnerska organizacija ima mentorsku ulogu u projektu i jača kapacitete organizacije domaćina kroz kontinuirano neformalno učenje o provedbi projekta, praćenje toka sredstava, plana aktivnosti i medijsku promociju.

## 5) Priručnik „Briga za goste s invaliditetom“

Projekt Srednjoškolski centar - Centar za obrazovanje Zagreb u partnerstvu s Centrom za obrazovanje „Vinko Bek“, Centrom za obrazovanje „Slava Raškaj“ Zagreb i Elektrotehničkom školom Zagreb financiralo je Ministarstvo turizma i sporta u sklopu javnog natječaja za strukovne i umjetničke srednje škole za promicanje i jačanje vještina stručnjaka u turizmu. Priručnik sadrži vrlo jasne upute o tome kako poslužiti goste s različitim vrstama invaliditeta. Uključeni su i video primjeri - postupci podrške za goste s oštećenjem sluha, s intelektualnim teškoćama, s poremećajima iz spektra autizma i s tjelesnim invaliditetom (Ministarstvo turizam i sporta Republike Hrvatske - Pristupačni turizam (gov.hr)).

Priručnik je objavljen 2020. godine. Studenti su željeli uzeti u obzir činjenicu da svaka osoba ima različite, individualne potrebe te su došli do zaključka da aktivna briga o gostima u ugostiteljstvu ne može biti univerzalna za svakog gosta. Svaki gost s invaliditetom je osoba sa svojim jedinstvenim potrebama. Stoga ovim priručnikom žele senzibilizirati pružatelje usluga za potrebe osoba s invaliditetom u ugostiteljstvu. Važno je ne zanemariti potrebe gostiju, a taj proces zahtijeva stalno obogaćivanje emocionalnih i socijalnih vještina ugostiteljskih radnika.



**Poveznice na video upute:**  
Gost s tjelesnim invaliditetom:  
Gost s intelektualnim teškoćama:  
Gost s poremećajima iz spektra autizma:  
Gost s oštećenjem sluha:  
Gost s oštećenjem vida:

Priručnik i otvoreni obrazovni sadržaji dostupni za slobodno korištenje online.  
Više o projektu na stranicama nositelja: Srednja škola Centar za odgoj i obrazovanje:  
[www.ss-czoio.hr](http://www.ss-czoio.hr)

**Briga o gostu s posebnim potrebama**

Projekt je financiran sredstvima Europske unije, Izneseni stavovi i mišljenja su stavovi i mišljenja autora i ne moraju se podudarati sa stavovima i mišljenjima Europske unije ili Europske izvršne agencije za obrazovanje i kulturu (EACEA). Ni Europska unija ni EACEA ne mogu se smatrati odgovornima za njih.

Financirano sredstvima Europske unije. Izneseni stavovi i mišljenja su stavovi i mišljenja autora i ne moraju se podudarati sa stavovima i mišljenjima Europske unije ili Europske izvršne agencije za obrazovanje i kulturu (EACEA). Ni Europska unija ni EACEA ne mogu se smatrati odgovornima za njih.

## 6) Pristup za invalidska kolica u Nacionalnom parku Krka

Nacionalni park Krka je 2022. godine zabilježio je gotovo 1,1 milijun posjetitelja, od čega je 0,32% činile osobe s invaliditetom. Informacije o posjetu Nacionalnom parku Krka dostupne su na promotivnim materijalima (s QR kodom), web stranicama ([www.np-krka.hr](http://www.np-krka.hr) i [www.nepoznata-krka.eu](http://www.nepoznata-krka.eu)), taktilnim kartama u Skradinu i Skradinskom buk i na audio vodičima na izletničkim brodovima na pet jezika s opisima četiriju lokacija. Centri za posjetitelje opremljeni su različitim opcijama - pristup ulazu moguć je automobilom; u Skradinu i Drnišu obilazak objekata na katovima moguć je liftom; a pristup Centru za pokret u Laškovici omogućen je preko rampe te raspolaže posebnim WC-om za korisnike invalidskih kolica.



Infrastruktura za posjetitelje uključuje izletničke brodove s prijelaznom rampom, autobuse s osiguranom pristupnom rampom za korisnike invalidskih kolica, asfaltirani pristup objektima, te asfaltirane površine na platou koje povezuju vidikovce s toaletom. Osim toga, Eko-kampus Krka podržava pristupačnost, jednake mogućnosti i socijalnu uključenost primjenom propisa o osiguravanju pristupačnih objekata za osobe s invaliditetom i one smanjene pokretljivosti. Za

Financirano sredstvima Europske unije. Izneseni stavovi i mišljenja su stavovi i mišljenja autora i ne moraju se podudarati sa stavovima i mišljenjima Europske unije ili Europske izvršne agencije za obrazovanje i kulturu (EACEA). Ni Europska unija ni EACEA ne mogu se smatrati odgovornima za njih.

budućnost je uprava parka planirala nekoliko zadataka: potpunu elektrifikaciju prijevoza brodovima, koji će biti u potpunosti prilagođen osobama u invalidskim kolicima; provođenje edukacija za zaposlenike NP-a radi podizanja svijesti o važnosti pristupačnog turizma; te kontinuiranu suradnju s udrugama s ciljem poboljšanja sadržaja i dijeljenja iskustava.

### **7) Kuća u prirodi Zlatna greda**

Kuća prirode Zlatna Greda jedinstveno je izletište koje svojim gostima nudi sveobuhvatan i širok raspon aktivnosti. Budući da se izletište nalazi u zasebnom kompleksu, ispred ulaza u dvorište ima dovoljno mjesta za parkiranje, ali postoji i parkiralište u dvorištu, iako je



neuređeno. Do kuće vodi ravni prilaz od opeke, dok su vrtno staze popločane pomalo neravnim kamenim blokovima. Ispred ulaza u glavnu kuću izgrađena je nešto strmija betonska rampa, ali svi gosti mogu ući u zgradu bez većih problema. U ovoj kući nalaze se recepcija, konferencijska dvorana, veća blagovaonica s nedovoljno visokim stolovima i pristupačan toalet, dok se sobe i spavaonice nalaze na prvim katovima ostalih kuća. Kreveti su jednokrevetni ili kreveti na kat, ali svi su kreveti povišeni, a postoji i pristupačna kupaoonica s tušem podignutim za tri centimetra. Iako na izletištu nema taktilnih indikatora, kamene staze mogu pomoći osobama s oštećenjem vida da se snađu na lokalitetu. Također, nema oznaka na Brailleovom pismu ni pomoćnih uređaja, pa bi trebalo dodati takav pristupačan sadržaj. Ljubazno i profesionalno osoblje ima iskustva u radu s gostima s invaliditetom, posebno s intelektualnim teškoćama. Web stranice su prilično jasne, informativne i razumno pristupačne te bi mogle biti izvrsne za sve korisnike uz neke dodatne značajke i poboljšanja.

### **8) Vodič pristupačnog turizma za osobe s invaliditetom**

Ovaj priručnik namijenjen je olakšavanju pretraživanja prilagođenog smještaja i turističkih atrakcija za osobe s invaliditetom u Republici Hrvatskoj. Priručnik su izradili i objavili

Financirano sredstvima Europske unije. Izneseni stavovi i mišljenja su stavovi i mišljenja autora i ne moraju se podudarati sa stavovima i mišljenjima Europske unije ili Europske izvršne agencije za obrazovanje i kulturu (EACEA). Ni Europska unija ni EACEA ne mogu se smatrati odgovornima za njih.

Ministarstvo turizma i sporta te Nacionalna zaklada za razvoj civilnog društva. Cilj je bio prikupiti sve dostupne informacije o smještaju i atrakcijama na jednom mjestu. Autori također preporučuju korisnicima da prije posjeta odabranim lokacijama provjere trenutno stanje prikladnosti s osobljem objekata. Priručnik je dostupan online i prvenstveno je namijenjen pružanju točnih i ažurnih podataka svim korisnicima.

## 9) Bazen Kantrida

Tijekom projektiranja i izgradnje bazena Kantrida velika je pozornost posvećena prilagodbi sadržaja osobama s invaliditetom, a udruge za osobe s invaliditetom također su bile uključene u traženje najboljih rješenja tijekom gradnje.

Pristup trgu i restoranu s terasom na krovu garažne zgrade omogućen je korištenjem rampi. Pristup osobama s invaliditetom bazenu Kantrida moguć je iz javne garaže, gdje se nalazi osam parkirnih mjesta za osobe s invaliditetom. Pristup trgu ispred glavnog ulaza u bazene omogućen je liftom koji ima ugrađene tipke s brojevima katova na Brailleovom pismu.



U razini glavnog ulaza u bazene Kantrida nalaze se recepcija i svlačionice sa sanitarnim čvorovima. Iz svlačionica vodi dizalo, koje je pristupačno i osobama s invaliditetom, do olimpijskog bazena 1 (unutarnjeg bazena), 25-metarskog bazena i malog bazena. Rampe i podizna

platforma omogućuju osobama s invaliditetom izravan pristup iz svlačionica do olimpijskog bazena 2 (vanjskog plivališta) i bazena za skokove u vodu, tako da osobe s invaliditetom ne nailaze ni na kakve arhitektonske barijere u prostorima bazena. Posebne oznake na podovima bazenskog kompleksa također su namijenjene olakšavanju kretanja slijepim i slabovidnim osobama. Svi smjerovi kretanja označeni su bijelim ili žutim prugama, koje se ne samo bojom već i strukturom ističu od okolnog poda, kako bi ih slabovidne osobe lakše pratile.

Bazeni Kantrida imaju fiksna i mobilna dizala koja omogućuju ulazak i izlazak osoba s invaliditetom i osoba sa smanjenom pokretljivošću. Dizalo se može po potrebi premještati iz  
Financirano sredstvima Europske unije. Izneseni stavovi i mišljenja su stavovi i mišljenja autora i ne moraju se podudarati sa stavovima i mišljenjima Europske unije ili Europske izvršne agencije za obrazovanje i kulturu (EACEA). Ni Europska unija ni EACEA ne mogu se smatrati odgovornima za njih.

jednog bazena u drugi. Osoblje Bazena Kantrida obučeno je za upravljanje dizalom i uvijek je dostupno za pomoć osobama sa smanjenom pokretljivošću. Na tribinama za gledatelje nalaze se i posebno označena sjedala za korisnike invalidskih kolica. Na tribinama se nalazi i toalet prilagođen osobama s invaliditetom.

Pristup plaži Ploče omogućen je osobama s invaliditetom putem vanjskih platformi. Prva platforma nalazi se na vanjskoj terasi kafića pored recepcije, koja vodi do sunčane terase, a platforma na kraju sunčane terase vodi do plaže, gdje se može nastaviti kretanje šetnicom i rampama. Na istočnom dijelu plaže postavljena je još jedna platforma s koje se može pješice direktno spustiti do plaže. Na zapadnom dijelu plaže nalazi se rampa za spuštanje u more i sunčalište za osobe s invaliditetom. Platforma je jednostavna za korištenje - samo je potrebno držati pritisnut gumb tijekom vožnje.

Treninzi za osobe s invaliditetom redovito se održavaju na bazenima Kantride u organizaciji Plivačkog kluba Forca i Udruge roditelja osoba s invaliditetom Sunce. Takav pristupačan kompleks bazena ne samo da olakšava svakodnevno korištenje osobama s invaliditetom, već omogućuje i organizaciju plivačkih natjecanja za osobe s invaliditetom u Hrvatskoj na najvišoj razini. Kvaliteta izgradnje i funkcionalnost kompleksa potvrđeni su posebnom nagradom na međunarodnoj razini. Sportski kompleks u Rijeci dobio je IPC nagradu Međunarodnog paraolimpijskog odbora, koja se dodjeljuje sportskim objektima za osobe s invaliditetom.

## **10) Pristupačna karta Dubrovnika**

Karta „Pristupačni turizam“ prikazuje pristupačnost turističkih sadržaja za korisnike invalidskih kolica (hoteli, kulturni sadržaji, plaže) kao i drugih korisnih sadržaja za korisnike invalidskih kolica (ljekarne). Za svaki hotel na karti, na primjer, postoje razne informacije - broj soba za korisnike invalidskih kolica, pristupačnost ulaza s opisom, sadržaji, pristupačnost bazena i hotelske plaže. Za turističke lokacije postoje informacije o prisutnosti rampi, dizala, toaleta, kombija i platformi. Svaka lokacija sadrži informacije o adresi i internetskoj adresi. Osim toga, ova web stranica sadrži bazu mjesta koja su pristupačna korisnicima invalidskih kolica, s informacijama o raznim preprekama kao što su nogostupi, rubnici, stepenice ili padine. Karta je prilično jednostavna za korištenje i sadrži korisne informacije.

Reference:

1. <https://adobe-huhr.com/odredista/arheoloski-muzej-osijek/>
2. <https://adobe-huhr.com/odredista/svetiste-gospe-od-utocista-u-aljmasu/>
3. <https://adobe-huhr.com/odredista/drzavna-ergela-dakovo/>
4. <https://www.pulaguides.com/drustvo.html>
5. <http://ss-centar-odgojiobrazovanje-zg.skole.hr/upload/ss-centar-odgojiobrazovanje-zg/images/static3/1183/File/zadnja%20verzija%20web%20Briga%20o%20gostu%20web%203%5B8086%5D.pdf>
6. [https://mints.gov.hr/UserDocsImages/2023\\_prezentacije/005\\_230330\\_NP-Krka.pdf](https://mints.gov.hr/UserDocsImages/2023_prezentacije/005_230330_NP-Krka.pdf)
7. <https://adobe-huhr.com/odredista/kuca-u-prirodi-zlatna-greda/>
8. <https://www.rijekasport.hr/hr/objekti/bazeni-kantrida/osobe-s-invaliditetom/>
9. <https://accessible-dubrovnik-map.giscloud.com/>

Erasmus+ project „The development of the innovative educational method of accessible tourism in Central Europe“ (2022-2-HU01- KA220-HED-000099410).



Financirano sredstvima Europske unije. Izneseni stavovi i mišljenja su stavovi i mišljenja autora i ne moraju se podudarati sa stavovima i mišljenjima Europske unije ili Europske izvršne agencije za obrazovanje i kulturu (EACEA). Ni Europska unija ni EACEA ne mogu se smatrati odgovornima za njih.