

Prezentacija priručnika* „Briga o gostu s invaliditetom“

Mr.sc. Đana Baftiri
Maja Postoglu, prof.



* Priručnik "Briga o gostu s invaliditetom" nastao je u sklopu projekta "Briga o gostu s posebnim potrebama" kojeg podupire Ministarstvo turizma i sporta Republike Hrvatske

Zbog čega
govorimo o
ovoj temi?



- Tko je gost s invaliditetom?
- To je gost koji ima svoje individualne potrebe
- One su različite...

**NEMOJTE PRETPOSTAVITI DA SVAKI
GOST S INVALIDITETOM IMA ISTE
POTREBE!**

NEVIDLJIVE TEŠKOĆE

- Ne pretpostavljajte kakav invaliditet ima osoba.
- Nikada ne postavljajte osobna pitanja o nastanku, tijeku ili prognozi invaliditeta.
- Budite svjesni nevidljivih teškoće.

**Neke teškoće nisu vidljive.
Uzmite vremena da upoznate potrebe
svojih gostiju.**

Kako se
ponašati
prema gostu s
invaliditetom?

Opći principi
rada i brige
prema gostu

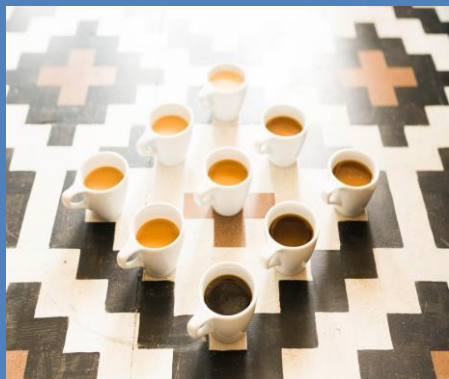
- Otvorenost
- Ljubaznost
- Brižnost
- Strpljivost

Specifični
principi rada i
brige prema
gostu

POTREBNO JE:

- Uložiti više truda, uslužnosti
- Osigurati prednost
- Biti maksimalno profesionalan
- Biti samopouzdan
- Kvalitetno komunicirati
- Uvažavati specifičnosti

Kako komunicirati s gostom s invaliditetom?



- **BUDITE STRPLJIVI.** Osobe možda trebaju malo više vremena da vas shvate i odgovore.
- Pronađite najbolji način za komunikaciju uz **pažljivo slušanje.**
- Uložite više vremena u komunikaciju.
- **Govorite izravno osobi s invaliditetom, a ne njihovoj pratnji.**
- Ako niste sigurni što učiniti, slobodno pitajte gosta: **"Kako da Vam pomognem?"**
- Izbjegavajte nametljivo ponašanje!
- Pristojno pitajte ponovo ukoliko ne razumijete gosta.

O KOJIM OBLICIMA INVALIDITETA GOVORIMO?

TJELESNI
INVALIDITET

INTELEKTUALNE
TEŠKOĆE

POREMEĆAJ IZ
SPEKTRA
AUTIZMA

OŠTEĆENJE VIDA

OŠTEĆENJE
SLUHA

GOST S TJELESNIM INVALIDITETOM

- Tjelesni invaliditet nastaje kao **posljedica motoričkih poremećaja ili bolesti.**

Možemo opaziti:

- poremećaje pokreta i položaja tijela
- smanjenu ili onemogućenu funkciju pojedinih dijelova tijela
- nepostojanje dijelova tijela ili ekstremiteta.



PRAVILO PRISTUPAČNOSTI



- Pravilnikom o osiguranju pristupačnosti građevina osobama s invaliditetom i smanjene pokretljivosti (NN 78/2013) je **važno da se svi objekti pridržavaju pravila za osiguravanje prostorne pristupačnosti**
- Treba **osigurati pristup svim dijelovima ugostiteljskog objekta, uključujući i terase, a posebice sanitarne čvorove** kako bi se osobe s tjelesnim invaliditetom osjećale što bolje

Kako se ponašati prema gostu s tjelesnim invaliditetom?



- Tretirajte osobe s invaliditetom s poštovanjem i uvažavanjem
- Budite spremni za pronalaženje najboljeg načina za komunikaciju
- Budite opušteni, komunicirajte uz smiješak i poželjan humor kako bi gost doživio ugodu prilikom korištenja usluge

Terapijske životinje i pomagala u objektima



- Pitajte za **dopuštenje prije nego što dodirnete invalidska kolica ili druga pomagala gosta**
- **Ne dirajte pse vodiče ili druge životinje za podršku i ne obraćajte im se - one rade i moraju stalno biti na oprezu**
- Terapijske životinje i psi vodiči **predstavljaju nužnu pomoć osobi s invaliditetom i imaju slobodan pristup svim javnim objektima**. Poželjno je da dopustite ulaz i boravak u ugostiteljske objekte te na taj način omogućite osobama s invaliditetom korištenje ugostiteljskih usluga u cijelosti

POSTUPCI PODRŠKE OSOBAAMA S TJELESNIM INVALIDITETOM

- **Osigurajte potrebne prostorne uvjete**
- Unaprijed planirajte s koje strane će osoba sjesti za stol s ciljem olakšavanja posluživanja
- **Osigurajte važne informacije gostu o snalaženju u prostoru i prilasku pomoćnim prostorijama**
- Obazrivo upitajte osobu o eventualnim dodatnim potrebama tijekom boravka u objektu
- Pokažite spremnost za pružanjem podrške kako bi zadobili povjerenje gosta

GOST S INTELEKTUALNIM TEŠKOĆAMA



- Osobe s intelektualnim teškoćama karakteriziraju značajno ispodprosječne intelektualne sposobnosti.
- Posljedice su:
- ograničenja osobe u INTELEKTUALNOM funkcioniranju (sposobnosti rasuđivanja, mišljenja, zaključivanja, planiranja, razumijevanja)
- Ispodprosječno **ADAPTIVNO** ponašanje (briga o sebi, zdravlje i sigurnost, socijalne vještine, slobodno vrijeme i rad...).



KAKO KOMUNICIRATI S OSOBAMA INTELEKTUALNIM TEŠKOĆAMA

- Uspostavite pozitivan i dobronamjieran odnos
- obraćajte se osobi neposredno na konkretan način
- obraćajte se polagano, razgovjetno i smirenim tonom
- Izražavajte se jednostavnim rečenicama
- Pričekajte odgovor osobe
- Procijenite opravdanost komuniciranja s osobom u pratnji, a u **pravilu izbjegavajte obraćanje preko pratitelja**
- Pokažite **spremnost za učinkovitu komunikaciju**

POSTUPCI PODRŠKE OSOBAMA S INTELEKTUALNIM TEŠKOĆAMA



- Upitajte gosta o alergiji na hranu
- Pružite **informacije o meniju** na najjednostavniji način
- **Izbjegavajte korištenje stručnih izraza** kao npr. flambirano, panirano, naravno i sl.
- Predvidite veći razmak među stolovima, a ukoliko gost želi osigurajte mu miran kutak
- Imajte **strpljenja pri naplati računa**, po potrebi pojasnite pojedine stavke računa



GOST S POREMEĆAJEM IZ SPEKTRA AUTIZMA

- Najvažnije značajke kod poremećaja iz spektra autizma su poteškoće u komunikaciji
- One se očituju kroz **teškoće u razumijevanju socijalnih normi i govora tijela**
- Mogu biti visoko funkcionalne u komunikaciji, ali i imati velikih teškoća (individualne razlike)



EMOCIJE I
REAKCIJE NA
PODRŽAJE
OSOBA S
POREMEĆAJEM
IZ SPEKTRA
AUTIZMA

- Teško izražavaju svoje emocije, što ne znači da su neosjetljivi.
- Često im smetaju pretjerana stimulacija osjetila (buka, gužva, snažni mirisi, dodiri). Na iznenadne podražaje mogu burno reagirati.

POSTUPCI PODRŠKE PRI KOMUNIKACIJI S OSOBAMA S AUTIZMOM

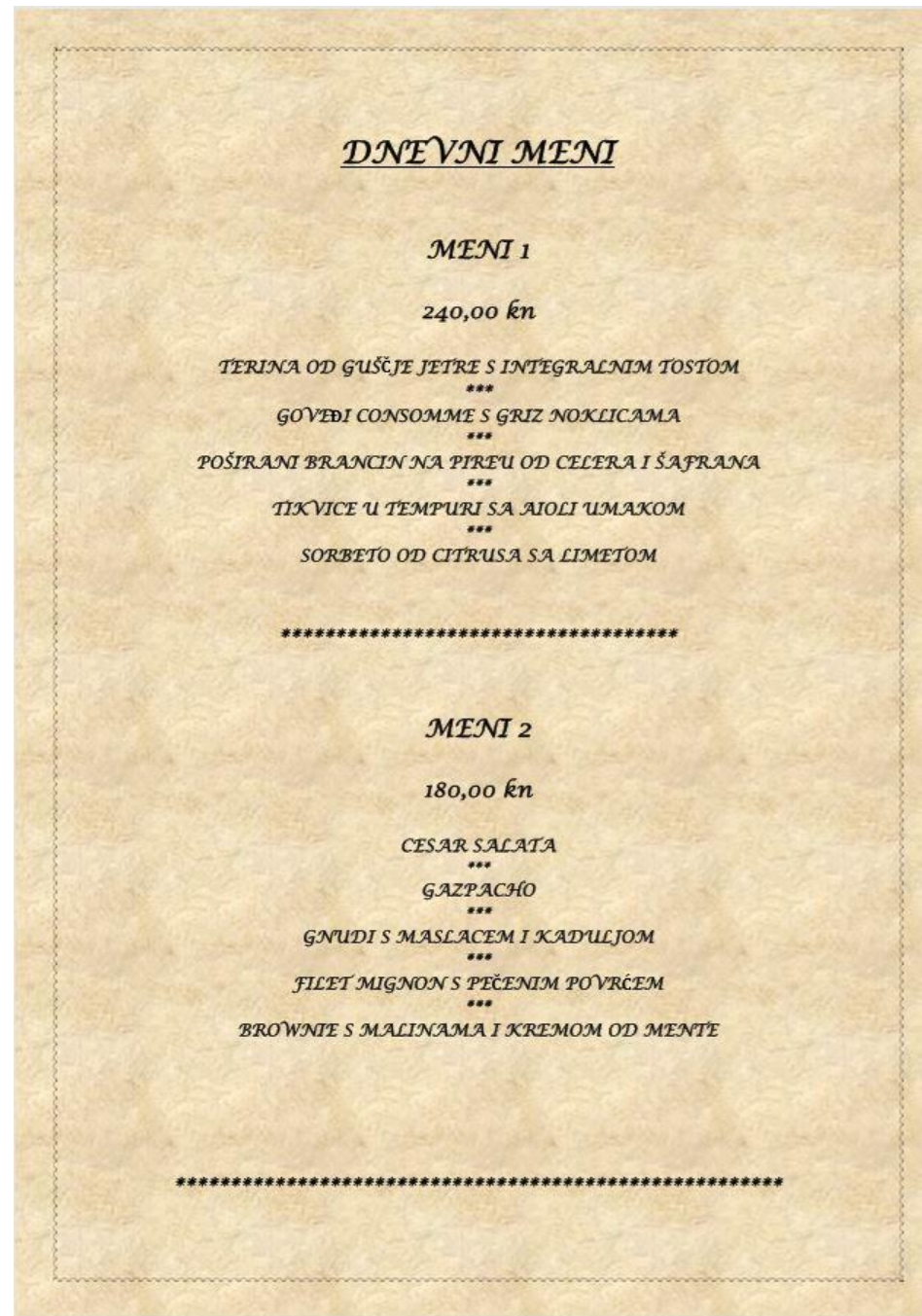
- Ne očekujte kontakt očima i ne inzistirajte na njemu
- Govorite tiho, smireno i nenametljivo
- Govorite jasno i izravno. Ne koristite prenesena značenja, sarkazam i sl.
- Ne dodirujte osobu s autizmom bez upozorenja
- Budite strpljivi
- **Tolerirajte repetitivno, ponavljajuće ponašanje i rituale koji su sastavni dio autizma**
- Nemojte zamjeriti osobama izravnost u komunikaciji i što vas mogu iznenaditi neuvijenim komentarima

SLIKOVNI MENI I NAČIN SERVIRANJA OBROKA

- Ponudite slikovni meni ako bi na taj način gostu bilo lakše naručiti
- Upitajte osobu ili pratnju o načinu serviranja obroka. Nemojte da vas iznenade određeni zahtjevi gosta s autizmom. S osobitom pažnjom priđite rješavanju istih, postavite kraća dodatna pitanja o navikama gosta

NEPRILAGOĐEN MENI:

- vitičasta slova
- zbijeni tekst
- puno ukrasa
- podloga s uzorkom
- tuđice ili nerazumljivi izrazi



PRILAGOĐENI MENI:

- font i podloga bez ukrasa
- dvostruki prored
- fotografije jela
- opis jela
- jednostavni izrazi
- pregledno

MENI 2 ----- 180 kn

CESAR SALATA

- salata od pilećeg filea, zelene salate, pržene slanine i sira parmezana



GAZPACHO

- hladna juha od rajčice s kockicama sirovog povrća



GNUDI S MASLACEM I KADULJOM

- okruglice od skute, parmezana i griza poslužene s maslacem i kaduljom



FILET MIGNON S PEČENIM POVRĆEM

- dio goveđeg filea i pečeno povrće



BROWNIE S MALINAMA I KREMOM OD MENTE

- vrsta čokoladnog biskvita poslužen s malinama i kremom od mente



GOST S OŠTEĆENJEM VIDA

Oštećenje vida obuhvaća:

- različita stanja i stupnjeve oštećenja vida: od visoke slabovidnosti do potpunog gubitka vida
- slijepe i slabovidne zbog svojih poteškoća s vidom ponekad ovise o tuđoj pomoći.



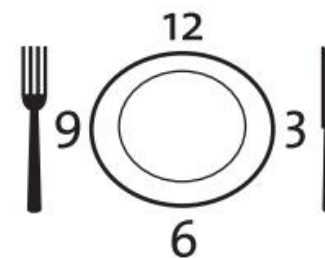
PREPORUKE ZA PRISTUP GOSTU S OŠTEĆENJEM VIDA



- Budite prirodni i izravni
- Obraćajte se izravno osobi s oštećenjem vida, a ne osobi u pratnji
- Kada na pozdrav pružate ruku, izgovorite da ste pružili ruku
- Potrudite se zapamtiti ime pri prvom kontaktu
- Kada se obraćate, obratite se osobi imenom, a ako ga ne znate, lagano joj dodirnite rame/ruku, ali pritom najavite da ćete je dodirnuti
- Pročitajte osobi što ima u ponudi
- Ponudite pomoć pri kretanju, posebno kada slijepa osoba nije na "svom", poznatom terenu.

SERVIRANJE HRANE ZA OSOBE S OŠTEĆENJEM VIDA

- Kod objašnjavanja lokacija u prostoru izbjegavajte riječi "tu", "tamo", "ovdje". Koristite precizne upute poput "ispred Vas na stolu", "desno od tanjura" ili po principu sata "Vaše piće je na tri sata" i sl.
- Informirajte osobu s oštećenjem vida kako je hrana servirana na tanjuru koristeći princip sata npr. na "6 sati" je meso, na "9 sati" povrće, na "3 sata" prilog



KAKO KOMUNICIRATI S GOSTOM S OŠTEĆENJEM SLUHA

- Ukoliko je gluha/nagluha osoba u društvu prevoditelja, obraćajte se izravno njoj, a ne prevoditelju
- Trenutačnu pažnju gluhe/nagluhe osobe moguće je pridobiti kratkim laganim maханjem rukom u njenom vidnom polju ili laganim tapšanjem po ramenu ili nadlaktici
- Nastojte uvijek ostvariti kontakt na način koji vam se u određenom trenutku čini prihvatljivijim: govorom, pisanjem, pokazivanjem, ručnom abecedom ili znakovnim jezikom ukoliko ga poznajete
- Za što uspješniju komunikaciju, upitajte gluhu/nagluhu osobu o njenom stanju slušanja i potrebama prilagodbe koje treba učiniti da komunikacija bude uspješna
- Ne upotrebljavajte znakovni jezik ukoliko niste sigurni da ga gluha/nagluha osoba upotrebljava.

KAKO OLAKŠATI SPORAZUMIJEVANJE?



- Ostvarujte uvijek kontakt očima i izražajan kontakt licem u lice. Ne govorite "pored" gluhe/nagluhe osobe, u pravcu zida ili drugih ljudi
- Ne govorite dok imate neki predmet u ustima jer to smeta očitavanju s usana
- Ruku držite dalje od usta, a dugu kosu skupite jer to omogućava bolje očitavanje
- Provjerite je li vas gluha/nagluha osoba u cijelosti razumjela
- Stanite na mjesto s kojeg gluha/nagluha osoba može lakše očitavati s vaših usana
- Nemojte stajati leđima okrenuti izvoru svjetla jer to smeta očitavanju

UMJESTO ZAKLJUČKA

- Svaki gost s invaliditetom je jedinstven i svakom je potrebno pristupiti individualizirano, poštujući njegove teškoće, njegove sposobnosti i potrebe.
- Gosti s invaliditetom, kao i svi ostali gosti, žele da se prema njima ophodi s poštovanjem i da im se pruži što bolja ugostiteljska usluga.