

Dostępne usługi

STANDARDY DOSTĘPNOŚCI
DLA ORGANIZACJI POZARZĄDOWYCH W POLSCE

KINGA MAĆKOW
JOANNA BURKIEWICZ

Szanowni Państwo!

Oddajemy w Państwa ręce podręcznik dostępności organizacji pozarządowych w Polsce. Fundacja Eudajmonia - organizacja działająca na rzecz aktywizacji społeczno-zawodowej osób z niepełnosprawnością wraz z partnerami: Centrum Wsparcia Sp. z o.o. - spółką non-profit której misją jest tworzenie środowiska uwzględniającego potrzeby osób z niepełnosprawnością i wyrównującą szanse oraz Cooperativa Sociale Kara Bobowski - włoską organizacją wspierającą osoby z niepełnosprawnością w szczególności niepełnosprawnością intelektualną przedstawia spójne zasady dostępności dla osób z niepełnosprawnością korzystających ze wsparcia podmiotów ekonomii społecznej zapewniających im udział, rozumienie, komunikowanie się a także użytkowanie przestrzeni wspólnej i pełnej możliwości korzystania z efektów bez względu na stopień i rodzaj niepełnosprawności.

Podręcznik skierowany jest do tych organizacji z sektora NGO w Polsce, które są zainteresowane poprawą dostępności zarówno miejsca jak oferty i materiałów skierowanych do klientów. Wartością niniejszej pozycji jest zestaw gotowych do powielenia standardów dostępności, które mogą być punktem odniesienia dla organizacji pozarządowych. Dodatkowo podręcznik zawiera gotową „check-listę” do sprawdzenia poziomu dostępności instytucji.

Podręcznik powstał w ramach realizacji projektu: „Dostępne usługi” w ramach wsparcia udzielonego przez Fundację Fundusz Współpracy w ramach projektu „Ścieżki współpracy - wsparcie dla podmiotów wdrażających współpracę ponadnarodową” współfinansowanego ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój.”

Spis treści

Wstęp	4
Perspektywa osób z niepełnosprawnością	8
Perspektywa organizacji pozarządowych.....	13
Projektowanie uniwersalne.....	15
Dostępność architektoniczna	17
Dostępność informacyjno-komunikacyjna	30
Obsługa Klienta.....	37
Dostęp alternatywny	42
Check - lista do sprawdzenia dostępności.....	44
Dostępny dokument	44
Otoczenie przed budynkiem.....	45
Wejście do budynku	47
Ciągi komunikacyjne w budynku - recepcja/punkt informacyjny	49
Ciągi komunikacyjne w budynku - analogiczna ocena każdej kondygnacji budynku.....	50
Ciągi komunikacyjne w budynku - winda	52
Bibliografia.....	53

Wstęp

Z problemem braku dostępności architektonicznej, cyfrowej oraz informacyjno-komunikacyjnej codziennie mierzą się osoby ze szczególnymi potrzebami oraz ich otoczenie. Uniemożliwia im to pełne i swobodne uczestnictwo w życiu społecznym, rolach oraz czynnościach, w których jednostka pragnie się realizować. Potrzeba zapewnienia dostępności wynika z konieczności odpowiedzi na tę trudność i opiera się na zasadzie równości szans i niedyskryminacji. Jej celem jest zapewnienie pewnego minimum zasad dostępnościowych opisanych art.6 Ustawy o dostępności z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnieniu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami¹.

Aby bliżej przyjrzeć się problematyce dostępności i potrzebie działania na jej rzecz warto w pierwszej kolejności zwrócić uwagę na dane statystyczne. „W Polsce osób z niepełnosprawnościami, które mają prawne potwierdzenie niepełnosprawności, jest ponad 3 mln. W rzeczywistości jest ich dużo więcej – od 4 do 7 mln.”² Mamy także w naszym społeczeństwie 1.5 mln osób starszych i szacuje się, że ta liczba zwiększy się dwukrotnie do

¹ Ustawa z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnieniu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (Dz. U. 2019 poz. 1696)

² Liczbę osób z niepełnosprawnościami oszacowano na podstawie Narodowego Spisu Powszechnego Ludności i Mieszkań 2011 i Europejskiego Ankietowego Badania Zdrowia.

2030 roku. Osoby z niepełnosprawnościami i osoby starsze to dwie najliczniejsze grupy osób ze szczególnymi potrzebami, ale nie jedyne.

Kogo należy rozumieć poprzez sformułowanie „osoba ze szczególnymi potrzebami”? Według definicji, którą podaje ustawa w art.2³ jest to „osoba, która ze względu na swoje cechy zewnętrzne lub wewnętrzne, albo ze względu na okoliczności, w których się znajduje, musi podjąć dodatkowe działania lub zastosować dodatkowe środki w celu przezwyciężenia bariery, aby uczestniczyć w różnych sferach życia na zasadzie równości z innymi osobami”. Zgodnie z tą definicją poprzez „specjalne potrzeby” nie należy rozumieć wyłącznie niepełnosprawności. Z barierami mierzy się wiele grup ludzi, które zaliczyć można do osób ze specjalnymi potrzebami, są to m.in. osoby:

- osoby z trudnościami w poruszaniu się, np. osoby na wózkach, o kulach, osoby ze złamaniami lub osoby starsze
- osoby z problemami narządu wzroku
- osoby z problemami narządu słuchu
- osoby z doświadczeniem kryzysu psychicznego
- osoby z zaburzeniami ze spektrum autyzmu
- osoby z niepełnosprawnością intelektualną
- osoby z chorobami przewlekłymi
- osoby starsze
- osoby z chorobami z grupy chorób otępiennych
- osoby w ciąży
- osoby z małymi dziećmi, w tym karmiące piersią i z wózkami dziecięcymi
- osoby niskorosłe
- osoby doświadczające kryzysu bezdomności
- dzieci

³ Ustawa z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnieniu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (Dz. U. 2019 poz. 1696), s.1

Jak widać grupa osób ze szczególnymi potrzebami jest naprawdę zróżnicowana i szeroka. Konieczne jest, aby przy realizacji zadań wziąć pod uwagę potrzeby jak największej ilości ludzi, by ograniczać ryzyko napotkania barier i stwarzać warunki do tego, by wszyscy mogli korzystać z dostępnych i użytecznych przestrzeni i treści. Bariery to wszystkie przeszkody, które uniemożliwiają korzystanie osobom ze specjalnymi potrzebami z przestrzeni architektonicznej, cyfrowej lub informacyjno-komunikacyjnej w takim samym zakresie jak pozostałym członkom społeczeństwa.

Do wdrażania praktyk dotyczących dostępności Ustawa⁴ zobowiązuje podmioty użytku publicznego. Zmiany te będą miały wpływ na obszary takie jak: architektura, służba zdrowia, szkolnictwo, transport, technologia i cyfryzacja, usługi i konkurencyjność. Ich szeroka skala umożliwia stworzenie społeczeństwa inkluzywnego, dostępnego dla wszystkich i niedyskryminującego. Inicjowanie i promowanie zmian wpływa na zwiększenie świadomości i odpowiedzialności społecznej. Przestrzeń architektoniczna, cyfrowa i informacyjno-komunikacyjna będzie zapewniała użyteczność dla wszystkich ludzi i każdy będzie jej adresatem. Ustawę należy więc rozumieć jako główne narzędzie przeciwdziałające wykluczeniu osób ze specjalnymi potrzebami.

Za koordynację i wdrażanie działań wynikających z Ustawy odpowiedzialny jest minister do spraw rozwoju regionalnego i powołana do tego Rada Dostępności. Zadaniem ministra jest monitorowanie czy podmioty publiczne zapewniają dostępność wynikającą z zapisów w art. 6 Ustawy⁵ oraz promowanie zmian i współpracy między organizacjami i instytucjami. Na poziomie narodowym koordynuje podejmowanie wspólnych działań pomiędzy organami samorządu terytorialnego i administracji publicznej, organizacjami pozarządowymi, uczelniami i instytutami badawczymi. Stara się również nawiązywać współpracy międzynarodowe. Minister korzystając ze wsparcia Rady Dostępności

⁴ Ustawa z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnieniu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (Dz. U. 2019 poz. 1696)

⁵ Ustawa z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnieniu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (Dz. U. 2019 poz. 1696), s.2

świadczącej mu pomoc w zakresie opinii i doradztwa odpowiada za wydawanie opinii na temat przyjmowanych przez Radę Ministrów programów w zakresie wdrażania dostępności. Co cztery lata zadaniem ministra będzie przygotowanie zbiorczego raportu o stanie dostępności. Informacje będzie pozyskiwał od podmiotów publicznych, które będą tworzyć i publikować raporty o stanie zapewniania dostępności w danym podmiocie. Raport zbiorczy będzie opiniowany przez Radę Dostępności. Działanie to ma na celu analizę postępu i skuteczności wdrażanych rozwiązań oraz wypracowanie rozwiązań i wskazówek na przyszłość.

W związku z realizacją założeń Ustawy o zapewnieniu dostępności osób ze szczególnymi potrzebami od 6 września 2021 roku wszystkie wydarzenia i zlecenia realizowane przez Instytucje Publiczne w formie zamówień publicznych powinny być dostępne. Ten obowiązek nakłada tym samym obowiązek spełnienia dostępności wszystkim podmiotom ubiegającym się o pieniądze publiczne. Dla organizacji pozarządowych w Polsce, których sytuacja finansowa często jest trudna ten wymóg jest bardzo trudny do spełnienia. Dodatkowo brak wiedzy w obszarze dostępności skutkuje często wykorzystaniem nietrafionych rozwiązań.

W celu wdrożenia zasad dostępności bez wątpienia konieczne jest stworzenie narzędzi i dobrych praktyk, które umożliwią zrozumienie i wprowadzenie zmian oraz spojrzenie na rzeczywistość z perspektywy osób ze szczególnymi potrzebami. Jest to proces, który wymaga czasu oraz zrozumienia trudności wynikających z barier, a także umiejętności spojrzenia na przestrzeń tak, by trudności te rozwiązać i zaprojektować miejsca, usługi i działania według zasad równości.

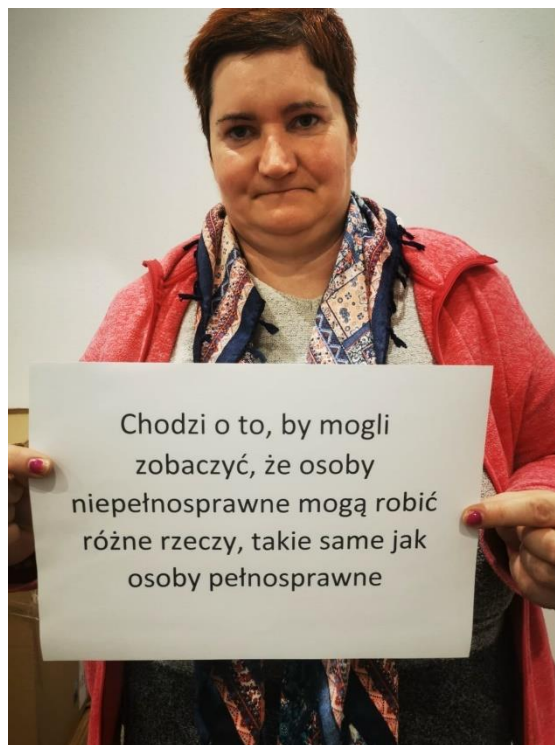
Perspektywa osób z niepełnosprawnością

Jak wynika z przeprowadzonych na potrzeby projektu badań osoby z niepełnosprawnością dostrzegają dużą potrzebę dostosowania przestrzeni i usług do swoich potrzeb. Badani dostępność rozumieją jako „możliwość robienia przez osoby z niepełnosprawnością takich samych rzeczy jak przez osoby pełnosprawne” oraz jako „nieutrudnianie, ale też jako ułatwianie komuś użycia czegoś w sposób bardziej prosty”. Wypowiedzi te pokazują, że osoby z niepełnosprawnością mają potrzebę korzystania ze wszystkich rzeczy, do których pełen dostęp mają osoby sprawne. Są to osoby świadome tego, że aby było to możliwe ich szanse muszą zostać wyrównane. Dostępność jest drogą, która jest niezbędna w tym procesie. Równe szanse nie oznaczają tego, że każdy człowiek startuje z tego samego miejsca i z tymi samymi predyspozycjami, lecz to, że będzie miał równy dostęp do tego, co wybierze i w czym będzie chciał się realizować jak pozostała część społeczeństwa. Szanse i warunki osób ze szczególnymi potrzebami powinny być porównywalne z szansami i warunkami pozostałych ludzi.



Na zdjęciu Mateusz Szlipko trzymający kartkę z napisem „są takie sytuacje że nikt nie słucha tego co mam do powiedzenia”

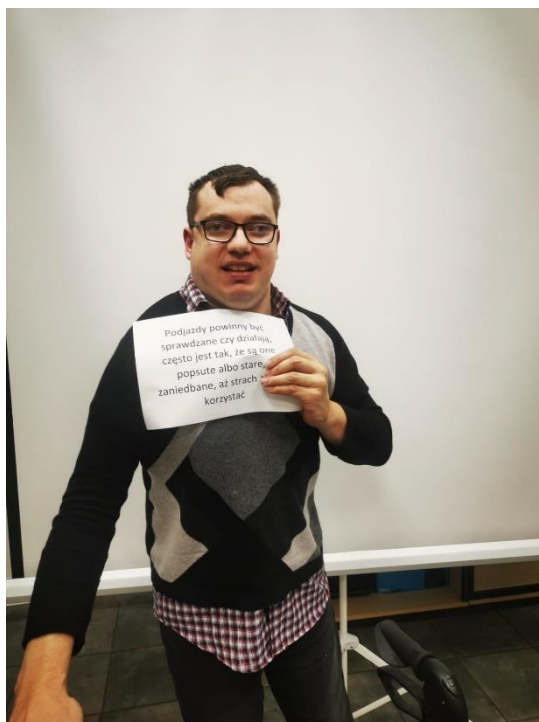
Osoby badane podkreślały, że wciąż napotykały w swoim życiu przeszkody w postaci krzywdzących i niesłuszných stereotypów. Czują się dyskryminowane w dostępie do wiedzy, co szczególnie mocno wybrzmiało w następującym stwierdzeniu: „taką barierą jest to, że nie możemy zdobywać wiedzy, uczyć się, bo takie jest przekonanie, że nie możemy tego robić, nie umiemy, nie damy sobie rady”. Wyręczanie, pomaganie w rzeczach z którymi osoba z niepełnosprawnością może poradzić sobie samodzielnie jest również rodzajem dyskryminacji. Z takim sposobem myślenia o osobach z niepełnosprawnością i ich możliwościach nigdy nie będzie możliwe wyrównanie szans. Stereotyp o ograniczonych możliwościach uczenia się, zdobywania wiedzy i umiejętności doprowadza do tego, że człowiek i jego środowisko sami zaczynają wątpić w rozwój i poddają się zostając w tym samym miejscu, w którym są. Z góry poczynione założenia są spowodowane tym, że osoby z niepełnosprawnością są lekceważone, niedostrzegane, a ich głosy niewysłuchane. „Są sytuacje, że nikt nie słucha, co mam do powiedzenia”, „taką barierą jest to, że czasem ja sama nie mogę, bo ktoś nie chce słuchać, nie słucha, bo nie wiem czy jest to nieważne (...) dla mnie jest to ważne, że jak coś ma być dostępne, to trzeba słuchać, co osobom niepełnosprawnym jest potrzebne by ta dostępność była”. Zacytowane stwierdzenia podkreślają jak bardzo świadomy, a jednak niesłyszalny jest głos osób z niepełnosprawnością. To najistotniejsze osoby w procesie poprawy jakości życia i dostępności, a jednak przez uprzedzenia i przestarzałe schematy myślenia odmawia im się prawa głosu, prawa mówienia o swoich potrzebach i oczekiwaniach. To błędne koło, które prowadzi do tego, że niedostrzegana i niewysłuchana osoba zaczyna wątpić w słuszność swoich racji i w końcu całkowicie poddaje się w walce o nie, a kiedy się poddaje tym łatwiej jest pominąć jej znaczenie i głos. W efekcie zakłada się krzywdząco, że osoby z niepełnosprawnością o swoich prawach i potrzebach nie mówią lub nawet, że ich nie mają. Wciąż pokutuje przekonanie, że osoby pełnosprawne wiedzą lepiej czego potrzebuje osoba z niepełnosprawnością, jak powinna żyć, z kim się spotykać, jakie mieć marzenia czy gdzie pracować.



Na zdjęciu Lidia Koziół trzymająca kartkę z napisem:

„Chodzi o to, by mogli zobaczyć, że osoby niepełnosprawne mogą robić różne rzeczy, takie same jak osoby pełnosprawne”

Jedna z badanych osób podsumowała tworzenie niepotrzebnych barier następująco:
„czasem jest tak, że osoba niepełnosprawna nie może skorzystać z usługi, bo organizacja mówi, że coś nie jest dostępne dla osób niepełnosprawnych i nic nie chcą zrobić, by było dostępne”. Dostępność kojarzona jest z czymś trudnym, ponad możliwości i kompetencje a nie jako społeczny obowiązek. Tylko dążenie do partnerskiej, równorzędnej relacji i otwartego dialogu może zmienić mówienie o zmianach w zakresie dostępności i skuteczności tego procesu. Należy oddać głos osobom, których ten problem w praktyce dotyczy.



Na zdjęciu Piotr Goleń trzymający kartkę z napisem:

„ podjazdy powinny być sprawdzane czy działają, często jest tak, że są one popsute albo stare, zaniedbane, że strach z nich korzystać”

Teoretyczne spojrzenie na dostępność nie zastąpi bazowania na realnych, wieloletnich doświadczeniach. Sami badani uznali edukację za najskuteczniejszą metodę w dążeniu do dostępności i równości szans. Osoby, które projektują przestrzeń i usługi powinny mieć realny kontakt z osobami, które będą z nich korzystać. Uniwersalne projektowanie, uwzględnienie potrzeb wielu grup ludzi i dostosowanie powinny stać się standardem. Edukacja powinna dotyczyć również samych osób z niepełnosprawnością, w których należy wykształcić świadomość swoich potrzeb i umiejętność otwartego mówienia o nich. „My musimy sami walczyć o to, by mieć takie rzeczy, bo oni nie dojdą do tego, że my tego potrzebujemy.”, „To my musimy o to walczyć, żeby było więcej takich miejsc. I jak zaczniemy teraz działać, to za parę lat będziemy mieli więcej takich miejsc.” Osoby z niepełnosprawnością mając poczucie sprawstwa będą chętniej angażować się w życie społeczne.



Na zdjęciu Michalina Dynowska trzymająca kartkę z napisem:
„To już trzeba w tym momencie się o to starać, trzeba działać”

Perspektywa organizacji pozarządowych

Sytuacja NGO w Polsce jest trudna zarówno pod względem organizacyjnym jak i finansowym. Organizacje pozarządowe często utrzymują się dzięki projektom dotacyjnym choć nie jest to zawsze jedyne źródło ich przychodów.

Od 6 września 2021 roku każdy wykonawca usługi zleconej przez podmiot publiczny powinien zrealizować zadanie w sposób dostępny. Tymczasem wiedza pracowników organizacji pozarządowych, często nawet tych które działają na rzecz osób z niepełnosprawnością na temat wymagań w zakresie dostępności jest niepełna bądź wręcz nikła. Brak znajomości perspektywy osób z niepełnosprawnością przekłada się w istocie na jakość kontaktu klienta z daną organizacją, natomiast brak wiedzy na temat formalnych wytycznych wiąże się często z brakiem możliwości aplikowania o środki zewnętrzne.

Ta sytuacja rzutuje na sposób myślenia o niepełnosprawności, dostępność staje się przykrym obowiązkiem i niewielu ludzi dostrzega wartość włączenia społecznego przy tak wielu formalnych czynnikach utrudniających bieżącą pracę. Dlatego wśród organizacji pozarządowych słyszane są głosy: “u nas nie ma takich klientów”, “działam na rzecz.... nie wspieram osób z niepełnosprawnością”, “te wymogi sprawią, że możemy zamknąć działalność”, “to zupełnie bez sensu, pieniądze wyrzucone w błoto”.

Dla osób zaangażowanych w programy aktywizacyjne osób z niepełnosprawnością oczywistym staje się fakt, że argument “u nas nie ma takich klientów” jest przejawem oporu, braku wiedzy lub bezsilności w obliczu nieprzygotowania do zmian na skutek wdrażania Ustawy o zapewnieniu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami. W naszym społeczeństwie ok. 15% osób posiada orzeczenie o niepełnosprawności, a szacuje się, że ok. 20% społeczeństwa powinno takie orzeczenie mieć. Oznacza to że jedna na pięć osób posiada specjalne potrzeby. Wspieranie ofiar przemocy, dzieci w trudnej sytuacji, animowanie społeczności lokalnych, prowadzenie zajęć sportowych, szkoleń, organizowanie eventów, a nawet praca na rzecz adopcji zwierząt wiąże się z kontaktem z osobami ze szczególnymi potrzebami. Nie wszyscy zdają sobie z tego sprawę, ale brak znajomości realnych potrzeb odzwierciedla się w zdaniu “pieniądze wyrzucone w błoto”.

Jeżeli odpowiadamy na potrzeby klientów, jak również jesteśmy gotowi na profesjonalną reakcję, to świadczy to o profesjonalizmie i rzeczywistym działaniu prospołecznym. Osoby ze szczególnymi potrzebami mogą nie być odbiorcami usługi (osoba poruszająca się na wózku nie będzie mogła uczestniczyć w zajęciach organizowanych na piętrze w budynku bez windy, osoba Głucha nie przyjdzie na wykład bez tłumacza języka migowego itp.) z uwagi na brak dostępności, a jej wdrożenie nie przełoży się w trybie natychmiastowym na zmianę. Potrzeba czasu, aby komunikat o zwiększeniu dostępności dotarł do zainteresowanych i aby podjęli decyzję o uczestnictwie w aktywnościach, których wcześniej nie znali.

W rzeczywistości większość organizacji pozarządowych walczy właśnie o lepsze jutro, o inkluzję społeczną, o wartości związane z dostępnością. Kluczowe jednak dla powiązania misyjności z realizacją Ustawy o zapewnieniu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami jest rozumienie istoty czy jest dostępność, co wiąże się z jej brakiem i dlaczego jest ważna.

Projektowanie uniwersalne

Omawiając temat projektowania uniwersalnego warto mieć pogląd historyczny związany z myśleniem o niepełnosprawności. Potrzeby wsparcia tej grupy społecznej uzewnętrznione zostały na szerszą skalę w rzeczywistości powojennej, czyli w połowie XX w. w związku ze zmianami społecznymi będącymi ich następstwem, które miały bezpośredni wpływ na sposób myślenia o niepełnosprawności. Już w latach 50 powstały próby redukcji barier architektonicznych, aby umożliwić weteranom wojennym poruszanie się w przestrzeni publicznej. Pierwsze rozwiązania opierały się oczywiście o zasadę segregacji i dotyczyły głównie potrzeb osób z niepełnosprawnością ruchową.

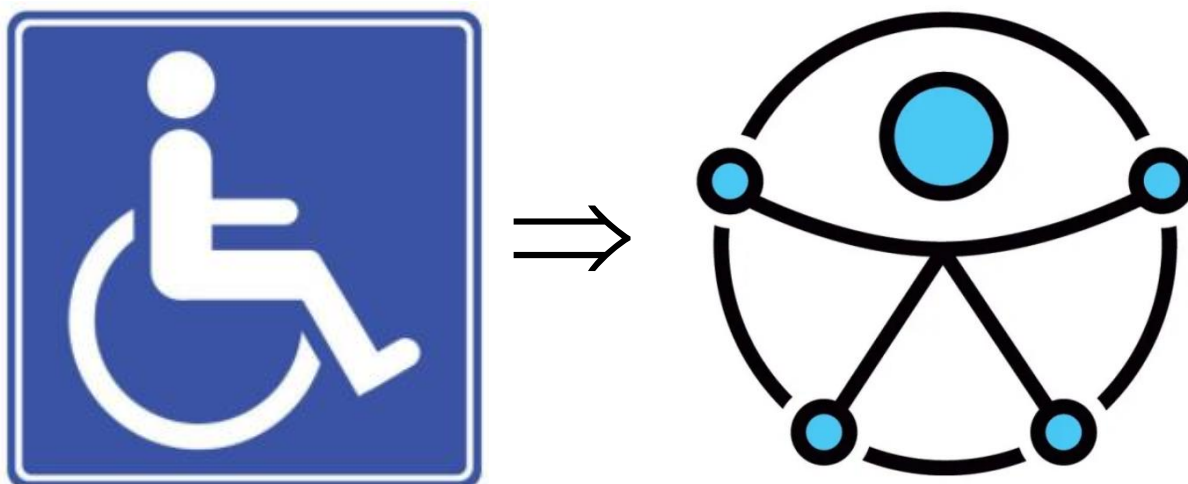
Lata 70 XX wieku to kolejny przełom w myśleniu o sytuacji osób z niepełnosprawnością. W części krajów Europy i USA zaczęto wdrażać ideę integracji społecznej dostrzegając marginalizację społeczną osób z niepełnosprawnością.

Lata 80 to natomiast początek projektowania uniwersalnego w tym kształcie jaki znamy dziś. Pierwsze rozważania teoretyczne dalekie były od ideału i dotyczyły tworzenia przestrzeni dla zwykłych ludzi przy likwidacji podstawowych barier architektonicznych (np. dla wygody rodziców z małymi dziećmi). Dopiero w latach 90 nastąpiła zmiana podejścia i faktyczne zaangażowanie osób z niepełnosprawnością w proces opiniowania i decydowania o kształcie przestrzeni publicznej.

W Polsce w 1996 roku powstała publikacja „Projektowanie Uniwersalne. Udostępnianie otoczenia osobom niepełnosprawnym” prof. Ewy Kuryłowicz. To pierwsza publikacja na ten temat. W wyniku podjęcia przez środowisko akademickie tematyki problematyki braku dostępności w 2008 roku Polska podpisała Konwencję ONZ o prawach osób z niepełnosprawnością, która została ratyfikowana w roku 2012. W wyniku zaangażowania Polski w proces zmiany w 2019 roku powstała Ustawa o dostępności osób z niepełnosprawnościami.

Dzisiejsze myślenie o dostępności włącza potrzeby wielu grup nie tylko związanych z niepełnosprawnością, dlatego powstało w 2015 roku w Departamencie Informacji Publicznej ONZ nowe logo dostępności, które docelowo ma zastąpić popularnie stosowany symbol

wózka. Nowe logo to nowy sposób myślenia szanujący potrzeby każdej z grup to symbol włączenia różnych osób o różnych predyspozycjach i talentach.



“Zgodnie z definicją zawartą w art. 2 „Konwencji o prawach osób niepełnosprawnych” poprzez projektowanie uniwersalne należy rozumieć projektowanie produktów, środowiska, programów i usług w taki sposób, by były użyteczne dla wszystkich w możliwie największym stopniu, bez potrzeby adaptacji lub specjalistycznego projektowania.

Koncepcja uniwersalnego projektowania jest oparta na zasadzie równości w większym stopniu niż koncepcja ogólnej dostępności dla osób z obniżoną funkcjonalnością.

Rozwiązania przestrzenne zgodne z zasadą projektowania uniwersalnego przewidują, iż podstawowe działania będą z założenia odpowiadały potrzebom wszystkich użytkowników i nie będą wymagały specjalnych rozwiązań. Projektowanie jest zatem pojmowane jako wspólny termin na określenie wszystkich działań, które dotyczą kształtowania otoczenia. Obejmuje to m.in. planowanie w ramach społeczności lokalnej, użytkowanie gruntów, jak również architekturę, roboty budowlane, czy też produkcję.

Projektowanie uniwersalne jest strategicznym podejściem do planowania i projektowania zarówno produktów, jak i odpowiedniego otoczenia, mających na celu promowanie

społeczeństwa włączającego wszystkich obywateli oraz zapewniającego im pełną równość oraz możliwość uczestnictwa w życiu społecznym.⁶

Wyróżniamy siedem zasad projektowania uniwersalnego:

- użyteczność dla osób o różnej sprawności (wszystkim użytkownikom należy zapewnić równy dostęp do przestrzeni, budynków, usług, produktów),
- elastyczność w użytkowaniu (potrzeba różnych metod użytkowania),
- proste, intuicyjne użytkowanie,
- czytelna informacja (język prosty, ETR),
- tolerancja na błędy (najważniejsze jest bezpieczeństwo, ważne jest, aby zmniejszyć ryzyko związane z błędnym wykorzystaniem przedmiotu),
- wygodne użytkowanie bez wysiłku,
- wielkość i przestrzeń odpowiednie dla dostępu i użytkowania (łatwość dostępu niezależnie od wymiarów ciała czy potrzebnego sprzętu),
- percepcja równości (minimalizacja dyskryminacji).

To właśnie świadome wykorzystanie tych siedmiu punktów odpowiada za to, co dziś nazywamy dostępnością.

Dostępność architektoniczna

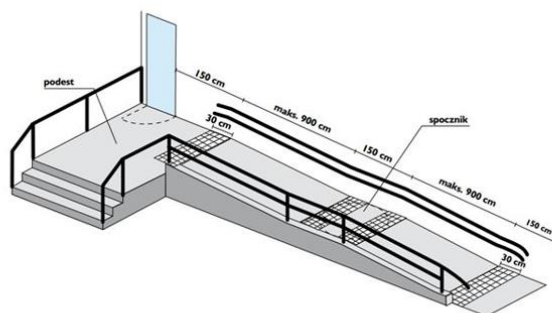
Wrażliwość na potrzeby osób ze specjalnymi potrzebami to w powszechnej świadomości przede wszystkim zapewnienie dostępności architektonicznej. Dotyczy ona budynków, dróg i transportu.

Dostępność architektoniczna ma na celu wyeliminowanie z przestrzeni barier poziomych i pionowych, takich jak progi, schody, różnice w poziomach powierzchni, nierówna struktura powierzchni czy zbędne przedmioty tarasujące przejście. W budynkach

⁶ <https://budowlaneabc.gov.pl/standardy-projektowania-budynkow-dla-osob-niepelnospprawnych/wprowadzenie/projektowanie-uniwersalne-objasnienie-koncepcji/>

musi być zagwarantowana możliwość korzystania z urządzeń i rozwiązań, które pozwolą na dostęp do wszystkich pomieszczeń na wszystkich piętrach budynku (z wyjątkiem pomieszczeń technicznych). Poprzez tego typu urządzenia i rozwiązania należy rozumieć windy, platformy przyschodowe oraz pochylnie

Zdjęcia przedstawiają pochylnie przeznaczone dla osób z niepełnosprawnością ruchową poruszających się na wózkach, o balkonikach, a także dla rodziców z małymi dziećmi.



Zdjęcie 5 - model pochylni obrazuje normy związane zarówno z przepisami prawa właściwymi dla pochylni jak i wytyczne pod kątem użyteczności.



Zdjęcie 6 przedstawia wzorcową pochylnię z barierkami po obu stronach.



Zdjęcie 7 przedstawia pochylnię z zamontowaną barierką tylko z jednej strony. Nie jest to rozwiązanie dobre, ponieważ uniemożliwia np. osobom z niedowładem jednostronnym wejście do budynku

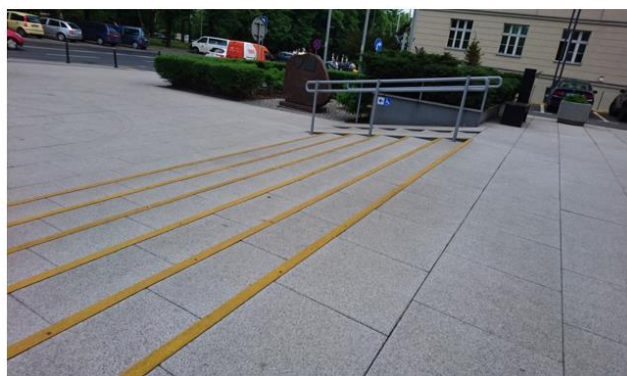
Fotografia Filip Rodzik

i wejścia pozbawione progów i przeszkód.

Zdjęcia stanowią porównanie dobrej i złej praktyki w zakresie rozwiązań umożliwiających wejście do budynku.



Zdjęcie 8 pokazuje schody wymagające remontu, bez pochylni ani barierki. Takie schody stanowią barierę nie do pokonania dla osób poruszających się na wózkach, ale stanowią także spore utrudnienie dla osób z każdą niepełnosprawnością ruchową. Trudno wejść po nich osobie z niepełnosprawnością wzroku (nierówności są trudne do wykrycia za pomocą laski) ale mogą być niebezpieczne tak naprawdę dla każdej osoby z trudnościami z widzeniem, starszej, zmęczonej, zamyślanej itp.



Zdjęcie 9 to obraz dobrej praktyki. Schody zostały oznaczone kontrastowo, pochylnia zapewnia łagodny podjazd/zjazd, zamontowano barierki z obu stron.

Fotografia Filip Rodzik

Ponadto w budynku musi znajdować się informacja mówiąca o rozkładzie pomieszczeń. Powinna być ona dostępna w sposób nie tylko wizualny, ale również dotykowy i głosowy. Warto skorzystać z tyflografik dla osób niewidomych i słabowidzących. Jest to graficzne

odwzorowanie rzeczywistości, które umożliwia zapoznanie się z planem powierzchni poprzez dotyk. Wizualizację głosową można zapewnić poprzez nagrania głosowe i użycie pętli indukcyjnej przesyłającej dźwięk bezpośrednio do aparatów słuchowych. Kolejnym rozwiązaniem są także ekrany, umieszczane w widocznych miejscach, na których rozkład pomieszczeń oraz inne informacje dla osób niesłyszących i słabosłyszących mogą być umieszczone w formie graficznej, tekstowej czy miganej. W przypadku, gdy zastosowane udogodnienia nie są wystarczające lub wprowadzenie ich jest z jakichś przyczyn niemożliwe konieczne jest, aby zastosować dostęp alternatywny.

Dla osób z problemami narządu wzroku niezbędna jest możliwość skorzystania z oznaczeń poziomych, którymi są: ścieżki naprowadzające, pola uwagi i oznaczenia ostrzegawcze. Ścieżki naprowadzające to szlaki komunikacyjne, ułożone z wyróżniającej się nawierzchni, która jest wyczuwalna przy pomocy laski i stóp. Do utworzenia szlaku używa się najczęściej betonowych, metalowych, plastikowych lub gumowych linii. Zadaniem takiej drogi jest ułatwienie osobom z trudnościami z widzeniem dotrzeć do celu. Prowadzi ona do pomieszczeń na terenie budynku, chroniąc idącą nią osobę np. od wpadnięcia w przedmioty czy natknięcia się na otwierające się drzwi. Szlaki komunikacyjne powinny być przecinane polami uwagi, które oznaczają się na podłożu wystającymi z powierzchni kształtami przypominającymi wypukłe pinezki. Pola uwagi są stosowane w miejscach, w których ścieżka się rozwidła lub by oznaczyć określone miejsce, np. windę, wejście do pomieszczenia, toaletę, schody. Na otwartej powierzchni stosuje się ciągi komunikacyjne oraz pinezki zwłaszcza na dworcach, przystankach autobusowych i przy przejściach na pieszych. Wówczas pełnią rolę ostrzegawczą. Zarówno ścieżki jak i pola uwagi powinny poza strukturą wyróżniać się na tle pozostałych powierzchni barwą, ponieważ użytkują je nie tylko osoby niewidzące, ale również słabowidzące. Oznaczenia ostrzegawcze to wszelkiego rodzaju symbole, które oznaczają miejsca, w których należy zachować wyjątkową ostrożność, ponieważ mogą być to miejsca potencjalnie niebezpieczne, takie jak np. krawędzie schodów. Można oznaczyć je, np. taśmą w jaskrawym kolorze lub znakiem wyczuwalnym dotykiem, takim jak płyty z wypustkami. Warto, by klamki i oznaczenia pomieszczeń były opatrzone informacjami w języku Braille'a. Wyraźne zaznaczenie stanowisk i pomieszczeń to praktyka, która dba o

potrzeby także m.in. osób starszych, z trudnościami z poruszaniem, zaburzeniami ze spektrum autyzmu czy głuchych, ponieważ nie muszą mierzyć się z trudnościami pytania o drogę, odczytywania trudnych informacji i błędzenia po budynku. Będą mogły w prosty sposób dotrzeć w miejsca, którym są zainteresowani. Elementem dostępności architektonicznej, zgodnie z art. 6 ustawy⁷ jest również zapewnienie osobie korzystającej ze wsparcia psa asystującego możliwości korzystania z budynku wraz z psem.

Zdjęcia prezentują ścieżki naprowadzające dla osób niewidomych.



Zdjęcie 10 obrazuje ścieżkę naprowadzającą do budynku.

⁷ Ustawa z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnieniu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (Dz. U. 2019 poz. 1696), s.2

Zdjęcie 11 i 12 pokazują linie naprowadzające wewnątrz budynku.



Zdjęcie 11 to zła praktyka. Ścieżka została przykryta wycieraczką, która sprawia, że osoba niewidoma traci orientację. Pomimo dużych wkładów finansowych przeznaczonych na dostępność i inwestycji w montaż rozwiązań dla osób niewidomych ten błąd (zakrycie ścieżki naprowadzającej wycieraczką) jest bardzo częsty.



Zdjęcie 12 pokazuje dobrą praktykę - linie prowadzą do recepcji i dalej wewnątrz budynku. Punkt recepcji został wyraźnie oznaczony na ścieżce naprowadzającej zmianą faktury powierzchni.



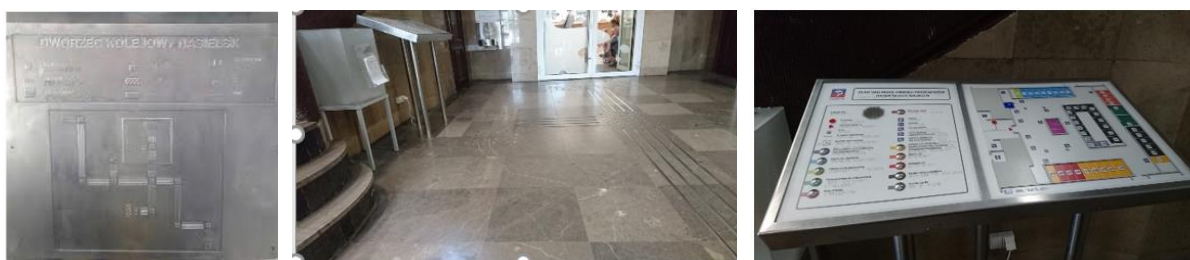
Zdjęcie 13 pokazuje ścieżkę naprowadzającą do windy

Zdjęcia prezentują rozwiązania dla osób słabowidzących.



Zdjęcie 14

Na zdjęciu szklane drzwi. Zostały one częściowo oznaczone poprzez wprowadzenie znaków na drzwiach, ale w sposób niewystarczający. Drzwi szklane powinny być wyraźnie oznaczone w minimum dwóch miejscach, aby dać jasny sygnał klientom że jest to bariera.



Zdjęcie 15,16,17

to zdjęcia tyfloplanów - tyfloplan budynków przeznaczonych dla osób niewidomych. To mapy czytane za pomocą dotyku- umożliwiają osobie niewidomej orientację w budynku



Zdjęcie 18

napis w alfabecie Braille'a na poręczy może poinformować osobę niewidomą o numerze pokoju, piętra itp.



Zdjęcie 19

nad klamką napis z informacją o tym, że jest to toaleta męska dla niepełnosprawnych

Zdjęcia 20-21 porównawczo



Zdjęcie 20

pokazuje białe drzwi wtopione w jasne ściany - mogą być one niewidoczne dla osób słabowidzących



Zdjęcie 21

pokazuje drzwi oznaczone kontrastem. Z łatwością można je zobaczyć

Konieczne jest również, by wziąć pod uwagę sposób w jaki w przypadku zagrożenia będzie można w bezpieczny sposób ewakuować osobę ze szczególnymi potrzebami. Ścieżki komunikacyjne zawsze muszą prowadzić do wyjść ewakuacyjnych, oznaczonych polami

uwagi i oznaczeniami ostrzegawczymi. Wszystkie drzwi, pomieszczenia i przedmioty, które mogą służyć bezpieczeństwu i/lub opuszczeniu budynku muszą być zgodne z zasadami BHP, umieszczone w widocznych miejscach, jasno opisane i oznaczone. Niezbędne jest także wyznaczenie osoby, która w przypadku wystąpienia zagrożenia będzie odpowiedzialna za bezpieczeństwo osób ze szczególnymi potrzebami.

Bez wątplenia istotne w przestrzeni architektonicznej jest tworzenie dostosowanych toalet. Wejście do toalety powinno mieć minimum 90 cm szerokości. Należy zwrócić uwagę na to, by toalety były przestronne tak, aby bez trudu poruszały się w nich osoby np. na wózku, o kulach, z wózkiem dziecięcym czy posługujące się białą laską oraz takie, które potrzebują wsparcia drugiej osoby w trakcie korzystania z toalety. Duża łazienka z dobrze rozmieszczonymi sanitariatami umożliwia samodzielne i nieskrępowane korzystanie z niej. Zgodnie z przepisami Prawa Budowlanego jest to 150cmx150 cm, tak zwana przestrzeń manewrowa. Dostosowana łazienka zawierać powinna uchwyty i poręcze, toaletę, przycisk do spuszczenia wody, umywalki, uchwyty na papier, podajniki do mydła, suszarki do rąk, lustro i kontakty i włączniki światła zamontowane na takiej wysokości, by mogła z niej skorzystać każda osoba, z uwzględnieniem osób na wózku czy niskorosłych. Toaleta powinna znajdować się na wysokości 45-50cm od ziemi, a pozostałe przyciski, uchwyty, kontakty, włączniki i podajniki na wysokości pomiędzy 90 a 120cm. Umywalkę należy dostosować tak, aby osoba na wózku swobodnie mogła pod nią podjechać w celu umycia rąk. W łazienkach przeznaczonych do kąpieli należy umieścić siedzisko prysznicowe i zadbać o to, by kran, deszczownice i odpływy były dostosowane do potrzeb wszystkich użytkowników. Bardzo ważnym elementem jest zapewnienie systemu alarmowego, który umożliwi wezwanie pomocy w przypadku, gdy osoba korzystająca z toalety/łazienki będzie potrzebowała pomocy. Powszechnie uważa się, że osobami potrzebującymi dostosowanych toalet są osoby z niepełnosprawnością, w tym głównie osoby poruszające się na wózku oraz matki z dziećmi. Jest jednak wiele osób, które dostępnej i dostosowanej toalety potrzebują nie posiadając np. orzeczenia o niepełnosprawności. Specjalne potrzeby w tym zakresie mają między innymi osoby z wyłonioną stomią, zapaleniem jelit, obniżonym napięciem mięśniowym, które potrzebują ułatwionego dostępu do toalety, by móc się odświeżyć, przebrać, wymienić

sprzęt w warunkach higienicznych i z bezpośrednim dostępem do bieżącej wody. Dużą trudnością jest to, że często toalety nawet, gdy są dostosowane nie są dostępne, bo trzeba np. znaleźć do nich klucz lub posiadać i mieć przy sobie orzeczenie albo dodatkowo za nie płacić.

Zdjęcia pokazują złe praktyki w obszarze dostępności toalet.

Bariery przy toaletach powinny być ruchome i nie mogą ograniczać dostępu do muszli klozetowej. Nic nie dają jeżeli nie ma przestrzeni umożliwiającej osobie z niepełnosprawnością przesiąść się z wózka na toaletę.



Zdjęcia pokazują dobre praktyki w zakresie zagospodarowania toalet dla osób z niepełnosprawnością



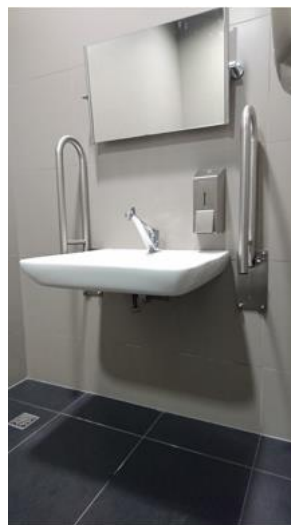
Zdjęcia 25, 26

Toaleta została dodatkowo wyposażona w dzwoneczek alarmowy, potrzebny w razie potrzeby wezwania pomocy. Dzwoneczek na sznurku wisi nisko dzięki czemu osoba leżąca na ziemi może go chwycić. Jeżeli do wypadku doszłoby w takim miejscu, że klient nie mógłby sięgnąć sznurka wówczas może wezwać pomoc korzystając z podanego numeru telefonu (zdjęcie 26).



Zdjęcie 27

Na zdjęciu pokazana została toaleta z przestrzenią manewrową umożliwiającą bezpieczne przesiądnięcie się z wózka na toaletę.



Zdjęcie 28.

Na zdjęciu widoczna jest toaleta bezsyfonowa, bez szafki podumywalkowej. Osoba poruszająca się na wózku może wjechać pod umywalkę i komfortowo umyć ręce. Automatyczny dozownik na mydło umożliwia wykorzystanie go nawet przez osoby posiadający ograniczony zakres ruchu w rękach. Zamieszczone jednak nad umywalką lustro umieszczone jest za wysoko- nie spełnia swojej funkcji.

W celu likwidacji barier i zagrożeń powstała idea projektowania uniwersalnego, które przez Konwencję ONZ w art. 2 o prawach osób z niepełnosprawnością zostało zdefiniowane jako „projektowanie produktów, środowiska, programów i usług w taki sposób, by były użyteczne dla wszystkich, w możliwie największym stopniu, bez potrzeby adaptacji lub specjalistycznego projektowania. Uniwersalne projektowanie nie wyklucza pomocy technicznych dla poszczególnych grup osób niepełnosprawnych, jeżeli jest to potrzebne.” W projektowaniu uniwersalnym zawarto także projektowanie włączające, które

wykorzystuje bezpośredni i aktywny udział adresatów projektów uniwersalnych. W tym celu wykorzystuje się m.in. technikę symulacji. Wówczas należy sprawdzić jak w przestrzeni mogą funkcjonować osoby np. na wózku, z problemami narządu wzroku lub słuchu, z niepełnosprawnością intelektualną czy starsze. Takie doświadczenia sprawiają, że w przyszłości nie wystąpi konieczność stosowania dodatkowych, czasem trudnych do zrealizowania działań, by stworzyć dostępną przestrzeń. Możliwie jak największa ilość barier i rozwiązań będzie przewidywana już na etapie projektu. Taki typ projektowania jest zorientowany na człowieka. To koncepcja w architekturze, która stawia na funkcjonalność i użyteczność i jest odpowiedzią na potrzebę zrównoważonego rozwoju, ponieważ nikogo nie wyklucza.

Z dużymi trudnościami w dostępności architektonicznej mierzą się organizacje pozarządowe (NGO), które często mieszczą się w trudnodostępnych lokalizacjach i niedostosowanych budynkach. W większości są to budynki wynajmowane lub otrzymane od miasta/gminy, organizacja nie ma więc możliwości wprowadzać zmian, zwłaszcza wymagających przebudowy. Kolejnym problemem jest brak środków finansowych, by takich zmian dokonać. Organizacje pozarządowe nie posiadają swoich pieniędzy lub posiadają je w bardzo małej ilości, np. z wpływów z 1%. Nie mają więc możliwości dokonania dużych remontów budynków i pomieszczeń, w których się znajdują lub zakupienia sprzętów i rozwiązań zapewniających dostępność dla osób ze szczególnymi potrzebami.

Dostępność informacyjno-komunikacyjna

W minimalnych wymaganiach, które należy wprowadzić w zakresie dostępności informacyjno-komunikacyjnej w Ustawie o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami wymieniono:

- a) obsługę z wykorzystaniem środków wspierających komunikowanie się, o których mowa w art. 3 pkt 5 ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o języku migowym i innych środkach komunikowania się (Dz. U. z 2017 r. poz. 1824) lub przez wykorzystanie zdalnego dostępu online do usługi tłumacza przez strony internetowe i aplikacje,



- b) instalację urządzeń lub innych środków technicznych do obsługi osób słabosłyszących, w szczególności pętli indukcyjnych, systemów FM lub urządzeń opartych o inne technologie, których celem jest wspomaganie słyszenia,



- c) zapewnienie na stronie internetowej danego podmiotu informacji o zakresie jego działalności - w postaci elektronicznego pliku zawierającego tekst odczytywalny maszynowo, nagrania treści w polskim języku migowym oraz informacji w tekście łatwym do czytania,
- d) zapewnienie, na wniosek osoby ze szczególnymi potrzebami, komunikacji z podmiotem publicznym w formie określonej w tym wniosku.

Warto zwrócić uwagę na szczególne znaczenie organizacji pozarządowych (NGO) w kontekście dostępności informacyjno-komunikacyjnej. Działania tego typu organizacji wspierają szerokie grono odbiorców, często osób zagrożonych wykluczeniem, np. z powodu

niskiego poziomu wykształcenia, niepełnosprawności, doświadczania kryzysu bezdomności, przemocy czy niskiego statusu ekonomicznego i społecznego. Wsparcie i kształtowanie pożądanych postaw i warunków życia tych osób wymaga klarownego i odpowiedzialnego podejścia. Nie ma możliwości, by zmian dokonano bez angażowania osób, których te trudności dotyczą. Koniecznym jest więc, by współpraca i informacje oparte były na konkretnych i jasnych treściach, by wyeliminować bariery komunikacyjne. W związku z tym NGO powinny zwrócić szczególną uwagę na to, by komunikaty, które przekazują były zrozumiałe dla wszystkich, uwzględniając osoby ze specjalnymi, często bardzo indywidualnymi potrzebami.

Dostępność informacyjno-komunikacyjna to prostsze życie każdego człowieka. Treści, z którymi spotykamy się w urzędach, bankach czy innego typu dokumentach są wyzwaniem dla wielu osób, także tych bez specjalnych potrzeb. Wymagają od odbiorcy dużej koncentracji, skupienia całej swojej uwagi i przeanalizowania tekstu często kilkakrotnie. Współcześnie, w codziennym życiu, w którym przeciętny człowiek mierzy się z wieloma bodźcami i podejmuje wiele aktywności, często jednocześnie tych w życiu offline jak i online nie jest już możliwe, by pochłaniała nas w tak dużym stopniu analiza i interpretacja skomplikowanych informacji. Warto dążyć do tego, by przekaz był prosty i dostępny dla każdego. Coraz częściej dotyczą nas problemy zdrowotne, które przestają być związane z wiekiem. Zaliczyć możemy do nich między innymi problemy z narządami wzroku i słuchu. Nie wszystkie osoby mające trudności z widzeniem lub słyszeniem to osoby z niepełnosprawnością. To sytuacja, która dotyczyć może osób w każdym wieku, w różnym stopniu. W kontakcie z nimi ważne jest indywidualne podejście i pozwolenie im, by zakomunikowały jakie mają potrzeby i jakich potrzebują rozwiązań. Warto stosować przede wszystkim powszechnie dostępne nowoczesne technologie, takie jak poczta elektroniczna, wiadomości SMS i MMS, komunikatory czy strony internetowe. Ich użycie nie wymaga dużych nakładów finansowych oraz wysokiego poziomu wiedzy technologicznej ze strony osób ze szczególnymi potrzebami. Są to narzędzia łatwo dostępne i znane, nie wywołują więc dodatkowych trudności oraz stresu w trakcie użytkowania. To osoba ze szczególnymi potrzebami określa jaka forma komunikacji jest dla niej najlepsza.

Stanowiska w budynku muszą być wyraźnie oznaczone w widocznych miejscach. To kolejne rozwiązanie, które przyda się każdemu użytkownikowi. W ten sposób osoby ze szczególnymi potrzebami będą wiedziały, do jakiego stanowiska powinny się udać, ale i dla osób bez tych potrzeb będzie to dużym ułatwieniem. Zastosowanie tego typu uniwersalnych procedur pomaga unikać chaosu i dezorganizacji pracy instytucji. Wszyscy na tym korzystają. Osoby z dysfunkcją słuchu powinny mieć możliwość skorzystania ze wsparcia tłumacza języka migowego. Współcześnie poza opcją fizycznej obecności tłumacza można korzystać z tłumacza on-line. Wówczas podmiot musi zapewnić możliwość skorzystania ze stanowiska, na którym będzie możliwość użycia komputera lub tabletu z dostępem do Internetu. Informacja zarówno o zapewnieniu wsparcia tłumacza jak i tłumacza online musi być jasna, umieszczona w widocznym miejscu w budynku oraz na stronie internetowej podmiotu. Warto, aby podmioty wyposażały budynki w urządzenia i systemy wzmacniające słyszenie. Szczególnie pomocna dla osób słabosłyszących jest pętla indukcyjna, która wzmacnia dźwięk i przesyła go bezpośrednio do aparatu słuchowego wyposażonego w cewkę indukcyjną. Dźwięk staje się czysty i wyraźny, nie zagłusza go szum wokół osoby korzystającej z aparatu. Tym sposobem informacje są nie tylko lepiej słyszane, ale także możliwe do usłyszenia przez wiele osób w tym samym czasie. Cenne jest to, aby przekazywać osobom z aparatem słuchowym informację o obecności pętli indukcyjnej w budynku. Można zrobić to za pomocą odpowiednich oznaczeń z grafiką pętli indukcyjnej. Powinny być wyraźne i dobrze widoczne. Wiele osób nadal nie wie jak działa pętla i jak uruchomić ją w swoim aparacie (przełączyć na odpowiedni tryb). Istotne jest, by promować wiedzę na temat wszystkich możliwości sprzętów, z których korzystają osoby ze specjalnymi potrzebami, tak by wykorzystywały je w 100%.

Podmioty mają obowiązek publikować na swoich stronach internetowych informacje o prowadzonej przez siebie działalności. Informacje powinny być tworzone i przekazywane w języku prostym, który trafi do każdego odbiorcy. Język prosty to maksymalnie uproszczony przekaz treści komunikatów publicznych. Ma to na celu ułatwienie masowemu odbiorcy czytanie w swoim własnym tempie i zapamiętanie jak najwięcej z tego, co komunikat miał na celu przekazać już po pierwszym przeczytaniu. Język prosty to standard podnoszący jakość

dokumentów urzędowych. Są one wówczas bardziej czytelne i użyteczne oraz pozwalają uniknąć nieporozumień. Treści na stronie należy umieszczać nie tylko w formie pisanej, ale także jako plik elektroniczny, nagranie z tłumaczeniem na język migowy i za pomocą tekstu, który jest możliwy do odczytania maszynowo. Coraz powszechniejszy staje się również tekst łatwy, którego europejskie standardy powstały z myślą o osobach z niepełnosprawnością intelektualną, aby czytane teksty były dla nich zrozumiałe bez konieczności wsparcia. Warto jednak wiedzieć, że teksty łatwe są pomocne również wielu innym osobom ze szczególnymi potrzebami. Są odpowiedzią na potrzeby także osób słabosłyszących i niesłyszących, niewidzących i słabowidzących, starszych, z trudnościami z czytaniem czy obcokrajowców. Uwzględnienie w instytucjach i organizacjach informacji w języku prostym i języku łatwym jest wyrazem szacunku wobec odbiorcy i informacją o jakości oferowanych usług. Zadbanie o potrzeby każdego odbiorcy ma wpływ na efektywność instytucji.

Podstawowe zasady tworzenia treści w języku prostym:

1. Przyjmij perspektywę odbiorcy.
2. Zwracaj się bezpośrednio do odbiorcy. Używaj formy „my”.
3. O tym co najważniejsze pisz na samym początku. Zachowaj logiczny porządek.
4. Nadaj treści strukturę. Używaj nagłówków
5. Twórz krótkie zdania.
6. Pisz zwięźle i konkretnie.
7. Używaj więcej czasowników niż rzeczowników.
8. Używaj strony czynnej. Unikaj biernej.
9. Unikaj wzniosłego, przesadzonego stylu. Pisz językiem prostym, używaj powszechnie znanego słownictwa.
10. Wyjaśniaj trudne terminy.
11. Informacji o podstawach prawnych udzielaj na końcu.

Podstawowe zasady tworzenia treści w tekście łatwym:

1. Zanim zaczniesz pisać zastanów się, kto będzie odbiorcą tego tekstu.
2. Używaj krótkich zdań.

3. Odnoś się wprost do czytelnika. Używaj formy „Ty”.
4. Unikaj zdań negatywnych. Staraj się zamieniać je na pozytywne. Na przykład napisz: „Powinieneś mieć wyłączony telefon”. zamiast „Nie powinieneś mieć włączonego telefonu”.
5. Używaj strony czynnej. Unikaj strony biernej. Na przykład napisz: „Urzędnik wyśle Ci informację”. zamiast „Informacja zostanie do Ciebie wysłana przez urzędnika”.
6. Używaj prostych, znanych wyrazów. Unikaj języka specjalistycznego. Unikaj zapożyczeń z języków obcych.
7. Nie używaj różnych słów na opisanie tej samej rzeczy, na przykład, jeśli używasz wyrazu „telefon” nie zamieniaj go w dalszej części na „komórka” lub „smartfon”.
8. Unikaj skrótów.
9. Grupuj razem informacje dotyczące tego samego tematu.
10. Używaj przykładów z życia codziennego.
11. Nie używaj metafor.
12. Nie używaj procentów i dużych liczb. Używaj w zamian słów takich jak „mało”, „dużo”.
13. Używaj czytelnych grafik.
14. Nie używaj czcionek szeryfowych.
15. Staraj się, aby tekst nie był zbyt długi.

Szczegółowe zasady pisania tekstów w języku prostym można znaleźć m.in. na stronie gov.pl w zakładce Serwis Służby Cywilnej, a o języku łatwym w materiałach przygotowanych przez Biuro Pełnomocnika Rządu do Spraw Osób Niepełnosprawnych oraz Polskie Stowarzyszenie na Rzecz Osób z Niepełnosprawnością Intelktualną. Zasady języka prostego i tekstu łatwego w dużym stopniu się pokrywają. Jest to jeden z dowodów na to, że uproszczone treści mają szansę trafić do każdego odbiorcy. W trakcie ich przygotowania należy pamiętać o komunikacji inkluzywnej, wolnej od uprzedzeń i stereotypów. Język inkluzywny skupiony jest na pozytywnych cechach, unika stygmatyzacji i jest

niedyskryminujący. Jego ideę można wyjaśnić na przykładzie osób z niepełnosprawnością. Niepoprawnie jest postrzegać człowieka przez pryzmat jego niepełnosprawności, ponieważ jest to jedna z cech, która nie opisuje i nie determinuje człowieka w całości. Zamiast „niepełnosprawny” użyj sformułowania „osoba z niepełnosprawnością”. Nie pisz „autystyk” lub „autystyczny”, ale „osoba z zaburzeniami ze spektrum autyzmu”.

Poniżej przedstawiamy na zdjęciach możliwości wykorzystania piktogramów w komunikacji.



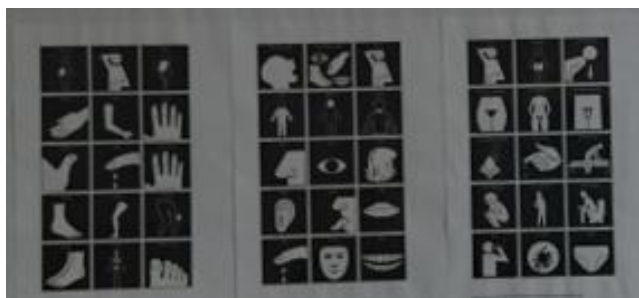
Zdjęcie 31

Za pomocą piktogramów wskazano na lotnisku miejsce spotkań dla osób z niepełnosprawnością w tym niepełnosprawnością intelektualną przygotowane przez Cooperativa Sociale Kara Bobowski i wykorzystane na lotnisku w Bolonii.



Zdjęcie 32

Instrukcja korzystania z windy.



Zdjęcie 33

Zachowanie się u lekarza.



Zdjęcie 34

Korzystanie z toalety.



Zdjęcie 35

Korzystanie z biblioteki.

Obsługa Klienta

Podstawą zmian jest inicjatywa i zaangażowanie przedstawicieli podmiotów zobowiązanych do zapewnienia dostępności. To one są osobami pierwszego kontaktu i wsparcia w placówkach i jeszcze przed etapem wniosków i dokumentów mogą wesprzeć osobę ze szczególnymi potrzebami. Już na etapie udzielania informacji i obsługi pracownik danego podmiotu może ułatwić tej osobie kontakt np. poprzez udzielenie konkretnej informacji posługując się językiem prostym, obsłużenie poza kolejnością lub zaproszenie do pomieszczenia, gdzie będzie mogła otrzymać wsparcie zgodne z jej indywidualnymi potrzebami: usiąść, skorzystać z wyciszonego pomieszczenia czy poprosić o dodatkowe wytłumaczenie niezrozumiałych kwestii. Pracownicy powinni mieć w sobie gotowość na to, by pomóc wypełnić dokumenty lub przetłumaczyć je na język prosty lub łatwy.

Ważne jest, by zaakceptować fakt, że osoba ze szczególnymi potrzebami może wymagać wsparcia innych osób, np. tłumacza języka migowego lub asystenta osoby z niepełnosprawnością. Jej prawem jest wnioskowanie o zapewnienie tych usług lub skorzystanie ze wsparcia zorganizowanego we własnym zakresie. Nie musi każdorazowo zgłaszać faktu przyścia z osobą wspierającą. Pracownik nie może wymagać, by osoby trzecie, potrzebne osobie ze szczególnymi potrzebami opuściły pomieszczenie lub zgłaszały swoje uczestnictwo w załatwieniu sprawy.

Bardzo ważne jest, by podmioty zapewniły pracownikom szkolenia z zakresu dostępności. Mogą być to szkolenia zorganizowane w różnej formie: w placówce podmiotu, w miejscu osoby/organizacji prowadzącej szkolenie, dla wszystkich pracowników, dla wybranych pracowników, którzy następnie podzielą się nabytą wiedzą i/lub przeprowadzą szkolenia wewnętrzne. Szkolenia z dostępności prowadzą m.in. instytucje rządowe, firmy prywatne lub organizacje pozarządowe, takie jak fundacje wspierające osoby z niepełnosprawnością. Istnieje wiele możliwości na nabycie i rozpowszechnienie wiedzy w tym zakresie.

Komunikacja zawsze powinna odbywać się zgodnie z zasadami *savoir-vivre*, stosowanie zasad kultury osobistej świadczy o profesjonalizmie i jest przejawem szacunku wobec drugiego człowieka. Poza tym ogólnie przyjętym, zgodnym z powszechnymi normami

społecznymi istnieje również savoir-vivre wobec osób z niepełnosprawnością. Nie należy traktować go jako zbioru specjalnych (sztucznych) zasad, zwiększających bariery pomiędzy osobami z niepełnosprawnością i osobami sprawnymi lecz jako most, który ułatwia porozumienie. Zdarza się, że w wyniku obaw, aby nie urazić osoby ze specjalnymi potrzebami ludzie całkowicie rezygnują z prób nawiązania kontaktu. Wskazówki jak zachowywać się w stosunku do osób z niepełnosprawnością i czego unikać mogą ośmielić tę część społeczeństwa, które do tej pory nie miało kontaktu z tą grupą osób lub ich doświadczenia są niewielkie.

- Podstawową zasadą jest “pytaj!”. Jeśli boimy się, że możemy kogoś obrazić lub nie wiemy jak mu pomóc to przede wszystkim warto oprzeć komunikację na pytaniach. “Czy i jak mogę pomóc?” - jeśli chcielibyśmy zaoferować pomoc, “czy mogę tak mówić?” - jeśli nie wiemy czy jakieś określenie lub wyrażenie jest właściwe. Warto kierować się myślą, że lepiej pytać niż kogoś urazić lub pomagając zaszkodzić.
- Z poprzednią zasadą wiąże się zachowanie swobody. Naturalne, swobodne zachowanie jest pomocne, aby pokonać bariery i stereotypy. ZAWSZE należy zwracać się do osoby z niepełnosprawnością. Nawet, jeśli przyszła z kimś bliskim, asystentem lub tłumaczem języka migowego, ma niepełnosprawność intelektualną albo gdy nie posługuje się tradycyjnie przyjętą mową wyrazem szacunku jest bezpośrednio kierowanie się do tej osoby.
- Nie należy również skupiać się na niepełnosprawności: wypytywać o nią lub okazywać litości bądź współczucia. Pamiętajmy, że rozmawiamy z człowiekiem, a nie jego niepełnosprawnością. Ponadto jest to prywatna sprawa, nadmierne skupienie na niej i przekraczanie granic może być powodem skrupowania lub braku zaufania.
- W kontakcie z osobą na wózku zawsze starajmy się być na wysokości oczu tej osoby, tak aby nie musiała mówić do nas w nienaturalnej i niebezpiecznej pozycji i by mogła nas słyszeć. Wózek jest przestrzenią osobistą, nie dotykaj go, nie przedstawiaj, nie opieraj się i nie wieszaj oraz nie kładź na nim przedmiotów bez zgody jego użytkownika.
- Dbaj o to, by powierzchnie w Twojej przestrzeni były pozbawione przeszkód i potencjalnych niebezpieczeństw. Reaguj, gdy widzisz miejsca niedostosowane lub

- nieodpowiednio użytkowane (jak np. miejsca parkingowe dla osób z niepełnosprawnością). To również świadczy o Twojej kulturze i poziomie empatii.
- Nie korzystaj z toalet dla osób z niepełnosprawnością! Jest to grupa osób z obniżoną odpornością. Zarazki zostawione przez Ciebie w toalecie (a nosi je na sobie każdy człowiek) mogą doprowadzić do infekcji i chorób, a w konsekwencji nawet zagrożenia życia.
 - Nie zajmuj miejsc parkingowych dla osób z niepełnosprawnością. Reaguj, gdy zajmuje je osoba do tego nieuprawniona.
 - Jeśli osoba na wózku musi coś podpisać w Twojej obecności podaj jej podkładkę lub coś innego na czym będzie jej łatwo złożyć podpis. Biurka i stoły często nie są dostosowane dla osób na wózkach lub osoby te nie mają na tyle dużego zakresu ruchu rąk, by podpisywać się w taki sposób.
 - Osób poruszających się o kulach lub z trudnościami w poruszaniu się i z utrzymaniem równowagi nie łap za ręce i nie próbuj ich prowadzić bez pozwolenia i wskazówek jak to zrobić.
 - Zawsze uprzedzaj osoby z problemami ze wzrokiem, że się do nich zbliżasz, nie podchodź bezgłośnie od tyłu, nie dotykaj ich bez ostrzeżenia. Osoby te mogą być zdezorientowane, ponieważ nie mają możliwości obserwować otoczenia. Informuj co robisz, gdzie idziesz/idziecie i opisz przestrzeń, w której się znajdujecie lub po której się poruszacie. Używaj konkretnych wskazówek, nie mów „tutaj”, „tam”, mów „w prawo”, „w lewo”.
 - Informuj, jeśli przestrzeń, w której znajduje się lub będzie znajdować osoba z trudnościami ze wzrokiem uległa zmianie.
 - Używaj języka takiego, jakiego używasz w kontakcie z każdym innym człowiekiem. Nie unikaj wyrażen „do widzenia”, „do zobaczenia” itp. rozmawiając z osobą z trudnościami w widzeniu lub „chodź” do osoby na wózku. To naturalne zwroty, na co dzień funkcjonujące w języku polskim, unikanie ich stwarza niekomfortową, sztuczną atmosferę. Treść rozmowy przestaje mieć znaczenie, ponieważ rozmówca skupia się na wymyślaniu odpowiednich wyrażen.

- jeśli wydaje Ci się, że osoba z niepełnosprawnością może potrzebować pomocy w miejscu publicznym, np. w komunikacji miejskiej, na ulicy czy w sklepie zapytaj czy możesz jej pomóc. Nie obrażaj się, jeśli odmówi. Nie zrażaj się.
- Jeśli chcesz wesprzeć osobę niewidzącą lub słabowidzącą w poruszaniu się zapytaj jak to zrobić. Ta osoba na pewno ma wypracowane techniki chodzenia o wsparciu i są one indywidualne dla każdego
- Nie rozpraszaaj psa przewodnika, nie dotykaj go, nie głośkaj, nie mów do niego. Nie idź po tej samej stronie osoby niewidzącej, po której idzie pies przewodnik. Pamiętaj! Ten pies jest w pracy a jego obowiązki są niezwykle odpowiedzialne!
- W kontakcie z osobą niesłyszącą staraj się zrozumieć jaka forma porozumiewania się jest dla niej najlepsza i postaraj się do niej dostosować, jeśli to możliwe (np. jeśli osoba posługuje się pismem lub pisząc na telefonie dopasuj się do tej formy komunikacji)
- Zwracaj się bezpośrednio do osoby niesłyszącej, nawet jeśli Twoje słowa są tłumaczone na język migowy. Mówiąc nie zasłaniaj ust. Staraj się mówić naturalnie, nie akcentuj specjalnie liter i słów, ponieważ staną się nieczytelne
- Jeśli rozmawiasz z osobą z zaburzeniami mowy nie przerywaj jej, nie kończ za nią zdania, nie pośpieszaj. Jeśli czegoś nie rozumiałeś poproś o powtórzenie, nawet do skutku. Nie udawaj, że rozumiesz, jeśli nie jest to prawdą. Możesz poprosić o zapisanie wypowiedzi na kartce lub telefonie.
- Nie skupiaj się na fizycznym wyglądzie osób z niepełnosprawnością.
- Jeśli Twój rozmówca korzysta z komunikacji alternatywnej komunikuj się z nią poprzez tę formę. Komunikacja to nie tylko mowa werbalna.
- Unikaj słów „cierpi na...”, „mierzy się z...”, „doskwiera mu...”. To tylko podkreśla niepełnosprawność i sprawia, że postrzega się ją jako ciężar i codzienną walkę. Większość osób z niepełnosprawnością prowadzi natomiast normalny tryb życia i spełnia się na wielu płaszczyznach. Rola osoby z niepełnosprawnością nie powinna być najbardziej dostrzegana i postrzegana w sposób skrajnie negatywny. To nie niepełnosprawność jest trudnością, ale bariery, które codziennie napotykanne są w przestrzeni.
- Szanuj oczekiwania, obawy i potrzeby osób z niepełnosprawnością. Nie musisz się z nimi zgadzać, ważne byś akceptował, że każda osoba ma do nich prawo.

- Daj szansę osobie z niepełnosprawnością, by sama o siebie zadbała. To ta osoba jest ekspertem od siebie i swojej niepełnosprawności, nie zakładaj więc, że wiesz lepiej jak możesz jej pomóc lub czego może chcieć.
- Dostrzegaj człowieka, a nie jego niepełnosprawność.

Zasady savoir vivre'u wobec osób z niepełnosprawnością warto przypominać zespołom pracowniczym co jakiś czas. Nasza pamięć jest ulotna i jeśli nie mamy kontaktu z osobami z konkretnymi niepełnosprawnościami możemy czuć dyskomfort lub brak przygotowania. Warto wesprzeć pracowników w dążeniu do profesjonalizmu wobec każdego klienta.

Dostęp alternatywny

W przypadku, gdy któraś z rekomendacji z zakresu zwiększenia dostępności architektonicznej oraz informacyjno-komunikacyjnej nie może zostać zastosowana podmiot musi zapewnić osobie ze szczególnymi potrzebami dostęp alternatywny.

Zgodnie z treścią ustawy dostęp alternatywny polega na:

- a) zapewnieniu osobie ze szczególnymi potrzebami wsparcia innej osoby,
- b) zapewnieniu wsparcia technicznego, w tym z wykorzystaniem nowoczesnych technologii,
- c) wprowadzeniu takiej organizacji podmiotu, która umożliwi realizację potrzeb osób ze szczególnymi potrzebami, w niezbędnym zakresie dla tych osób.

Podmiot ma za zadanie wyznaczyć w ramach dostępu alternatywnego osobę, która w ramach wsparcia może:

- załatwić sprawę osoby ze szczególnymi potrzebami, jeśli osoby lub pomieszczenia są dla niej niedostępne (np. znajdują się na niedostosowanych piętrach budynku)
- wesprzeć osobę ze szczególnymi potrzebami organizując miejsce spotkania i obsługi Klienta w innym, dostępnym budynku
- kontaktować się z osobą ze szczególnymi potrzebami poprzez wybraną przez nią alternatywną formę komunikacji
- tłumaczyć język migowy
- pomóc przemieszczać się w budynku
- przetłumaczyć dokument (np. na język prosty lub łatwy)

W sytuacji, gdy nie zapewniono dostępu informacyjno-komunikacyjnego:

- podmiot powinien wskazać w z kim (imię i nazwisko) i w jaki sposób (adres e-mail i/lub numer telefonu) skontaktować się, by uzyskać potrzebne informacje
- jeśli podmiot nie zapewnia kontaktu SMS/MMS oraz poprzez komunikatory internetowe oraz audiowizualne wskazać jak skontaktować się poprzez e-mail, faks, dostępną stronę internetową

- jeśli podmiot nie zapewnia usług tłumacza polskiego języka migowego powinien udostępnić wnioski, który umożliwią
 - a) zgłoszenie tego faktu w urzędzie
 - b) zgłoszenie potrzeby skorzystania z tłumacza,jeśli podmiot nie zapewni usługi tłumacza musi zawiadomić osobę zgłaszającą potrzebę i uzasadnić ten fakt oraz wyznaczyć możliwy termin realizacji usługi
- w przypadku, gdy podmiot nie zapewnił urządzeń i środków powinien wskazać wyciszone pomieszczenie, w którym osoba ze specjalnymi potrzebami będzie mogła załatwić swoją sprawę
- formą dostępu alternatywnego w przypadku dostępności informacyjno-komunikacyjnej jest także zapewnienie osobie ze szczególnymi potrzebami możliwości skorzystania z własnego tłumacza.

Jeśli nie zapewniono dostępności architektonicznej:

- należy zamieścić tę informację na stronie podmiotu oraz udzielić jej osobie kontaktującej się telefonicznie, mailowo lub z wykorzystaniem innej formy komunikacji
- podmiot powinien umożliwić wykorzystanie urządzeń mobilnych lub świadczyć usługi w miejscu pobytu osoby o szczególnych potrzebach
- podmiot powinien organizować spotkania i oferować obsługę osoby ze szczególnymi potrzebami w zorganizowanych dla niej, dostępnych pomieszczeniach i budynkach i/lub wyznaczyć osobę, która może załatwić sprawę za osobę ze szczególnymi potrzebami

Check - lista do sprawdzenia dostępności

Aby umożliwić odbiorcom podręcznika sprawdzenie stanu dostępności publikowanych treści oraz dostępności budynku zostały przygotowane check listy umożliwiające samodzielne przeprowadzenie audytu dostępności.

Dostępny dokument

Najczęściej organizacje pozarządowe pracują przy użyciu różnych dokumentów projektowych. Niezwykle ważne jest aby nie zatracić się nadmiarze dokumentów i z przedstawiać klientowi formularz, dokumentację, pisma itp. w formie prostej (patrz zasady tworzenia języka prostego) i dostępnej. Jak sprawdzić czy dokument jest dostępny? Poniżej zestawione zostały punkty, które należy za każdym razem rozważyć przygotowując pismo dla klienta:

- czy język w dokumencie tekstowym zdefiniowany był jako język polski
- czy wszystkie treści są napisane poprawnie
- czy użycie słów obcojęzycznych zostało oznaczone w narzędziach
- czy każdy nowy akapit rozpoczyna się wcięciem
- czy czcionka jest bezszeryfowa
- czy śródtytuły dzielą tekst na logiczne części
- czy nagłówki zostały wyróżnione za pomocą narzędzi dostępnych w edytorze tekstowym
- czy do formatowania i edytowania tekstów użyto „stylów” dostępnych w narzędziach głównych dokumentów tekstowych.
- czy dokument nie jest (nawet miejscami) formatowany “ręcznie”
- czy tabele zostały stworzone za pomocą narzędzi stworzonych do tego w programie graficznym
- czy tabela jest możliwie prosta, nie ma pustych komórek, nie ma zbyt dużej ilości wierszy
- czy wszystkie treści graficzne są opisane za pomocą tekstu alternatywnego
- czy wszystkie grafiki, ilustracje mają możliwie jak najbardziej kontrastowe kolory
- czy nie ma kolorowego tła

Otoczenie przed budynkiem



Anna Figiela - Uczestniczka Klubu Aktywności i Rozwoju w Świdnicy

“Jak to jest, że mogę polecieć samolotem do Afryki, ale nie mogę dostać się na lotnisko”

Cytat z wypowiedzi jednej z klientek Fundacji Eudajmonia oddaje kwintesencję tematu dostępności. Wiele budynków i miejsc jest przystosowanych, ale trudno mówić o możliwości korzystania z nich jeżeli nie ma dostępnego transportu lub otoczenie wokół budynku jest tak zorganizowane że uniemożliwia swobodne dojście do celu. Poniżej przedstawiamy check-listę dotyczącą otoczenia przed budynkiem. Zanim jednak zaczniemy z niej korzystać warto sprawdzić czy dojazd komunikacją publiczną do celu jest możliwy, czy w pobliżu jest przystanek, czy dojście z przystanku jest pozbawione progów, niebezpiecznych krawędzi, urwisk, rowów, czy podłoże umożliwia przejazd na wózku elektrycznym.

- czy na przejściach dla pieszych prowadzących do budynku zastosowano sygnalizację świetlną

- czy na przejściach dla pieszych prowadzących do budynku zastosowano sygnalizację dźwiękową
- czy na przejściach dla pieszych prowadzących do budynku zastosowano rampy krawężnikowe
- czy na granicy pomiędzy chodnikiem a jezdnią jest zmiana faktury nawierzchni
- czy wyznaczone są miejsca postojowe dla osób niepełnosprawnych
- czy miejsca postojowe dla osób niepełnosprawnych znajdują się blisko wejścia do budynku

Wejście do budynku

Możliwość obsługi klienta z niepełnosprawnością jest możliwe jeżeli uda mu się dostać do budynku. Są miejsca wykorzystywane przez podmioty publiczne lub organizacje pozarządowe, w których (pomimo kilku kondygnacji) nie ma możliwości zainstalowania windy z uwagi na przeciwwskazania od strony konserwatora zabytków. Nawet w takich skrajnie trudnych sytuacjach jest możliwość organizacji dostępu alternatywnego jeżeli Klient może wejść do budynku. W przeciwnym wypadku (obsługa na zewnątrz podczas deszczowej, wietrznej, śnieżnej lub upalnej pogody) jest naruszeniem godności osoby z niepełnosprawnością. Poniżej przedstawiamy check-listę związaną ze sprawdzeniem stanu dostępności przy wejściu do budynku.

- czy przynajmniej jedno z wejść zapewnia dostęp do budynku osobie niepełnosprawnej (np. brak różnicy poziomów/podjazd/ winda/platforma/ podnośnik)
- czy dojście do budynku ma szerokość min. 1,5 m
- czy minimalna szerokość pochylni to 1,2 m, max. długość pojedynczego biegu nie przekracza 9 m, pochylnia posiada krawężniki o wysokości min. 7cm
- czy odstęp między poręczami pochylni wynosi 1-1,1 m. i są one zainstalowane na wysokości 0,9 m i 0,75 m od poziomu pochylni
- czy początek i koniec biegu pochylni jest wyróżniony przy pomocy kontrastowego koloru oraz zmiany w fakturze
- czy przy wejściu do budynku znajdują się oznaczenia o zmiennej fakturze w podłożu (np. kafelki, maty z wyźłobieniami)
- czy budynek jest wyraźnie oznakowany tablicą informacyjną
- czy schody wyposażone są w poręcze, również po stronie ściany
- czy poręcze przy schodach, przed ich początkiem i na końcu są przedłużone o 30cm
- czy schody są oznaczone kontrastowo? (Kontrast barwny powinien być na krawędzi pierwszego i ostatniego stopnia.)
- czy drzwi wejściowe mają w świetle ościeżnicy co najmniej: szerokość 0,9 m i wysokość 2 m; (max. wysokość progu to 2 cm

- czy drzwi wejściowe otwierają się automatycznie
- czy szklane drzwi wejściowe są oznaczone kontrastowo tzn. zawierają elementy kolorystyczne naklejone na szyby

Ciągi komunikacyjne w budynku - recepcja/punkt informacyjny

Zawsze najlepszą odpowiedzią na różnego typu trudności z dostępnością budynku stanowi człowiek ze swoją empatią, chęcią pomocy i zorientowaniem na drugiego człowieka. Dlatego przestrzeń związana z recepcją/punktem informacyjnym jest szczególnie istotna dla osoby ze szczególnymi potrzebami. Jeżeli klient trafi na osobę zaangażowaną, chętną do udzielenia odpowiedzi na wszelkie pytania, pokierowania i w razie potrzeby otwartą na pełnienie funkcji asystenta to już zrobiliśmy wielki krok w kierunku dostępności.



Zdjęcie recepcji z obniżoną ladą

- czy w budynku znajduje się recepcja/punkt informacyjny
- czy recepcja/punkt informacyjny jest zlokalizowany w pobliżu wejścia
- czy recepcja/punkt informacyjny jest wyróżniona przez elementy architektury, różne materiały i wizualny kontrast
- czy dojście do recepcji/punktu informacyjnego jest oznaczone zmienną fakturą w podłodze
- czy lada recepcji/punktu informacyjnego na odcinku przynajmniej 0,9 m jest obniżona do wysokości max. 0,8 m

- czy osoba w recepcji/informacji jest widoczna
- czy recepcja/punkt informacyjny jest wyposażony w stanowiskową pętlę indukcyjną

Ciągi komunikacyjne w budynku - analogiczna ocena każdej kondygnacji budynku

- czy korytarze mają szerokość min. 1,2 m (nie dotyczy to przewężeń do min. 0,9 m na maksymalnej długości 0,5 m)
- czy w ramach jednej kondygnacji budynku nie ma zmian poziomów (szczególnie pojedynczych stopni)
- czy minimalna szerokość biegu schodów to 1,2 m
- czy schody przeznaczone do pokonywania wysokości większej niż 0,5 m wyposażone są w poręcze
- czy początek i koniec biegu schodów jest wyróżniony przy pomocy kontrastowego koloru
- czy schody oznaczone są za pomocą zmiennej faktury (kafelki z wypukłościami, maty z wypukłościami)
- czy schody wyposażone są w poręcze
- czy schody w budynku można ominąć windą/platformą/podnośnikiem
- czy stosowane materiały wykończeniowe nawierzchni podłóg, schodów mają właściwości antypoślizgowe
- czy meble (stoliki, krzesła, elementy wiszące itp.) nie utrudniają poruszania się po korytarzach i nie zawężają wymaganej szerokości korytarza (1,2 m)
- czy pomieszczenia są zaaranżowane w sposób przewidywalny/uporządkowany, z odpowiednio wydzielonymi kolorystycznie ciągami komunikacyjnymi
- czy drzwi wewnętrzne, mają co najmniej szerokość 0,9 m i wysokość 2 m w świetle ościeżnicy
- czy framugi drzwi oraz drzwi są w kolorze kontrastowym do koloru ściany, w której się znajdują

- czy skrzydła drzwiowe, wykonane z przezroczystych tafli, są oznakowane w widoczny sposób
- czy klamki można obsługiwać jedną ręką, nie wymagają mocnego ściskania i chwytania
- czy drzwi w budynkach nie mają progów
- czy dywany, wykładziny podłogowe są na stałe przymocowane do podłoża
- czy brzeg elementów wiszących, których dolna krawędź znajduje się poniżej 2,2 m (np. gabloty), nie znajdują się dalej niż 10 cm od płaszczyzny ściany
- czy oświetlenie sztuczne pomieszczeń równomiernie oświetla całą ich powierzchnię
- czy wszystkie stanowiska obsługujące klientów są dostępne dla osób m.in. poruszających się na wózkach (obniżona lada do wysokości max. 0,8 m)
- czy na sprawdzanej kondygnacji znajduje się toaleta przystosowana do potrzeb osób niepełnosprawnych
- czy toaleta posiada powierzchnię manewrową o minimalnych wymiarach 1,5 m x 1,5 m oraz 0,9 m wolnej przestrzeni przynajmniej z jednej strony miski ustępowej
- czy toaleta wyposażona jest w pochwyty po obu stronach toalety i umywalki
- czy toaleta wyposażona jest w umywalkę niskosyfonową
- czy toaleta wyposażona jest w baterię umywalkową automatyczną lub z przedłużonym uchwytem
- czy toaleta wyposażona jest w instalację alarmową

Ciągi komunikacyjne w budynku - winda

- czy budynek jest wyposażony w windę
- czy odległość pomiędzy drzwiami przystankowymi dźwigu osobowego, a przeciwległą ścianą lub inną przegrodą nie jest mniejsza niż 1,6 m
- czy co najmniej jeden z dźwigów jest przystosowany do przewozu osób niepełnosprawnych
- czy winda zawiera zewnętrzny panel sterujący na wysokości 0,8 – 1,2 m od posadzki
- czy winda dysponuje sygnalizacją świetlną przyjazdu windy (która winda przyjechała, oraz w którą zmierza stronę)
- czy winda dysponuje sygnalizacją dźwiękową, która informuje o zamykaniu i otwieraniu drzwi
- czy winda dysponuje sygnalizacją dźwiękową przyjazdu windy, (która winda przyjechała, oraz w którą zmierza stronę)
- czy wewnętrzny panel sterujący jest umieszczony na wysokości 0,8 – 1,2 m w odległości nie mniejszej niż 0,5 m od narożnika kabiny
- czy panel sterujący jest wyposażony w dodatkowe oznakowania dla osób niewidomych oraz informację głosową mówiącą na którym piętrze winda się zatrzymała
- czy w kabinie windy powyżej panelu sterującego lub nad drzwiami windy umieszczony jest wyświetlacz pokazujący numer piętra, na którym znajduje się winda
- czy przycisk kondygnacji „zero” jest dodatkowo wyróżniony kolorystycznie i dotykowo
- czy drzwi windy otwierają się i zamykają automatycznie
- drzwi windy wyposażone są w system zatrzymujący ich zamykanie jeżeli jakikolwiek przedmiot /osoba przeszkodzi w ich zamknięciu.
- czy winda ma szerokość co najmniej 1,1 m i długość 1,4 m.
- czy winda jest wyposażona w poręcze po obu stronach kabiny
- czy na ścianie windy przeciwnej do drzwi wejściowych umieszczone jest lustro
- czy drzwi windy mają szerokość 0,9 m

Bibliografia

Aktywność bez barier część 1, wyd. Dobre Kadry, Wrocław 2014

Konwencja z dnia 13 grudnia 2006 r. o prawach osób niepełnosprawnych, Dz.U. 2012, poz. 1169

Ustawa z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami, Dz.U. 2019, poz. 1696

Realizacja zasady równości szans i niedyskryminacji, w tym dostępności dla osób z niepełnosprawnościami. Poradnik dla realizatorów projektów i instytucji systemu wdrażania funduszy europejskich 2014-2021, wyd. Ministerstwo Rozwoju, Warszawa 2015

Kształcenie profesjonalistów zajmujących się edukacją ustawiczną, wyd. Polish edition by PSOUU, Warszawa 2012

Strony internetowe:

<https://budowlaneabc.gov.pl/standardy-projektowania-budynkow-dla-osob-niepelnosprawnych/> (14.12.2021)

<file:///C:/Users/asbur/Downloads/Za%C5%82.%205%20-%20Matryca%20diagnostyczna.pdf> (14.12.2021)

<https://www.gov.pl/web/dostepnosc-cyfrowa/jak-tworzyc-dostepne-dokumenty-tekstowe-w-edytorze-ms-word> (14.12.2021)

<https://www.quizally.pl/obw> (14.12.2021)

<https://niepelnosprawni.gov.pl/container/publikacje/projektowanie-uniwersalne/projektowanie-uniwersalne.%20Objasnienie%20koncepcji.pdf> (14.12.2021)

<https://niepelnosprawni.gov.pl/container/publikacje/fundusze-europejskie-bez-barier/Fundusze%20Europejskie%20bez%20barier%20-%20broszura.pdf> (14.12.2021)

<https://niepelnosprawni.gov.pl/container/publikacje/projektowanie-uniwersalne/Europa%20bez%20barier.%20-%20Strategia%20europejska.pdf> (14.12.2021)

<https://niepelnosprawni.gov.pl/container/publikacje/projektowanie-uniwersalne/Czy%20wyrzazam%20sie%20jasno.pdf> (14.12.2021)