
**Wytyczne dostępności w 2017 roku w ramach projektu
„MAŁOPOLSKA. KULTURA WRAŻLIWA.
Poprawa dostępności instytucji kultury Województwa Małopolskiego
dla osób z niepełnosprawnościami”**

Wytyczne dostępności podzielono na trzy obszary, związane z niepełnosprawnościami **WZROKU, SŁUCHU** i **RUCHU**. W ich skład wchodzi kryteria ogólne i szczegółowe, dotyczące poszczególnych typów niepełnosprawności.

Aby uzyskać świadectwo dostępności np. w zakresie dostosowania instytucji do potrzeb osób z niepełnosprawnością wzroku, należy spełnić wszystkie wymagania ogólne i wszystkie szczegółowe z danego obszaru.

Wymagania ogólne

Poniżej zebrano wskazówki, jak odpowiadać na potrzeby osób z niepełnosprawnościami. Zastosowanie się do nich jest wyraźnym sygnałem, że nasza instytucja otwiera się na wszystkich ludzi chcących skorzystać z jej oferty.

1. Oświadczenie o dostępności instytucji

Oświadczenie ujmuje w prosty sposób to, jak jesteśmy przygotowani, by zaprosić do siebie różne grupy odbiorców. Jest to deklaracja otwartości naszej instytucji, a także informacja o tym, w jaki sposób ją realizujemy. W przystępny sposób powiadamia ona zainteresowanych o wszystkich aspektach ich wizyty w naszej placówce.

Dlaczego powinniśmy stworzyć oświadczenie o dostępności?

Oświadczenie o dostępności spełnia przede wszystkim funkcję informacyjną – powiadamia osoby o określonych potrzebach w zakresie dostępności o możliwościach naszej instytucji. Pozwala nam ponadto ocenić stopień, w jakim nasza instytucja spełnia wymagania dostępności – dlatego jego regularna aktualizacja jest formą samooceny.

Stworzenie i publikacja oświadczenia dowodzi, że podchodzimy do własnej pracy i jej odbiorców w sposób odpowiedzialny. To także jedna z istotnych dobrych praktyk, podnoszących jakość obsługi klienta w instytucjach kultury.

Słowo to nie tylko tekst

Oświadczenie o dostępności musi się dać **łatwo odnaleźć na stronie internetowej**. Niech będzie umieszczone w **osobnej zakładce** poświęconej dostępności, oznaczone czytelnym znakiem (**piktogramem**), **bezpośrednio na stronie głównej**. Powinien to być prosty tekst, napisany krótkimi zdaniami, językiem zrozumiałym dla każdego. Unikajmy zwrotów technicznych czy żargonowych. Pamiętajmy, że **tekst musi kontrastować z tłem** (zalecany jest współczynnik 4,5:1; kontrast może być mniejszy, jeśli **strona umożliwia zmianę wielkości** lub **pogrubianie liter**). Warto dołączyć do tekstu **plik audio** z nagraniem oświadczeniem i **film z napisami i tłumaczeniem na polski język migowy** (PJM).

(W 2017 roku obligatoryjny jest przyjazny tekst oświadczenia; formaty alternatywne powinny się pojawić jak najszybciej i będą oceniane w roku 2018).

O czym powinniśmy napisać?

Pierwsze dwa zdania to **deklaracja gotowości do otwarcia się na każdego odbiorcę**, np.: „w naszej instytucji wierzymy, że każdy ma prawo do równego uczestnictwa w kulturze, dlatego podejmujemy działania, by była ona w pełni gotowa do przyjęcia każdej osoby, która chce odwiedzić naszą placówkę”; następnie:

- Podaj **dane kontaktowe do menedżera/koordynatora dostępności** (numer telefonu, e-mail) [por. punkt 5], który pomoże zaplanować wizytę. Nie zapomnij poinformować, że możliwy jest kontakt SMS-owy.
- Opisz **otoczenie instytucji** – jaki to teren, czy dookoła są bezpieczne chodniki, drogi brukowane, żwirowe etc.
- Przedstaw **sposoby dotarcia do instytucji środkami transportu publicznego** – w tym drogę z miejsc, w których się one zatrzymują. Jeśli nie ma transportu publicznego, zaproponuj inne sposoby dotarcia do instytucji. Wskaż, gdzie znajdują się miejsca parkingowe i ile ich jest. Jeśli do budynku prowadzą ścieżki sensoryczne, pochylnie, podjazdy itp., poinformuj o tym odbiorców.
- Opisz **wejście do budynku** oraz **rozplanowanie przestrzeni** za drzwiami wejściowymi: gdzie jest kasa, szatnia, toaleta.
- Objasnij, jak powinny się zachować osoby z różnymi niepełnosprawnościami w przypadku **ewakuacji**.
- Poinformuj, **jaką masz ofertę** oraz w którym oddziale się znajduje (warto również podać dane kontaktowe do osoby odpowiedzialnej za udostępnianie oferty odbiorcom).
- Powiadom o możliwości **zamówienia asystenta osoby z niepełnosprawnością**, który pomoże dotrzeć do instytucji z najbliższego punktu komunikacyjnego.
- Wskaż, jakimi udogodnieniami dla osób z niepełnosprawnościami dysponuje instytucja w zakresie **polityki cenowej**.

2. Polityka cenowa dopasowana do potrzeb osób z niepełnosprawnościami

Należy opracować przejrzystą politykę cenową dla osób z niepełnosprawnościami i informować o niej.

Podstawą jest przygotowanie oferty specjalnej dla osób z orzeczeniem o niepełnosprawności, posiadających legitymację osoby niepełnosprawnej.

Ponadto konieczne jest uwzględnienie faktu, że osoba z niepełnosprawnością może potrzebować pomocy asystenta/asystentki. Opłata za możliwość korzystania z oferty instytucji przez osobę z niepełnosprawnością powinna więc obejmować także jej pomocnika – nie płaci on za wstęp.

3. Dostępna toaleta

Nie zamykamy toalet na klucz. Sytuacja, w której trzeba się specjalnie udać po klucz, nie tylko poniża osobę z niepełnosprawnością, ale również stawia przed nią kolejne bariery do pokonania. Jeśli w tej toalecie znajduje się przewijak dla dzieci, powinien on być złożony, żeby nie ograniczać swobody ruchowej osoby z niepełnosprawnością.

4. Przyjazna przestrzeń

W instytucji dostępne są **ławki lub krzesła**, na których można odpocząć podczas zwiedzania.

5. Menedżer/koordynator dostępności

W instytucji **wyznaczona jest osoba do pełnienia funkcji menedżera/koordynatora dostępności.**

Jej zadaniem jest zajmowanie się tematyką dostępności oraz udzielanie informacji na temat instytucji i jej oferty dla osób z niepełnosprawnościami. Planuje ona niezbędne dostosowania i monitoruje ich wdrażanie. Komunikuje zmiany i konieczność modyfikacji infrastruktury zarządowi i pracownikom. Wprowadza nowych pracowników w temat dostępności instytucji, planuje i organizuje szkolenia z zakresu *savoir-vivre* w obsłudze klienta z niepełnosprawnościami. Inicjuje przygotowanie oferty instytucji dostosowanej do potrzeb osób z niepełnosprawnościami. Utrzymuje kontakt z lokalnym środowiskiem osób z niepełnosprawnościami.

6. Szkolenia pracowników pierwszego kontaktu

Pracownicy pierwszego kontaktu powinni zostać przeszkoleni z profesjonalnej obsługi osób z niepełnosprawnościami.

Udział w szkoleniu nie tylko dostarcza wiedzy na temat prawidłowych postaw i postępowania w trakcie obsługi klientów z różnego rodzaju niepełnosprawnościami, ale także pomaga pokonać bariery mentalne, uwrażliwia i rozwija poczucie pewności siebie w kontakcie z osobą z dysfunkcjami.

7. Jak pytać o potrzeby osób z niepełnosprawnościami

Krótki **instruktaż, jak pytać o potrzeby osób z niepełnosprawnościami**, jest bardzo przydatny w instytucji, która otwiera się na osoby z dysfunkcjami. W jego posiadaniu powinien być menedżer/koordynator dostępności oraz pracownicy kasy, recepcji i portierni, aby podczas kontaktu telefonicznego lub mailowego zagwarantować jak najlepszą jakość obsługi.

Sugerujemy, by posługiwać się poniższymi zwrotami:

Wiadomość email: *Chcielibyśmy zapewnić jak najlepszy komfort pobytu wszystkim naszym gościom. Jeśli chciałaby Pani/Pan uzyskać dodatkowe informacje bądź zgłosić potrzeby dla osób poruszających się na wózkach, osób z niepełnosprawnością wzroku, osób niedosłyszących lub niesłyszących, prosimy o kontakt.*

W trakcie rozmowy telefonicznej: *Czy są w Pana/Pani/Państwa grupie osoby wymagające szczególnego przygotowania z naszej strony, mam na myśli osoby z niepełnosprawnościami (osób poruszających się na wózkach, niewidomych)?*

Przy kasie: *j.w.*

Jak mówić o niepełnosprawności?

Sytuacja rozmowy z osobą z niepełnosprawnościami nie powinna być sytuacją nadzwyczajną. Z reguły osoba z niepełnosprawnościami jest w stanie zrozumieć, jeśli nie potrafimy czegoś dobrze wyrazić lub przekazać. Należy jednak pamiętać, że komunikujemy się z kimś, kto chce być traktowany uczciwie i poważnie.

Zawsze zwracaj się bezpośrednio do osoby z niepełnosprawnościami, nie do asystenta czy tłumacza języka migowego. Stawiaj osobę na pierwszym miejscu. Nie używaj określenia „niepełnosprawny/niepełnosprawna”, tylko „osoba z niepełnosprawnością”.

Nie skupiaj się na niepełnosprawności, tylko zapytaj o potrzeby danej osoby. Nie zakładaj, że wiesz, co chce zrobić. Rozmowa o potrzebach i udogodnieniach w instytucji pozwoli wam wspólnie podjąć decyzję o kształcie wizyty.

Nie traktuj uwag dotyczących poziomu dostosowania instytucji czy oferty programowej do potrzeb osób z niepełnosprawnościami jak skargi. Warto zbierać takie spostrzeżenia, by po dokonaniu analizy w sposób świadomy zmieniać własne otoczenie.

Nie używaj określeń takich jak „upośledzony”, „kaleka”, „ślepy”, „inwalida”, „nienormalny” (także w opozycji do „normalny”) czy „sprawny inaczej”. Zamiast „przykuty do wózka inwalidzkiego” mów „osoba korzystająca z wózka”. Wózek umożliwia osobie niepełnosprawnej poruszanie się i pełne uczestnictwo w życiu społecznym, jest więc elementem „wyzwalającym”, a nie „zniewalającym”.

Unikaj języka nacechowanego współczuciem lub litością, nie korzystaj z fraz takich jak: „cierpiący”, „chory”, „niedołączny”, „nieszczęście”, „dotknięty przez los”.

Przede wszystkim nie należy się bać rozmowy. Osoba z niepełnosprawnością powinna być traktowana jak partner dialogu. Nie obawiaj się stosować zwyczajowych określeń – np. mówić „do widzenia” do osoby niewidomej czy „podejdźmy do kasy” do osoby poruszającej się na wózku. Twoja otwartość sprawi, że nawet jeśli popełnisz błąd, nie urazisz nikogo.

Wymagania szczegółowe

Dostosowanie instytucji do potrzeb osób z niepełnosprawnością wzroku



1. Oświadczenie o dostępności

Oświadczenie powinno dawać możliwość **odczytania go za pomocą czytnika** dla osób niewidzących, **spełniać zasadę kontrastu** i **umożliwiać powiększanie liter**; rekomendowane są jednoelementowe kroje pism (np. Arial czy Tahoma), **interlinie** powinny być zwiększone o 25% w tekście i 50% pomiędzy akapitami; **justowanie** do lewej.

W oświadczeniu należy uwzględnić informację o możliwości **wprowadzania psa przewodnika** do instytucji (warto pamiętać, że pies przewodnik do instytucji wchodzi zawsze, bez względu na jej profil czy charakter wydarzenia).

2. Kontrastowe oznaczenia kluczowych miejsc

Aby osoba niedowidząca mogła swobodnie poruszać się w przestrzeni instytucji, należy w sposób kontrastowy oznaczyć: **schody** (przynajmniej pierwszy i ostatni stopień), **przeszkody ze szkła** oraz **przestrzeń toalety**, ponieważ jest to jedyne miejsce, w którym osoba z niepełnosprawnością wzroku będzie przebywała bez przewodnika (w sposób kontrastowy powinny być wyróżnione klamki, pojemniki na mydło czy ręczniki), a także **kosze na śmieci**.

Oznaczenia przeszkód powinny się znaleźć na wysokości 80–120 cm oraz 140–170 cm, i powinny przybrać formę pasów o szerokości 10–15 cm; zastosowane barwy muszą być jednolite i kontrastować z tłem*.

Warto pamiętać, że **oznaczenie toalety powinno być odpowiedniej wielkości** – litery o wysokości przynajmniej 17 cm zapewniają widoczność z odległości ok. 10 m*.

3. Widoczny cennik*

Widoczny cennik to ułatwienie nie tylko dla osób niedowidzących, ale również starszych. Aby cennik był czytelny z odległości 1 m, należy zastosować: **wysokość liter/cyfr** min. 18 mm, **interlinia zwiększona** min. o 25%, **kontrast** – min. 3:1, optymalnie: 4,5:1, **justowanie** do lewej.

Alternatywnym rozwiązaniem są materiały drukowane, które można pokazać bezpośrednio osobie zainteresowanej. Wydrukowany cennik powinien mieć poniższe parametry: jednoelementowy **krój pisma** (np. Arial, Tahoma, Verdana, Helvetica), min. 18 punktów, **interlinia** zwiększona o 25% w tekście i 50% pomiędzy akapitami, **justowanie** do lewej, zachowany **kontrast**.

4. Oferta / technologie dostępne dla osób z niepełnosprawnością wzroku

Instytucja powinna mieć w ofercie przynajmniej jedną z poniższych możliwości:

- **repliki lub oryginały dzieł do dotykania** (jeśli proponujemy rękawiczki, to muszą być to rękawiczki dobrej jakości z bardzo cienkiego materiału),
- **tyflografiki** obrazów,
- **zajęcia edukacyjne** dla osób z dysfunkcją wzroku,
- **audiodeskrypcja** obiektów wystawy stałej lub czasowej, spektakli, filmów itp.,
- **audioprzewodniki, ścieżka sensoryczna, beacony** lub inna alternatywna technologia umożliwiająca prowadzenie osoby z niepełnosprawnością wzroku po obiekcie lub wystawie,
- **audiobooki**.

Dostosowanie instytucji do potrzeb osób z niepełnosprawnością słuchu



1. Oświadczenie o dostępności

Oświadczenie powinno być dostępne w **formie tekstowej**, napisane w sposób prosty i przystępny. Rekomendowane jest umieszczenie **filmu wideo** z napisami lub tłumaczeniem na polski język migowy (PJM). (Od 2018 roku będzie to jedno z wymagań obowiązkowych).

Jeśli w instytucji pracuje osoba posługująca się PJM, warto o tym poinformować w oświadczeniu.

2. Warunki do swobodnej komunikacji

Twarz osoby pracującej w kasie powinna być **dobrze oświetlona i widoczna**, tak by można było czytać z ruchu jej ust. W kasie przydadzą się też **karteczki do pisania**, które mogą ułatwić komunikację.

3. Oferta / technologie dostępne dla osób z niepełnosprawnością słuchu

Instytucja powinna mieć w swojej ofercie przynajmniej jedną z poniższych możliwości:

- **pętla indukcyjna** w przestrzeniach wystawienniczych lub koncertowych,

- oprowadzanie przez tłumacza PJM,
- oprowadzanie z tłumaczem PJM,
- tłumacz on-line,
- zajęcia edukacyjne dla osób z dysfunkcją słuchu.

Dostosowanie instytucji do potrzeb osób z niepełnosprawnością ruchową



1. Oświadczenie o dostępności

W oświadczeniu powinien się znaleźć opis otoczenia budynku, jego plan oraz wykaz dostosowań architektonicznych, tak by osoba z niepełnosprawnością ruchową mogła się odpowiednio przygotować do wizyty w instytucji.

2. Miejsca parkingowe dla osób z niepełnosprawnościami

Miejsca parkingowe powinny być wyraźnie oznakowane i położone jak najbliżej wejścia do obiektu.

3. Rampa, pochylnia, platforma schodowa dla wózków inwalidzkich

Każde wejście powinno zapewniać **dostęp osobom z niepełnosprawnościami do całego budynku** lub tych jego części, z których osoby te mogą korzystać. Gdy nie jest to możliwe, przynajmniej jedno z wejść powinno spełniać powyższy warunek.

4. Winda w budynkach wielokondygnacyjnych

Winda powinna umożliwiać osobom na wózkach swobodne poruszanie się. Minimalne wymiary przestrzeni wewnątrz kabiny przeznaczonej tylko dla osoby siedzącej na wózku to 140 x 110 cm. Strefa włączników (również przycisk STOP) powinna się znajdować w zasięgu rąk osoby korzystającej z wózka. Optymalna wysokość umieszczenia poręczy to 90 cm. Przed wejściem do windy, w minimalnej odległości 1,5 m od drzwi, nie powinny się znajdować żadne przeszkody**.

5. Przestrzeń dla odbiorców poruszających się na wózku inwalidzkim

Należy zadbać o **specjalną przestrzeń dla odbiorców poruszających się na wózku inwalidzkim**, która nie ogranicza im możliwości manewrowania.

6. Toaleta przeznaczona dla osób z niepełnosprawnością ruchową

Powierzchnia toalety powinna umożliwiać **swobodne poruszanie się w pomieszczeniu**. Wymiary gwarantujące komfort użytkowania: powierzchnia manewrowa 150 x 150 cm, drzwi o szerokości min. 90 cm, otwierające się na zewnątrz, brak progów.

=====

* Źródło: *Osoby niewidome i słabowidzące w przestrzeni publicznej*, wyd. Polski Związek Niewidomych, Warszawa 2009.

** Źródło: Fundacja Integracja, www.niepelnosprawni.pl.