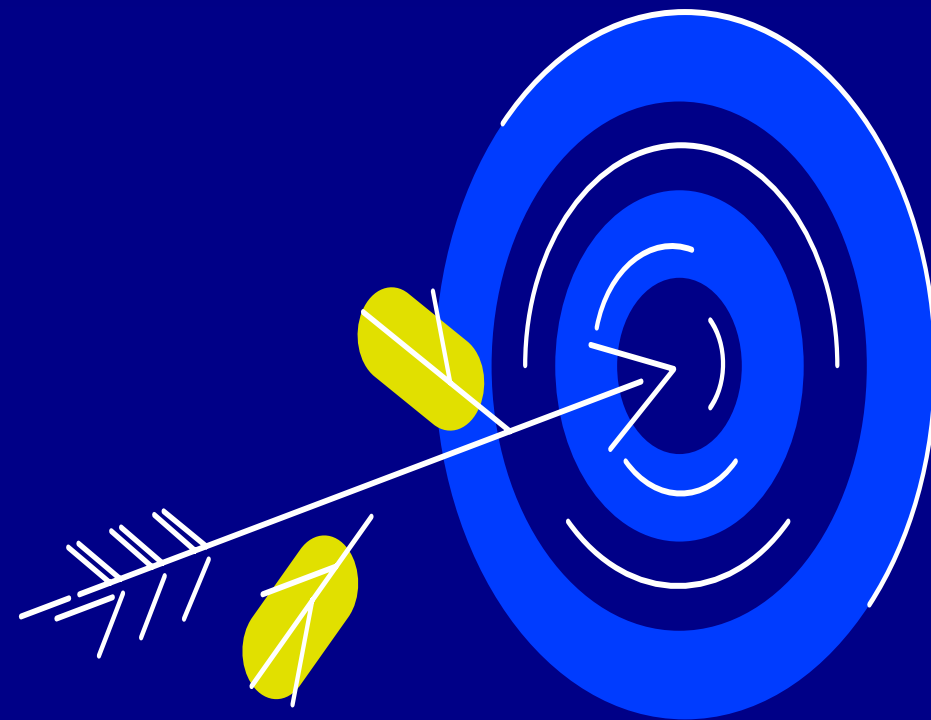


Ligipääsetav teenindus turismis

Jakob Rosin, Maarja Metsla-Rosin

Ligipääsuke OÜ

28. Oktoober 2025



Seminari kodukord ja ligipääsetavus



Ligipääsetavuse sihtrühmad on...

- + Lapsed
- + Noored
- + Eakad
- + Ajutise terviseprobleemidega inimesed
- + Lapsevanemad
- + Võõrkeelne elanikkond
- ✓ Nendne kõigi seas on erinevate
erivajaduste ja puuetega inimesi.



Mida vähem on ligipääsetavust
füüsilises keskkonnas,
elamustes ja kommunikatsioonis,
seda suurem vastutus jääb
teenindajale.



Ligipääsetav teenindus

- ❖ Teenindus, mis arvestab kõikide inimeste erinevusi ja loob võimaluse võrdselt osa saada teenusest.
- ❖ Ei tähenda erikohtlemist, vaid teadlikku valmisolekut ja takistuste eemaldamist.
- ❖ Ligipääsetavus on osa kvaliteetsest klienditeenindusest.



Erinevad kliendid ja vajadused

- Ajutised ja situatsioonilised piirangud
(nt lapsevankriga, kipsis käsi, tugev müra).
- Vanuse, keele, kultuuri ja tehnoloogiaoskuste erinevused.
- Füüsilised, meelelised ja kognitiivsed erivajadused.

Teenindaja roll ja hoiakud

- Teenindaja loob esmamulje ja kujundab kogemuse.
- Ligipääsetav hoiak: rahulik, lugupidav, paindlik.

Suhtlemise põhimõtted ja keel

- Suhtle inimesega!
- Küsi, mitte ära eelda – “Kuidas saan teid aidata?”
- Kasuta lihtsat, viisakat keelt.
- Silmside ja kehakeel on osa suhtlusest.

Abi pakkumine ja eneseväljendus

- Kuidas pakkuda abi nii, et see oleks austav ja arvestav.
- Füüsilise abistamise põhimõtted (nt ratastooli lükkamine, juhendamine).
- Suhtlemine erivajadusega inimestega.

Klienditeekond ja takistuste märkamine

- Kogu kliendi külastusteed
- Millised detailid tekitavad takistusi – nähtavad ja nähtamatud.
- Tagasiside küsimine ja sellest õppimine.

Emotsionaalne turvalisus ja privaatsus

- Iga klient peab tundma end oodatuna ja väärtustatuna.
- Privaatsus abistamisel ja isikuandmete käsitlemisel.
- Õigus oma tempos ja oma viisil toimetada.
- Iseseisvuse toetamine

Appi- "teistsugune" inimene!



Hirmul on suured silmad!

Kuidas hirm muuta enesekindluseks?



Nähtamatu puue



Külastajal probleeme kuulmisega



Külastajal kehva nägemine
või puudub üldse



Liikumisraskustega külastaja



Psüühikahäirega külastaja



Kõnehäire, lugemise
ja/või kirjutamise
raskustega külaline



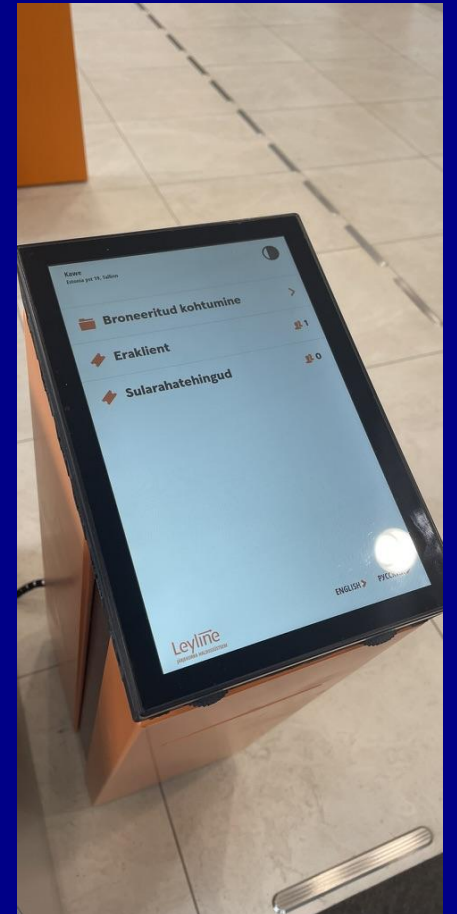
Erinevate situatsioonide läbimängimine



Saatmisvõte



Lahendused olemas aga teenindaja ei ole teadlik



Turvalisus !!!



Tugiisik, saatja, assistent



Loomad, kes on abiks paljudele erivajadustele

Mis on valesti ?

“Muuseumisse on oodatud
pimeda **juhtkoer**. Teised
lemmikloomad ei ole muuseumisse
lubatud.”



Puudega vs puudeta inimese kaebus

Kas erivajaduse või puudega inimese kohatu käitumine on rohkem lubatud?

Naljad- kas ja kui
palju võib?



Aga me tahtsime ju
head...



Kui heast tahtest saab piinlik tähelepanu

Ära too inimest esile
tema puude tõttu!



Mida vältida?



Mõned nõuanded, mida meeles pidada

Füüsilised erivajadused

Kõik füüsilise erivajadusega inimesed ei kasuta ratastooli.

Küsi, kuidas saad aidata, ära puuduta või liiguta ilma loata abivahendeid.

Pikema vestluse puhul ole inimesega samal tasandil.

Kõnepuue

Kõnehäire ei tähenda ilmtingimata muid lisanduvaid puudeid.

Anna inimesele aega vastata, vajadusel korda end rahulikult

Ära lõpeta kliendi lauseid tema eest.

Vajadusel kasuta kirjutamist, kehakeelt vm

Mõned nõuanded mida meeles pidada

Kuulmispuue

Vaata rääkides inimese poole, ära kata oma suud
Ei pea karjuma ega suud eriliselt väänama
Viipekeeles tõlgi olemasolul suhtle kurdi kliendi, mitte tõlgiga
Vähenda taustamüra või liigu vaiksemasse kohta.
Vajadusel kasuta kirjutamist, kehakeelt või muid suhtlusviise.

Nägemispuue

Paljud inimesed näevad osaliselt, ära eelda, et inimene midagi ei näe
Tutvusta end ja räägi otse kliendiga.
Anna täpseid ja kirjeldavaid juhiseid.
Paku vajadusel abi liikumisel (nt juhata käsivarrest kinni hoides).

Mõned nõuanded mida meeles pidada

Intellektipuue

Ära eelda, mida inimene suudab.

Kasuta lihtsat keelt ja räägi aeglaselt.

Anna infot üks samm korraga.

Ole kannatlik – info töötlemine võib võtta aega.

Kohanda teabe esitust (kirjalik, suuline, visuaalne)

Ligipääsetav teenindus ei vaja supervõimeid,
vaid head suhtlust, teadmisi ja “empaatiat.”

Empaatia ≠ haletsus ≠ ülehoolitsemine

Hea teeindus algab küsimisest ja kuulamisest - suhtle ja kõik saab jonksu!

Kui märkad raskusi, **küsi- kas ja kuidas saad aidata.**
Ole avatud uutele viisidele tegutseda.
Aruta keerulisi olukordi kolleegide või juhiga.
Koolita oma töötajaid.

Mitte heategevus vaid majanduslik kasu (purple pound)

Uuringud on näidanud, et ligipääsetavus toob ettevõtetele reaalseid eeliseid:

- ❖ suurendab klientide arvu ja turuosa,
- ❖ vähendab hooajalisust,
- ❖ parandab konkurentsivõimet ja kasumlikkust,
- ❖ tõstab sihtkoha mainet ja usaldusväärset

Kelle me välja jätame
oleneb sellest,
mida teeme edasi



Head ligipääsetavuse loomise lendu teile!

Ligipääsuke OÜ

Jakob Rosin, Maarja Metsla-Rosin

Ligipaasuke.ee