

UNIVERZA V LJUBLJANI
EKONOMSKA FAKULTETA

DIPLOMSKO DELO

MIHAEL VREČKO

UNIVERZA V LJUBLJANI
EKONOMSKA FAKULTETA

DIPLOMSKO DELO
**PRILAGOJENOST HOTELA ZDRAVILIŠČE LAŠKO ZA LJUDI S
POSEBNIMI POTREBAMI**

Ljubljana, julij, 2013

MIHAEL VREČKO

IZJAVA O AVTORSTVU

Spodaj podpisani(-a) Mihael Vrečko, študent(-ka) Ekonomske fakultete Univerze v Ljubljani, izjavljam, da sem avtor(-ica) zaključne strokovne naloge/diplomskega dela/specialističnega dela/magistrskega dela/doktorske disertacije z naslovom Prilagojenost Hotela Zdravilišče Laško za ljudi s posebnimi potrebami, pripravljene(-ga) v sodelovanju s svetovalcem/svetovalko doc. dr. Ljubico Knežević Cvelbar.

Izrecno izjavljam, da v skladu z določili Zakona o avtorski in sorodnih pravicah (Ur. l. RS, št. 21/1995 s spremembami) dovolim objavo zaključne strokovne naloge/diplomskega dela/specialističnega dela/magistrskega dela/doktorske disertacije na fakultetnih spletnih straneh.

S svojim podpisom zagotavljam, da

- je predloženo besedilo rezultat izključno mojega lastnega raziskovalnega dela;
- je predloženo besedilo jezikovno korektno in tehnično pripravljeno v skladu z Navodili za izdelavo zaključnih nalog Ekonomske fakultete Univerze v Ljubljani, kar pomeni, da sem
 - poskrbel(-a), da so dela in mnenja drugih avtorjev oziroma avtoric, ki jih uporabljam v zaključni strokovni nalogi/diplomskem delu/specialističnem delu/magistrskem delu/doktorski disertaciji, citirana oziroma navedena v skladu z Navodili za izdelavo zaključnih nalog Ekonomske fakultete Univerze v Ljubljani, in
 - pridobil(-a) vsa dovoljenja za uporabo avtorskih del, ki so v celoti (v pisni ali grafični obliki) uporabljena v tekstu, in sem to v besedilu tudi jasno zapisal(-a);
- se zavedam, da je plagiatorstvo – predstavljanje tujih del (v pisni ali grafični obliki) kot mojih lastnih – kaznivo po Kazenskem zakoniku (Ur. l. RS, št. 55/2008 s spremembami);
- se zavedam posledic, ki bi jih na osnovi predložene zaključne strokovne naloge/diplomskega dela/specialističnega dela/magistrskega dela/doktorske disertacije dokazano plagiatorstvo lahko predstavljalo za moj status na Ekonomski fakulteti Univerze v Ljubljani v skladu z relevantnim pravilnikom.

V Ljubljani, dne _____

Podpis avtorja(-ice): _____

KAZALO

UVOD.....	1
1 TURIZEM	2
1.1 Opredelitev turizma.....	2
2 OSEBE S POSEBNIMI POTREBAMI	3
2.1 »Turizem za vse«	3
2.2 Pojem invalid in opredelitev invalidnosti	4
2.3 Smernice za delo z invalidi	5
2.3.1 Osebe z motnjo v duševnem razvoju in osebe s težavami v duševnem zdravju	5
2.3.2 Gibalno ovirane osebe	7
2.3.3 Senzorno ovirane osebe.....	8
2.3.4 Druge ovire.....	9
3 SMERNICE TURIZMA ZA LJUDI S POSEBNIMI POTREBAMI V SLOVENIJI	9
3.1 Trendi v dostopnem turizmu	10
3.2 Organizaciji MIT! - Make it accessible in ŠENT- Slovensko združenje za duševno zdravje	10
4 PRILAGOJENOST PONUDBE ZA LJUDI S POSEBNIMI POTREBAMI	11
4.1 Načini prilagajanja ponudbe ljudem s posebnimi potrebami.....	12
4.1.1 Prilagojenost infrastrukture	12
4.1.2 Dostopnost informacij	13
4.1.3 Znanje zaposlenih.....	14
4.1.4 Ekonomska dostopnost.....	14
5 ANALIZA PRILAGOJENOSTI HOTELA ZDRAVILIŠČE LAŠKO ZA LJUDI S POSEBNIMI POTREBAMI	15
5.1 Metodologija	15
5.2 Storitve in programi Hotela Zdravilišče Laško	16
5.3 Certifikat »Invalidom prijazno«.....	18
5.4 Prilagojenost Hotela Zdravilišča Laško za ljudi s posebnimi potrebami.....	19
5.4.1 Dostopnost informacij	19
5.4.2 Prilagojenost infrastrukture	21
5.4.3 Znanje zaposlenih.....	22
5.5 Glavne ugotovitve intervjuja.....	23
SKLEP	24
LITERATURA IN VIRI.....	26

KAZALO TABEL

Tabela 1: Število nočitev glede na vrsto programa v letu 2011 za Hotel Zdravilišče Laško
..... 17

Tabela 2: Delež domačih in tujih gostov za Hotel Zdravilišče Laško v letu 2011 17

UVOD

Turizem je kompleksna gospodarska dejavnost, ki posega tudi na druga družbena področja. Ljudje povezujejo pojem turizem z besedami potovanje, gibanje, zabava, bivanje oseb izven običajnega življenjskega okolja.

Potovanje in turizem sta danes vitalno pomemben del svetovne ekonomije. Sta največji in najhitreje rastoč sektor z več kot 800 milijoni ljudi, ki vsako leto potujejo ter napovedujejo stopnjo rasti. Ko stopnja raste, postaja ta industrija vse bolj raznolika in specializirana, zato kliče po številnih spremembah (Nacionalno turistično združenje- Slovenija, 2011, str. 29). Ena od sprememb sodobnega turizma je večje zavedanje svetovne javnosti o problematiki potovanja ljudi s posebnimi potrebami. Zavedanje javnosti ustvarja osnovne praktične pogoje, ki omogočajo učinkovit dostop do potovanja za vse državljane brez diskriminacije.

Po besedah gospe Jacinte Doberšek Mlakar se Slovenija problema invalidnosti v povezavi s potovanjem ne zaveda najbolje. Turistična ponudba, ki bi zajemala tudi invalide goste je redka, razen ponudba zdravilišč in nekaterih majhnih družinskih podjetij. Zaradi neprilagojene infrastrukture, slabih informacij in znanja zaposlenih, so se oblikovale organizacije, katerih cilj je ozaveščati slovenske ponudnike o tržnem segmentu ljudi s posebnimi potrebami.

Namen diplomskega dela je analizirati prilagojenosti ponudbe Hotela Zdravilišče Laško za ljudi s posebnimi potrebami. Na podlagi raziskovanja sem želel ugotoviti ali lahko za Hotel Zdravilišče Laško trdim, da je podjetje primer dobre prakse v turizmu in ali so infrastruktura, informacije in znanje zaposlenih v podjetju prilagojeni standardom organizacije ŠENT- Slovensko združenje za duševno zdravje (v nadaljevanju ŠENT).

Glavni **cilj** diplomskega dela je spoznati, kdo so invalide osebe oziroma kasneje tako imenovani **ljudje s posebnimi potrebami**, kakšne so smernice za delo z njimi v Hotelu Zdravilišče Laško, kakšni so odzivi gostov in kakšno je trenutno stanje turistične ponudbe za ljudi s posebnimi potrebami v Sloveniji.

Diplomska naloga je vsebinsko razdeljena na pet poglavij, ki temeljijo na teoretičnem in praktičnem delu. Prva štiri poglavja so teoretičnega značaja, peto poglavje pa temelji na opravljenem intervjuju.

V prvem poglavju opredelim kaj je turizem in kdo so začetniki, ki so ta pojem razložili. **V drugem poglavju** opredelim razliko med širšim pojmom »turizem za vse« in turizmom za osebe s posebnimi potrebami ter opredelim pojem invalid. V tem poglavju razdelim glavne kategorije invalidnosti na 4 makro področja in predstavim smernice dela za vsako kategorijo. **Tretje poglavje** je namenjeno predstavitvi trga in trendov dostopnega turizma za vse ter predstavitvi organizacije MIT! - *Make it accessible* in organizacije ŠENT. **V četrtem poglavju** sem osredotočen na potrebe prilagajanja ponudbe za ljudi s posebnimi potrebami na področju infrastrukture, informacij, znanja zaposlenih ter ekonomske dostopnosti.

Peto poglavje je namenjeno analizi ponudbe Hotela Zdravilišče Laško in pripravljenosti na ljudi s posebnimi potrebami. Poglavje je razdeljeno na 3 sklope. V prvem sklopu sem opisal dejavnosti in programe v zdravilišču, drugi sklop sestavlja certifikat »Invalidom prijazno« v tretjem sklopu pa sem opisal prilagojenost infrastrukture, informacij in znanje zaposlenih. Začetek poglavja sestavlja metodologija dela, s katero sem pridobil podatke, ki služijo kot vir analitičnega dela diplomske naloge. Konec poglavja pa je namenjen lastnim ugotovitvam analize Hotela Zdravilišče Laško.

Sledi še **sklep**, v katerem je podano lastno mnenje, ki sem ga razvil na podlagi diplomske naloge.

1 TURIZEM

Nekateri verjamejo, da je turizem star toliko kot človeštvo in da je današnji turizem posledica človekove prirojene potrebe po gibanju in potovanju (Mihalič, 2008, str. 43). Z gotovostjo lahko trdimo, da ima turizem svoje zametke v času, ko so se ljudje selili zaradi iskanja boljših življenjskih pogojev bivanja, zaradi rekreacije, zabave, verskih vzrokov in zdravja. V srednjem veku (17., 18. in 19. stoletje) so se ta potovanja imenovala Grand Tour, katerih namen je bil izobraževanje mlade britanske aristokracije (Mihalič, 2008, str. 46).

1.1 Opredelitev turizma

Turizem kot ga poznamo danes se je pojavil v času industrializacije in delitve ljudi na razrede. Sprva so si potovanja privoščili le najbogatejši sloji, kasneje pa so zaradi višjega dohodka, razvoja prometnih sredstev in več prostega časa potovali tudi ostali.

Za prvo znanstveno definicijo turizma štejemo **definicijo** utemeljiteljev turistične znanosti **Walterja Hunzinkerja in Kurta Krapfa** iz leta 1942 (Mihalič, 2008, str. 7): »Turizem je celota odnosov in pojavov, ki nastanejo zaradi potovanja in bivanja tujcev v nekem kraju, če to bivanje ne povzroči stalne naselitve in ni povezano s pridobitno dejavnostjo.«

Tradicijo Hunzikerja in Krapfa ter AIEST-a nadaljuje danes splošno sprejeta t.i. **santgallenska definicija turizma** (Mihalič, 2008, str. 7): »Turizem je celota odnosov in pojavov, ki nastanejo zaradi potovanja in bivanja oseb, za katere kraj zadrževanja ni niti glavno in stalno bivališče niti kraj zaposlitve.«

Svetovna turistična organizacija **UN WTO** (*The World Tourism Organization*) opredeljuje turizem kot »aktivnosti, ki so povezane s potovanjem in zadrževanjem oseb izven običajnega življenjskega okolja za ne več kot eno leto zaradi zabave, poslov in drugih motivov« (Mihalič, 2008, str. 8).

Statistični urad Republike Slovenije (v nadaljevanju SURS) turizem opredeljuje kot »dejavnost oseb, ki potujejo v kraje zunaj svojega običajnega okolja zaradi preživljanja prostega časa, sprostitve, poslov ali iz drugih razlogov, in tam nekaj časa tudi ostanejo, vendar manj kot eno leto brez prekinitve« (Mihalič, 2008, str. 8).

Po besedah Mihaličeve (2006, str. 5) je število definicij turizma ogromno, toda nobena od njih ni popolna. Gre za heterogen družbeni pojav, zato je težko zajeti njegovo celotno vsebino.

2 OSEBE S POSEBNIMI POTREBAMI

Turizem danes ni več luksuz ali privilegij samo določenih družbenih slojev, ampak je kot posledica prostega časa, gospodarskega in družbenega razvoja in naraščajočih človekovih potreb, masovni družbeni pojav z ekonomskimi učinki (Prodnik & David, 2009, str. 14).

S potovanjem človek zadovoljuje vrsto različnih potreb, ki se oblikujejo z razvojem (Mihalič, 2008, str. 84). Zaradi različnih potreb ljudi, se turistična ponudba prilagaja povpraševanju po turističnih proizvodih. Tako nastajajo različne oblike turizma, ki so odvisne od kriterijev, med katerimi pa so najpogostejši: motiv potovanja, število potnikov, letni čas, starost itd.

SURS (2007, str. 1) je v brošuri Invalidi, starejši in druge osebe s posebnimi potrebami v Sloveniji zapisal, da so članice Evropske unije v Berlinu januarja 2007 na evropskem vrhovnem zasedanju enakosti, razglasile leto 2007 za Evropsko leto enakih možnosti za vse. Države so se zavemale za enakopravnost v zvezi s starostjo, invalidnostjo, spolom, raso, narodnostjo, veroizpovedjo in spolno usmerjenostjo. Po besedah Vladimirja Špidle, evropskega komisarja za zaposlovanje, socialne zadeve in enake možnosti, imamo Evropejci pravico do enakovrednega obravnavanja in življenja brez diskriminacije (SURS, 2007, str.1). Ponudniki turističnih proizvodov se morajo zavedati, da si tudi ljudje s posebnimi potrebami zaslužijo enake možnosti za koriščenje turističnih storitev.

2.1 »Turizem za vse«

Izraz »**turizem za vse**« se pogosto nanaša na zelo različne vidike. Včasih, zlasti v socialnem kontekstu, se uporablja kot vidik, ki poudarja potrebe po počitnicah za nižje dohodkovne skupine, včasih kot vidik, ki upošteva potrebe invalidnih turistov. Da bi se izognili nesporazumom kadar se govori o dostopnosti in aktivnosti turizma v zvezi z invalidi, se je izoblikoval izraz »turizem za vse« (Leidner, 2006, str. 1).

Leidner (2006, str. 1–2) v delu *Tourism accessible for all in Europe* opisuje, da cilj dostopnemu turizmu za vse ni ustvarjanje ločnih storitev za invalidne osebe, ampak je cilj tega turizma vključitev ljudi s posebnimi potrebami, zlasti invalidov in starejših oseb, v turistični sektor. Dolgoročni cilj tega turizma je vzpostavitev turističnega okolja, v katerem lahko vsi turisti aktivno sodelujejo, ne glede na njihove individualne potrebe (starost, sposobnost itd.).

Glede na to, da obstajajo številne definicije o dostopnem turizmu pa v literaturi najpogosteje zasledimo definicijo, ki sto ja zapisala Darcy in Dickson. Njuna definicija o dostopnem turizmu za vse pravi, da dostopni turizem ni samo zagotavljanje dostopnosti invalidnim ljudem, ampak tudi ustvarjanje univerzalnih turističnih produktov, ki so lahko dostopni ter brez ovir za invalidne ljudi, družine z otroki in starostnike ter ustvariti varno delovno okolje za zaposlene (Buhalis, Darcy & Ambrose, 2012, str. 1).

Za doseganje ciljev dostopnega turizma mora biti vsa storitvena veriga dostopna vsem. To pomeni, da morajo biti vse informacije o destinaciji, ponudbi, dogodkih in možnostih, da pridemo tja, dostopne tudi osebam s posebnimi potrebami. Informacije morajo biti prilagojene tudi za osebe, ki so slepe ali slabovidne (Leidner, 2006, str. 1–2).

V Evropi je posebej izpostavljena potreba po enakih možnostih vseh, tudi vseh teh s posebnimi potrebami zaradi njihovih telesnih, slušnih, govornih in vidnih ter duševnih motenj (Sirše & Kores, str. 3). Ko zasledimo temo »turizem za vsakogar«, mislimo na tisto vrsto turizma, ki bi bila prijetna tudi za ljudi s posebnimi potrebami. V ta namen si številne organizacije prizadevajo za boljše in pravičnejše obravnavanje invalidov tudi na področju turizma. Z dostopnim turizmom se zavzemajo nuditi storitve in zmogljivosti, ki omogočajo osebam s posebnimi potrebami, da uživajo počitnice in njihovo preživljanje prostega časa brez posebnih ovir ali težav. Potrebno pa je poudariti, da dostopni turizem ni zgolj turizem za invalidne osebe, ampak je namenjen vsem, tudi osebam, ki nimajo npr. gibalnih ali vidnih težav.

2.2 Pojem invalid in opredelitev invalidnosti

Ljudje si pod pojmom »invalid« najpogosteje predstavljajo osebo na vozičku, ali osebo z motnjo v duševnem razvoju. Na spletni strani SSKJ-ja je invalid definiran kot oseba, ki je zaradi prirojene telesne napake, posledic bolezni, poškodbe nesposoben ali le delno sposoben za delo.

Razumevanje invalidnosti posameznikov v družbi se v zadnjih letih vedno bolj »pomika« od medicinskega k družbenemu pojmovanju. Zato so razumljive tudi precejšnje spremembe v definicijah invalidnosti v mednarodnih dokumentih in nacionalni literaturi za to področje (SURS, 2007, str. 9).

• Definicija invalida

Prvi člen Konvencije o pravicah invalidov (United Nations, 2006, str.7) določa, da so »invalidi ljudje z dolgotrajnimi telesnimi, duševnimi, intelektualnimi ali senzoričnimi okvarami, ki jih v povezavi z različnimi ovirami lahko omejujejo, da bi enako kot drugi polno in učinkovito sodelovali v družbi«

• Definicija invalidnosti

V Poročilu o človekovih pravicah je o invalidnosti zapisano, da se šteje za invalida »vsaka oseba, ki ima upoštevajoč starost ter socialno okolje, v katerem živi, zaradi trajne ali dolgotrajne funkcionalne telesne ali duševne okvare resne težave pri svojem vključevanju v družino, družbo, izobraževanje in poklic oziroma pri uveljavljanju svojih človekovih pravic« (SURS, 2007, str. 9).

V slovenskem prostoru se uporabljajo različni izrazi za definicijo oseb, ki so zaradi okvar ali prizadetosti zdravja ovirane pri vključevanju v družbeno življenje. Vse to so osebe, ki so zaradi različnih vzrokov bolj izpostavljene možnosti, da so v vsakdanjem življenju »socialno izključene« ali diskriminirane (SURS, 2007, str. 7).

Vsi imamo potrebe in želje po sprostitvi, počitku in zabavi izven stalnega kraja bivanja, le da jih nekateri težje uresničijo zaradi invalidnosti ali zaradi nižjega dohodka. Turizem, prilagojen osebam s posebnimi potrebami, omogoča dostop do turističnih storitev vsem tistim, ki so iz različnih razlogov prikrajšani pri koriščenju le-teh (Dolores, 2010).

2.3 Smernice za delo z invalidi

Mnogi invalidi želijo potovati, vendar velike razlike na ravni dostopnosti v destinaciji in v kombinaciji s slabimi informacijami odvrtajo potencialne stranke od potovanja. Izboljšanje dostopnosti se ne kaže samo kot gospodarska korist turistični industriji, ampak tudi kot pomoč invalidom v smeri polnega vključevanja v družbo (Westcott, str. 6).

Invalidi veljajo med turističnimi delavci za obrobno ciljno skupino gostov, razen na območju zdraviliškega turizma in invalidom primernih turističnih kapacitet. Dejstvo je, da večina turističnih storitev in turističnih infrastruktur ni prilagojena in primerna za tako vrsto gostov. Pomembno je, da morajo biti zaposleni za delo s takimi osebami primerno usposobljeni in imeti veliko strokovnega znanja in občutka za delo z drugačnimi (Svetina, Jesih, Bizjak & Kovač, 2007, str. 5).

Po besedah Svetine et al. (2007, str. 17) je osebe s posebnimi potrebami potrebno obravnavati enako kot ostale goste in se šele potem, če je potrebno, posebej prilagoditi njihovim specifičnim potrebam. Osebe mora do takšnega gosta vzpostaviti enak odnos kot do vseh ostalih, z enako gostoljubnim sprejemom in z direktnim naslavljanjem.

Polno vključevanje invalidov v turizem zahteva natančno opredelitev smernic za delo z ljudmi s posebnimi potrebami. ŠENT je zato oblikovalo priročnik v sklopu projekta NETMEN.

Namen priprave smernic za delo z invalidi za turistične ponudnike je celovit pregled priporočene ponudbe in storitev za posamezne vrste invalidnosti, ki naj omogočijo turističnim delavcem boljše razumevanje invalidnih gostov in njihovih potreb ter jim olajšajo delo z njimi, invalidnim gostom pa omogočijo, da so kot turisti bolje sprejeti in bolj kakovostno obravnavani (Svetina et al., 2007, str. 5). S pomočjo smernic za delo z ljudmi s posebnimi potrebami bom v naslednjih pododstavkih opisal vrste invalidnosti, usposobljenost zaposlenih za delo z invalidi ter prilagojenost infrastrukture in storitev.

2.3.1 Osebe z motnjo v duševnem razvoju in osebe s težavami v duševnem zdravju

Zveza Sožitje (Razlike med duševnimi boleznimi in motnjami v duševnem zdravju, 2012) definira osebe z motnjami v duševnem razvoju kot osebe, ki imajo zaradi pomanjkljivo razvitega intelekta velike težave pri učenju in razumevanju. Njihove sposobnosti na področjih, kot so denimo sposobnost učenja, obvladovanje jezika, motorične in socialne zmožnosti, so lahko trajno poškodovane.

Naloga zaposlenih je po besedah Svetine et al. (2007, str. 8) ta, da se morajo vživeti v te osebe in jih poskušati razumeti. Prav zato je v metodiki dela z osebami z zmerno in težjo motnjo v duševnem razvoju potrebnega veliko strokovnega znanja in občutka za delo z

drugačnimi. Pomembno je, da zaposleni gostu pokažejo enako mero spoštovanja, kot so je deležni ostali.

- **Turistična infrastruktura**

Oseba z motnjo v duševnem razvoju ima največkrat težave na področju, kjer prihaja do izraza njeno intelektualno razmišljanje. V okviru projekta NETMEN avtorji dela Smernice za delo z invalidi za turistične ponudnike menijo, da lahko že z manjšimi infrastrukturnimi prilagoditvami olajšamo bivanje osebe z motnjo v duševnem razvoju. Priporočljive prilagoditve, ki jih avtorji navajajo so sledeče (Svetina et al. 2007, str. 8–9):

- vse oznake (napisi) naj bodo velike in jasne ter opremljene s piktogrami;
- sanitarije naj bodo opremljene čim bolj enostavno (ročne pipe, ročna stikala za prižiganje in ugašanje luči brez senzorjev ter brez uporabe svetlobnih ali zvočnih efektov);
- notranja oprema prostorov naj bo brez ostrih robov ali delov, kjer bi lahko prišlo do poškodb;
- v objektu naj ne bo prezahtevnih sistemov, ki so vodeni s karticami, čipi, senzorji, saj jih gostje z motnjo v duševnem razvoju ne obvladajo ali pa se težje naučijo njihove uporabe.

- **Prilagojene, kakovostne in ustrezne storitve**

Svetina et al. (2007, str. 9–10) poudarjajo pomembnost naslednjih storitev:

- prijateljsko vedenje in komunikacija;
- posredovanje kratkih in jasnih navodil ter puščanje dovolj časa za izpolnitev nalog;
- spremljanje, spodbujanje, dajanje dodatnih navodil;
- ukvarjanje z vsakim posamezno;
- veliko potrpežljivosti pri delu (posebej ko postanejo impluzivni);
- poslušanje in rokovanje z njimi.

Svetovna zdravstvena organizacija (WHO) opredeljuje **duševno zdravje** kot stanje dobrega počutja, v katerem posameznik uresničuje svoje sposobnosti, se zmore spopasti z običajnimi naporji v življenju, zmore produktivno in uspešno delati in prispevati k svoji skupnosti (World Health Organization, 2010).

Med najpogostejše duševne bolezni sodijo depresija, shizofrenija, tesnoba. Te bolezni so posledica dednosti, stresnega življenja ali drugih dejavnikov, zaradi katerih ljudje z duševnimi težavami pogosto ne zmorejo obvladovati pritiskov vsakdanjega življenja. H krepitvi duševnega zdravja bistveno pripomore krepitev telesnega zdravja. Telesno dobro počutje in aktivnost sta pomembna za krepitev samozavesti in premagovanje potrtosti, ki največkrat spremlja duševne motnje (Svetina et al., 2007, str. 11).

- **Turistična infrastruktura**

Posebne infrastrukturne prilagoditve za goste s težavami v duševnem zdravju niso potrebne (Svetina et al., 2007, str. 11).

- **Prilagojene, kakovostne in ustrezne storitve**

Svetina et al. (2007, str. 11) poudarjajo, da so bolj kot infrastruktura pomembne kakovostne in prilagojene storitve. Za osebe z duševnimi motnjami v razvoju je pomembno, da se vključujejo v družbo, pomembna je aktivna vključitev v športne dejavnosti. Za to pa je velikega pomena visoka stopnja zavzetosti osebja, spoštljiva in prilagojena obravnava, ki naj sledi posebnim potrebam vsakega posameznika in njegovim dejanskim zmožnostim. Omogočene mu morajo biti jasne in korektne informacije ter enake možnosti uporabe kapacitet kot ostalim gostom (Svetina et al., 2007, str. 15, 2007, str. 11).

2.3.2 Gibalno ovirane osebe

Gibalno ovirane osebe imajo prirojene ali pridobljene okvare, poškodbe gibalnega aparata, poškodbe centralnega ali perifernega živčevja. Gibalna oviranost se odraža v obliki funkcionalnih in gibalnih motenj, lahko pa tudi v omejeni dostopnosti socialnega okolja in vzpostavljanja socialnih stikov. Gibalno ovirane osebe lahko razdelimo na (Svetina et al., 2007, str. 12):

- lažje gibalno ovirane so osebe, ki so pri gibanju samostojne, potrebujejo le lažje prilagoditve in niso odvisne od pripomočkov;
- zmerno gibalno ovirane osebe občasno potrebujejo fizično pomoč; pri gibanju lahko uporabljajo različne ortopedske pripomočke;
- težje gibalno ovirane osebe uporabljajo za gibanje voziček na ročni pogon in so že odvisne od drugih oseb;
- najtežje gibalno ovirane osebe imajo zelo hude motnje gibanja, ki povzročajo popolno funkcionalno odvisnost od vozičkov.

- **Turistična infrastruktura**

Gibalno ovirane osebe so med invalidi oz. ljudmi s posebnimi potrebami najbolj opazna skupina ljudi zaradi pripomočkov pri gibanju. Svetina et al., (2007, str. 12–14) navajajo, kako prilagoditi infrastrukturo za potrebe gosta z motnjo gibanj:

- omogočen mora biti dostop do objekta;
- omogočen mora biti dostop v objekt, saj so stopnice ponavadi največja ovira za invalide, zato je nujna prilagoditev s pomočjo posebnih dvigal;
- del recepcije oziroma sprejemnega prostora mora imeti znižan delovni pult zaradi lažje komunikacije invalidnih oseb z zaposlenim osebjem;
- dostop do sobe mora imeti obvezno dvigalo. Gibalno oviranim osebam je najbolje ponuditi sobe v pritličju, da imajo omogočeno lažje gibanje. Hodniki morajo biti dovolj široki, da se lahko invalidne osebe obrnejo;
- vrata od hotelskih sob morajo biti dovolj široka in imeti morajo večje kljuge, ki so postavljene nižje kot običajno;
- kopalnica mora biti prilagojena tako, da je funkcionalna. Tuš naj bo brez kabine ter prostoren za spremljevalca;

– dostop do restavracije mora biti prilagojen za čim lažje gibanje gibalno oviranih gostov.

- **Prilagojene, kakovostne in ustrezne storitve**

Po smernicah za delo z invalidi, ki jih navajajo Svetina et al. (2007, str. 18–19), lahko ljudje na invalidskih vozičkih na splošno sami poskrbijo zase ali pa zanje poskrbijo spremljevalci. Osebje v restavraciji mora poskrbeti le za prosto pot do mize, odstraniti morebitne ovire na poti in pri mizi umakniti stol ter tako narediti prostor za invalidski voziček. Pomembno je, da je osebje pripravljeno pospremiti invalidnega gosta do vseh delov objekta, kjer stanuje, da poskrbi za njegovo udobno namestitev, mu pomaga pri izbiri jedi, mu poda informacije o najbližjem zdravniku itd. (Svetina et al., 2007, str. 18–19).

2.3.3 Senzorno ovirane osebe

Med senzorno ovirane osebe sodijo slepi in slabovidni ter gluhi in naglušni (SPIRIT Slovenija, 2013, str. 21).

- **Slepe in slabovidne osebe**

Zelo pomembno je, da razlikujemo slepe od slabovidnih. Slepe osebe ne vidijo, ampak »čutijo« svet preko svojih drugih čutil (tip, sluh, voh) – slišijo in čutijo prisotnost nekoga drugega. Slabovidna oseba ne vidi dobro, vendar ima nekaj vida. Pripomniti je treba, da je samo omejen odstotek oseb z vidnim primanjkljajem povsem slep. Zaradi svoje vizualne invalidnosti imajo bolj razvita druga čutila, kot sta sluh in tip (Nacionalno turistično združenje- Slovenija, 2011, str. 11). Od osebja se pričakuje predvsem prijaznost in pomoč pri orientaciji.

- **Turistična infrastruktura**

V smernicah za delo z invalidi (Svetina et al., 2007, str. 15) je navedeno, da slepi in slabovidni gosti ne potrebujejo posebne infrastrukture. Za njih je pomembno obstoječo infrastrukturo, npr. hodnike, nadstropja, dvigala in cenike opremiti z znaki v Braillovi pisavi ali z zvočnimi opozorilnimi tablamami.

Poleg potrebne infrastrukture, je potrebno poskrbeti za priporočljivo opremo, kot so pripomočki za (Svetina et al., 2007, str. 15) :

- pisanje in risanje (klasična pisalka, Braillova tablica);
- mobilnost (zvočni semaforji);
- vsakdanje življenje (govoreče ure);
- šport in razvedrilo (žoge s kraguljčki);
- branje in poslušanje (povečevalna stekla, elektronske lupe ...).

- **Prilagojene, kakovostne in ustrezne storitve**

Prijaznost osebja ob prvem stiku s slepim in slabovidnim gostom je velikega pomena. Čeprav ima ponavadi slepa ali slabovidna oseba ob sebi spremljevalca, je pomembno, da z njo komunicirajo direktno, saj s tem izkažejo spoštovanje (Svetina et al., 2007, str. 16).

- **Gluhe in naglušne osebe**

Gluhe in naglušne osebe spadajo glede na svet po stopnji invalidnosti v razred z najtežjim statusom, saj so invalidi sluha in govora prizadeti oziroma ovirani pri zadovoljevanju tudi najbolj osnovnih potreb in interesov. V Sloveniji gluhim ne priznavajo statusa invalida in zato nimajo pravice do tehničnih pripomočkov in do invalidnine. Pomembno za osebe je, da ko se pogovarjajo z gluhim gostom, stopijo pred njega in jim lahko ta bere z ustnic (Svetina et al., 2007, str. 16).

- **Turistična infrastruktura**

Bolj kot turistična infrastruktura, se za normalno komuniciranje priporočajo tehnični pripomočki, kot jih navajajo Svetina et al. (2007, str. 16):

- brezžične signalne naprave;
- svetlobne in vibracijske budilke;
- ojačevalci zvoka na telefonu;
- svetlobni označevalni signali;
- pisne označbe.

- **Prilagojene, kakovostne in ustrezne storitve**

Zaradi govora ter sluha gluhih in naglušnih oseb, se priporoča uporaba posebnih vizualizacij informativnih gradiv, čim več pisnih materialov, vključevanje tolmača in veliko strpnosti in potrpežljivosti (Svetina et al., 2007, str. 16).

2.3.4 Druge ovire

Zavod in turistična agencija za dostopni turizem Premiki (Potrebe ciljnih skupin glede na oviranost, 2013), opredeli »druge ovire« kot najbolj mešano skupino potreb. Te potrebe se nanašajo na osebe, ki imajo težave z astmo, epilepsijo, sladkorno boleznijo, alergijami, probleme s prehrano itd. Njihove potrebe so zelo raznolike, zato je pri tej skupini izrednega pomena prenos informacij med turističnimi delavci in turisti, hkrati pa tudi pripravljenost turističnega sektorja na hiter odziv pri izraženih potrebah.

3 SMERNICE TURIZMA ZA LJUDI S POSEBNIMI POTREBAMI V SLOVENIJI

Zgodovina turizma v Sloveniji je po besedah Janeza Planine (1997, str. 46) večinoma zelo slabo poznana, kljub temu pa obstajajo posamezni podatki o začetkih mednarodnega turizma v večjih turističnih centrih, kot so Rogaška Slatina, Postojna, Ljubljana in obalni kraji.

Obdobje hitrejšega razvoja turističnega gospodarstva se je začelo šele po letu 1967, in sicer s pomočjo obsežnih investicij v izgradnjo turističnih zmogljivosti za potrebe inozemnega turizma, predvsem ob jadranski obali (Planina & Mihalič, 2002, str. 11). Po osamosvojitvi Slovenije leta 1991 je gospodarstvo začelo poudarjati tudi ekološke značilnosti turizma in iskati nove tržne priložnosti za razcvet slovenskega turizma.

Avtorici učbenika Poslovanje v turizmu Prodnik in David poudarjata, da je potrebno za vse ljudi ustvariti enake možnosti koriščenja turističnih storitev (2009, str. 131). Zato je danes ena izmed tržnih priložnosti v turizmu, ki naj bi jih oblikovalci novih inovativnih proizvodov upoštevali, tudi segment porabnikov, ki potrebujejo drugačno oskrbo, nego ter prilagojeno bivalno okolje.

Za slovenski turizem bi lahko bila usmeritev v trg turistov s posebnimi potrebami velika poslovna priložnost, saj je znano, da so osebe s posebnimi potrebami pri uporabi turističnih proizvodov pogosto zapostavljene (Prodnik & David, 2009, str. 131).

3.1 Trendi v dostopnem turizmu

Odkar je potovanje zaradi številnih pomagal in posebej prilagojene infrastrukture za osebe s prilagojenimi potrebami veliko lažje, je njihovo število močno naraslo. V Evropi je več kot 50 milijonov prebivalcev s posebnimi potrebami (European Commission, 1996, str. 3), po podatkih Nacionalno turistično združenje- Slovenija (2011, str. 6) pa ima približno 16 % evropske delovno aktivne populacije bodisi dolgotrajne zdravstvene probleme bodisi je invalidna.

Med prebivalci Slovenije je približno 170.000 invalidov in 230.000 bolnikov z dolgotrajnimi boleznimi. Oboji nastopajo kot turisti in po podatkih slovenskih invalidskih organizacij v turistične namene na leto povprečno potrošijo približno 210 evrov na osebo (Svetina et al., 2007, str.5). Na spletni strani zavoda Premiki (Tržni potencial dostopnega turizma, 2013) je zapisano, da po trenutnih ocenah splošno povpraševanje po dostopnem turizmu v Evropi zajema 127,5 milijonov ljudi ali 80 milijard evrov.

Nacionalno turistično združenje- Slovenija (2011, str. 6) ocenjujejo, da bo do leta 2025 število ljudi s posebnimi potrebami, kamor spada tudi populacija ljudi nad 65 let, tako veliko, da bi lahko prispevali skoraj 57 % vseh nočitev v Sloveniji. Invalidne osebe bi same ustvarile 20 % vseh nočitev, in če se upošteva tudi dejstvo, da so invalidne osebe zelo zveste stranke in trošijo več, kadar so na dopustu, je tržni delež te skupine zelo pomemben.

Rastoča skupina starejših in invalidnih oseb ima drugačna pričakovanja glede kvalitete turizma. Če se bodo trenutni trendi nadaljevali, bodo ljudje v starosti med 50 in 70 let bolj aktivni in boljšega zdravja. Če povem drugače, za turistični trg bodo pomembnejši kot sedanja skupina starejših ljudi, kar bi se moralo v turističnem sektorju nujno upoštevati (Nacionalno turistično združenje- Slovenija, 2011, str. 3).

Tako Evropa kot Slovenija preživljata globoke gospodarske in družbene spremembe. Z večanjem starostne meje prebivalstva in večanjem stresa, ki ga je deležna moderna družba, se večja tudi število ljudi, ki imajo razne zdravstvene težave in so zapostavljeni pri zadovoljevanju svojih potreb. Turistični sektor se mora zavedati priložnosti in nevarnosti neposredne vzročne povezanosti invalidnosti in staranja prebivalstva, tako na regionalni ravni kot na svetovni ravni.

3.2 Organizaciji MIT! - Make it accessible in ŠENT- Slovensko združenje za duševno zdravje

- **MIT!- Make it accessible**

Ena od zahtev, ki jo prinaša staranje prebivalstva in večanje števila ljudi s posebnimi potrebami, je tudi zahteva po strukturnih spremembah v turizmu. Kot posledica tega so strokovnjaki oblikovali projekt MIT!- *Make it accessible* .

Gre za mednarodni projekt Nemčije, Finske, Poljske, Grčije in Slovenije, ki podpira razvoj holističnih turističnih produktov za ciljne skupine, ki so bile v preteklosti podcenjene v priznavanju njihovega tržnega potenciala (MIT!- *Make it accessible*, 2011, str. 3).

Na področju dostopnega turizma so obstajale številne prepreke za rast povpraševanja. Te se kažejo v nezadostnem znanju zaposlenih, neobstoječih standardih infrastruktur in nezadostnemu pretoku ustreznih in ažurnih informacij. Kot odgovor slabim standardom dostopnega turizma, je MIT!- *Make it accessible* oblikoval navodila za spodbujanje konkurenčnosti majhnih in srednje velikih turističnih podjetij. Navodila so namenjena akterjem turističnega sektorja regijskega razvoja, institucij za ekonomski razvoj, učiteljev v turistični industriji ter vodjem hotelov in njihovemu osebju (MIT!- *Make it accessible*, 2011, str. 5–6).

- **ŠENT- Slovensko združenje za duševno zdravje**

Ena izmed vodilnih slovenskih organizacij, katere delo je osredotočeno na ljudi s posebnimi potrebami, je ŠENT- Slovensko združenje za duševno zdravje. Gre za neprofitno organizacijo, ki ima status humanitarnega značaja in deluje v sklopu Ministrstva za delo, družino in socialne zadeve (O nas, 2012).

Društvo ne deluje samo v okviru Slovenije, ampak se povezuje tudi z ostalimi organizacijami po svetu. V sklopu inovativnih projektov se od leta 2006 ukvarjajo s turizmom, ki je dostopen vsem. Njihov cilj je razvijati turistično ponudbo za ljudi s posebnimi potrebami, promovirati blagovno znamko ter ustvariti zadovoljstvo in korist tako med povpraševalci kot med ponudniki (O nas, 2012).

Na podlagi podatkov, ki jih lahko najdemo na spletni strani društva ŠENT, sem oblikoval tabelo, ki se nahaja v Prilogi 3. Tabela prikazuje koristi in rezultate razvoja turistične ponudbe, ki jih imajo osebe s posebnimi potrebami in turistični ponudniki.

4 PRILAGOJENOST PONUDBE ZA LJUDI S POSEBNIMI POTREBAMI

Po besedah Leidnerja (2006, str. 2) je dolgoročni cilj dostopnega turizma oblikovati turistično okolje, v katerem lahko vsi turisti, ne glede na njihove individualne potrebe (spol, raso, invalidnost ali drugo), aktivno sodelujejo.

Tudi ljudje s posebnimi potrebami imajo pravice in želijo doživeti zanimivosti, ki jim jih ponuja potovanje. Vendar pa njihove izkušnje še vedno zaznamujejo transportne omejitve, nedostopnost nastanitev in turističnih območij in neustrezne storitve. (Cameron, Darcy & Foggin, 2003, str. 73)

Za vsako prilagajanje turizma za tržni segment turistov s posebnimi potrebami, je po besedah Laure (2009, str. 2) potrebno merjenje lastne sposobnosti in zmožnosti za oblikovanje, upravljanje in prodajo turističnega proizvoda, ki združuje kvaliteto in gospodarske vzdržnosti. Vsako turistično območje, ki želi pritegniti turiste s posebnimi potrebami, mora imeti srednji in dolgoročni strateški pogled s popolnim sodelovanjem med javnim in zasebnim gospodarskim sektorjem, vključenim v redno promocijo turizma. Bistveni predpogoji za to so (Laura, 2009, str. 3–4):

- odpravitev kulturnih ovir;
- zagotavljanje zanesljivih in ažurnih informacij;
- osredotočenje na kupce, profit in potrebe.

Invalidi in starejše osebe postajajo vedno večja skupina potrošnikov, ki povezujejo prosti čas s potovanjem, športom in ostalimi turističnimi storitvami in proizvodi. Potreba in zahteva tako velikega števila ljudi je, da se jim omogoči dostopnost oz. turizem brez ovir.

4.1 Načini prilagajanja ponudbe ljudem s posebnimi potrebami

Dostopnost je povezana s problemi, ki se nanašajo na to, ali je mogoč fizični dostop do nastanitvenih možnosti, in ali je enostavno uporabljati in uživati turistične vire prisotne na področju, kjer se nastanitveni objekt nahaja (Nacionalno turistično združenje- Slovenija, 2011, str. 3).

Obstaja več pogojev, kje vse se mora turistična ponudba prilagajati, da bi zadovoljila potrebam ljudi s posebnimi potrebami. V nadaljevanju bom naštel in opisal kriterije (Nacionalno turistično združenje- Slovenija, 2011, str. 3):

- **prilagojenost infrastrukture;**
- **dostopnost informacij;**
- **znanje zaposlenih;**
- **ekonomska dostopnost.**

4.1.1 Prilagojenost infrastrukture

Prilagojenost infrastrukture je predpogoj za izvajanje turistične dejavnosti. Najpogosteje se prilagojenost infrastrukture kaže v povezavi z okoljem namestitve osebe (lokacija, bližina storitev, javni promet, parkirni prostor), z recepcijo, sobami ter ostalimi objekti in storitvami (Cameron, Darcy & Foggin, 2003, str. 16).

Hotelski in drugi namestitveni objekti morajo biti prilagojeni tako, da omogočajo ljudem s posebnimi potrebami dostop do objekta, dostop v notranjost objekta, notranjo funkcionalnost in dostopnost do dodatne ponudbe. Prilagojenost infrastrukture lahko prikažem s štirimi glavnimi aspekti (Nacionalno turistično združenje- Slovenija, 2011, str. 32):

- **horizontalna mobilnost:** to so dimenzionalne značilnosti povezav cest in dostopov med različnimi funkcionalnimi predeli objektov;

- **vertikalna mobilnost:** stopnice in spremembe nivojev so zelo resne ovire za invalidne osebe. Da je omogočen dostop do različnih nivojev objekta in storitev, ki niso v pritličju, mora biti omogočeno premagati nivojske razlike z uporabo sredstev kot so: fiksne ali mobilne klančine, ploščad dvigala in invalidski stopniščni dvižni stoli;
- **uporaba prostorov za bivanje:** vsaka soba mora biti urejena tako, da omogoča invalidnim osebam enostavno uporabo, kar dosežemo tako, da smo posebej pozorni do pohištvene opreme udobnih oblik, primerne za vse stranke;
- **upoštevanje in vključitev različnih zakonov** (o arhitektonskih ovirah, varnosti, požarni varnosti itd): bistvena značilnost gostoljubnih in ekstra gostoljubnih kapacitet je zmožnost zadovoljitve strank z odstranitvijo arhitektonskih ovir, ki otežujejo dostopnost in mobilnost ne le invalidnim gostom, ampak tudi ostalim, kot so na primer: nosečnice, osebe z otroškimi vozički, starejši itd.

Dodatna turistična ponudba naj bo po besedah Svetine et al. (2007, str. 23) zastavljena tako, da jo je mogoče v najkrajšem času prilagoditi za invalidne osebe, ne glede na to, ali so gibalno ovirani, slepi in slabovidni, gluhi in naglušni, ali pa z motnjami v osebnem razvoju ali težavami v (osebnem) duševnem zdravju. Dodatna ponudba naj obsega tudi športne aktivnosti kot so plavanje, igre v vodi, odbojka na vozičkih itd.

Gostinski objekti kot so kavarne, restavracije in bari morajo zagotavljati invalidnim osebam enostaven dostop in pomoč osebja.

4.1.2 Dostopnost informacij

Dovolj natančne in podrobne informacije so osnovna zahteva vsakogar, ki želi imeti prijetne in varne počitnice. Informacije o dostopnosti morajo biti ljudem s posebnimi potrebami lahko dosegljive. Če je mogoče, naj bodo informacije o dostopnosti za ljudi s posebnimi potrebami vključene tudi med splošnimi turističnimi informacijami. Dobra komunikacija je bistvenega pomena za izboljšanje dostopnosti (Westcott, 2004, str. 8).

Mnoge stranke, ki bi rade potovale, tožijo nad težavami, s katerimi se soočajo, ko želijo pridobiti informacije, pa tudi nad njihovo majhno zanesljivostjo. Glavni cilji informacijskega sistema so sledeči (Nacionalno turistično združenje- Slovenija, 2011, str. 4):

- zagotoviti razpoložljivost podrobnih informacij;
- zagotoviti zanesljivost in resničnost informacij;
- zagotoviti, da se strankine zahteve jasno razume, in da se nanje jasno reagira.

Informacijski sistem je torej najpomembnejši korak v procesu odločanja, saj daje turistu priložnosti da (Nacionalno turistično združenje- Slovenija, 2011, str. 39):

- se odloči oditi na počitnice;
- načrtuje počitnice;
- se zaveda značilnosti turističnih objektov;

- izbere program, ki najbolj ustreza njegovim potrebam;
- kupi ustrezen turistični aranžma;
- zaupa v uporabo naprav in opreme, ki je na razpolago v različnih turističnih objektih;
- se orientira in uživa v krajih ter varnosti opreme.

4.1.3 Znanje zaposlenih

V turizmu predstavljajo človeški viri enega izmed najbolj pomembnih dejavnikov s katerimi lahko dosežemo kakovostne turistične proizvode ter storitve.

Ker delo z invalidi zahteva specifična znanja ter veščine, bodo morala tista turistična podjetja, ki se že srečujejo z invalidi oziroma, ki bodo svoje nove poslovne možnosti videle tudi v razvoju invalidskega turizma, svoje zaposlene nujno seznaniti z različnimi oblikami invalidnosti ter jih primerno usposobiti za delo. V ta namen je potrebno zaposlene seznaniti s tehnikami dobrega sprejema, ki so jih skupno v projektu *Izboljšanje dostopnosti preko izobraževanja v turizmu* oblikovale organizacije Tandem Cooperative- Italy, Nacionalno turistično združenje- Slovenija, ŠENT- Slovensko združenje za duševno zdravje. Na kaj naj bodo zaposleni pozorni in kakšne so tehnike dobrega sprejema (Nacionalno turistično združenje- Slovenija, 2011, str. 51):

- razpoložljivost in vljudnost sta vedno cenjeni;
- potrebno je poskušati imeti naraven odnos;
- govorite neposredno z osebo in ne s spremljevalcem;
- pri pogovoru se je potrebno izogibati uporabi šifer, vsaj v direktnem stiku;
- potrebno je poskušati uporabljati ustrezne izraze ter se izogibati takim, ki razburjajo, kot npr. »hendikepiran«, »invalid«, kar je lahko žaljivo. Raje se uporabljajo »oseba z invalidnostjo«, »oseba s posebnimi potrebami«, »invalidne osebe«;
- potrebno je vprašati preden se jim pomaga; osebi naj bi se omogočilo, da deluje samostojno kolikor je le mogoče. Če bo potreboval/-a pomoč bo prosil/-a zanjo;
- potrpežljivost je pomembna, saj stranka potrebuje več časa;
- odraslih ne smemo obravnavati kot da so otroci;
- potrebno je odstraniti ovire v komunikaciji npr. če je pult previsok in je stranka v invalidskem vozičku, se je potrebno premakniti v predel, kjer se sedi ali k manjši mizi;
- pomembno je omogočiti slabovidnim osebam, da raziskujejo okolico in predmete z dotikanjem.

Svetina et al. (2007, str. 17) poudarjajo, da mora turistično osebje do oseb s posebnimi potrebami pokazati enako mero empatije kot do vseh ostalih z enako gostoljubnim sprejemom. Pomembno je, da so posebno usposobljeni za delo z ljudmi s posebnimi potrebami in so pripravljeni reševati težave z njimi.

4.1.4 Ekonomska dostopnost

Kupna moč strank s posebnimi potrebami ni nujno drugačna od kupne moči katerih koli strank. Razumeti namreč moramo dejstvo, da imajo invalidne osebe pogosto dodatne stroške zaradi (Nacionalno turistično združenje- Slovenija, 2011, str. 4):

- problemov povezanih z dostopnostjo, posebno pri prevozu in nastanitvi v hotelih (pogosto so dobro dostopni hoteli, v bistvu le hoteli višje kategorije);
- problemov povezanih s potrebo po pomoči (asistenca); invalidni ljudje, ki želijo iti na počitnice brez članov svoje družine, morajo plačati tudi stroške spremljevalca, kar pomeni, da jih lahko počitnice stanejo dvakrat ali trikrat toliko kot stanejo običajne počitnice.

Turistična agencija, ki načrtuje ponudbo za ljudi s posebnimi potrebami, mora računati z vsemi temi elementi.

5 ANALIZA PRILAGOJENOSTI HOTELA ZDRAVILIŠČE LAŠKO ZA LJUDI S POSEBNIMI POTREBAMI

Pojem »Turizma za vse« se je dodobra integriral v zavest turističnih ponudnikov. Vedno več je dobrih praks prilagajanja turistične ponudbe ljudem, katerim je bilo v preteklosti zaradi drugačnih potreb onemogočeno potovanje in bivanje izven stalnega življenjskega okolja.

Hotel Zdravilišče Laško je eno od uspešnih praks na slovenskem turističnem trgu. Uspešno so združili 60-letno znanje medicine s sodobnimi zahtevami ljudi s posebnimi potrebami po lažji dostopnosti informacij in odpravi infrastrukturnih ovir.

5.1 Metodologija

Za analizo uspešnega primera slovenskega podjetja sem si izbral Hotel Zdravilišče Laško. Opravil sem intervju z gospo Jacinto Doberšek Mlakar. Sogovornica je profesorica zdravstvene vzgoje, zaposlena kot organizatorica programov v Themani d.d. – Hotelu Zdravilišče Laško. Intervju je sestavljen iz treh glavnih sklopov:

- Dejavnosti in proizvodi Hotela Zdravilišče Laško;
- Certifikat »Invalidom prijazno«;
- Prilagojenost Hotela Zdravilišče Laško za ljudi s posebnimi potrebami.

Vsak od teh glavnih sklopov vsebuje podvprašanja, ki so mi bila v pomoč pri analizi prilagojenosti Hotela Zdravilišče Laško za ljudi s posebnimi potrebami.

V prvem sklopu od sogovornice izvem osnovne dejavnosti Hotela Zdravilišče Laško, ki so zajete v vprašanjih od 1 do 8. Drugi sklop se navezuje na certifikat »Invalidom prijazno« in zadnji sklop zajema podatke o prilagojenosti informacij, infrastrukture in znanju zaposlenih v Hotelu Zdravilišče Laško.

Intervju je trajal več kot 50 minut in je bil posnet z računalniškim program Audacity. Večino vprašanj je odprtega tipa, 3 vprašanja pa so zaprtega tipa, z ocenjevalno lestvico od 1–5.

5.2 Storitve in programi Hotela Zdravilišče Laško

Analični del diplomske naloge se navezuje na objekt Hotel Zdravilišče Laško, poznan tudi kot Center za medicinsko rehabilitacijo. S svojo bogato tradicijo velja za eno pomembnejših slovenskih zdravilišč. Ponudba zdravja in dobrega počutja v Hotelu Zdravilišče Laško temelji na kakovosti bivanja in je prilagojena za ljudi s posebnimi potrebami. Še posebej so v zdravilišču usposobljeni za delo z gibalno oviranimi gosti.

Glavna dejavnost Hotela Zdravilišče Laško je po besedah gospe Jacinte D. Mlakar rehabilitacijska medicina. Ena od njenih nalog je oblikovanje programov na področju ponudbe predavanj, zdravstvene vzgoje in promocije zdravja v Thermani Laško.

Programi medicinske rehabilitacije krepijo in ohranjajo zdravje ter odpravljajo motnje posameznika zaradi nastalih zdravstvenih težav, namenjeni pa so tudi primarnemu reševanju problemov. To pomeni, da gostje, ki nimajo motenj oz. drugih fizičnih in psihičnih težav, obiščejo zdravilišče, da bi si okrepili zdravje.

Delitev programov, ki jih ponuja zdravilišče se deli na pet sklopov (Thermana d.d., 2011, str. 11):

- osnovno zdravstveno varstvo;
- specialistična ambulantna dejavnost;
- preventiva;
- medicinska rehabilitacija;
- obnovitvena rehabilitacija;
- samoplačniške medicinske storitve.

Medicinska rehabilitacija in zdravstveni turizem sta programa, ki sta za zdravilišče najpomembnejša. V Sloveniji izraz medicinska rehabilitacija pomeni, da prihajajo ljudje s posebnimi potrebami v Hotel Zdravilišče Laško kot samoplačniki ali pa jih v največji meri v zdravilišče napoti Zavod za zdravstveno zavarovanje Slovenije (v nadaljevanju ZZZS). Hotel Zdravilišče Laško ima z ZZZS- jem sklenjeno pogodbo, ki na podlagi pravil obveznega zdravstvenega zavarovanja določa, kdo je upravičen do zdraviliškega zdravljenja. Na podlagi pogodbe v zdravilišču določijo, kakšna nastanitev in terapija pripada gostu. Zdravilišče ima sklenjene tudi pogodbe obnovitvene rehabilitacije z različnimi slovenskimi združenji in zvezami, ki združujejo osebe s posebnimi potrebami, za katere veljajo posebni rezervirani programi. Ene izmed zvez in združenj so:

- Zveza Delovnih Invalidov Slovenije (ZDSI);
- Združenje bolnikov po možganski kapi (CVI);
- Društvo Multiple skleroze Ljubljana;
- Društvo Paralitiki Slovenije (PARAS);
- Zveza paraplegikov Slovenije.

Tabela 1 spodaj prikazuje število nočitev po vrsti programa. Iz tabele je razvidno, da je v letu 2011 največ nočitev bilo ustvarjenih prav iz naslova medicinske rehabilitacije po pogodbi z ZZZS- jem. Ta delež je znašal kar 45 %. Številsko izraženo je to več kot 46.000

nočitev od skupno 102.093 opravljenih nočitev (Thermana d.d., 2011, str. 18). Za Hotel Zdravilišče Laško so pomembni vsi trgi, zelo močne pa so povezave zaradi njihove usposobljenosti z Zavodom za zdravstveno zavarovanje Slovenije.

Tabela 1: Število nočitev glede na vrsto programa v letu 2011 za Hotel Zdravilišče Laško

Vrsta programa	Hotel Zdravilišče Laško	
	Leto 2011	% gostov
ZZZS po pogodbi	46.291	45
Obnovitvena rehabilitacija	14.686	14
Zdravstveni turizem	19.929	20
Ostalo	21.187	21
Skupaj	102.093	100%

Vir: Thermana d.d., Letno poročilo, 2011, str. 18.

Iz zgornje tabele vidimo, da je zdravstveni turizem v letu 2011 ustvaril petino vseh nočitev. Sogovornica je poudarila, da pomembnost zdravstvenega turizma iz leta v leto narašča predvsem zaradi tujih gostov. Gre za samoplačniške goste, ki v večini prihajajo iz Rusije in Italije. V letu 2011 so prodali za 44 % več samoplačniških paketov kot v letu 2010 (Thermana d.d., 2011, str. 13).

Iz tabele 2 lahko vidimo, da za Hotel Zdravilišče Laško domači gostje predstavljajo največji trg. Domačih gostov je bilo v letu 2011 dobrih 78 %, ostalih 22 % pa predstavlja tuje trge. Če izrazimo to v številkah, je od skupno 11.553 gostov skoraj 9000 slovenskih gostov bivalo v Zdravilišču Laško (Thermana d.d., 2011, str. 19).

Tabela 2: Delež domačih in tujih gostov za Hotel Zdravilišče Laško v letu 2011

Gostje	Hotel Zdravilišče Laško	
	Leto 2011	% gostov
Domači	8962	78
Tuji	2.591	22
Skupaj	11.553	100

Vir: Thermana d.d., Letno poročilo, 2011, str. 19.

Opazna je rast tujih gostov. Zelo veliko teh gostov prihaja iz Rusije. Gre predvsem za medicinske goste oz. ljudi s posebnimi potrebami, ki prihajajo v skupinah. Opazen pa je tudi porast medicinske rehabilitacije libijskih gostov in gostov zdravstvenega turizma iz Italije, Avstrije in balkanskih držav (Hrvaška in Srbija). Število teh gostov je pogojeno z aktivno prisotnostjo podjetja na tujih trgih. Udeležujejo se sejmov in na njihovih najpomembnejših trgih nastopajo tako sami, kot s pomočjo posrednikov.

Povprečna doba bivanja gosta je po besedah sogovornice odvisna od vrste gosta. Če je njihov pošiljatelj Zavod za zdravstveno zavarovanje Slovenije, je doba bivanja odvisna od odločbe, ki jo imenovani zdravnik predpiše glede na potrebo medicinske rehabilitacije osebe. Ta doba je od 10 do 21 dni. Povprečna doba bivanja tujega gosta niha in je odvisna od njegove želje ter potrebe po sprostivni.

5.3 Certifikat »Invalidom prijazno«

V drugem sklopu sva se s sogovornico pogovarjala o pridobivanju in pomembnosti certifikata »Invalidom prijazno« za Hotel Zdravilišče Laško. Gre za certifikat, ki je del blagovne znamke »Invalidom prijazno«. Obrazec je sestavljen iz kriterijev, ki na podlagi točk določajo ali se podeli objektu osnovni, srebrni ali zlati certifikat. Zaradi različni vrst organizacij je ŠENT razpisal šest različnih obrazcev za pridobivanje certifikata.

Obrazec 1.1. je obrazec za nastanitveni objekt (hotel, motel, zdravilišče, mladinski hotel, penzion). Hotel Zdravilišče Laško je moralo izpolniti in oddati Obrazce 1.1., saj po klasifikaciji ŠENT-a spada zdravilišče v skupino nastanitvenih objektov. Obrazec za pridobivanje certifikata »Invalidom prijazno« se nahaja na spletni strani organizacije ŠENT (dokument Nastanitveni objekti).

V prvem vprašanju tega sklopa, ki sem ga postavil sogovornici, sem spraševal, kje so izvedeli za možnost pridobivanja certifikata. Gospa Jacinta D. Mlakar mi je zaupala, da jih je k sodelovanju povabil ŠENT. Gre za Slovensko združenje za duševno zdravje, ki se širše ukvarja tudi z urejanjem in trženjem invalidom prijaznih ustanov in invalidskega turizma. K sodelovanju so jih povabili zato, ker je trg urejanja invalidom prijaznih ustanov in invalidskega turizma v Sloveniji še v povojih v primerjavi s tujino, še doda sogovornica. Po končanem pregledu vloge, so jim leta 2009 podelili zlati certifikat »Invalidom prijazno« (certifikat je v Prilogi 2). Po besedah gospe Jacinte D. Mlakar večjih težav pri izpolnjevanju kriterijev certifikata niso imeli, saj je zdravilišče že 60-let specializirano za starejše goste in goste z gibalnimi motnjami, zato so popolnoma zadostili kriterijem gibalne oviranosti. Ustanova je v celoti, od sob pa do rekreacijskih površin, dostopna s klančinami, posebnimi dvigali, širokimi hodniki, označenim stopnišči, signalnimi in pisnimi opozorili.

Prilagoditi so se morali kriterijem za slepe in slabovidne. Ena od sprememb je bila ta, da so za slabovidne spremenili napise na tablah tako, da so napisi sedaj kontrastni. Upoštevati so morali velikost in kontrast (belo-črno, belo-rdeče) napisov ter postavitev napisov v višino oči. Gostje tako lažje dobijo informacije o vsakodnevem dogajanju v zdravilišču. Slepim gostom pa ima navadno s sabo spremljevalca, ki mu pomaga pri orientaciji.

Tudi gluhi in naglušni gostje imajo s sabo spremljevalce. Spremljajo jih tolmači, ki govorijo njihov znakovni jezik. Za ustrežanje kriterijem pa so v zdravilišču na voljo indukcijske zanke, ki omogočajo naglušnim, da bolje slišijo kadar so v skupinah za predavanja.

Kot zdraviliški hotel so že vrsto let prilagojeni za ljudi z gibalnimi težavami, tako da glede same infrastrukture prvotne ustanove niso dosti spreminjali.

Zadnje vprašanje tega sklopa se je nanašalo na zaznavanje pozitivnih posledic certifikata. Podjetje je začelo tržiti certifikat »Invalidom prijazno« tudi slepim in slabovidnim ter gluhim in naglušnim osebam. Po besedah sogovornice so bili odzivi zelo pozitivni, saj so pridobili veliko gotov, ki pred pridobitvijo certifikata niso bivali v Hotelu Zdravilišče Laško, sedaj pa so stalni gosti. S to trženjsko potezo so si v času gospodarske krize zagotovili prednost pred konkurenti in vplivali na kakovostnejše razmišljanje turističnih podjetij o dostopnem turizmu v Sloveniji. S trženjem certifikata na tujih trgih so si odprli dobre povezave s tujino in si tako pridobili nove ciljne stranke. V intervjuju so bili izpostavljeni ruski gostje, ki so zelo številni v Hotelu Zdravilišče Laško. Gospa Jacinta D. Mlakar še doda, da je bilo poleg prepoznavnosti certifikata pomembno vzpostaviti tudi zaupanje med ljudmi s posebnimi potrebami in zdraviliščem.

5.4 Prilagojenost Hotela Zdravilišča Laško za ljudi s posebnimi potrebami

V zadnjem sklopu intervjuja se vprašanja nanašajo na prilagojenost informacij, infrastrukture in zaposlenih v Hotelu Zdravilišče Laško. Ti trije kriteriji skupaj so bistveni za uspeh podjetja na trgu. Sogovornico sem spraševal, kaj vse so morali prilagoditi gostom, da so lahko dobili naziv »ljudem prijazno in lahko dostopno zdravilišče« ter kako sami ocenjujejo njihovo pripravljenost na ljudi s posebnimi potrebami.

Leta 2008 zaradi izgradnje novih objektov Hotel Zdravilišče Laško, medicina in turizem d.d., preimenujejo v Thermana d.d., družba dobrega počutja. Krovno podjetje Thermana d.d. sestavljajo trije samostojni objekti:

- Hotel Zdravilišče Laško;
- Wellness Park Laško;
- Dom starejših Laško.

Hotel Zdravilišče Laško je hotel s štirimi zvezdicami in ima 208 sob in 365 ležišč. Od teh treh objektov je Hotel Zdravilišče Laško zaradi svoje namembnosti edini v celoti prilagojen za ljudi s posebnimi potrebami. Hotel ima tudi 48 sob oziroma 98 postelj, posebej prilagojenih ljudem s težavami pri gibanju (Hotel Zdravilišče Laško, 2013). Kako je posamezna soba prilagojena gostu s težavami pri gibanju, je opisano v obrazcu za pridobivanje certifikata »Invalidom prijazno«, ki se nahaja na spletni strani organizacije ŠENT (dokument Nastanitveni objekti). Iz kriterijev je razvidno, kakšne so zahteve zlatega certifikata za ustrezno prilagojenost sob v Hotelu Zdravilišče Laško.

5.4.1 Dostopnost informacij

Načrtovanje potovanja ljudem s posebnimi potrebami predstavlja posebne težave. Osebe s posebnimi potrebami potrebujejo zelo natančne in lahko dostopne informacije za celotno verigo storitev. Pridobivanje teh informacij je za njih zelo težavno, zato je v tem sklopu vprašanj gospa Jacinta razložila, kako v zdravilišču oblikujejo, posredujejo in analizirajo povratne informacije, da so te čim bolj natančne in lahko dostopne. Ker ljudje iščejo in potrebujejo različne vrste informacij, sem ta sklop intervjuja razdelil na dva dela.

- **Posredovanje informacij o destinaciji Hotel Zdravilišče Laško**

V tem prvem delu sva se s sogovornico pogovarjala o načinu posredovanja informacij o destinaciji ustanovam kot so npr. turistične agencije, invalidne organizacije, tuji trgi ...

Kot že večkrat omenjeno, gospa Jacinta opozori na pripravljenost slovenskega trga za ljudi s posebnimi potrebami, ki je še v razvoju. Temu primerne so tudi slabše informacije o dostopnosti in uporabnosti turističnih zmogljivosti pri nas. Da bi svojim gostom nudili vse potrebne informacije, uporabljajo v zdravilišču različne poti posredovanja informacij. Te poti so odvisne od ciljne populacije. Na podlagi pogovora sem oblikoval tabelo, ki je v Prilogi 4. Gre za metode širjenja informacij, ki so značilne za Hotel Zdravilišče Laško. Za uspešno trženje se podjetje udeležuje domačih in tujih sejmov. Prisotni so na turističnih borzah in delavnicah, ki so pomembne za sklepanje pogodb in širjenje prepoznavnosti. Zaradi njihove ciljne populacije (ljudje s posebnimi potrebami), sta za zdravilišče po besedah sogovornice najpomembnejša osebni kontakt in delo zaposlenih na rezervacijah. Tako lahko njihovi gostje še preden pridejo v hotel, dobijo potrebne informacije s katerimi npr. turistične agencije ne razpolagajo.

Predpogoj širjenja informacij pa je njihova priprava. Preden lahko ljudje dostopajo do informacij o destinaciji, je potrebno te informacije ustrezno oblikovati. Za oblikovanje ustreznih informacij v Hotelu Zdravilišče Laško skrbi služba za trženje. Priprava informacij se začne z evalvacijo trga in ciljne skupine gostov. Po besedah sogovornice je potrebno nenehno spremljati domače in tuje trende povpraševanja, kontaktirati druga zdravilišča in imeti odprt odnos s strankami. Le tako lahko oblikujejo in prilagodijo informacije za celotno verigo storitev, ki jih ponujajo ljudem s posebnimi potrebami.

- **Prilagojenost informacij v Hotelu Zdravilišče Laško**

V drugem delu pogovora se vprašanja navezujejo na prilagojenost informacij v samem zdravilišču npr. kako oblikujejo pisni material, da ga lahko berejo tudi slepi in slabovidni gostje, in kako beležijo zadovoljstvo in pritožbe gostov.

Kot že prej omenjeno, je osebni kontakt najboljši način za posredovanje dobrih informacij. V primeru Hotela Zdravilišče Laško sogovornica poudari, da sta intervju in razgovor z gostom bistvena za zadovoljstvo stranke. Veliko gostov opravi rezervacije preko njihovega rezervacijskega sistema, ker potrebujejo zaradi svojih specifičnih potreb točne in ažurne informacije. Kot primer sogovornica navede gosta na invalidskem vozičku. Gost zaradi posebne motnje pri gibanju ne uporablja standardnega invalidskega vozička, ampak širši voziček brez električnega motorja. Gost pošlje povpraševanje, ker ga zanima ali imajo v

hotelu dovolj široke hodnike, če lahko z vozičkom vstopi v dvigalo, ali lahko kadi v sobi, itd. Ker so informacije zelo specifične narave, je po besedah gospe Jacinte osebni pristop zelo pomemben. Tako lahko gostu rezervirajo sobo v pritličju, da se lahko zaradi širšega vozička lažje giblje in se nahaja blizu glavnega vhoda, kamor lahko gre kadit v primeru, da nimajo na voljo sobe za kadilca. V tem primeru gre za informacije, ki so osebnega značaja in npr. v brošuri niso omenjene.

Veliko pozornosti v zdravilišču namenijo tudi oblikovanju pisnega materiala (letaki, brošure, ceniki, meniji ...). Pisni material mora biti lahko čitljiv. Kot za primer, je sogovornica navedla oblikovanje letakov. Letak je napisan z dovolj velikimi črkami in ima kratek in jasen tekst, da ga lahko bere tudi slabovidni gost. Pomemben je tudi kontrast barv (belo-rdeče, belo-črno). Podatki, ki so bistvenega pomena za gosta, morajo izstopati. Gre za podatke, ki gostu povedo KAJ se dogaja v zdravilišču ter KDAJ in KJE se odvija ta dogodek. Vsak gost dobi ob prihodu hotelsko mapo, kjer ima vse potrebne informacije o namestitvi, dodatni ponudbi, programih in dogodkih v zdravilišču. Za vse ostale informacije pa so jim na voljo na recepciji, kjer imajo za potrebe gostov pripravljene elektronske lupe in povečevalna stekla. Hotel razpolaga tudi z indukcijskim zankami, namenjene naglušnim gostom. Nameščene so v kongresni dvorani.

V zdravilišču vedo, da se kljub dobremu osebnemu pristopu ni mogoče izogniti vsem težavam. Posledično so redno spremljanje in obravnavanje pohval in pritožb ter anketiranje gosta stalna praksa zdravilišča. S pomočjo teh dveh metod dobijo od gosta natančne in hitre povratne informacije o njihovem dobrem in slabem počutju v zdravilišču. Z analizo teh podatkov pa poskušajo v bodoče preprečiti neveselosti in tako zagotoviti kakovost bivanja, za katerega je gost plačal. Gospa Jacinta za konec še doda, da je natančnost, ažurnost in zanesljivost njihovih informacij odlična, kar potrjuje njihova 60-letna zvestoba gostov.

5.4.2 Prilagojenost infrastrukture

Hotel Zdravilišče Laško je po besedah sogovornice iz infrastrukturnega vidika popolnoma dostopen in prijazen gostom. Svojim gostom omogoča dostop do objekta, dostop v notranjost objekta, notranjo funkcionalnost in dostopnost do dodatne ponudbe.

Dostop do Hotela Zdravilišča Laško je primerno urejen. Parkirišče je za ljudi s posebnimi potrebami urejeno tako, da se nahaja v bližini glavnega vhoda in je z njim povezan s klančino oz. je pot do vhoda brez ovir. Parkirišče je za invalidnega gosta primerno označeno. Vhod v notranjost objekta je prav tako brez ovir. V neposredni bližini imajo tudi avtobusno in železniško postajo, na željo gosta pa v hotelu organizirajo tudi lasten prevoz.

Notranje funkcionalnosti objekta po besedah gospe Jacinte niso spreminjali v celoti, saj je zdravilišče zaradi svoje dejavnosti že v osnovi prilagojeno ljudem s težavami pri gibanju. Prilagodili so se ostalim zahtevam, ki jih določa obrazec za pridobivanje certifikata »Invalidom prijazno«. Recepcija stoji na vidnem mestu in del njenega pulta je nekoliko nižji za lažji sprejem ljudi s posebnimi potrebami. Na recepciji imajo tudi pripomočke (ojačevalci zvoka, lupe in povečevalna stekla), ki gostu zaradi njegove motnje olajšajo

bivanje v hotelu. Notranjost objekta in ključna mesta so označena z jasnimi in preglednimi smerokazi (velike črke, napisi v Braillovi pisavi, zvočna opozorila ...). Nadstropja so poveza z dvigali in stopnišči, ki so primerno označena in oblikovana za neovirano gibanje gosta (več v obrazcu za pridobivanje certifikata Invalidom prijazno na spletni strani organizacije ŠENT, pod točko Vrata, hodniki in prehodi). Tudi sobe in toaletni prostori so funkcionalno oblikovani tako, da nudijo gostu udobno bivanje. Ostali objekti znotraj hotela, to so kavarna, restavracija, telovadnica in bazeni, se nahajajo v pritličju in so brez tektonskih ovir. Kongresne dvorane so opremljene s primerno tehnično opremo, ki omogoča nemoteno spremljanje določenega programa. Posebej prilagojena je Srebrna dvorana, ki je opremljena z ojačevalci zvoka.

V zdravilišču poleg stalne ponudbe namenijo veliko pozornosti tudi dodatni ponudbi, ki jo sprti prilagajajo povpraševanju. Spodaj je zapisanih nekaj točk dodatne ponudbe, ki jo nudijo v zdravilišču:

- prilagojen jedilnik z raznovrstno hrano;
- bivanje psa vodnika za osebe z okvaro vida;
- rekreacijski objekti (posebne naprave in usposobljeni zaposleni);
- posebni programi za wellness terapije;
- dvorne za delavnice in predavanja (ponudbe programov se nahajajo v Prilogi 1).

Gospa Jacinta na koncu izpostavi še povezanost informacij z infrastrukturo. Pove namreč, da nimajo vsi gosti enakih zdravstvenih ali duševnih težav, zato tudi niso vse hotelske sobe enako opremljene. S pomočjo rezervacije v zdravilišču ugotovijo, kakšne težave ima gost, in mu na podlagi njegovih potreb in zahtev rezervirajo ustrezno opremljeno sobo in pripravijo ustrezen program bivanja.

5.4.3 Znanje zaposlenih

V zadnjem delu intervjuja sva se sogovornico pogovarjala o pripravljenosti njihovih zaposlenih na ljudi s posebnimi potrebami.

Stopnja izobrazbe zaposlene osebe je odvisna od delovnega mesta, ki ga zaposleni v zdravilišču upravlja. V zdravilišču zaposlujejo diplomirane strokovnjake fiziatre (specialisti rehabilitacijske medicine), osebe s triletno srednjo poklicno šolo, bolničarje negovalce in pogodbeno zaposlene. Pogodbeno zaposleni, to so predvsem zdravniki, v zdravilišču vodijo samoplačniške ambulante. Sogovornico sem povprašal tudi o postopku zaposlovanja oz. ali imajo mogoče oblikovan svoj način zaposlitve, ki se razlikuje od običajnega postopka. Gospa Jacinta je odgovorila, da nimajo oblikovanega posebnega postopka, ampak zaposlujejo po določbah zavoda. Razpišejo se določena delovna mesta (glede na potrebe), na katera se prijavijo ljudje z ustrezno izobrazbo, ki jim pripada preizkusna doba zaposlitve. Na podlagi ocene dela se lahko osebo kasneje tudi zaposli.

Hotel Zdravilišče Laško ima po besedah sogovornice odlično usposobljeno delovno osebje. Njihova 60-letna tradicija dela z gosti, ki zaradi zdravstvenih težav potrebujejo posebno oskrbo, postavlja visoke standarde na področju znanja zaposlenih. Zdravilišče trži

specifične proizvode, ki temeljijo na medicini, zato mora vsak od zaposlenih na svojem delovnem področju obvladati tehnike dela z gosti. Gosta je potrebo opazovati, da lahko zaposlena oseba izbere pravilno tehniko/pristop in pomaga gostu tam, kjer je medicinsko inducirano. Stalna izobraževanja in nadzor kakovosti dela izboljšujejo kakovost zaposlenih za delo z ljudmi s posebnimi potrebami. Tehnike dela z gosti sem opisal v poglavju Smernice za delo z invalidi (poglavje 2.3).

Dobra usposobljenost zaposlenih v zdravilišču pa se izoblikuje tudi s pomočjo povratnih informacij gostov. Dobra podjetja imajo oblikovan tako imenovan CRM oz. management odnosa s stranko. Gospa Jacinta poudari, da je pravilno beleženje povratnih informacij gosta ključno pri oblikovanju dobrih tehnik dela in vzpostavitvi dolgotrajnega zaupanja s stranko. Delo zaposlenih v zdravilišču postavlja stranko v središče njihove tržne filozofije, saj so, po besedah sogovornice, danes stranke manj nagnjene k zvestobi. S pomočjo anket, informacijskih map gostov ter na podlagi pohval in pritožb dobijo informacije, ki jim omogočajo boljše prilagajanje ponudbe. Posledično pa dober kontrolni sistem zaposlenim omogoča, da se določene napake v prihodnje ne bi ponovile.

5.5 Glavne ugotovitve intervjuja

S pomočjo podatkov, ki sem jih dobil od gospe Jacinte D. Mlakar, sem lahko zaključil analizo prilagojenosti Hotela Zdravilišče Laško za ljudi s posebnimi potrebami.

Hotel Zdravilišče Laško je center rehabilitacijske medicine, ki je bil v preteklosti specializiran za gibalno ovirane goste. Svoje večletno medicinsko znanje iz področja gibalnih motenj je prilagodilo sodobnim trendom dostopnega turizma za vse in tako razširilo ponudbo tudi na ostale kategorije invalidnosti. Z zlatim certifikatom »Invalidom prijazno« je zdravilišče postalo podjetje, ki je prijazno gostu, ne samo iz infrastrukturnega vidika, ampak tudi iz vidika znanja zaposlenih ter točnih in lahko dostopnih informacij.

Kot že prej večkrat omenjeno, je miselna zavest ponudnikov glede pripravljenosti na dostopni turizem v Sloveniji še v povojih. Prav zato so se na pobudo ŠENT-a v zdravilišču odločili, da pridobijo certifikat »Invalidom prijazno«. Na ta način so poskušali na področju dostopnega turizma v Sloveniji narediti korak naprej in spodbuditi ostale ponudnike k akciji.

Pri Hotelu Zdravilišče Laško ne gre samo za dober primer uspešne 60-letne prakse podjetja na slovenskem trgu, ampak svoje storitve in proizvode ponujajo tudi širše. Uspešnost na tujem trgu se kaže z vedno večjim obiskom gostov iz tujine. Pomembno za zdravilišče je, da je veliko teh tujih gostov samoplačnikov. Za uspeh zdravilišča ni potrebna samo odlična infrastruktura in znanje zaposlenih, potrebno je tudi nenehno sodelovati in biti prisoten na sejnih, delavnicah, razvijati nove produkte. Potrebno se je pravilno tržiti in biti aktiven, še posebej v današnjih gospodarskih razmerah.

Sogovornica še poudari, da po njenem mnenju razlika med definicijo »Turizem za vse« in turizem za ljudi s posebnimi potrebami vse bolj blede. Tudi ljudje slabšega socialnega statusa (finančna problematika) in starejši ljudje imajo težave pri dostopnem turizmu, zato te osebe sogovornica smatra kot ljudi s posebnimi potrebami. V zdravilišču v ta namen ne

poskušajo prilagoditi samo infrastrukture, ampak prilagajajo tudi ceno proizvodov in storitev. Z različnimi akcijami, darilnimi boni in drugimi ugodnostmi poskušajo pridobiti zveste stranke. Zdravilišče želi biti dostopno vsem, saj lahko na ta način realizirajo željo po gospodarski in socialni rasti.

SKLEP

»Vsi za turizem, turizem za vse« bi lahko bilo geslo, ki opisuje smernice sodobnega turizma. Enakost in možnost potovanja vseh, tudi tistih s težavami in motnjami v zdravju, je bila v preteklosti sekundarna tema, ki se ji ni posvečalo dovolj pozornosti, z izjemo skandinavskih dežel. Danes pa je postala želja po enakopravnosti v turizmu primarni problem, s katerim se sooča turistični sektor in na katerega opozarjajo številne organizacije.

Zavest o dostopnejšemu turizmu iz leta v leto narašča. V medijih zasledimo mnogo dobrih praks prilagajanja ponudbe kupcem. V Sloveniji je ta zavest še v razvoju, vendar je opazen napredek in obstajajo določeni turistični ponudniki, ki sledijo uspešnim tujim praksam. Organizacije kot so MIT! - Make it accessible ter ŠENT - Slovensko združenje za duševno zdravje z različnimi projekti skrbijo za ozaveščanje ponudnikov slovenskih turističnih proizvodov. Njihov cilj je prikazati podjetjem smernice sodobnega turizma in jim ponuditi priložnost, da prilagodijo ponudbo tudi ljudem, ki zaradi svojih fizičnih ali katerih drugih motenj, nimajo enakih možnosti zadovoljevanja potreb po potovanju.

Po nekaterih podatkih v Evropi živi približno 80 milijonov ljudi s posebnimi potrebami, kar predstavlja 16 % evropskega prebivalstva. Podjetja se morajo zavedati, da ljudje s posebnimi potrebami niso samo invalidni gosti. V to skupino spadajo tudi starejši ljudje oz. seniorji, ki lahko imajo zaradi starosti določene gibalne motnje ali pa motnje vida, težave pri gibanju ter družine z otroki. Te tri skupine gostov skupaj predstavljajo velik in rastoč tržni segment. Zato organizacija MIT! - Make it accessible spodbuja konkurenčnost majhnih in srednje velikih turističnih podjetij, ki so pomembni za gospodarstvo. Eden od ciljev organizacij je, da bi ponudniki razvili nove proizvode in storitve, ki bodo zadovoljile potrebe prej omenjenega rastočega tržnega segmenta ljudi.

Kljub vsem prizadevanjem organizacij za pospeševanje dostopnega turizma pa menim, da slovenski trg ni v celoti pripravljen na nove trende v dostopnem turizmu. Izpostaviti velja strategijo razvoja slovenskega turizma 2012–2016, kjer problematike »turizma za vse« nisem zasledil. To se posledično odraža v slabši kakovosti ponudbe proizvodov in storitev slovenskih podjetij. Velja namreč, da so ljudje s posebnimi potrebami v večini primerov še vedno obrobni tržni segment turističnih ponudnikov. Poleg miselnosti pa prihaja tudi do drugih omejitev. Gre predvsem za finančne težave, ki podjetju onemogočajo prilagajanje predvsem infrastrukture. Nekateri turistični objekti so zastareli, pridobivanje primerne gradbenega dovoljenja pa je zaradi zakonodaje dolgotrajen postopek. Podjetja tudi niso zmožna sama realizirati določenih investicij, za katere banke v teh gospodarskih razmerah redko izdajo posojila oz. kredite. Razen zdravilišč in posameznih zasebnih objektov, kot je npr. Hiša posebne sorte na Krasu, v Sloveniji primanjkuje dobre infrastrukture, točnih informacij in usposobljenega osebja. Mislim, da bi morala država v bodoče sprejeti ukrepe,

ki bi nudili podjetju prijaznejše financiranje, enostavnejše in hitreje postopke za gradnjo in obnovo infrastrukture, boljšo transportno povezanost in poenostavljene pogoje za opravljanje turistične dejavnosti. Gre namreč za panogo, ki ima iz ekonomskega vidika velik vpliv na slovensko gospodarstvo, saj so skupni učinki turizma po podatkih Svetovnega ekonomskega foruma kar 12 odstotkov slovenskega BDP.

LITERATURA IN VIRI

1. Buhalis, D., Darcy, S., & Ambrose I. (2012, februar). Best Practice in Accessible Tourism: Inclusion, Disability, Ageing Population and Tourism. Najdeno 25. julija 2012 na spletnem naslovu http://books.google.si/books?hl=sl&lr=&id=j4kxjlvE3YC&oi=fnd&pg=PR1&dq=Darcy+%26+Dickson+definition+of+accessible&ots=s5XM8UQ-LX&sig=AgaOQn6oNK_D3npBHEZRPw1GUFw&redir_esc=y#v=onepage&q=Darcy%20%26%20Dickson%20definition%20of%20accessible&f=false
2. Cameron, B., Darcy, S., & Foggin E. (2003). Barrier-free tourism for people with disabilities in the asian and pacific region. Najdeno 25. julija 2012 na spletnem naslovu http://www.unescap.org/ttdw/Publications/TPTS_pubs/pub_2316_tor.pdf
3. Dolores, K. (2010). ŠENT in turizem dostopen za vse. Dnevi socialne ekonomije [PowerPoint]. Najdeno 22. junija 2012 na spletnem naslovu http://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=0CE0QFjAA&url=http%3A%2F%2Fwww.dnevi-socialne-ekonomije-2010.sent.si%2FMaterial%2520delavnice%2F1.%2520dan%2FSocialna%2520ekonomija%2520v%2520turizmu%2Fppt_Dnevi_socialne_ekonomije_2010_Dolores%2520Kores_2.ppt&ei=It27T5vjEcSo4gTVqtj7CQ&usg=AFQjCNHdg912aGDvOZzEuQSZIYb6SFUubA&sig2=_XxeAtsKzahW1D3mVWvg1A
4. *Dostopni turizem: Potrebe ciljnih skupin glede na oviranost.* (2013). Najdeno 3. aprila 2013 na spletnem naslovu http://premiki.com/?page_id=11
5. European Commission. (1996). *Making Europe Accessible for Tourists with Disabilities: handbook for the tourism industry.* Luxembourg: Office for Official Publications of the European Communities
6. *Hotel Zdravilišče Laško.* (2013). Najdeno 3. aprila 2013 na spletnem naslovu <http://www.thermana.si/hoteli/hotel-zdravilisce-lasko>
7. Invalid. (b.l.) V *Slovarju slovenskega knjižnega jezika.* Najdeno 23. junija 2012 na spletni strani http://bos.zrc-sazu.si/cgi/a03.exe?name=sskj_testa&expression=invalid&hs=1
8. Invalidom prijazno. (2013). Najdeno 3. julija na spletnem naslovu http://www.thermana.si/imagelib/zoom/default/hoteli/hotel-zdravilisce-lasko/Znak%20IP_obdelan.jpg
9. Laura A. (2009). Tourism information and support services. Najdeno 25. julija 2012 na spletnem naslovu http://www.invalidom-prijazno.eu/datoteke/3_annagrazia_laura_.pdf
10. Leidner, R. (2006, oktober). Tourism accessible for all in Europe. Najdeno 28. junija 2012 na spletnem naslovu http://www.rollinggrains.com/archives/Tourism_for_all_in_Europe_Leidner_2006.pdf
11. Mihalič, T. (2006). *Trajnostni turizem* (1. natis). Ljubljana: Ekonomska fakulteta.
12. Mihalič, T. (2008). *Turizem. Ekonomski vidiki* (1. natis). Ljubljana: Ekonomska fakulteta.

13. MIT! Make it accessible. (2011). Vodnik do dostopnega turizma. Najdeno 20. julija 2012 na spletnem naslovu
<http://www.mit-makeitaccessible.eu/MIT%20Make%20it%20accessible%20-%20Guidelines%202011%20%28Si%29.pdf>
14. Nacionalno turistično združenje- Slovenija. (2011, maj). *Izboljšanje dostopnosti preko izobraževanja v turizmu. Izobraževalna enota 1: Dostopni turizem: Verzija: 3.0*. ŠENT-Slovensko združenje za duševno zdravje.
15. *O nas*. (2012). Najdeno 23. julija 2012 na spletnem naslovu <http://www.invalidom-prijazno.eu/?stranId=95>
16. Planina, J. & Mihalič, T. (2002). *Ekonomika turizma* (1. natis). Ljubljana: Ekonomska fakulteta.
17. Planina, J. (1997). *Ekonomika turizma* (1. natis). Ljubljana: Ekonomska fakulteta.
18. Prodnik, J., & David, K. (2009). Poslovanje v turizmu. Najdeno 22. junija 2012 na spletnem naslovu
http://www.impletum.zavod-irc.si/docs/Skriti_dokumenti/Poslovanje_v_turizmu-Prodnik_David.pdf
19. *Razlike med duševnimi boleznimi in motnjami v duševnem razvoju*. (2012). Najdeno 1. julija 2012 na spletnem naslovu <http://www.zveza-sozitie.si/razlike-med-dusevnimi-boleznimi-in-motnjami-v-dusevnem-razvoju.html>
20. ŠENT- Slovensko združenje za duševno zdravje. (2008). Razvoj turistične ponudbe za ljudi s posebnimi potrebami. Najdeno 23. julija 2012 na spletnem naslovu
<http://www.invalidom-prijazno.eu/datoteke/E.T..pdf>
21. Sirše, J., & Kores, D. (2012) Invalidom prijazno. Kriteriji za turistično ponudbo [PowerPoint]. Najdeno 28. junija 2012 na spletnem naslovu http://www.ntz-nta.si/static/images/upload/files_6_janez_sirse_dolores_kores.pdf
22. SPIRIT Slovenija. (2013, februar). Izbor Evropske destinacije odličnosti. EDEN 2013:Dostopni turizem. Najdeno 3. aprila 2013 na spletnem naslovu
http://www.slovenia.info/pictures%5CTB_board%5Catachments_1%5C2013%5Ceden_infodan_2013_15918.pdf
23. Statistični urad Republike Slovenije. (2008, december). 3. december, mednarodni dan invalidov. Najdeno 22. junija 2012 na spletnem naslovu
<http://www.stat.si/doc/pub/invalidi-2007-SLO.pdf>
24. Statistični urad Republike Slovenije. (2007, december). *Invalidi, starejši in druge osebe s posebnimi potrebami v Sloveniji*. Ljubljana: Statistični urad Republike Slovenije.
25. Svetina, P. Jesih, J. Bizjak, B., & Kovač, N. (2007). *Smernice za delo z invalidi za turistične ponudnike*. Ljubljana: ŠENT- Slovensko združenje za duševno zdravje.
26. Thermana d.d. (2012, maj). Thermana Laško: Letno poročilo 2011. Laško: Thermana d.d.
27. United Nations. (2006, december). Convention on the Rights of Persons with Disabilities. Najdeno 22. junija 2012 na spletnem naslovu <http://daccess-dds-ny.un.org/doc/UNDOC/LTD/N06/645/30/PDF/N0664530.pdf?OpenElement>

28. *Zlati certifikat "Invalidom prijazno"*. (2013). Najdeno 3. julija na spletnem naslovu <http://www.thermana.si/files/default/hoteli/hotel-zdravilisce-lasko/Certifikat.pdf>
29. Westcott, J. (2004). Improving information on accessible tourism for disabled people. Najdeno 1. julija 2012 na spletnem naslovu http://ec.europa.eu/enterprise/sectors/tourism/files/studies/improving_information_on_accessibility/improving_accessibility_en.pdf
30. World Health Organization. (2010, september). Mental health: strengthening our response. Najdeno 7. julija 2012 na spletnem naslovu <http://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs220/en/>

PRILOGE

KAZALO PRILOG

Priloga 1: Primer ponudbe paketa za invalidna društva natisnjena na letak.....	1
Priloga 2: Certifikat »Invalidom prijazno«.....	2
Priloga 3: Pozitivni učinki in rezultati razvoja turistične ponudbe za ljudi s posebnimi potrebami.....	3
Priloga 4: Primerjalna tabela širjenja informacij v hotelu.....	4
Priloga 5: Logotip.....	5
Priloga 6: Intervju s predstavnico Hotela Zdravilišče Laško	6

Priloga 1: Primer ponudbe paketa za invalidna društva natisnjena na letak

Slika 1: Ponudba predavanj, zdravstvene vzgoje in promocije zdravja v Thermani Laško d.d.

PONUDBA PREDAVANJ, ZDRAVSTVENE VZGOJE IN PROMOCIJE ZDRAVJA V THERMANI LAŠKO

PRIHAJAMO VAM NASPROTI, DA SKUPAJ OHRANJAMO ZDRAVJE IN OPLEMENITIMO DOBRO POČUTJE S STROKOVNIMI NASVETI IN IZOBRAŽEVANJI, Z GIBANJEM IN Z ZA VAS IZBRANIMI DOBROTAMI.

Zdravje naj v vašem življenju postane cenjena vrednota! Zavedajmo se, da nikoli ni prepozno pričeti učiti se zdravo živeti. Najbolje je seveda takrat, ko smo brez težav, da le te tudi preprečimo. V kolikor je motnja ali bolezen že prisotna pa z namenom, da jo bolje obvladujemo in preprečimo komplikacije. Bolj kot bomo cenili svoje zdravje, kakovostneje bomo živeli v barvitih odtenkih lastnega in skupnega življenja.

Za vas smo pripravili sklop štirih druženj, ki vsebujejo:

- strokovno predavanje,
- 3 urno kopanje v termalnem bazenu Zdravilišča Laško,
- kosilo.

Cena predavanja:
55,00 € / skupino

Cena kopanja s kosilom:
13,85 € / osebo (ponedeljek - petek)
14,55 € / osebo (sobota, nedelja)

Ponudba velja v letu 2011.

Izbirate lahko med sledečimi strokovnimi predavanji:

1. IMAM KRONIČNO BOLEZEN, A ONA MENE NIMA!

O kroničnih dolgo trajajočih boleznih poznamo mnogo resnic. Bistvo dobrega in zdravega počutja se nahaja v nas samih. Podali si bomo lastne izkušnje in slišali, kako je vsak navaden dan lahko poseben...

Predavateljica: Jacinta Doberšek Mlakar, v.m.s., prof. zdr. vzg.

2. DUŠEVNO ZDRAVJE IN OBVLADOVANJE KONFLIKTNIH SITUACIJ

Duševno zdravje je enakovredno telesnemu! Poiskati ravnovesje v čustvih, negovati medosebne odnose in se pripraviti na pravi način - vse to je vsakdanja pot obvladovanja življenja.

Predavateljica: Jacinta Doberšek Mlakar, v.m.s., prof. zdr. vzg.

3. SLADKOR MOJ VSAKDANJI

Ko nam primankuje časa, je dobrodošla iznajdljivost pri pripravi vsakdanjih obrokov. Dobili boste informacije, ki jih morda še ne veste ali pa osvežili znanje o pomenu glikemičnega indeksa v živilih, načinu priprave obroka in pomenu uravnavanja stabilnega nivoja krvnega sladkorja. Zraven bo tudi zadišalo!

Predavateljica: Barbara Oštir, dipl. med. sr.



THERMANA Laško

Informacije in rezervacije:

03/7345 248 | valerija.kufner@thermana.si | www.thermana.si

Pridružujemo pravico do spremembe cen in prodajnih pogojev. Tiskarske napake niso izključene.

Vir: Hotel Zdravilišče Laško, 2013.

Priloga 2: Certifikat »Invalidom prijazno«

Slika 2: Zlati certifikat »Invalidom prijazno«



Vir: Zlati certifikat »Invalidom prijazno«, 2013.

Priloga 3: Pozitivni učinki in rezultati razvoja turistične ponudbe za ljudi s posebnimi potrebami

Tabela 3: Koristi razvoja turistične ponudbe za ljudi s posebnimi potrebami

RAZVOJ TURISTIČNE PONUDBE ZA LJUDI S POSEBNIMI POTREBAMI	
<p style="text-align: center;">KORISTI ZA OSEBE S POSEBNIMI POTREBAMI:</p> <ul style="list-style-type: none"> • večja turistična ponudba za invalide; • informacije o dostopnih turističnih objektih in destinacijah; • svetovanje invalidom pri potovanjih; • večja dostopnost turistične ponudbe za invalide (namestitveni in gostinski objekti, zdravilišča, športno-rekreacijski objekti, turistične destinacije); • prispevek k zmanjševanju diskriminacije invalidov v vsakdanjem življenju; • izboljšanje kvalitete preživljanja prostega časa invalidov. 	<p style="text-align: center;">KORISTI ZA TURISTIČNE PONUDNIKE:</p> <ul style="list-style-type: none"> • novosti in razvoj turistične ponudbe; • prednost pred konkurenti; • usmerjanje in svetovanje pri razvoju turistične ponudbe; • izobraževanje in ozaveščanje delavcev v turizmu o potrebah invalidov in oseb s posebnimi potrebami; • pomoč pri trženju invalidom prijazne turistične ponudbe; • več zadovoljnih gostov; • novi izzivi za slovensko gospodarstvo na področju turizma.
<p>REZULTATI:</p> <ul style="list-style-type: none"> • izpopolnjena blagovna znamka »Invalidom prijazno«; • turistično informacijska pisarna »Invalidom prijazno«; • promocija blagovne znamke »Invalidom prijazno« in turistično-informacijske pisarne; • priprava in posredovanje priporočil za razvoj invalidom prijaznega turizma pristojnim institucijam. 	

Vir: ŠENT- Slovensko združenje za duševno zdravje, Razvoj turistične ponudbe za ljudi s posebnimi potrebami, 2008, str.1.

Priloga 4: Primerjalna tabela širjenja informacij v hotelu

Tabela 4: Metode širjenja informacij v Hotelu Zdravilišče Laško

Metode širjenja informacij v Hotelu Zdravilišče Laško	
Internetna tehnologija:	Osebni pristop:
<ul style="list-style-type: none">družbna omrežja (Facebook, Twitter);	<ul style="list-style-type: none">pisma invalidnim organizacijam, telefon, TIC, itd.;
<ul style="list-style-type: none">internetna stran Thermana Laško;	<ul style="list-style-type: none">udeležba na domačih in tujih sejmih, borzah, delavnicah;
<ul style="list-style-type: none">internetna pošta (rezervacije);	<ul style="list-style-type: none">časopis Moja Thermana;
<ul style="list-style-type: none">spletni kanali ostalih organizacij in agencij (Slovenska turistična organizacija, invalidne organizacije, turistične agencije, itd.);	<ul style="list-style-type: none">ostali mediji: televizija, radio, časopis, letaki, plakati;
	<ul style="list-style-type: none">direktna prodaja in poslovni obiski.

Priloga 5: Logotip

Slika 3: Logotip Invalidom prijazno



Vir: Invalidom prijazno, 2013.

Priloga 6: Intervju s predstavnico Hotela Zdravilišče Laško

Intervju z gospo Jacinto Doberšek Mlakar, profesorico zdravstvene vzgoje, organizatorko programov Hotela Zdravilišče Laško.

Hotel Zdravilišče Laško, 8. januar 2013, od 9.00 do 10.00.

Intervju je razdeljen na tri glavna poglavja, ki jih sestavljajo vprašanja odprtega in zaprtega tipa.

1. Dejavnosti in proizvodi Hotela Zdravilišče Laško

1. Katere storitve in programe ponuja Hotel Zdravilišče Laško vašim obiskovalcem?

Vseh storitev ne bom naštevala, v grobem so to zdravstvene storitve. To so storitve, programi (širši pojem), ki krepijo, ohranjajo ali vračajo zdravje. To so torej programi, vezani že na neko eventualno nastalo motnjo na telesu, ki potem krepijo zdravje, vračajo zdravje, odpravljajo motnjo, rehabilitirajo oz. pomagajo na poti do samostojnosti. Pri prvem vprašanju bi lahko tudi definirali, da gre za storitve in programe, ki krepijo zdravje in odpravljajo motnje, ki so nastale zaradi neke diagnoze. Druga skupina pa so programi, ki krepijo zdravje, ko še ni nastale motnje. Na primer starejši ali pa mlajši človek, ki še nima težav, pride na plavanje ali program rekreacije, zato da ne bi zbolel. Programi imajo preventivni in kurativni pomen.

2. katerim storitvam oz. programom, npr. wellness, kopališče, savne, medicina ... namenite največ pozornosti?

Zdravstvenim storitvam.

Po katerih storitvah kupci največ povprašujejo?

Po zdravstvenih storitvah oz. indikacijah za katere zdravilišče odgovarja. To so predvsem gibalne motnje, srčna obolenja, revmatizmi, motnje, ki nastanejo po možganski kapi, po operacijah tumorjev na možganih, po motnjah na sklepkih. Skratka teh skupin je kar nekaj. Predvsem se vežejo te storitve na gibalna obolenja in rehabilitacijo možganske kapi. Kaj točno so indikacije zdravilišča Laško pa je opisano na spletni stran zdravilišča.

3. Če bi na hitro ocenili kupce, kateri segment povpraševalcev po vaših storitvah je največji, so to ljudje s posebnimi potrebami, družine, osebe z željo po športnem turizmu, itd.?

Tisti kupci, ki jim zdravje ne služi dobro. Tu gre za medicinsko rehabilitacijo in medicinski zdravstveni turizem. Medicinska rehabilitacija v Sloveniji pomeni, da pride oseba na storitve, ki vračajo zdravje kot samoplačnik, ali pa je največji pošiljatelj v Sloveniji Zavod za zdravstveno zavarovanje Slovenije. K nam prihajajo tudi skupine kot so tetraplegiki, paraplegiki, osebe z multipla sklerozo in cerebralno paralizo. Na zdravstveni turizem pa lahko pride tudi, npr. italijanski par, ki ima težave s kolki in pride na program, ki vsebuje terapije, plavanje, izlet, prehrano, rekreacijo in animacijske aktivnosti.

4. Ker imate že dolgoletne izkušnje z ljudmi s posebnimi potrebami me zanima, ali obstaja po vašem mnenju skupina ljudi s posebnimi potrebami, ki ji vi v hotelu namenite več pozornosti zaradi določenih omejitvenih sposobnosti? Če, katera skupina je to?

Da. Gibalno ovirani so najpogostejša populacija pri nas in to že 60 let. Smo pa s pridobitvijo certifikata »Invalidom prijazno« v letu 2010 pridobili potrditev, da smo usposobljeni za osebe, ki so slepe in slabovidne, gluhe in naglušne ter duševno motene. Tem primerno, smo prilagodili tudi določene stvari. Tradicija Zdravilišča Laško pa je rehabilitacija gibalno oviranih oseb.

5. Kako bi vi rangirali obisk teh oseb iz ekonomskega vidika ter kateri trg je za vas trenutno najaktualnejši in kateri gosti, npr. domači, ruski, nemški, so glede na nočitev in glede na potrošnjo najštevilčnejši?

Kar se Zdravilišča Laško tiče je prav zagotovo to slovenski trg, zato ker delujejo močne povezave zaradi naše usposobljenosti z ZZZS-jem. Nekateri pacienti, ki prihajajo k nam, so tako zahtevni, da jih praktično druga zdravilišča niti ne jemljejo. To so osebe po kapi, osebe po prometnih nesrečah, osebe po operacijah na možganih in še bi lahko naštevala, ki jih mi sprejmemo in jih znamo rehabilitirati, to pomeni postaviti na noge. V Sloveniji ne obstaja zdravilišče s tako dolgo tradicijo in s tako obsežno fizioterapijo kot je pri nas. Mi se nekako ob bok postavljamo inštitutu za rehabilitacijo. Bili smo ustanovljeni celo eno leto prej kot inštitut za rehabilitacijo Soča, tako, da je tu res veliko znanje in velika kapaciteta, saj imamo negovalni oddelek do 100 postelj. Tako velikega oddelka v drugih zdraviliščih ni. V Zdravilišču Laško imamo močno medicino, medicinski turizem in medicinsko rehabilitacijo.

Pride gost k vam za dlje časa oz. kakšna je njegova povprečna doba bivanja pri vas?

Imamo dve vrsti gostov. V veliki večini je pošiljatelj Zavod za zdravstveno zavarovanje Slovenije. Na predlog bolnišničnega zdravnika in ob odločitvi imenovanega zdravnika, ki je stacioniran na ZZZS-ju, gost biva v zdravilišču toliko dni, kot je zapisano v odločbi. To je 10 dni, 14 dni ali 21 dni, če je odločba podaljšana. Če pa gostje niso iz naslova ZZZS-ja, so torej samoplačniki, se za dolžino bivanja odločajo na podlagi svojega individualnega ekonomskega stanja. Po navadi se odločijo za teden dni, 10 dni ali 14 dni, povprečna doba bivanja pa je 6,5 dni. Nekateri se odločijo, da v zdravilišču počakajo na domsko oskrbo. Vemo, da se v Sloveniji na domsko oskrbo kar nekaj časa čaka, tako da tisti, ki ekonomsko zmorejo, pokrijejo stroške bivanja starostnika ali osebe, ki se ji je zgodila poškodba ali nesreča in ni sposobna skrbeti zase v domačem okolju, da biva tukaj do tistega časa, ko se ji omogoči bivanje v domu starejših.

Ali prihajajo zasebno, prek invalidnih organizacij, ali imajo kakšne pogodbe pri vas?

Prihajajo preko ZZZS-ja, kot individualni gostje in pogodbe z različnimi slovenskimi zvezami in društvi, ki združujejo osebe s posebnimi potrebami. To je Zveza Delovnih Invalidov Slovenije (ZDSI), Združenje bolnikov po možganski kapi (CVI), Zveza

paraplegikov Slovenije, Združenje multiple skleroze Slovenije in druge. Teh zvez, združenj in društev je ogromno. Z njimi pa imamo letne pogodbe in po teh pogodbah prihajajo skupine, včasih tudi individualno, vendar največkrat skupine. Za njih posebej veljajo dogovorjeni pogoji in dogovorjen vsebinski program.

Kaj če pride k vam npr. par iz Italije? Pride preko agencije ali kako drugače?

To so individualni gosti. To je tisto, kar tržimo, ko hodimo na sejme, ko sodelujemo z agencijami po Sloveniji in tujini. To so samoplačniki. Ali pa recimo praksa z ruskim trgov, z rusko rehabilitacijo. Tudi Rusi so kar pogosti gosti in sicer medicinski gosti. Pride skupina tudi do 140 mladih ruskih invalidov in je z njimi urejeno tako, da se držimo pogodbe z njihovo agencijo, če pa gre še za kakšno drugo zdravstveno storitev, recimo, da pride do vnetja ušes ali dodatnih diagnoz, gosti tukaj plačajo storitve in dobijo v Rusiji povračilo denarja. Ampak to so že detajli.

6. V letnem poročilu Thermane d.d sem zasledil, da se omenja ZZZS pogodba, Zavod za zdravstveno zavarovanje Slovenije. Kaj je bistvo te pogodbe?

Bistvo pogodbe je, da vsebuje vse tiste parametre, ki jih potrebujemo, od vsebinskega pa do finančnega vidika, da lahko nek gost biva v Hotelu Zdravilišče Laško za toliko dni, kot mu po odločbi pripada. To je določeno iz ekonomskega in vsebinskega vidika. Katere storitve so pokrite, koliko hrane, koliko materiala, koliko terapije se nameni gostu. To je vse točkovano in ovrednoteno.

2. Certifikat "Invalidom prijazno"

1. Kje ste izvedeli za certifikat invalidom prijazno?

ŠENT- Slovensko združenje za duševno zdravje, ki se širše ukvarja tudi z urejanjem in pa s trženjem invalidom prijaznih ustanov in invalidskega turizma, nas je poiskalo. To je namreč njihova širša dejavnost. Poiskali so nas prav zato, ker je ta trg urejanja invalidom prijaznih ustanov in pa sploh invalidskega turizma v Sloveniji še slabo razvejan. Če izpostavimo npr. Nizozemsko, Avstrijo, Nemčijo, Švico ali pa Skandinavijo, je to nekaj povsem normalnega, da nekdo, ki je na dializi potuje ali pa, da nekdo, ki je hrom potuje. To ni nič nenavadnega, za slovensko miselnost in tudi infrastrukturo pa je to še kar »bav bav« (smeh). Nismo še tako urejeni. Morda potrebujemo še nekaj let, da začnemo te stvari tudi malo bolj demokratično zaznavati v turizmu. Združenje ŠENT si je v svojih storitvah zadal izziv, da naredi v slovenskem prostoru nekaj več na tem področju, saj ima že veliko izkušenj z osebami s posebnimi potrebami. Ko so nas povabili k sodelovanju, pa smo morali razmisliti še o izvedbi nekaterih stvari, da smo dobili zlati znak oz. zlati certifikat invalidom prijazna ustanova.

2. Mi lahko zaupate kakšen je postopek pridobivanja certifikata oz. kaj vse ste morali prilagoditi v zdravilišču Laško, da ste dobili ta naziv?

Spremeniti smo morali zelo malo. S to dolgo tradicijo, ki jo imamo na področju gibalno oviranih in starejših, saj so tudi starejši ljudje gibalno ovirani in navadno, ko si starejši nimaš samo ene motnje gibanja, smo bili mi dostopni do vseh prostorov v naši »hiši« in

tukaj ni bilo potrebno nič spreminjati. Dobili smo seveda nek seznam, kaj vse moramo urediti, da dobimo zlati certifikat, kaj mora biti, da bi dobili srebrnega in kaj mora biti urejeno, da dobimo bronastega. Sem sodi tudi zunanja infrastruktura. Dovolj široka parkirišča, stopnice, označenost, table. Gre za številne drobne stvari. Tako, da kar se gibalne oviranosti tiče, smo popolnoma zadostili pogojem. Kar se tiče slabovidnih gostov, smo spremenili table in napise, ker je priporočilo, da se v smislu prijazen biti slabovidnim, naredi na tablah vse čim bolj čitljivo in kontrast mora biti čim večji. Torej ali belo-rdeče ali belo-črno. Napis mora biti v višini oči, letak, ki ga dobi gost, mora biti napisan tako, da so črke/številke tako velike, da jih vidi. Skratka, kratek jednat tekst, takšen, ki naj bi bil tudi sicer v turizmu, dobro viden z razumljivimi stavki. Slepá oseba, ki pride, ima običajno s sabo spremljevalca. Tudi gluhi in gluhonemi imajo s sabo tolmača, ki govori njihovo izrazno govorico, torej znakovni jezik. Za naglušne osebe pa imamo v Srebrni dvorani zdravilišča indukcijske zanke, da lahko osebe, ki imajo slušne aparate, lažje spremljajo predavanja. Pri slepih in slabovidnih omenimo še, da recepcija razpolaga s povečevalnimi stekli. Za slabovidno in slepo osebo je zelo pomembno, da imajo glavna stopnišča takšno ograjo, ki ga vodi do zelenega cilja. V dvigalih so črke označene z Braillovo pisavo, da se gost lažje orientira.

3. Kakšni so bili pozitivni vplivi certifikata oz. ali je pridobitev certifikata vplivala na večjo prepoznavnost in obisk med ljudmi s posebnimi potrebami, se je več agencij odločilo tržiti »turizem za vse« v vašem zdravilišču, se je na ta način izboljšala povezanost lokalnih podjetij, itd?

Seveda. Gre za doprinos firmi, saj objaviš to stvar na spletnih straneh. Ko tržimo društvom in skupinam, se pripišejo zraven vse prednosti certifikata. Več smo si upali in tudi odziv je bil »blazno« velik, tržiti se gluhim in naglušnim društvom, slepim in slabovidnim, ki so prej prihajali za vzorec, zdaj pa so naši redni obiskovalci. Vzpostavilo se je zaupanje. Kar se tujine tiče, pa se je povečal odziv ruskega in libijskega trga gostov, ki prihajajo na medicinsko rehabilitacijo in je pomembno, da se jim ponudi storitve zlatega certifikata. Zlati certifikat velja v celoti za Hotel Zdravilišče Laško.

4. Ste občutili morda tudi kakšne nezaželene posledice certifikata kot je škodoželjnost, zavidanje med konkurenti?

Ne. Bolj se mi zdi, da taka stvar spodbudi, da se še drugi izboljšajo. Sprožiš neko razmišljanje. Ob povabilu ŠENT-a smo tudi mi začeli razmišljati ali imamo dovolj parkirišč, kakšen naj bo tiskan material ... To ti sproži kakovostnejše razmišljanje o tej vsebini.

3. Prilagojenost Zdravilišča Laško za ljudi s posebnimi potrebami

1. Koliko hotelov ima Thermana v sklopu hotelirstva, in kateri so to?

Dva hotela ter dom starejših. Tri enote sodijo v Thermano. Torej hotel Wellness Park Laško, Hotel Zdravilišče Laško in Dom starejših Laško.

2. Ali so vsi hoteli Thermane d.d. prilagojeni za ljudi s posebnimi potrebami?

Samo hotel Hotel Zdravilišče Laško. V novem hotelu pa je druga filozofija, drugi cilji in je prilagojeno določeno število sob.

3. Kaj po vašem mnenju loči vaš hotel od ostalih slovenskih hotelov v istem rangju?

Medicinska tradicija, prilagojenost infrastrukture, predvsem pa medicinsko znanje in usposobljenost. Drugače je ali imaš 5 let ali pa 60 let tradicije nečesa. Znanje gre iz generacije v generacijo.

3.1 Dostopnost informacij

Posredovanje informacij o destinaciji:

1. Kakšne metode širjenja informacij uporabljate v zdravilišču?

Vso sodobno tehnologijo, ki obstaja. Torej od lastne spletne strani, do spletne strani Facebook, Twitter, Newsletter. Skratka vsa sodobna računalniška tehnologija in poti, ki so primerne posamezni populaciji. Facebook-a namreč ne bo uporabljal nekdo, ki je star 70 let in se zanima za bivanje v Zdravilišču Laško. Sicer bi si želeli, da se počasi tudi medgeneracijsko znanje podaja in širi, ampak temu ni tako. Tako, da uporabljamo vse, od klasične pošte, ki je najbolj berljiva za določeno populacijo, časopis, do kontaktiranja predsednikov društev ter zvez in osebni kontakt, saj imamo zaposlene, ki skrbijo za trženje medicinskih in drugih programov.

Ali te osebe skrbijo za osebno trženje?

Ja, gre za neke vrste trženje na terenu. Prisotni so na sejmi in borzah, udeležujejo se poslovnih sestankov in imajo individualne sestanke z društvi.

2. Zanima me, kako se vi lotite priprave ustreznih informacij oz. ali obstaja pri vas posebna služba za pripravo informacij?

Imamo službo trženja.

Kakšne so vaše metode priprave informacij, da lahko do njih ljudje s posebnimi potrebami neovirano dostopajo preden pridejo k vam?

Najprej se naredi evalvacija trga, raziskovanje tržnega področja. To pomeni, da je potrebno vseskozi spremljati spletne strani, pisne materiale, poklicati druga zdravilišča, se informirati in pogovarjati. Ogromno se hodi po sejmi in vedno smo odprti za pritožbe in pohvale gostov. V sobah imamo redno ankete za goste, da jih evalviramo, spremljamo. Obravnava se vsaka pritožba, se zabeleži, in ko je naslednji ciklus npr. da ima kdo za novo leto pritožbo, si zabeležimo, saj želimo vedeti, kaj je bilo takrat narobe, da lahko to popravimo.

Prilagojenost informacij v Zdravilišču Laško:

1. Kako posredujete informacije v hotelu?

Gost dobi ob prihodu vse informacije, informacije pa so podane tudi v hotelski mapi. Torej v sobi, v katero oseba prihaja, je na mizici hotelska mapa, ki je sistematično zapisana, lahko pa se gost v vsakem primeru obrne na recepcijo za kakršne koli informacije.

- 2. Kako bi vi ocenili natančnost, ažurnost in zanesljivost vaših informacij po lestvici od 1 do 5, pri čemer 1 pomeni slabo posredovanje informacij, in 5 odlično posredovanje informacij?**

5 (odlično posredovane informacije).

- 3. Če se poglobiva v prejšnje vprašanje. Ali obstaja kakšno beleženje ustreznosti vaših podatkov npr. ankete za goste, pohvale in pritožbe gostov, e-pošta direktno k strankam? Če obstaja, ali pošljete te podatke mogoče v analizo in obdelavo, da lahko informacije natančneje prilagodite različnim skupinam ljudi s posebnimi potrebami?**

To sva že prej omenila.

3.2 Prilagojenost infrastrukture

- 1. Kako ste pri vas prilagodili naslednje dele zdravilišča:**

PARKIRNI PROSTOR in POVEZAVA Z VHODOM:

- 1. Kako ste prilagodili parkirne prostore in kakšen je dostop do vhoda?**

Kar se Zdravilišča Laško tiče je dostopno vsem gibalno oviranim. Zdravilišče ima parkirišče, ki je za ljudi s posebnimi potrebami urejeno tako, da se nahaja v bližini glavnega vhoda in je z njim povezano s klančinami in je za invalidnega gosta primerno označeno. Vhod v notranjost objekta je prav tako brez tektonskih ovir.

POVEZAVA JAVNEGA PREVOZA:

- 2. Imate omogočen dostop od najbližje postaje javnega prevoza do Zdravilišča Laško in če, kako ste prilagodili to povezavo ljudem s posebnimi potrebami, ali imate omogočen prevoz po naročilu itd.?**

Neposredno oz. vzporedno s parkiriščem hotela je avtobusna postaja. Železniška postaja je tudi v bližini. Če je oseba gibalno ovirana pa imamo v hotelu organizirano, da poskrbimo za prevoz iz železniške postaje.

RECEPCIJA:

- 3. Kako imate prilagojeno recepcijo?**

Recepcija stoji na vidnem mestu (levo od vhodnih vrat) in del njenega pulta je nekoliko nižji za lažji sprejem ljudi s posebnimi potrebami.

- 4. Imate mogoče dodatne pripomočke za nemoteno komuniciranje z ljudmi s posebnimi potrebami kot so npr. lupe, tipkovnice z zasloni ali Braillove tablice, ojačevalci zvoka?**

Na recepciji imamo tudi pripomočke kot so ojačevalci zvoka, lupe in povečevalna stekla, ki gostu zaradi njegove motnje olajšajo bivanje v hotelu.

VRATA, HODNIKI IN PREHODI:

5. Kako imate v objektu Zdravilišče Laško poskrbljeno za nemoteno gibanje gostov?

Notranja infrastruktura je označena z jasnimi in preglednimi smerokazi (velike črke, napisi v Braillovi pisavi, zvočna opozorila, itd.). Nadstropja so poveza z dvigali in stopnišči, ki so primerno označena in oblikovana za neovirano gibanje gosta.

SOBE IN TOALETNI PROSTORI:

6. Mi lahko zaupate koliko sob v hotelu imate namenjenih za ljudi s posebnimi potrebami?

Vse sobe so namenjene ljudem s posebnimi potrebami. Kdo je oseba s posebnimi potrebami, pa je različno.

Se pravi, da niso vse sobe enako prilagojene?

Tu bi moral pripisati opombo, ker nimajo vsi enakih potreb. Na primer pri gibalno oviranih obstajajo različne grupe. Eni imajo širši voziček, eni ožji. Eni imajo voziček na motorček, eni klasičen voziček. Tako da rezervacije so najpomembnejše za zadovoljstvo gosta, ki pride v sobo. Najpogosteje so to stalni gostje, ki točno vedo katero sobo želijo: »Soba 2111 je moja, prosim, če mi jo rezervirate.« Ena oseba lahko gre v tuš, ki ima rahlo stopničko, druga oseba more imeti raven tuš. Nekdo želi imeti zaveso, drug želi imeti pomično steno tuša. Skratka, tukaj gre za zelo individualni pristop. Ljudje s kakršno koli potrebo se navadijo določenega sistema v sobi, v kopalnici, tako da zahtevajo različne stvari kljub isti diagnozi. Tu je pomembna usposobljenost rezervacijskega osebja.

Že prej sem imel vprašanje o rezervacijah in sem iz pogovora ugotovil, da imate dober rezervacijski sistem. Se strinjate?

In pa osebni pristop. Noben računalnik ne bo naredil dobre rezervacije, če ne bo zraven intervjuja in razgovora z osebo, ki kliče. Zato delujemo tudi tako, da lahko ljudje rezervirajo preko e-maila, pošljejo povpraševanje in naše rezervacije še isti dan oz. v najkrajšem možnem času odgovorijo nazaj. K nam ne pridejo samo ljudje na invalidskem vozičku, ampak pridejo tudi ležeči gosti in osebe, ki ne govorijo, tako da je intervju predpogoj za njihovo zadovoljstvo.

7. Kako so oblikovane sobe, npr. velikost sobe za nemoteno gibanje, ležišča, tuši?

Tudi sobe in toaletni prostori so funkcionalno oblikovani tako, da nudijo gostu udobno bivanje. Kakšni so standardi sob in dodatne opreme pa lahko najdeš v obrazcu za pridobivanje certifikata »Invalidom prijazno«.

JEDILNICA IN KAVARNA:

8. Kako imate prilagojeno jedilnico in kavarno za ljudi s posebnimi potrebami?

Objekta se nahajata v pritličju in sta brez tektonskih ovir. Dostop do mize in hrane je dosegljiv vsem gostom.

KONGRESNE DVORANE :

9. Imate v Zdravilišču Laško kongresne dvorane in če, koliko jih imate?

Kongresne dvorane so v Zdravilišču Laško Zlata dvorana, Srebrna dvorana in pa manjša Modra dvorana. Tri dvorane.

So te opremljene s primerno tehnično opremo, ki omogoča nemoteno spremljanje dogajanja gluhim, naglušnim, slepim in slabovidnim?

Predvsem Srebrna dvorana, ki je primerna tudi za naglušne, drugače pa so glede gibalno oviranih gostov dostopne vse. Srebrna pa ima možnost indukcijskih zank.

REKREACIJSKE POVRŠINE

10. Bi lahko navedli, katere rekreacijske površine ponujate, npr. bazene, savne, fitnes, in kako so dostopne oziroma prilagojene osebam s posebnimi potrebami?

Telovadnico. Ti objekti so brez tektonskih ovir.

11. Nudite posebne rekvizite, ki omogočajo rekreacijo?

In rehabilitacijo. Seveda.

Kateri so to?

Žoge, obroči, trenažerji, fitnes je opremljen tako kot mora biti.

12. Ali imate na tem področju usposobljeno osebje za pomoč?

Da, ob določenih urah. Se pravi vse funkcionira po urniku.

POSEBNE STORITVE

13. Nudite ljudem s posebnimi potrebami poleg stalnih tudi kakšne posebne storitve in aktivnosti?

Posebne storitve, katere pa so to?

Na primer posebni programi za sproščanje, terapije, delavnice?

Da seveda. Lahko ti dam letak, sicer ni letošnji in je za društva. Ogromno imamo strokovnih predavanj, ki jih kupujejo društva. Se pravi, društva pridejo na krajše zadeve in ne bivajo pri nas 10 ali 14 dni. Društva prihajajo glede na različne diagnoze, ki jih imajo, na enodnevne dogodke, ki vključujejo kosilo s kopanjem in strokovno predavanje.

Nudite tudi bivanje psa vodnika za osebe z okvaro vida?

Psi so dobrodošli v našem hotelu, ni ovir. Imamo celo poln hotel takrat, kadar je v Celju mednarodna razstava. Je pa neko dodatno doplačilo za bivanje, ker se mora upoštevati higiena.

3.3 Znanje zaposlenih

1. Če se hoče pri vas zaposliti oseba za delo z ljudmi s posebnimi potrebami, kakšni so vaši pogoji glede izobrazbe, delovnih izkušenj, priporočil?

Pri nas je zaposlen kader od univerzitetnih diplomiranih strokovnjakov, do oseb s triletno srednjo šolo oz. bolničarjev negovalcev. Zaposluje se glede na potrebe.

Kakšen pa je postopek zaposlitve? Imate preizkusni rok, kjer preverjate znanje bodočega zaposlenega, imate kakšne teste za preverjanje znanja, komisije?

Da. To je nacionalno določeno, isto kot v javnem zavodu. Se pravi, najprej imamo prijavo na razpis, sledi izbor ter preizkusna doba. To je tako kot zahteva zavod.

2. Kako vi ocenjujete znanje vaših zaposlenih v zdravilišču po lestvici od 1 do 5, pri čemer 1 pomeni zelo slabo znanje, in 5 odlično znanje za delo z ljudmi s posebnimi potrebami?

5 (odlično).

3. Kje vse nudite pomoč ljudem s posebnimi potrebami v Zdravilišču Laško, npr. v sobah, rekreacijskih površinah, jedilnici?

Kjer je medicinsko inducirano.

4. Kakovost zaposlenih pravite, da je odlična. Kako pa preverjate kakovost zaposlenih?

Stalna izobraževanja, stalna izpopolnjevanja in stalno merjenje kakovosti, kar pa delajo vodje posameznih enot.

5. Imate mogoče zaposlene tudi ljudi s posebnimi potrebami?

V vsake podjetju mora biti zaposlenih določeno število invalidov in mi zadoščamo tisti praksi, ki jo država zahteva od nas.

6. Za zlati certifikat »Invalidom prijazno« je potrebno nuditi gostu nemoteno zdravstveno oskrbo. Zanima me, kako jo nudite vi in ali imate lastne zdravnike in medicinsko osebje?

Da, seveda. Pri nas so zaposleni zdravniki fizioterapevti, to so naši hišni zdravniki. Imamo še veliko samoplačniških ambulant kamor prihajajo pogodbeni zdravniki. Naši zdravniki so fizioterapevti. To so specialisti rehabilitacijske medicine in fizioterapije.

7. Glede nato, da ljudje s posebnimi potrebami potrebujejo več pozornosti, me zanima ali se pojavljajo kakšni konflikti, npr. da se razburijo in kakšne tehnike reševanja problemov uporabljate?

Seveda. To je praksa vsakega dela z ljudmi. Več stvari, ki jih razjasniš že ob sami rezervaciji, ob prvem kontaktu, manj se ti kasneje zapletajo stvari. Bolj kot si jasen na začetku, bolj kot poveš z JAZ stavki, bolj kot jim predstaviš, kako je pri nas, npr. zajtrk je ob 10. uri, terapijo imate v tej sobi, to sem vam podčrtala z rdečo, da ne boste pozabili, boljši je odnos. Skratka boljša kot je komunikacija, manj je konfliktnih situacij.

Za konec bi vam postavil 4 kratka vprašanja.

1. Kako bi vi opredelili pojem »turizem za vse« in kako pojem »turizem za ljudi s posebnimi potrebami« oz. če vas vprašam drugače, kaj imata ta dva pojma po vašem mnenju skupnega in v čem se razlikujeta?

Jaz mislim, da bi moral biti kar »turizem za vse«. Se pravi, če delamo nove gradnje ali prenove objektov, ki bodo vsebinsko delovali na področju turizma, je prav, da se že na začetku stvari prilagodijo gibalno oviranim, gluhim in naglušnim, slepim in slabovidnim in duševno motenim. Mislim, da definicija, kdo ima posebne potrebe in kdo ne, vedno bolj blede. Med ljudmi ne bi smeli delati razlik.

To vas sprašujem zato, ker se pojma dopolnjujeta in razlikujeta. Definicija »turizem za vse« zajema poleg ljudi s posebnimi potrebami tudi tiste, ki zaradi finančnih ovir ne morejo potovati.

Torej razlike iz ekonomskega vidika.

Da. Jaz pa sem se v diplomski nalogi osredotočil samo na ljudi s posebnimi potrebami oz. na ljudi z gibalnimi, slušnimi, vidnimi in psihičnimi motnjami.

Vsak hotelir je vesel vsakega gosta, ampak zato je potrebno določeno ceno plačati, in če ti želiš dobiti nekoga iz srednjega sloja, je prav, da v svojem programu nudiš tudi ustrezen popust za to populacijo ali pa ponudiš program, ki nima toliko ponudbe in storitev, kot jih ima program za premožne goste. Vse je povezano z denarjem.

2. Kako vi sami ocenjujete prilagojenost Zdravilišča Laško za ljudi s posebnimi potrebami glede na lestvico od 1 do 5, pri čemer 1 pomeni zelo slabo prilagojenost, in 5 odlično prilagojenost?

5 (odlično prilagojeno).

3. Na katerem področju mislite, da vaš hotel izstopa, npr. na področju infrastrukture, znanja zaposlenih, dobrih informacij?

To ni ločeno in menim, da smo prijazni invalidom oz. invalid je tak izraz, ki potrebuje boljše ime. Menim, da smo hotel, prilagojen medicinski rehabilitaciji. Rehabilitacija pa je izraz, ki vrača prvotno stanje, ki smo ga imeli pred neko določeno motnjo, poškodbo ali operacijo, do tiste možne stopnje, kolikor je to mogoče.

4. Kakšni so vaši bodoči cilji prilagajanja ljudem s posebnimi potrebami?

Filozofija širjenja medicinskih programov, še večja dostopnost in boljše trženje ter veliko ljudi (smeh). Lahko pa pogledaš letni plan na spletni strani, kjer najdeš tudi številke.