LAINED, MIS ÜHENDAVAD



JUHEND LIGIPÄÄSETAVATE JA KAASAVATE VEETURISMITEENUSTE LOOMISEKS

RIVERWAYS II

Interreg

Kaasrahastanud Euroopa Liit

Eesti – Läti

Interreg

Kaasrahastanud Euroopa Liit

Eesti – Läti

Riverways 2 projekti rahastas Interreg Eesti-Läti programm. Käesolev juhendmaterjal väljendab üksnes autorite seisukohti ja järeldusi. Programmi juhtorganid ei vastuta selle teabe kasutamise viisi eest.

Projekti nimi ja ID:
„Veeturismi tegevustele ligipääsetavuse lihtsustamine – Riverways 2

Projetki ID: EE-LV00143
“Facilitating access to watertourism activities” (Riverways II) ehk “Veeturismi tegevustele ligipääsetavuse lihtsustamine” Riverways II.

Projekit partnerid:
Kurzeme planeerimispiirkond, Riga planeerimispiirkond, Vidzeme planeerimispiirkond, Tartu Ülikool, SA Tartumaa Turism – Lõuna-Eesti Turismiklaster, Dienvidkurzeme omavalitsus, Liepāja linn, Kuldīga linn, Jūrmala linn, Ķekava omavalitsus, Ādaži omavalitsus, Valmiera omavalitsus, Madona omavalitsus, Valka omavalitsus, Limbaži omavalitsus, Rohelise Jõemaa Koostöökogu, Otepää vallavalitsus, Luunja vallavalitsus, Antsla vallavalitsus, Setomaa vald, Võru linnavalitsus.

Projekti veebileht: www.riverways.eu

Autorid: Liina Käär, Margrit Kärp ja Marit Piirman (Tartu Ülikool).
Siiras tänu kõigile eelnimetatud partneritele nende panuse ja toetuse eest.

©2026 Tartu Ülikool, Pärnu kolledž, Ringi 35, Pärnu, Estonia

SISUKORD

SISSEJUHATUS 4

1 Klienditeekond ja ligipääsetav veeturism 6

2 Veeturismi tegevuste üldised ohutuspõhimõtted 10

3 Eristuva vajadusega sihtgrupid 12

3.1. Erivajadustega inimesed 12

3.1.1. Liikumispuue 13

3.1.2 Kuulmispuue 21

3.1.3 Nägemispuue 26

3.1.4. Kõnepuue 34

3.1.5. Intellektipuue 38

3.1.6. Psüühikahäired 45

3.2. Erinevad sotsiaalsed rühmad: VIP-kliendid ja soopõhised rühmad 53

3.3. Erineva vanusega veeturismiteenuse kasutajad 55

4 Aastaringselt väärtuslik kliendikogemus 59

4.1. Tootearendus paadirendi kogemuse täiustamiseks 59

4.2. Loodus- ja keskkonnasõbralik tegutsemine veeturismiteenuste pakkumisel 61

4.3. Madal- ja kõrghooaja väljakutsete ületamine 63

4.4. Tegutsemine veeturismis esile kerkida võivates konfliktsituatsioonides ja klientide ootustele vastamine 70

Kokkuvõte 73

Kasutatud allikad 74

Foto 77

Lisa 1 78

Lisa 2 88

SISSEJUHATUS

Ligikaudu 71% planeedi Maa pinnast katavad mered, ookeanid ning siseveekogud, sealhulgas jõed, järved jms. Vesi on turismi jaoks üks olulisemaid tõmbenumbreid. Järved, jõed, mered ja isegi väikesed siseveekogud pakuvad võimalusi puhkuseks, sportimiseks ja looduse kogemiseks.

Lisaks rannakülastustele hõlmab veeturism ka näiteks paadi- või kanuusõitu, kalapüüki, sukeldumist, spaades lõõgastumist ning muid tegevusi, mis toovad inimesed vette, vee äärde või vee peale. Vesi kujundab sihtkohti, loob elamusi ja mõjutab turismihooaja pikkust. See pakub nii lõõgastumise kui ka seikluse võimalusi, olles ühtaegu loodusliku ilu allikas ja turismiettevõtluse käivitaja.

Veekogud on üheaegselt nii võimalus kui ka vastutus. Selleks, et säiliksid nii loodusväärtused kui ka võimalus tulevikus külastajatele kogemusi pakkuda, on teenusepakkuja roll tagada, et vee kasutamine ja sellele ligipääs oleks ohutu, toimuks jätkusuutlikult ja oleks looduse suhtes lugupidav.

Vett saab turismiteenuste pakkumisel kasutada piirkondliku arengu edendajana, ainulaadsete ökosüsteemide säilitamise toetajana ning nii külastajate kui ka kohalike elanike elukvaliteedi parandajana.

Veeturismi saab liigitada mitmel erineval viisil, näiteks peamise eesmärgi, transpordiviiside, tegevuste, teenuste ja turismitoodete alusel. Turismitoode kujutab endast tervikelamust, erinevate aspektide kombinatsiooni (tuues kokku külastatavate paikade omadused, transpordivahendid, majutuse liigid, sihtkohas pakutavad spetsiifilised tegevused jne), mis on koondatud mingi kindla huviväärsuse ümber (näiteks loodustuurid, taluelu tutvustamine, ajalooliste ja kultuuriliste paikade külastamine, konkreetse linna külastamine, teatud spordialade harrastamine, rannapuhkus vm).

Veeturism pakub mitmesuguseid teenuseid, näiteks:

- **Puhkus ja lõõgastus** – rannaelu, spaateenused, ujumine, kruiisid ja lõbusõidud paadiga.
- **Aktiivne puhkus ja sport** – kanuu- ja süstasõit, kärestikusõit (rafting), sukeldumine, snorgeldamine, kalastamine, veesuusatamine, surfamine, aerusurf jpm.
- **Seiklus ja elamused:** kärestikusõit (rafting), veega seotud vaatamisväärsuste külastamine, näiteks koskede või kärestike; ekstreemsed tegevused nagu haidega või teiste veeloomadega ujumine; koopasukeldumine; langevarjusõit mõne veekogu kohal (parasailing).
- **Kultuur ja loodus:** erinevad looduse vaatlemise vormid (näiteks vaalavaatlus, linnuvaatlus märgaladel), kultuurireisid jõgedel (nt Veneetsia gondlisõidud), ajaloolised paadireisid, kanuusõit ajalooliste puulootsikuga, SUP-lauaga matkamine.
- **Transporditeenused:** paadiühendus mandri ja saarte vahel, reisijate vedu merel ja rannikuvetes nii regulaarsete kui ka mitteregulaarsetel liinidel, meeskonnaga renditavad lõbusõidupaadid või jahid mere- ja rannikutranspordiks (näiteks kalastusretkedeks).



Reisimine peaks olema kõigile mugav, lihtne ja taskukohane. Paraku on see paljude erivajadustega inimeste jaoks endiselt kauge ja raskesti saavutatav. Näiteks käsitlevad Załuska, Kwiatkowska-Ciotucha ja Grzeskowiak (2022) oma uuringus puuetega inimeste kogemusi turismis, tuues välja, et umbes poolte uuringus osalenute jaoks on reisimine kättesaamatu rahaliste piirangute tõttu, kuid teisel poolel juhtudest on põhjuseks ligipääsetavusega seotud probleemid. Probleemide hulka kuuluvad näiteks ebapiisavalt koolitatud personal, puudulik teave pakutavate teenuste kohta või ligipääsetavate teenuste puudumine.

Eesti ja Läti on ratifitseerinud ÜRO puuetega inimeste õiguste konventsiooni. Konventsiooni artikli 30 lõike 5. punkt kohustab riike tagama, et puhke-, vaba aja, turismi- ja sporditeenused oleksid võrdsetel alustel puuetega inimestele kättesaadavad. Praktikas tähendab see, et ligipääsetavus ei ole „lisavõimalus", vaid teenuste kujundamise tavapärane põhimõte. See eeldab teenusepakkujatelt ja ühiskonnalt laiemalt universaaldisaini põhimõtete rakendamist. Universaaldisain tähendab toodete ja keskkondade kujundamist nii, et neid saaks ilma kohandamise või erilahendusteta kasutada võimalikult suur hulk inimesi. Samal ajal on oluline meeles pidada, et ligipääsetavuse arendamisel tuleb arvestada kogu ühiskonnaga, mitte ainult puuetega inimestega. Tooted, teenused ja ruumid peavad olema võrdselt kättesaadavad kõigile. Siiski ei ole teenuste võrdset kättesaadavust veel täielikult mõistetud ning ligipääsetavus on paljude turismiteenuste puhul jätkuvalt probleem.

Puuetega inimesed armastavad reisida ja on huvitatud turismiettevõtjate pakutavate võimaluste avastamisest. Nende valikuid ja kogemusi mõjutavad aga tihti terviseseisundist tulenevad erivajadused: liikumis-, nägemis-, kuulmis-, kõne- või intellektipuue, psüühikahäired ning kroonilised haigused. Kui teenusepakkuja on neid vajadusi arvesse võtnud, võib öelda, et teenus on ligipääsetav ning seda saavad kasutada ja nautida kõik külastajad.

Spaades, ujulates ja saunades pakutavad teenused toetavad tervist, heaolu ja sotsiaalset kaasatust. Kuigi paljud erivajadustega inimesed vajavad pakutavate teenuste kohta põhjalikku teavet ning teatud määral etteaimatavust, on muutused ja vaheldus igapäevaelus olulised ja sageli ka oodatud. Peamine küsimus on, kuidas pakkuda parimat võimalikku veeturismi kogemust külastajatele, kellel on erinevad piirangud ja vajadused.



Käesolev juhend annab veeturismi teenusepakkujatele ülevaate peamistest erivajadustest ning praktilisi suuniseid veeturismiteenuste ligipääsetavuse parandamiseks. Juhend käsitleb erinevaid puudeid, psüühikahäireid ning vanusega seotud eripärasid.

Liitpuuet (näiteks inimene, kellel on diagnoositud nii intellekti- kui ka liikumispuue) eraldi ei käsitleta, kuid erinevaid soovitusi kombineerides on võimalik leida lahendusi, mis sobivad ka liitpuudega külastajatele.

Käsiraamatus toodud põhimõtted muudavad teenused mugavamaks ja kättesaadavamaks ka paljudele teistele sihtrühmadele, sealhulgas näiteks lastele, eakatele, väliskülastajatele ning teistele erinevate vajadustega inimestele.

1 Klienditeekond ja ligipääsetav veeturism

ÕPIEESMÄRGID

1. Mõista teenusedisaini rolli ligipääsetavate, kaasavate ja meeldivate veeturismi kogemuste kujundamisel.
2. Teadvustada selge ja ajakohase info edastamise olulisust, mis võimaldab puuetega külastajatel veeturismis osaleda.
3. Mõista veeturismi teenuste planeerimise vajalikkust kogu klienditeekonna ulatuses – alates esmasest huvist teenuse vastu kuni külastusjärgse kogemuse jagamiseni.

Vesi pakub inimestele füüsilisel, vaimsel, emotsionaalsel ja esteetilisel tasandil väga erilisi kogemusi. Vee ja turismi suhet võib mõista erinevatest vaatenurkadest: vesi on ühtaegu väärtuslik loodusressurss, aga ka turismiobjekt. Erinevat tüüpi veekogud toetavad mitmesuguseid turismivorme. Kuna veeturism hõlmab väga erinevaid keskkondi, tegevusi ja teenuseid, toob see mitmekesisus kaasa ka märkimisväärseid erinevusi selles, kuidas külastajad turismikogemusi kogevad, tajuvad ja kasutavad.

Veeturismi külastuskogemust ei kujunda ainult looduslik keskkond, vaid ka teenuste, taristu, teabe ja suhtluse kujundamine. Puuetega külastajate ja teiste eristuvate vajadustega inimeste jaoks on need tegurid eriti määravad, sest takistused võivad tekkida klienditeekonna igas etapis – alates esmasest ideest osaleda kuni kogemuste jagamiseni pärast külastust. Erinevate veeturismiteenuste kasutajate klienditeekondade mõistmine ja kujundamine on oluline, et veega seotud elamused oleksid kaasavad, turvalised, etteaimatavad, ligipääsetavad, sobiliku raskusastmega ning nauditavad kõigile külastajatele.

Selge ning arusaadav eelinfo ja hästi planeeritud tegevused on ligipääsetava kogemuse loomisel võtmetähtsusega. Teave teenuste kohta peab olema kergesti leitav ja regulaarselt uuendatud. Teenuste kirjeldused peaksid olema kirjutatud lihtsas keeles ja sisaldama illustreerivaid pilte. Selgelt tuleb kirjeldada, kus ja kui kaua tegevus toimub, millised on tegevuse etapid, milliseid helisid ja veega kokkupuudet võib oodata, kus tehakse pause ning kus asuvad tualetid. Kohapeal aitab teenuse kvaliteeti parandada väiksemates gruppides tegutsemine, rahulik tempo, tugiisiku tasuta osalemise võimalus ning võimalus teha enne vette minekut lühike „kuivtrenn". Turvalisuse tagavad stabiilne varustus, ligipääsetav sisenemine vette või paati, eelnevalt kokku lepitud pausisignaal ning võimalus tegevus vajaduse korral katkestada.

Ligipääsetavate teenuste põhimõtted on lihtsad: 1) näha ette külastajate vajadusi; 2) kohandada keskkonda ja suhtlust vastavalt külastajatele; 3) pakkuda valikuvõimalusi; 4) jälgida ja koguda tagasisidet, et teenust pidevalt parendada. Eesmärk on muuta veega seotud elamused kättesaadavaks kõigile külastajatele, sõltumata nende võimetest.

Praktikas tähendab see näiteks seda, et ratastoolikasutajatele mõeldud kalastusretk planeeritakse stabiilse paadi ja ligipääsetava kailahendusega; nägemispuudega külastajatele lisatakse teenusesse teadlikult helilised juhised ja taktiilsed abivahendid; kärestikumatka pakutakse intellektipuudega osalejatele vaid rahulikel jõelõikudel, väiksemates gruppides ning pärast põhjalikku eelnevat

juhendamist ja samm-sammulist ülevaadet tegevusest. Selline lähenemine parandab kogemust kõigi jaoks, sealhulgas peredele, eakatele ja ajutiste piirangutega külastajatele ning tõstab teenuse üldist kvaliteeti. Samal ajal peab teenusepakkuja arvestama, et ligipääsetavate teenuste arendamisel peavad ligipääsetavad olema ka muud teenusele ligipääsu mõjutavad tegurid, näiteks avalikud teed, juurdepääsukohad ja bussipeatused.



Allpool on esitatud külastuse etapid. Iga etapi juures on selgitatud või soovitatud, millele tuleks erivajadustega inimeste puhul tähelepanu pöörata. Konkreetsemad piirangud, vajadused ja nõuded, mis tulenevad erivajaduste eripärast, on kirjeldatud alapeatükkides, mis käsitlevad konkreetse sihtrühma vajadusi.

1. Mõte, idee või unistus minna reisile, matkale või spaasse

Mõte reisile minna võib tekkida spontaanselt, olla seotud traditsiooniga, korduvate reklaamide mõjuga või tulla pereliikme, sõbra või tegevusjuhi soovitusel. Idee võib tekkida ka otsese reklaami, mõne programmi või kellegi jagatud kogemuse põhjal, mis näitab, et teenus on ligipääsetav ja kättesaadav. Selleks, et sihtrühm oleks ligipääsetavatest teenustest teadlik ja tunneks huvi teenuse kasutamise vastu, on oluline neid vastavalt turundada.

2. Võimaluste uurimine ja planeerimine

Erivajadustega inimesed ja nende saatjad planeerivad oma reise tavaliselt väga põhjalikult ning vajavad seetõttu teenusepakkuja kohta võimalikult palju eelinfot. Seetõttu on tungivalt soovitatav, et igal turismiettevõttel oleks usaldusväärne ja terviklik (kuid mitte ülekoormatud) veebileht ja/või sotsiaalmeedia profiil. Mitmed uuringud on kinnitanud, et teenuste ligipääsetavuse üks peamisi probleeme on puuduv või aegunud teave teenuse kohta. Kui ligipääsetavaid teenuseid ei pakuta, tuleks ka see teave oma infokanalites selgelt välja tuua: näiteks „Kahjuks ei ole meie teenused erivajadustega inimestele ligipääsetavad.“ Aus info säästab nii teenusepakkuja kui ka potentsiaalsete klientide aega ja energiat.

3. Broneerimine ja ostu täpsustamine

Broneerimis- ja ostuprotsessi turvalisus, selgus ja ligipääsetavus mõjutavad kõiki külastajaid, kuid erivajadustega inimesed on selle suhtes sageli eriti tundlikud, sest nende olukord võib tekitada täiendavaid ligipääsetavusega seostuvaid vajadusi. Teenuse broneerimiseks on kasulik lisada elektroonilistesse broneerimisankeetidesse või standardküsimustikesse küsimusi erivajaduste kohta. Samuti on oluline jagada enne kohale jõudmist teavet maksevõimaluste (näiteks kaardimakse koos hääljuhistega, viipemaksed jms) või võimaliku järelmaksu kohta. Paljud inimesed, eriti eakad või kognitiivsete eripäradega külastajad, vajavad broneerimisel personaalset abi. Selle toetamiseks on mõistlik pakkuda klienditeenindust telefoni või erinevate veebivestluse võimaluste kaudu.

4. Saabumine

Esimene kogemus sihtkohas (transport, vastuvõtt ja esmamulje) sõltub füüsilisest keskkonnast, tehnoloogilistest lahendustest ning personali teadlikkusest ja hoiakutest. Esmamulje loob vundamendi tervele kogemusele ning koosneb paljudest detailidest: kui hästi on sissepääs märgatav, kuidas on korraldatud parkimine, kas ja millised viidad suunavad külastajaid vastuvõttu ja teenusega seotud tegevuste juurde, kas töötajad tervitavad külalisi sõbralikult jne. Teenuse esmamuljet ja edasist kogemust mõjutavad nii koolitatud personal kui ka ligipääsetav keskkond.

5. Kogemus

Ostetud teenuse kasutamise etapis on määrava tähtsusega see, kuidas on kujundatud kõik teenuse komponendid ja nende omavahelised seosed. Näiteks, kuidas pääseb ratastoolikasutaja laeva pardale, kuidas on korraldatud tema istekoht, kas tal on võimalus reisi ajal ümbrust jälgida, nautida toitu ja jooke jne. Oluline on ka võrdne kaasatus teiste teenusekasutajatega, tõhus suhtlus ning emotsionaalse kogemuse toetamine.

6. Lahkumine

Teenuse lõpp ja lahkumine peaksid olema samuti kvaliteetselt korraldatud: ligipääsetav külastus suveniiripoodi, sõbralik tähelepanu, tagasiside küsimine teenuse kohta, võimalus mugavalt kasutatud varustus tagastada jne. Tagasisideküsimustik võiks sisaldada ka ligipääsetavusega seotud küsimusi, mis aitavad teenust edaspidi paremini külastajate tegelikele vajadustele kohandada. Suhtlus külastaja ja teenusepakkuja vahel võiks olla loomulik ja konkreetne.

7. Jagamine ja meenutamine

Kogemuste ja emotsioonide jagamine lähedastega on oluline osa klienditeekonnast: fotod, suveniirid, emotsioonid. Samuti on tähtis roll võimalusel kirjutada arvustusi näiteks Googles, TripAdvisoris jm platvormidel. Teenusepakkujana on teenuse kogemise järel kasulik jagada külalistele asjakohast infot või suhelda ettevõtte avalike infokanalite vahendusel. Samuti võib järelkommunikatsioon sisaldada teavet ligipääsetavuse kohta erivajadustega inimestele.

Ligipääsetava teenuse loomisel tasub selle arendamisse kaasata erivajadusega inimesi ja nende lähedasi. Nemad on oma kogemuse põhjal parimad eksperdid, kes aitavad leida lahendusi, mis vastavad tegelikele ligipääsetavusvajadustele.

KOKKUVÕTE

- Veeturismi kogemusi kujundavad lisaks looduslikule keskkonnale ka teave, taristu ning kogu klienditeekonna vältel toimuv suhtlus.
- Ligipääsetavuse, turvalisuse ja positiivse külastajakogemuse eelduseks on selge ja ajakohane eelinfo ning etteaimatavad tegevused. Need aitavad eriti erivajadusega külastajatel oma külastust paremini planeerida ja ette valmistada.
- Ligipääsetavad teenused põhinevad vajaduste ette nägemisel, keskkonna ja suhtluse kohandamisel, valikuvõimaluste pakkumisel ning pideval tagasiside kogumisele tugineval parendamisel.
- Kaasavalt kujundatud teenused on kasulikud paljudele külastajarühmadele, sealhulgas puuetega inimestele, peredele, eakatele ja ajutiste piirangutega külastajatele, ning parandavad ühtlasi teenuse üldist kvaliteeti.
- Sisulist ligipääsetavust on kõige parem saavutada, kui teenuste arendamisse kaasatakse erivajadustega inimesed ja nende lähedased, sest just nemad on tegelike ligipääsetavusvajaduste parimad eksperdid.

2 Veeturismi tegevuste üldised ohutuspõhimõtted

ÕPIEESMÄRGID

1. Mõista veeturismi peamisi riske ja teenusepakkuja vastutust nende maandamisel.

Veeturism pakub ainulaadseid võimalusi puhkuseks ja avastamiseks, kuid sellega kaasnevad nii loodusliku keskkonna, varustuse kui ka inimkäitumisega seotud riskid. Veekogul või selle ääres teenuseid pakkuvate ettevõtjate jaoks peab ohutuse tagamine olema alati esmatähtis. Teenuseid kavandades ning pakkudes tuleb hoolikalt läbi mõelda kõik teenuse pakkumise etapid, kujundada turvalised töövõtted ja luua külastajale ohutu teenuse keskkond:

1. Riskide hindamine ja planeerimine

Enne iga tegevuse alustamist tuleb teha põhjalik riskianalüüs ja tuvastada võimalikud ohud. Nendeks on vee voolukiirus, merel ka hoovused, tõus ja mõõn, muutuvad ilmastikutingimused, vee temperatuur ja vees olevad takistused (nt kivid, paadid, kalavõrgud). Koostama peab selged ohutusjuhised nii tavapäraste olukordade kui ka hädaolukordade jaoks. Tegevuste raskusaste tuleb alati kohandada osalejate oskustest ja kogemustest tulenevalt.

2. Varustus ja taristu

Kogu kasutatav varustus peab olema regulaarselt kontrollitud, hooldatud ja sobiv professionaalseks kasutamiseks. Avavees on päästevest või vee peal püsimise abivahend kohustuslik. Paadid, kajakid, aerulauad ja turvavarustus peavad vastama riiklikele ohutusnõuetele. Hädaolukorra- ja esmaabivahendid (päästeliinid, viled, veekindlad sidevahendid) peavad olema kergesti kättesaadavad ja töökorras. Selged viidad ning ohutud juurdepääsukohad (kaid, ujuvsillad, veeskamiskohad) aitavad õnnetusi ära hoida.

3. Töötajate väljaõpe

Giidid ja juhendajad peavad olema vastava väljaõppega ja heas füüsilises vormis, valdama pinnaltpääste tehnikaid ning oskama anda esmaabi, sealhulgas elustada. Töötajad peaksid regulaarselt harjutama hädaolukorras tegutsemist, uuendama oma oskusi ja kinnistama olemasolevaid pädevusi. Iga teenuse juures peab olema määratud ohutuse eest vastutav isik, kes päästetegevust koordineerib.

4. Teave ja juhised osalejatele

Kunagi ei tohi eeldada, et osalejatel on olemas varasem kogemus. Enne tegevuse alustamist tuleb anda selged ohutusjuhised, mis käsitlevad varustuse kasutamist, ohu- või tegevuse signaale, käitumist hädaolukorras ning ka looduse austamist. Juhised tuleb kohandada erinevatele kliendirühmadele sõltuvalt vanusest, keelest, kultuurist ja oskustest. Osalejaid tuleks julgustada küsimusi esitama ning veenduda, et nad on olulistest ohutusnõuetest aru saanud.

5. Kaasatus ja ligipääsetavusega seotud vajadused

Veeturism peaks olema kättesaadav võimalikult paljudele inimestele, sealhulgas nii füüsilise, sensoorse kui ka kognitiivse erivajadusega osalejatele. Enne tegevuse alustamist tuleb arutada külastaja (ja vajadusel tema saatja) vajadusi, võimekust ja võimalikke piiranguid. Kasutada võib kohandatud varustust, olgu selleks siis stabiilsemad veesõiduvahendid, tugikäepidemed, kohandatud istekohad või muu. Juhiseid võib anda nii suuliselt, visualiseeritud juhendite kujul või situatsioone demonstreerides. Personal peaks omama põhiteadmisi lugupidavast suhtlemisest erivajadustega inimestega. Parema järelevalve tagamiseks tuleb vajadusel vähendada grupi suurust, ka juurdepääsukohad teenusele, riietusruumid ja muud rajatised peavad olema ohutud erivajadusi silmas pidades. Hädaolukorra plaanid peavad arvestama kõigi osalejate vajadustega. Samas tuleb meeles pidada, et kõik erivajadused ei ole nähtavad ning välimuse põhjal ei tohiks teha eeldusi.

6. Ilmastiku jälgimine

Ilma- ja veeolusid tuleb kontrollida nii enne tegevust kui ka selle ajal. Tugev tuul, lained, torm, udu või järsud temperatuurilangused võivad tekitada ohtlikke olukordi. Kui tingimused ei ole ohutud, tuleb tegevus edasi lükata, tühistada või katkestada. Ärilised eesmärgid peavad alati jääma tahaplaanile, kui asi puudutab ohutust.

7. Valmisolek hädaolukordadeks

Igal teenusepakkujal peab olema selge tegevusplaan hädaolukorraks, mida teavad kõik töötajad. See peab hõlmama tegevusi erinevate õnnetuste korral, olgu selleks siis kadunud osaleja, alajahtumine või muu. Selged tegevusjuhised peavad olemas olema ka päästeteenistustega suhtlemiseks – kes helistab, millist infot on vaja edastada jms. Sõlmida tuleb eelnevad kokkulepped kohalike päästeüksustega, suurematest üritustest ja gruppidest neid ka eelnevalt teavitada. Evakuatsiooni- ja päästestsenaariume tuleks regulaarselt läbi harjutada.

8. Ohutuskultuuri kujundamine

Ohutus algab hoiakust ja käitumisest. Tuleb julgustada nii töötajaid kui ka osalejaid üksteise eest hoolitsema, ohtlikest olukordadest märku andma ja kokkulepitud reegleid järgima. Vastutustundlik ja hooliv suhtumine suurendab nii ohutust kui ka külastajakogemuse kvaliteeti.

KOKKUVÕTE

- Veeohutus on esmatähtis ning pidev protsess, mis hõlmab ennetust, koolitusi, jälgimist ja parendamist. Kui ohutus on lõimitud teenuse kujundamisse ja pakkumisse (sealhulgas tegevuste ligipääsetavaks muutmisesse), aitab see kaitsta inimesi, täita õiguslikke nõudeid ning luua positiivseid kogemusi.
- Tõhus ohutuse juhtimine põhineb põhjalikul riskianalüüsil, sobival varustusel ja taristul, pädevatel töötajatel ning osalejatele antud selgetel juhistel. Erivajadustega külastajate puhul on vajalikud sellised veeohutust tagavad lahendused, mis arvestavad erinevate füüsiliste, sensoorsete ja kognitiivsete vajadustega. Tugev ohutuskultuur põhineb ühisel vastutusel, teadlikkusel ja pideval parendamisel ning toetab nii veeturismi turvalisust kui ka teenuse üldist kvaliteeti.

3 Eristuva vajadusega sihtgrupid

ÕPIEESMÄRGID

1. Mõista liikumis-, kuulmis-, nägemis- ja kõnepuude mitmekesisust ning levikut.
2. Mõista intellektipuude ja psüühikahäirete eripära.
3. Mõista eri vanuserühmade ja põlvkondade erinevaid vajadusi, motivatsiooni ja võimekust veeturismi tegevustes osaleda.
4. Tuvastada erinevate sotsiaalsete rühmade funktsionaalseid piiranguid ja nendega seotud toetusvajadust veeturismi tegevustest osa võtmisel.
5. Rakendada lugupidava ja tõhusa suhtlemise põhimõtteid.
6. Kujundada ja hinnata ligipääsetavaid veeturismi keskkondi ja teenuseid.
7. Planeerida kaasav külastajateekond alates saabumisest kuni järelsuhtluseni.

3.1. Erivajadustega inimesed

Puuetega külastajatel on teenuste kasutamisel sageli erivajadused, mis on seotud terviseseisundiga ja võivad erineda tavapärastest vajadustest. Puuetega inimestel on alati teatud erivajadused, kuid kõigil erivajadustega inimestel ei ole puuet. Erivajadused võivad olla seotud nii tervise kui ka vaimsete, käitumuslike või emotsionaalsete eripäradega, näiteks ülitundlikkuse, käitumis- või emotsionaalsete häirete, foobiate või muu sellisega.

Puue on inimese anatoomilise, füsioloogilise või psühholoogilise struktuuri või funktsiooni kadu või kõrvalekalle, mis koos hoiakute ja keskkonnast tulenevate takistustega piirab inimese võimalusi osaleda ühiskonnaelus teistega võrdsetel alustel (Puuetega inimeste sotsiaaltoetuste seadus, 1999). Eristatakse kuute erinevat puuet: liikumis-, nägemis-, kuulmis-, intellekti- ja kõnepuue ning liitpuue (kus kombineeruvad kaks või rohkem eelpool nimetatud puude liiki), lisaks muud terviseseisundist tulenevad eristuvad vajadused.

2025. aasta septembri lõpu seisuga moodustasid puuetega inimesed Eestis 7,5% kogu elanikkonnast ehk 102 863 inimest. Neist umbes 45 000-l on keskmine puue, ligikaudu 49 000-l on raske puue ning alla 10 000-l inimesel sügav puue. 2025. aasta augusti seisuga oli Eestis diagnoositud 129 865 funktsioonihäire juhtumit, kusjuures ühel inimesel võib esineda mitu funktsioonihäiret. Lätis oli 2024. aastal üle 221 000 puudega inimese. Samal aastal oli Lätis ka kõige suurem osakaal inimesi, kes teatasid mingil määral tegevuspiirangust: 41,2% elanikest, kellest 11,1% märkis tõsiseid piiranguid ja 30,1% mõningaid piiranguid.

Järgnevad alapeatükid annavad ülevaate erinevatest puuetest ja nendega seotud vajadustest. Samas tuleb arvestada, et iga puude puhul võivad inimeste konkreetsed vajadused teatud määral erineda.

3.1.1. Liikumispuue

Sihtrühma ülevaade ja erivajadused

Ligikaudu pooltel puuetega inimestest on liikumispuue. 2025. aasta augusti seisuga oli Eestis diagnoositud liikumisfunktsiooni häire 63 821 inimesel. Lätis oli 2024. aastaks diagnoositud piiratud liikumisvõime 42 383 inimesel.

Liikumispuue hõlmab väga erineva iseloomu, raskusastme ja kestusega seisundeid: halvatus, lihasnõrkus, liigutuste koordinatsioonihäired, amputatsioonid, pea- ja seljaajuvigastused ning kaasasündinud ajuhalvatus. Vähenenud liikumisvõimega inimestel on piiratud liikumine ning neil võib esineda raskusi mitte ainult liikumisel, vaid ka esemete haaramisel, tõstmisel ja hoidmisel.

Liikumisraskused võivad mõjutada ka teisi igapäevategevusi. Näiteks võib olla keeruline kirjutada, riidesse panna, süüa või teha muid tegevusi, mida tavaliselt tehakse ilma suuremate raskusteta. Eraldi rühma moodustavad haigused, mis põhjustavad liikumispuuet ja võivad olla progresseeruvad, näiteks sclerosis multiplex (kesknärvisüsteemi haigus), lihasdüstroofia või artriit. Liikumisvõime võib olla ajutiselt piiratud ka näiteks luumurru, haiguse, trauma või muu terviseseisundi tõttu.



Vähenenud liikumisvõimega inimesed kasutavad oma vajadustest sõltuvalt erinevaid abivahendeid, näiteks ratastoole (sh elektrilisi ratastoole), rulaatoreid, keppe, karke või haaratseid. Samas, paljud liikumisraskustega inimesed ei kasuta abivahendeid. Näiteks võib nende liikumisvõime olla piiratud käte kahjustuse, närvikahjustust põhjustavate seljaprobleemide või terviseseisundite tõttu, mis tekitavad jalgades tuimust.

Paljud vähenenud liikumisvõimega inimesed suudavad lühemaid vahemaid läbida ilma abita, eriti kui keskkond on kohandatud (näiteks on olemas puhkamiseks mõeldud kohad, ligipääsetavad liikumisteed ning siledad ja takistusteta rajad). Sellisel juhul ei vaja nad erikohtlemist.

Mõnel liikumispuudega inimesel võib esineda ka mitu samaaegselt esinevat puuet, näiteks kurt ratastoolikasutaja. Üldjuhul liiguvad liitpuudega inimesed vähemalt välitingimustes koos saatjaga. Iseseisvalt ratastooli kasutavate inimeste puhul tuleb keskkonna kujundamisel pöörata erilist tähelepanu takistustele. Keskkonnas esinevad takistused, nagu lävepakud, äärekivid või järsud kalded (nii looduslikud kui ka rajatud), võivad olla liikumisel määrava tähtsusega.

Abistaja olemasolul on võimalik ületada kõrgemaid takistusi. Iseseisev ratastoolikasutaja suudab ületada vaid teatud kalde ja kõrgusega takistusi. Kui lisandub ka käte osaline halvatus, väheneb sõltuvalt puude raskusastmest iseseisvalt ületatavate takistuste ja kallakute võimekus.

Soovitused suhtlemiseks ja sihtrühmale suunatud teabe edastamiseks

- Liikumispuudega inimestega suheldes ole viisakas ja väldi liigset abi pakkumist.
- Enne abi pakkumist küsi, kas seda on vaja. Uuri, kuidas saad aidata ja järgi inimese antud juhiseid.
- Räägi alati otse puudega inimesega, mitte ainult tema saatjaga.
- Suhtle loomulikult ja lugupidavalt; liialdatud kaastunne ei ole asjakohane.
- Ratastooli kasutava inimesega vesteldes püüa võimalusel istuda, et olla temaga silmade kõrgusel.
- Väldi puudega inimeste slängi kasutamist ning ole naljade tegemisel ettevaatlik. Ära kasuta sõna „invaliid".
- Liikumispuudega inimene on samaväärne teistega – ta käib tööl, poes ja liigub ringi nagu teisedki. Neid igapäevaseid väljendeid ei pea suhtlemisel kartma.
- Loo keskkond ja õhkkond, mis võimaldab inimestel olla võimalikult iseseisvad ja mitte tunda end oma puude kaudu määratletuna. Näiteks tule ratastoolikasutajaga suheldes kõrge leti tagant välja.
- Hoia liikumisteed takistusteta. Inimesed tunnevad end mugavamalt, kui nende saabumine ei tekita lisaprobleeme (näiteks ei ole vaja mööblit ümber tõsta, otsida invatualeti võtit või vabastada ruumi asjadest, sest seda kasutati panipaigana).
- Vajaduse korral aita külalist uste avamisel, liikumisel ja lävepakkude ületamisel. Astmete ületamiseks võib kasutada teisaldatavaid kaldteid, kuid veendu eelnevalt, et need on ohutud ja õigesti paigaldatud.



Soovitused ja head näited veeturismi ligipääsetavuse tagamiseks liikumispuudega inimestele

Suhtlus ja teave enne saabumist

Ligipääsetav veebileht, vastavuses WCAG 2.1 ehk veebisisu ligipääsetavuse suunistega (Web Content Accessibility Guidelines) ning samal ajal täpne teave selle kohta, milliseid teenuseid pakutakse ja kuidas on tagatud ligipääsetavus vähenenud liikumisvõimega inimestele. Veebilehel peaksid olema selgelt nähtavad ka kontaktandmed (e-posti aadress või telefoninumber), kui tekib ligipääsetavusega seotud küsimusi.

Lisaks tekstile on soovitatav esitada teave teede, sissepääsude, paadisildade, kaide, paatide jms kohta ka fotode ja täpsete mõõtudega. See aitab külastajatel võimalikult täpselt hinnata, kas teenusepakkuja kirjeldatud tingimused vastavad nende toetusvajadustele.

Liikumispuudega inimestele teavet jagades on oluline olla võimalikult täpne selle osas, milliste liikumispuude vormidega inimestele teenus ligipääsetav on. Näiteks võib paat olla kohandatud ratastoolikasutajale ja seal võib olla ratastooli jaoks sobiv koht, kuid teistel istekohtadel ei pruugi olla seljatugesid ega muid toetusvõimalusi. Sellisel juhul ei pruugi paadisõit sobida inimesele, kes suudab küll liikuda, kuid ei saa pikka aega ilma toeta istuda.

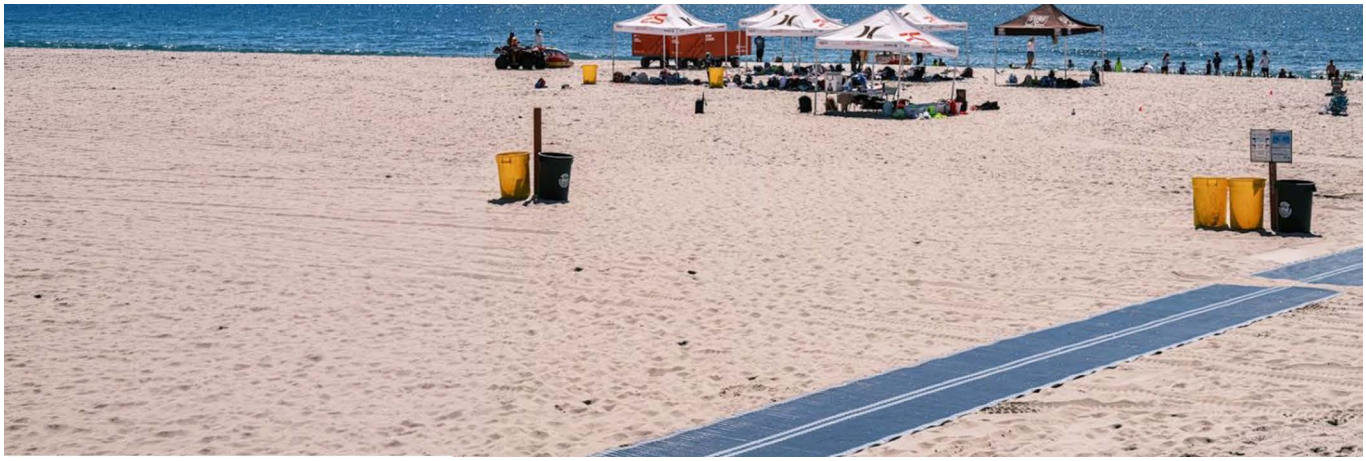
Saabumine ja teenuse kasutamine

Soovitused keskkonna kohandamiseks liikumispuudega inimestele

- Parkimiskohad peaksid asuma teenuse osutamise kohale võimalikult lähedal, näiteks paadisilla või kai läheduses.
- Sissepääsud peavad olema piisavalt laiad, ratastooliga läbipääsetavad ning takistusteta.
- Kui teenusepakkuja territooriumile pääsemist piirab värav, uks või muu tõke, peab see avanema automaatselt või olema ratastoolikasutajale hõlpsasti avatav (näiteks uks avaneb sissepoole). Avamisnupp peaks asuma kõrgusel, kuhu ulatab ka ratastoolis istuv inimene (soovituslik kõrgus 85–110 cm).
- Läbikäikude soovituslik laius on 1,2–1,3 m.
- Pööramis- jamanööverdamiskohtades (näiteks uste juures) peab olema vähemalt 1,5 × 1,5 m vaba ruumi, et ratastool saaks ümber pöörata.



- Tee pind peab olema tasane, kõva, stabiilne ja libisemiskindel, näiteks asfalt, betoon või kvaliteetsed tiheda vuugiga kiviplaadid. Võib kasutada ka puitpinda, mis on kaetud libisemist takistava võrguga ning mille laudade vahed ei ole laiemad kui 5 mm. Liikumisteede katteks ei sobi munakivid, lahtine kruus või killustik, puukooremultš ega pehme liiv või pinnas.



- Ranna ääres ja vees liikumiseks võib rajada spetsiaalsed kõvad, stabiilsed ja libisemiskindlad rajad, mis võimaldavad inimestel minna ujuma võimalikult iseseisvalt.



- Kui treppide kõrval kasutatakse kaldteid, ei tohiks nende keskmine kalle ületada 6%. Mõlemal pool peavad olema käsipuud.
- Teenuse osutamise alal peab olema piisavalt istekohti ja puhkamiseks mõeldud kohti.
- Platvormid või kaid peaksid olema vähemalt 1,5 m laiad, libisemiskindlad. Servad peaksid olema märgistatud kontrastsete tähistega.
- Trepid, paadisillad ja muud teenusepakkuja territooriumil olevad tähelepanu nõudvad objektid peavad olema tähistatud kontrastsete märgistuste ning varustatud käsipuudega.
- Liikumine maa ja veesõiduki vahel peab olema võimalikult stabiilne, piisavalt lai ratastooliga liikumiseks ning varustatud servamärgistuste ja käsipuudega (nt paadisillad, ujuvkaid, pontoonid, trepid või kaldteed).
- Juurdepääs veesõidukitele peab olema kavandatud nii ratastoolikasutajatele kui ka inimestele, kes kasutavad rulaatoreid või keppe.

- Sisenemiseks võib kasutada erinevaid hüdraulilisi tõstukeid või kaldteid, kui need on stabiilsed ja kaetud libisemiskindla pinnaga. Maismaalt veesõidukile viivad kaldteed peavad olema varustatud käsipuude või muude ohutust ja tuge pakkuvate lahendustega (näiteks käsipuuga paadisild, mis võimaldab paati turvaliselt siseneda)



- Paatidel võib kasutada erivajadustega inimestele ligipääsu tagamiseks erinevaid kohandusi: madalam pardaserv, laiem kere, eraldi juurdepääsuluugid või eraldi ala ratastoolikasutajatele. Olulised on ka libisemiskindlad pinnad ning kontrastsed visuaalsed märgised, eriti servade läheduses.
- Selge ja katkematu viitade ning infotahvlite süsteem aitab liikumisraskustega inimestel orienteeruda ja jõuda sihtkohta ilma liigse pingutuseta.
- Ligipääsetavad tualetid ja muud teenusega seotud ruumid peavad sisaldama vähemalt 1,5 × 1,5 m manööverdamisruumi, tugikäsipuid ning piisavalt laiu sissepääse ja liikumisteid. Ruumikamad tualetid on vajalikud ka näiteks lastega külastajatele, kui saatja peab last tualetti kaasa minema.
- Ettevõtte töötajad peavad olema koolitatud mõistma liikumisraskustega inimeste võimalikke piiranguid ning suutma pakkuda asjakohast abi ja tuge, et kohandada teenus külastajate konkreetsete vajaduste järgi.

Näited ligipääsetavusest

- Ligipääsetav rand: *https://www.beachability.org*
- Ligipääsetav kai: *https://fwmdocks.com/handicap-accessible-dock*
- Erinevad ujulates leiduvad abivahendid ja seadmed: *https://paramobility.com.au*

Ohutus- ja tugivarustus liikumispuudega inimeste turvalisuse tagamiseks

- Abivahendid vees viibimiseks ja tegevuste läbiviimiseks on muu hulgas kohandatud päästevestid (spetsiaalsed mudelid ratastoolikasutajatele või inimestele, kellel on piiratud käte jõud). Näiteks Adaptive Life Jacket (Lj-A), mis hoiab kasutaja püstises asendis ja näo veest väljas või Horizontal Float Vest, mis sobib inimestele, kes vajavad tuge vee peal horisontaalses asendis olemiseks (näiteks inimestele, kes ei suuda ise oma jalgu liigutada, vajab toetust vee peal hoidmisel jne).

Muud ohutus- ja tugivahendid (nt lisaraskused, vööd jm):

- Hüppeliigese raskused – mõnikord kasutatakse väikseid raskusi pahkluude juures, et stabiliseerida alakeha vee all (näiteks juhul, kui jalad kipuvad veepinnale tõusma).
- Turvavööd – kasutatakse lisatoena, et kinnitada inimene paadis või ujuval platvormil turvaliselt paigale.
- Turvarihmad ja kinnitused – paatidel või ujumisabivahenditel võivad olla lisarihmad või vööga kinnitused, mis hoiavad keha paigal ja takistavad libisemist.
- Ujuvust toetavad abivahendid (ujukid, ujuvpadjad) – näiteks spetsiaalsed padjad või kummist toed, mis aitavad hoida keha veepinnal või toetada kindlat kehaasendit.
- Ranna- või veeratastool – suurte õhkrehvidega ratastoolid, mis liiguvad liival ja saavad veepinnal ujuda.
- Ujuvmatid – laiad ja stabiilsed pinnad, millel saab veepinnal istuda või lamada.
- Kohandatud kajakid ja kanuud – varustatud istekohtade, seljatugede, lisatugede või stabiliseerivate ujukitega.
- Kohandatud surfilaud või SUP-laud – laiad ja stabiilsed lauad käepidemete ja tugedega.
- Kohandatud sukeldumisvarustus – spetsiaalselt kohandatud sukeldumisseadmed, näiteks süsteemid, mis toetavad käte jõudu või muudavad varustuse käsitsemise lihtsamaks.

Tagasiside ja lahkumine

- Teenuse lõppedes (olgu selleks paadisõit, rannakülastus või muu tegevus) tuleb luua mugavad võimalused renditud varustuse tagastamiseks ja teenuse eest tasumiseks. Näiteks rannas võib pakkuda kontaktivaba rendivarustuse tagastamist (QR-koodi, SMS-i või telefonikõne kaudu), lähedal ning kõval pinnasel asuvaid kogumispunkte, lihtsaid abivahendeid liival liikumiseks, selgelt märgistatud alasid ja juhiseid ning automaatset tagatisraha tagastamist. Sellised lahendused vähendavad füüsilist pingutust, säästavad aega ja võimaldavad külastajatele väärika ning iseseisva kogemuse.
- Külastuse lõpus tuleks pakkuda võimalust kas kohapeal või veebis tagasisidet jätta – näiteks silmast-silma suhtluse kaudu, e-kirja teel, veebilehel oleva tagasisidevormi kaudu või muus ettevõtte teenustega seotud keskkonnas.



Veeturismiteenuste liikumispuudega külastajad

Järgnevalt tuuakse välja liikumispuudega külastajate koondportreede näited ja soovitused neile reisi/teenuse ettevalmistamiseks, teenuse ajal suhtlemiseks ning teenuse lõpetamiseks ja järeltegevusteks.

Isik nr 1. Ratastoolikasutaja. Täiskasvanud külastaja, kes kasutab liikumiseks ratastooli. Otsuste tegemisel on iseseisev, kuid vajab ligipääsetavat taristut ja kohandatud varustust. Peamised toetusvajadused on: takistusteta juurdepääs, stabiilsed liikumispinnad, kohandatud veesõidukid, abi ümberistumisel ning selged ohutusprotseduurid.

- Enne teenuse tarbimist vajab inimene selget teavet pakutava teenuse ligipääsetavuse kohta (kaldteed, paadisillad, tualetid, riietusruumid) ning kinnitust kohandatud varustuse olemasolu kohta (nt stabiilsed kajakid, ümberistumise abivahendid). Samuti peaks olema võimalus eelnevalt telefoni või e-posti teel arutada oma individuaalseid vajadusi ja selgitada millise tasemega abi vajatakse.
- Teenuse ajal on oluline tagada astmeteta juurdepääs kõigile tegevuskohtadele, koolitatud personali tugi ning vajadusel ja külastaja nõusolekul abi ümberistumisel ja veesõidukile minekul. Samuti tuleb anda selged suulised juhised ja näidata vajalikud tegevused ette, võimalusel külastaja silmade kõrgusel.
- Tegevuse lõpus võib inimene vajada abi varustusest väljumisel ja turvaliselt kaldale jõudmisel. Veesõidukist väljumine ja kaldale naasmine võib võtta rohkem aega, mistõttu tuleb planeerida tegevuse lõpetamiseks piisav ajavaru.
- Järeltegevused hõlmavad erinevaid ligipääsetavaid tagasiside andmise võimalusi: suuline tagasiside tegevuse ajal, kirjalik tagasiside kohapeal või hiljem veebis. Hea tava on jagada külastajaga ka teavet tulevaste ligipääsetavate tegevuste ning kavandatavate parenduste kohta.

Isik nr 2. Külastaja, kes suudab iseseisvalt kõndida, kuid kellel on käte piiratud või puuduv funktsioon, mistõttu vajab ta abi tegevustes, mis eeldavad haaramist, kinnitamist või peenmotoorikat. Peamised toetusvajadused on praktiline abi, kohandatud varustus, kannatlikkus ja lugupidav suhtlemine.

- Enne teenust on oluline selgitada, millised tegevused eeldavad käte kasutamist ja millist abi on võimalik pakkuda. Teenusepakkuja peaks läbi mõtlema, millised kohandatud lahendused võiksid olla kasulikud (nt lihtsasti kinnitatavad päästevestid, tugikäepidemed) ning vajadusel määrama töötaja, kes saab pakkuda vahetut abi.
- Teenuse ajal võib inimene vajada abi turvavarustuse selga panemisel, aeru kasutamisel või rihmade kinnitamisel. Suulisi juhiseid ja füüsilist abi võib pakkuda ainult inimese nõusolekul. Teenusepakkuja peab tagama, et ohutusjuhised antakse selgelt ning et osaleja on neist aru saanud.
- Tegevuse lõpus võib inimene vajada rahulikku ja kiirustamata abi varustuse eemaldamisel ning isiklike asjade kokkupanemisel. Järeltegevuste hulka võib kuuluda tagasiside kogumine abi ja kasutatud kohanduste sobivuse kohta. Soovi korral võib teenusepakkuja jagada ka fotosid või lühikokkuvõtet kogemusest.

Isik nr 3. Eakas külastaja, kes liigub iseseisvalt, kuid aeglasemalt ning kellel on vähenenud jõud, tasakaal ja käte liikuvus. Peamised toetusvajadused on rohkem aega, füüsiline tugi, lihtsustatud juhised ja väiksem füüsiline koormus.

- Enne teenust vajab inimene selget teavet pakutavate tegevuste kohta ning infot selle kohta, millised neist on rahulikuma tempoga ja väiksema füüsilise koormusega. Veebilehel ja otse suheldes tuleks esitada selge info tegevuse kestuse, tempo ja vajaliku füüsilise pingutuse kohta. Samuti on kasulik jagada soovitusi sobiva riietuse ja varustuse kohta (nt jalanõud, prillid, rätik) ning julgustada vajadusel kaasa võtma isiklikke abivahendeid.
- Teenuse ajal on soovitatav hoida rahulikku tempot ning teha vastavalt vajadusele sagedasi pause. Teenusepakkuja saab aidata veesõidukile minekul, tasakaalu hoidmisel ja varustuse käsitsemisel. Juhiseid ja selgitusi tuleks anda rahulikult, selgelt ja lihtsas vormis.
- Tegevuse lõpus tuleb tagada turvaline veesõidukist väljumine ning võimalus istumisek. Tuleks jälgida, kas külastaja on väsinud või külmetanud. Võimalusel võib pakkuda soojendusvõimalust ja kerget kosutust. Samuti on oluline pakkuda julgustust, tänada osalemise eest ja anda lihtsad võimalused tagasiside andmiseks.
- Kui tegemist on ujumiskoha, jahisadama kai või muu veeturismi objektiga, kus ei pakuta personaalset teenindust, on eriti oluline tagada tasane ja takistusteta liikumistee, veeäärsed turvapiirded ja märgistused, käsipuud kohtades, kus liikumine on ebastabiilne või vee lähedal ning võimalused puhkepausideks. Samuti tuleb pöörata tähelepanu infotahvlitele ja turvavarustusele, mida külastaja või tema saatja saab vajaduse korral iseseisvalt kasutada.

KOKKUVÕTE

- Liikumispuue on levinud ning selle vormid ja raskusastmed on väga erinevad.
- Liikumispuudega inimeste iseseisvuse tase võib erineda, kuid hästi kavandatud, takistusteta keskkond ning sobiv taristu ja varustus võimaldavad paljudel neist turismitegevustes täiel määral osaleda.
- Oluline on lugupidav ja inimesekeskne suhtlemine: enne abi pakkumist tuleb küsida, kas seda on vaja, rääkida otse inimesega, vältida eeldamist ning luua õhkkond, mis toetab iseseisvust ja väärikust.
- Ligipääsetav veeturism eeldab kogu teenuse ja teenindusprotsessi läbimõeldud kavandamist – alates selgest eelinfost ja ligipääsetavast broneerimisest kuni kohandatud keskkonna, ohutu varustuse, koolitatud personali ja kaasava tegevuskorralduseni.
- Kaasav disain ja kohandatud lahendused toovad kasu kõigile külastajatele, parandades ohutust, mugavust ja teenuse kvaliteeti nii liikumispuudega inimestele kui ka eakatele, peredele ja ajutiste piirangutega külastajatele.

3.1.2 Kuulmispuue

Sihtrühma ülevaade ja erivajadused

Maailmas on ligikaudu 750 miljonil täiskasvanul kuulmislangus. Erinevate allikate järgi mõjutab kuulmislangus (sh kuulmispuue) hinnanguliselt 5–15% elanikkonnast, mõnede allikate kohaselt kuni 20%. Kaasasündinud kuulmislanguse levimus on umbes üks juhtum tuhande inimese kohta ning ligikaudu pooltel juhtudel on see geneetiline.

Eestis on kuulmispuue diagnoositud 5470 inimesel, kellest umbes 1464 kasutavad viipekeelt. Neist 754 inimesele on viipekeel emakeel ning 710 inimesele teine keel. Eestis on diagnoositud kuulmislangus kokku 115 644 inimesel. Statistika andmetel oli Lätis 2024. aastal andmetel diagnoositud kuulmispuue 2273 inimesel, kuid tegelik arv võib olla suurem. Hinnanguliselt on Lätis kuulmisraskusi ligikaudu 280 000 inimesel. Arvatakse, et umbes ühel viiest üle 65-aastasest inimesest võib esineda kuulmisraskusi.

Paljudel kuulmislangusega inimestel kujuneb kuulmisraskus välja elu jooksul. Kuulmislangusega inimesi leidub kõigis vanuserühmades, kuid vanemaealiste seas on selle osakaal suurem kui nooremate hulgas. Kuulmislangusel võib olla palju põhjuseid, kuid kõige levinum on sensorineuraalne kuulmislangus, mille puhul on kahjustatud sisekõrva närvid või karvarakud. Selle põhjuseks võivad olla müra, vananemine, viirused, suitsetamine või muud tegurid. Sensorineuraalne kuulmislangust ei ole võimalik meditsiiniliselt välja ravida, kuid seda saab leevendada erinevate abivahenditega. Teiseks võib kuulmislangus olla tingitud takistusest kesk- või väliskõrvas (näiteks kõrvavaigust, vedelikust, kasvajatest või muudest põhjustest), mis takistab heli jõudmist sisekõrva. Sellisel juhul võib kuulmislanguse põhjustava takistuse eemaldamine olukorda parandada. Kolmandaks võib kuulmislangus olla kombineeritud, st inimesel on nii kesk- või väliskõrva takistus kui ka sisekõrva kahjustus.

Kuulmislangus jaotatakse raskusastme järgi mitmesse rühma:

- Kerge kuulmislangus – inimene kuuleb, kuid ei pruugi kuulda vaikseid või pehmeid helisid.
- Mõõdukas kuulmislangus – tavapärase tugevusega helide kuulmine ja mõistmine on raskendatud.
- Raske kuulmislangus – inimene kuuleb väga vähe või ei kuule tavapärast kõnet ning tajub peamiselt tugevaid helisid.
- Sügav kuulmislangus – inimene kuuleb ainult väga valjusid helisid või ei kuule üldse.

Sageli hakkab kuulmislangus avalduma kõigepealt kõrgete helide kuulmise vähenemisena ning hiljem halveneb ka madalamate helide kuulmine. Paljud kurdid inimesed suhtlevad viipekeeles, mis on sageli nende emakeel. Kuulmise toetamiseks kasutatakse erinevaid abivahendeid, näiteks kuuldeaparaate ja sisekõrvaimplantaate.

Kuulmisprobleemide hulka kuulub ka tinnitus ehk kõrvakohin. **Tinnitus** on heli (näiteks helin, sumin, undamine, sisin või mühin), mida inimene kuuleb oma kõrvades või peas ilma välise heliallikata. See on üsna levinud probleem ja mõjutab ligikaudu 10% inimestest. Tinnituse täpne põhjus ei ole alati selge, kuid see esineb sagedamini kuulmislanguse või kõrvahaigustega inimestel. Samas võib see tekkida ka inimestel, kellel pole varem kuulmisega probleeme olnud. Tinnitusele ei ole täielikku ravi, kuid selle mõju on võimalik erinevate meetoditega leevendada.

Soovitused suhtlemiseks ja teabe edastamiseks kuulmispuudega inimestele

- Vestluse ajal on väga oluline näha rääkija nägu, eriti suud. Hea on, kui valgus langeb rääkija näole, sest huultelt lugemine aitab sageli mõista sõnu, mis muidu võivad jääda kuulmispuudega inimesele ebaselgeks. Samas tuleb arvestada, et näiteks pikema ekskursiooni puhul ei pruugi kõik kurdid inimesed kogu aeg rääkija suud jälgida.
- Suheldes viibi teise inimesega samas ruumis. Kui kuulmispuudega inimene ei näe kehakeelt, on tal rääkijast raskem aru saada ning kõnesignaalid on palju nõrgemini tajutavad.
- Vähenda või väldi taustamüra – igasugune müra võib mõjutada kõne selgust ja sellest arusaadavust.
- Grupis rääkides suhtle võimalusel ühe inimesega korraga – nii on kuulmislangusega inimesel lihtsam mõista, kelle kõnet ja nägu jälgida ning see vähendab ka taustamüra.
- Ära karju – kuulmisraskusega inimese peamine probleem ei ole niivõrd helitugevus, vaid kõnesignaali selgus. Kui kõnesignaali ei ole võimalik hästi eristada, on kõnest raske aru saada.
- Räägi veidi aeglasemalt – kiire kõne puhul sulavad sõnade algused ja lõpud sageli kokku ning arusaamine väheneb. Samas ei tohi aeglustamist liialdada, sest see rikub kõne rütmi ja võib muuta sõnumi arusaamise keerulisemaks.
- Kasuta lühikesi lauseid – huultelt lugedes on lühikesi lauseid lihtsam jälgida.
- Selge diktsioon ja veidi tugevam hääl on olulised. Kõne peaks olema piisavalt tugev, et see ei kaoks taustamürasse.
- Oluline on juba ette teada, kas grupis on kuulmislangusega inimesi – see võimaldab valida sobivad suhtlusviisid.
- Kui soovid alustada vestlust kuulmispuudega inimesega, püüa enne tema tähelepanu saada, näiteks kerge puudutusega õlal või muul viisil.
- Kurtidele inimestele võib olla vajalik viipekeele tõlk või tahvelarvuti, kus on viipekeelne teave. Kuulmislangusega inimestele võib vaja minna kirjalikku tõlget või induktsioonsilmust. Parim lahendus on võimaluse korral pakkuda mõlemat: viipekeelset tõlget ja kirjalikke materjale.
- Viipekeeled on riigiti erinevad ning kurtide jaoks on viipekeel sageli emakeel. Näiteks Eestis on eesti viipekeel kurtide emakeel ning eesti kirjakeel nende teine keel.
- Kuulmislangusega inimesed võivad kasutada kuuldeaparaate, kuid alati nad seda ei tee. Samuti ei pruugi kuuldeaparaadid olla abiks mürarikkas keskkonnas. Seetõttu tasub teenust pakkudes valida suhtlemiseks koht, kus on vähe kõrvalist müra. Vajadusel võib jagada kirjalikke materjale või kasutada eelnevalt kokkulepitud viipekeelset tõlget.
- Kurtidega suhtlemisel on parim lahendus viipekeele tõlk või vajaduse korral kirjalik suhtlus (näiteks paberil või digitaalselt).
- Teenuse käigus võib toetava materjalina kasutada ka infokaarte. Kaardid võivad sisaldada näiteks fotot sihtkohast, QR-koodi videole (video peab olema subtiitritega) ning lühikest teksti, mis aitab teavet kiiremini mõista.

Soovitused ja head näited veeturismi ligipääsetavuse tagamiseks kuulmispuudega inimestele

Suhtlus ja teave enne saabumist

Ettevõtte veebilehel ja sotsiaalmeedias avaldatud teave peab olema ajakohane ja usaldusväärne. Veebileht peaks pakkuma selget ja põhjalikku teavet teenuste sisu ja korralduse kohta. Broneeringu kinnitus ja olulised juhised tuleks vaikimisi esitada kirjalikult (näiteks e-posti või SMS-i teel). Põhjalik eelinfo võimaldab inimestel saada vajalikku teavet juba enne külastust ning vähendab vajadust suulise suhtluse järele. Samas peab külastajatel olema võimalus küsida (nt e-posti või sotsiaalmeedia kaudu) kirjalikku lisateavet, sest telefonivestlus ei ole kuulmispuudega inimestele ligipääsetav.

Veebilehel peaks olema selge ja lühike teave teenuse nõuete, reeglite ja muude oluliste tingimuste kohta, mida külastajad peavad teadma. Kui veebilehel kasutatakse tutvustavaid videoid, peavad need olema varustatud subtiitrite ja/või viipekeelse tõlkega (soovitatav on kasutada subtiitreid, sest kõik kuulmispuudega inimesed ei oska viipekeelt).

Veebilehe loomisel või arendamisel tuleks järgida WCAG 2.1 (Web Content Accessibility Guidelines) põhimõtteid, et veebileht oleks kergesti tajutav, kasutatav ja arusaadav.

Saabumine

Selged, nähtavad ja ühtse kujundusega viidad aitavad nii kuulmispuudega inimestel kui ka kõigil teistel külastajatel teenuseni jõuda, kohapeal orienteeruda ja teenuse kasutamine lõpetada. Infoviidad peavad eristuma ümbritsevast keskkonnast, olema valmistatud mittepeegeldavast materjalist ning kasutama kontrastseid värve (näiteks tumesinine või must valgel taustal või vastupidi). Kasutada tuleks kergesti loetavat kirjatüüpi, näiteks Arial, Open Sans, Roboto, Calibri, Times New Roman või muud sans-serif kirjatüüpi. Tekst peaks olema joondatud vasakule ning viitadel ja infotahvlitel kasutatav kirjasuurus peab olema piisavalt suur, et seda oleks lihtne märgata ja lugeda erinevates valgus- ja ilmastikutingimustes ning erineva pikkusega inimestel (sh ratastoolikasutajatel).

Teenusepakkujana tuleks kõik peamised teenused visuaalselt tähistada ning tagada, et teenuse leidmist ja kasutamist suunavad viidad oleksid alates sissepääsust loogiliselt paigutatud.

Teenuse pakkumine

Täiesti kurtide või raske kuulmislangusega inimeste jaoks on visuaalne teave peamine infokanal. Seetõttu peavad veeturismi teenuseid pakkuvad ettevõtted analüüsima, millised teenuse osad põhinevad peamiselt helisignaalidel ja kuidas saaks neid visuaalse teabega asendada.

Ohutuse seisukohast tuleb arvestada järgmisega:

- Hoiatussignaalid – lisaks paadisireenidele ja päästeviledele tuleks kasutada ka visuaalseid hoiatusmärke, näiteks valgussignaale või käemärke.
- Päästejuhised – enne veetegevuste algust peavad kõik vajalikud juhised ja ohutusinfo olema selgelt nähtavad ja loetavad plakatitel, paadis kirjalike juhistena (nt iga istekoha juures) või subtiitritega videos, mida saab vaadata QR-koodi kaudu telefonis.

Suhtlemisel tuleks arvestada järgmist:

- Personal peab olema koolitatud ja teadlik kuulmispuudega külastajate vajadustest ning suutma pakkuda lisaks suulisele suhtlusele ka kirjalikku teavet, kasutades vajadusel erinevaid suhtlusabivahendeid (nt Google Live Transcribe).
- Vajaduse korral ja/või eelneval kokkuleppel võib kasutada viipekeele tõlki, ettevalmistatud kirjalikke materjale ning subtiitritega audio- või videojuhendeid.

Külastajate eest hoolitsemine:

- Paljud kuulmispuudega külastajad ei ole täielikult kurdid ning kasutavad kuulmise toetamiseks erinevaid abivahendeid ja elektroonilisi seadmeid. Veega seotud tegevuste puhul tuleb alati selgitada, kas ja kuidas kuuldeaparaate tuleb kaitsta või hoiustada. Teenusepakkuja võib pakkuda ka seadmete hoiustamise võimalusi, näiteks kuivatuskarpe või plastkotte, karpe kuuldeaparaatide ja muude abivahendite paigutamiseks tegevuse ajaks, erinevaid kaitsekatteid (nt Ear Gear) või turvarihmasid, mis aitavad vältida kuuldeaparaadi kaotsiminekut.
- Veebilehel võiks olla teave, mis tuletab kuulmispuudega külastajatele meelde, et veetegevuste ajal võivad abivahendid märjaks saada ning soovitab kaasa võtta vajalikud kaitsevahendid.

Tagasiside ja lahkumine

Külastuse lõpus tuleks pakkuda võimalust jätta kas kohapeal või veebis (näiteks e-posti teel, ettevõtte veebilehel oleva tagasisidevormi vahendusel või muus ettevõtte teenustega seotud keskkonnas) kirjalikku tagasisidet.

Kontakti lõpetamisel tasub pöörduda külastajate poole isiklikult, kasutada toetavat kehakeelt ning vajadusel erinevaid suhtlusabivahendeid. Oluline on säilitada iga külastaja suhtes inimlik, viisakas ja sõbralik hoiak.



Veeturismiteenuste kuulmispuudega külastajad

Isik nr 1. Täiskasvanud külastaja, kes on täielikult kurt ega tugine helilisele informatsioonile. Suhtlus võib toimuda viipekeele, huultelt lugemise, kirjaliku teksti või visuaalsete signaalide kaudu. Otsuste tegemisel on ta iseseisev. Peamised toetusvajadused on visuaalne suhtlus, selged viidad, etteaimatavad protseduurid ja mittehelilised ohutussignaalid.

- Enne teenuse tarbimist on oluline tegevuste, ohutusreeglite ja ajakava kohta (näiteks veebilehel, e-kirja või sõnumi teel) pakkuda kirjalikku ja visuaalset teavet. Suhtlemisel tuleks selgitada, millist suhtlusviisi inimene eelistab (kirjalikud märkmed, žestid, lihtne viipekeel või vajadusel viipekeeletõlk). Hea teenuse pakkumiseks on kasulik jagada visuaalseid kaarte, fotosid või lühikesi subtiitritega videoid, mis selgitavad teenuse sisu.
- Teenuse ajal on vaja kasutada selgeid visuaalseid juhiseid, näidiseid ja käemärke. Suhtlemisel tuleb hoida silmsidet ning tagada piisav valgustus, et huultelt lugemine oleks võimalik. Helisignaalidel põhinevad märguanded (nt viled või suulised kutsed) tuleb asendada visuaalsete signaalidega, näiteks lippude, käemärkide või valgussignaalidega. Samuti peab personal teadma, et hädaolukorras peab suhtlus toimuma visuaalselt.

- Järeltegevused peaksid sisaldama kirjalikku kinnitust, et tegevus on lõppenud ning teavet järgmiste sammude kohta (näiteks väljumine, istekohad vm). Tagasiside andmise võimalused peaksid olema kirjalikud või digitaalsed. Vajaduse korral võib külastajaga jagada ka visuaalseid kokkuvõtteid või fotosid.
- Kui tegemist on aladega, kus ei pakuta personaalset teenindust (näiteks ujumiskohad või sadamaalal jalutamiseks mõeldud piirkonnad), tuleb tagada selged visuaalsed viidad reeglite, ohtude ja hädaolukorra juhiste kohta. Vee läheduses peaksid olema visuaalsed hoiatussüsteemid (lipud, värvikoodid, sümbolid). Hädaolukorra teave peab olema selgelt esitatud ning mitte sõltuma vaid helisignaalidest. Samuti on kasulik kasutada kergesti mõistetavaid piktogramme, mis selgitavad ohutut käitumist.

Isik nr 2. Tinnitusega inimene. Täiskasvanud külastaja, kellel esineb pidev või vahelduv kõrvakohin või tundlikkus müra suhtes. Kuulmine võib muus osas toimida, kuid taustamüra, tuul või mürarikas keskkond võivad tekitada ebamugavust või vähendada keskendumisvõimet. Peamised toetusvajadused on rahulik suhtlus, väiksem kokkupuude müraga, selged juhised ja paindlikkus.

- Enne teenuse tarbimist on oluline pakkuda selget kirjalikku teavet tegevuse kohta, sealhulgas võimalike müraallikate kohta (mootorid, rahvahulgad, varustus). Samuti tuleks pakkuda võimalust esitada küsimusi eelnevalt e-posti või sõnumi teel. Võimaluse korral võiks teenusepakkuja pakkuda ka vaiksemaid ja väiksema intensiivsusega tegevusi.
- Teenuse toimumise ajal tuleks juhiseid anda rahuliku häälega, näoga inimese poole, vältides karjumist. Võimaluse korral tuleb vähendada taustamüra (näiteks lülitada mootorid juhiste andmise ajaks välja või valida selgituste andmiseks vaiksem koht). Suhtlemisel tuleks survet avaldamata veenduda, et inimene on juhistest aru saanud ning lubada tal vajadusel müraallikatest eemal olla.
- Järeltegevused võiksid hõlmata tegevuse rahulikku lõpetamist võimalikult vähese müraga keskkonnas. Oluline on pakkuda kirjalikke tagasiside andmise võimalusi ning küsida taktitundeliselt, kas müratase oli külastaja jaoks sobiv või oleks tulevikus vaja teha kohandusi.
- Kui tegemist on aladega, kus ei pakuta personaalset teenindust, tuleks kasutada selgeid ja hästi loetavaid infotahvleid, et vähendada vajadust heliliste teadete järele. Olulised on visuaalsed ohutusjuhised ja hoiatused. Võimaluse korral tuleks vältida ainult helisignaalidel põhinevaid hoiatusi või täiendada neid visuaalsete märguannetega. Samuti on kasulik pakkuda atraktsiooni läheduses vaikseid puhkealasid.

KOKKUVÕTE

- Kuulmispuue on levinud ja mitmekülgne, mõjutades eri vanuses inimesi ning ulatudes kergest kuulmislangusest sügava kurtuseni. Põhjused, raskusastmed ja suhtlusvajadus võivad olla erinevad ning hõlmata näiteks viipekeele, kuuldeaparaatide või muude abitehnoloogiate kasutamist.
- Tõhus suhtlus on ligipääsetavuse keskne osa ning eeldab selget visuaalset teavet, head valgustust, vähest taustamüra, lugupidavat suhtlemist ning kirjalike, viipekeelsete või subtiitritega materjalide kasutamist.
- Ligipääsetav veeturism põhineb visuaalsetel ja mittehelilistel ohutuslahendustel, näiteks visuaalsetel hoiatussüsteemidel, selgetel viitadel, kirjalikel päästejuhistel ning personali teadlikkusel, et hädaolukorras ei tohi suhtlus tugineda ainult helisignaalidele.
- Kaasavad lahendused toovad kasu paljudele külastajatele, sealhulgas kurtidele, tinnitusega külastajatele, eakatele ning teistele müratundlikele inimestele.

3.1.3 Nägemispuue

Sihtrühma ülevaade ja erivajadused

Nägemispuue mõjutab inimese nägemiselundit tervikuna ning tähendab nägemisfunktsiooni vähenemist või kadumist, näiteks nägemisteravuse langust, vaatevälja kitsenemist, mõlema silma koosnägemise häireid, värvitaju probleeme või raskusi hämaras nägemisel. Nägemispuue hõlmab nägemissüsteemi erinevate osade talitluse häireid ja nendega seotud haigusi, näiteks katarakti, võrkkesta haigusi, nägemisnärvi haigusi ning ajuhaigusi.

Nägemiskaotus võib tuleneda nägemissüsteemi erinevate osade kahjustusest ning ulatuda nägemisteravuse vähenemisest kuni täieliku pimeduseni. Inimest peetakse nägemispuudega inimeseks siis, kui nägemine on vähenenud määral, mis takistab tal areneda, õppida, töötada ja igapäevaseid tegevusi teha. Vaegnägijaks loetakse inimest, kelle nägemisteravus on prillidega korrigeerituna paremini nägevas silmas alla 0,3 ja/või kelle vaateväli on kitsam kui 30 kraadi.

Maailmas on miljoneid nägemispuudega inimesi, sealhulgas nii lühi- kui kaugnägelikke inimesi. Eestis on umbes 10 000 nägemispuudega inimest – osa neist on pimedad ja osa vaegnägijad. Lätis oli 2024. aastal nägemispuue diagnoositud 10 190 inimesel, kellest osa on vaegnägijad ja osa pimedad.

Nägemispuue võib olla kaasasündinud või tekkida elu jooksul trauma või haiguse tagajärjel. Inimesed, kellel on nägemispuue kujunenud elu jooksul, mäletavad ja tunnevad sageli värve, kujundeid, suurusi ja muud visuaalset. Tihti kaasnevad erinevad nägemisfunktsiooni häired vananemisega seoses.

Nägemispuuet võib jagada püsivaks seisundiks, ajutisteks piiranguteks ja situatsioonilisteks nägemishäireteks. Püsiva nägemispuudega inimene on näiteks inimene, kes on kaotanud nägemise diabeedi tõttu ja ei saa seda enam tagasi, kaasasündinud täieliku pimedusega inimene või kaasasündinud värvipimedusega inimene. Sellisel juhul vajab inimene kogu elu jooksul abivahendeid ja ligipääsetavat keskkonda.

Ajutine piirang tähendab seisundit, mis tekib teatud ajaks ja mille puhul nägemine ei toimi tavapäraselt. Näiteks võib inimesel olla ajutine terviseprobleem, mis põhjustab silma verevarustuse häire, verevalumi või ajutise nägemise kaotuse. Ravi järel nägemine taastub ning inimene ei vaja enam abivahendeid.

Ajutiselt võib nägemine olla keeruline ka siis, kui ruumi valgustus on halb ning värvikoodiga märgistatud ruumiviidad väikesed ja halvasti paigutatud. Sellisel juhul on inimestel raske aru saada, kas ruumid on avatud või suletud. Olukorda saab parandada hea valgustuse, selgete ja kontrastsete viitade ning lisaks värvidele ka sõnalise teabe kasutamisega. Hämaras või halvasti valgustatud keskkonnas on infot keeruline lugeda ja mõista. Abiks võib olla parem valgustus, kuid välitingimustes ka taskulamp, telefoni taskulambi funktsioon või muu sarnane lahendus.



Kolmas näide on migreenihoogude all kannatav inimene, sest ka migreeniga võivad kaasneda ajutised nägemishäired, näiteks virvendus silme ees või ümbritseva keskkonna hägustumine. Need häired mööduvad tavaliselt koos migreenihoo taandumisega. Kuigi inimene suudab sellises olukorras enamasti liikuda ja orienteeruda, ei pruugi ta olla võimeline autot juhtima, teksti lugema või madala kontrastsusega objekte märkama.

Nägemisprobleemid tähendavad, et üks inimese olulisemaid meeli, nägemismeel, on häiritud, mis toob kaasa mitmesuguseid väljakutseid igapäevaelus. Samas on võimalik neid raskusi märkimisväärselt vähendada nii nägemispuudega inimeste igapäevaselt kasutatavate abivahendite kui ka ligipääsetava keskkonna abil, mis arvestab nende vajadustega.

Nägemispuudega inimesed kasutavad nägemise vähenemise või kaotuse kompenseerimiseks mitmesuguseid abivahendeid. Erinevad abivahendid võib jagada näiteks järgmisteks rühmadeks:

- **Taktiilsed abivahendid** (nt taktiilsed kellad, alakaardid, taktiilsed märgistusrõngad, taktiilsed mündihoidjad jm).
- **Helilised abivahendid** (nt rääkivad kellad, termomeetrid, vedeliku taseme indikaatorid, rääkivad mobiiltelefonid, värvituvastajad). Avalikes liftides võiks korruste teavet heliliselt esitada ning linnabussides peatuste info kuuldavalt edastada.
- **Liikumisabivahendid** (nt valge kepp, heliga takistusemärguanne, juhikepp).
- **Abivahendid keskkonnas orienteerumiseks ja teabe saamiseks** (nt suurendusklaasid, eriprillid, tugeva valgustusega suurendusklaasid ja lisalambid, tekstituvastusseadmed, lugemisteleskoobid, helisalvestid, diktofonid, teksti ettelugemise ja suurendamise tarkvara, punktkirja ja reljeefjoonistuse vahendid).

Nägemispuudega inimestele on välja töötatud väga erinevaid abivahendeid, mida saab liigitada ka kasutusotstarbe järgi, näiteks mõõtevahendid, lugemisabivahendid, kellad, kalkulaatorid jne. Lisateavet abivahendite kohta saab Eestis näiteks Eesti Pimedate Liidust (*https://pimedateliit.ee/*), Lätis Läti Pimedate Ühingust (Latvijas Neredzīgo Biedrība (*https://lnbiedriba.lv/lv/paligldzekli*). Abivahendeid saab osta ka spetsiaalsetest kauplustest. Näiteks Eestis on üheks selliseks poeks Silmalaegas Abikeskus (silmalaegas.laegas.ee) ning Lätis LTD Exceed (*https://exceed.lv*).

Teenuseid kohandades tuleb meeles pidada, et nägemispuue ei tähenda automaatselt halba kuulmist, kognitiivsete võimete vähenemist või liikumispiirangut. Vastupidi, kuulmise ja kompimisega seotu muutub sellisel juhul eriti oluliseks ning erinevate nüansside eristamine muudest helidest (näiteks liiklusest) on väga tähtis. Nägemispuudega inimeste jaoks aitavad nägemise puudujääki kompenseerida helid, taktiilne teave ja lõhnad.

Kui veeturismi teenust kohandatakse nägemispuudega inimestele ligipääsetavaks, tuleb kogu vajalik teave planeerida ja esitada ka mittevisuaalselt. Tuleb mõelda, kuidas saab nägemispuudega inimene erinevaid veetegevusi nautida ning millised abivahendid ja kujunduslahendused aitavad teenuse ligipääsetavaks muuta.

Enamasti liiguvad nägemispuudega inimesed avalikus ruumis koos pereliikmete, saatjate või sõpradega. Üksi liiguvad nad harvemini, aga siis näiteks juhtkoeraga või hästi tuttavas keskkonnas. Pimedad ja vaegnägijad vajavad liikumiseks lihtsaid, selgeid ja süsteemseid suuniseid. Orienteerumist toetavad taktiilsed ja/või helilised signaalid, piisav valgustus ja kontrast ning hästi kavandatud akustika. Visuaalne teave peaks samuti olema piisava suuruse ja kontrastsusega.

Soovitused suhtlemiseks ja teabe edastamiseks nägemispuudega inimestele:

- Vestlust alustades või küsimust esitades pöördu alati nägemispuudega inimese poole nimepidi. Hea on anda märku kerge puudutusega õlal, et inimene teaks, et temaga räägitakse. Seejärel tutvusta ennast – ütle oma nimi, roll või muu oluline teave, et inimene mõistaks, kellega ta suhtleb.

- Koos liikumisel on abiks, kui saatja kõnnib umbes pool sammu ehk ligikaudu 50cm eespool ning nägemispuudega inimene hoiab kinni saatja käest või küünarvarrest



- Uksest sisenemisel või kitsastes kohtades liikumisel liigub nägemispuudega inimene saatja taga, hoides kinni saatja käest või küünarvarrest.
- Liikumise ajal on oluline anda pidevalt infot teekonna kohta: milline on pinnas, kas ees on treppe, takistusi jne. Lisaks keskkonnast tulevatele üldisele infole, vajab nägemispuudega inimene selget suulist infot, et mõista, kus ta asub ja mis teda ees ootab.
- Uues keskkonnas liikumisel on oluline ümbrust selgelt ja põhjalikult kirjeldada. Kirjeldus peaks olema inimese vanust arvestav ning võimalikult konkreetne ja informatiivne.
- Suuna näitamisel kasuta sõnu „vasakul“, „paremal“, „üleval“, „all“ või kellasüsteemi (nt „kirik on meie suhtes kella seitsme suunas“). Sõna „seal“ ei anna nägemispuudega inimesele objekti asukoha kohta piisavalt teavet.
- Kui lahkud nägemispuudega inimese juurest, anna talle sellest kindlasti teada.
- Kui pimedat inimest saadab juhtkoer, ei tohi koera segada – teda ei tohi silitada, patsutada ega mängima kutsuda, sest see võib häirida tema tööd.
- Koos liikumisel kohanda oma liikumiskiirus nägemispuudega inimese tempoga, et tal oleks piisavalt aega ümbruses orienteerumiseks ja teabe mõistmiseks.

Soovitused ja head näited veeturismi ligipääsetavuse tagamiseks nägemispuudega inimestele

Suhtlus ja teave enne saabumist

Teenusepakkuja veebileht on nägemispuudega inimestele oluline infoallikas, mille abil nad saavad hinnata, kas pakutavad teenused on neile sobivad. Ligipääsetava veebilehe loomisel tuleb järgida WCAG 2.1 (Web Content Accessibility Guidelines) nõudeid. Nõuetele vastava veebilehe tekst on esitatud kujul, mida saavad lugeda ekraanilugejad, kasutatakse kontrastseid värve, selget kirjatüüpi (nt Arial, Open Sans, Calibri, Roboto, Times New Roman) ning teksti suurust saab muuta ilma, et veebilehe kujundus muutuks.

Veebilehe sisu peab olema selge, lihtne ja kokkuvõtlik, vältides liigset detailsust. Kõik fotod ja videod peavad olema varustatud kirjelduste ja alternatiivtekstiga (alt-tekstiga), mis võimaldavad ekraanilugejatel edastada teavet vastava visuaalse sisu kohta. Teenuste broneerimise ja ostmisega seotud teave peab olema veebilehel selgelt esitatud, lisaks peaks olema võimalus teenusepakkujaga ka suuliselt suhelda.

Saabumine

Saabumine ja juurdepääs teenustele tähendab täpse ja asjakohase teabe jagamist ning ohutuse tagamist.

- Selge viitade ja infotahvlite süsteem, mis on ümbritsevas keskkonnas hästi märgatav, ühtses stiilis kujundatud ja kergesti loetav (kasutatakse kontrastseid värve, selgeid kirjatüüpe, piisavalt suurt kirjasuurust ning välditakse liigset infot ja keerukat teksti ülesehitust).
- Sissepääsud on selgelt ja arusaadavalt märgistatud ning võimaluse korral kasutatakse helisignaali, mis annab teavet sissepääsu asukoha ja liikumise kohta territooriumil.
- Sissepääs ja liikumisteed territooriumil on takistusteta. Ohtlikud kohad, nagu trepid, kaid ja sillad, on tähistatud infotahvlite ja kontrastsete märgistustega ning varustatud piirete ja käsipuudega. Võimaluse korral kasutatakse ka taktiilseid märgistusi.
- Liikumisteedel kasutatakse erinevaid taktiilseid ja helilisi märguandeid, mis aitavad nägemispuudega inimestel orienteeruda. Teekonna serva või pinnakatte muutust saab tähistada erinevate pinnamaterjalidega (nt asfalt ja muru, kummiribad jms). Helisignaale võib kasutada sadama sissepääsu juures, kai lõpus või muudes kohtades, kus on oluline, et inimesed tähelepanu pööraksid.

Teenuse pakkumine

Teenuse osutamisel peab esikohal olema ohutus:

- Paadisadamates, randades, veekeskustes jm tuleb tagada selged viidad ja märgistused, mis aitavad orienteeruda: käsipuud, piirded, suunaviidad ning taktiilsed märgistused.
- Võimaluse korral võib kasutada audiogiide, mis annavad teavet teenusega seotud objektide ja tegevuste kohta. Näiteks võib lõbusõidupaatide väljumiskohas olla liikumisanduriga heliseade, mis annab infot aluse asukoha ja väljumisaegade kohta.
- Veetegevuste puhul tuleb kasutada sobivat turvavarustust: alati päästeveste ning vajaduse korral spetsiaalseid abivahendeid.

- Selged juhised ja täpne tegevuse kirjeldus enne vette minekut on nägemispuudega inimestele väga olulised. Kui on teada, et teenust kasutavad nägemispuudega inimesed, tuleks samm-sammult kirjeldada, kus parajasti ollakse, mida hakatakse tegema ja mis parasjagu toimub (nt „astume nüüd paati, üks aste alla, hoidke käsipuust kinni“).
- Kui nägemispuudega inimesel ei ole saatjat, küsi, kas ta vajab abi, ning paku käest juhatamist. Vajaduse korral aita füüsiliselt suunata, näiteks aseta kliendi käsi käsipuule või aerule, aita tal paati istuda jne.
- Enne tegevuse algust leppige kokku selged märguanded, mida tegevuse (nt kanuusõidul või SUP-laual) ajal kasutatakse, näiteks milliseid hääl- või puudutussignaale kasutatakse.
- Orienteerumise hõlbustamiseks võib kasutada nn kellasüsteemi. Näiteks paadisõidu ajal võib öelda: „Luik on meist kella kümne suunas.“
- Kogu tegevuse jooksul ei tohiks nägemispuudega inimest jätta teadmatusse. Kui ei ole kokku lepitud vaikust (näiteks linnulaulu kuulamiseks või pausi ajal), tuleks toimuvat kirjeldada rahulikus tempos ja regulaarselt.

Näide Itaaliast: Veneetsias korraldab Luisella Romeo ekskursioone nägemispuudega inimestele, kus iga vaatamisväärsus pakub elamust erinevate meelte kaudu – katsumise, lõhnade ja maitsete abil. Loomulikult kuulub selle juurde ka giidi jutustus, mis kirjeldab ja selgitab nähtut ning loob külalistele elava pildi Veneetsia ajaloost.

Nägemispuudega inimestele veeturismi teenuste pakkumine eeldab, et teenusepakkuja suudab oma juttu siduda ümbritsevate helide, esemete ja lõhnadega. Samuti tuleb teenuse mõju ja kogemust ette hinnata erinevate meelte kaudu – puudutuse, liikumise, lõhna, maitse ja kuulmise abil. Tuleb mõelda, milline on teenus ilma ümbritsevat keskkonda nägemata ning kuidas seda väärtuslikuks kogemuseks kujundada.

Sedavõibvõrreldaraamatulugemisegailmalehekülgiisepööramata–lugusaabsiiskikogedasedakuulates. Selline kogemus ei rikasta mitte ainult nägemispuudega inimesi, vaid pakub väärtust kõigile osalejatele.



Tagasiside ja lahkumine

Kui teenuse tarbimine on lõppenud, tuleks sellest külastajatele suuliselt teada anda ning vajaduse korral selgitada ka edasisi tegevusi: näiteks suveniiride ostmise võimalust (millele tasub enne lahkumist tähelepanu juhtida), tagasiside andmist või infot selle kohta, kuidas seda hiljem teha. Vajadusel tuleb pakkuda abi või juhatada nägemispuudega külastaja järgmisesse kohta.

Lahkumine peaks toimuma samade põhimõtete järgi nagu saabumine: liikumisteed peavad olema takistusteta, selgelt taktiilsete tähiste ja/või piiretega märgistatud. Võimaluse korral võiks lahkumist puudutavat infot edastada ka helisignaalidega. Orienteeruda aitavad infotahvlid, mis annavad ülevaate piirkonnast. Samuti on kasulik paigutada liikumistee äärde istekohti, et erivajadustega inimesed saaksid vajadusel puhata ja lahkumiseks valmistuda.

Soovitus: *Instagram: _rebeccaalexander_* või webpage: *www.rebeccaalexander.org* – Pimekurt sisulooja, materjal pimeduse ja kurtusega toimetuleku kohta ning sellest, kuidas aidata pimekurti inimest.



Veeturismiteenuse nägemispuudega külastajad

Isik nr 1. Täiskasvanud külastaja, kes on sünnist saati täiesti pime ja loeb punktkirja. Orienteerumine põhineb puudutusel, kuulmisel, ruumimälul ja suulisel teabel. Otsuste tegemisel on ta iseseisev. Peamised toetusvajadused on etteaimatav keskkond, taktiilne ja heliline teave, selged suulised juhised ning turvaline füüsiline orienteerumine.

- Enne teenust on oluline pakkuda teavet näiteks ekraanilugejaga loetava teksti vahendusel, helifailidena või võimaluse korral punktkirjas. Samuti aitab teenuse kogemust parandada võimalus võtta eelnevalt ühendust, et arutada eelistatud abiviise ja ootusi. Väga soovitav on anda juba ette suulisi kirjeldusi keskkonna, liikumisteede, pinnakatete ja veele juurdepääsu kohta. Teenuse tutvustamiseks sobivad ka videod ja blogipostitused.
- Teenuse kogemise ajal vajab inimene kõigi tegevuste puhul samm-sammulisi suulisi selgitusi (näiteks paati minek, istumine, ohutusprotseduurid). Kui inimene seda soovib, võib pakkuda saatmist küünarvarrest juhatamise tehnikaga, kuid alles pärast nõusoleku küsimist. Teenusepakkujal on soovitatav hoida varustus ja mööbel alati samas kohas. Visuaalseid ohutusmärke tuleb täiendada suuliste juhiste ja kinnitustega.
- Järeltegevused peaksid hõlmama erinevaid juhatamise võimalusi (näiteks personaalne saatmine, taktiilsed liikumisteed või helisõnumid), mis aitavad leida tee väljapääsu, puhkealade või riietusruumideni. Tagasiside andmist võiks võimaldada suulise vestluse, telefonikõne või ligipääsetavas digitaalses vormis.
- Personaalse teeninduseta aladel peaksid olema pidevad ja takistusteta liikumisteed, mis on varustatud taktiilsete pinnamärgistuste või käsipuudega. Võimaluse korral tuleks paigaldada taktiilsed või punktkirjaga viidad (nt tualettide, väljapääsude ja hoiatuste juures) ning lisada helikirjeldustega QR-koodid, mis selgitavad ala ülesehitust, reegleid ja ohutust. Vee serv tuleb selgelt märgistada taktiilse pinnamuutuse või madala füüsilise piirdega.

Isik nr 2. Täiskasvanud külastaja, kes on vaegnägija. Ta suudab eristada suuri objekte, liikumist ja kontraste, kuid tal on raskusi detailide, sügavustaju ja hämarates tingimustes nägemisega. Peamised toetusvajadused on tugev kontrast, hea valgustus, lihtne ruumilahendus ning visuaalse teabe täiendamine suuliste selgitustega.

- Enne teenuse tarbimist on oluline pakkuda kvaliteetseid fotosid peamistest kohtadest (sissepääs, paadisillad, paadid) ning selgitada vahemaid ja pinnakatteid. Veebileht ja muud infomaterjalid peaksid olema kirjutatud suures kirjas ja selge struktuuriga. Samuti tuleks esitada teave valgustingimuste ning võimalike pimestavate peegelduste kohta.
- Teenuse kasutamise ajal on soovitatav kombineerida visuaalset demonstratsiooni suuliste selgitustega. Servad, astmed, käsipuud ja paadid peaksid olema tähistatud kontrastsete märgistustega. Inimesele tuleb anda liikumiseks ja orienteerumiseks rohkem aega kui tavakülastajale. Personal peaks osutama suuliselt takistustele ja tasapinna muutustele.
- Järeltegevused peaksid hõlmama selgelt märgistatud väljapääse, istekohti ja varustuse tagastamise kohti. Tagasisidevormid peaksid olema suures kirjas, kõrge kontrastsusega või võimaldama anda suulist tagasisidet.
- Kui veetegevusi pakutakse ilma otsese klienditeeninduseta, tuleb kogu teave esitada suurte kirjatähtede ja kõrge kontrastsusega infotahvlitel, mis on valmistatud mittepeegeldavast materjalist. Samuti tuleb tagada ühtlane ja piisav valgustus ning vältida pimestamist. Ala kujundamisel tuleks selgelt eristada liikumisteed, liiv, vesi ja ohtlikud kohad. Kasulik on kasutada lihtsaid ala skeeme tugeva kontrasti ja minimaalse visuaalse infomüraga.

Isik nr 3. Täiskasvanud külastaja, kellel on värvinägemise häire (näiteks punase-rohelise või sinise-kollase värvi nägemise puudulikkus). Nägemisteravus on muidu normaalne, kuid värvidele tuginevat teavet võib olla raske õigesti tõlgendada. Peamised toetusvajadused on teave, mis ei sõltu ainult värvidest, ning mitmekordsed visuaalsed signaalid.

- Kui selgitatakse reegleid, liikumisteid või ohutust, tuleks veenduda, et teave ei põhine üksnes värvidel. Värvide kõrval tuleks kasutada ka tekstilisi märgiseid, sümboleid, numbreid või mustreid.
- Teenuse tarbimise ajal tasub juhiseid andes viidata pigem asukohale, kujule või funktsioonile, mitte ainult värvile. Kaartidel ja infotahvlitel on kasulik värvipõhiste hoiatuste asemel kasutada mustrilisi märgistusi (näiteks triibulised servad või reljeefsed alad).
- Järeltegevustes ei tohiks tagasisidesüsteemid (nt rahuloluhinnangud) põhineda ainult värvidel. Soovitatav on värvikoodide asemel kasutada selgeid kirjalikke selgitusi.
- Personaalse teeninduseta aladel tuleks vältida ainult värvidele tuginevaid märgistusi (näiteks punased ja rohelised tsoonid ilma tekstita). Selle asemel tuleks kasutada ikoone, nooli, kontrasti, tekstuure ja kirjalikke selgitusi. Samuti tuleb tagada, et hädaolukorra- ja ohutusinfo oleks arusaadav ka värvitaju kasutamata.

KOKKUVÕTE

- Nägemispuue on mitmekesine nii tüübi kui ka raskusastme poolest – see võib ulatuda vaegnägemisest täieliku pimeduseni ning hõlmata näiteks nägemisteravuse vähenemist, vaatevälja kitsenemist, halba nägemist hämaras ja värvinägemise häireid. Nägemispuue võib olla kaasasündinud, elu jooksul omandatud, ajutine või situatsiooniline.
- Ligipääsetav keskkond ja abivahendid aitavad märkimisväärselt vähendada takistusi. Külastajad kasutavad sageli taktiilseid, helilisi, liikumist ja orienteerumist toetavaid abivahendeid (nt punktkirja vahendid, ekraanilugejad, valged kepid, suurendusseadmed). Tundmatus keskkonnas liiguvad nägemispuudega inimesed tihti koos saatja või juhtkoeraga.
- Teenuse ligipääsetavus eeldab mittevisuaalset suhtlust. See tähendab, et teave tuleb esitada suuliselt kirjeldades, heliliselt ja/või taktiilselt, järjepideva ruumipaigutuse, selgete samm-sammuliste juhiste ning eelnevalt kokkulepitud märguannete kaudu.
- Veeturismi teenuseid pakkudes tuleb pöörata erilist tähelepanu ohutule liikumisele ja arusaadavale orienteerumisele: takistusteta liikumisteed, tugev kontrast ja piisav valgustus, taktiilsed märgistused, käsipuud või vee serva lähedal asuvad piirded ning ligipääsetavad veebilehed, mis vastavad WCAG 2.1 nõuetele (sh alternatiivtekst ja ekraanilugeja tugi).
- Erinevad nägemispuude vormid vajavad nii personaalteenindusega kui ka ilma selleta keskkondades erinevat lähenemist: pimedatele külastajatele punktkirja või muid ligipääsetavaid vorminguid ja juhatamist, vaegnägijatele kõrge kontrastsusega kujundust ja rohkem aega liikumiseks, värvinägemise häirega külastajatele aga märgistusi ja juhiseid, mis ei tugine ainult värvidele.

3.1.4. Kõnepuue

Sihtrühma ülevaade ja erivajadused

Kõnepuue on suhtlemishäire, mis mõjutab inimese võimet end tõhusalt väljendada ja teistega suhelda. Hinnanguliselt võib kuni igal kümnendal inimesel esineda mõni kõnehäire või kõnega seotud raskus. Kõneprobleemid jagunevad laias laastus kaheks: ühed, mille puhul inimesel on raske end kõnes ja/või kirjalikult väljendada, ning teised, mille puhul on raskusi räägitu ja/või kirjutatu mõistmisega. Mõnel juhul võivad esineda mõlemad probleemid korraga.

Kõnepuudega inimestel võib olla raskusi suhtlemisel, teabe vastuvõtmisel, töötlemisel ja mõistmisel nii verbaalsete kui ka mitteverbaalsete vahendite, sealhulgas sümbolite kaudu. Raskematel juhtudel võib esineda afaasia – seisund, mille puhul normaalne kõne on häiritud ning inimesel võib olla keeruline mõista kõnet või teksti või end suuliselt või kirjalikult väljendada. Samas tuleb meeles pidada, et see ei tähenda intellektipuuet.

Kõnepuue võib olla inimese peamine erivajadus või esineda koos teiste puuetega. Kõneprobleemidega inimeste hulka kuuluvad näiteks inimesed, kellel on neelamisraskused, häälepaelte kahjustus (näiteks halvatuse tõttu), afaasia (kõne ja keele mõistmise häire), düsartria (kõnehäire, mis on põhjustatud lihasnõrkusest, halvatusest või koordinatsioonihäirest), apraksia (neuroloogiline häire, mis raskendab tahtlike liigutuste, sh kõne, sooritamist), mutism (seisund, mille puhul inimene ei suuda teatud olukordades või kohtades rääkida) ja teised sarnased seisundid. Kõnest arusaamist võivad takistada ka sellised seisundid nagu autismispektri häire, stress või depressioon, isegi siis, kui kuulmine on füüsiliselt korras. Sarnaseid suhtlustakistusi võivad kogeda ka teise keeletaustaga inimesed, kelle keeleoskus on piiratud.

Kui inimesel on kõnehäire, on oluline toetada tema kõnest arusaamist, eneseväljendust ja suhtlemist. Paljud ligipääsetavuse lahendused (näiteks sümbolid, visuaalsed märgised ja selge tekst) muudavad teenused ligipääsetavamaks nii kõnepuudega inimestele kui ka kõigile teistele.

Soovitused suhtlemiseks kõnepuudega inimestega, et nad teid paremini mõistaksid

- Et aidata inimesel teid paremini mõista, püüdke kõigepealt tema tähelepanu.
- Hoidke hääl loomulikul tasemel, nii et endal on mugav. Valjemini rääkida ei ole vaja, kui inimene seda ise ei palu.
- Rääkides kasutage selget diktsiooni ja mõõdukat või aeglasemat kõnetempot (vajadusel võib seda inimeselt küsida). Edastage teavet lühikeste ja selgete lausetega, vältige liigseid pause, taustamüra ning olukordi, kus mitu inimest räägib korraga.
- Kasutage lihtsaid, kuid täiskasvanule sobivaid sõnu. Ärge rääkige inimesega üleliia lihtsustatult või üleolevalt.
- Korrake vajaduse korral olulisi sõnu ja lauseid.
- Esitage teave loogilistes osades. Näiteks alustage tervitusest, seejärel tutvustusest ning seejärel kirjeldage ükshaaval tegevusi.
- Kõnepuudega inimest aitab teiste kõnest paremini aru saada silmside, näoilmed ja kehakeele kasutamine.

- Joonised, pildid ja muu visuaalne materjal toetavad suulise teabe mõistmist.
- Suhtlemisel on oluline avatud ja lugupidav hoiak.
- Teavet edastades on kasulik lisaks rääkimisele näidata ka konkreetseid esemeid, osutada kirjeldatavale objektile ning kasutada kujutlusvõimet toetavat keelt.
- Vajadusel võib kasutada ka paberit ja kirjutusvahendit, et kirjutada üles näiteks nimi, number või muu oluline teave.



Soovitused suhtlemiseks kõnepuudega inimestega, et toetada nende eneseväljendust

- Suhtlemiseks tuleb võtta piisavalt aega, et inimene saaks rahulikult end väljendada. Sõnade ette ütlemine või pidev äraarvamine, mida inimene öelda tahab, võib eneseväljendust takistada.
- Jälgige kehakeelt ja žeste – need visuaalsed signaalid võivad anda lisateavet ja aidata mõista sõnumi sisu.
- Andke inimesele teada, kui teil on raskusi tema mõistmisega. Ärge teeselge, et saite aru.
- Kui te ei mõista kogu sõnumit, korrake seda osa, millest aru saite. Nii ei pea inimene oma juttu täiesti algusest uuesti alustama.
- Kui suhtlemine on keeruline, paluge inimesel joonistada, kirjutada, näidata või kasutada žeste.
- Kasutage „jah“ ja „ei“ küsimusi, et pakkuda lihtsaid valikuid ja veenduda, et olete sõnumist õigesti aru saanud. Vajadusel korrake inimese öeldut oma sõnadega, et ta saaks kinnitada, kas mõistsite õigesti.
- Esitage valikuid avatud küsimuste asemel. Näiteks: „Kas soovite istuda ja puhata?“ selle asemel, et küsida „Mida me edasi teeme?“.
- Lubage inimesel eksida. Ta ei pruugi alati kõike täiuslikult öelda. Oluline on, et ta saaks oma mõtte edasi anda.
- Kui kõnepuudega inimesed lähevad näiteks üksi randa või rahvarohkesse kohta, on soovitatav, et neil oleks kaasas kontaktisiku nimi ja kontaktandmed juhuks, kui on vaja abi.



Soovitused ja head näited kõnepuudega inimestele veeturismi teenustele ligipääsetavuse tagamiseks

- Kõnepuudega inimestel on sageli kõige keerulisem end väljendada ning nad võivad vajada rohkem aega teabe vastuvõtmiseks ja töötlemiseks. Seetõttu tuleks nii suulises kui ka kirjalikus suhtluses (nt viidad, infotahvlid, veebilehed, e-kirjad) kasutada selgeid ja lihtsaid sõnu ning väljendeid. Veebilehel esitatud teave peab olema lihtne, arusaadav ja ülevaatlik, ilma liigsete detailideta. Pikki tekste tuleks võimaluse korral vältida.
- Kõnepuudega inimestele tuleks anda veebilehel teenuste kohta võimalikult täielik ülevaade, kuid ilma liigse detailsuseta. Oluline on kasutada lihtsat keelt ning lisada teenuse kohta selgitavaid visuaalseid materjale.

- Saabumisel ja teenuse kasutamisel on oluline jagada teavet ühtse kujundusega viitade ja infotahvlite kaudu, mis on hästi märgatavad ja kergesti loetavad. Lisaks tekstile peaksid need sisaldama ka visuaalseid elemente, mis aitavad mõista teavet või näitavad, kuhu minna, mida teha ja kuidas toimida ka ilma teksti lugemata.
- Nagu ka teiste erivajaduste puhul, on oluline koolitatud ja teadlik personal, kes on avatud ja sõbralik ning oskab puuetega inimesi toetada. Kõnepuudega inimestega suheldes ja teenuseid (nt kanuu- või paadisõit) pakkudes ei tohiks kiirustada. Tuleb valida tempo, mis võimaldab inimesel rahulikult teavet vastu võtta, teenust kasutada ja klienditeenindajaga suhelda. Kõnepuudega inimestel võib suuline eneseväljendus ja teabe mõistmine olla keerulisem, mistõttu tuleb selleks jätta piisavalt aega.
- Tegevuste ajal võib mugavama keskkonna loomiseks või suhtluse toetamiseks kasutada erinevaid loovaid vahendeid ja meetodeid, näiteks emotsioonikaarte või stressipalle. Teenuse lõppedes võiks tagasiside kogumiseks kasutada loovaid lahendusi, mis ei nõua kirjaliku vormi täitmist ega küsimustele vastamist. Näiteks sobivad selleks emotsioonimärgid, tagasisidetahvlid või kleebised, mida külastajad saavad külalisteraamatusse lisada.



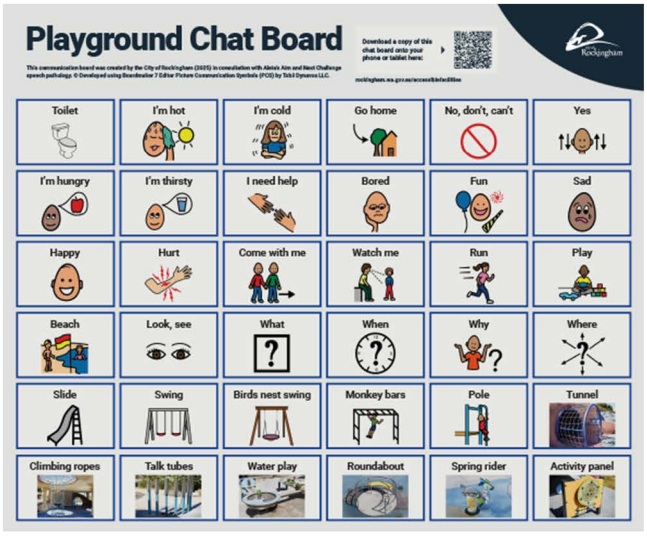
Veeturismiteenuste kõnepuudega külastajad

Isik nr 1. Täiskasvanud külastaja, kes on traumaatilise kõrivigastuse tõttu kaotanud kõnevõime. Kuulmine, nägemine, kognitiivsed võimed ja kirjaoskus on säilinud. Suhtlemine on võimalik kirjutamise, žestide, mobiiliseadmete või suhtlusabivahendite abil. Peamised toetusvajadused on seotud alternatiivsete suhtlusviiside, kannatlikkuse, aja ning mitteverbaalse ohutusalase suhtlusega.

- Enne teenuse tarbimist on oluline esitada kogu vajalik teave kirjalikus või digitaalses vormis (e-post, SMS, veebileht) ning pakkuda võimalust tekstipõhiste kanalite kaudu suhtluseks, et uurida vajadusi eelistatud suhtlusviiside kohta. Personal peab teadma, et inimene ei pruugi olla võimeline suuliselt vastama.
- Teenuse ajal võib kasutada kirjalikke märkmeid, tahvelarvutit, telefoni, piktogramme või žestidel põhinevat suhtlust. Küsimuste esitamisel on sobiv kasutada jah/ei-küsimusi ja suletud küsimusi. Ohutusjuhised peavad olema kättesaadavad nii kirjalikul kui ka visuaalsel kujul, mitte ainult suuliselt. Enne tegevuse algust tuleks kokku leppida mitteverbaalsed hädaolukorra märguanded, näiteks käemärgid või visuaalsed kaardid.
- Järeltegevustes on soovitatav anda kirjalik kinnitus tegevuse lõppemise ja järgmiste sammude kohta (varustuse tagastamine, maksmine). Tagasiside andmise võimalused peaksid olema kirjalikud või digitaalsed ning kirjalikuks suhtluseks peab olema piisavalt aega.
- Veeturismiteenuse pakkumise aladel, kus puudub personaalne klienditeenindus, peavad reeglid, liikumisteed ja ohutusinfo olema esitatud selgelt ja lihtsalt, hästi nähtavatel viitadel. Kirjalikku materjali tuleks täiendada piktogrammide ja sümbolitega, mitte tugineda ainult suulistele juhistele. Hädaolukorra juhised peavad olema visuaalselt selgelt esitatud ega tohi sõltuda ainult abi kutsumisest häälega. Soovitatav on kasutada QR-koode, mis viivad kirjalike või videopõhiste juhisteni.

Isik nr 2. Täiskasvanud külastaja, kelle intellektuaalne võimekus on tavapärane, kuid kellel on raskusi loetu mõistmise, info töötlemise ja suulise eneseväljendusega. Kõne võib olla ebaselge, aeglane või katkendlik. Peamised toetusvajadused on lihtne keel, selge ülesehitus, kordamine, arusaamise kontrollimine ja toetav suhtlus.

- Enne teenust on oluline jagada teavet veebilehel või muudes materjalides. Info peab olema lihtsas keeles, kasutades lühikesi lauseid ja selget struktuuri. Vältida tuleks keerulist terminoloogiat ning võimaluse korral kasutada näiteid ja visuaalseid abimaterjale. Samal ajal peaks olema võimalik ka sõnumi teel või kohapeal küsimusi esitada.
- Teenuse ajal tuleb juhiseid anda samm-sammult ja üks tegevus korraga. Suulisi selgitusi tuleks toetada näidiste, piltide või praktiliste näidetega. Iga tegevuse etapi juures tuleks veenduda, et inimene sai aru, paludes tal tegevust ette näidata või korrata, selle asemel et anda uuesti pikki ja keerulisi selgitusi. Vastamiseks tuleb anda rohkem aega ning vältida inimese lause lõpetamist tema eest.
- Tegevuse lõpus tuleb lihtsas keeles selgitada, mis edasi toimub. Tagasiside andmiseks võib pakkuda sümboleid, naerunägudega skaalat või vajaduse korral toetatud suulist tagasisidet. Varustuse tagastamisel ja maksmisel tuleb olla kannatlik ja toetav.
- Kui veetegevusi pakutakse ilma personaalse klienditeeninduseta, tuleks kasutada lihtsas keeles, ikoonidega ja vähese tekstiga infotahvleid ja viitasid. Vältida tuleks pikki juhiseid ja tihedalt tekstiga täidetud tahvleid. Kasulik on pakkuda visuaalseid samm-sammulisi, näiteks illustratsioonide ja nummerdatud etappidega, juhendeid. Samuti võib kasutada QR-koode, mis viivad lühikeste videote või piltjuhisteni, mitte pikkade kirjalike tekstideni.
- Suhtlustahvlid on lihtsad suhtlusvahendid, mis kasutavad sümboleid, pilte ja sõnu, et aidata inimestel, kes ei räägi või kelle kõnevõime on piiratud, oma mõtteid ja vajadusi väljendada.





KOKKUVÕTE

- Kõnepuue mõjutab suhtlemist, mitte inimese intellekti. See võib hõlmata raskusi räägitu või kirjutatu mõistmisel, enese väljendamisel või teabe töötlemisel ning võib olla põhjustatud erinevatest neuroloogilistest, füüsilistest või olukorrast tulenevatest teguritest.
- Ligipääsetav suhtlus põhineb selgusel, kannatlikkusel ja alternatiivsetel suhtlusviisidel, sealhulgas lihtsal keelel, lühikestel ja selgelt struktureeritud sõnumitel, visuaalsetel abivahenditel, žestidel, kirjutamisvahenditel ning erinevatel abistavatel või digitaalsetel suhtlusvahenditel.
- Teenuse kujundamisel tuleb toetada nii teabe mõistmist kui ka eneseväljendust: anda piisavalt aega, esitada teavet samm-sammult, kontrollida arusaamist ning suhelda lugupidavalt, kiirustamata ja inimese sõnumit ära arvamata.
- Veeturismi teenustes tuleks kogu klienditeekonna vältel kasutada visuaalseid ja mitteverbaalseid suhtlusviise, alates selgetest veebilehtedest ja viitadest kuni kirjalike ohutusjuhiste, eelnevalt kokkulepitud mitteverbaalsete hädaolukorra märguannete ning ligipääsetavate tagasisidevõimalusteni.
- Kaasavad suhtlusviisid parandavad kogemust kõigi jaoks, aidates mitte ainult kõnepuudega külastajaid, vaid ka inimesi, kellel on keelebarjäär, kognitiivsed raskused, stress või ajutised suhtlemisraskused.

3.1.5. Intellektipuue

Sihtrühma ülevaade ja erivajadused

Intellektipuue on seisund, mis mõjutab ligikaudu 1–3% elanikkonnast. See ei ole psüühikahäire ega haigus, vaid seisund, mis on kaasasündinud või kujuneb välja varases lapsepõlves ning jääb inimesega kogu eluks. Intellektipuudega kaasneb piiratum intellektuaalne toimimine, see tähendab inimese üldise vaimse võimekuse ja kohanemisvõime vähenemist. Intellektipuue väljendub kontseptuaalsetes, sotsiaalsetes ja praktilistes kohanemisoskustes.

Kontseptuaalne kohanemine hõlmab inimese võimet kasutada keelt, lugeda, kirjutada, arvutada, arutleda ning kasutada teadmisi ja mälu. Sotsiaalne kohanemine puudutab suhtlemisoskusi, empaatiat, sotsiaalset otsustusvõimet, inimestevahelisi suhteid ning võimet luua ja hoida sõprussuhteid. Praktiline kohanemine on seotud igapäevaeluga – enesehoolduse, tööülesannete, rahaga toimetuleku, vaba aja veetmise, õppimise ja töötamisega.

Intellektipuudega inimestel võib olla keerulisem õppida, kohaneda uute olukordadega, mõista sotsiaalseid reegleid ja käitumisnorme või mõelda abstraktselt. Samuti võib neil olla raskusi tundmatus keskkonnas orienteerumisega, raha väärtuse mõistmisega või võõrastelt abi küsimisega.

Intellektipuudega inimestel võib esineda näiteks:

- Piiratud õppimisvõime.
- Raskusi kõne, liikumise ja sotsiaalsete oskustega.
- Keeruliste seoste ja tagajärgede mõistmise raskusi.
- Vajadus selgete ja lihtsate juhiste järele.

Mõned intellektipuudega inimesed vajavad igapäevaelus rohkem tuge, samas kui teised saavad tuttavates olukordades iseseisvalt hakkama.

Intellektipuue jaotatakse raskusastmeteks vastavalt inimese võimekusele:

- **Kerge intellektipuue** – inimese keskmine vaimne areng vastab ligikaudu 9–12-aastase lapse tasemele. Puue võib raskendada õppimist või keerukamate ülesannete täitmist, kuid sobiva toe ja varajase sekkumise korral on paljud raskused ületatavad.
- **Mõõdukas intellektipuue** – inimese keskmine vaimne areng vastab umbes 6–9-aastase lapse tasemele. Inimesed saavad suhelda lihtsa keele abil. Paljud neist on võimelised teatud määral iseseisvalt elama, kuid vajavad selleks erineval määral tuge.
- **Raske intellektipuue** – inimese keskmine vaimne areng vastab ligikaudu 3–6-aastase lapse tasemele. Suhtlemisel kasutatakse vähe sõnu, lihtsaid fraase ja/või žeste. Igapäevaelus on vaja pidevat abi ja toetust.
- **Sügav intellektipuue** – inimese keskmine vaimne areng vastab kuni 3-aastase lapse tasemele. Suhtlemine toimub peamiselt mitteverbaalselt, mõistes mõningaid žeste ja emotsionaalseid viheid. Inimesed vajavad ööpäevaringset hooldust ja tuge kõigis eluvaldkondades.

Tänapäeval liiguvad intellektipuudega inimesed üha rohkem ringi ja avastavad uusi paiku. Arvuliselt kõige suurema rühma moodustavad kerge ja mõõduka intellektipuudega inimesed, kes külastavad sagedamini erinevaid turismiobjekte ning osalevad meelsasti tegevustes ja väljasõitudel.

Teenuse pakkumisel on oluline, et intellektipuudega inimesed tunneksid end turvaliselt, mugavalt ja kaasatuna. Sageli on neile suurimaks toeks teine inimene (saatja või juhendaja), kes aitab keskkonda ja pakutavaid teenuseid paremini mõista ning kogeda.



Intellektipuudega inimese mõtlemine on sageli konkreetne ja otsene. Ta mõistab maailma sõna-sõnalt. Näiteks kui öelda „sinivereline", võib ta küsida, kuidas veri saab olla sinine, kui see on tegelikult punane. Intellektipuudega inimese käitumine võib mõnikord meenutada lapse oma, kuid täiskasvanul on seljataga aastatepikkune elukogemus ning teda tuleb kohelda vastavalt – mitte lapsena, vaid täiskasvanuna, kellel on erivajadused.

Soovitused suhtlemiseks ja teabe edastamiseks intellektipuudega inimestele

- Veenduge enne rääkimist, et inimesel on teie tähelepanu – näiteks kasutage tema nime või looge silmside.
- Kasutage lühikesi lauseid ja lihtsat sõnumit. Suhtlemiseks tuleb varuda tavapärasest rohkem aega.
- Pidage meeles, et kehakeel on oluline, sest intellektipuudega inimesed toetuvad sageli visuaalsetele signaalidele.
- Suhtluse alguses selgitage väga selgelt, mida tehakse, kus ja kui kaua see kestab.
- Korrake olulist teavet vestluse jooksul.
- Olge valmis rääkima ka muudel teemadel, mitte ainult teenusega seonduval, sest intellektipuudega inimesed soovivad sageli arutada erinevaid teemasid.
- Rääkige inimesega otse ja kasutage vabalt sina-vormi.
- Enne puudutamist veenduge, et see on inimesele sobiv.
- Kasutage lihtsaid ja tuttavaid sõnu.
- Selgitamiseks kasutage näiteid igapäevaelust.
- Vältige metafoore ja abstraktseid väljendeid.
- Ärge kasutage võõrsõnu, välja arvatud väga üldtuntud sõnad (nt „okei“).
- Vältige lühendite kasutamist.
- Protsentidest ja suurtest arvudest on raske aru saada, nende asemel kasutage sõnu nagu „natuke“ ja „palju“.
- Kokkulepete ja reeglite selgitamisel veenduge aeg-ajalt, et neist on aru saadud.
- Pidage meeles, et vastamata jätmine või aeglane reageerimine ei tähenda ebaviisakust.
- Arvestage, et tegevused (nt paadisõit, kalastamine jms) võivad võtta rohkem aega ning planeerige tegevuse sisse ka lühikesed pausid.
- Vältige äkilisi ja spontaanset plaanimuutusi – intellektipuudega inimesed tunnevad end turvalisemalt, kui nad teavad ette, mis järgmisena toimub.
- Pikk ja kiire tempoga ekskursioon või tegevus võib olla väsitav.
- Andke inimesele aega kohanemiseks ja teabe omandamiseks.
- Ärge jätke intellektipuudega inimest üksi – veenduge alati, et ta teab, kus ta on, kellega koos, mis kell on ja kuhu edasi minna.

Soovitused ligipääsetavuse parandamiseks

- Kasutage erinevaid meeli – näiteks laske inimestel esemeid katsuda, kuulata helisid või tunda lõhnu.
- Kasutage suhtlemisel lihtsat keelt.
- Täiendage selgitusi piktogrammide, piltide, jooniste või muude visuaalsete abivahenditega.

Intellektipuudega inimesed on sageli avatud uutele kogemustele, kuigi nende igapäevaelus on oluline rutiin ja tuttav keskkond. Kõige olulisem on pakkuda lihtsat, selget ja üheselt mõistetavat tuge nii otsese suhtluse kaudu kui ka selgelt ja arusaadavalt kujundatud keskkonna abil. Paljud intellektipuudega inimesed saavad tuttavates olukordades iseseisvalt hakkama, kuid uutes kohtades ja olukordades vajavad nad sageli rohkem tuge ja turvatunnet.

Soovitused ja head näited intellektipuudega inimestele veeturismiteenuste ligipääsetavuse tagamiseks

Enamasti kasutavad intellektipuudega inimesed veeturismi teenuseid koos saatjaga, kes võib olla pereliige, tegevusjuhendaja, sõber või õpetaja. Arvestades nii intellektipuudega inimeste kui ka nende saatjate vajadusi, on teenuse kohta oluline teavet jagada koos visuaalsete materjalidega juba enne teenuse kasutamist.

Seetõttu tuleks veebilehel esitada selge ja kergesti mõistetav teave teenuse sisu kohta (mida tehakse, mida või keda näha võib, milliseid helisid võib kuulda jne) ning praktiliste korralduste kohta (näiteks kui kaua paadisõit kestab, mida selga panna, millal tehakse pause, kus saab kasutada tualetti jne). Selline teave on kasulik paljudele külastajatele, sealhulgas lastega peredele.

Kuna intellektipuudega inimesed reisivad sageli koos saatjaga, tuleb jagada ka teavet saatja või tugiisiku kohta, näiteks kas saatja saab teenust kasutada soodushinnaga või tasuta ning kas tal on võimalik kliendiga koos tegevuses osaleda (näiteks samas kanuus).

Enamik kerge või mõõduka intellektipuudega inimesi oskab lugeda, kuid pikkade ja keerukate tekstide mõistmine võib olla raske. Seetõttu tuleks veebileht kujundada nii, et tekst oleks mõõdukas ja põhiinfo oleks kättesaadav ka lihtsas keeles ehk lihtsas lugemisversioonis. See versioon võib olla eraldi allalaetava PDF-failina. Täpsemat teavet lihtsa keele põhimõtete kohta leiab siit: *https://www.inclusion-europe.eu/easy-to-read-standards-guidelines/*.

Teenuse broneerimisel võiks vormis olla lisaküsimusi erivajaduste kohta. Intellektipuude puhul võivad need olla näiteks: rahulik tempo, vähene müra, tugiisiku vajadus, lihtsad juhised, võimalus teha enne vette minekut kuivtrenni, lühem tegevuse kestus, pausid või vajadus aeg-ajalt omaette olla.

Intellektipuudega inimestele on soovitatav mitte anda liigset meelelist koormust, seetõttu võiks eelistada tegevusi väiksemas rühma ja valida külastamiseks rahulikum aeg või periood, mil piirkonnas on vähem inimesi.



Saabumisel ja kohapeal viibimise ajal tuleb järgida intellektipuudega inimestega suhtlemise põhimõtteid. Lisaks toetab neid selge ja hästi märgatav viitade ning infotahvlite süsteem, mis juhib külastajat teenusepakkuja alal järjepidevalt ühest kohast teise. Viitadel ja infotahvlitel peab olema kergesti mõistetav tekst: üks lause väljendab ühte mõtet, tekst ei ole mitmeti tõlgendatav, välditakse metafoore, võõrsõnu ja liigseid lühendeid ning infotahvel on kergesti loetav (kontrastsed värvid, väiketähed, vasakjoondus, selge struktuur, oluline teave on esile tõstetud paksus kirjas või eraldi kastis).

Intellektipuudega inimestega suheldes tasub küsida ka saatjalt või tugiisikult, millele tuleks tähelepanu pöörata ja mida arvestada. Üldiselt on soovitatav järgida järgmisi põhimõtteid:

- Üks juhis korraga.
- Lisaks suulistele juhistele näidake tegevust ette.
- Kasutage žeste, kehakeelt, piktogramme, näitelauseid ja näidistegevusi.
- Ärge kiirustage – andke inimesele aega teabe mõistmiseks.
- Kasutage lihtsat keelt.
- Korrake olulist teavet ja tegevusi.
- Teenuse pakkumisel on kasulik näidata kogu protsessi visuaalselt, näiteks piktogrammide või fotode abil.
- Olge sõbralik ja avatud.

Paljudel intellektipuudega inimestel võib esineda ka teisi terviseprobleeme, mistõttu võivad nad teenuse kasutamisel vajada täiendavat tuge. Abivahendid ja lahendused, mis võivad neid toetada, on näiteks:

- Stabiilsed veesõidukid, näiteks laiema põhjaga paadid või stabilisaatoritega veesõidukid.
- Tandemveesõidukid, kus saatja saab olla koos intellektipuudega inimesega ja toetada tema turvatunnet.
- Liikumist toetavad lahendused: madalad kaid või kaldteed, käsipuud, libisemiskindlad põrandakattematerjalid, kontrastsed märgistused treppidel, kaidel ja paadisildadel.

- Paadid ja muud veesõidukid, millel on seljatugede ja käetugedega istmed ning vajadusel lisatoed, mis aitavad istuda, püsti tõusta ning veesõidukis stabiilselt püsida.
- Erinevas suuruses lihtsate kinnitustega päästevestid; oluline on eelnevalt harjutada ja proovida, kuidas päästevestiga liikuda ja kuidas sellega istuda.
- Kuna paljud intellektipuudega inimesed ei talu valju müra, võiks teenusepakkuja pakkuda kõrvatroppe või vaiksemaid alternatiive.
- Paljud intellektipuudega inimesed (nagu ka mõned psüühikahäiretega inimesed) on tundlikud erinevate meeleärritajate suhtes; seetõttu võivad abiks olla kõrvatropid, tekid, pehmed õmblusteta vestid, vihmakeebid, päikeseprillid jms, mis aitavad meelelist koormust vähendada. Kui ettevõte ei soovi või ei saa neid vahendeid pakkuda, võiks veebilehel või teenuse kirjelduses anda soovitusi, milliseid abivahendeid külastaja võiks ise kaasa võtta.

Teenuse lõppedes annavad intellektipuudega inimesed sageli hea meelega tagasisidet. Nad jagavad oma kogemusi, täidavad lihtsaid tagasisidevorme ning kasutavad meelsasti loovamaid tagasiside andmise viise, näiteks emotsioonikaarte või värvikoodidega hinnanguid.



Veeturismiteenuseid kasutavad intellektipuudega külastajad

Isik nr 1. Täiskasvanud mõõduka intellektipuudega naine, kes elab kogukonnapõhist teenust pakkuvas asutuses. Ta saab osaleda vaba aja tegevustes ja teha toetaja abil valikuid. Keerukama teabe, uute olukordade ja abstraktsete ohutusreeglite mõistmine võib olla keeruline. Avalikes kohtades saadab teda tugiisik, kes aitab suhtlemisel, otsuste tegemisel ja ohutuse tagamisel. Peamised toetusvajadused on selge struktuur, lihtne suhtlus, etteaimatavus, rahustav ja toetav suhtumine, järelevalve vee läheduses ning koostöö tugiisikuga.

- Enne teenuse tarbimist on oluline anda tegevuse kohta selget, lihtsat ja konkreetset teavet (mis toimub, kui kaua see kestab ja mida osalejalt oodatakse). Teave peaks olema esitatud lihtsas keeles, lühikeste lausetega ning toetatud visuaalsete abivahenditega (fotod, piktogrammid). Teenusepakkuja peaks läbi mõtlema, kuidas eelnevalt ka tugiisikuga teavet jagada, et külastajat ette valmistada ja ärevust vähendada. Enne tegevuse algust tuleb selgelt kokku leppida rollid: mille eest vastutab teenusepakkuja ja milles abistab tugiisik.
- Teenuse ajal tuleb juhiseid anda samm-sammult, üks tegevus korraga ning suulisi selgitusi tuleks täiendada näidete ja visuaalse lisainfoga. Kogu tegevuse jooksul tuleb hoida rahulikku tempot, sõbralikku meeleolu ja etteaimatavust. Ohutusreegleid tuleb selgitada selgelt ja vajadusel korrata, eriti siis, kui ollakse vee läheduses. Külastajat tuleb kõnetada otse, samal ajal kooskõlastades tegevusi ka tugiisikuga. Samuti tuleb jälgida inimese emotsionaalset seisundit (stress, elevus, hirm) ning teha vajadusel pause.
- Tegevuse lõpus tuleb arusaadavalt selgitada, et tegevus on lõppenud ja mis edasi toimub (riiete vahetamine, puhkus või lahkumine). Üleminekuteks tuleb jätta piisavalt aega. Pärast veega seotud tegevuste lõppu võib lihtsal viisil tagasisidet koguda, näiteks viia läbi suunavate küsimustega suuline arutelu või koguda pildipõhist tagasisidet. Samuti tuleks nii külastajale kui ka tugiisikule anda lihtsas ja arusaadavas vormis järelteavet.

- Kui külastaja ja tema tugiisik viibivad avalikul rannal või muus iseteeninduslikus piirkonnas, tuleb tagada kaudne tugi. Näiteks peaks alal olema selge ja kergesti mõistetav viitade süsteem, kus kasutatakse sümboleid, piktogramme ja vähest teksti. Turvalised ja ohtlikud alad peavad olema selgelt märgistatud (näiteks ujumisalad, sügav vesi, keelualad). Reeglid peavad olema lihtsad ja visuaalsed (nt „Uju ainult siin", „Püsi koos tugiisikuga") ning vältida tuleks keerulisi juhiseid või abstraktseid hoiatusi.
- Ohutuse ja järelevalve osas vastutab vee läheduses otsese järelevalve eest eelkõige tugiisik. Samal ajal tuleb keskkonna kujundusega vähendada muid riske: selged piirid vee ääres, nähtav vetelpääste (kui see on olemas) ning iste- ja varjualad, mis aitavad vältida väsimust või liigset meelelist koormust. Keskkond peaks toetama külastajate osalemist nii, et see ei tõmba liigset tähelepanu ega nõua erilahendusi. See tähendab, et näiteks tualetid ja riietusruumid on kergesti leitavad ja kasutatavad kõigile külalistele.
- Mõõdukas intellektipuue ei tähenda, et inimene ei saa veeturismiteenuseid nautida või kogeda. Etteaimatavus, kordamine ja lihtne suhtlus aitavad vähendada ärevust ning suurendada turvalisust. Väga oluline on koostöö teenindava personali ja külastajat saatva tugiisiku vahel.

Isik nr 2. 16-aastane noormees, kellel on raske intellektipuue tekkinud ajukahjustuse tagajärjel. Tema kognitiivne võimekus, ohtude mõistmine, impulsside kontroll, mälu ja suhtlemine on oluliselt mõjutatud. Avalikes kohtades, eriti vee läheduses, vajab ta pidevat järelevalvet. Suhtlemine võib piirduda üksikute sõnade, žestide, näoilmete või käitumisega. Teda saadab alati üks või mitu hooldajat. Peamised toetusvajadused on pidev järelevalve, selge tegevusstruktuur, kordamine, rahulik keskkond, lihtsustatud suhtlus ning tugevad ohutusmeetmed.

- Enne teenuse kasutamist peavad hooldajad saama kogu teenuse kasutamisega seotud teabe. Selgelt ja võimalikult täpselt tuleb selgitada tegevuse ülesehitust, võimalikke ohutusriske, järelevalve korraldust ning meelelisi tegureid (nt müra, rahvahulk, vee temperatuur). Tuleb hinnata, kas tegevus on noore inimese võimete ja käitumisega arvestades sobiv ja ohutu. Kui tegevus sobib, tuleb eelnevalt kokku leppida personali ja hooldaja rollid ja vastutusalad.
- Teenuse ajal ei tohi inimest kunagi jätta järelevalveta. Hooldaja jääb peamiseks järelevalvajaks ning personal toetab ja kohandab keskkonda. Kõik juhised peavad olema väga lühikesed, konkreetsed ja vajadusel korduvad ning neid tuleb toetada näidete ja füüsilise juhendamisega (hooldaja nõusolekul). Tuleb vältida liigset stimulatsiooni, näiteks valju müra, rahvahulka või pikka ootamist. Kasutada tuleks selgeid ohutusrutiine ja etteaimatavaid tegevusjärjestusi (nt „päästevest selga → istu → oota"). Samuti tuleb pidevalt jälgida käitumist, et märgata stressi, väsimuse või rahutuse märke.
- Tegevuse lõpetamisel tuleb selle lõpp selgelt ja rahulikult välja öelda ning toetada sujuvat üleminekut järgmisse etappi (riiete vahetamine, puhkealale liikumine). Tagasisidet kogutakse eelkõige hooldajalt, kuid tähelepanu tuleks pöörata ka intellektipuudega inimesele endale. Hooldaja ja personal võivad arutada, mis toimis hästi ja mis oli keeruline, et tulevasi külastusi paremini korraldada.
- Kui inimene ja tema tugiisik viibivad avalikul rannal või muus iseseisvalt kasutatavas piirkonnas (näiteks sadama jalutusala), peab keskkond kompenseerima inimese piiratud võimet ohtu tajuda. See tähendab selgeid füüsilisi piirdeid vee ääres, võimalusel nähtavaid tõkkeid või piirdeaedu ning soovitatavalt vetelpäästja kohalolekut. Üksnes viitadest ei piisa sellisel juhul ohutuse tagamiseks. Hooldaja peab tagama pideva üks-ühele järelevalve ning vee läheduses peab ta püsima inimeste käeulatuses. Samuti on oluline, et intellektipuudega isik kannaks sobivat turvavarustust (näiteks päästevesti) isegi siis, kui ta parajasti ei uju, sest säilib oht kogemata vette sattuda.

- Üldiselt peaksid nii juhendatud kui ka iseseisvad tegevused olema lühikesed, lihtsad ja mitte väga intensiivsed. Samuti peaks olema võimalus rahulikus kohas pause teha, kui tekib liigne meeleline koormus. Oluline on, et tualetid, riietusruumid ja väljapääsud oleksid abistamisega kergesti ligipääsetavad.
- Kõiki teenuseid tuleb kohandada mitte ainult osalemise võimaldamiseks, vaid ka ohtlike olukordade ennetamiseks. Raske intellektipuue piirab oluliselt ohtude mõistmist, mistõttu on keskkonna ohutus ja järelevalve kriitilise tähtsusega. Hooldaja on peamine otsustaja ja turvalisuse partner.

KOKKUVÕTE

- Intellektipuue mõjutab eelkõige õppimist, mõistmist ja kohanemisvõimet, mitte ei ole haigus. Selle raskusaste võib olla erinev ning see mõjutab inimese kontseptuaalseid, sotsiaalseid ja praktilisi oskusi ning määrab vajaliku toe ulatuse.
- Suhtlemisel on oluline kasutada selget, lihtsat ja konkreetset keelt: lühikesi lauseid, visuaalseid abivahendeid, tegevuste näitamist ja kordamist ning etteaimatavat ülesehitust. Tuleb vältida abstraktset keelt, metafoore ja ootamatuid muudatusi.
- Edukaks osalemiseks on olulised etteaimatavus, rutiin ja emotsionaalne turvatunne. Tundmatu keskkond ja tugev meeleline koormus võivad tekitada stressi, seetõttu aitavad rahulik tempo, pausid ja eelnev ettevalmistus ärevust vähendada.
- Ligipääsetav veeturism eeldab koostööd tugiisikutega, kellel on oluline roll järelevalve, suhtlemise ja ohutuse tagamisel, eriti mõõduka või raske intellektipuudega inimeste puhul.
- Keskkonna kujundus ja varustus peavad riske vähendama. Selleks , et tagada turvaline ja kaasav kogemus, kasutatakse stabiilseid veesõidukeid, füüsilisi piirdeid, selgete sümbolitega viitasid, toetavaid istekohti, sobivaid päästeveste ning meeleliselt rahulikku keskkonda.

3.1.6. Psüühikahäired

Sihtrühma ülevaade ja erivajadused

Psüühikahäireid saab määratleda mitmel viisil. Üks selgitus lähtub meditsiinilisest käsitlusest: „Psüühika-, käitumis- ja neuroarenguhäired on sündroomid, mida iseloomustavad kliiniliselt olulised kõrvalekalded inimese tunnetuses, emotsioonide reguleerimises või käitumises. Need peegeldavad häireid psühholoogilistes, bioloogilistes või arengu protsessides, mis mõjutavad inimese vaimset ja käitumuslikku toimimist. Sellised häired on tavaliselt seotud raskuste või piirangutega isiklikus, perekondlikus, sotsiaalses, hariduslikus, tööalases või muus olulises eluvaldkonnas.“ (ICD-11, WHO).

Teisisõnu on psüühikahäire terviseseisund, mis võib oluliselt mõjutada inimese emotsioone, mõtlemist, käitumist ja suhteid teistega. Psüühikahäirega inimesel võib vaimne seisund erineda tavapärasest ning see võib põhjustada märkimisväärseid raskusi igapäevaeluga toimetulekul, suhtlemisel või ühiskonnas osalemisel.

Psüühikahäireid käsitletakse sageli meditsiiniliste seisunditena, mille puhul võib olla mõjutatud aju ja/või selle talitlus. Psüühikahäirete hulka kuulub väga lai rühm seisundeid, näiteks ärevushäired (nt foobiad), dementsus, sõltuvushäired, isiksushäired, meeleoluhäired (nt depressioon), skisofreenia, anoreksia, autismispektri häire ja teised.

Sõltuvalt diagnoosist võivad psüühikahäired mõjutada erinevaid vaimse toimimise valdkondi, näiteks:

- **Taju** – inimesel võib esineda hüperakuusia või ülitundlikkus, mis muudab keskkonnaga toimetuleku raskemaks.
- **Mõtlemine** – mõtlemine ei pruugi peegeldada tegelikkust, võib esineda kinnismõtteid või raskusi mõtete sõnastamisel.
- **Tahe ja tegutsemisvõime** – inimesel võib olla raske alustada või tegevusi ellu viia, sest sisemine motivatsioon või impulss tegutsemiseks on häiritud.
- **Emotsioonid** – tunded ei pruugi vastata olukorrale ning emotsioonide reguleerimine võib olla keeruline.
- **Instinktid** – käitumine võib erineda tavapärasest, näiteks kontrollimatu söömine või vastupidi söömisest hoidumine isegi füüsilise nõrkuse korral.
- **Intellektuaalne toimimine** – mälu ja kognitiivsed võimed võivad olla häiritud.
- **Teadvus** – teadvuse seisund võib olla häiritud, hägune või kõikuda erksuse ja uimasuse vahel.

Psüühikahäire korral võivad inimesel esineda raskused järgmistes valdkondades:

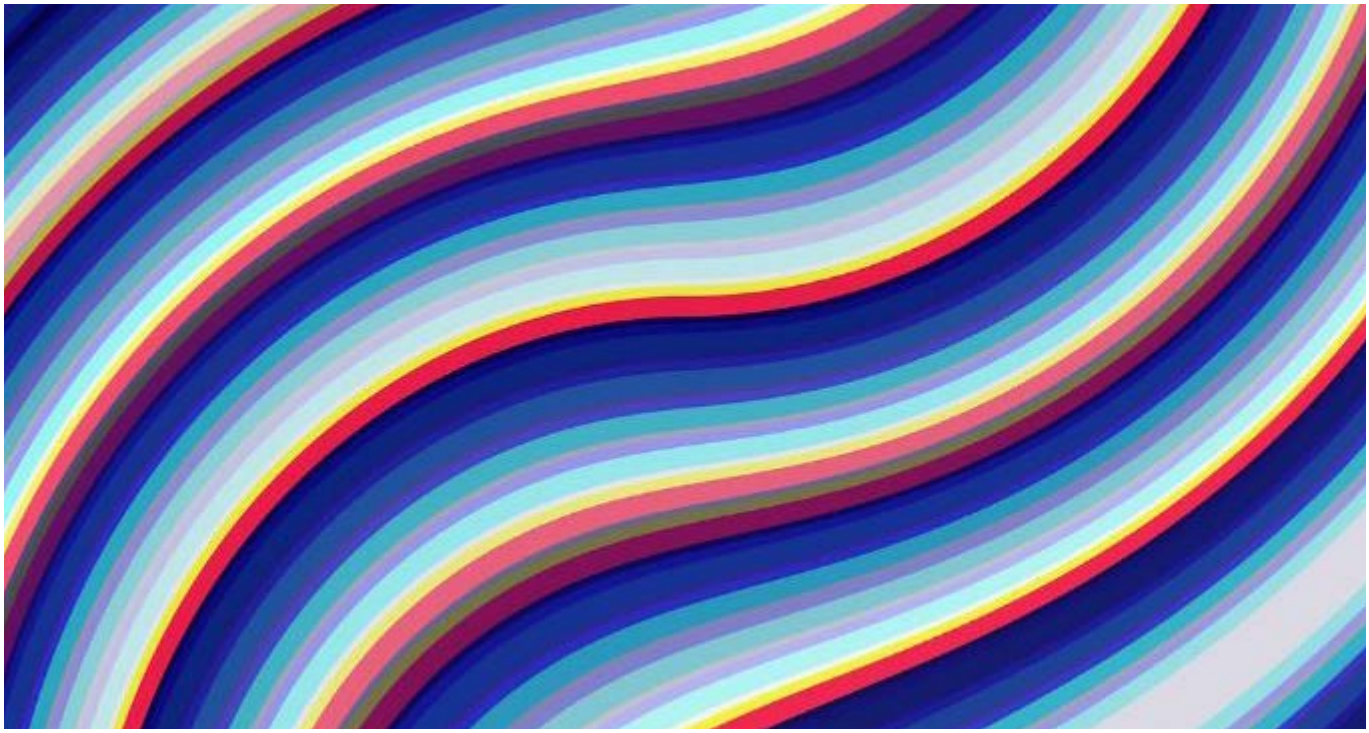
- Raskused teiste inimestega suhtlemisel ja suhtlemissituatsioonides toimetulekul.
- Raskus arvestada teistega või näidata hoolivust.
- Töö- ja sotsiaalsete suhete loomine ja hoidmine võib olla väga keeruline või mõnikord võimatu.
- Igapäevaelus tekkivad probleemid võivad tunduda ületamatud ning ülesannete täitmine võib olla raske.
- Ärevuse, kaotuse või pingeliste olukordadega on keeruline toime tulla.
- Muutused võivad tekitada paanikat ning nendega kohanemine võib olla väga raske.
- Inimese enesetaju võib olla häiritud, mistõttu võib olla raske mõista, kes ta on ja milline on tema roll.
- Võib olla keeruline eristada tegelikkust ja seda, mis toimub inimese mõtetes.

Erinevalt intellektipuudest, mis on püsiv seisund, on psüühikahäire meditsiiniline seisund, mis võib aja jooksul muutuda ning mida on võimalik ennetada ja ravida. Psüühikahäirega inimesed vajavad kõige rohkem tuge siis, kui haigus süveneb või tekib kriisiolukord, mille puhul on oluline kiire sekkumine. Sellele järgneb taastumise ja järeltoe periood, mis aitab saavutada stabiilsuse. Psüühikahäirega inimesed kasutavad veeturismi teenuseid enamasti taastumise ja järeltoe perioodil või siis, kui nende seisund on stabiliseerunud.

Soovitused suhtlemiseks ja teabe edastamiseks psüühikahäirega inimestele:

- Suhelge inimesega lugupidavalt. Kui inimene tunneb, et teda kuulatakse ja austatakse, on ta tõenäolisemalt valmis ka ise arvestama sellega, mida te ütlete.
- Olge suhtlemisel kannatlik ja toetav. Ravimid, tähelepanu- või keskendumisraskused võivad mõjutada kõnetempot, eneseväljendust ja julgust küsida lisateavet.
- Mõned paranoiaga inimesed võivad tunda hirmu, seetõttu võib neil olla vaja tavapärasest rohkem isiklikku ruumi.
- Vestluses eelistage „mina"-sõnumeid „sina"-sõnumite asemel. Psüühikahäirega inimesed võivad sõnumeid kergesti valesti tõlgendada ning „sina"-vorm võib tunduda süüdistava või kriitilisena. Näiteks: „Ma soovin rääkida teiega ohutusreeglitest…", „Ma ei saa seda lubada, sest pean tagama…".
- Alustage vestlust rahulikult ja järk-järgult. Inimene ei pruugi olla valmis kohe rääkima. Ärge sundige teda suhtlema.
- Rääkige rahuliku ja tasakaaluka tooniga.
- Vestelge võimaluse korral kohas, kus on mugav olla, kus teid ei segata ja kus on vähe müra või muid häirivaid tegureid.
- Ärge valetage – olge oma teenuste ja võimaluste osas avatud ja aus.
- Pange tähele, kui inimene muutub vestluse käigus ärevaks või satub segadusse.
- Kuulake inimest tähelepanelikult ja püüdke mõista, mida ta tahab väljendada. Vajadusel peegeldage tema öeldut tagasi.
- Suhelge otsekoheselt ja käsitlege korraga ühte teemat.
- Kasutage selget ja lihtsat keelt.
- Olge hea kuulaja, reageerige ning hoidke hoolivat silmsidet.
- Andke inimesele võimalus rääkida ja end avada, kuid ärge survestage.
- Püüdke vähendada kaitsehoiakut, jagades oma mõtteid ja otsides ühist arusaama.
- Vajadusel seadke piirid, nagu teeksite seda iga teise inimese puhul. Näiteks: „Mul on praegu viis minutit aega rääkida" või „Ma ei saa rääkida, kui ümberringi on liiga palju müra".
- Olge viisakas ja näidake üles tänulikkust.
- Vestluse käigus korrake olulist teavet ja esitage küsimusi, et veenduda arusaamises.
- Kasutage selgitamisel visuaalseid abivahendeid, piktogramme või pilte (näiteks veeohutuse või tegevuste selgitamisel).
- Oluline on toetada inimese reaalsustaju. Kui inimene näeb või kuuleb midagi, mida teised ei taju, võib rahulikult öelda, et teie seda ei näe ega kuule ning suunata tähelepanu tagasi praegusele olukorrale ja tegevusele. Seda tuleks teha neutraalselt, mitte süüdistavalt.

- Püüdke vältida liigset meelelist koormust, näiteks:
    - Mitut kõnelejat ja suurt müra samas ruumis.
    - Rahvarohkeid kohti (võimaldage vajadusel vaikset puhkeruumi).
    - Liiga pimedat või liiga eredat keskkonda.
    - Vilkuvaid tulesid või väga intensiivseid mustreid põrandatel ja seintel.



- Kui inimene käitub ootamatult, jääge rahulikuks. Rääkige aeglaselt ja selgelt, langetage veidi hääletooni, vältige järske liigutusi, hoidke käed nähtaval ning selgitage rahulikult, mida te kavatsete järgmisena teha. Vältige vastasseisu.

Mida tuleks vältida:

- Ärge kritiseerige, süüdistage ega tõstke inimese peale häält.
- Ärge rääkige liiga palju, liiga kiiresti ega liiga valjult. Vestluses on soovitatavad pausid ja rahulik tempo.
- Vältige igasuguse vaenulikkuse või negatiivse hoiaku näitamist.
- Vältige liigset sosistamist, naljatamist või naermist, sest paranoiaga inimene võib neid käitumisviise tajuda ohuna.
- Ärge tehke oletusi inimese või tema olukorra kohta.
- Ärge kasutage sarkasmi ega tehke nalja inimese seisundi üle.
- Ärge suhtuge üleolevalt ega rääkige alavääristavalt.
- Ärge juhtige oma või oma rühma liigset tähelepanu inimesele, kellel on psüühikahäire.

Soovitused ja head näited veeturismiteenuste ligipääsetavuse tagamiseks psüühikahäirega inimestele

Suhtlus enne saabumist

Psüühikahäirega inimesed kasutavad veeturismi teenuseid sageli koos pereliikme, tegevusjuhendaja või sõbraga, kuid tundes end piisavalt taastununa võivad nad osaleda ka iseseisvalt. Psüühikahäirete eripära tõttu on oluline jagada teenuste kohta teavet juba enne nende kasutamist, sealhulgas visuaalsete materjalide abil. Veebilehel peab olema selge ja kergesti mõistetav teave teenuse sisu kohta (mida tehakse, mida või keda võib näha, milliseid helisid võib kuulda jne) ning praktilise korralduse kohta (näiteks kui kaua paadisõit kestab, mida selga panna, millal tehakse pause, kus asuvad tualetid ning millised teenuse etapid võivad olla keerulisemad).

Kuna psüühikahäirega inimesed reisivad sageli koos saatja või tugiisikuga, eriti juhul kui nad kasutavad erihoolekandeteenuseid või neil on eestkostja, tuleb jagada ka saatjat puudutavat teavet. Näiteks kas tugiisik saab teenust kasutada soodushinnaga või tasuta ning kas tal on võimalik osaleda tegevuses koos kliendiga (näiteks samas kanuus).

Psüühikahäire ei tähenda automaatselt, et inimese intellekt oleks piiratud ega eelda alati lihtsustatud keelt. Samas võivad motivatsioon ja tajumine olla häiritud, mistõttu võib pikkade ja keerukate tekstide lugemine olla keeruline. Seetõttu peaks veebileht olema üles ehitatud mõõduka tekstimahuga ja kergesti mõistetava sisuga. Veebilehe kujundamisel tuleks kasutada selget struktuuri ja rahulikke värvilahendusi ning vältida vilkuvaid või kiiresti muutuvaid visuaalseid elemente. Kui neid siiski kasutatakse, peaks kasutajal olema võimalus need veebilehel välja lülitada.

Teenuse broneerimisel võiks ankeedis olla lisaküsimusi erivajaduste kohta. Psüühikahäirete puhul võivad need puudutada näiteks vajadust rahuliku tempo järele, vähest müra, tugiisiku olemasolu, lihtsaid juhiseid, võimalust teha enne vette minekut kuivtrenni, lühemat tegevuse kestust, pause või võimalust vajadusel omaette olla.

Psüühikahäirega inimestele on üldiselt soovitatav vältida liigset meelelist koormust. Seetõttu võiks eelistada väiksemas rühmas toimuvaid tegevusi, rahulikumat aega või perioodi, mil piirkonnas on vähem inimesi, ning vältida liigset müra ja muid tugevaid meelelisi ärritajaid.

Saabumine ja teenuse osutamine

Saabumisel ja teenuse tarbimise ajal tuleb järgida psüühikahäirega inimestega suhtlemise põhimõtteid. Lisaks toetab neid selge ja hästi märgatav viitade ning infotahvlite süsteem, mis juhib külastajat alal ühest kohast teise. Viitadel ja infotahvlitel peab olema kergesti mõistetav tekst: üks lause väljendab ühte mõtet, tekst ei ole mitmeti tõlgendatav, välditakse metafoore, võõrsõnu ja liigseid lühendeid ning tekst on kergesti loetav (kontrastsed värvid, väiketähed, vasakjoondus, selge struktuur, oluline teave on esile tõstetud paksus kirjas või eraldi kastis).

Oluline on luua keskkond, kus inimesed tunnevad end turvaliselt ja saavad võimalikult iseseisvalt hakkama. Näiteks peaks keskkonnas olema tavapärane ja stabiilne valgustus, vältida tuleks liiga valju heli või äkilist müra ning olemas peaksid olema istumis- ja puhkealad, mis võivad olla teistest inimestest eraldatud. Samuti peaks keskkond olema loogilise ülesehitusega, täiendavad viidad ja infotahvlid peaksid aitama alal orienteeruda ja leida teenuseid ning tegevuskohti.

Psüühikahäirega inimestega suheldes tasub küsida ka saatjalt või tugiisikult, millele tuleks tähelepanu pöörata ja millega arvestada. Üldiselt on soovitatav järgida järgmisi põhimõtteid:

- Rahulik, sõbralik ja selge suhtlus.
- Üks juhis korraga.
- Lisaks suulistele juhistele näidake tegevust ette.
- Kasutage žeste, kehakeelt, näitelauseid ja näidistegevusi.
- Ärge kiirustage – andke inimesele aega teabe mõistmiseks.
- Kasutage kergesti arusaadavat keelt.
- Korrake olulist teavet ja tegevusi.
- Teenuse pakkumisel on kasulik näidata kogu protsessi visuaalselt, näiteks piktogrammide või fotode abil.
- Vältige kiirustamist, närvilisust, liigset planeerimist ja tugevat müra.

Paljudel psüühikahäirega inimestel võib esineda ka teisi terviseprobleeme, mistõttu võivad nad teenuse kasutamisel vajada täiendavat tuge. Kasutatav varustus ja abivahendid peaksid looma turva- ja kindlustunde, et inimene saab uues olukorras hakkama:

- Stabiilsed veesõidukid, näiteks laiema põhjaga või stabilisaatoritega paadid.
- Tandemveesõidukid, kus saatja saab olla koos psüühikahäirega inimesega ja toetada tema turvatunnet.
- Liikumist toetavad lahendused: madalad kaid või kaldteed, käsipuud, libisemiskindlad põrandakattematerjalid, kontrastsed märgistused treppidel, kaidel ja paadisildadel.
- Paadid ja muud veesõidukid, millel on reguleeritava seljatoega istmed, käetoed ning vajadusel lisatoed, mis aitavad inimesel veesõidukis turvaliselt istuda, püsti tõusta ja stabiilselt püsida.
- Eri suuruses päästevestid lihtsate kinnitustega (oluline on eelnevalt proovida, kuidas päästevestiga liikuda ja istuda).
- Kuna paljud psüühikahäirega inimesed ei talu valju müra, võiks teenusepakkuja pakkuda kõrvatroppe või vaiksemaid alternatiive.

paljud psüühikahäirega inimesed on tundlikud erinevate meeleärritajate suhtes, seetõttu võivad abiks olla näiteks kõrvatropid, tekid, õmblusteta pehmed vestid, vihmakeebid või päikeseprillid, mis aitavad meelelist koormust vähendada. Kui ettevõte ei soovi või ei saa neid vahendeid pakkuda, võiks veebilehel või teenuse kirjelduses anda soovitusi, milliseid abivahendeid külastajad võiksid ise kaasa võtta.

Tagasiside ja lahkumine

Teenuse lõppedes tuleks ka psüühikahäirega inimestele pakkuda võimalust tagasiside andmiseks. Samas tuleb arvestada, et inimene võib otsustada tagasisidet mitte anda ning seda otsust tuleb austada. Tagasiside andmiseks võiks pakkuda erinevaid võimalusi (näiteks paberkandjal ankeet või veebipõhised lahendused), mida inimene saab hiljem omas tempos täita. Oluline on võimaldada ka anonüümselt tagasiside andmist, sest psüühikahäirega inimesed võivad mõnikord tunda hirmu või kahtlust, et nende arvamus saab teistele teatavaks. Samuti on soovitatav kasutada loovamaid tagasisideviise, näiteks emotsioonikaarte, värvikoodidega hinnanguid või muid sarnaseid lihtsaid tagasiside andmise vahendeid.



Veeturismiteenuste psüühikahäirega külastajad

Isik nr 1. Täiskasvanud külastaja, kellel on diagnoositud bipolaarne häire. Meeleolu, energiatase, keskendumisvõime ja riskitaju võivad kõikuda depressiivsete ja maniakaalsete episoodide vahel. Stabiilsel perioodil saab inimene iseseisvalt hakkama; episoodide ajal võib ta vajada rohkem struktureeritud rahulikku keskkonda ja toetust. Otsustusvõime võib eri faasides erineda. Peamised toetusvajadused on seotud etteaimatavuse, emotsionaalse turvatunde, rahuliku suhtluse, paindlikkuse ja selgete piiridega (seda eriti vee läheduses ja meeliergutavate tegevuste ajal).

- Enne teenuse kasutamist vajab inimene selget ja struktureeritud teavet tegevuse sisu, ajakava, kestuse ja füüsilise koormuse kohta. Teenusepakkujad võiksid pakkuda võimalust eelnevaks suhtluseks, et täpsustada ootusi ja võimaldada külastajal privaatselt küsimusi esitada. Soovitatav on vältida ülemäära stimuleerivat reklaamikeelt või survet osaleda intensiivsetes tegevustes.
- Teenuse ajal tuleb kasutada rahulikku, lugupidavat ja mittekonfliktset suhtlusviisi ning hoida tegevused etteaimatava rütmi ja selgete juhistega. Tuleb olla tähelepanelik võimalike märkide suhtes, mis viitavad ülemäärasele stimulatsioonile, impulsiivsusele, väsimusele või endasse tõmbumisele. Vajadusel tuleks võimaldada pause ja pakkuda vaikseid puhkealasid. Ohutuspiirid tuleb selgelt kehtestada neutraalsete „mina"-sõnumite abil (nt „Turvalisuse tagamiseks peame püsima selles piirkonnas").
- Tegevuse lõpetamisel tuleb selle lõpp rahulikult ja selgelt välja öelda ning vältida kiirustamist. Järeltegevustes võiks pakkuda privaatsust tagavaid ja surveta tagasiside andmise võimalusi (näiteks anonüümseid küsimustikke) ning anda selget teavet järgmiste sammude kohta (lahkumine, rajatised, puhkealad).
- Avalikel randadel ja muudel iseseisvalt kasutatavatel aladel tuleb tagada selged viidad ja reeglid, eriti ujumisalade ja keelualade kohta. Võimaluse korral tuleks vähendada keskkonnast tulenevaid ärritajaid (näiteks liigset müra või segast ruumipaigutust). Väga soovitatav on pakkuda vaikseid puhkealasid. Ohutus ei tohiks põhineda ainult külastaja enesekontrollil – vee läheduses on olulised selged füüsilised piirid. Samuti tuleks vältida keskkondi, mis soodustavad järelevalveta riskikäitumist (näiteks sügavuse muutused).

Isik nr 2. Täiskasvanud külastaja, kellel esineb depressioon. Sümptomiteks võivad olla vähene energia, madal motivatsioon, aeglustunud mõtlemine, ärevus, keskendumisraskused ja madal enesehinnang. Sotsiaalne suhtlus ja otsuste tegemine võivad tunduda koormavad. Peamised toetusvajadused on seotud vähese survega suhtluse, toetava ja selge kommunikatsiooni, julgustamise (ilma sundimiseta) ning kognitiivse ja emotsionaalse koormuse vähendamisega.

- Enne teenuse tarbimist on soovitatav anda lihtsat ja rahustavat teavet tegevuse ning selle kulgemise kohta. Broneeringu ja juhiste kirjalik kinnitus aitab vähendada ebakindlust. Samuti tuleks vältida ajasurvet ja liiga keerulisi valikuid.
- Teenuse ajal tuleks suhelda soojalt, rahulikult ja lugupidavalt. Juhised tuleb anda samm-sammult ning vajadusel neid rahulikult korrata. Vastamiseks ja tegutsemiseks tuleb anda rohkem aega. Vaikust või endasse tõmbumist ei tohiks tõlgendada huvipuuduse või ebaviisakusena. Osalemist võib julgustada, kuid samal ajal tuleb austada inimese soovi teha paus või tegevus lõpetada.

- Tegevuse lõpus tuleb arusaadavalt selgitada, millal tegevus lõppeb ja mis edasi toimub. Oluline on pakkuda positiivset, hinnanguvaba tagasisidet (näiteks: „Aitäh, et täna osalesite“). Tagasiside andmiseks tuleks pakkuda lihtsaid ja vabatahtlikke võimalusi (kirjalikult või digitaalselt) ning vältida survet kohe suhelda või kogemust analüüsida.
- Avalikel randadel ja muudel iseseisvalt kasutatavatel aladel tuleks pakkuda selget orienteerumisteavet (liikumisteed, rajatised, väljapääsud) ning tagada, et istumiskohad, varjualad ja puhkealad oleksid kergesti leitavad ja ligipääsetavad. Vältida tuleks liiga keerulisi viitasid ja ülerahvastatud infotahvleid. Oluline on säilitada rahulik ja külalislahke keskkond ning tagada nähtav ohutus (näiteks vetelpäästjate kohalolek). See tähendab ka seda, et atraktsioonid ja tegevusalad ei oleks liiga väikesele alale koondatud. Keskkond peaks pakkuma piisavalt ruumi ja võimalust rahulikult puhata.
- Oluline on meeles pidada, et psüühikahäired on sageli nähtamatud ja nende avaldumine võib ajas muutuda. Selge struktuur ja rahulik suhtlus aitavad vähendada stressi ning suurendada turvalisust. Tugi peaks olema pakutud, mitte pealesurutud, ning alati peab säilitama inimese väärikust. Kaasavad keskkonnad ei toeta ainult psüühikahäirega külastajaid, vaid parandavad kogemust kõigi jaoks.

KOKKUVÕTE

- Psüühikahäired on terviseseisundid (ICD-11), mis võivad oluliselt mõjutada inimese tunnetust, emotsioonide reguleerimist, käitumist ja igapäevast toimetulekut. Need hõlmavad laia valikut diagnoose ning võivad mõjutada taju, mõtlemist, tahet, emotsioone, instinkte ja teadvust.
- Erinevalt intellektipuudest võivad psüühikahäired aja jooksul muutuda ja olla ravitavad. Seetõttu on toetusvajadus suurim kriiside või sümptomite ägenemise ajal, samas kui veeturismi teenuseid kasutatakse enamasti taastumise, järeltoe või stabiilse seisundi perioodil.
- Suhtlemine peab olema rahulik, lugupidav ja pinget mitte suurendav. Soovitatav on kasutada lihtsat keelt, käsitleda korraga ühte teemat, kontrollida arusaamist ning kasutada „mina“-sõnumeid, et vältida süüdistava või ähvardavana tajutavat suhtlust – see on eriti oluline tundlike, ärevate või paranoiliste inimeste puhul.
- Meelelist ülekoormust ja keskkonnast tulenevaid ärritajaid tuleks ennetavalt vähendada. Selleks aitab etteaimatav tegevuskorraldus, vaiksed puhkealad, stabiilne valgustus, vähene müra, vilkuvate või agressiivsete visuaalsete elementide vältimine ning selged viidad, mis toetavad iseseisvat orienteerumist ilma inimest liigselt esile tõstmata.
- Ligipääsetav teenus eeldab selget eelinfot enne saabumist, paindlikke broneerimisvõimalusi, koolitatud personali ja ohutust toetavat varustust. Näiteks stabiilsed või tandemveesõidukid, toetavad istmed, lihtsate kinnitustega päästevestid, liikumist toetavad lahendused ning vajadusel rahustavad abivahendid (kõrvatropid, tekid, päikeseprillid). Samuti peaksid olema kättesaadavad madala survega ja võimalusel anonüümsed tagasisidevõimalused.

3.2. Erinevad sotsiaalsed rühmad: VIP-kliendid ja soopõhised rühmad

Erinevaid sotsiaalseid rühmi määratletakse sageli staatuse, võimu ja materiaalsete võimaluste järgi, mida omakorda mõjutavad demograafilised tunnused, näiteks vanus, sugu ja majanduslikud ressursid. Näiteks võib rääkida VIP-külalistest (inglise keeles Very Important Person), keskklassi esindajatest või seljakotiränduritest (sageli noored ja tudengid), samuti külastajatest, kellel on ligipääsetavusega seotud vajadused või muud eripärased ootused. Sageli kombineeruvad need tunnused omavahel – näiteks keskklassi perekond kolme lapsega või naisettevõtjate rühm, kes kuuluvad riigi edukaimate ettevõtjate hulka.

„Eristuvad vajadused" sarnaneb mõistega „erivajadused", kuid nende sõnade tähendus ei ole sama. Erivajadused on tavaliselt seotud inimese püsiva seisundi või pikaajalise terviseprobleemiga, mis mõjutab igapäevaelu. Eristuvad vajadused on seevastu sageli ajutised ja olukorrast sõltuvad. Need võivad mõjutada inimese toimetulekut teatud olukorras või perioodil ega ole tavaliselt seotud terviseseisundiga.

VIP-külalised ehk VIP-kliendid võivad olla kõrgetel ametikohtadel olevad inimesed, väga jõukad isikud või suure tuntuse ja prestiižiga külalised. Kuigi võim, rikkus ja maine on sageli omavahel seotud, ei esine need alati koos. VIP-külalisi iseloomustab eelkõige soov saada väga kõrgetasemelist, isikupärastatud ja privaatset teenust. Nende ajakava ja vajadused on sageli eripärased ning nad on valmis maksma kõrgemat hinda, et nende soovid saaksid täidetud.

VIP-külaliste teenindamisel tuleks arvestada järgmiste aspektidega:

- **Kvaliteetne varustus.** Veeturismi teenused nõuavad sageli spetsiaalset varustust. See peab olema kvaliteetne, hästi hooldatud ja mugav ning tagama parima võimaliku kogemuse, säilitades samal ajal kõrge ohutustaseme. Samuti peaks olema varuplaan halva ilma, tehniliste rikete või muude ootamatute olukordade jaoks.
- **Ohutus.** Vajalik on põhjalik ohutusplaan, sobiv turvavarustus ja selged tegevused võimalike ohuolukordade korral.
- **Isikupärastatud teenuspakett.** Teenus peaks olema kohandatud külalise soovide ja vajaduste järgi. Lisaks põhiteenustele võivad sinna kuuluda luksuslikud lisad, kingitused ja muud eriteenused, mis loovad eksklusiivse kogemuse. Näiteks võib lisada paadisõidule õhtusöögi, teha lisapeatusi ujumiseks või korraldada paadis personaalse kontserdi.
- **Kõrgetasemeline teenindus.** VIP-kliendid ootavad diskreetset ja detailidele tähelepanu pööravat teenust, kus välditakse viivitusi ja katkestusi. See hõlmab ka teenuse pakkumist kliendi poolt eelistatud ajal, paindlikke broneerimisvõimalusi ja muid korralduslikke detaile.
- **Eksklusiivne ligipääs.** VIP-külalised võivad oodata ligipääsu kohtadele, vaatamisväärsustele või inimestele, mida tavapärasel ekskursioonil ei pakuta või mis ei ole laiemale avalikkusele avatud. Samas ei tohi eksklusiivne ligipääs olla vastuolus avaliku ligipääsu või ligipääsetavuse põhimõtetega.
- **Privaatsus ja turvalisus.** VIP-külaliste puhul on privaatsus ja turvalisus eriti olulised. Sageli võib külalist saata turvameeskond, kes jälgib tegevusi, kontrollib varustust ja võib nõuda täiendavaid turvameetmeid. Privaatsuse tagamiseks võib olla vajalik ka üks kindel kontaktisik, kes suhtleb kliendiga kogu teenuse vältel.
- **Paindlikkus.** Paindlikkus on isikupärastatud teenuse oluline osa. Kui külalise ajakava muutub viimasel hetkel, peab teenusepakkuja suutma teenust võimalikult sujuvalt kohandada.

Kokkuvõttes eeldab VIP-külaliste teenindamine põhjalikku ettevalmistust, et pakkuda teenust, mis vastab külaliste ootustele ja vajadustele. Oluline on läbi mõelda, millisel määral saab veeturismi teenusepakkuja pakkuda paindlikkust ja isikupärastamist ning milliseid ressursse see nõuab.

Turismiteenuste tarbimist mõjutab ka sugu. Erinevast soost inimestel võib reisimisel ning teenuste kasutamisel olla erinev motivatsioon, erinevad ootused ja käitumismustrid. Näiteks võib meeste ja naiste huvi vaba aja veetmisel erineda, erinev võib olla ka motivatsioon kultuuripärandi või spordiga seotud tegevuste osas. Samas tuleb arvestada, et ühiskond on mitmekesine ning sooline identiteet ei piirdu ainult meeste ja naistega. On ka transsoolisi inimesi, kelle bioloogiline keha ja kogetud sugu ei lange kokku ning erinevaid seksuaalse identiteedi vorme. Need erinevused võivad teatud määral mõjutada ka seda, milliseid teenuseid inimesed eelistavad ja kuidas nad neid kogevad.

Asjad, millega arvestada erinevast soost klientide teenindamisel:

- Naised võivad sageli vajada rohkem aega ja privaatsust tualeti kasutamiseks ning hügieeniga tegelemiseks. Pikemate matkade või välitegevuste puhul on oluline mõelda, kuidas tagada mugavus ka menstruatsiooni ajal, aga ka see, kas tualettruumid on piisavalt avarad, et naised või väikeste lastega külastajad saaksid seal mugavalt enda või lapse eest hoolitseda.
- Välimus võib paljudele külastajatele olla oluline ning sellega võivad kaasneda eristuvad vajadused. Näiteks võivad külalistel olla pikad küüned, kunstripsmed või meik, mis võib välitingimustes kahjustuda. Kasulik on pakkuda teavet või vahendeid, mis aitavad külastajatel oma välimuse eest hoolitseda või ekskursiooniks valmistuda. Näiteks vihmase ilmaga võib giid anda võimaluse enne tegevust välimust korrigeerida, meiki korrastada.
- Oluline on sallivus ja valmisolek arvestada soospetsiifiliste vajadustega. Erilist tähelepanu tuleks pöörata ka mitmekesise soolise identiteediga külalistele. Kui külastajate hulgas on LGBTQ kogukonna liikmeid, on oluline, et nii giid kui ka rühm näitaksid üles lugupidamist ja aktsepteerimist. Mõned kasulikud küsimused, mida teenuse korraldamisel kaaluda: kas olemas on sooneutraalsed tualetid ning kas need on selgelt märgistatud ja ligipääsetavad? Kas kõigile külalistele on tagatud sobivad teenused ja mugav keskkond?

KOKKUVÕTE

- Erinevaid sotsiaalseid rühmi kujundavad staatus, võim, ressursid ja demograafilised tunnused. Üks inimene võib samal ajal kuuluda mitmesse rühma (näiteks VIP-külalised, pered, soopõhised rühmad või kliendid, kellel on olukorrast tulenevad eristuvad vajadused).
- Eristuvad vajadused on tihti ajutisema iseloomuga ja olukorrast sõltuvad, mistõttu peab teenusepakkuja oskama märgata lühiajalisi toimetulekuraskusi ja kohandama teenust paindlikult, eeldamata automaatselt pikaajalisi tervisega seotud piiranguid.
- VIP-kliendid ootavad väga isikupärastatud, diskreetset ja kõrgetasemelist teenust.
- Erinevate sugudega arvestav teenus aitab parandada mugavust, väärikust ja kaasatust, arvestades privaatsuse, hügieeni ja välimusega seotud vajadustega, pakkudes sealhulgas näiteks selgelt märgistatud ja ligipääsetavate sooneutraalsete tualettide kasutamist.

3.3. Erineva vanusega veeturismiteenuse kasutajad

Turism ei ole enam seotud kindlate vanuserühmade või demograafilise struktuuriga. Elukvaliteet, emotsioonide ja kogemuste mõistmine on oluline kõigi jaoks ning seda toetavad erinevad põhimõtted ja lähenemised, nagu näiteks aktiivse vananemise kontseptsioon või lapse õiguste konventsioon. See tähendab, et teenuste, sh veeturismiteenuste pakkumisel tuleb arvestada erinevate vanuserühmade vajaduste ja ootustega.

Asjad, millega arvestada laste teenindamisel:

- Infotahvlid ja muu teave peaksid olema paigutatud laste jaoks sobivale kõrgusele.
- Lapsesõbralikud sümbolid ja visuaalid (nt loomad, värvid) muudavad ruumi ja info arusaadavamaks ja kaasahaaravamaks.
- Lapsed vajavad sobiva suurusega (ja mitmekesist) mööblit, atraktsioone, veesõiduvahendeid ja turvavarustust.



- Teenuse erinevates osades (nt toitlustus, tegevused, puhkevõimalused) tuleks pakkuda lastele sobivaid alternatiive.
- Suhtlusviis, keel ja tegevuste sisu peavad olema eakohased, samas tuleb arvestada, et laste arengutasemed on erinevad. Näiteks kolme- ja seitsmeaastase lapse käitumine on väga erinev.
- Suhtlus peaks olema avatud, kannatlik ja sõbralik. Lapsed võivad olla häbelikud või ebakindlad ning vajavad julgustamist ja arusaadavaid selgitusi.
- Lapsi tuleb kohelda võrdselt teiste külalistega ning neil peab olema võimalus avaldada arvamust ja teha valikuid.
- Teenus peaks kaasama mitut meelt. Laste tähelepanuvõime ja eneseregulatsioon alles arenevad, seetõttu on oluline kasutada mitmekesiseid, selgeid ja paindlikke meetodeid.

Asjad, millega arvestada eakate teenindamisel:

- Arvestada võimalike terviseprobleemidega (nt kroonilised haigused), mis mõjutavad liikumistempot, tegevuse kestust ja sobivat keskkonda (nt trepid, kalded, ebatasane pind). Sageli vajavad eakad aeglasemat tempot ja pause.
- Vanemad inimesed vajavad paremaks nägemiseks rohkem valgust – hämar keskkond võib liikumise raskeks muuta.
- Tuleks vältida läikivaid pindu, sh infotahvlitel.
- Väike, keeruline või madala kontrastsusega tekst on raskesti loetav – info peaks olema suure kirjaga, lihtsa fondiga ja kontrastne. Vajadusel võib abiks olla luup.
- Paljudel eakatel esineb kuulmislangust, mistõttu tuleb pöörata tähelepanu selgele kõnele, sobivale tempole ja taustamüra vähendamisele. Nägu peaks olema nähtav ja kehakeel selge ning üheselt mõistetav.
- Eakatele on suhtlus ja võimalus jagada oma kogemusi oluline – giid peaks jätma aega vestluseks ja kuulamiseks.
- Veetegevuste pakkumisel tuleb arvestada liikumispiirangutega – sageli vajavad eakad sarnast tuge nagu liikumispuudega inimesed.

Eakatele teenuseid pakkudes tasub arvestada, et reisimist ja veeturismiteenuste kasutamisel on nendel erinev motivatsioon, nagu ajaveetmine perega, aktiivse eluviisi säilitamine ning mõtteviis „kunagi pole liiga vana".



Samas mõistavad eakamad kliendid, et neil ei ole enam endist füüsilist võimekust ja vastupidavust. Nad loodavad teenusepakkujatele, et need pakuksid jõukohaseid tegevusi (nt jõgedel liikumine), mugavust, logistilist lihtsust, usaldusväärset ja „andestavat" varustust ning piisavat tuge.

Erinevate vanuserühmadega töötamist mõjutavad ka põlvkondlikud eripärad. Põlvkond tähendab inimesi, kes on sündinud sarnasel ajal ja kogenud sarnaseid ühiskondlikke muutusi.

- **Baby Boomers (1945–1964)** – aktiivsed, väärtustavad mugavust, tervist ja heaolu, reisivad naudingu ja lõõgastuse eesmärgil.
- **X-generatsioon (1965–1980)** – väärtustab perekonda, eelistab rahulikku ja peresõbralikku reisimist, kasutab reisi planeerimisel aktiivselt internetti.
- **Y-generatsioon / millennialid (1981–1994)** – väärtustavad kogemusi, eetikat ja mitmekultuurilisust, kasutavad aktiivselt digilahendusi ja sotsiaalmeediat, otsivad tähenduslikke ja eristuvaid elamusi.
- **Z-generatsioon (1995–2012)** – digitaalselt väga aktiivne, kasutab peamise infoallikana sotsiaalmeediat, otsib visuaalset inspiratsiooni, kuid võib olla piiratud rahaliste võimaluste tõttu.
- **Alpha-generatsioon (2013–2025)** – kasvab täielikult digikeskkonnas, mõjutatud tehnoloogiast ja globaalsetest muutustest, vajab turvalist ja toetavat keskkonda.

Igal põlvkonnal on oma kogemused, ootused ja käitumismustrid, mis mõjutavad ka teenuste kasutamist. Beebibuumerite põlvkond on vaba aja veetmisel ja reisimisel üha aktiivsem, mida toetavad finantsiline stabiilsus, suurem liikuvus ja rohkem vaba aega. Vananedes on selle tervema ja jõukama põlvkonna reisimotivatsiooniks eelkõige nauding, lõõgastus, stressi vähendamine, uudsus, atraktiivne keskkond ning soov säilitada hea tervis.

X-põlvkonda kuuluvad inimesed, kes kasvasid üles ja jõudsid täiskasvanuikka endise Nõukogude Liidu majandusliku ülemineku perioodil on kogenud laialdast inflatsiooni, kasvavat tööpuudust ja ebastabiilseid tööturgusid, mis sundisid neid sageli töötama ajutiste lepingutega või ametikohtadel, mis ei vastanud nende kvalifikatsioonile. Sellistes ebakindlates tingimustes alustamine arendas ettevõtlikkust, kuid suurendas ka ebakindlust ja muret töökoha püsimise pärast. Tänapäeval on paljud selle põlvkonna esindajad ettevõtjad, juhid või Y- ja Z-põlvkonna koolitajad. Perekond mängib nende elus keskset rolli, mida näitab perepuhkuste eelistamine (nt meri, mäed, järved). Välisreisidel eelistatakse rahulikumaid puhke- või kultuurilisi sihtkohti. Kuigi nad kasvasid üles analoogajastul, on nad edukalt kohanenud digitehnoloogiatega ja kasutavad reisimise planeerimiseks ja teenuste broneerimiseks aktiivselt internetti.

Y-põlvkonda (millenniaalid) on kõige enam kujundanud globaliseerumine, mis on hägustanud riigipiire, muutnud ettevõtlust rahvusvahelisemaks, seganud kultuure ning laiendanud ligipääsu kaupadele ja teenustele. Kahe sissetulekuga leibkonnad muutusid tavapäraseks, luues soodsad tingimused laste arenguks. See põlvkond väärtustab tugevalt eetikat, multikultuursust, sotsiaalset teadlikkust ning info- ja kommunikatsioonitehnoloogiate võimalusi. Millenniumi põlvkond on reisijatena väga liikuv ja entusiastlik, kelle sotsiaalsed võrgustikud ulatuvad üle kogu maailma. Nende põhiväärtused on iseseisvus, ambitsioonikus, loovus, innovatsioon ja pidev areng.

Võrreldes varasemate põlvkondadega reisib Y-põlvkond sagedamini, avastab rohkem sihtkohti, kulutab reisidel rohkem ning otsib tähenduslikke kogemusi ja infot. Nad toetuvad tugevalt internetile ja sotsiaalmeediale nii reisi planeerimisel kui ka kogemuste jagamisel. Mugavus on oluline, kuid samal ajal otsitakse seiklusi ja eristuvaid elamusi, mitte ainult passiivset puhkust. Üha enam välditakse massiturismisihtkohti, eelistades näha end reisijate, mitte turistidena, mis on seotud nii iseseisva planeerimise kui ka keskkonnateadlikkusega.

Z-põlvkond jagab mitmeid Y-põlvkonna jooni, kuid sageli veelgi tugevamalt väljendunult, samas ka mõnes aspektis erinevalt. Nad on väga avatud maailmale ja uutele kogemustele, sealhulgas tehnoloogilistele uuendustele ja tundmatute sihtkohtade avastamisele. Tegemist on rööprähklemist harrastava põlvkonnaga, kelle peamine suhtluskanal on sotsiaalmeedia.

Iseloomulik on ka virtuaalsete kontaktide eelistamine näost näkku suhtlusele. Uuringute kohaselt peab 84% Z-põlvkonnast sotsiaalmeediat oluliseks reisi planeerimise vahendiks. Kuigi nad on uudishimulikud ja avatud, piiravad nende reisimist sageli rahalised võimalused, kuna paljud ei ole veel tööturul iseseisvad.

Alfa-põlvkond on alles lapseeas ning tugevalt mõjutatud oma vanematest, kes kuuluvad peamiselt Y-põlvkonda. Nende vanemad kasutavad aktiivselt sotsiaalmeediat, jagades fotosid ja videoid oma elust, mistõttu on Alfa-põlvkond internetikeskkonnas juba sünnist alates. Nad kasvavad üles arenenud digivõimalustega maailmas, kus voogedastusteenused ja nutiseadmed on igapäevased. Seda põlvkonda võib kirjeldada kui tehnoloogiateadlikku, kuid samas ka ärevamat, mis tuleneb nii kiirest digitaalsest arengust kui ka globaalsetest kriisidest, nagu COVID-19 pandeemia.

Kvaliteetne teenindus tähendab kõigi vanuserühmade puhul kohandatud lähenemist, alates ligipääsetavast veebiteabest kuni sobiva suhtlusstiili, turvaliste tegevuste ja eakohase varustuseni.

KOKKUVÕTE

- Veeturismiteenuseid pakkudes peab arvestama eri vanuserühmadega, lähtudes põhimõttest, et elukvaliteet, emotsioonid ja kogemused on olulised igas vanuses. Teenuseid tuleb kohandada lastele, täiskasvanutele ja eakatele, lähtudes rahvusvahelistest põhimõtetest nagu lapse õigused ja aktiivne vananemine.
- Lastele tuleb pakkuda eakohast keskkonda ja suhtlust: lapse kõrgusel infot, sõbralikke visuaale, sobivat varustust, mitut meelt kaasavaid tegevusi ning lugupidavat ja julgustavat suhtlemist, mis arvestab arengust tulenevate erinevustega.
- Eakad külastajad vajavad aeglasemat tempot ja rohkem tuge: head valgustust, selget ja loetavat infot, vähese müraga keskkonda, võimalusi puhkamiseks ja suhtlemiseks ning liikumisabi sarnaselt liikumispuudega inimestele.
- Põlvkondlikud erinevused mõjutavad reisikäitumist ja ootusi: beebibuumerid väärtustavad mugavust ja heaolu, X-põlvkond eelistab perekeskset ja rahulikku reisimist, millenniaalid otsivad tähenduslikke ja digitaalselt toetatud kogemusi ning Z-põlvkond toetub tugevalt sotsiaalmeediale ja visuaalsele inspiratsioonile.
- Kvaliteetne klienditeenindus eeldab erinevate põlvkondade jaoks kohandatud suhtlust ja teenuste disaini alates ligipääsetavast veebiteabest kuni turvaliste tegevuste, sobiva varustuse ja teenindusstiilini, mis arvestab külastajate vanuse, tervise, enesemääratluse, digiharjumuste ja elukogemusega.

4 Aastaringselt väärtuslik kliendikogemus

ÕPIEESMÄRGID

1. Mõista turismitoodete kihilist olemust ning seda, kuidas lisatud elemendid aitavad arendada paadirendi kogemust põhiteenusest elamuslikumaks.
2. Teadvustada elamuse kujundamise ja sihtrühma määratlemise olulisust tootearenduses.

4.1. Tootearendus paadirendi kogemuse täiustamiseks

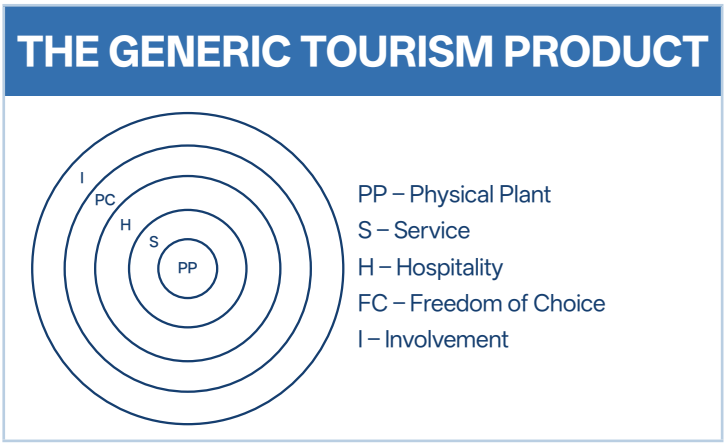
Veeturismi seostatakse sageli veesõidukiga (nt paat) vee peal liikumisega ja ümbruse avastamisega sellest vaatenurgast või erinevate vabaajategevustega. Vee peal liikuvad alused ja veekogud (jõed, järved, mered jne) on turismitoodete keskne osa ning pakuvad mitmeid võimalusi teenuste loomiseks.

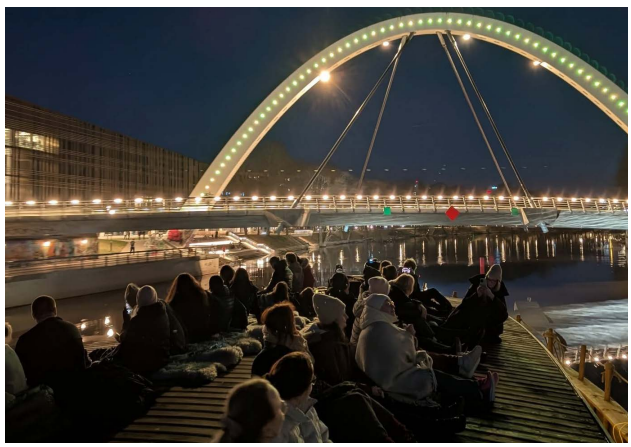
Traditsiooniliselt seisneski teenus selles, et külastaja maksis paadisõidu eest, ta aidati pardale ja pakuti istekoht. Need on paadisõiduteenuse põhielemendid. Stephen Smith (1994) on loonud mudeli (vt joonis 1), mis kirjeldab turismitoote erinevaid kihte, lisades näiteks külalislahkuse kihi.

Paadirendi puhul võib külalislahkus väljenduda näiteks soojade pleedide pakkumises jaheda ilmaga või jaheda joogivee pakkumises kuuma ilmaga. Mõnikord kuulub teenuse juurde ka toitlustus.

Erinevate tegevuste lisamine paadisõidule annab külastajale võimaluse valida, kas ta soovib aktiivselt osaleda või mitte. Näiteks võib olla võimalik kasutada kõrvaklappe, et kuulata kaldapiirkonna ajalugu, osaleda giidiga tuuril või minna paadist ujuma.

Viimast võib käsitleda ka kaasatusena, mis sõltub suuresti kliendi valmisolekust. Kaasatus võib tähendada aktiivset tegutsemist, näiteks millegi veest välja tõmbamist (kala või prügi). Mida kaugemale liigutakse põhiteenusest, seda vähem saab teenusepakkuja kontrollida, kuidas klient kogemust tajub.





Joonis 1: Joonis X. Turismitoote üldine mudel (Smith, 1994)

Turistide jaoks võib passiivne osalus jõel tähendada näiteks lodjasõitu, ümbruse vaatlemist ja pildistamist. Kui kapten selgitab, kuidas alus on ehitatud ja milleks seda ajalooliselt kasutati, muutub kogemus harivaks. Kui lisandub võimalus osaleda töötoas, näiteks ehitada looduslikest materjalidest väike paat, muutub osalus aktiivseks. Looduskeskkond võib pakkuda sügavalt kaasavat elamust, näiteks öise sõidu ajal saavad linnas elavad inimesed tähti vaadata, lindude laulu kuulata või kogeda nahkhiirte liikumist enda kohal. Elamuse neli dimensiooni on toodud joonisel 2.



Joonis 2: Elamuse neli dimensiooni (Pine & Gilmore, 1998)

Turismitoode peab olema kohandatud sihtrühmale. Näiteks osa külastajaid otsib „instagrammitavaid“ kohti ja elamusi, teine grupp väärtustab loodust ning kolmas võib olla huvitatud maitsekogemustest. Kliendi tundmine võimaldab luua turismitoote, mille eest ollakse valmis maksma ja mida soovitatakse ka teistele.

KOKKUVÕTE

- Turismitoode on kihiline, kus väärtus tekib lisaks põhiteenusele ka lisanduvatest elementidest nagu külalislahkus, tegevused, juhendamine ja kaasatus.
- Elamus on mitmemõõtmeline ning mitmeid meeli kaasav, see võib ulatuda passiivsest vaatlemisest aktiivse ja kaasava osaluseni, kusjuures suurem kaasatus vähendab teenusepakkuja kontrolli kogemuse üle.
- Tõhus tootearendus eeldab sihtrühma selget määratlemist ja elamuse teadlikku kujundamist.

4.2. Loodus- ja keskkonnasõbralik tegutsemine veeturismiteenuste pakkumisel

ÕPIEESMÄRGID

1. Mõista veeturismi mõju veekeskkonnale ja veeökosüsteemidele.
2. Teadvustada veeturismiteenuse pakkujate rolli keskkonnakahjude ennetamisel.
3. Tunda säästva veeturismi põhimõtteid ja praktilisi lahendusi.
4. Mõista keskkonnateadlikkuse olulisust.

Jätkusuutlik turism on muutunud üha olulisemaks teemaks ning külastajate valikuid mõjutab järjest rohkem see, kui keskkonnasõbralikult teenusepakkujad tegutsevad. Veeturism on otseselt seotud looduskeskkonnaga ning avaldab märkimisväärset mõju vee-elustikule (nt kalad, linnud, veetaimed) ja veemaastikele (rannikud, saared, jõgikonnad jne).

Veeturism võib olla keskkonnale neutraalne, kui teenused on korraldatud läbimõeldult ja arvestavad kõigi looduskeskkonda mõjutavate teguritega. Paraku kaasnevad veeturismiga sageli nii kohalikul kui globaalsel tasandil probleemid, sealhulgas reostus, ressursside ületarbimine ning veega seotud elurikkuse vähenemine.

Reostusel on veekeskkonnale pikaajaline mõju. Mereturism (nt paadisõit, snorgeldamine, sukeldumine) võib viia vette õlisid, kütuseid ja kemikaale, mis halvendavad vee kvaliteeti ja kahjustavad ökosüsteeme. Samal ajal võib infrastruktuuri (nt hotellide, teede, sadamate) arendamine hävitada elupaiku ja suurendada setete hulka vees.

Turistide poolt valesti käideldud plast ja muu mittelagunev prügi koormab sageli hooajalisi jäätmesüsteeme, põhjustades pikaajalist keskkonnakahju. Sellest tulenevalt ongi teadlikkuse kasv ja vastutustundlik käitumine oluline.

Veekeskkonna ülekoormus on tihti seotud intensiivse paadi- ja muu veesõidukite liiklusega looduslikult tundlikes piirkondades, nagu lindude pesitsusalad, kalade ja teiste loomade elupaigad ning veetaimestikuga alad. Uuringud on näidanud, et tugevalt mõjutab vee-elustikku ja linnustikku mootorpaatide liiklus. Müra ja suur kiirus häirivad pesitsemist, paljunemist ja toitumist ning võivad ohustada liikide püsimajäämist.

Eesti ranniku- ja avamere aladel elab mitmekesine loomastik, sealhulgas näiteks räusktiir, kaljudel pesitsev alk, haruldane kirjuhahk, pringel (maailma väikseim vaalaline) ning viigerhüljes. Mitmete liikide arvukus on inimtegevuse tõttu vähenenud, mistõttu on vajalik tugevam kaitse ja teadlik külastajate käitumine.

Mitmete nende liikide arvukus on inimtegevuse ja sellest tulenevate keskkonnamuutuste tõttu vähenenud, mistõttu on vajalik tugevam kaitse ning teadlik ja ettevaatlik külastajakäitumine. Oluliste elupaikade kaitsmiseks on määratud kaitsealad ja erikaitsealad. Aladel, mis on ohustatud liikidele kriitilise tähtsusega, on inimeste liikumine sageli ajaliselt või ruumiliselt piiratud. Eestis on koostatud nimekiri merealadest ja laevatatavatest siseveekogudest, kus kehtivad liikumispiirangud ning iga ala kohta on konkreetsed reeglid. Põhjendatud taotluse esitamisel on võimalik piirangualadele pääseda ka piirangute kehtivuse ajal.

Nimekiri on kättesaadav järgmisel aadressil: *https://www.eelis.ee/avalik/el_fil/piirangud_laevatatavatel_veekogudel.htm* Lätis on veeliikluse ja ohutuse nõuded sätestatud erinevates riiklikes õigusaktides.

Keskkonnasõbraliku ja jätkusuutliku veeturismi arendamine aitab säilitada veeökosüsteemide mitmekesisust ning on seotud ka mitmete sotsiaal-majanduslike teguritega, nagu näiteks teenusepakkuja maine, kulude kokkuhoid ja pikaajaline kestlikkus. Pakkudes keskkonnasõbralikke ja jätkusuutlikke veeturismiteenuseid, aitab iga teenusepakkuja vähendada tegevuse keskkonnajalajälge, kaitsta elurikkust ning tõsta külastajate teadlikkust keskkonnasäästlikust käitumisest.

Peamised põhimõtted, mida veeturismiteenuse pakkujad saavad järgida, et vähendada negatiivset mõju veekeskkonnale:

- **Ei reosta:** nulljäätmete põhimõtete rakendamine vee- ja rannikualadel. See hõlmab näiteks jäätmete kogumise ja sorteerimise korraldamist randades, sadamates ja veesõidukitel, samuti külastajate teavitamist (infotahvlid, suuline info) ning keskkonnahoidlikku käitumist matkadel ja veeretkedel.
- **Ei kahjusta:** teenuseid pakutakse piirkondades, ajaperioodidel (nt hooajaliselt või kindlatel kellaaegadel) ja viisidel, mis mõjutavad loodust minimaalselt. Näiteks ankrute asemel ujuvpoide kasutamine, madalal kiirusel liikumine või mootorita liikumisviisid.
- **Väiksem ressursikasutus:** vee, energia, kemikaalide ja ühekordsete materjalide vähendatud kasutamine. Näiteks korduvkasutatavad nõud toitlustuses ja plastkõrte vältimine.
- **Pidev arendamine: k**eskkonnasõbralike praktikate järjepidev täiustamine ning ökomärgiste (nt Blue Flag, Green Key) kasutuselevõtt.

Kuigi veeturismiteenuse pakkujatele ei ole ühtset spetsiifilist regulatsiooni, kehtivad neile mitmed seadused ja nõuded. Näiteks meresõiduohutuse seadus, looduskaitseseadus, Terviseameti juhised suplusvee kvaliteedi jälgimiseks ning Transpordiameti reostust käsitlevad nõuded. Samuti tuleb arvestada kohalike omavalitsuste ja kaitsealade reeglitega.

Ettevõtjatele on olulised järgmised tööriistad ja tegevused:

- Oma teenuse korraldamise standardprotseduuride (SOP) väljatöötamine, lähtudes õigusaktidest ja ökostandarditest (nt Blue Flag), hõlmates keskkonna-, ohutus- ja hädaolukordade juhtimist.
- Meeskonna koolitamine keskkonnateadlikuks, sealhulgas piirkonna looduse tundmine ja oskus pakkuda keskkonnasõbralikke teenuseid.
- Klientide teavitamine, hoiatamine ja juhendamine enne teenuse kasutamist.
- Keskkonnamõju vähendavate lahenduste kasutamine (nt keskkonnasõbralikud puhastusvahendid, funktsionaalne varustus).
- Tegevuse mõju pidev mõõtmine ja hindamine (nt jäätmed, kütusekulu, keskkonnamuutused).
- Ökomärgiste ja -standardite järgimine ning taotlemine (nt Blue Flag/Marina, Green Key).

KOKKUVÕTE

- Veeturism võib avaldada märkimisväärset mõju veeökosüsteemidele, mõjutades vee kvaliteeti, elupaiku, loomastikku ja elurikkust, kui seda ei juhita vastutustundlikult.
- Teenusepakkujatel on keskne roll keskkonnakahjude ennetamisel, kuna nende otsused marsruutide, ajastuse, varustuse, kiiruse ja külastajate käitumise osas mõjutavad otseselt looduskeskkonda.
- Kaitsealadel ja piirangutega veekogudel tuleb rangelt järgida liikumispiiranguid, mis on olulised tundlike liikide ja elupaikade kaitseks.
- Keskkonnasõbralik veeturism toob pikaajalist kasu, sealhulgas parema maine, kulude kokkuhoiu ja suurema vastupidavuse.
- Jätkusuutlik veeturism põhineb selgetel põhimõtetel ja praktilistel meetmetel: reostuse vältimine, madala mõjuga tegevused, ressursside säästmine, pidev arendamine, töötajate koolitus, külastajate teadlikkuse tõstmine ning keskkonnamõju jälgimine.

4.3. Madal- ja kõrghooaja väljakutsete ületamine

ÕPIEESMÄRGID

1. Mõista hooajalisuse mitmetahulist olemust, põhjuseid ja mõju veeturismile.
2. Teadvustada paindlike, kaasavate ja koostööl põhinevate lähenemiste strateegilist tähtsust madal- ja kõrghooaja väljakutsete juhtimisel, et tagada aastaringne jätkusuutlikkus ja sihtkoha areng.

Tahame või mitte, enamik turismisihtkohti on hooajalised, sest turism sõltub üldiselt heast ilmast (vähesed inimesed otsivad puhkuseks halbu ilmastikuolusid). Selles peatükis käsitletakse hooajalisuse tähendust, põhjuseid, mõju ning võimalusi selle juhtimiseks.

Hooajalisuse olemus ja tähendus turismis

Hooajalisus on olukord, kus mingi tegevus või vajadus esineb regulaarselt kindlal aastaajal (OED, 2016). Turismi kontekstis tähendab hooajalisus ajalist tasakaalutust, mis avaldub külastajate arvus, kulutustes, transpordivõimalustes, tööhõives ning külastusobjektide kasutuses. Kuigi teatud kõikumine on loomulik, võib tugev hooajalisus panna proovile sihtkohtade majandusliku jätkusuutlikkuse ja operatiivse stabiilsuse.

Veeturism on hooajalisuse suhtes eriti tundlik. Ilmastikutingimused, vee temperatuur, veetaseme muutused ja päeva pikkus mõjutavad otseselt külastajate tegevusi, ligipääsetavust ja ohutust. Hooajalised muutused võivad mõjutada ka erivajadustega külastajaid. Muutused süvendavad olemasolevaid piiranguid ning võivad osalemise veelgi keerulisemaks või vähem turvaliseks muuta. Näiteks libedad ja jäised pinnad raskendavad liikumispuudega inimeste liikumist.

Samuti võib külm ilm raskendada punktkirja lugemist, kuna sõrmeotste tundlikkus väheneb.

Lisaks võimendavad hooajalisust ka turistide käitumismustrid, nagu puhkuseperioodid, koolivaheajad ja kultuurilised traditsioonid, mis tekitavad külastusvoogudes tippe ja mõõnasid.

Hooajalisus avaldub mitmes dimensioonis:

- Nõudluse hooajalisus, mis kajastab külastajate arvu ja kulutuste muutumist ajas.
- Pakkumise hooajalisus, mis on seotud tööjõu kättesaadavuse, lahtiolekuaegade ja teenuste pakkumisega.
- Ruumiline hooajalisus, kus mõned sihtkohad on ülerahvastatud, samas kui teised jäävad alakasutatuks.
- Sotsiaalne hooajalisus, mis mõjutab kohalike kogukondade elurütmi ja suhtlust külastajatega.

Globaalselt on hooajalisus üks turismi püsivamaid väljakutseid. Isegi kliimamuutustega kohanemise, digitaliseerumise ja tooteportfelli mitmekesistamise tingimustes jääb nõudluse ajalisest koondumisest tulenevate probleemide juhtimine sihtkohtadele, kes soovivad saavutada aastaringset kestlikkust ja tasakaalustatud regionaalset arengut, oluliseks strateegiliseks prioriteediks.

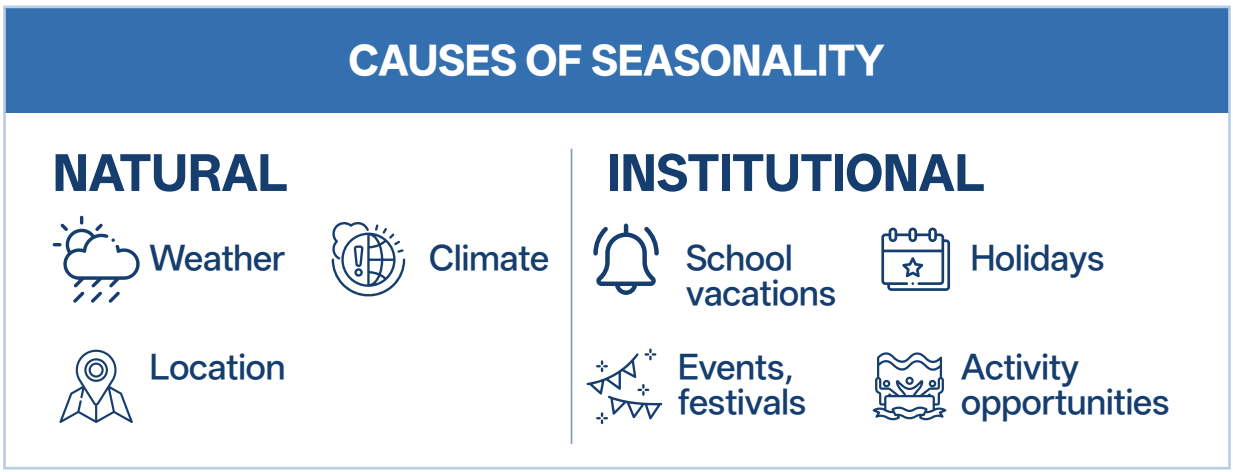
Millised looduslikud või käitumuslikud tegurid (nt ilm, veeolud, puhkused, traditsioonid) määravad kõige enam teie kõrghooaja ja madalhooaja?

Millises dimensioonis on hooajalisus teie turismisihtkohas kõige enam märgatav?

Hooajalisuse põhjused ja mõjutegurid turismis

Veeturismi hooajalisus tuleneb peamiselt looduslike ja institutsionaalsete tegurite koosmõjust. Nende põhjuste mõistmine on oluline, et kujundada paindlikke ja vastupidavaid turismistrateegiaid.

Looduslikud ja kliimast tulenevad tegurid (nagu vee temperatuur, jäävabad perioodid, tormide sagedus, sademed ja geograafiline asukoht) määravad, millal on veega seotud tegevused võimalikud ja atraktiivsed. Need tingimused seavadki sageli turismihooaja loomulikud piirid. Institutsionaalsed tegurid hõlmavad koolivaheaegu, üritusi ja festivale ning traditsioonilisi pühi (nt jõulud, lihavõtted, aastavahetus), mis koondavad reisimise kindlatesse ajaperioodidesse.



Lisaks võivad hooajalisust võimendada ka hooajalised transpordiühendused, piiratud majutusvõimalused ning teenuste väiksem kättesaadavus väljaspool kõrghooaega. Samuti mõjutavad seda külastajate käitumismustrid, kultuurilised harjumused ja traditsioonid, mis määravad, millal ja kuidas inimesed veega seotud vabaajategevustes osalevad. (Lee jt, 2008; Jönnson, 2014; Goulding jt, 2005).

Kui prognoositavad või muutlikud on looduslikud
ja kliimategurid, mis määravad teie turismihooaja piirid?

Kuidas kujundavad külastajate käitumismustrid, näiteks koolivaheajad,
kultuurilised traditsioonid või vaba aja harjumused,
nõudluse tippe teie sihtkohas?

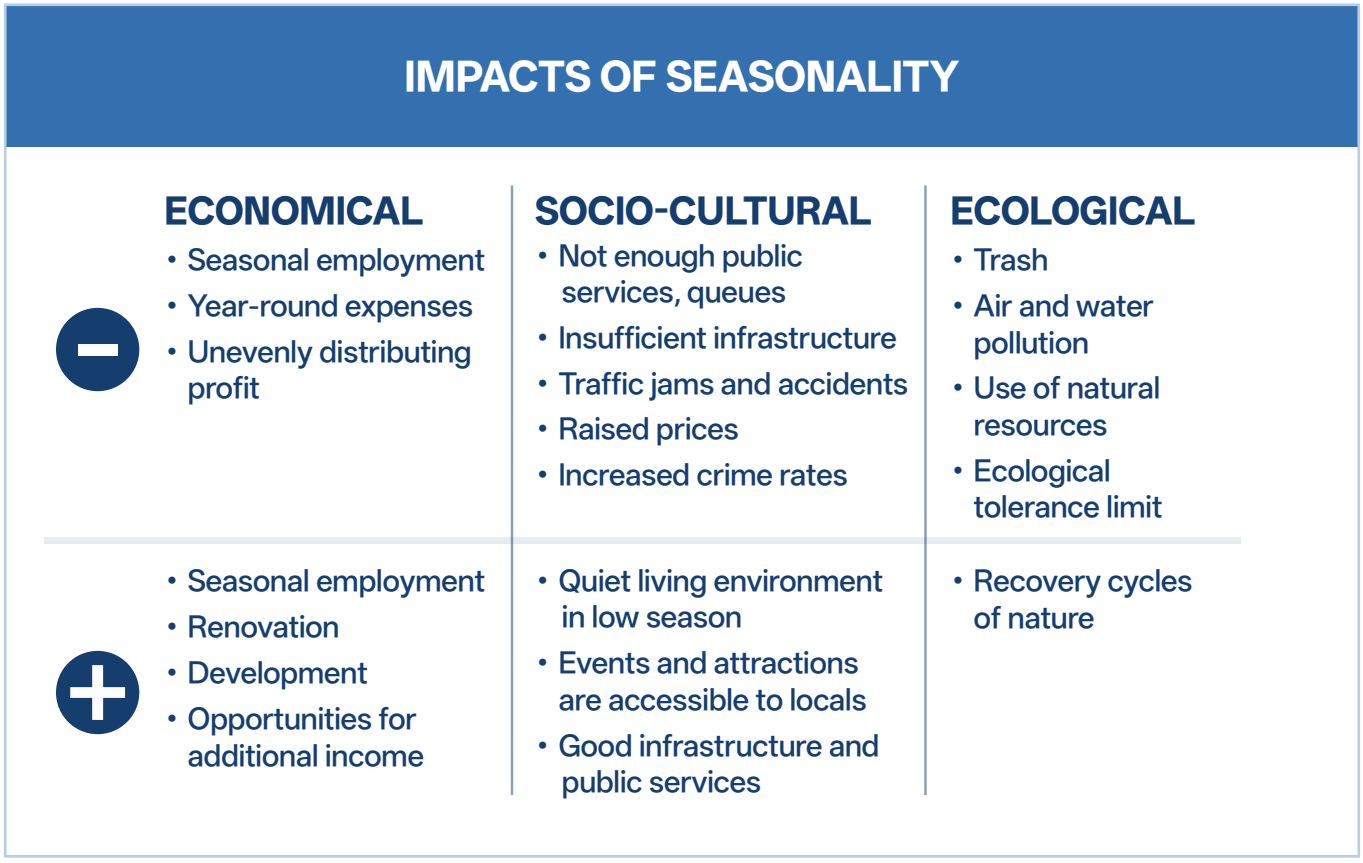
Hooajalisuse mõju veeturismiettevõtetele ja -sihtkohtadele

Hooajalisus avaldab ulatuslikku mõju veeturismi majanduslikele, keskkondlikele ja sotsiaalsetele aspektidele, mõjutades nii lühiajalist tulemuslikkust kui ka sihtkohtade pikaajalist jätkusuutlikkust. Majanduslikust vaatenurgast on turismiettevõtete suurimaks väljakutseks täistööajaga töötajate leidmine ja hoidmine, kuna tööjõuvajadus võib kõrghooaja ja madalhooaja vahel oluliselt kõikuda. Hooajalisuse majanduslikud puudused avalduvad kõige selgemalt madalhooajal, mil tulud on väikesed, kuid hooldus- ja tegevuskulud püsivad kõrged.

Majutusettevõtjate jaoks seisneb peamine probleem suvise tipphooaja suure nõudluse rahuldamises, samal ajal kui talveperioodil esineb ruumide alakasutust ja madalat täituvust. Samas võib hooajalisusel olla ka positiivne majanduslik mõju. Hooajaline töö pakub lisasissetulekut näiteks tudengitele, kodustele inimestele või põllumajandustootjatele, kes hindavad paindlikke töövorme. Paljud hooajatöötajad eelistavadki lühiajalist tööd, kuna tipphooajal on palgad sageli kõrgemad. Lisaks annab madalhooaeg sihtkohtadele võimaluse investeerida renoveerimisse, hooldusesse ja uute atraktsioonide arendamisse, et olla järgmiseks hooajaks paremini valmis ning tõsta turismitaristu üldist kvaliteeti.

Hooajalisus mõjutab kohalikke ka sotsiaalselt ja kultuuriliselt. Tipphooajal võib turistide arvu järsk kasv avaldada survet avalikele teenustele ja taristule, mistõttu ei pruugi need suuta rahuldada nii kohalike elanike kui ka külastajate vajadusi.

Suuremates asulates on tipphooajal tavalised liiklusummikud, ülerahvastatud kauplused, pikad järjekorrad ning kaupade ja teenuste hinnatõus, mis omakorda vähendab kohalike elukvaliteeti. Suured rahvahulgad võivad kaasa tuua ka kuritegevuse kasvu ning suurendada turvatunde vähenemist. Madalhooajal saavad elanikud seevastu naasta oma tavapärase elurütmi juurde, osaleda kogukondlikes ja kultuurilistes tegevustes ning kasutada avalikke teenuseid ilma suuremate häiringuteta.



Keskkonnamõjud on hooajalisuse puhul samuti kriitilise tähtsusega. Kõrghooajal suurendab intensiivne külastajate tegevus jäätmete hulka, tekitab reostusriske ning avaldab survet kohalikele ökosüsteemidele. Ülerahvastatus võib põhjustada õhusaastet, loodusressursside ülekasutust ja looduslike alade degradeerumist, seades ohtu ökosüsteemide vastupidavuse. Ühtlasi vähendab ülerahvastatus ka teenuste ligipääsetavust erivajadustega inimestele.

Madalhooaeg pakub seevastu loodusele olulist taastumisperioodi. See on aeg, mil ökosüsteemid saavad turismi survest puhata ning taastada tasakaalu enne järgmise hooaja algust.

Kas oled märganud oma piirkonnas kõrghooaja nähtavaid sotsiaalseid ja keskkonnamõjusid?

Mõtle, kuidas hooajalised kõikumised külastajate arvus mõjutavad sinu ettevõtet või sihtkohta majanduslikult – tulude, tööjõu ja pikaajalise finantsstabiilsuse vaates?

Millisel viisil võiksid turismiettevõtjad või sinu sihtkoht madalhooajast kasu saada – näiteks kohaliku kogukonna toetamisel, looduse taastumisel või uute turismitoodete arendamisel järgmiseks tipphooajaks?

Hooajalisuse juhtimise strateegiad (veeturismis)

Ühtset ja lihtsat lahendust hooajalisuse vähendamiseks ei ole. Siiski on välja toodud kaks lähenemist: olemasoleva kõrghooaja pikendamine või täiendavate hooaegade loomine.

Kõrghooaja pikendamine on levinum, eriti äärealadel. Sel juhul kasutatakse samu ressursse nagu põhihooajal, tehes vaid väiksemaid kohandusi (nt hindades, teenusepakettides). Teine lähenemine on uute turismihooaegade loomine madalhooajal, kuid need jäävad sageli lühemateks puhkuseperioodideks ega kujune peamisteks reisihooaegadeks.

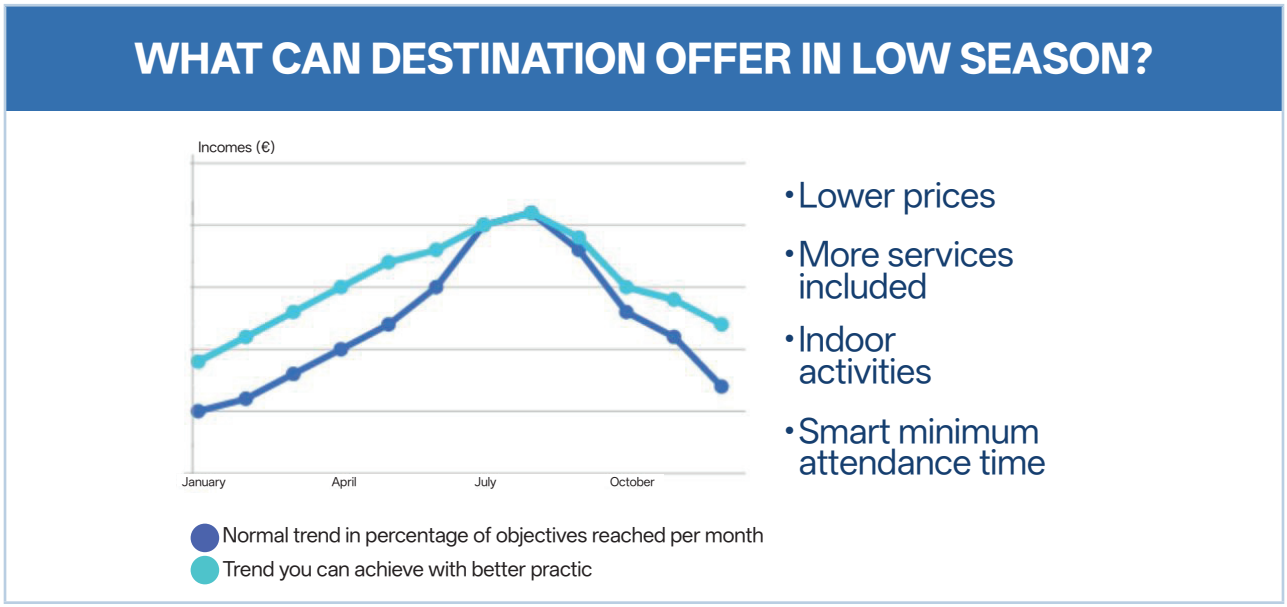
Nõudluse mitmekesistamine tähendab uute sihtrühmade kaasamist olemasolevate ressursside ja taristu abil. Uute külastajagruppide ligimeelitamine ning madalhooaja tegevuste loomine aitab tasandada nõudluse tippe. Näiteks võib keskenduda eakatele reisijatele, äriklientidele või kohalikele elanikele.

Tootearenduse mitmekesistamine tähendab olemasolevatele sihtrühmadele uute või laiendatud teenuste pakkumist. Näiteks sise- ja välitegevuste kombineerimine või jahedamasse hooaega sobivate elamuste arendamine aitab vähendada sõltuvust ilmast.

Hinnastamise ja turunduse strateegiad kasutatakse turismis laialdaselt hooajalisuse tasakaalustamiseks. Madalhooajal pakutakse sageli soodustusi või eripakkumisi, et suurendada nõudlust. Dünaamiline hinnastamine suunab külastusi madalama nõudlusega perioodidesse, samas kui hooajavälised kampaaniad (nt „talv järve ääres" või „rahulik rannapuhkus") aitavad muuta reisikäitumist. Andmepõhine turundus võimaldab leida sihtrühmi, kellele madalhooaja pakkumised paremini sobivad.

Koostöö ja klasterdamine turismiettevõtjate, omavalitsuste ja ürituskorraldajate vahel aitab paremini tasakaalustada hooajalisust. Ühised turismipaketid, koordineeritud sündmuste kalendrid ja ühine turundus suurendavad tervikuna piirkonna atraktiivsust.

Tööjõu juhtimine tähendab investeerimist hooajatöötajate koolitamisse, mitmekülgsete oskuste arendamisse ja paindlike töövormide loomist, mis aitab hoida kvalifitseeritud tööjõudu. Erinevate rollide kombineerimine sektorite või piirkondade vahel võimaldab tagada aastaringse tööhõive ning säilitada teenuse kvaliteet ka hooajaliste kõikumiste korral.



Kokkuvõttes võivad ettevõtted hooaja pikendamiseks ja madalhooaja atraktiivsuse suurendamiseks pakkuda madalamaid hindu, lisada teenusepakettidesse täiendavaid elemente, kombineerida sise- ja välitegevusi või kehtestada minimaalse külastusaja.

Hooajalisuse tõhus juhtimine eeldab koordineeritud tegevusi, mis tasakaalustavad külastajate nõudlust, ettevõtte toimimist ja kogukonna heaolu aastaringselt. Kaasav planeerimine, kus arvestatakse erinevate kasutajagruppide vajadustega, aitab kujundada tasakaalustatud ja jätkusuutlikumaid lahendusi. Erinevate tootearendus-, turu- ja organisatsiooniliste strateegiate kombineerimine aitab pikendada aktiivset hooaega ning stabiliseerida turismi arengut.

Millised uued turusegmendid oleksid teie ettevõtte jaoks strateegiliselt olulised?
Milliste partneritega oma piirkonnas saaksite teha koostööd, et hooajalisust leevendada?

Hooajalisus kogukonna vaatenurgast

Kogukonna vaatenurgast on hooajalisuse juhtimine tihedalt seotud kohaliku elukvaliteedi säilitamise ja ühiselt keskkonna kaitsmisega. Pikaajalise sotsiaalse ja keskkondliku vastupidavuse tagamiseks on väga oluline külastajavoogude tasakaalustamine, elanike kaasamine otsustusprotsessidesse ning vastutustundliku käitumise edendamine.

Kogukonnad saavad kasu siis, kui külastajate arv jaotub ajas ja ruumis ühtlasemalt. Selle saavutamiseks võib arendada alternatiivseid marsruute, tutvustada vähem tuntud paiku ning korraldada madalhooajal väiksema mahuga üritusi. Sellised meetmed vähendavad tipphooaja survet populaarsetele aladele ning aitavad piirkonnas majanduslikku kasu hoida.

Elanike aktiivne kaasamine turismi planeerimisse ja juhtimisse aitab paremini siduda kohalikke vajadusi külastajate ootustega. Kogukonnapõhised algatused, nagu kohalike pakutavad giiditeenused, majutus või ürituste korraldamine, suurendavad kuuluvustunnet ja toetust turismile ning vähendavad ülerahvastatuse või lühiajalise turismi kasvuga seotud pingeid.

Kohalike heaolu on tihedalt seotud ka külastajate käitumisega. Seetõttu on oluline külastajate teadlikkuse tõstmine kohalike normide, keskkonnahoiu ja lugupidava suhtlemise osas. Selge ja arusaadav kommunikatsioon infotahvlite, lugude jutustamise või digiplatvormide kaudu aitab külastajatel mõista, kuidas nautida veeturismi sihtkohti vastutustundlikult ning panustada positiivselt kogukonna kogemusse.

Järeldused ja soovitused veeturismi arendajatele

Hooajalisus on veeturismi loomulik osa, kuid seda teadlikult ja strateegiliselt juhtides võib hooajalisus kujuneda piirangu asemel hoopis innovatsiooni allikaks. Peamine järeldus on, et keskkondlike, sotsiaalsete ja majanduslike huvide tasakaalustamine eeldab aastaringset mõtlemist, paindlikku planeerimist ja tugevat sidusrühmade vahelist koostööd.

Praktilised sammud hooajalisuse vähendamiseks ja pakutavate võimaluste kasutamiseks:

- **Muuta hooajalisus innovatsiooni allikaks**

Hooajalisust ei tasu käsitleda üksnes piiranguna, vaid rütmina, mis soodustab loovust ja kohanemist. Vaiksemaid perioode saab kasutada uute teenuste katsetamiseks, diginähtavuse parandamiseks ning heaolu- või hariduslike toodete arendamiseks. Samuti sobib see aeg töötajate koolitamiseks, toodete testimiseks ja taristu hoolduseks. Võimalusel saab katsetada ka pilootlahendusi (nt talvine kajakisõit, saunarituaalid või kogukonna töötoad), et leida uusi aastaringseid tuluallikaid.

- **Tugevdada koostööd ja ühisturundust**

Väiksemad ettevõtted võidavad koostööst enim. Regionaalne koostöö võimaldab ühendada ressursse, luua täiendavaid teenuseid ning arendada ühiseid madalhooaja kampaaniaid. Näiteks võib luua ühiseid pakette, mis ühendavad veeturismi, kultuuri ja heaoluteenused.

- **Kasutada digitaliseerimist ja teha andmepõhiseid otsuseid**

Digilahendused aitavad prognoosida külastajavoogusid, mõista nõudluse mustreid ja suhelda tõhusamalt klientidega. Ka lihtsad tööriistad võivad parandada planeerimist ja vähendada tipphooaja survet. Veebiliikluse ja broneeringute analüüs võimaldab tuvastada huvi hooaja alguses või lõpus. Samuti saab digikanalite kaudu esile tuua madalhooaja eeliseid, nagu rahulikum keskkond, avarus ja autentsus.

- **Mitmekesistada tooteid ja sihtrühmi**

Ilmast vähem sõltuvate tegevuste arendamine ning sise- ja välitegevuste, aktiivsete ja lõõgastavate või kohalikele ja turistidele suunatud pakkumiste kombineerimine aitab stabiliseerida nõudlust. Näiteks võib ühendada veeturismi heaolu-, gastronoomia- või kultuurielamustega või suunata pakkumisi nišiturusegmentidele.

Oluline on võita kogukonna usaldus ja tegutseda keskkonnahoidlikult. Kohalikule kogukonnale toetuvad ja vastutustundlikud äripraktikad loovad pikaajalist väärtust ning aitavad kujundada turismi positiivse jõuna. See tugevdab ettevõtte tegutsemisõigust piirkonnas ning toetab taastava turismi (regenerative tourism) arengut – lähenemist, mis käsitleb turismi elava süsteemina, mitte ainult majandusharuna, edendades tasakaalu looduse, kultuuri ja majanduse vahel ning jättes sihtkohad paremasse seisundisse kui enne. Ligipääsetavus ja sotsiaalne kaasatus on samuti taastava turismi osa, tähendades võrdseid võimalusi kõigile külastajatele.

KOKKUVÕTE

- Hooajalisus on veeturismis mitmemõõtmeline ja püsiv väljakutse, mida kujundavad nii looduslikud tegurid (ilm, veeolud, päevavalguse olemasolu) kui ka institutsionaalsed tegurid (pühad, traditsioonid, koolivaheajad) ning mis avaldub nõudluse, pakkumise, ruumilises ja sotsiaalses mõõtmes.
- Hooajalisusel on märkimisväärne majanduslik, sotsiaalne, keskkondlik ja ligipääsetavusega seotud mõju: see tekitab tulu ebastabiilsust, tööjõu kõikumisi, tipphooajal survet kogukondadele ja ökosüsteemidele, samas pakkudes madalhooajal (nii inimestele kui loodusele) võimalusi taastumiseks ja innovatsiooniks.
- Tõhus hooajalisuse juhtimine eeldab terviklikke ja kaasavaid strateegiaid, sealhulgas toodete ja sihtrühmade mitmekesistamist, hinnastamise ja turunduse kohandamist, piirkondlikku koostööd, paindlikku tööjõukorraldust, digitaliseerimist ning kogukonna kaasamist, et tagada aastaringne vastupidavus ja tasakaalustatud sihtkoha areng.

4.4. Tegutsemine veeturismis esile kerkida võivates konfliktsituatsioonides ja klientide ootustele vastamine

ÕPIEESMÄRGID

1. Mõista veeturismi kontekstis konfliktsituatsioonide levinumaid põhjuseid, varajasi hoiatusmärke ja dünaamikat, sealhulgas ootuste lahknevusi, keskkonnast tulenevaid stressitegureid, ohutusriske ja kommunikatsioonihäireid.
2. Teadvustada veeturismi teenuste pakkumisel emotsionaalselt intelligentse suhtlemise, struktureeritud de-eskalatsioonitehnikate ning töötajate heaolu tähtsust ohutuse, teenuse kvaliteedi ja pikaajalise usalduse tagamisel.

Konfliktid on organisatsioonide loomulik osa, eriti turismisektoris, kus keskmes on inimestevahelised suhted. Veeturism hõlmab mitmesuguseid olukordi, mis võivad viia konfliktideni: turistide emotsioonid, ootuste ja tegeliku teenuse erinevus, suhtlus teenusepakkujaga, keskkonnategurid (nt ilm, ohutus, grupidünaamika) jne.

Veeturismi kontekstis tekkinud konfliktid on sageli erilised, sest näiteks paadisõitude või kruiiside puhul viibib grupp piiritletud ruumis, kust ei saa vabalt lahkuda, kus tuleb järgida kindlaid reegleid ning kus keskkond võib olla potentsiaalselt ohtlik. Sellised tingimused võivad suurendada konfliktide tekkimise tõenäosust. Konfliktid võivad tekkida igal ajal ja erinevates olukordades, mistõttu peab teenusepakkuja olema valmis kasutama erinevaid konfliktijuhtimise viise. Oluline on iga konflikti käsitleda teadlikult (mitte seda ignoreerida ega vältida) ning leida konkreetses olukorras parim võimalik lahendus.

Konfliktide ennetamiseks on oluline pöörata tähelepanu järgmistele aspektidele:

- Kliendi ootused. Veeturismiteenuseid kasutavate klientide tüüpilised ootused on seotud ohutuse, lõõgastuse, autentsuse ja personaalse tähelepanuga. Ootusi kujundavad kultuur, varasemad kogemused, sotsiaalmeedia ning hinnatase. Oluline on arvestada lõhega oodatud ja tajutud teenuse kvaliteedi vahel. Ootuste mõistmiseks ja juhtimiseks tuleb kasutada eelkommunikatsiooni (sh ligipääsetavuse võimaluste ja piirangute selgitamine), läbipaistvat infot (ilm, ohutus, marsruut) ning ebakindluse ja riskide vähendamist selge sõnumi kaudu.
- Heade suhete loomine klientidega. Empaatia ja aktiivne kuulamine on giidide ja teenusepakkujate põhioskused. Usalduse ja mugavustunde loomine peab algama enne tegevuse algust. Oluline on hääletoon, kehakeel ja professionaalsus nii verbaalses kui mitteverbaalses suhtluses. Emotsionaalselt intelligentne suhtlus on eriti oluline mitmekultuurilistes ja eri vanuserühmadest koosnevates gruppides ning rühmades, kus on erinevate võimete ja suhtlusvajadustega inimesi.
- Reeglite kehtestamine. Ohutuse ja vastastikuse austuse tagamiseks tuleb kehtestada selged reeglid (nt pardal või grupitegevustes). Neid on soovitatav korrata ning võimalusel esitada ka visuaalselt (nt pardal nähtaval kohal).
- Konfliktide levinumad põhjused veeturismis. Peamised konfliktiallikad on suhtlusprobleemid (keelebarjäär, ebaselged ohutusjuhised, täitmata lubadused), keskkonnategurid (halb ilm, varustuse rike, viivitused), grupiliikmete erinevad ootused (seiklus vs lõõgastus), ohutusjuhtumid või ebaõigluse tunnetus. Samuti võib konflikte võimendada töötajate stress või läbipõlemine, mis mõjutab teenuse kvaliteeti ja suhtlusstiili.

Konflikte ei ole alati võimalik vältida. Kui konflikt tekib, võib selle lahendamisel lähtuda kolmest sammust:

- Tuvasta konflikt varakult. Pane tähele klientide frustratsiooni või ärevuse märke. Erista emotsionaalseid ja faktilisi probleeme. Kasuta de-eskalatsioonitehnikaid enne, kui pinge kasvab. De-eskalatsioon on teadlik protsess konflikti või agressiooni intensiivsuse vähendamiseks, kasutades verbaalseid ja mitteverbaalseid võtteid, mis toetavad ohutust, austust ja koostööd. See põhineb rahulikul suhtlemisel, eneseregulatsioonil ja struktureeritud lähenemisel (nt empaatia, teadlikkus, aktiivne kuulamine, peegeldamine, kehakeel ja ruumikasutus, lugupidamine).
- Tegutse konfliktis teadlikult. Säilita rahu ja professionaalsus ka pingelistes olukordades. Kasuta erinevaid lahendamisvõtteid, näiteks L.E.A.R.N. meetodit: kuula (listen), mõista ja näita empaatiat (empathise), vabanda vajadusel (apologise), lahenda olukord (resolve), teavita (notify) ning planeeri järgmised sammud. Lähtu põhimõttest „ohutus ennekõike", eraldades emotsioonid riskijuhtimisest.
- Taasta suhe ja usaldus pärast konflikti. Pärast olukorra lahendamist on oluline taastada kliendisuhe ja usaldus. See hõlmab meeskonna ja/või grupi refleksiooni (teemal: mida oleks saanud teha teisiti?) ning juhtumite dokumenteerimist ja neist õppimist, et parandada tulevikus teenuse kvaliteeti.

Soovitused suhtlemiseks konfliktide ennetamisel:

- Selge ja arusaadav teave enne teenuse tarbimist (kodulehel ja muude kanalite kaudu) ning teenuse ajal, sh teenuse kulg ja tegurid, mis võivad teenuse pakkumist mõjutada. Ebamäärasus ja puudulik info on üks peamisi konfliktide allikaid. Selgita eelnevalt marsruuti, ajakava, ohutusreegleid, ilmaolusid ja võimalikke riske mis teenuse osutamist võivad mõjutada.
- Püüa pakkuda teenust, mis vastab kliendi ootustele. Juhi ootusi teadlikult. Ära loo lubadusi, mida ei ole võimalik täita. Selgita ausalt, mida teenus sisaldab ja mida mitte.
- Austa erinevaid inimesi ja nende isiksusi ning arvesta üldise inimkäitumise ja turistide ootustega.
- Ole avatud, sõbralik ja viisakas.
- Kasuta lihtsat ja arusaadavat keelt. Väldi liigset erialast terminoloogiat, eriti mitmekultuurilistes või erineva taustaga gruppides.
- Kontrolli arusaamist. Küsi üle, kas infot mõisteti ning vajadusel korda peamisi punkte.
- Ole nähtav ja kättesaadav. Klient peab teadma, kelle poole küsimuste või probleemide korral pöörduda.
- Säilita rahulik ja sõbralik suhtlusstiil. Hääletoon, kehakeel ja näoilmed mõjutavad oluliselt, kuidas sõnumit tajutakse.
- Kuula aktiivselt. Lase kliendil oma mõtted lõpuni väljendada, katkestamata või kiirustamata.
- Tunnusta ja peegelda emotsioone. Näita, et oled kliendi muret märganud (nt „Ma saan aru, et see olukord on ebamugav").
- Väldi vastandumist. Ära muuda olukorda „meie vs nemad" vastasseisuks, vaid otsi ühist lahendust.

- Kohanda suhtlust vastavalt grupile. Arvesta erinevate vanuserühmade, kultuuride ja erivajadustega klientide suhtlusstiili ja vajadustega.
- Vähenda keskkonnast tulenevaid häiringuid. Võimalusel vali selgituste andmiseks ilma liigse mürata rahulik koht.
- Kasuta visuaalseid ja praktilisi abivahendeid. Näita, mitte ainult ära räägi (nt ohutusdemod, pildid, märgid).
- Korda olulist infot õigel hetkel. Eriti enne riskantseid tegevusi (nt veele minek, varustuse kasutamine).
- Hoia professionaalset piiri. Sõbralikkus ei tähenda liigset familiaarsust; selged rollid aitavad vältida arusaamatusi.
- Ole teadlik ja lugupidav erinevate inimeste ja nende isiksuste suhtes.
- Ole avatud, sõbralik ja viisakas.

Unustada ei tohi ka töötajate heaolu toetamist. Konfliktsituatsioonid mõjutavad mitte ainult kliente, vaid ka giide ja meeskonda, mistõttu on oluline erinevaid olukordi ja lahendusi läbi mõelda ning analüüsida. Toetav meeskonnatöö ja arutelud (debriefing) aitavad ennetada läbipõlemist ja hoida töötajaid rahulolevamana. Hea praktika on pakkuda koolitusi emotsionaalse vastupidavuse ja stressijuhtimise teemadel. Oluline roll on ka juhtimisel, et luua psühholoogiliselt turvaline töökultuur.

KOKKUVÕTE

- Konfliktid on veeturismis paratamatud, tulenedes tihedast inimestevahelisest suhtlusest, keskkonna ettearvamatusest, ohutusriskidest ja erinevatest kliendiootustest.
- Tõhus konfliktijuhtimine eeldab de-eskalatsioonioskusi, emotsionaalset intelligentsust, professionaalset suhtlust ning juhtumijärgset analüüsi, samal ajal pöörates tähelepanu töötajate heaolule ja psühholoogiliselt turvalisele juhtimisele, et säilitada teenuse kvaliteet ja usaldus.

KOKKUVÕTE

Käesolev juhendmaterjal pakub praktilise suunitlusega raamistikku ligipääsetavate, kaasavate ja ohutute veeturismiteenuste kujundamiseks, pakkumiseks ja juhtimiseks. See ühendab ligipääsetavuse, ohutuse, kliendikogemuse disaini, hooajalisuse juhtimise, keskkonnavastutuse ja konfliktijuhtimise ühtseks tervikuks, mis on kohandatud veeturismi kontekstile.

Esiteks sai lugeja arusaama, et ligipääsetavus ei ole veeturismis lisavõimalus, vaid struktuurne vastutus, mis põhineb inimõigustel ja universaalse disaini põhimõtetel. Ligipääsetavus peab olema integreeritud klienditeekonna kõikidesse etappidesse – alates külastuse idee tekkimisest, info otsimisest ja broneerimisest kuni saabumise, osalemise, lahkumise ja järeltegevusteni. Tõkked võib esineda igas etapis, mistõttu on mõistlik rakendada kaasavat disaini, mis eeldab vajaduste ette nägemist, selget kommunikatsiooni, keskkonna kohandamist ja pidevat tagasiside küsimist ning analüüsi.

Teiseks andis juhend struktureeritud ülevaate erinevatest veeturismiteenuseid kasutada soovivatest sihtrühmadest, sealhulgas liikumis-, kuulmis-, nägemis- ja kõnepuudega inimestest ning intellektipuude ja vaimse tervise eripäradega külastajatest. Selgitati nende funktsionaalseid piiranguid, suhtlemispõhimõtteid, keskkonnakohandusi, ohutusaspekte ja teenuse arendamise võimalusi.

Kolmandaks rõhutati käsiraamatus, et ohutus veeturismis on pidev ja süsteemne protsess. Ohutuskultuuri käsitletakse mitte ainult nõuete täitmisena, vaid mõtteviisina, mis loob usaldust ja toetab pikaajalist mainet.

Edasi käsitleti hooajalisust kui veeturismi struktuurset väljakutset, mida ei nähta pelgalt piiranguna, vaid ka innovatsiooni võimaldajana. Seejärel käsitles materjal konfliktijuhtimist ja kliendiootusi emotsionaalselt dünaamilises ja ruumiliselt piiratud veekeskkonnas. Konfliktide lahendamist käsitletakse oskusena, mis kaitseb nii teenuse kvaliteeti kui ka inimsuhteid. Lõpetuseks seob juhend kokku keskkonnasäästlikkuse ja taastava turismi põhimõtted, rõhutades, et vesi on ühtaegu nii ressurss kui vastutus. Tasakaalustatud külastajate vood, kogukonna kaasamine, ökosüsteemide taastumisperioodid ja vastutustundlik külastajakäitumine on pikaajalise jätkusuutlikkuse eelduseks.

KASUTATUD ALLIKAD

- Alshuqaiqi, A. & Omar, S. I. (2019). Causes and Implication of Seasonality in Tourism. Journal of Advanced Research in Dynamical and Control Systems, 11 (04-Special Issue):1480-1486
- American Psychiatric Association. (2013). Intellectual Disability. Retrieved from: https://www.psychiatry.org/File%20Library/Psychiatrists/Practice/DSM/APA_DSM-5-Intellectual-Disability.pdf
- American Speech-Language-Hearing Association. (n.d.). Tips for communicating with adults who have a speech or language disorder. Retrieved from: https://www.asha.org/about/press-room/articles/tips-for-communicating-with-adults-who-have-a-speech-or-language-disorder/
- Anderson, J.R. Beyond the Binary: On the Multiplicity of Sex and Gender in a Western-Centric World. Arch Sex Behav 54, 3781–3784 (2025). https://doi.org/10.1007/s10508-025-03157-8
- Bellato, L., Frantzeskaki, N., & Nygaard, C. A. (2023). Regenerative tourism: A conceptual framework leveraging theory and practice. Tourism Geographies, 25(4), 1026–1046. https://doi.org/10.1080/14616688.2022.2044376
- Blacker, J. (2025, September 24). De-escalation techniques. CPD Online. Retrieved from: https://cpdonline.co.uk/knowledge-base/safeguarding/de-escalation-techniques/
- Buckley, R. (2020). Adjusting whitewater recreation and tourism to an ageing market. Journal of Outdoor Recreation and Tourism, 29, Article 100280. https://doi.org/10.1016/j.jort.2020.100280
- Central Statistical Bureau of Latvia. (2025). Adults with disabilities by type of functional limitations, disability group and employment status: VDE050 [Statistical table]. Official Statistics Portal of Latvia. Retrieved from: https://data.stat.gov.lv/pxweb/en/OSP_PUB/START__VES__VD__VDE/VDE050/table/tableViewLayout1
- Caponi, V. (2022). The economic and environmental effects of seasonality of tourism: A look at solid waste. Ecological Economics, Volume 192, 107262. https://doi.org/10.1016/j.ecolecon.2021.107262
- Ćorluka, G. (2019). Tourism seasonality - an overview. Journal of Business Paradigms, Vol 4 No 1.
- Dockwalk. (2025). How to handle conflict between crewmembers. Retrieved from: https://www.dockwalk.com/crew-management/how-to-handle-conflict-between-crewmembers
- Dredge, D. (2022). Regenerative tourism: transforming mindsets, systems and practices. Journal of Tourism Futures, Vol. 8 No. 3 2022, pp. 269-281. DOI 10.1108/JTF-01-2022-0015
- Eesti LGBT Ühing. (n.d.). Transsoolisus. Retrieved from: https://www.lgbt.ee/transsoolisus
- Eesti Vabariik. (2012). Puuetega inimeste õiguste konventsiooni ratifitseerimise seadus. Retrieved from Riigi Teataja: https://www.riigiteataja.ee/akt/204042012005
- Irish, J. E. N. (2020). Increasing participation: Using the principles of universal design to create accessible conferences. Journal of Convention & Event Tourism, 21(4), 308–330. https://doi.org/10.1080/15470148.2020.1814469
- Eesti Puuetega Inimeste Koda. (2025). Statistika. EPIKoda. Retrieved from: https://epikoda.ee/sihtgrupid/spetsialistile/statistika/
- Eesti Audioloogia Selts. Retrieved from: audioloogia.ee.
- Eesti Kuulmispuuetega Laste Vanemate Liit. Retrieved from: https://www.eklvl.ee
- Eesti Pimedate Liit. (2024). Retrieved from: https://pimedateliit.ee
- Ehitatud keskkonna ligipääsetavus nägemispuudega inimestele. (2016). Koostaja Eesti Pimedate Liit. Retrieved from: chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://pimedateliit.ee/wp-content/uploads/2022/02/EPL_juhend_august2016.pdf
- Eurostat. (2025). Population with disability. Eurostat Statistics Explained. Retrieved from: https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php?title=Population_with_disability#Self-reported_disability_.28limitation_in_usual_activities_due_to_health_problems.29
- Gannier, A.J., Boyer, G., Gannier, A. C. (2022). Recreational boating as a potential stressor of coastal striped dolphins in the northwestern Mediterranean Sea. Marine Pollution Bulletin, Volume 185, Part A. https://doi.org/10.1016/j.marpolbul.2022.114222

- Goulding, P., Baum, T. & Morrison, A. (2005). Seasonal Trading and Lifestyle Motivation. Journal of Quality Assurance in Hospitality & Tourism, 5(2-4):209-238. DOI:10.1300/J162v05n02_11
- Green Key Global. (n.d.). Unlocking sustainability in the hospitality industry. Retrieved from: https://www.greenkey.global/
- Intellectual Disability. (2023). Retrieved from: https://my.clevelandclinic.org/health/diseases/25015-intellectual-disability-id#symptoms-and-causes
- Koenig-Lewis, N. & Bischoff, E. E. (2005). Seasonality research: the state of the art. International Journal of Tourism Research. https://doi.org/10.1002/jtr.531
- Krabokoukis, T., Polyzos, S. Analyzing the Tourism Seasonality for the Mediterranean Countries. Journal of the Knowledge Economy, 15, 8053–8076 (2024). https://doi.org/10.1007/s13132-023-01129-8
- Kõrgesaar, J. (2020). Sissejuhatus hariduslike erivajaduste käsitlusse. Kolmas, täiendatud ja parandatud väljaanne. Tartu: Tartu Ülikooli Kirjastus.
- Käär et al. (2022). Suunised turismiteenuste ligipääsetavuse parandamiseks psüühilise erivajadusega inimestele. Retrieved from Mindtour: https://www.researchgate.net/publication/368510524_Suunised_turismiteenuste_ligipaasetavuse_parandamiseks_psuuhilise_erivajadusega_inimestele
- Labakas Dzirdes Centrs. Retrieved from: https://dzirdescentrs.lv/en/
- Ladvijas Neredzīgo Biedrība. Retrieved from: https://www.lnbiedriba.lv/en/
- Lee, C., Bergin-Seers, S., Galloway, G., O'Mahony, B. & McMurray, A. (2008). Seasonality in Tourism Industry: Impacts and Strategies. Bibliography. Sustainable Tourism Pty Ltd. ISBN 9781920965518. Australia (Gold Coast, Queensland).
- Lee, J. & Famsworth, R. (2003). Seasonality in tourism employment: Human resource challenges. International Journal of Contemporary Hospitality Management, 15(6):312-316. DOI:10.1108/09596110310488140
- Looduskaitselised piirangud Eesti vetel. Retrieved from: https://infoleht.keskkonnainfo.ee/default.aspx?id=-1773150021
- LSM English (Latvian Public Media). (2026, January 7). State Audit: "disabled" status in Latvia of limited practical value. LSM English. Retrieved from: https://eng.lsm.lv/article/society/health/07.01.2026-state-audit-disabled-status-in-latvia-of-limited-practical-value.a628880/
- Luckasson et al. 2023. The intellectual and developmental disability shared citizenship paradigm: its cross-cultural status, implementation and confirmation. Journal of Intellectual Disability Research. VOLUME 67 PART 1 pp 64–76 JANUARY. doi: 10.1111/jir.12992
- McCrindle Research.(2024). Perceptions of Generation Alpha. Retrieved from: https://www.researchgate.net/publication/392840457_Perceptions_of_Generation_Alpha
- Miguel-Barrado, V., Sánchez-Cubo, F., Mondéjar-Jiménez, J., & Mondéjar-Jiménez, J. A. (2024). Gender differences in cultural tourism destination image: The case of Málaga. Geographical Review, 114(3), 305–325. https://doi.org/10.1080/00167428.2023.2217868
- Pásková, M., et al. (2024). Water pollution generated by tourism: Review of systems and impacts. Heliyon, 10, Article e11032. https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2023.e23824
- Pine, J. B. & Gilmore, J. H. (1998). Welcome to the Experience Economy. Harvard Business Review. Retrieved from: https://hbr.org/1998/07/welcome-to-the-experience-economy
- Puksand, H. (2025, March 7). Viipekeele seis Eestis. Sirp. Retrieved from: https://www.sirp.ee/viipekeele-seis-eestis/
- Rahu, A., Otepalu, M. (toim). (2010). Tegevusjuhendaja käsiraamat. Tallinn: Tervise Arengu Instituut.
- Smith, S. (1994). The Tourism Product. Annals of Tourism Research, 21 (3), 582-595. https://doi.org/10.1016/0160-7383(94)90121-X
- Stojčić, N., Mikulić, J. & Vizek, M. (2022). High season, low growth: The impact of tourism seasonality and vulnerability to tourism on the emergence of high-growth firms. Tourism Management, volume 89, 104455. https://doi.org/10.1016/j.tourman.2021.104455

- Schalock, R. L., Luckasson, R., & Tassé, M.J. (2021). Intellectual Disability. Definition, Diagnosis, Classification, and Systems of Supports. American Association on Intellectual and Developmental Disabilities.
- Szromek, A. R., Hysa, b., Karasek, A. (2019). The Perception of Overtourism from the Perspective of Different Generations. Sustainability, 11(24):1-19. DOI: 10.3390/su11247151
- Załuska, U.; Kwiatkowska-Ciotucha, D.; Grze´skowiak, A. Travelling from Perspective of Persons with Disability: Results of an International Survey. Int. J. Environ. Res. Public Health 2022, 19, 10575. https:// doi.org/10.3390/ijerph191710575
- Tammela, R., Sarapuu, E., Vällmann, S., Sooneste, M., Kängsepp-Puun, L., Reiljan, K., Männik, M., Käär, L., Jõul., T., Eesti Puuetega Inimeste Koda. (2025). Giidi töö juhend – põhimõtted ja soovitused. Eesti Maaturismi Ühing.
- Ühinenud Rahvaste Organisatsioon. (2006). Puuetega inimeste õiguste konventsioon ja fakultatiivprotokoll. Riigi Teataja. Retrieved from Riigi Teata: https://www.riigiteataja.ee/akt/204042012006
- Williams, J. C., Ji, N. Y. (2023). Intellectual Disability (Intellectual Developmental Disorder). Retrieved from: https://www.hopkinsguides.com/ opkins/view/Johns_Hopkins_Psychiatry_Guide/787033/all/Intellectual_Disability__Intellectual_Developmental_Disorder
- World Health Organization. (August, 2023). Blindness and vision impairment. Retrieved from: https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/blindness-and-visual-impairment

FOTO

Sissejuhatus:

4. lehekülg: Kanuu.
Välja otsitud: *www.freepik.com*
5. lehekülg: Basseini ääres seisev mees.
Välja otsitud: *https://www.pexels.com/photo/photo-of-man-standing-on-poolside-4047705/*

1. peatükk:

7. lehekülg: Ligipääsetav randa viiv kaldtee.
Välja otsitud: *https://commons.wikimedia.org/wiki/File:Accessible_beach_ramp_NZ.jpg*

3. peatükk:

13. lehekülg: Ratastoolis mees kail. Liikumispuue.
Välja otsitud: *www.freepik.com*

14. lehekülg: Astmete vaba teekond.
Välja otsitud: *https://unsplash.com/photos/pink-and-white-box-gRTzhQsiVG0*

15. lehekülg: Kõnniteel jalutav perekond.
Välja otsitud: *https://www.pexels.com/photo/back-view-of-a-family-holding-each-other-s-hands-while-walking-on-the-boardwalk-8576088/ mobility impairment, different ages*

16. lehekülg: Ligipääsetav rand.
Välja otsitud: *https://unsplash.com/photos/people-enjoy-a-sunny-day-at-the-beach-with-tents--OKNMTfy4Tg*

16. lehekülg: Vette viiv kaldtee.
Välja otsitud: *https://www.pexels.com/photo/brown-wooden-fence-near-body-of-water-under-blue-sky-and-white-clouds-12961597/*

17. lehekülg: Puuetega inimeste ligipääs Syrose randa – ratastoolikasutajate võimalus vette siseneda ja sealt väljuda.
Välja otsitud: *https://commons.wikimedia.org/wiki/File:Disabled_beach_access_on_Syros_-_a_way_for_wheelchair_users_to_enter_and_exit_the_water.jpg*

26. lehekülg: Sildi valgustus.
Välja otsitud: *https://unsplash.com/photos/three-lights-that-are-on-the-side-of-a-wall-A_H7TfmEyYo*

28. lehekülg: Naine pimedat meest abistamas.
Välja otsitud: *https://www.pexels.com/photo/photo-of-woman-assisting-man-7188546/*

30. lehekülg*: Inimene katsub käega vett.*
Välja otsitud: *https://www.pexels.com/photo/close-up-photo-of-a-person-s-hand-touching-body-of-water-1669605/*

37. lehekülg: Näide Rockinghamis olevatest suhtlustahvlitest.
Välja otsitud: *https://rockingham.wa.gov.au/community/people-with-disability/accessible-community-facilities; https://rockingham.wa.gov.au/forms-and-publications/community/people-with-disability/harbour-playground-chat-board*

39. lehekülg: Päikest nautiv mees.
Välja otsitud: *https://disabilityisbeautiful.com/subject/inclusion/*

42. lehekülg: Mees ja naine istuvad pruunil puidust pingil.
Välja otsitud: *https://www.pexels.com/photo/man-and-woman-sitting-on-brown-wooden-bench-1034597/*

48. lehekülg: Intensiivne muster.
Välja otsitud: *https://pixabay.com/illustrations/blue-swirl-twirl-design-pattern-8935074/*

55. lehekülg: Paadisõit järvel.
Välja otsitud: *https://www.pexels.com/photo/people-riding-on-boat-on-body-of-water-11158623/*

56. lehekülg: Vana inimene rannas.
Välja otsitud: *https://www.pexels.com/photo/back-view-of-an-elderly-person-on-the-beach-2869654/*

4. peatükk:

59. lehekülg: Joonis 1. Turismitoote üldine mudel (Smith, 1994).

59. lehekülg: Looking and listening of bats. Emajõe Lodjaselts´ collection
Välja otsitud: https://drive.google.com/file/d/1X-6pd-1bANlbFvzUqLpixOYfWeCYfVBqA/view

60. lehekülg: Joonis 2. Elamuse neli dimensiooni (Pine & Gilmore, 1998).

Photos used on the Pine & Gilmore´s model on page 64:

- *Laevasõit ajaloolisel lodjal "Jõmmu" https://puhkaeestis.ee/et/laevasoit-ajaloolisel-lodjal-jommu*
- *Surf lessons https://mojosurf.es/en/surf-lessons-what-to-consider/*
- *Ocean sunset https://www.shutterstock.com/fi/search/ocean-sunset?dd_referrer=https%3A%2F%2Fwww.google.com%2F*
- *Spa holidays.https://visitparnu.com/en/spa-holidays/*

64. lehekülg: Hooajalisuse põhjuse.

66. lehekülg: Hooajalisuse mõjud.

67. lehekülg: Hooajalisuse vähendamise meetmete mõju tuludele.

LISA 1

Ligipääsetavuse enesehindamise tööriist erivajaduste kontekstis

Mis on enesehindamise tööriist?

See tööriist on üles ehitatud küsimustikuna, mis toimib nii enesehindamise vahendi kui ka praktilise juhendina. Selle eesmärk on toetada teid ja teie pakutavaid turismiteenuseid või -atraktsioone võimalike ligipääsetavust piiravate takistuste tuvastamisel ja käsitlemisel (eriti erivajadustega inimeste vaates).

Tööriist on mõeldud kasutamiseks üksnes turismiorganisatsiooni sees. See ei kohusta kasutajat parandama kõiki ligipääsetavuse aspekte ega taga täielikku universaalset ligipääsetavust. Pigem pakub see struktureeritud juhiseid, mis aitavad järjepidevalt liikuda kõigile ligipääsetavamate teenuste suunas.

Kuidas tööriista kasutada?

Enesehindamise tööriist põhineb struktureeritud ja samm-sammulisel protsessil, mille abil hinnatakse ligipääsetavust organisatsiooni eri tasanditel ja selle ümbruses. Tööriist käsitleb nii käegakatsutavaid struktuurseid elemente (näiteks füüsiline juurdepääs ja meediakasutus) kui ka mittemateriaalseid aspekte (sealhulgas teenindusprotsess, töötajate koolitus ja teenuse disain).

Küsimustikuna esitatud tööriist võimaldab hinnata teie praegust ligipääsetavuse taset. Protsessi läbimisel võib järgida järgmisi samme:

1. samm: loe iga väide hoolikalt läbi, hinda selle asjakohasust oma organisatsiooni jaoks ning anna sobiv hinnang.

2. samm: kui kõik osad on hinnatud, vaata tulemused üle. Madalama hinnanguga valdkonnad või teemad, millega ei ole veel tegeletud, tuleks määrata esmatähtsateks arendusvaldkondadeks.

3. samm: vaata prioriteetsed valdkonnad põhjalikumalt üle ja hinda, kui teostatav on parenduste elluviimine. Arvesta praktiliste asjaoludega, nagu taristulised piirangud, rahalised ressursid ja töötajate võimekus, ning otsusta, millised tegevused on nii vajalikud kui ka realistlikult elluviidavad.

4. samm: pärast otsustamist, milliste valdkondadega edasi tegeleda, kasuta ligipääsetavuse käsiraamatut, et leida konkreetsed soovitused nende parandamiseks.

5. samm: vii valitud parendused ellu ning tee seejärel selle tööriista abil uus hindamine, et jälgida arengut.

ALUSTAMINE

Turismikogemuse jooksul liigub külastaja või potentsiaalne külastaja tavaliselt läbi mitme etapi (vt peatükk 1 – külastuse etapid).

- Esimesed etapid hõlmavad reisi või teenuse kasutamise kaalumist, võimaluste uurimist ja reisi planeerimist. Siia kuulub ka info otsimine enne külastust, mida nimetatakse info hankimise etapiks.
- Teine etapp võib hõlmata eelkontakti organisatsiooniga ehk külastuseelset suhtlust.
- Kolmas etapp hõlmab teenuse broneerimist ja ostutingimuste täpsustamist. Need etapid rõhutavad hästi koolitatud personali olulisust, kes suudab suhelda tõhusalt ja erinevaid vajadusi arvestavalt.
- Neljas etapp on teenuse kogemine, mis hõlmab saabumist, tegevuses osalemist ja lahkumist. Selles etapis hinnatakse nii teenuse pakkumist kui ka füüsilist keskkonda ja ligipääsetavuse korraldust tervikuna.
- Lõpuks järgneb külastusjärgne etapp, mis hõlmab mitmesuguseid tegevusi: tagasiside andmine kohapeal või hiljem veebis, kogemuse jagamine sotsiaalmeedias või muul viisil ning uue külastuse planeerimine.

Igal neist etappidest on oma ligipääsetavuse kriteeriumid, mis võimaldavad tagada kaasava külastuskogemuse erivajadustega inimestele.

Ligipääsetav informatsioon	**Ei ole üldse rakendatud ega olemas**	**Osaliselt rakendatud/ olemas**	**Täielikult rakendatud/ olemas**
Organisatsiooni veebileht ja/või sotsiaalmeediakanalid pakuvad teavet organisatsiooni ja selle teenuste kohta. Info on esitatud selgelt ja üheselt mõistetavalt nii tekstiliselt kui ka visuaalidel. Fotod ja muud visuaalid annavad lisainfot ning aitavad paremini mõista teenuse ligipääsetavust. Näiteks sisaldavad dokkide, paatide, ruumide ja teiste teenindusala osade fotod ka praktilist teavet, nagu puhkeala suurus, liikumisteede laius jms.			
Veebilehel on lihtne ja loogiline struktuur. Erivajadustega inimestele on eelinfot kõige tõhusam ja mugavam pakkuda just organisatsiooni veebilehe kaudu. Veebilehe kujundamisel tuleb tagada: ühtlane ülesehitus (samad värvid, tekstistiil ja piltide paigutus kõigil lehtedel, intuitiivne navigeerimine); ligipääsetavus (loetav erinevates seadmetes, ühilduvus ekraanilugejatega ning sobivus ka suure kontrasti vajadusega kasutajatele); ning loogiline struktuur, mis juhib külastajat samm-sammult läbi teemade (vältida liiga keerulist ülesehitust, liigset teksti ja ebavajalikke visuaalseid elemente). Tekstid peavad olema selged, lühikesed ja sisaldama olulist teavet organisatsiooni ja teenuste kohta. Kirjatüübid peavad olema lihtsad, tekstid piisavalt suured ning taustaga võrreldes suure kontrastsusega.			

Veebileht kirjeldab lühidalt, kuidas liikumis-, kuulmis-, nägemis-, kõne-, kognitiivsete või vaimsete erivajadustega külastajad saavad teenindusala kasutada ja seal liikuda. Samuti tuuakse välja võimalikud piirangud, näiteks kohad, kus puuduvad kaldteed, kus on ainult trepid või kus on puhkamiseks olemas vaiksed alad. See teave hõlmab ka ligipääsetavust tualettidele ja teistele tugiteenustele.			
Veebileht annab teavet teenuse osutamise kohta eri aastaaegadel, nädalapäevadel ja kellaaegadel, sealhulgas personali kättesaadavuse, võimaliku ülerahvastatuse ja müra taseme kohta. Erivajadustega inimesed võivad vajada rohkem personali tähelepanu või rahulikumat aega teenuse nautimiseks.			
Veebileht annab põhjalikku teavet kõigi teenuste kohta (millised tegevused teenusesse kuuluvad, kus ja kui kaua tegevus toimub, millised on tegevuse etapid, milliseid helisid ja veega kokkupuudet võib oodata, kus tehakse pausid ning kus asuvad tualetid). Erivajadustega inimesed, samuti eakad ja lastega pered, peavad enne teenuse sobivuse hindamist mõistma selgelt selle sisu ja kulgu.			
Veebilehel on kergesti leitav teave organisatsiooni lahtiolekuaegade ja kontaktandmete kohta. Inimestel peab olema selge, kelle poole pöörduda konkreetsetes olukordades ning millist infot või abi nad kontaktisikult küsida saavad.			
Veebileht annab selge ülevaate vahenditest ja tegevustest, mis aitavad tagada külastajate turvalisuse. Seda infot toetavad fotod ja muud visuaalid ning lisaks tuuakse välja erinevatele külastajagruppidele (nt lapsed, eakad jne) sobivad ohutusmeetmed.			
Veebileht sisaldab teavet organisatsiooni keskkonnasäästlike tegevuste kohta, sealhulgas jäätmekäitluse ja loodussõbralike praktikate kohta. Teave hõlmab ka juhiseid ja selgitusi selle kohta, mida oodatakse külastajatelt teenuse kasutamisel.			
Esita teave selgelt ja lühidalt, kirjeldades, mis külastajat kogu külastuse vältel ees ootab (alates külastuseelsest etapist kuni lahkumiseni). Enne külastust soovivad erivajadustega inimesed ning nende pereliikmed või saatjad täpselt teada, mis neid ees ootab. Nad vajavad infot selle kohta, kuidas organisatsioonini jõuda, milline on parkimine ja sissepääs, milliseid kogemusi nad võivad saada ning kuidas külastus lõppeb. Antud infot saab jagada detailselt piktogrammide, videote, piltide jms abil.			
Infot uuendatatakse regulaarselt ning see on täpne. Kui organisatsioonis toimub muudatusi, tuleb need esimesel võimalusel veebilehel kajastada, et vältida olukorda, kus külastajate ootused ei vasta tegelikkusele.			

Külastuseelne suhtlus, broneerimine ja teenuse kohta täpsustuste uurimine

Kui potentsiaalsed külastajad otsustavad teie organisatsiooni külastada, muutub selge ja proaktiivne suhtlus eriti oluliseks. Tõhus koostöö peab toimuma organisatsiooni ja külastaja vahel ning vajadusel ka tema pereliikmete, hooldajate, tugiisikute või assistentidega, et mõista erivajadusi ja selgitada, kuidas külastust kõige paremini korraldada.

Soovitatav on koostada struktureeritud küsimustik, mida külastajad saavad täita (nt veebis), või kasutada suunavaid küsimusi telefoni- või kirjalikus suhtluses (nt WhatsApp, Messenger või muud vestlusplatvormid). Kogutud info põhjal saab organisatsioon planeerida sobivad lahendused, et tagada positiivne ja ligipääsetav külastuskogemus. See aitab määrata ka sobiva külastusaja, panna paika vajalikud korralduslikud plaanid ning jagada olulisi kontaktandmeid, et suhtlus enne külastust ja selle ajal toimiks sujuvalt.

Ligipääsetavuse parandamiseks peavad töötajad saama asjakohast koolitust, et paremini suhelda ja erivajadustega inimesi toetada. See hõlmab teadmisi erinevate erivajaduste mõjust inimese võimekusele ning oskusi, kuidas pakkuda sobivat tuge – näiteks kehakeele ja mitteverbaalsete signaalide mõistmist, vajaduse korral abi pakkumist ning sobivate suhtlusviiside kasutamist. Asjakohane ja läbimõeldud suhtlus peab toimuma nii enne külastust, selle ajal kui ka pärast külastust.

Ligipääsetav informatsioon	Pole rakendatud ega olemas	Osaliselt rakendatud/ olemas	Täiesti rakendatud/ olemas
Teie organisatsiooni töötajad on koolitatud suhtlema ja töötama erivajadustega inimestega. Töötajad suudavad kohandada oma suhtlust vastavalt klientide konkreetsetele vajadustele (tempo, lihtsus, selge hääldus ning visuaalsete materjalide kasutamine suulise suhtluse toetamiseks). Suhtlus toimub lihtsas ja arusaadavas keeles, vältides tehnilist või bürokraatlikku sõnastust.			
Määratud on selge vastutav kontaktisik, kellega külastajad saavad ühendust võtta nii enne külastust kui ka selle ajal. Hea tava on hoida sama kontaktisik alates esimesest kontaktist kuni teenuse lõpuni. See annab klientidele turvatunde ning kindluse, et on olemas inimene, kes mõistab nende ootusi teenuse suhtes.			
Organisatsioonil on mitmeid võimalusi ühenduse võtmiseks ja broneerimiseks, nt telefon, e-post, erinevad vestlusplatvormid ja veebipõhine broneerimine. Kirjalik suhtlus on selge, lihtne ja hästi struktureeritud (lühikesed tekstilõigud, selged samm-sammulised juhised ning korrektne kirjavahemärkide kasutus).			
Veebipõhist broneerimissüsteemi saab kasutada ekraanilugeja ja klaviatuuriga.			
Organisatsioonil on broneerimisprotsessi käigus kasutusel küsimustik, mille abil tuvastatakse klientide võimalikud erivajadused seoses teenuse kasutamisega. Oluline on selgitada, et külastaja saab oma broneeringut muuta või tühistada ilma sanktsioonideta, kui tema olukord muutub, ning et osalemine ja tasumine kohandatakse vastavalt toetuse vajadusele. Küsimused on suunatud vajaduste mõistmisele, mitte diagnoosimisele. Samuti antakse selge teave selle kohta, miks infot küsitakse ja kuidas seda kasutatakse. Organisatsioonil on kehtestatud selged reeglid selle kohta, kuidas klientide andmeid ja erivajadustega seotud infot töödeldakse ning kellele seda võib jagada.			

Organisatsioon on määratlenud, milliseid teenuse osi saab kohandada erivajadustega inimestele. See teave hõlmab näiteks: kas teenust on võimalik kasutada vähem rahvarohketel aegadel; kas on arvestatud pauside vajaduse, aeglasema tempo või varasema lahkumise võimalusega; kas külastajatel on võimalik saada eelinfot teenuse kestuse, ooteaegade ja füüsilise koormuse kohta. Organisatsioon kirjeldab realistlikult, milliseid teenuse osi saab kohandada ja milliseid mitte. Samuti on määratletud, milliseid kohandusi saab teha ka viimase hetke muudatustena. Lisaks on läbi mõeldud alternatiivsed lahendused juhuks, kui algselt planeeritud teenus ei sobi (nt lühem kestus, vaiksem keskkond või eraldi aeg).			
Organisatsioonil on enne teenuse osutamist paika pandud selged protseduurid info jagamiseks ja ettevalmistavate tegevuste korraldamiseks. Näiteks saadetakse broneeringu kohta meeldetuletus, jagatakse infot vajaliku riietuse ning saabumisaja kohta.			

Teenuse kogemus (teenuse osutamine ja selle osutamise tingimused)

Järgnevad väited, mis on rühmitatud erivajaduste kaupa, aitavad teie organisatsioonil hinnata, millised teenused, kogemused ja ligipääsetavuse aspektid on juba tagatud ning suunavad teid juhtimispraktikate parandamisel.

Ligipääsetav informatsioon	Pole rakendatud ega olemas	Osaliselt rakendatud/ olemas	Täiesti rakendatud/ olemas
LIIKUMISPUUE			
Kogu teenuse teekond (saabumine – parkimine – liikumisteed – kai/rand – veesõiduk – tagasipöördumine – lahkumine) on astmevaba ja loogiliselt ühendatud, ilma et oleks vaja mööblit, varustust või ruumi ajutiselt ümber paigutada. Astmevabad liikumisteed peavad olema katkematud ja takistusteta. Pööramis- ja manööverdamisalad peavad võimaldama ratastooliga ringi pööramist, ligikaudu 1,5 × 1,5 m ulatuses.			
Ligipääsetavad parkimiskohad asuvad võimalikult lähedal peamisele teenindusalale (kai, ranna juurdepääs, pardalemineku koht). Ligipääsetav parkimine peab olema kindlal ja tasasel pinnal, selgelt märgistatud ning ühendatud teenindusalaga takistusteta liikumistee kaudu.			
Ligipääsuteed, laudteed, sillad ja platvormid on stabiilsed, libisemiskindlad ning sobivad ratastoolide ja muude liikumisabivahendite kasutamiseks. Pinnad peavad olema kõvad, stabiilsed ja libisemiskindlad (nt betoon, asfalt, tihedalt ühendatud laudis). Laudise vahed ei tohi ületada 5 mm.			
Kaldteed, ühendussillad ja muud kaldpinnaga ligipääsud vastavad ohutus- ja kaldenõuetele. Kaldtee keskmine kalle ei tohiks ületada 6% ning kaldteed peavad olema varustatud mõlemal pool käsipuudega ja libisemiskindla pinnaga.			
Läbikäigud, kaid ja pardalemineku alad on piisavalt laiad, et ratastoolikasutajad saaksid iseseisvalt liikuda ja manööverdada. Soovitatav vaba laius on 1,2–1,3 m, pööramisaladel, uste juures ja pardalemineku kohtades vähemalt 1,5 m.			
Liikumine maa ja veesõiduki vahel on kavandatud võimalikult stabiilseks ja turvaliseks ka liikumispuudega inimestele. Üleminekud peaksid toimuma stabiilsete kaldteede, pontoonide, tõstukite või ühendussildade abil, mis on varustatud servakaitse, käsipuude ning kõrguste vahe korral kontrastsete märgistustega.			
Veesõiduk on kohandatud erinevate liikumisvajadustega külastajatele (nt ratastoolikasutajad, tasakaaluhäiretega või piiratud käefunktsiooniga inimesed). Hea tava hõlmab madala pardaservaga veesõidukeid, laiema ja stabiilsema kerega lahendusi, libisemiskindlaid tekipindu, seljatoega istekohti ning võimaluse korral eraldi ratastoolikohti.			
Ohutus- ja tegevusabivahendid on olemas, et toetada liikumispuudega külastajaid veetegevustes. See võib hõlmata kohandatud päästeveste, ujuvtoestusi, üleminekuabivahendeid, stabilisaatoreid või ranna-/veeratastoole, valituna vastavalt tegevusele ja kasutaja vajadustele.			
Teenuse lõpp (maabumine, varustuse tagastamine, maksmine, tagasiside andmine) on kavandatud lihtsaks, rahulikuks ja väärikaks ka liikumispuudega külastajatele. Võimaldatakse piisavalt aega, pakutakse iste- ja puhkealasid ning ligipääsetavaid tagastamis- ja tagasiside andmise viise (kohapeal, kontaktivabalt või veebis).			

KUULMISPUUE			
Oluline külastuseelne teave (broneeringu kinnitus, ajakava, ohutusreeglid ja saabumisjuhised) esitatakse kirjalikul kujul. Põhiteave peaks olema kättesaadav e-posti, SMS-i või sõnumirakenduste kaudu, vähendades sõltuvust telefonisuhtlusest, mis ei ole paljudele kuulmispuudega inimestele ligipääsetav.			
Kõik turunduses, juhendamisel või ohutuse tagamisel kasutatavad videod ja audiovisuaalsed materjalid on varustatud subtiitritega (ning vajadusel viipekeeletõlkega). Subtiitrid peavad olema täpsed, sünkroonis ja kergesti loetavad; need on hädavajalikud, kuna kõik kuulmispuudega inimesed ei kasuta viipekeelt.			
Selge, järjepidev ja hästi kujundatud visuaalne märgistus juhatab külastajaid alates saabumisest kuni lahkumiseni. Sildid peavad kasutama kõrge kontrastsusega värve, mittepeegeldavaid materjale, sans-serif kirjatüüpe (nt Arial, Roboto), vasakule joondatud teksti ning olema loetavad erinevates valgus- ja ilmastikutingimustes.			
Teenuse kulg ja ohutusjuhised on kujundatud nii, et need ei tugine ainult suulisele suhtlusele või helisignaalidele. Teavet tuleb toetada kirjalike juhiste, piktogrammide, skeemide või subtiitritega videote abil, eriti ohutuse seisukohalt olulise info puhul.			
Helipõhiste hoiatus- ja häiresignaalide (nt viled, sireenid, suulised teated) kõrval kasutatakse visuaalseid alternatiive. Hea tava on kasutada visuaalseid märguandeid, nagu lipud, valgussignaalid, värvikoodid, käemärgid või selgelt nähtavad hoiatussildid, eriti vee läheduses ja pardalemineku aladel.			
Töötajad on koolitatud suhtlema tõhusalt kuulmispuudega inimestega teenuse osutamise ajal: nad seisavad külastajaga silmitsi, tagavad hea valgustuse huultelt lugemiseks, räägivad selgelt ilma karjumata, kasutavad lühikesi lauseid ning kontrollivad arusaamist visuaalsete või kirjalike vahendite abil.			
Taustamüra juhitakse aktiivselt juhendamise ja kliendisuhtluse ajal. Võimaluse korral antakse selgitusi vaiksemates kohtades, mootorid lülitatakse välja ning vähendatakse ebavajalikku müra, mis on kasulik nii kuulmislangusega inimestele kui ka tinnitusest mõjutatutele.			
Olemas on lahendused, mis toetavad kuuldeaparaate, kohleaarimplantaate või muid kuulmisabivahendeid kasutavaid külastajaid veetegevuste ajal. Organisatsioon peab pakkuma selget eelinfot ning võimaluse korral lahendusi, nagu kuivad hoiukarbid, kaitsekatted, turvarihmad või veekindlad konteinerid.			
NÄGEMISPUUE			
Sisse- ja väljapääsud ning peamised teeninduspunktid on kergesti leitavad ja selgelt märgistatud. Kasutatakse kõrge kontrastsusega silte, ühtset kujundust, suuri ja loetavaid kirjatüüpe ning võimaluse korral orienteerumise toetamiseks ka helilisi või taktiilseid lahendusi.			
Teenindusala liikumisteed on takistusteta ja kergesti jälgitavad ka vähese või puuduliku nägemisega inimestele. Teed peavad olema vabad ootamatutest takistustest ning varustatud käsipuude, piirete, taktiilsete pinnamärgistuste või pinnamuutustega, mis annavad märku servadest, pööretest või ohtudest.			
Ohtlikud vee läheduses olevad alad (kaid, sillad, trepid, kaldteed, veepiir) on selgelt tuvastatavad ka ilma nägemisele toetumata. Riskialade märgistamiseks kasutatakse kombineeritult taktiilseid pinnamuutusi, füüsilisi piirdeid, käsipuid, tugevat kontrasti ning suulisi hoiatusi.			

Töötajad annavad teenuse ajal selgeid suulisi juhiseid ja samm-sammulisi selgitusi. Juhised kirjeldavad tegevusi, pindu ja ümbritsevat keskkonda konkreetselt (nt „üks aste alla", „käsipuu paremal"), neid antakse rahulikus tempos ning vajadusel kontrollitakse, kas infot on õigesti mõistetud.			
Juhendatud abi pakutakse lugupidavalt ja ainult külastaja nõusolekul. Hea tava hõlmab küünarvarre juhtimisvõtte kasutamist, tempo kohandamist vastavalt külastajale, pidevat suulist infot ning inimese teavitamist enne abi alustamist ja lõpetamist.			
Orienteerumine ja info edastamine tegevuste ajal ei toetu üksnes visuaalsetele signaalidele. Kasutatakse suulisi kirjeldusi, kokkulepitud signaale, „kellaaja" suunaviiteid, audiogiide või taktiilseid viiteid, eriti pardaleminekul, paadis liikumisel ja veetegevuste ajal.			
Valgustust, kontrasti ja peegeldusi hallatakse teenindusalal teadlikult. Et vaegnägijaid toetada tagatakse ühtlane valgustus, välditakse pimestamist ja peegeldavaid pindu ning kasutatakse servadel, astmetel, käsipuudel ja veesõidukitel tugeva kontrastsusega märgistusi.			
KÕNEPUUE			
Oluline teenuseinfo esitatakse selges, lihtsas ja lühikeses keeles. Rakendatakse lihtsa keele põhimõtteid: lühikesed laused, üks mõte korraga, konkreetsed sõnad ning loogiline järjestus (nt tervitus, juhised, tegevused).			
Kohapealsed sildid ja infotahvlid on kergesti loetavad ning visuaalidega toetatud. Kasutatakse ikoone, piktogramme, pilte ja samm-sammulisi skeeme koos lühikese tekstiga; välditakse pikki tekste ja keerulist sõnastust.			
Töötajad suhtlevad rahulikus tempos, kasutades selget hääldust ja lühikesi lauseid. Vähendatakse taustamüra, välditakse üksteisest üle rääkimist, võimalusel suheldakse üks-ühele ning vajadusel korratakse olulisi punkte.			
Teenusesse on planeeritud piisav aeg arusaamiseks ja eneseväljenduseks. Suhtlust ei kiirustata; võimaldatakse pause ja vastamist külastaja tempos, eriti ohutusjuhiste andmisel ja varustuse kasutamisel.			
Kohapeal on kergesti kättesaadavad alternatiivsed suhtlusvahendid. Pakkuda tuleks paberit ja kirjutusvahendeid, tahvelarvuteid või telefone, jah/ei kaarte, piktogrammitahvleid või lihtsaid valikukaarte, et toetada eneseväljendust ja arusaamist.			
Ohutusjuhised esitatakse lisaks suulistele selgitustele ka kirjalikus ja visuaalses vormis. Kasutatakse lühikesi kirjalikke juhiseid, veekindlaid kaarte, piltjuhiseid või QR-koode, mis viivad videoni, eriti ohutuse seisukohalt kriitilise info edastamiseks.			
Enne tegevuste algust lepitakse kokku mitteverbaalsed või lihtsustatud signaalid. Hädaolukordade jaoks kasutatakse, eriti veetegevuste ajal, selgeid käemärke, visuaalseid kaarte või lihtsaid žeste „stopp", „abi" jne.			
Keskkond toetab rahulikku ja keskendunud suhtlust. Selgituste ja juhendamise jaoks valitakse vaiksemad kohad ning juhendamine eraldatakse ajaliselt rahvarohketest või mürarikastest tegevustest.			

INTELLEKTIPUUE			
Oluline teenuseinfo esitatakse selges, lihtsas ja konkreetses keeles. Välditakse abstraktseid väljendeid, metafoore, lühendeid ja suuri numbreid; info keskendub sellele, mis toimub, kus see toimub ja kui kaua see kestab.			
Liikumisteed ja teenindusalad on selgelt struktureeritud ja kergesti navigeeritavad. Juhendamine on järjepidev ja teekond külalisele etteaimatav, kasutades sümboleid, piktogramme ja minimaalset teksti, et juhendada külastajaid samm-sammult alates saabumisest kuni lahkumiseni.			
Teenuse ajal antakse samm-sammult juhiseid, kasutades lihtsat ja konkreetset keelt. Suulisi selgitusi täiendatakse demonstratsioonide, žestide ja visuaalse materjaliga ning vajadusel korratakse olulist teavet.			
Teenuse tempo on rahulik ja etteaimatav, võimaldades piisavalt aega arusaamiseks ja üleminekuteks. Tegevused sisaldavad planeeritud pause, järk-järgulisi muutusi ning aega, et külastajad saaksid uute olukordadega kohaneda.			
Koostöö saatvate tugiisikutega on teenuse osutamisse integreeritud. Rollid ja vastutus on selgelt määratletud, külastajat kõnetatakse otse ning koostöö tugiisikuga toetab nii suhtlust kui ka ohutust.			
Füüsilised tingimused ja varustus toetavad ohutust, stabiilsust ja emotsionaalset mugavust. See hõlmab stabiilseid veesõidukeid, toetavaid istekohti, libisemiskindlaid pindu, käsipuid, sobivaid päästeveste ning võimalusi sensoorse ülekoormuse vähendamiseks.			
VAIMNE HÄIRE			
Orienteerumine territooriumil on järjepidev ja etteaimatav ning seda toetavad selged sildid ja infotahvlid. Sildid kasutavad lihtsat ja üheselt mõistetavat sõnastust (üks lause = üks mõte), väldivad metafoore ja lühendeid ning on kergesti loetavad tänu selgele struktuurile ja kontrastsetele värvidele.			
Teeninduskeskkond toetab emotsionaalset turvatunnet stabiilse valgustuse, hallatava mürataseme ning vaiksete puhkealade olemasolu kaudu. Võimalusel välditakse ülerahvastatust ning pakutakse istekohti või eraldatud alasid, mis aitavad vähendada stressi ja toetada eneseregulatsiooni.			
Töötajate suhtlus teenuse osutamise ajal on rahulik ja lugupidav. Suhtlus keskendub korraga ühele teemale, kasutatakse lihtsat keelt, korratakse olulist infot, kontrollitakse arusaamist ning välditakse süüdistavana kõlavaid „sina"-vormis väljendeid, mida võidakse valesti tõlgendada.			
Olemas on kava ootamatule käitumisele rahulikult ja turvaliselt reageerimiseks. Töötajad jäävad neutraalseks, räägivad aeglaselt, hoiavad liigutused etteaimatavad, käed nähtaval, selgitavad, mis järgmisena toimub ning väldivad vastandumist, seades vajadusel selged piirid.			
Ohutusjuhised esitatakse mitmes vormis ega tugine ainult suulisele selgitusele. Veeohutuse ja tegevuste järjestuse selgitamiseks kasutatakse piktogramme, fotosid, kirjalikke kokkuvõtteid või samm-sammulisi visuaalseid juhiseid, mis vähendavad kognitiivset koormust ning toetavad tähelepanu ja keskendumist.			
Varustus ja füüsilised tingimused on kujundatud nii, et need suurendavad stabiilsust, enesekindlust ja turvatunnet. Saadaval (ja eelnevalt testitud) on stabiilsed või tandemveesõidukid, toetavad istekohad (selja- ja käetoed), libisemiskindlad pinnad, käsipuud ning kergesti kinnitatavad päästevestid, et toetada rahulikku osalemist.			

Külastusjärgsed tegevused

Igal teenusel on algus ja lõpp. Iga teenuseprotsessi etappi tuleb hinnata nii ligipääsetavuse kui ka positiivsete emotsioonide loomise seisukohalt. Järgnevad väited aitavad hinnata, kuidas olete korraldanud teenuse lõpetamise ja järeltegevused.

Ligipääsetav informatsioon	Pole rakendatud ega olemas	Osaliselt rakendatud/ olemas	Täiesti rakendatud/ olemas
Teenuse lõpp on kõigile külastajatele selgelt ja rahulikult kommunikeeritud. Tegevuse lõpetamine ja järgmised sammud (varustuse tagastamine, puhkamine, lahkumine) selgitatakse ilma kiirustamata.			
Maabumiseks, varustuse tagastamiseks ja üleminekuteks on ette nähtud piisav aeg. Ühtegi külastajat ei survestata kiirustama liikumispiirangute, suhtlusvajaduste, väsimuse või emotsionaalse ülekoormuse tõttu.			
Lahkumisteed on füüsiliselt turvalised, ligipääsetavad ja kergesti jälgitavad. Väljumisteed on takistusteta, selgelt märgistatud, hästi valgustatud ning vajadusel toetatud taktiilsete, visuaalsete või füüsiliste juhistega.			
Teenuse lõpus on võimalik kasutada mitteverbaalseid tagasiside andmise. Tagasisidet saab anda kirjalikult või digitaalselt (kohapeal olevad kirjalikud ankeedid, QR-koodid, e-post) ning töötajad kasutavad suhtluse lõpetamisel visuaalseid signaale ja lugupidavat kehakeelt.			
Lahkumisel on tugi kättesaadav, ilma et see oleks pealetükkiv või häbimärgistav. Abi pakutakse lugupidavalt ja külastaja nõusolekul, võimaldades tal olla võimalikult iseseisev.			
Tagasiside andmise võimalused on kättesaadavad mitmes vormis. Valikute hulka kuuluvad kirjalik, digitaalne, visuaalne, sümbolipõhine (nt emotikonid, värviskaalad), suuline või abistatud tagasiside. Näiteks võib kasutada sümbolipõhist tagasisidet (emotikonid, kleebised) või lühikesi digitaalseid ankeete.			
Tagasisidet saab anda privaatselt, anonüümselt ja soovi korral ka hiljem. Külastajaid ei survestata vastama kohe ega avalikult, mis toetab väärikust ja psühholoogilist turvatunnet.			
Külastusjärgse suhtluse ajal on kommunikatsioon rahulik, lugupidav ja kaasav. Töötajad kasutavad lihtsat keelt, selget ülesehitust, toetavat kehakeelt ning väldivad hinnanguid andvaid või kritiseerivaid reaktsioone.			
Külastusjärgne teave esitatakse ligipääsetavas vormis. Järelinfo (järgmised tegevused, kontaktid, tulevased külastused, ohutusmeeldetuletused) on kättesaadav lihtsas tekstis, visuaalide, heli või lihtsasti loetavas vormis.			
Pärast tegevust toetatakse emotsionaalset ja sensoorset taastumist. Saadaval on istekohad, vaiksed alad, soojus või vari ning rahustavad abivahendid, mis aitavad külastajatel enne lahkumist enesetunnet tasakaalustada.			
Külastusjärgsed tegevused toetavad õppimist ja teenuse arendamist. Külastajate ja tugiisikute tagasisidet analüüsitakse ning kasutatakse ligipääsetavuse, ohutuse ja teenuse kvaliteedi parendamiseks.			

LISA 2

Veeturismi ohutuse kontrollnimekiri ettevõtjatele

Riskianalüüs ja planeerimine

- Kas olen tuvastanud riskid (hoovused, looded, ilm, takistused)?
- Kas ohutusprotokollid on ette valmistatud nii tava- kui hädaolukordadeks?
- Kas tegevus sobib osalejate oskuste ja füüsilise võimekusega?

Varustus ja taristu

- Kas kogu varustus on regulaarselt kontrollitud ja hooldatud?
- Kas päästevestid/ujumisabivahendid on olemas ja kohustuslikud?
- Kas hädaabi- ja esmaabivahendid on olemas ja töökorras?
- Kas juurdepääsukohad, kaid ja märgistus on ohutud ja selged?

Töötajad ja koolitus

- Kas kõik giidid/juhendajad on sertifitseeritud ja füüsiliselt võimekad?
- Kas töötajad on saanud väljaõppe pääste-, esmaabi- ja elustamisoskustes (CPR)?
- Kas töötajad harjutavad regulaarselt hädaolukordade lahendamist?
- Kas ohutuse jälgimiseks on määratud vastutav isik?

Teave osalejatele

- Kas enne iga tegevust antakse selge ohutusjuhend?
- Kas juhised on kohandatud vastavalt vanusele, keelele ja kogemusele?
- Kas osalejaid julgustatakse küsimusi esitama ja juhendamisest arusaamist kinnitama?

Kaasatus ja erivajadused

- Kas olen arutanud klientidega (ja vajadusel nende tugiisikutega) individuaalseid vajadusi?
- Kas olemas on kohandatud varustus (nt stabiilsed kajakid, tugikäepidemed, kohandatud istmed)?
- Kas juhised on esitatud mitmes vormis (suuline, visuaalne, demonstratsioon)?
- Kas töötajad on koolitatud erivajadustega klientidega lugupidavalt töötama?
- Kas taristu (kaldteed, käsipuud, libisemiskindlad pinnad) on ohutu ja ligipääsetav?
- Kas hädaolukorra plaanid arvestavad erivajadustega osalejatega?

Ilmaolude jälgimine

- Kas olen enne tegevust kontrollinud ilma- ja veeolusid?
- Kas tingimusi jälgitakse tegevuse ajal pidevalt?
- Kas on selge kava tegevuse edasilükkamiseks või katkestamiseks ohtlike tingimuste korral?

Hädaolukordadeks valmisolek

- Kas olemas on kirjalik hädaolukorra tegevusplaan, mis on kõigile töötajatele kättesaadav?
- Kas olemas on kava õnnetuste, alajahtumise või kadunud osalejate korral tegutsemiseks?
- Kas sidevahendid on veekindlad ja töökorras?
- Kas vajadusel on teavitatud kohalikku päästeteenistust?
- Kas evakuatsiooni- ja päästestsenaariume on harjutatud?

Ohutuskultuur

- Kas töötajad julgustavad osalejaid oma muredest rääkima?
- Kas kogu aeg soodustatakse toetavat ja vastutustundlikku õhkkonda?
- Kas ohutuspraktikaid vaadatakse regulaarselt üle ja arendatakse edasi?

Pärnu 2026