Dostępny
lokal usługowy



Poradnik

Warszawa 2024

FUNDACJA Polska bez barier.org

projekt współfinansuje miasto stołeczne Warszawa

Spis treści

Wstęp **4**
Co znajdziesz w poradniku? 5
Do kogo skierowany jest poradnik? 6
Podstawowe pojęcia, których używamy w tym poradniku 7

1. Dlaczego dostępność lokali usługowych jest i ważna i opłacalna? **9**
Czy na pewno „do nas tacy nie przychodzą”? 9
Czego, od kogo i w jakim zakresie wymagają przepisy? 14

2. Co to znaczy, że lokal jest dostępny? **19**
Łańcuch dostępności 19
Ścieżki klientów i ich różnorodność 21

3. Jak planować i wdrażać dostępność w lokalu? **23**
Lokal istniejący 24
Nowy lokal usługowy 26
A co, jeśli nie wszystko da się zrobić? 27
Jak komunikować, że staramy się być dostępni? 30

4. Co jest najważniejsze w różnych typach lokali? **33**
Lokal handlowy 34
Mały punkt usługowy 35
Duży punkt usługowy 36
Lokal gastronomiczny 37
Gabinet medyczny 38
Punkt usług specjalistycznych, poradnia, siedziba NGO 39
Miejsce Aktywności Mieszkańców, przestrzeń wspólnotowa / lokalna 40
O czym pamiętać w każdej ze stref? 41

5. Co robić a czego unikać? **57**
Trzy podstawowe zasady, które działają zawsze i wszędzie 57
Obsługa klientów o różnych potrzebach 58
Sprzęt pomocniczy: wózki, laski, kule, lupy i wszystko inne 67
Psy asystujące 67
Sytuacje trudne i problematyczne 69

Skąd jeszcze czerpać wiedzę, czyli przydatne linki i adresy **70**

Uwaga redakcyjna

Stosowanie wyłącznie formy męskiej w poradniku jest wynikiem przemyślanego i celowego działania, mającego na celu zachowanie spójności oraz prostoty przekazu. Ta decyzja nie oznacza braku poszanowania różnorodności i wrażliwości osób czytających, ale wynika bezpośrednio z troski o ich komfort, w tym – możliwość wygodnego korzystania z technologii asystujących. Powtarzanie obu form gramatycznych lub stosowanie innych rozwiązań (podkreślników, ukośników) prowadziłoby do niepotrzebnego wydłużenia i komplikacji treści. Podczas prac nad poradnikiem założono więc, że w tym przypadku najistotniejsze jest umożliwienie łatwego przyswojenia materiału i zrozumiałość dla wszystkich odbiorców.

Wstęp

Niepełnosprawność czy szerzej – szczególne potrzeby[1] – dotyczą każdej osoby: jeżeli nie doświadczamy ich akurat w tym momencie, to jest wielce prawdopodobne, że zetkniemy się z nimi w przyszłości, na skutek drobnego urazu, wypadku, choroby czy z powodu ograniczeń wynikających z zaawansowanego wieku.

Szacuje się, że liczba osób ze szczególnymi potrzebami w Polsce może liczyć nawet 7,7 mln, co stanowi około 24% populacji naszego kraju[2]. W praktyce oznacza to, że taką osobą może być co czwarty klient, pracownik czy przedsiębiorca.



Dlatego każdy z nas będzie na pewnym etapie osobą potrzebującą pełnej dostępności lokali usługowych.

Ten poradnik pokazuje dobre praktyki i zasady w zakresie zapewnienia dostępności lokali usługowych. Ma za zadanie odpowiedzieć na pytanie **co i jak zrobić** oraz **uwrażliwić na różnorodność potrzeb i oczekiwań poszczególnych grup klientów**. Niepełnosprawność, wiek, pochodzenie czy indywidualne możliwości stanowią w tym zakresie jedynie punkt wyjścia do rozważań na temat kompleksowego systemu świadczenia usług dostępnych dla wszystkich. Podstawą jest tu przekonanie, że jedyną cechą wspólną naszych klientów czy odbiorców usług jest ich różnorodność, a świadomość tej różnorodności powinna przekładać się bezpośrednio na świadczone usługi i ich kompleksowość.

---

[1] Szczególne potrzeby to cechy, które mogą mieć różne osoby, takie jak: niepełnosprawność, stan zdrowia, wiek, ciąża (por.: Poradnik jak wdrażać ustawę o zapewnieniu dostępności, str. 13)

[2] Dane online: link do strony Rady Unii Europejskiej

Aby skutecznie reagować na wspomnianą różnorodność użytkowników konieczne jest stosowanie się do trzech wartości:

1. empatycznego podejścia,
2. kreatywnych działań,
3. przejrzystych zasad.

Dlaczego są one tak istotne?

- Empatia pozwala zrozumieć różnorodne perspektywy i potrzeby użytkowników.
- Kreatywność umożliwia opracowywanie innowacyjnych rozwiązań, które uwzględniają ich różnorodność.
- Przejrzyste zasady zapewniają klarowne wytyczne działania, które promują równość i sprawiedliwość.

Wspieranie tych wartości pozwala na tworzenie miejsc, które są dostępne dla wielu osób i otwarte na różnorodność.

Co znajdziesz w poradniku?

W poradniku znajdziesz przede wszystkim odpowiedzi na kluczowe pytania, dotyczące dostępności lokali usługowych, ale także – obsługi klientów o różnorodnych potrzebach:

1. Dlaczego dostępność lokali usługowych jest ważna i opłacalna?
2. Co to znaczy, że lokal jest dostępny?
3. Jak planować i wdrażać dostępność w lokalu?
4. Co jest najważniejsze w różnych typach lokali?
5. Co robić a czego unikać, czyli jak się zachowywać w kontaktach z osobami o różnych potrzebach?

Wierzymy, że po lekturze tego poradnika zapragniesz poszerzyć swoją wiedzę – dlatego na końcu znajdziesz zestaw przydatnych linków i adresów internetowych, które pozwolą Ci jeszcze mocniej wejść w temat. Bardzo zachęcamy do skorzystania z nich!

Do kogo skierowany jest poradnik?

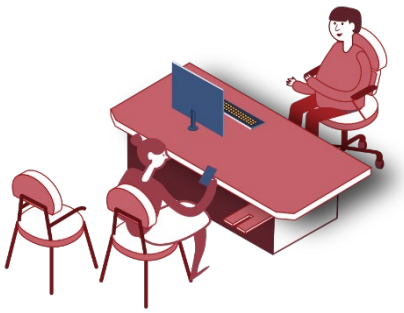
Poradnik skierowany jest do każdej osoby zainteresowanej tematem dostępności lokali usługowych.



Jeśli jesteś **przedsiębiorcą, właścicielem lub pracownikiem w lokalu usługowym**, wiedza w nim zawarta pomoże przystosować przestrzeń do potrzeb różnych klientów i uniknąć kosztownych błędów i bezsensownych działań. Poradnik przyda się też w prowadzeniu bezpośredniej obsługi osób odwiedzających Twój lokal: podpowiadamy w nim co robić, a jakich zachowań lepiej się wystrzegać, by unikać niepotrzebnych, krępujących sytuacji.

Jeśli jesteś **projektantem przestrzeni usługowych**, w tym poradniku znajdziesz najważniejsze informacje dotyczące podstawowych parametrów, materiałów, elementów wyposażenia i istotnych dla zapewnienia dostępności detali, a jeśli czegoś nie wyjaśniono w nim dokładnie – znajdziesz w nim odniesienie do konkretnego miejsca w Standardach dostępności architektonicznej dla m.st. Warszawy.





Jeśli jesteś **pracownikiem jednego z podmiotów publicznych,** a w zakresie Twoich obowiązków znajduje się nadzór lub zarządzanie lokalami usługowymi, poradnik pomoże Ci w zaplanowaniu koniecznych działań i ich wdrażaniu oraz konsultowaniu prac prowadzonych przez inne osoby i organizacje.

Jeśli jesteś **pracownikiem albo wolontariuszem w organizacji pozarządowej, Miejscu Aktywności Lokalnej (MAL) albo innej przestrzeni wspólnotowej**, w tym poradniku znajdziesz informacje o tym, w jaki sposób przygotować lokal w taki sposób, by nie wykluczać nikogo ze swoich działań. Poradnik pomoże Ci też w prowadzeniu działalności na co dzień: podpowiadamy w nim, co robić a czego unikać w kontakcie z różnymi osobami.



Podstawowe pojęcia, których używamy w tym poradniku

Warto wiedzieć, o kim i o czym mówimy, kiedy rozmawiamy o planowaniu i wdrażaniu dostępności w lokalach usługowych. Poniżej znajdziesz wyjaśnienia podstawowych pojęć, które mogą być przydatne zarówno podczas czytania tego poradnika, jak i w czasie wdrażania wszystkich działań związanych z podnoszeniem poziomu dostępności Twojego lokalu.

Dostępność

Dostępność to „szeroko rozumiane pojęcie, odnoszące się do przeciwdziałania wykluczeniu przestrzennemu i społecznemu, rozpatrywane w aspektach komunikacji, funkcji, ekonomii, a także zaspokajania potrzeb różnych grup użytkowników”[3].

Dostępność to pojęcie stosowane do opisania stopnia, w jakim dana usługa (ale też przestrzeń, budynek czy przedmiot) może być używana przez możliwie dużą grupę osób – bez względu na poziom ich sprawności. Podstawowym narzędziem wprowadzania dostępności jest projektowanie uniwersalne, czyli tworzenie ich w taki sposób, by były użyteczne dla wszystkich, w możliwie największym stopniu, bez potrzeby adaptacji lub specjalistycznego projektowania.

Klient ze szczególnymi potrzebami (osoba ze szczególnymi potrzebami)

Osoba ze szczególnymi potrzebami to taka, która ze względu na swoje cechy albo okoliczności, w których w danym momencie się znalazła (przez trwale lub czasowo naruszoną sprawność) może mieć trudność w różnych sferach życia – np. podczas robienia zakupów, udziału w lokalnym wydarzeniu, wizyty w restauracji itp.

„Osoby ze szczególnymi potrzebami” to pojęcie szersze niż „osoby z niepełnosprawnościami”, ale warto pamiętać, że duża grupa osób ze szczególnymi potrzebami to właśnie osoby z jakimś rodzajem niepełnosprawności.

Bariery architektoniczne

Wszystkie utrudnienia występujące w budynku lub lokalu i w jego najbliższej okolicy, które uniemożliwiają lub utrudniają dostęp do towarów i usług, oferowanych publicznie.

[3] Cyt. za: Agnieszka Labus (red.), Ulica dostępna w rewitalizacji obszarów śródmiejskich, Katowice: Śląsk, 2022, s. 21

Projektowanie uniwersalne

Termin ten odnosi się do rozwiązań (budynków, przestrzeni, przedmiotów, usług), które są użyteczne dla wszystkich w jak największym zakresie, bez potrzeby adaptacji lub specjalistycznych zmian. Projektowanie uniwersalne jest podstawowym, domyślnym instrumentem realizacji **dostępności**.

Na projektowanie uniwersalne składają się 3 elementy: dostępność, użyteczność i inkluzywność[4] a ono samo w żadnym wypadku nie koncentruje się jedynie na osobach z niepełnosprawnościami, ale jest podejściem zorientowanym na użytkowników w ogóle a przy tym – regulowanym rynkiem konsumenta, rozumianego bardzo szeroko. Dlatego nie może być traktowane w żadnej mierze jako projektowanie specjalistyczne, skupiające się na potrzebach jednej, wąskiej grupy osób z niepełnosprawnościami.

Co ważne, w najbardziej uniwersalnych projektach dostępność nie jest widoczna: nie ma wyznaczonych specjalnych przejść lub wejść dla poszczególnych grup osób, nie ma elementów podkreślających niepełnosprawność. Jest za to elastyczność stosowanych rozwiązań i skupienie na różnorodności możliwości i potrzeb użytkowników.

Racjonalne usprawnienia

Konieczne i stosowne modyfikacje lub adaptacje, niepociągające za sobą nieproporcjonalnych i niepotrzebnych utrudnień, które są niezbędne w określonych przypadkach dla zapewnienia osobom z niepełnosprawnościami i innymi szczególnymi potrzebami możliwości korzystania z dóbr i usług.

Dostęp alternatywny

Działania i rozwiązania organizacyjne, które zapewnią osobie ze szczególnymi potrzebami dostęp do budynku, ale nie w sposób samodzielny lub na zasadzie równości z innymi osobami (np. może być konieczna pomoc innej osoby), albo które nie zapewniają dostępu do budynku, ale umożliwiają skorzystanie z usług w inny sposób (np. online / telefonicznie itp.).

Warto pamiętać, że dostęp alternatywny stanowi w niektórych przypadkach jedyną możliwość, ale nie zapewnia dostatecznego komfortu dla użytkowników.

[4] Por.: Kuryłowicz Ewa, Malik-Trocha Hanna, 2023, „Doing disability differently – we change the world!". Przegląd dobrych praktyk na podstawie wybranych budynków publicznych w Warszawie, „Builder" 7 (312). DOI: 10.5604/01.3001.0053.7202

1. Dlaczego dostępność lokali usługowych jest i ważna, i opłacalna?

Czy na pewno „do nas tacy nie przychodzą”?

Według danych GUS w Polsce jest ponad 3 miliony osób z orzeczeniem o niepełnosprawności[5]. Ale dostępność służy znacznie szerszej grupie osób ze szczególnymi potrzebami – są to również:

- **osoby z ograniczeniami w poruszaniu się,**
- **osoby z ograniczeniami sensorycznymi,**
- **osoby z ograniczeniami psychicznymi i intelektualnymi,**
- **osoby poruszające się na wózkach,**
- **osoby z czasowymi i trwałymi niepełnosprawnościami,**
- **osoby z małymi dziećmi i z wózkiem dziecięcym,**
- **osoby starsze,**
- **osoby niskiego lub wysokiego wzrostu,**
- **dzieci,**
- **kobiety w ciąży,**
- **osoby z otyłością,**
- **osoby w spektrum autyzmu,**
- **osoby z obciążeniem (np. z bagażem),**
- **osoby nieznające języka danego kraju,**
- **osoby na obcasach.**



Szacuje się, że tak rozumiana grupa to nawet 7,7 miliona osób, czyli około 24% populacji[6]. Oznacza to, że co 4 człowiek mijany na ulicy prawdopodobnie jest osobą z (jakimiś) niepełnosprawnościami lub ograniczeniami.

---

[5] Dane online: link do Serwisu Rzeczypospolitej Polskiej

[6] Dane online: link do strony Rady Unii Europejskiej

Co ważne – niepełnosprawność to nie tylko wózek lub biała laska. Wiele rodzajów niepełnosprawności jest niewidocznych, a mimo to mogą powodować duży dyskomfort lub trudności w życiu codziennym. Problemy te często dotyczą również osób młodych, pozornie ocenianych jako silne i zdrowe: ludzie są różni, a wiele rzeczy jest niejednoznacznych. Warto więc pamiętać, że możemy być w błędzie, zakładając, że „do nas tacy nie przychodzą".

Dostępność a opłacalność

Dostępność może stanowić o przewadze konkurencyjnej produktów i usług oferowanych przez firmę oraz prowadzić do realnego zwiększenia dochodów. Jak pokazują np. amerykańskie badania[7], osoby z niepełnosprawnościami, wraz z przyjaciółmi i rodzinami, mają siłę nabywczą przekraczającą 8 bilionów dolarów.

Dostępność umożliwia przedsiębiorcom wejście na niedoceniony, ogromny rynek: założyć można, że w Warszawie to grupa potencjalnych klientów licząca około pół miliona osób: mieszkańców i osób przebywających w mieście.

Warto pamiętać więc, że jeśli nie zapewniamy dostępności, wykluczamy te pół miliona osób a nasz biznes traci 1/4 potencjalnych klientów.



[7] Dane na podstawie artykułu „Europejski akt o dostępności (EAA) - czym jest i kogo dotyczy? – dostęp online: link do strony internetowej

Warto zwrócić też uwagę na potencjał tzw. srebrnej gospodarki – ukierunkowanej na sprzedaż towarów i usług przeznaczonych w całości lub w głównej mierze dla grupy najstarszych klientów. Według badań[8] osoby w wieku senioralnym odpowiadają obecnie za niecałe 14,5% wydatków konsumpcyjnych w skali kraju a prognozuje się, że do roku 2050 ich udział wzrośnie do ok. 23,5%.

Dostępność a satysfakcja klientów

Według danych szacunkowych[9] 39% osób z niepełnosprawnościami dzieli się swoją opinią w Internecie, aż 90% z nich szuka tych opinii i decyduje się na zakupy, uwzględniając rekomendacje innych a 40% zadaje pytania o konkretne produkty i usługi. Oznacza to, że komunikat o dostępności (a tym bardziej – jej braku) w przypadku konkretnych produktów lub usług prędzej czy później zostanie skomentowany w sieci, stając się ważną informacją dla dużej grupy potencjalnych klientów.

Dostępność to pojęcie używane do opisania stopnia, w jakim dany przedmiot, budynek, przestrzeń czy usługa mogą być używane przez możliwie szeroką grupę osób. W kontekście lokali usługowych poziom ich dostępności odzwierciedla:

- możliwość wejścia do lokalu,
- możliwość skorzystania z funkcji tego lokalu (zrobienia zakupów w sklepie, wypicia kawy i skorzystania z toalety w kawiarni, z wagi czy fotela ginekologicznego u lekarza, wzięcia udziału w wydarzeniu organizowanym w Miejscu Aktywności Lokalnej itd.),
- wygoda i bezpieczeństwo w lokalu (na przykład możliwość swobodnego przemieszczania się czy bezpiecznego pokonywania zmian poziomów, ale też – ewakuacji w razie zagrożenia),
- profesjonalna obsługa w lokalu.

[8] Dane za: M. Litwiński, „Zachowania konsumenckie seniorów w Polsce – prognoza dla lat 2025-2050" [w:] E. Frąckiewicz, R. Iwański (red.): „Srebrna gospodarka. Perspektywa interdyscyplinarna", Szczecin: 2021, Akademia Sztuki w Szczecinie, s. 143

[9] Dane za: M. Maciaszczyk: „Konsument niepełnosprawny w dobie digitalizacji. Nasilenie postaw prosumenckich" [w:]: Nierówności Społeczne a Wzrost Gospodarczy, nr 45(1/2016), s. 487-496

Zazwyczaj też to co „dostępne" jest też po prostu „wygodne", a to przekłada się bezpośrednio na satysfakcję klientów. Według badań[10] dla zdecydowanej większości – aż 84% – obecnych klientów sposób traktowania ich przez firmy jest tak samo ważny, jak użyteczność produktów czy wartość płynąca z kupowanych usług.

Skoro więc jakość obsługi, wygoda, bezpieczeństwo i możliwość pełnego korzystania z funkcji danego lokalu są tak ważne, jak same produkty i usługi, firmy mogą budować przewagę konkurencyjną opierając się również na tej sferze.

Dostępność lokalu może przełożyć się na realne zyski firmy czy instytucji, jej wiarygodność i pozytywny wizerunek. Ignorowanie potrzeb różnych grup klientów – a tym właśnie jest brak dostępności – zdecydowanie nie stanowi drogi do sukcesu. Warto pamiętać, że wygodny lokal usługowy służy wszystkim – nie tylko osobom z niepełnosprawnościami czy innymi szczególnymi potrzebami.

Próba odpowiedzi na różnorodność oczekiwań i potrzeb klientów zawsze prowadzi do poszerzenia oferty, a ta przekłada się na potencjalny sukces firmy czy instytucji.

Biznes w Internecie: dostępność a pozycjonowanie stron

W dzisiejszych czasach trudno prowadzić biznes bez obecności i aktywności w Internecie. Potwierdzają to dane: niemal ¾ Polaków wykorzystuje Internet do wyszukiwania informacji o towarach i usługach[11] a ponad połowa – do komunikacji, w tym – komunikacji z firmami i przedsiębiorcami nawet z najbliższej okolicy. Oczywistym jest więc, że kluczowa w tym kontekście staje się widoczność strony i jej pozycjonowanie.

Wydaje się, że dostępność nie ma żadnego związku z widocznością w sieci, ale to nieprawda. Pierwszym krokiem do dostępności stron internetowych jest ich prostota – struktura, będąca istotnym elementem optymalizacji pod kątem SEO[12]. Odpowiednio wykonana strona daje możliwość łatwej nawigacji i szybkiego znalezienia poszukiwanych informacji. A to dopiero początek.

---

[10] Dane online: link do artykułu na portalu ERP-view.pl

[11] Dane online: link do publikacji Głównego Urzędu Statystycznego – na podstawie części 2

[12] SEO – edycja kodu źródłowego serwisu internetowego, która ma za zadanie dostosować go do wymogów wyszukiwarek internetowych oraz wyeliminować błędy techniczne, powodujące problemy z poprawnym funkcjonowaniem i wyszukiwaniem strony.

1. **Czytelność, czyli łatwość zrozumienia treści**

jest jednym z podstawowych elementów dostępności, ale równocześnie łatwe do odczytania i zrozumienia treści mogą być potencjalnie łatwiej indeksowane przez wyszukiwarki, poprawiając widoczność strony;

2. **Struktura nagłówków**

ułatwia poruszanie się po stronie osobom z niepełnosprawnościami ale też pomaga wyszukiwarkom zrozumieć treść i strukturę strony;

3. **Teksty alternatywne**

(opisy do zdjęć i grafik, z których skorzystają osoby niewidome) są również używane przez wyszukiwarki do zrozumienia treści obrazów, co może potencjalnie poprawić widoczność strony;

4. **Transkrypcje i napisy w materiałach wideo**

z których korzystają osoby z niepełnosprawnością słuchu lub te osoby, które nie mogą uzyskać dostępu do treści dźwiękowych z innych powodów (np. podróżują w zatłoczonym tramwaju), mogą również poprawić pozycjonowanie strony, zwiększając dostępność treści dla wyszukiwarek;

5. **Znaczniki tytułu i metadane**

są używane przez czytniki ekranu, aby zapewnić użytkownikom informacje o zawartości strony, ale równocześnie są też używane w wynikach wyszukiwania i na kartach przeglądarki, jako podsumowanie strony, zachęcające użytkowników do kliknięcia.

Czego, od kogo i w jakim zakresie wymagają przepisy?

Dostępność jako jedno z podstawowych praw

Podstawę dla wszystkich innych aktów prawnych stanowi Konstytucja: jest ona najważniejszym aktem prawnym w państwie i ma najwyższą moc prawną. Konstytucja (tekst dostępny tutaj), a dokładniej – artykuł 32 – przede wszystkim zapewnia równość wobec prawa oraz zakaz dyskryminacji, podkreślając, że

> **nikt nie może być dyskryminowany w życiu politycznym, społecznym lub gospodarczym z jakiejkolwiek przyczyny.**

Brak możliwości skorzystania z usługi, która jest oferowana publicznie lub nabycia jakiegoś towaru publicznie sprzedawanego jest więc dyskryminacją, a jednym z jej elementów – brak dostępności lokalu, w którym świadczona jest dana usługa lub oferowany konkretny towar. Warto o tym pamiętać.

Ustawa o dostępności i dostępność w zadaniach publicznych

Ustawa z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (tekst dostępny tutaj) nakłada szereg wymagań związanych z dostępnością na część podmiotów świadczących usługi: jednostki sektora finansów publicznych i podmioty finansowane ze środków publicznych[13]. Podmioty wymienione w Ustawie są zobowiązane do zapewnienia dostępności: spełnienia co najmniej minimalnych wymagań w zakresie architektonicznym, informacyjno-komunikacyjnym i cyfrowym. W przypadku pozostałych usługodawców dostępność nie jest obowiązkiem – wydaje się jednak, że w każdym wypadku powinna być traktowana jako wyraźne zalecenie.

Ustawa o zapewnianiu dostępności nakłada też na podmioty publiczne obowiązek uwzględniania dostępności w przypadku, gdy zawierają one umowę na realizację zadań lub zamówień publicznych. Oznacza to, że podmiot publiczny jest zobowiązany do określenia w treści umowy (a wcześniej także w opisie przedmiotu zamówienia) warunków służących zapewnieniu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami w zakresie tych zadań lub zamówień publicznych, z uwzględnieniem minimalnych wymagań w zakresie dostępności architektonicznej, cyfrowej i informacyjno-komunikacyjnej (opisanych w artykule 6 Ustawy).

---

[13] Jeśli masz wątpliwość, czy Twoja instytucja jest zobowiązana Ustawą do zapewnienia dostępności, zajrzyj do poradnika „Jak wdrażać Ustawę o zapewnianiu dostępności?"

Ustawa o dostępności określa wymagania minimalne, nie wyklucza to jednak możliwości określenia w dokumentacji zamówienia publicznego wyższych niż minimalne warunków w tym zakresie.

Obowiązek zapewniania dostępności wynika także z Ustawy Prawo zamówień publicznych (tekst dostępny tutaj) – a dokładnie z art. 100, ust. 1. Dotyczy on wszystkich rodzajów zamówień – zarówno robót budowlanych, usług, jak i dostaw – przeznaczonych do użytku osób fizycznych, w tym pracowników zamawiającego.

Warto pamiętać również, że zgodnie z art. 242 tej Ustawy najkorzystniejsza oferta może zostać wybrana na podstawie albo ceny lub kosztu, albo kryteriów jakościowych oraz ceny lub kosztu. Kryteriami jakościowymi mogą być między innymi:

- parametry techniczne, właściwości estetyczne i funkcjonalne, w tym dostępność dla osób z niepełnosprawnościami lub uwzględnianie potrzeb użytkowników,
- aspekty społeczne, w tym integracja zawodowa i społeczna osób z niepełnosprawnościami.



Dostępność w prawie budowlanym i warunkach technicznych dla budynków

Prawo budowlane (tekst dostępny tutaj) wymaga zapewnienia niezbędnych warunków do korzystania z obiektów użyteczności publicznej przez osoby z niepełnosprawnościami, w tym osoby w wieku senioralnym (art. 5, ust. 1).

Prawo budowlane precyzuje także kwestię odstępstw od przepisów techniczno-budowlanych, podkreślając, że żadne odstępstwo nie może powodować (w przypadku obiektów użyteczności publicznej) ograniczenia dostępności (art. 9, ust. 1). Jednocześnie nieistotne odstąpienie od zatwierdzonego projektu budowlanego lub innych warunków pozwolenia na budowę nie wymaga uzyskania decyzji o zmianie pozwolenia na budowę i jest dopuszczalne, o ile nie dotyczy m.in. zapewnienia warunków niezbędnych do korzystania z tego obiektu przez osoby z niepełnosprawnościami (art. 36a).

Projekt budowlany obiektu użyteczności publicznej powinien zawierać opis dostępności dla osób z niepełnosprawnościami (art. 34, ust. 3).

Obowiązkowa kontrola budowy, którą właściwy organ (powiatowy lub wojewódzki inspektor nadzoru budowlanego) przeprowadza na wezwanie inwestora, obejmuje m.in. sprawdzenie – w stosunku do obiektu użyteczności publicznej – zapewnienia warunków niezbędnych do korzystania z tego obiektu przez osoby z niepełnosprawnościami oraz w wieku senioralnym (art. 59a).

Warto wiedzieć również, że zgodnie z art. 29, ust. 1 Prawa Budowlanego budowa pochylni przeznaczonych dla osób z niepełnosprawnościami nie wymaga pozwolenia na budowę.

Rozporządzenie w sprawie warunków technicznych, jakim powinny odpowiadać budynki i ich usytuowanie (tekst dostępny tutaj) dość szczegółowo określa warunki, jakie muszą spełniać budynki oraz związane z nimi urządzenia, także pod kątem ich dostępności dla osób z niepełnosprawnościami.

Rozporządzenie określa wymagania dotyczące:

- nawierzchni i szerokości dojść do budynków wielorodzinnych, zamieszkania zbiorowego i użyteczności publicznej (§16);
- dostępności placów zabaw i terenów rekreacyjnych dla osób ze szczególnymi potrzebami, w tym – szerokości furtki na plac zabaw (§40);
- bramek i furtek w ogrodzeniach (§42 i §43);
- miejsc postojowych dla samochodów, w tym tych, z których korzystają osoby z niepełnosprawnościami (§18) – ich wymiarów (§21) oraz lokalizacji i oznakowania (§20);
- położenia drzwi wejściowych od budynku, kształtu i wymiarów strefy wejściowej (§61 i §294) oraz rodzajów stosowanych drzwi (§62);
- elementów komunikacji pionowej:
  - dźwigów osobowych (§54, §193, §194 i §195),
  - pochylni wraz z poręczami (§70, §71 i §293 i §298),
  - schodów wraz z poręczami (§68, §69, §71, §296, §298 i §306);
- wymiarów i wyposażenia pomieszczeń higieniczno-sanitarnych (§75, §86), w tym konieczności lokalizacji przewijaków dla dzieci i komfortek (przewijaków dla osób dorosłych) w różnych budynkach w zależności od ich powierzchni – §85a.

Europejski Akt o Dostępności

Konieczność zapewnienia dostępności części usług regulowana jest nie tylko przez prawodawstwo polskie, ale również – europejskie. Europejski Akt o Dostępności, czyli Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2019/882 z 17 kwietnia 2019 r. w sprawie wymogów dostępności produktów i usług ma zapewnić wspólne, jednakowe wymogi dostępności wybranych produktów i usług w każdym kraju członkowskim Unii Europejskiej.

Dyrektywa ma się przyczynić do poprawy właściwego funkcjonowania rynku wewnętrznego poprzez usuwanie barier dla swobodnego przepływu dostępnych produktów i usług, które wynikają z niespójnego podejścia do dostępności. Wspiera także realizację postanowień Konwencji ONZ o prawach osób z niepełnosprawnościami.

Środowisko, w którym produkty i usługi są bardziej dostępne, umożliwia większe włączenie społeczne i ułatwia osobom z niepełnosprawnościami prowadzenie niezależnego życia.

Dyrektywa nakłada obowiązek zapewnienia dostępności przez podmioty prowadzące działalność komercyjną w określonych sektorach gospodarki (w szczególności z branży IT i komunikacji elektronicznej), wprowadzając przy tym konieczność powołania organów nadzoru, monitorujących ten proces.

Dyrektywa dotyczy produktów i usług ocenionych jako podstawowe dla swobodnego funkcjonowania osób z niepełnosprawnościami w codziennym życiu, np.[14]:

- sprzętu komputerowego i systemów operacyjnych,
- terminali samoobsługowych,
- usług łączności elektronicznej (w tym zgłoszeń alarmowych),
- audiowizualnych usług medialnych,
- usług towarzyszących transportowi pasażerskiemu,
- usług bankowych,
- e-książek,
- handlu elektronicznego.

[14] Dane za: link do Portalu Funduszy Europejskich

Dyrektywa nie ma zastosowania do mikroprzedsiębiorstw świadczących usługi, jednak wciąż będą one zgodnie z nią zachęcane do zapewnienia pełnej dostępności tych usług – głównie po to, by zwiększyć ich konkurencyjność oraz potencjał wzrostu na rynku wewnętrznym.

Równocześnie też dyrektywa nie porusza kwestii dostępności architektonicznej, traktując ją jako element opcjonalny, ale bardzo pożądany:

> **„Uwzględniając warunki krajowe, państwa członkowskie mogą zdecydować, że środowisko zbudowane wykorzystywane przez klientów korzystających z usług objętych niniejszą dyrektywą musi spełniać wymogi dostępności [...] tak by zmaksymalizować korzystanie z nich przez osoby z niepełnosprawnościami[15].**

Przedsiębiorcy są więc zachęcani do zapewnienia w swoich lokalach elementów dostępności architektonicznej, które obejmują[16]:

- korzystanie z powiązanych obszarów i pomieszczeń znajdujących się na zewnątrz,
- dostęp do budynków,
- korzystanie z wejść,
- poruszanie się w przestrzeni poziomej,
- poruszanie się w przestrzeni pionowej,
- publiczne korzystanie z pomieszczeń,
- korzystanie ze sprzętu i urządzeń wykorzystywanych w świadczeniu usług,
- korzystanie z toalet i pomieszczeń sanitarnych,
- korzystanie z wyjść, dróg ewakuacyjnych i koncepcje dotyczące planowania działań w sytuacjach wyjątkowych,
- komunikację i orientację przez więcej niż jeden kanał sensoryczny,
- korzystanie z pomieszczeń i budynków do ich przewidywanego celu,
- ochronę przed zagrożeniami wewnątrz i na zewnątrz budynków.

[15] Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2019/882 z dnia 17 kwietnia 2019 r. w sprawie wymogów dostępności produktów i usług – rozdz. II, art. 4, pkt. 4

[16] Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2019/882 z dnia 17 kwietnia 2019 r. w sprawie wymogów dostępności produktów i usług – załącznik III.

2. Co to znaczy, że lokal jest dostępny?

Jeśli jakaś przestrzeń, budynek, towar, usługa są dostępne – a więc zaprojektowane i stworzone uniwersalnie – to znaczy, że może korzystać z nich na tych samych prawach jak największa liczba osób, bez konieczności adaptacji i specjalistycznych rozwiązań.

Skąd wiedzieć, czy nasz lokal jest czy nie jest dostępny? Najlepiej to sprawdzić, a przydatne do tego może być narzędzie, którym jest tzw. „łańcuch dostępności".

Łańcuch dostępności

Sensory Trust, brytyjska organizacja zajmująca się tworzeniem dostępnych terenów rekreacyjnych, stworzyła pojęcie **łańcucha dostępności**[17], pokazującego sekwencyjny charakter dostępności, tworzonej przez logiczny układ poszczególnych, dostępnych obszarów.

Pojęcie łańcucha jest używane w pracy nad dostępnością obiektów i przestrzeni i ma zastosowanie zarówno podczas projektowania nowych obiektów, jak i na etapie sprawdzania budynków i terenów już istniejących (audyt dostępności), stając się narzędziem do identyfikacji braków i planowania działań usprawniających.

W podstawowym układzie łańcuch składa się z czterech elementów:

- **Decyzja**
- **Podróż (możliwość dotarcia do lokalu)**
- **Doświadczenie na miejscu (dostępność wszystkich elementów lokalu)**
- **Powrót (możliwość powrotu do domu i pozostawienia informacji zwrotnej)**

[17] Opis koncepcji „łańcucha dostępności" na stronie organizacji Sensory Trust w języku angielskim – link do strony internetowej

Łańcuch dostępności dla lokali usługowych wygląda więc tak:

Decyzja

- zapewnienie informacji o dostępności (dokładny opis lokalu),
- informacja przekazana w sposób dostępny (strona www / media społecznościowe / inne).

Podróż (możliwość dotarcia do lokalu)

- dostępna komunikacja publiczna,
- parking z miejscami postojowymi dla osób z niepełnosprawnościami,
- wygodne ciągi piesze (równe, proste, bez stopni, uskoków i wysokich krawężników),
- systemy odnajdywania drogi, oznaczenie wejścia do lokalu.

Doświadczenie na miejscu (dostępność wszystkich elementów lokalu)

- strefa wejściowa,
- komunikacja pionowa i pozioma – poruszanie się w lokalu, możliwość swobodnego przemieszczania się i manewrowania między elementami wyposażenia,
- przestrzeń lokalu: lady, miejsca siedzące, strefy wspólne, miejsca do pracy itp.,
- pomieszczenia sanitarne (toalety, przewijaki),
- możliwość sprawnej i bezpiecznej ewakuacji z lokalu,
- informacja i komunikacja z klientami.

Powrót (możliwość powrotu do domu i pozostawienia informacji zwrotnej)

- dostępna komunikacja publiczna – również wieczorem i w nocy,
- wygodne i bezpieczne o każdej porze ciągi piesze,
- systemy odnajdywania drogi – tak samo łatwe do zauważenia o różnych porach,
- możliwość pozostawienia informacji zwrotnej.

W ten sposób zobrazowana zasada działania dostępności jako łańcucha jest bardzo prosta: jeśli na którymkolwiek etapie łańcuch dostępności zostanie przerwany, cała przestrzeń czy obiekt stają się właściwie niedostępne.

Sam łańcuch jest tak mocny, jak jego najsłabsze ogniwo.

Łańcuch dostępności jest narzędziem przydatnym na każdym etapie sprawdzania dostępności lokalu usługowego. Pozwala:

- stworzyć ogólną koncepcję dostępności lokalu i przemyśleć ścieżkę klienta,
- wyeliminować potencjalne błędy projektu,
- zbadać poziom dostępności obiektu istniejącego i wyłapać braki i bariery – miejsca, w których łańcuch zostaje przerwany.

Jeśli interesuje Cię koncepcja „łańcucha dostępności", zachęcamy też do obejrzenia materiału wideo o tej koncepcji z cyklu **„Dostępny lokal usługowy w pytaniach i odpowiedziach"**:

Link do filmu w serwisie YouTube

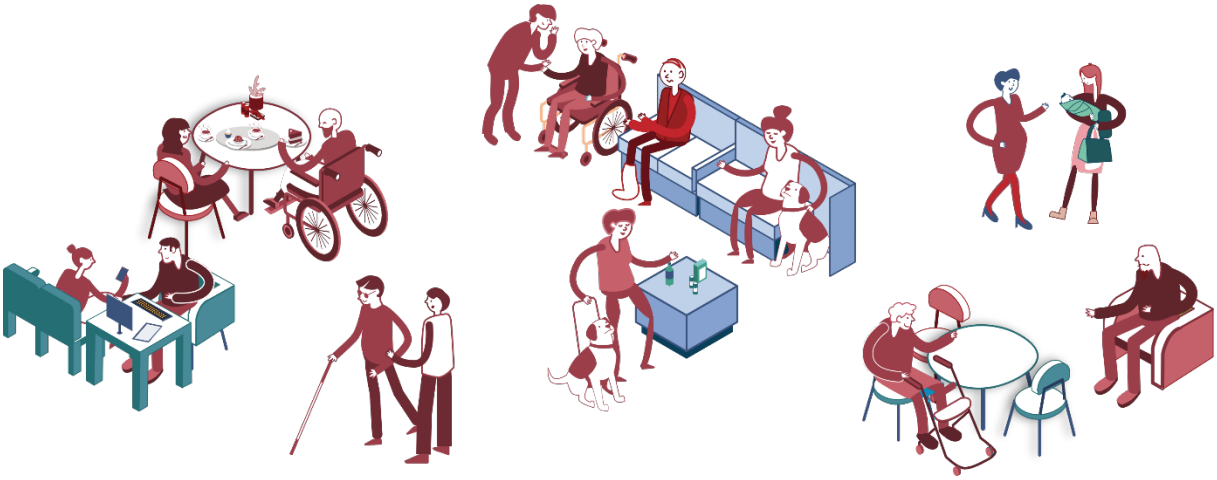
Ścieżki klientów i ich różnorodność

Ścieżka klienta to pojęcie znane w marketingu. W dużym uproszczeniu jest to cały proces, którego doświadczają klienci: od świadomości, że jakiś produkt lub usługa są im potrzebne, przez cały przebieg interakcji (zakupów, negocjacji, umów itp.) aż do zakupu lub jeszcze dalej: uzyskania przez firmę lub instytucję informacji zwrotnej o całym procesie i jakości oferowanych towarów lub usług.

Warto przeanalizować swój lokal pod kątem potrzeb poszczególnych osób, żeby wyłapać ewentualne niedociągnięcia. Pomogą w tym szczegółowe wytyczne, zawarte w rozdziale 4. Co jest najważniejsze w różnych typach lokali?

Warto zastanowić się, jak wygląda ścieżka naszych klientów:

- Czy osoba z niepełnosprawnością i osoba bez tego doświadczenia mają szansę skorzystać z naszych produktów i usług w ten sam sposób? Jeśli nie – jakie bariery pojawiają się na każdej z tych ścieżek?
- Czy na pewno osoba z niepełnosprawnością wzroku tak samo łatwo odnajdzie lokal jak ktoś, kto dobrze widzi?
- Czy osoba z wózkiem lub na wózku tak samo wygodnie pokona próg, przejdzie przez drzwi, złoży zamówienie przy ladzie lub skorzysta z toalety?
- Czy osoba G/głucha tak samo łatwo zrozumie konieczność ewakuacji z lokalu lub budynku? Czy poza komunikatami dźwiękowymi zapewnione zostały inne systemy alarmowania?



Jeśli chcesz wiedzieć, co dla różnych osób jest ważne w lokalach usługowych, zapraszamy do obejrzenia **rozmów z klientami**:

Link do playlisty w serwisie YouTube

3. Jak planować i wdrażać dostępność w lokalu?

W zależności od tego, czy planujemy budowę, czy już dysponujemy jakimś lokalem (mniej lub bardziej dostępnym), ścieżka działania trochę się różni.

W przypadku **budowy (lub bardzo dużej modernizacji)** kluczowe jest uniknięcie błędów (zwłaszcza – tych kosztownych i trudnych do naprawienia) i zapewnienie maksymalnego poziomu dostępności.

W przypadku **lokalu istniejącego** najistotniejsze jest zauważenie, z jakimi barierami mamy do czynienia i usunięcie ich, a w dalszej kolejności wdrażanie kolejnych rozwiązań, podnoszących poziom dostępności.

W obu przypadkach natomiast warto pamiętać, że w zakresie dostępności aktualne przepisy prawa (więcej o nich w części **Czego, od kogo i w jakim zakresie wymagają przepisy?**) mogą być niewystarczające – zawsze warto sprawdzić, co jest wymagane i zalecane w dokumentach miejskich:

- Standardach dostępności architektonicznej dla m.st. Warszawy – **link do dokumentu PDF online**
- Wzorcowym Opisie Dostępności – **link do dokumentu Word, kliknięcie spowoduje jego pobranie**
- Katalogu dobrych praktyk – **link do dokumentu PDF online**

Lokal istniejący

Bariery to wszystkie utrudnienia występujące w budynku i w jego najbliższej okolicy, które uniemożliwiają lub utrudniają dostęp do towarów i usług.

Mogą to być na przykład:

- zbyt wąskie, nieoznaczone miejsca postojowe dla osób z niepełnosprawnościami,
- stopnie, schody lub wysokie progi,
- zbyt wąskie albo zbyt ciężkie drzwi wejściowe,
- wąskie przejścia i alejki w sklepie,
- zbyt wysoka lada,
- brak kontrastów w lokalu, utrudniający zlokalizowanie podstawowych elementów i funkcji (np. kasy, lady, stolików, regałów itp.),
- stoły i biurka bez możliwości podjechania pod nie wózkiem (np. stoły z siedziskami montowanymi na stałe, biurka z blatem umieszczonym zbyt nisko itp.),
- brak toalet dla osób z niepełnosprawnościami i miejsc do przewijania.

Zanim rozpoczniemy jakiekolwiek zmiany w lokalu, warto zastanowić się, co z elementów w nim się znajdujących może utrudniać korzystanie z naszej oferty. Można zrobić samodzielnie ocenę dostępności lokalu i zastanowić się, czy kolejne elementy są dostępne dla wszystkich klientów. Dopiero na tej podstawie dobrze jest zastanowić się, co i w jaki sposób należy zmienić.

Usuwanie barier powinno prowadzić do zapewnienia pełnej dostępności. Jednak w niektórych przypadkach albo istniejące ograniczenia formalno-prawne (np. ochrona konserwatorska), albo niewystarczająca ilość środków finansowych, albo jedno i drugie nie pozwalają na przeprowadzenie pełnej modernizacji.

W takim przypadku należy zaplanować konkretne działania, pamiętając o tym, że nie każdy element jest tak samo istotny.

Kluczowe zawsze będą na pewno:

- możliwość odnalezienia lokalu i wejścia do niego,
- możliwość skorzystania z oferty lokalu – w tym możliwość:
  - poruszania się po nim oraz zajęcia dogodnego miejsca na równi z innymi osobami – dostęp do różnych kondygnacji, pomieszczeń i przestrzeni,
  - skorzystania z asysty podczas niektórych czynności – np. pomoc / asystowanie przy zakupach, odnajdywanie produktów, wykładania ich na ladę, pakowanie,
  - uzyskiwania informacji i komunikowania się w sposób wygodny dla klienta (np. przez systemy pętli indukcyjnych, z tłumaczeniem na polski język migowy itp.),
  - uzyskiwania informacji o znajdujących się w lokalu udogodnieniach: toalecie dostępnej, miejscu dla opiekuna z dzieckiem, przewijakach dla dzieci i dorosłych itp.



Podczas identyfikacji barier dobrze jest też zasięgnąć opinii samych osób zainteresowanych: skonsultować się z samorzecznikami i samorzeczniczkami lub lokalnymi organizacjami, zajmującymi się dostępnością.

Jeśli chcesz dowiedzieć się, co o dostępności lokali mówią nasze ekspertki, zapraszamy do obejrzenia nagrań z cyklu **„Dostępny lokal usługowy w pytaniach i odpowiedziach”**

Link do playlisty w serwisie YouTube

Nowy lokal usługowy

W przypadku nowych lokali usługowych, w których mamy pełną możliwość wyboru stosowanych rozwiązań, najbardziej opłacalną decyzją jest zadbanie o jego dostępność już na etapie koncepcji i projektu budowlanego lub wykonawczego. Im więcej elementów zostanie przemyślanych i zaplanowanych na etapie projektu, tym więcej błędów (prawdopodobnie) będzie można uniknąć.

Kluczowe elementy, na które trzeba zwrócić uwagę, to:

- Parking (jeśli w ogóle znajduje się przy budynku): czy osoba z niepełnosprawnością ma wyznaczone miejsce? Czy może wygodnie z niego skorzystać?
- Możliwość swobodnego wejścia do budynku: czy jest tak samo łatwe i wygodne do pokonania dla wszystkich klientów? Czy nie będzie sprawiać problemów osobie z wózkiem lub na wózku, osobie niewidomej itp.? Czy w porze zimowej chodnik jest odśnieżony? Czy dojście do wejścia nie jest zastawiane potykaczami, donicami lub innymi elementami? Jak wygląda hol wejściowy, poczekalnia, recepcja (jeśli znajdują się w lokalu)?
- Komunikacja pionowa w lokalu (jeśli taka jest): czy zapewniono możliwość pokonania różnic wysokości przez osoby, które nie mogą poruszać się po schodach? Czy odnalezienie klatki schodowej, windy lub podnośnika jest łatwe, czy zostały gdzieś „ukryte”?
- Komunikacja pozioma: czy szerokości przejść i dojść jest wygodna dla wszystkich osób? Czy poruszanie się i manewrowanie (również wózkiem) jest możliwe? Czy osoba korzystająca z laski lub chodzika lub osoba o niestandardowym rozmiarze ciała będzie mogła poruszać się wygodnie i bezpiecznie?
- Elementy wykończenia: czy kolorystyka i oświetlenie pomagają w poruszaniu się po lokalu? Czy ściany i podłogi są łatwe do rozróżnienia? Czy meble i elementy wyposażenia są tak samo wygodne dla wszystkich klientów (wysokość lad i stołów, miejsca siedzące itp.)?
- Poszczególne pomieszczenia i funkcje: w jaki sposób klient korzysta z oferty lokalu? Czy każdy element jest dla niego wygodny, bezpieczny i zrozumiały? Czy w jakimś momencie może czuć się w lokalu zagubiony lub przytłoczony? Czy jest gdzieś przestrzeń, w której może chwilę odpocząć?

Podczas planowania dostępnego lokalu od podstaw również warto skonsultować się z samorzecznikami i samorzeczniczkami lub lokalnymi organizacjami, zajmującymi się dostępnością.

Jeśli chcesz dowiedzieć się, co o dostępności lokali mówią nasze ekspertki, zapraszamy do obejrzenia nagrań z cyklu **„Dostępny lokal usługowy w pytaniach i odpowiedziach”**

Link do playlisty w serwisie YouTube

Na etapie tworzenia projektu bardzo przydatne będą też dokumenty (dostępne online):

Standardy dostępności architektonicznej dla m.st. Warszawy – **link do dokumentu PDF online**

Wzorcowy Opis Dostępności – link do dokumentu Word, kliknięcie spowoduje jego pobranie

A co, jeśli nie wszystko da się zrobić?

Oczywiście nie zawsze jest możliwe stworzenie tak samo wygodnego, dostępnego dla wszystkich lokalu – szczególnie, kiedy mamy do dyspozycji przestrzeń już istniejącą. W takim wypadku wszystkie interwencje powinny się skupić na usuwaniu już istniejących barier i zapewnieniu takich rozwiązań, które pozwolą osobom z niepełnosprawnościami na skorzystanie z naszej oferty.

Bariera: brak dostępności (np. schody bez alternatywy) – **konieczne zmiany**



Możliwe rozwiązania:

1. Likwidacja barier poprzez racjonalne usprawnienie (np. najazd) – **wystarczające, chociaż nieidealne**



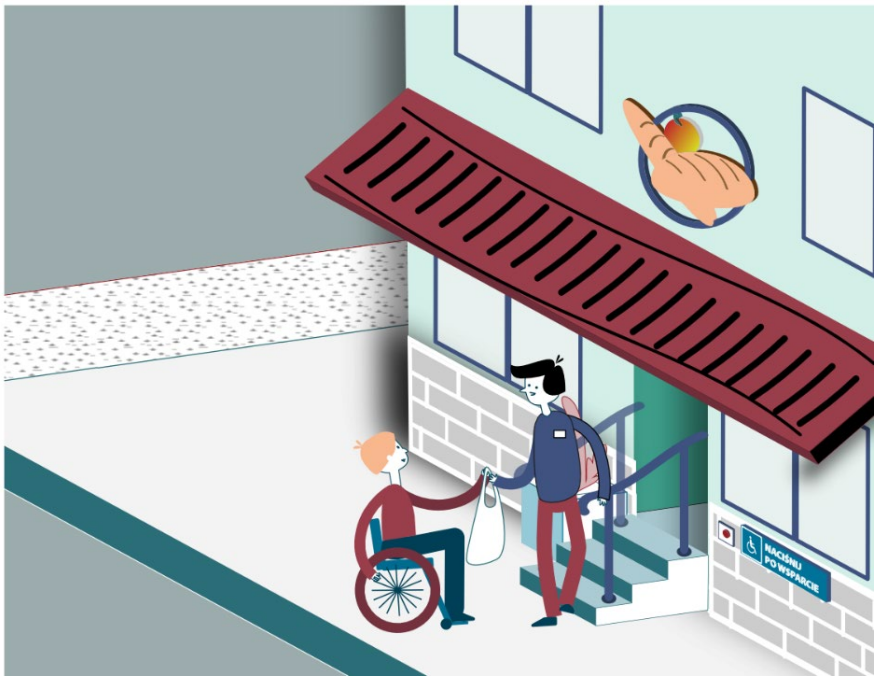
2. Likwidacja barier przez projektowanie uniwersalne
(np. jedno wejście dla wszystkich) – **najlepsze rozwiązanie**



Warto pamiętać też o tym, że usuwanie barier – rozumiane głównie jako racjonalne usprawnienia – powinno skupiać się na koniecznych i odpowiednich zmianach w lokalu, nienakładających zbyt dużego obciążenia (również finansowego). Te usprawnienia powinny być zawsze dobierane indywidualnie do konkretnej przestrzeni – bo to, co zadziałało u sąsiada, nie musi być przecież najlepszym rozwiązaniem dla nas.

Warto też zastanowić się nad alternatywnymi sposobami dostarczania naszych towarów lub usług – szczególnie, jeśli zapewnienie pełnej dostępności nie jest w naszym lokalu możliwe:

- Jeśli prowadzimy sklep, być może jesteśmy w stanie zaproponować zamawianie towarów online i dostawę pod wskazany adres?
- Jeśli nasze usługi obejmują naprawę odzieży, obuwia czy sprzętu – być może te przedmioty można do nas dostarczyć nie tylko osobiście, ale też za pomocą kuriera czy automatu paczkowego?
- Jeśli nasza praca obejmuje konieczność podpisywania umów z klientami – być może z częścią z nich możemy umówić się u nich w domu lub zaproponować odesłanie podpisanej umowy za pośrednictwem poczty – tradycyjnej lub elektronicznej?



To tylko część propozycji, które można wykorzystać w codziennej działalności, aby wyjść naprzeciw oczekiwaniom i potrzebom różnych klientów.

Jeśli interesują Cię takie działania, zapraszamy do zapoznania się z ich propozycjami w nagraniu **„Co można jeszcze zrobić, by było bezpiecznie i wygodnie wszystkim osobom w naszym lokalu?”**

Link do nagrania w serwisie YouTube

Jak komunikować, że staramy się być dostępni?

Jeśli w naszym lokalu można skorzystać z większej przymierzalni z przestrzenią manewrową, jest toaleta dla osób z niepełnosprawnościami albo zadbaliśmy o dostęp do tłumaczenia na polski język migowy – to świetnie. Ale jeśli nikt o tym nie wie, jest mała szansa, że ktoś doceni nasze starania.

Dlatego informacja (oraz dotarcie z nią do użytkowników) jest najważniejsza – zawsze. Mówmy o tym, jak wygląda lokal i co się w nim znajduje – potencjalni klienci, mając pełną informację, sami podejmą decyzję, czy im to odpowiada.

Pamiętajmy też, że informacja o tym, jak wygląda lokal, to również forma jego promocji i podkreślania naszych mocnych stron – dlatego zawsze warto stworzyć **opis dostępności naszego lokalu**.

Jeśli wolisz słuchać i oglądać, zamiast czytać, zapraszamy do obejrzenia nagrania **„Co można jeszcze zrobić, by było bezpiecznie i wygodnie wszystkim osobom w naszym lokalu?”** – podpowiadamy w nim, jak mówić i pisać o dostępności

Link do nagrania w serwisie YouTube

Jak mówić i pisać o dostępności?

Przede wszystkim unikajmy niepotrzebnych sformułowań: mówmy i piszmy zawsze o osobach z niepełnosprawnością lub osobach z niepełnosprawnościami – podkreślając osobę, nie jej cechy. Nigdy nie o „kalekach", „inwalidach", „ułomnych", „upośledzonych" ani nawet „osobach niepełnosprawnych".

Warto pamiętać, aby zawsze używać określeń „osoba z niepełnosprawnością" lub „osoba z niepełnosprawnościami" zamiast "osoba niepełnosprawna". Pierwsze wyrażenie kładzie większy nacisk na tożsamość jednostki, a niepełnosprawność traktuje jako jedną z wielu jej cech, podczas gdy drugie może sugerować, że niepełnosprawność definiuje całą osobę.

Należy też unikać określeń „ofiara..." czy „osoba cierpiąca na..." oraz wartościowania niepełnosprawności i określania jej jako ograniczenia.

Mówiąc i pisząc o dostępności należy za to **skupiać się na rozwiązaniach i narzędziach**, bez podkreślania, komu mają one służyć, np.:

zamiast pisać

„Specjalnie dla Głuchych klientów zatroszczyliśmy się o obecność tłumacza języka migowego"



warto zakomunikować:

„W naszym lokalu istnieje możliwość skorzystania z tłumaczenia na polski język migowy."

Jednocześnie jednak warto używać takich sformułowań jak „**lokalny przyjazny dla rodzin z dziećmi**", „**lokalny przyjazny dla właścicieli psów**", skupiając się na cechach wspólnych grup, ale nie na ich ograniczeniach czy niepełnosprawnościach.

Jak stworzyć opis dostępności lokalu?

Po kolei, zgodnie z ogólną logiką łańcucha dostępności: zaczynając od możliwości dostania się do lokalu, przez wejście do niego i wszystko to, co wewnątrz.

1. **Informacje ogólne:** adres, godziny otwarcia, zakres usług.
2. **Jak dotrzeć do lokalu:**
   - komunikacja publiczna – jaka, gdzie znajduje się przystanek?
   - parking i miejsca postojowe – gdzie można zaparkować samochód, czy są miejsca dla osób z niepełnosprawnościami, czy parking jest płatny czy bezpłatny?
3. **Wejście na teren, do budynku i do samego lokalu:** czy jest oznaczone (np. szyldem, nazwą lokalu itp.), gdzie się znajduje, jak wygląda – czy w wejściu są schody, pochylnia, najazd lub czy jest to wejście z poziomu terenu?
4. **Komunikacja pionowa**: czy lokal znajduje się na parterze, czy należy pokonać różnice wysokości, by się do niego dostać? Jeśli są różnice – jak można je pokonać – windą, schodami, podnośnikiem, jeszcze inaczej?
5. **Komunikacja pozioma**: jak wyglądają korytarze, przejścia (np. alejki w sklepie lub przejścia w restauracji), jaka jest ich szerokość, czy są jasno oświetlone?
6. **Dostępność poszczególnych stref i pomieszczeń**: jak wygląda lokal, co się w nim znajduje (warto napisać np. o wysokości lady w lokalu gastronomicznym, wielkości przebieralni w sklepie z odzieżą czy o możliwości skorzystania z wózka na koszyki zakupowe w sklepie spożywczym).
7. **Bezpieczeństwo i ewakuacja:** czego można się spodziewać podczas alarmu? Czy to alarm dźwiękowy, czy też świetlny? Gdzie znajdują się wyjścia ewakuacyjne i jak się do nich dostać?
8. **Narzędzia dostępności w lokalu:** warto je opisać, jeśli na przykład mamy pętlę indukcyjną, możliwość połączenia się z tłumaczem PJM albo przygotowaliśmy informację w ETR o naszych usługach.



4. Co jest najważniejsze w różnych typach lokali?

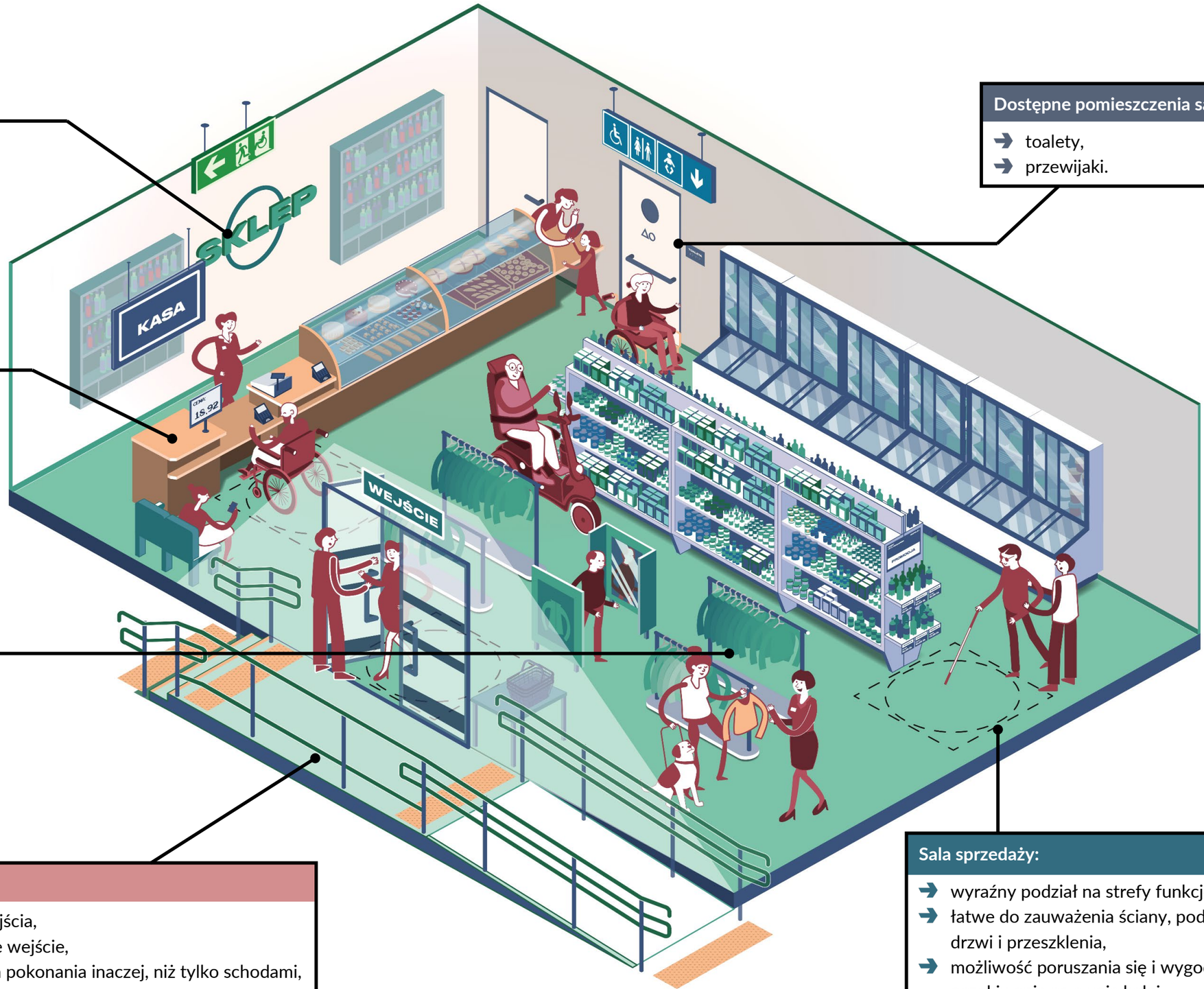
Różne funkcje, realizowane w przestrzeniach usługowych, wymagają różnych elementów wyposażenia – czasem jest to lada, czasem przymierzalnia, a czasem toaleta. Dlatego też informacje o tym, o jakich elementach warto pamiętać w różnych lokalach, podzieliliśmy wg ich rodzajów. Na następnych stronach znajdziesz pokazane najważniejsze elementy zapewniające dostępność w:

- Lokalach handlowych,
- Małych punktach usługowych,
- Dużych punktach usługowych,
- Lokalach gastronomicznych,
- Gabinetach medycznych,
- Poradniach i innych gabinetach (np. kancelariach adwokackich, gabinetach psychologicznych, siedzibach NGO),
- Miejscach Aktywności Mieszkańców, przestrzeniach wspólnotowych i lokalnych.

Zachęcamy Cię też do posłuchania o tym, co dla różnych osób jest ważne podczas korzystania z oferty lokali usługowych.

Warto poznać preferencje, oczekiwania i potrzeby klientów – dlatego przygotowaliśmy cykl materiałów wideo w serwisie YouTube (kod QR do playlisty):

- **Sklepy i inne miejsca handlu – link do nagrania,**
- **Małe punkty usługowe – link do nagrania,**
- **Restauracje i bary – link do nagrania,**
- **Gabinety doradcze / siedziby NGO – link do nagrania,**
- **Gabinety medyczne – link do nagrania,**
- **Miejsca Aktywności Lokalnej – link do nagrania.**



Informacja:

- czytelne oznaczenia w przestrzeni,
- widoczne informacje dla klientów (metki, cenówki, reklamy),
- przyjazne ekrany i wyświetlacze.

Strefa lady i kasy:

- możliwość poruszania się w strefie kasy,
- wygodna lada / kontuar,
- dostępne terminale płatnicze, monitory, wyświetlacze.

Elementy wyposażenia:

- dostępne regały, półki, ekspozytory, wieszaki,
- wygodne, duże przymierzalnie,
- możliwość oczekiwania i odpoczynku na siedząco,
- dobrze rozmieszczone elementy wystające (wobblery, shelfstopery) i wolnostojące (potykacze, standy),
- towary na wygodnej wysokości,
- koszyki zakupowe na wygodnej wysokości.

Dostępne pomieszczenia sanitarne:

- toalety,
- przewijaki.

Strefa wejściowa:

- wygodny ciąg pieszy prowadzący do wejścia,
- łatwe do odnalezienia i jasno oświetlone wejście,
- brak różnic wysokości lub możliwość ich pokonania inaczej, niż tylko schodami,
- duże, wygodne drzwi wejściowe.

Sala sprzedaży:

- wyraźny podział na strefy funkcjonalne,
- łatwe do zauważenia ściany, podłogi, drzwi i przeszklenia,
- możliwość poruszania się i wygodnego oczekiwania na swoją kolej,
- możliwość pokonywania zmian poziomów,
- bezpieczeństwo i ewakuacja z lokalu.

Informacja:

- czytelne oznaczenia w przestrzeni,
- widoczne informacje dla klientów (komunikaty, cennik, reklamy),
- przyjazne ekrany i wyświetlacze.

Strefa lady i kasy:

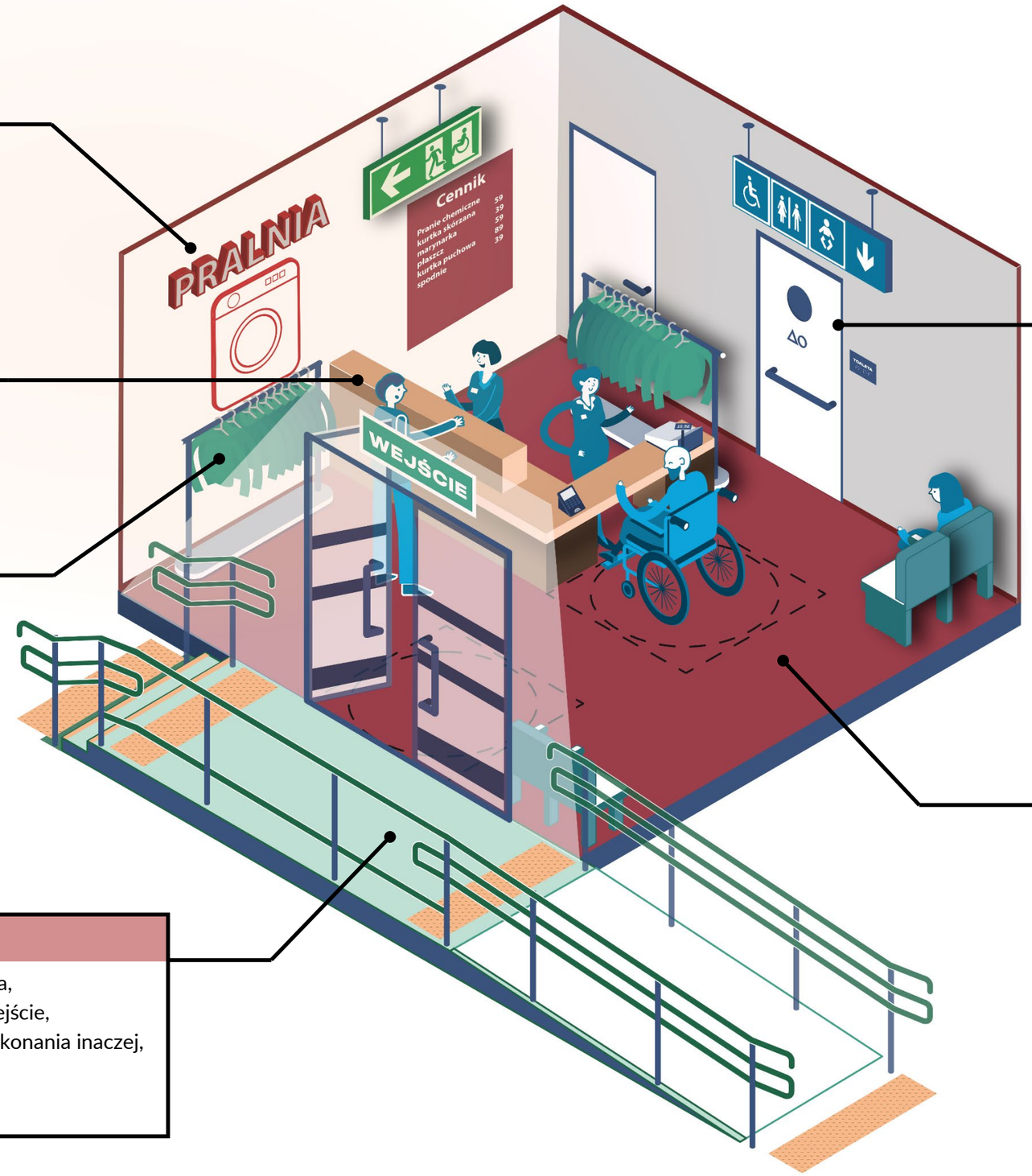
- możliwość poruszania się w strefie kasy,
- wygodna lada / kontuar,
- dostępne terminale płatnicze, monitory, wyświetlacze.

Elementy wyposażenia:

- dostępne regały, półki, ekspozytory, wieszaki,
- możliwość oczekiwania i odpoczynku na siedząco,
- dobrze rozmieszczone elementy wystające (wobblery, shelfstopery) i wolnostojące (potykacze, standy),
- dostępne kolejkomaty, automaty i urządzenia samoobsługowe.

Strefa wejściowa:

- wygodny ciąg pieszy prowadzący do wejścia,
- łatwe do odnalezienia i jasno oświetlone wejście,
- brak różnic wysokości lub możliwość ich pokonania inaczej, niż tylko schodami,
- duże, wygodne drzwi wejściowe.



Dostępne pomieszczenia sanitarne:

- toalety,
- przewijaki.

Sala obsługi:

- łatwe do zauważenia ściany, podłogi, drzwi i przeszklenia,
- możliwość poruszania się i wygodnego oczekiwania na swoją kolej,
- możliwość pokonywania zmian poziomów,
- bezpieczeństwo i ewakuacja z lokalu.

Duży punkt usługowy

Informacja:

- czytelne oznaczenia w przestrzeni,
- widoczne informacje dla klientów (komunikaty, cennik, reklamy),
- przyjazne ekrany i wyświetlacze.

Elementy wyposażenia:

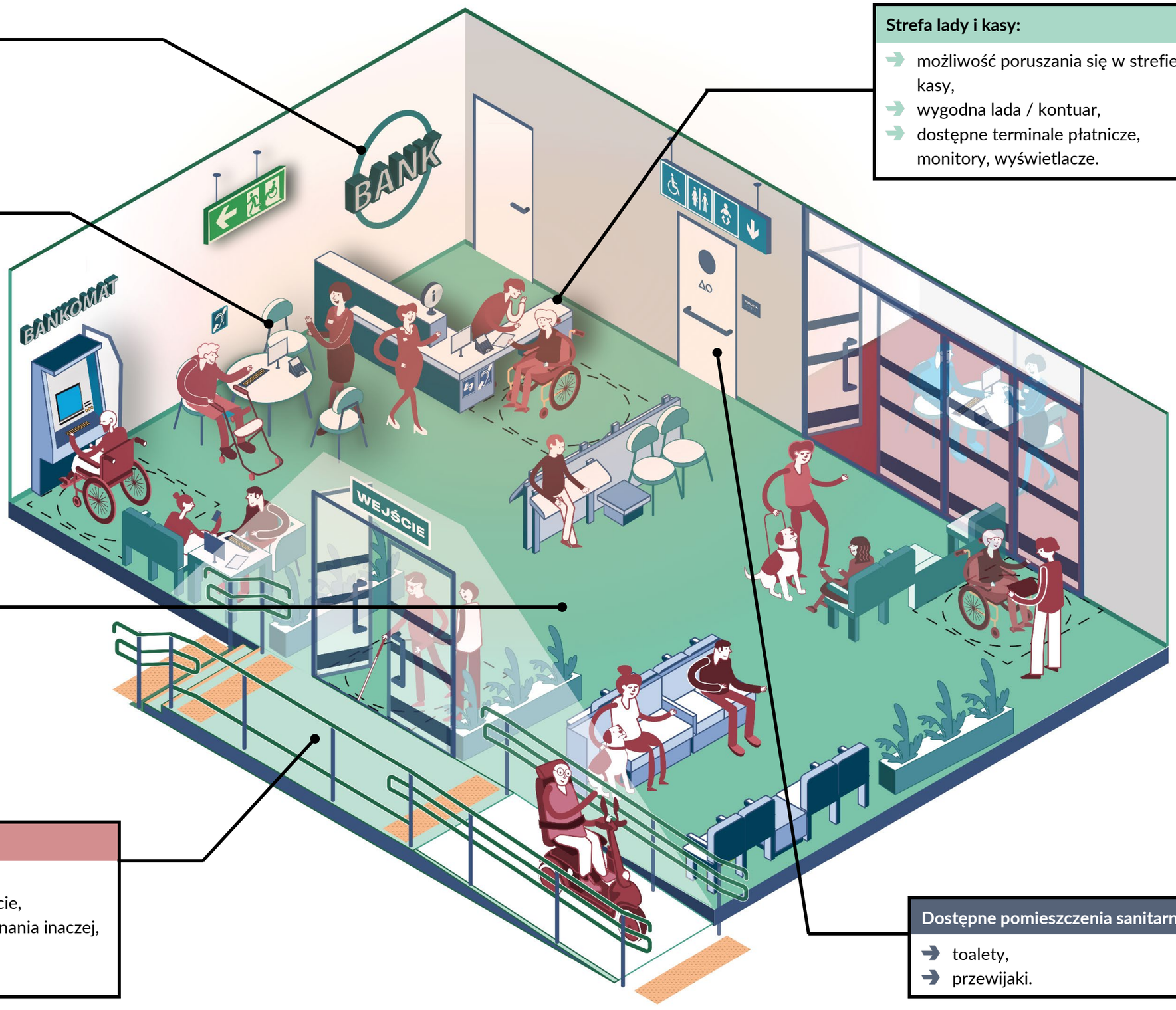
- dostępne regały, półki, ekspozytory, wieszaki,
- możliwość oczekiwania i odpoczynku na siedząco,
- wygodne biurka, stoły, stanowiska komputerowe,
- dostępne bankomaty, automaty i urządzenia samoobsługowe,
- dobrze rozmieszczone elementy wystające (wobblery, shelfstopery) i wolnostojące (potykacze, standy).

Sala obsługi:

- wyraźny podział na strefy funkcjonalne i łatwe odnalezienie odpowiedniego stanowiska,
- możliwość poruszania się i wygodnego oczekiwania na swoją kolej,
- łatwe do zauważenia ściany, podłogi, drzwi i przeszklenia,
- możliwość pokonywania zmian poziomów,
- bezpieczeństwo i ewakuacja z lokalu.

Strefa wejściowa:

- wygodny ciąg pieszy prowadzący do wejścia,
- łatwe do odnalezienia i jasno oświetlone wejście,
- brak różnic wysokości lub możliwość ich pokonania inaczej, niż tylko schodami,
- duże, wygodne drzwi wejściowe.



Strefa lady i kasy:

- możliwość poruszania się w strefie kasy,
- wygodna lada / kontuar,
- dostępne terminale płatnicze, monitory, wyświetlacze.

Dostępne pomieszczenia sanitarne:

- toalety,
- przewijaki.

Informacja:

- czytelne oznaczenia w przestrzeni,
- widoczne informacje dla klientów (komunikaty, cennik, reklamy),
- przyjazne ekrany, wyświetlacze i reklamy.

Sala obsługi:

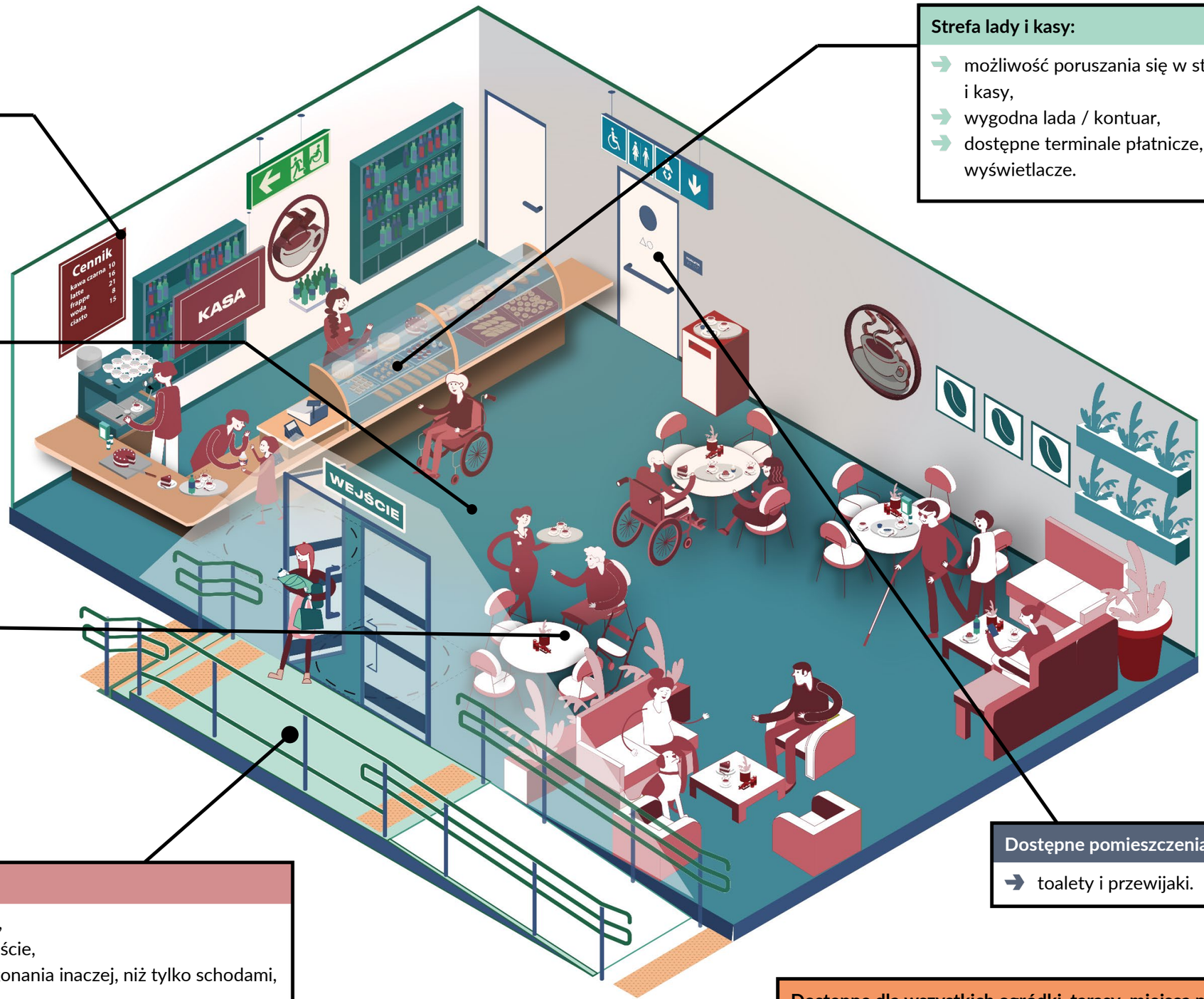
- wyraźny podział na strefy funkcjonalne i łatwe odnalezienie konkretnego miejsca (lady, toalety, stolika),
- możliwość poruszania się pomiędzy stolikami i miejscami siedzącymi,
- łatwe do zauważenia ściany, podłogi, drzwi i przeszklenia,
- możliwość pokonywania zmian poziomów,
- bezpieczeństwo i ewakuacja z lokalu.

Elementy wyposażenia:

- możliwość oczekiwania na siedząco,
- wygodne stoły i miejsca siedzące,
- wygodne kosze na śmieci,
- dostępne stanowiska samoobsługowe,
- dobrze rozmieszczone elementy wystające i wolnostojące (potykacze, standy, dekoracje).

Strefa wejściowa:

- wygodny ciąg pieszy prowadzący do wejścia,
- łatwe do odnalezienia i jasno oświetlone wejście,
- brak różnic wysokości lub możliwość ich pokonania inaczej, niż tylko schodami,
- duże, wygodne drzwi wejściowe.



Strefa lady i kasy:

- możliwość poruszania się w strefie lady i kasy,
- wygodna lada / kontuar,
- dostępne terminale płatnicze, monitory, wyświetlacze.

Dostępne pomieszczenia sanitarne:

- toalety i przewijaki.

Dostępne dla wszystkich ogródki, tarasy, miejsca na zewnątrz.

Informacja:

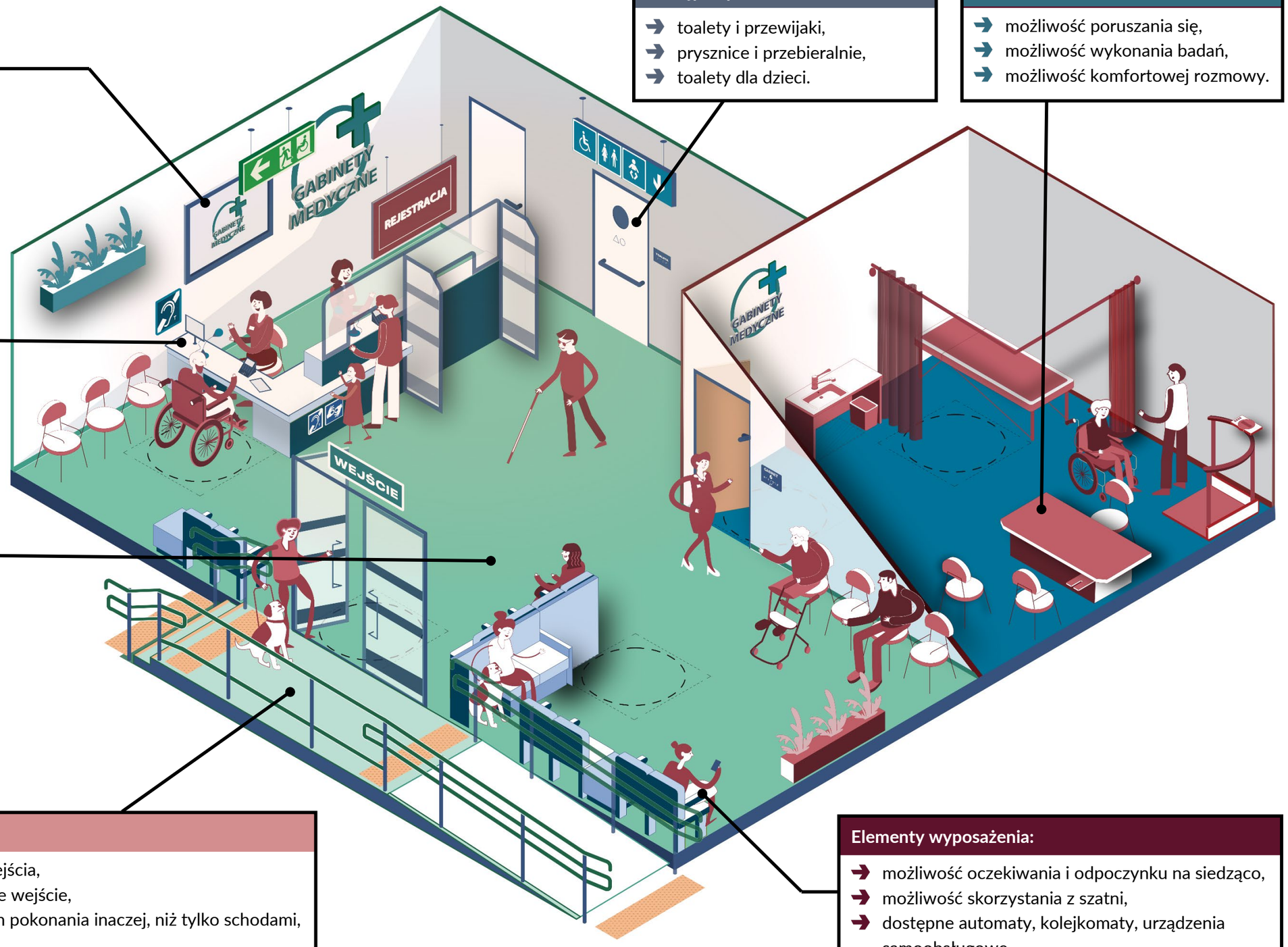
- czytelne oznaczenia w przestrzeni,
- widoczne informacje dla klientów (komunikaty, cennik, reklamy),
- przyjazne ekrany i wyświetlacze.

Strefa lady / rejestracji:

- możliwość poruszania się w strefie rejestracji,
- wygodna lada / kontuar,
- możliwość poufnej, komfortowej rozmowy,
- dostępne terminale płatnicze, monitory, wyświetlacze.

Pomieszczenia obsługi:

- wyraźny podział na strefy funkcjonalne i łatwe odnalezienie konkretnego miejsca (rejestracja, poczekalnia, gabinety),
- możliwość wygodnego oczekiwania na swoją kolej,
- łatwe do zauważenia ściany, podłogi, drzwi i przeszklenia,
- możliwość pokonywania zmian poziomów,
- bezpieczeństwo i ewakuacja z lokalu.



Dostępne pomieszczenia sanitarne:

- toalety i przewijaki,
- prysznice i przebieralnie,
- toalety dla dzieci.

Gabinet lekarski / zabiegowy:

- możliwość poruszania się,
- możliwość wykonania badań,
- możliwość komfortowej rozmowy.

Strefa wejściowa:

- wygodny ciąg pieszy prowadzący do wejścia,
- łatwe do odnalezienia i jasno oświetlone wejście,
- brak różnic wysokości lub możliwość ich pokonania inaczej, niż tylko schodami,
- duże, wygodne drzwi wejściowe.

Elementy wyposażenia:

- możliwość oczekiwania i odpoczynku na siedząco,
- możliwość skorzystania z szatni,
- dostępne automaty, kolejkomaty, urządzenia samoobsługowe.

Punkt usług specjalistycznych, poradnia, siedziba NGO

Informacja:

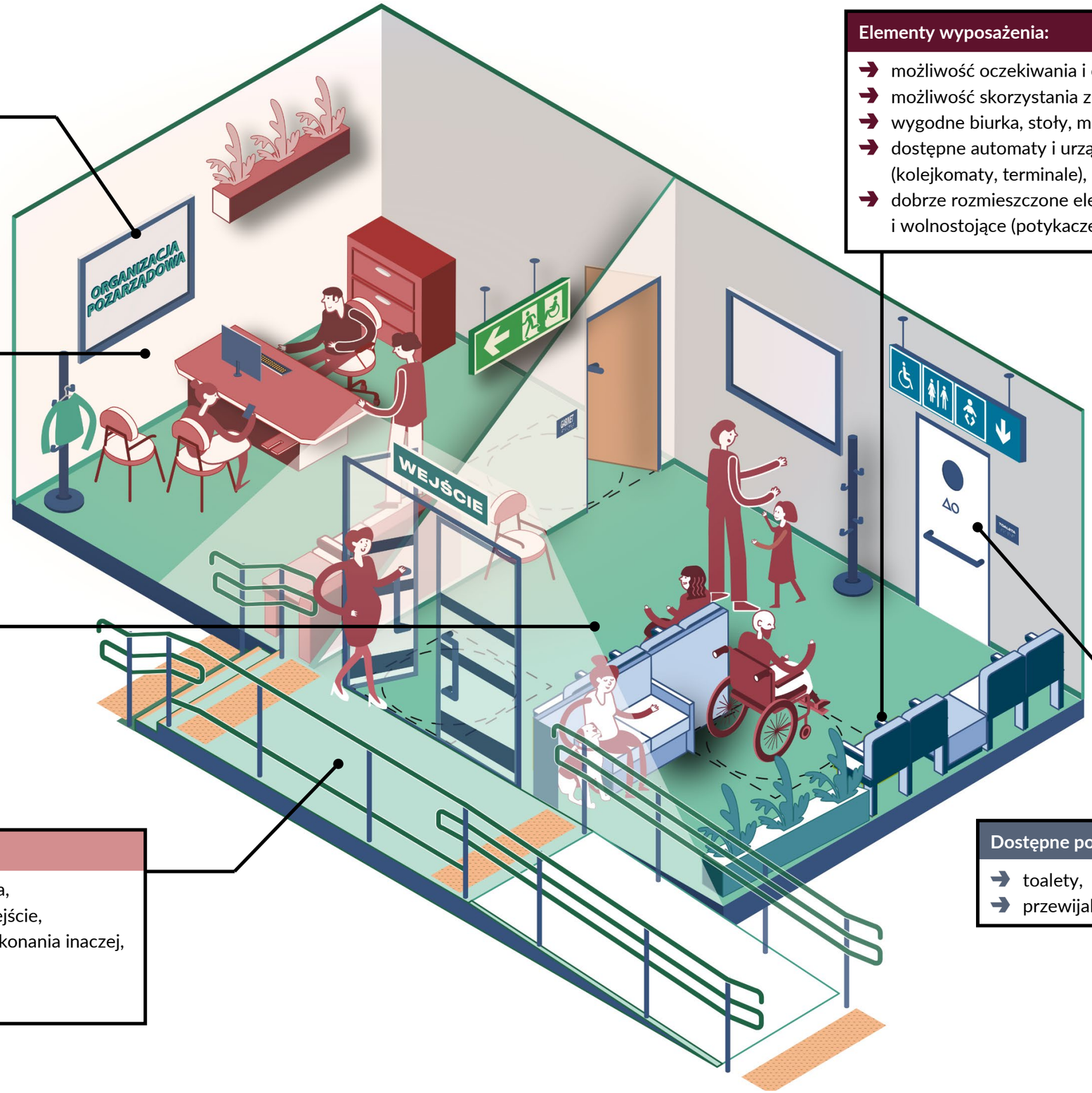
- czytelne oznaczenia w przestrzeni,
- widoczne informacje dla klientów (komunikaty, cennik, reklamy),
- przyjazne ekrany i wyświetlacze.

Pomieszczenia biurowe:

- możliwość swobodnego poruszania się,
- możliwość wygodnej pracy,
- zapewnienie poufności rozmów.

Sala obsługi:

- wyraźny podział na strefy funkcjonalne i łatwe odnalezienie odpowiedniego miejsca: poczekalnia, szatnia, pokoje rozmów,
- możliwość poruszania się i wygodnego oczekiwania na swoją kolej,
- łatwe do zauważenia ściany, podłogi, drzwi i przeszklenia,
- możliwość pokonywania zmian poziomów,
- bezpieczeństwo i ewakuacja z lokalu.



Elementy wyposażenia:

- możliwość oczekiwania i odpoczynku na siedząco,
- możliwość skorzystania z szatni,
- wygodne biurka, stoły, miejsca siedzące,
- dostępne automaty i urządzenia samoobsługowe (kolejkomaty, terminale),
- dobrze rozmieszczone elementy wystające i wolnostojące (potykacze, standy, dekoracje).

Strefa wejściowa:

- wygodny ciąg pieszy prowadzący do wejścia,
- łatwe do odnalezienia i jasno oświetlone wejście,
- brak różnic wysokości lub możliwość ich pokonania inaczej, niż tylko schodami,
- duże, wygodne drzwi wejściowe.

Dostępne pomieszczenia sanitarne:

- toalety,
- przewijaki.

Miejsce Aktywności Mieszkańców, przestrzeń wspólnotowa / lokalna

Elementy wyposażenia:

- możliwość skorzystania z szatni,
- możliwość oczekiwania i odpoczynku na siedząco,
- dostępne regały, półki, ekspozytory, wieszaki,
- wygodne biurka, stoły, miejsca siedzące i stanowiska komputerowe,
- dobrze rozmieszczone elementy wystające i wolnostojące (potykacze, standy, dekoracje).

Kuchnie i pomieszczenia socjalne:

- możliwość swobodnego poruszania się,
- wygodne wyposażenie,
- łatwe w obsłudze sprzęty.

Pomieszczenie wspólne

- wyraźny podział na strefy funkcjonalne i łatwe odnalezienie odpowiedniego miejsca,
- możliwość poruszania się i wygodnego oczekiwania,
- łatwe do zauważenia ściany, podłogi, drzwi i przeszklenia,
- możliwość pokonywania zmian poziomów,
- bezpieczeństwo i ewakuacja z lokalu.

Strefa wejściowa:

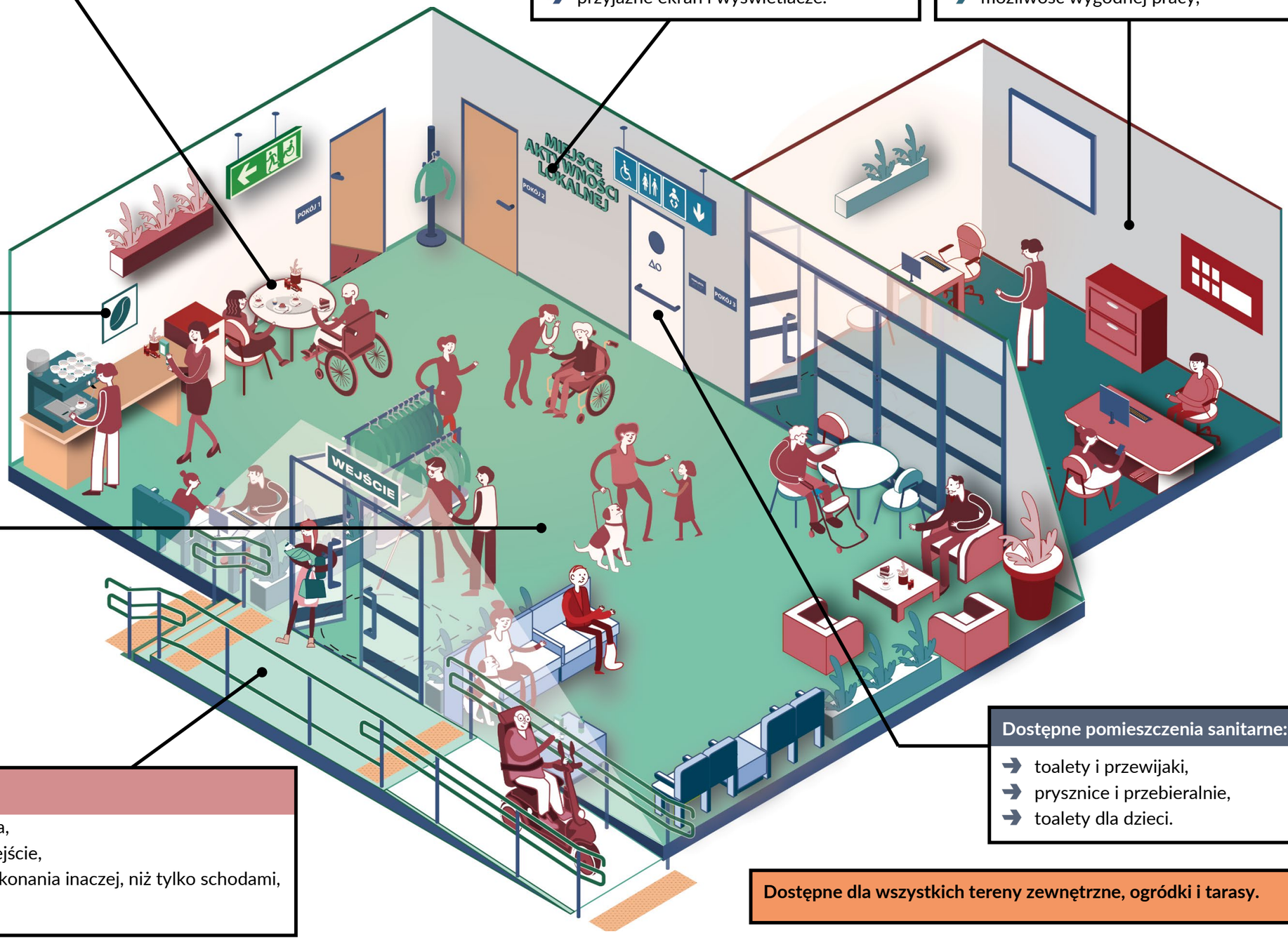
- wygodny ciąg pieszy prowadzący do wejścia,
- łatwe do odnalezienia i jasno oświetlone wejście,
- brak różnic wysokości lub możliwość ich pokonania inaczej, niż tylko schodami,
- duże, wygodne drzwi wejściowe.

Informacja:

- czytelne oznaczenia w przestrzeni,
- widoczne informacje dla klientów i gości,
- przyjazne ekran i wyświetlacze.

Pomieszczenia do pracy:

- możliwość swobodnego poruszania się,
- możliwość wygodnej pracy,



Dostępne pomieszczenia sanitarne:

- toalety i przewijaki,
- prysznice i przebieralnie,
- toalety dla dzieci.

Dostępne dla wszystkich tereny zewnętrzne, ogródki i tarasy.

O czym pamiętać w każdej ze stref?

Strefa wejściowa

- **Wygodny ciąg pieszy prowadzący do wejścia:**
  - utwardzony, równy i gładki (bez uszkodzeń, nierówności, wysokich krawężników, stopni i wystających elementów),
  - o stabilnej, równej, antypoślizgowej nawierzchni,
  - o szerokości co najmniej 1 m, optymalnie 1,8 m (co daje możliwość swobodnego minięcia się dwóch osób z wózkami lub na wózkach),
  - jasno oświetlony.
- **Łatwe do odnalezienia i jasno oświetlone wejście:**
  - duży, zauważalny szyld z nazwą lub rodzajem lokalu,
  - odpowiednio oświetlone wejście do lokalu,
  - zadaszenie nad wejściem.
- **Brak różnic wysokości lub możliwość ich pokonania inaczej, niż tylko schodami:** wejście do lokalu możliwe albo z poziomu terenu, albo za pomocą schodów wraz z pochylnią, windą lub ewentualnie podnośnikiem.

Jeśli chcesz wiedzieć, jak dokładnie powinny wyglądać elementy komunikacji pionowej w strefie wejścia, zajrzyj do dokumentu **„Standardy dostępności architektonicznej dla m.st. Warszawy”** – rozdz. 8. Opisane są tam:

Rozdz. 8.1. Schody zewnętrzne towarzyszące budynkom,

Rozdz. 8.3. Pochylnie zewnętrzne i wewnętrzne,

Rozdz. 8.4. Dźwigi osobowe (windy),

Rozdz. 8.5. Podnośniki.

Link do dokumentu PDF online

- **Duże, wygodne drzwi wejściowe:**
  - odpowiednio szerokie – na tyle, żeby swobodnie zmieścił się wózek; bez progu lub z jak najniższym progiem,
  - stopnie lub wysokie progi przed wejściem: jeśli nie można ich usunąć, powinny zostać oznaczone kontrastowym pasem na krawędzi pionowej i poziomej,

- drzwi wahadłowe lub obrotowe z alternatywą w postaci drzwi rozwieranych albo rozsuwanych,
- drzwi albo automatyczne (fotokomórka), albo bez samozamykacza (siła potrzebna do ich otwarcia powinna być jak najmniejsza),
- kolorystyka: albo cała powierzchnia drzwi w kolorze kontrastującym z kolorem ściany, albo ościeżnica w kolorze kontrastującym z kolorem ściany; jeśli drzwi są szklane / przeźroczyste – powinny zostać oznaczone przynajmniej dwoma pasami kontrastującymi, znajdującymi się mniej więcej na wysokości wzroku,
- pochwyt: duży, wygodny, skontrastowany w stosunku do drzwi (łatwy do zauważenia).

Jeśli chcesz wiedzieć, jak dokładnie powinny wyglądać elementy strefy wejściowej, zajrzyj do dokumentu **„Standardy dostępności architektonicznej dla m.st. Warszawy”** – rozdz. 7. Opisane są tam:

Rozdz. 7.1. Podstawowe wytyczne projektowe,

Rozdz. 7.2. Oświetlenie zewnętrzne strefy wejściowej,

Rozdz. 7.3. Przedsionki i wiatrołapy,

Rozdz. 7.4. Hol wejściowy.

Link do dokumentu PDF online

Sala obsługi / sala sprzedaży / pomieszczenie wspólne w MAL

- **Wyraźny podział na strefy funkcjonalne i łatwe odnalezienie odpowiedniego miejsca:** w miarę możliwości dobrze jest oznaczyć inną kolorystyką i opisami lub nazwami poszczególne strefy w lokalu (np. kasa, przymierzalnia, strefa samoobsługowa, rejestracja, gabinet itp.). Ułatwi to klientom orientację i poruszanie się w przestrzeni.
- **Łatwe do zauważenia ściany, podłogi, drzwi i przeszklenia:**
  - ściany i podłogi skontrastowane ze sobą (o wyraźnie innych barwach) a jeśli jest to niemożliwe, zalecane jest stosowanie listew przypodłogowych lub cokołów w kontrastowym kolorze,
  - wszystkie powierzchnie podłóg o jednolitej barwie (bez wzorów) albo z bardzo słabo widocznymi wzorami,
  - kolorystyka drzwi w lokalu: albo cała powierzchnia drzwi w kolorze kontrastującym z kolorem ściany, albo ościeżnica w kolorze kontrastującym z kolorem ściany,
  - przeszklone drzwi i szklane ścianki powinny zostać oznaczone przynajmniej dwoma pasami kontrastującymi, znajdującymi się mniej więcej na wysokości wzroku,
- **Możliwość pokonywania zmian poziomów** nie tylko za pomocą stopni lub schodów: oprócz lub zamiast nich powinny pojawić się najazdy albo pochylnie.

Jeśli chcesz wiedzieć, jak dokładnie powinny wyglądać elementy komunikacji pionowej, zajrzyj do dokumentu **„Standardy dostępności architektonicznej dla m.st. Warszawy”** – rozdz. 8. Opisane są tam:

Rozdz. 8.2. Schody wewnętrzne,

Rozdz. 8.3. Pochylnie zewnętrzne i wewnętrzne,

Rozdz. 8.4. Dźwigi osobowe (windy),

Rozdz. 8.5. Podnośniki.

Link do dokumentu PDF online

➔ **Możliwość poruszania się i wygodnego oczekiwania na swoją kolej:**

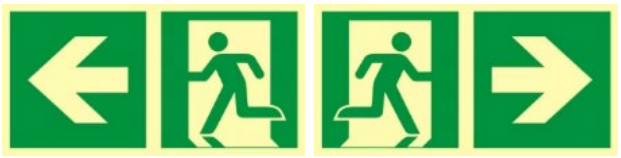
- wykorzystanie pełnej przestrzeni lokalu z zapewnieniem wygodnych przejść i przestrzeni manewrowej w jego wnętrzu (w alejkach sklepowych, między stolikami i siedziskami itp.),
- przejścia nie mogą zawężać żadne elementy wyposażenia, wystające z regałów czy półek (np. meble, reklamy czy elementy dekoracji– np. potykacze, menu itp.).

➔ **Bezpieczeństwo i ewakuacja z lokalu:**

- oznaczenie wyjścia ewakuacyjnego odpowiednim znakiem:



- w przypadku większych przestrzeni (jak duże lokale usługowe lub gastronomiczne, Miejsca Aktywności Lokalnej itp.) oraz małych lokali o skomplikowanych układzie (np. kilka sal w amfiladzie) zalecane jest oznaczenie kierunku ewakuacji strzałkami:



Gabinet lekarski / zabiegowy

- **Możliwość poruszania się:**
  - wewnątrz gabinetu konieczne jest zabezpieczenie przestrzeni manewrowej dla wózka,
  - wszystkie elementy wyposażenia powinny być zlokalizowane w taki sposób, by nie utrudniać poruszania się w gabinecie,
  - należy zapewnić dostęp do każdego z elementów wyposażenia (np. biurko, krzesła, umywalka) oraz do każdego sprzętu przeznaczonego do badań.
- **Możliwość wykonania badań:**
  - krzesła i siedziska możliwe do odsunięcia (nie przymocowane na stałe), z obustronnymi podłokietnikami i oparciami,
  - kozetka (jeśli znajduje się w gabinecie) powinna mieć dostęp z dwóch stron oraz wolną przestrzeń manewrową wzdłuż dłuższego boku,
  - w gabinecie powinien znajdować się podnośnik sufitowy lub podłogowy o minimalnym udźwigu 150 kg.
- **Możliwość komfortowej rozmowy:** jeśli to możliwe, warto zadbać o możliwość komfortowej rozmowy z pacjentem w formie przez niego wybranej – np. z użyciem pętli indukcyjnej albo tłumaczenia na polski język migowy.

  Warto pamiętać, że jeśli w jakimś gabinecie znajduje się pętla indukcyjna, konieczne jest jej oznaczenie. Oznakowanie należy umieścić na podłodze (i wyznaczyć granice działania systemu) lub pionowo (np. na ścianie).

Jeśli chcesz wiedzieć, jak dokładnie powinny wyglądać dostępne gabinety lekarskie, zajrzyj do dokumentu **„Standard dostępności dla POZ”** – część VI. Opisane są tam:

Rozdz. 36. Gabinety lekarskie – wymagania obowiązkowe,

Rozdz. 37. Gabinety lekarskie – wymagania dodatkowe,

Rozdz. 38. Gabinety zabiegowe – wymagania obowiązkowe,

Rozdz. 39. Gabinety zabiegowe – wymagania dodatkowe.

Link do dokumentu PDF online

Pomieszczenia biurowe

Możliwość swobodnego poruszania się:

- w pomieszczeniu konieczne jest zabezpieczenie przestrzeni manewrowej dla wózka,
- wszystkie elementy wyposażenia i meble powinny być zlokalizowane w taki sposób, by nie utrudniać poruszania się w pomieszczeniu,
- należy zapewnić dostęp do każdego z elementów wyposażenia (np. biurka, krzesła, szafki na dokumenty itp.).

Możliwość wygodnej pracy:

- stanowiska pracy rozplanowane w taki sposób, by przynajmniej część półek i szafek znajdowała się w zasięgu wyciągniętej ręki osoby siedzącej,
- biurka do pracy z możliwością podjechania i manewrowania wózkiem, z blatem na wygodnej wysokości, pozwalającym na wjazd wózka pod niego,
- krzesła i siedziska możliwe do odsunięcia (nie przymocowane na stałe), 1/3 z nich z obustronnymi podłokietnikami i oparciami.

Jeśli chcesz wiedzieć, jak dokładnie powinny wyglądać dostępne miejsca pracy, zajrzyj do dokumentu **„Standardy dostępności architektonicznej dla m.st. Warszawy”** – rozdz. 10. Opisane są tam:

Rozdz. 10.7.14. Miejsca do pracy

Link do dokumentu PDF online

Kuchnie i pomieszczenia socjalne

- **Możliwość swobodnego poruszania się:**
  - w pomieszczeniu konieczne jest zabezpieczenie przestrzeni manewrowej dla wózka,
  - wszystkie elementy wyposażenia i meble powinny być umieszczone w taki sposób, by nie utrudniać poruszania się i korzystania z elementów wyposażenia,
- **Wygodne wyposażenie kuchni / aneksu kuchennego:** zapewniona odpowiednia przestrzeń przy poszczególnych elementach wyposażenia – prawidłowa szerokość i głębokość blatu roboczego, pole odstawcze przy zlewozmywaku i kuchence itp.
- **Łatwe w obsłudze sprzęty i elementy wyposażenia**, np.:
  - zlewozmywak o płytkich komorach, z przestrzenią na nogi pod nim,
  - kuchenka elektryczna z wypukłym panelem sterowania (bez panelu dotykowego),
  - przynajmniej część szafek wiszących płytka, zamontowana dość nisko nad blatem roboczym,
  - dolna krawędź szafek stojących podniesiona, aby umożliwić dojechanie wózkiem.

Jeśli chcesz wiedzieć, jak dokładnie powinny wyglądać dostępne kuchnie, pomieszczenia socjalne i aneksy kuchenne, zajrzyj do dokumentu **„Standardy dostępności architektonicznej dla m.st. Warszawy”** – rozdz. 10. Opisane są tam:

rozdz. 10.7.15. Pomieszczenia socjalne i aneksy kuchenne

Link do dokumentu PDF online

Elementy wyposażenia

- **Możliwość oczekiwania i odpoczynku na siedząco:** jeśli to możliwe, warto zadbać o miejsca siedzące – np. dla osób oczekujących w strefie przymierzalni, w kolejce do kasy albo na obsługę kelnerską. Miejsce siedzące powinno być wyposażone w oparcie i obustronne podłokietniki.
- **Możliwość skorzystania z szatni:**
  - szatnia zlokalizowana w pobliżu wejścia lub wyraźnie oznaczony kierunek dojścia do niej,
  - w przypadku wieszaków i szafek samoobsługowych – przynajmniej część umieszczona na wysokości wygodnej dla osób siedzących i niskiego wzrostu,
  - jeśli szafki wyposażono w bezprzewodowy system otwierania, miejsce przyłożenia opaski lub karty powinno również być wygodne dla osób siedzących i niskiego wzrostu.
- **Dostępne regały, półki, ekspozytory, wieszaki:**
  - wszystkie przeszklone lub przeźroczyste drzwi do regałów, ekspozytorów, mroźni itp. oznaczone kontrastowo na krawędziach (żeby można je było łatwo zauważyć),
  - skontrastowane, duże uchwyty,
  - otwarcie drzwi regałów, ekspozytorów i chłodni powinno być jak najłatwiejsze i nie wymagać zbyt wiele siły.
- **Wygodne, duże przymierzalnie:** jeśli znajdują się w lokalu, warto sprawdzić, czy przynajmniej w jednej:
  - możliwe jest wejście i obrót osoby poruszającej się na wózku (odpowiednio duża przestrzeń),
  - jest miejsce siedzące.

Jeśli chcesz wiedzieć, jak dokładnie powinny wyglądać dostępne przymierzalnie, zajrzyj do dokumentu **„Standardy dostępności architektonicznej dla m.st. Warszawy”** – rozdz. 11. Opisane są tam:

Rozdz. 11.2. Publiczne przebieralnie,

Link do dokumentu PDF online

➔ **Wygodne biurka, stoły, miejsca siedzące i stanowiska komputerowe:**

- co najmniej 1/3 stołów / stolików / stanowisk z możliwością podjechania i manewrowania wózkiem, z blatem na wygodnej wysokości, pozwalającym na wjazd wózka pod niego,
- krzesła i siedziska możliwe do odsunięcia (nie przymocowane na stałe), 1/3 z nich z obustronnymi podłokietnikami i oparciami.

➔ **Wygodne kosze na śmieci:** zlokalizowane w taki sposób, by nie przeszkadzały w poruszaniu się po lokalu, z miejscem do wrzucania śmieci na wysokości wygodnej zarówno dla osób stojących, jak i siedzących.

Jeśli chcesz wiedzieć, jak dokładnie powinny wyglądać elementy wyposażenia: miejsca siedzące, stoły, kosze na śmieci, zajrzyj do dokumentu **„Standardy dostępności architektonicznej dla m.st. Warszawy”** – rozdz. 3. Opisane są tam:

3.1.3. Kosze na śmieci i kosze na psie odchody,

3.2.1. Miejsca odpoczynku na siedząco,

3.2.3. Stoły w miejscach odpoczynku,

3.2.4. Aranżacja miejsc odpoczynku.

➔ Link do dokumentu PDF online

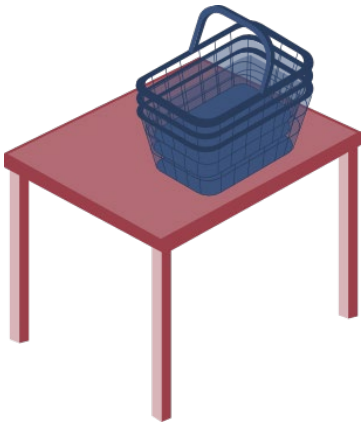
➔ **Dobrze rozmieszczone elementy wystające (wobblery, shelfstopery) i wolnostojące (potykacze, standy, dekoracje):**

- wobblery i shelfstopery dobrze jest umieszczać w taki sposób, aby nie zawężały przejścia – będzie to istotne zarówno dla osób o większej masie ciała, poruszających się na wózkach czy z bagażem, ale też dla wszystkich, którzy i które mają na sobie płaszcze lub kurtki zimowe,
- potykacze i standy powinny być ustawiane poza alejkami i przejściami w lokalu, tak, żeby nie utrudniać poruszania się między półkami, regałami, stolikami.

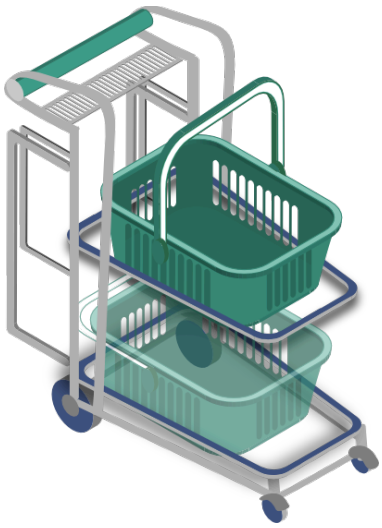
➔ **Towary na wygodnej wysokości:** jeśli to możliwe, warto zadbać, aby towar w strefie samoobsługowej znajdował się na wysokości wygodnej zarówno dla osób stojących, jak i siedzących lub niskiego wzrostu: ani bardzo wysoko, ani bardzo nisko.

➔ **Koszyki zakupowe na wygodnej wysokości:**

- dobrze, żeby po koszyk nie trzeba było się schylać: warto umieszczać je mniej więcej na wysokości od kolan do bioder osoby stojącej, np. na półce lub innym meblu:



- jeśli w sklepie znajduje się wózek na koszyki zakupowe, warto udostępnić go klientom: może być bardzo pomocny dla osób poruszających się o kulach czy z laskami, dla których ciągłe trzymanie koszyka w ręce może być trudne:



➔ **Dostępne bankomaty, automaty i urządzenia samoobsługowe:** wszystkie systemy kolejkowe, bankomaty, automaty (biletowe, płatnicze, sprzedażowe itp.) oraz terminale informacyjne powinny być dostępne, to znaczy:

- przed automatem powinna być przestrzeń manewrowa,
- pod automatem powinna być przestrzeń na nogi osoby na wózku,
- wszystkie ekrany i elementy służące do obsługi muszą być umieszczone na wysokości wygodnej zarówno dla osób stojących, jak i siedzących lub niskiego wzrostu: ani bardzo wysoko, ani bardzo nisko,

- należy stosować przyciski klawiszowe lub sensorowe z nakładką (ekrany dotykowe i przyciski sensorowe są niedostępne dla osób z niepełnosprawnością wzroku) oraz klawiatury z oznaczeniami dotykowymi,
- zalecane jest stosowanie automatów udźwiękowionych i multimedialnych, wyposażonych w gniazdo słuchawkowe oznaczone dotykowo.

Jeśli chcesz wiedzieć, jak dokładnie powinny wyglądać dostępne automaty, zajrzyj do dokumentu **„Standardy dostępności architektonicznej dla m.st. Warszawy”** – rozdz. 3. Opisane są tam:

Rozdz. 3.3. Automaty płatnicze, biletowe, parkingowe i inne urządzenia miejskie.

Link do dokumentu PDF online

Dostępne stanowiska samoobsługowe w lokalach gastronomicznych:

- stanowisko łatwe do zauważenia, skontrastowane w stosunku do tła,
- przed stanowiskiem / ladą przestrzeń manewrowa dla osoby na wózku,
- wysokość blatu pozwalająca na wygodny dostęp osobom na wózku, niskiego wzrostu i dzieciom,
- szerokie przejście między stanowiskami samoobsługowymi a stolikami i siedziskami.



Strefa lady, kasy, rejestracji

- **Możliwość poruszania się w strefie lady i kasy:** przed ladą konieczne zabezpieczenie przestrzeni manewrowej dla wózka.
- **Wygodna lada / kontuar:**
  - lada skontrastowana w stosunku do tła (łatwa do zauważenia),
  - przynajmniej część blatu / lady na wysokości do 90 cm,
  - jak najmniej szyb, przeszkleń i przeźroczystych przegród (np. przeciwwirusowych) a jeśli muszą się pojawić – konieczne jest ich oznaczenie na krawędziach pasem skontrastowanym w stosunku do tła,
  - oświetlenie lady jasnym światłem w taki sposób, by umożliwić klientom czytanie z ruchu warg i spostrzeganie mimiki twarzy, unikanie źródeł światła znajdujących się za plecami pracownika,
  - jak najmniej elementów na ladzie: w miarę możliwości dobrze, żeby nie była ona miejscem dodatkowej ekspozycji, ale pozwalała na wygodne odłożenie towarów, koszyka, torebki, dokumentów itp.,
  - jeśli to możliwe, warto zamontować chwytak do kul i lasek przy ladzie:



- **Dostępne terminale płatnicze, monitory, wyświetlacze:**
  - zamontowane w zasięgu ręki klientów, bez wysięgników i stojaków,
  - wszystkie elementy konieczne do obsługi (przyciski, klawiatury, miejsce przyłożenia karty) na wysokości wygodnej zarówno dla osób stojących, jak i siedzących lub niskiego wzrostu,

- łatwe do odnalezienia miejsce przyłożenia karty i klawiatura – jeśli producent tego nie przewidział, warto samodzielnie oznaczyć te miejsca:



Możliwość poufnej, komfortowej rozmowy:

- jeśli między klientem a osobą obsługującą znajduje się szyba lub inna przegroda, w rejestracji powinno się znajdować urządzenie do głośnej komunikacji (interkom),
- do komunikacji z osobami używającymi aparatów słuchowych konieczne jest zamontowanie pętli indukcyjnej i odpowiednie jej oznakowanie (za pomocą piktogramu),
- stanowisko należy oświetlić jasnym światłem w taki sposób, by umożliwić klientom czytanie z ruchu warg i spostrzeganie mimiki twarzy, unikając źródeł światła znajdujących się za plecami pracownika.

Dostępne pomieszczenia sanitarne

Jeśli to możliwe, warto zadbać o:

- toaletę dostępną dla osób z niepełnosprawnościami,
- przewijak dla dzieci i osób dorosłych (komfortkę) – szczególnie w dużych obiektach, takich, jak galerie handlowe.

Jeśli chcesz wiedzieć, jak dokładnie powinny wyglądać toalety i miejsca z przewijakami, zajrzyj do dokumentu „Standardy dostępności architektonicznej dla m.st. Warszawy" – rozdz. 11.
Opisane są tam:

Rozdz. 11.1. Toalety publiczne,

Rozdz. 11.5. Pomieszczenia z przewijakami.

Link do dokumentu PDF online

W lokalach, w których znajdują się gabinety medyczne czy Miejsca Aktywności Lokalnej (szczególnie takie, w których odbywają się np. zajęcia sportowe albo zajęcia dla najmłodszych) dobrze też wyznaczyć miejsce z dostępnym prysznicem i przebieralnią oraz toalety dla dzieci.

Jeśli chcesz wiedzieć, jak dokładnie powinny wyglądać toalety dla dzieci oraz dostępne przebieralnie i prysznice, zajrzyj do dokumentu „Standardy dostępności architektonicznej dla m.st. Warszawy" – rozdz. 11.
Opisane są tam:

Rozdz. 11.2. Publiczne przebieralnie,

Rozdz. 11.3. Publiczne prysznice,

Rozdz. 11.4. Pomieszczenia sanitarne dla dzieci.

Link do dokumentu PDF online

Informacja

- **Czytelne oznaczenia w przestrzeni:**
  - maksymalnie skontrastowane (łatwe do zauważenia na tle, na którym się znajdują) i czytelne,
  - dobór wielkości znaków zależy od odległości czytania – minimalna wysokość liter to 2-3 cm na każdy metr odległości osoby patrzącej od informacji,
  - czcionki powinny być proste, bezszeryfowe, bez ozdobników i kursywy:



  - wszystkie oznaczenia graficzne (rysunki, piktogramy) powinny być jak najprostsze, nie powinno być też ich zbyt wiele – zaleca się do 5 piktogramów w jednym miejscu:



- **Widoczne informacje dla klientów (metki, cenówki, komunikaty, cennik):** podobnie jak oznaczenia w przestrzeni, powinny być maksymalnie skontrastowane i łatwe do zauważenia a wszystkie ceny i opisy (również informacje o promocjach) – maksymalnie duże.
- **Przyjazne ekrany i wyświetlacze:**
  - czas wyświetlania każdej informacji nie mniejszy niż 2 sekundy,
  - w przypadku używania wyświetlaczy z tekstem przesuwającym się w poziomie lub w pionie każdy pełen wyraz powinien być pokazywany przez co najmniej 2 sekundy a prędkość przesuwu nie większa niż 6 znaków na sekundę,
  - warto zadbać o to, by wyświetlane komunikaty i reklamy nie były zbyt gwałtowane a pojawiające się napisy, grafiki czy inne elementy nie migały i nie pulsowały w szybkim tempie.

Dostępne dla wszystkich ogródki, tarasy, miejsca na zewnątrz

Ogródki i tarasy:

- możliwość wejścia z poziomu ciągu pieszego, bez konieczności pokonywania różnic wysokości albo zastosowanie pochylni / podjazdów o jak najniższym nachyleniu,
- ścieżki i alejki pozwalające na wygodny przejazd wózka,
- przynajmniej część miejsc siedzących powinna być zacieniona,
- stoły i siedziska powinny być tak ustawione, żeby zachować wygodne przejścia między nimi i przestrzeń manewrową dla wózka,
- co najmniej 1/3 stołów z możliwością podjechania i manewrowania wózkiem, z blatem na wygodnej wysokości, pozwalającym na wjazd wózka pod niego,
- krzesła i siedziska możliwe do odsunięcia (nie przymocowane na stałe), część z obustronnymi podłokietnikami i oparciami.

Obiekty mobilne (typu food truck):

- dojście do food trucka utwardzone, szerokie – pozwalające na wygodne minięcie się osoby chodzącej i osoby na wózku lub z wózkiem,
- łatwa do odnalezienia strefa zamawiania i odbierania jedzenia, wyróżniona przez elementy aranżacji i / lub kontrast kolorystyczny,
- przy strefie zamawiania i wydawania posiłków platforma lub podest i możliwość wejścia na nią z poziomu ciągu pieszego, bez konieczności pokonywania różnic wysokości albo po pochylni / podjeździe o jak najniższym nachyleniu,
- lada na wysokości wygodnej dla osób na wózkach, niskiego wzrostu i dzieci.



5. Co robić a czego unikać?

Trzy podstawowe zasady, które działają zawsze i wszędzie

1. Podmiotowe traktowanie

Przede wszystkim osoba z niepełnosprawnością czy osoba ze szczególnymi potrzebami jest po prostu klientem i tak należy ją traktować. Niepełnosprawność czy „szczególne potrzeby" nie definiują człowieka – to tylko jedna z jego cech, prawdopodobnie nie najważniejsza. Czasem może oznaczać odmienny od tego, do którego jesteśmy przyzwyczajeni, sposób poruszania się czy porozumiewania lub odbierania rzeczywistości. Żaden sposób nie jest gorszy ani lepszy od pozostałych.

Traktuj wszystkich klientów z szacunkiem i empatią, staraj się nie oceniać i niczego nie zakładać.

2. Używanie odpowiednich słów

Formułując komunikaty czy informacje adresowane do klientów lub mówiące o nich (również – wewnętrzne, skierowane do pracowników) należy mówić i pisać zawsze o osobach z niepełnosprawnością lub osobach z niepełnosprawnościami. Nigdy nie o „kalekach", „inwalidach", „ułomnych", „upośledzonych" ani nawet „osobach niepełnosprawnych". Język kształtuje rzeczywistość, a to, w jaki sposób zwracamy się do kogoś lub o kimś mówimy, może mieć ogromne znaczenie.

Nigdy też nie należy używać określeń „normalny" / „normalna" w odniesieniu do osób bez doświadczenia niepełnosprawności: prowadzą one wprost do utrwalania negatywnych stereotypów, związanych z jakimś rodzajem odstępstw od normy. Warto zawsze pamiętać, że niepełnosprawności są bardziej rozpowszechnione, niż może się wydawać, więc określanie ich jako nietypowych lub nienormalnych może być zarówno mylące, jak i dyskryminujące. Co więcej, wielu niepełnosprawności nie widać, a niektóre kwestie czasem nie są oczywiste.

Więcej o tym, jak mówić i pisać w części: Jak komunikować, że staramy się być dostępni?

3. Zadawanie pytań, słuchanie odpowiedzi

W przypadku wątpliwości nie należy domyślać się czy klient jest czy nie jest osobą z niepełnosprawnością. Zawsze warto natomiast zapytać:

CZY POMÓC, a jeśli tak: W JAKI SPOSÓB POMÓC?

Nie należy bać się ani pytania, ani odmowy. Świadome, indywidualne podejście zawsze się sprawdza: unikaj stereotypów, nie generalizuj, nie bój się pytać i zawsze traktuj wszystkich klientów podmiotowo.
Należy pamiętać również, że klient z niepełnosprawnościami, nawet jeśli odwiedza punkt obsługi w towarzystwie, musi zawsze być w centrum uwagi. Należy się zwracać bezpośrednio do niego, to bowiem on korzysta z konkretnych usług i samodzielnie podejmuje wszystkie decyzje. Nie należy też nigdy zakładać, że osoba towarzysząca jest jednocześnie osobą asystującą.

Obsługa klientów o różnych potrzebach

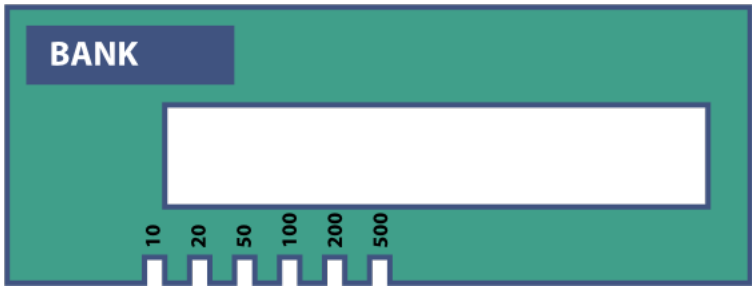
Poniżej omówiono szczegółowe zasady obsługi różnych grup klientów:

- z niepełnosprawnością wzroku,
- z niepełnosprawnością słuchu i / lub mowy,
- z niepełnosprawnością narządu ruchu,
- z niepełnosprawnością intelektualną,
- o różnej wrażliwości sensorycznej,
- z demencją,
- z niepełnosprawnościami, których nie widać,
- o nietypowym wyglądzie,
- wykonujących mimowolne ruchy,
- seniorów,
- rodziców i opiekunów z małymi dziećmi.

Klienci mogą na co dzień korzystać z różnego rodzaju sprzętu pomocniczego, który będą mieć ze sobą. Mogą być to na przykład: wózki, laski, kule, chodziki czy ortezy. Część osób (nie tylko z niepełnosprawnością wzroku) korzysta też z pomocy psów asystujących. Warto wiedzieć, co robić a czego unikać w takim wypadku. Podobnie, jak we wszystkich sytuacjach trudnych i problematycznych.

Osoby z niepełnosprawnością wzroku

- Mów o tym, jakie czynności wykonujesz (wyszukujesz informacje o nowej ofercie, sprawdzasz coś w systemie itp.).
- Pamiętaj, że potakiwanie lub kręcenie głową może nie zostać odczytane; zamiast tego stosuj różne komunikaty głosowe (np. używaj słowa „rozumiem” jako potwierdzenia, że aktywnie słuchasz).
- Informuj klienta o cenie poszczególnych towarów lub usług, mów też o ofertach i promocjach – klient może nie wiedzieć o nich, jeśli znajdują się tylko na cenówkach czy wyświetlaczach.
- Jeśli klient płaci gotówką i wydajesz mu resztę, odlicz odpowiednią kwotę, podając banknoty i monety pojedynczo.
- Sprawdź, czy klient spakował wszystkie produkty, które kupił lub odebrał – mógł nie zauważyć, że coś znajduje się poza torbą na zakupy.
- Jeśli konieczne może być zapoznanie się klienta z jakimiś dokumentami (np. umową, regulaminem itp.), postaraj się udostępnić je w wersji elektronicznej, możliwej do odczytu przez programy udźwiękawiające. Nie przekazuj klientowi skanów ani plików graficznych.
- Jeśli potrzebny może być podpis klienta, dobrze mieć ze sobą nakładkę lub ramkę, ułatwiającą składanie podpisu – można ją kupić lub zrobić samodzielnie:



- Jeśli procedura wymaga wypełnienia dokumentów lub formularzy, możesz zaproponować swoją pomoc.
- Chociaż osoby korzystające ze sprzętu optycznego zazwyczaj mają go ze sobą, warto jednak zadbać o to, by w lokalu znajdowała się zwykła lupa (powiększenie dwu- lub trzykrotne): może okazać się bardzo przydatna dla części seniorów lub osób, które (na przykład) zapomniały okularów do czytania.
- Podczas rozmowy możesz swobodnie używać zwrotów odnoszących się do zmysłu wzroku: „do widzenia” czy „do zobaczenia”. Są to sformułowania zwyczajowo występujące w języku polskim – nie należy bać się ich stosowania.

Pamiętaj, aby nigdy nie dotykać ani nie przesuwać sprzętu pomocniczego (np. laski, uprzęży psa przewodnika, lupy) bez wyraźnej zgody właściciela. Nie zaczepiaj też psa asystującego: nie zwracaj się do niego, nie wołaj, nie głaskaj i nie nawiązuj kontaktu wzrokowego. Pies musi być skoncentrowany na osobie, z którą pracuje.

Osoby z niepełnosprawnością słuchu i / lub mowy

Osoby z niepełnosprawnością słuchu i / lub mowy to zróżnicowana grupa.
Mogą to być:

- osoby słabosłyszące,
- osoby G/głuche,
- osoby o niewyraźnej mowie.

Osoby słabosłyszące

Osoby słabosłyszące często korzystają z różnych urządzeń wspomagających słyszenie: aparatów słuchowych, systemów FM czy implantów ślimakowych. Dzięki nim mogą słyszeć lepiej, co nie znaczy, że zawsze słyszą zupełnie wyraźnie. Podczas przekazywania informacji głosowej pamiętaj przede wszystkim o:

- wyeliminowaniu lub ograniczeniu hałasu w miejscu obsługi,
- niezasłanianiu twarzy: zadbaj o jej widoczność i dobre oświetlenie,
- utrzymywaniu kontaktu wzrokowego,
- mówieniu wyraźnie, ale naturalnie – nie podnoś głosu i nie zwalniaj znacząco tempa wypowiedzi,
- używaniu prostych zdań,
- jeśli to możliwe: zapewnij systemy wspomagania słuchu z pętlą indukcyjną.

Osoby G/głuche

Osoby G/głuche mogą znać język polski foniczny, ale nie jest to regułą: pierwszym językiem osób Głuchych mieszkających w Polsce zazwyczaj jest Polski Język Migowy. Ma on odmienną od języka polskiego gramatykę i składnię, co sprawia, że część osób Głuchych może mieć trudności ze zrozumieniem tekstu pisanego w języku polskim, a osoba nieznająca języka migowego ma problem ze zrozumieniem szyku zdań napisanych przez osobę Głuchą.

Dlatego kartka i długopis mogą nie wystarczyć!

Jeśli to osiągalne i rozsądne (z punktu widzenia rodzaju prowadzonej działalności) zastanów się, czy możliwe jest zapewnienie tłumaczenia na polski język migowy: zdalnej lub bezpośredniej. W przypadku tłumaczenia zdalnego realizowane jest ono poprzez połączenia wideo z tłumaczem PJM z poziomu przeglądarki internetowej, aplikacji mobilnej oraz dowolnego urządzenia wyposażonego w kamerę i z podłączeniem do Internetu.

Jeśli chcesz wiedzieć, jak działa tłumacz online języka migowego, zachęcamy do odwiedzenia strony internetowej Oddziału Mazowieckiego PZG, gdzie to wyjaśniono.

Link do strony Oddziału Mazowieckiego PZG

Osoby o niewyraźnej mowie

W przypadku klientów o niewyraźnej mowie staraj się zawsze koncentrować na treści, nie na formie wypowiedzi. Nie udawaj, że wypowiedź jest dla Ciebie zrozumiała, jeśli tak nie jest – zdecydowanie lepiej dopytywać i prosić o powtórzenie, nawet wielokrotne. Możesz również poprosić o zapisanie informacji, pamiętaj jednak, że kartka i długopis mogą nie wystarczyć!

Osoby z niepełnosprawnością narządu ruchu

Osoby z niepełnosprawnością narządu ruchu to bardzo duża i zróżnicowana grupa. Mogą to być osoby:

- mające problemy z poruszaniem się,
- z trudnościami w utrzymaniu równowagi,
- mające problemy z precyzyjnym chwytem lub czynnościami manipulacyjnymi,
- korzystające z różnych rodzajów sprzętu wspomagającego mobilność: wózków, kul, lasek, chodzików, ortez czy protez,
- niskiego lub bardzo wysokiego wzrostu.

Dla tej grupy konieczne jest zapewnienie przede wszystkim możliwości wejścia i poruszania się po lokalu (także – skorzystania z toalety, jeśli ta jest dostępna dla klientów) i wygodnej obsługi.

W porze zimowej to także zadbanie o odśnieżenie ciągów pieszych i podjazdów.

Klienci poruszający się na wózku

- Obsługując klienta poruszającego się na wózku lub niskiego wzrostu pamiętaj, że najbardziej komfortowe będzie prowadzenie rozmowy, gdy wzrok obu osób będzie znajdował się na podobnej wysokości. W miarę możliwości usiądź lub stań w takiej odległości, aby klient nie musiał podnosić głowy.
- Jeśli wiesz, że potrzebny może być podpis albo wypełnienie dokumentów lub formularzy, miej ze sobą podkładkę pod dokumenty – w wielu przypadkach możliwość podpisania dokumentów na kolanach będzie najwygodniejszą formą dla osoby z niepełnosprawnością narządu ruchu.
- Podczas rozmowy możesz swobodnie używać zwrotów „proszę podejść”, „przejdźmy do...”. Jeśli czujesz się niezręcznie, powiedz: „zapraszam...”.

Klienci korzystający z lasek, kul, chodzików

- Osobom korzystającym z lasek, kul czy chodzików może być trudno używać rąk w pozycji stojącej, na przykład podczas odliczania konkretnej kwoty czy wyciągania karty płatniczej lub innych dokumentów. Jeśli masz taką możliwość, zaoferuj im miejsce siedzące w najbliższym sąsiedztwie kasy lub stanowiska obsługi. W sklepie samoobsługowym dobrym pomysłem będzie też wykorzystanie wózków na koszyki zakupowe (żeby nie musiały one nosić koszyka w rękach).

- Jeśli klient ma trudności z chodzeniem, możesz zaoferować swoją pomoc.
- Jeśli masz taką możliwość, zaoferuj miejsce siedzące i przynieś towar bezpośrednio do klienta, żeby mógł dokonać wyboru. Pamiętaj, że zapewnienie miejsca do odpoczynku może zachęcić klientów do odwiedzenia Twojego lokalu: mogą wybierać go chętniej wiedząc, że podczas obsługi będą mogli usiąść.

Pamiętaj: nigdy nie dotykaj sprzętu pomocniczego (np. wózka, kul, chodzika) bez zgody właściciela. Nie zaczepiaj też psa asystującego: nie zwracaj się do niego, nie wołaj, nie głaskaj i nie nawiązuj kontaktu wzrokowego.

Osoby z niepełnosprawnością intelektualną

- Na obsługę osoby z niepełnosprawnością intelektualną dobrze jest zarezerwować większą ilość czasu: ze względu na możliwe trudności z przyswojeniem nowych informacji, konieczne może być dokładniejsze wytłumaczenie konkretnych kwestii. Nie zakładaj jednak, że możesz przewidzieć na podstawie pierwszego wrażenia, czego i w jakim zakresie dana osoba nie zrozumie.
- Dobrze jest dostosować tempo oraz język wypowiedzi: najlepiej formułować krótkie, nieskomplikowane komunikaty, używając przy tym prostych zdań. Używaj słownictwa wyrażającego rzeczy konkretne, unikaj pojęć abstrakcyjnych i języka specjalistycznego, który może być niezrozumiały.
- Przygotuj się na zaoferowanie dodatkowej pomocy klientom niezaznajomionym z technologią, dla których obsługa np. PIN-pada czy kasy samoobsługowej może być wyzwaniem.
- Ułatwieniem w komunikacji z klientem może być przekazywanie niektórych informacji w formie tzw. tekstu łatwego do czytania. W czasie obsługi możesz również korzystać z prostych rysunków, np. infografik lub odręcznie sporządzonych schematów.
- Dobrym pomysłem może być sporządzenie notatki, zawierającej ustalenia z rozmowy: takie podsumowanie może ułatwić zapamiętanie najważniejszych informacji (np. kolejności działań podczas składanej reklamacji).
- Może się zdarzyć, że obsługiwana osoba będzie wydawała się niepewna lub zdezorientowana w związku z transakcją, jakiej dokonuje. W takiej sytuacji nie powinieneś zawierać umowy ani przyjmować pieniędzy – lepiej odłożyć zakup lub zawieranie umowy na inny czas.

- Może się zdarzyć, że osoba z niepełnosprawnością intelektualną będzie skracać dystans z rozmówcą, inicjując kontakt fizyczny (np. przytulając się) lub w inny sposób ingerując w przestrzeń osobistą osoby pracującej. W każdej takiej sytuacji masz prawo grzecznie, ale stanowczo odmówić tego rodzaju kontaktów.

Jednocześnie jednak musisz pamiętać, by dorosłą osobę z niepełnosprawnością intelektualną traktować zawsze jak dorosłego, nie jak dziecko, zwracając się bezpośrednio do niej, nawet jeśli jest z nią osoba towarzysząca lub asystująca.

Osoby o różnej wrażliwości sensorycznej

Jeśli wydaje się, że klient może wykazywać nadwrażliwość sensoryczną, w miarę możliwości postaraj się o zapewnienie jak najwyższego komfortu obsługi – na przykład w oddzielnym pomieszczeniu.

Osoby o wysokiej wrażliwości sensorycznej w sytuacjach dla siebie trudnych lub nietypowych mogą okazywać emocje, np. machając rękami, zatykając uszy lub szybko chodząc. W takich sytuacjach przestań mówić oraz działać i poczekaj, aż klient się uspokoi.

Podczas obsługi:

- używaj prostych i krótkich zdań, nie komplikuj, stosuj jasne i konkretne komunikaty,
- daj klientowi czas na dostosowanie się do nowej sytuacji,
- nie żartuj: osoba, którą obsługujesz, może tego nie zrozumieć,
- pamiętaj, że zbyt dużo bodźców (hałas, światło) może być trudne,
- szanuj sferę prywatną klienta: nie inicjuj kontaktu fizycznego, nie oczekuj patrzenia w oczy podczas rozmowy,
- niektóre osoby mogą powtarzać zadawane im pytania – zaakceptuj to.

Osoby z demencją

Może się zdarzyć, że obsługiwana osoba ma trudności w podążaniu za wątkiem rozmowy lub odnalezieniu właściwego słowa na nazwanie jakiejś rzeczy lub czynności, może też zdarzyć się, że nie jest pewna, jaki jest dzień tygodnia lub gdzie się znajduje oraz – że jest przy tym zdenerwowana.

- W kontaktach z takim klientem nie spiesz się, wyjaśniaj wszystko dokładnie i aktywnie słuchaj odpowiedzi. Mów spokojnie, w normalnym tempie, używając krótkich, prostych zdań.

- Unikaj migających świateł i głośnej muzyki, które mogą dezorientować. Jeśli to możliwe (z uwagi na specyfikę lokalu), pozwól klientowi usiąść w cichym miejscu.
- Używanie komunikacji niewerbalnej – np. wskazywanie dłonią określonego kierunku, potakiwanie lub kręcenie głową – mogą być w tej sytuacji pomocne. W czasie obsługi możesz również korzystać z prostych rysunków, np. infografik lub odręcznie sporządzonych schematów.

Nigdy nie przyjmuj płatności, jeśli osoba wydaje się niepewna lub zdezorientowana tym, co kupuje, lub że w ogóle znajduje się w Twoim lokalu.

Jeśli klient nie wie, gdzie się znajduje ani jak wrócić do domu, zapytaj, czy ma gdzieś zapisany numer telefonu osoby, do której możesz zadzwonić, aby jej pomóc. Skontaktuj się z policją, jeśli nie jesteś w stanie znaleźć nikogo, kto jej pomoże.

Niepełnosprawność, której nie widać

Wiele rodzajów niepełnosprawności jest niewidocznych dla postronnych obserwatorów, a mimo to mogą one powodować duży dyskomfort lub trudności w życiu codziennym. Problemy te często dotyczą również osób młodych, pozornie ocenianych jako silne i zdrowe.

Pamiętaj: ludzie są różni, a wiele rzeczy jest niejednoznacznych.

Niepełnosprawność lub choroba, której nie widać, często powoduje, że osoby odbierane są jako nieuprzejme lub roszczeniowe (np. gdy nie ustępują miejsca do siedzenia osobie starszej).

Pamiętaj! Zachowanie klienta może wskazywać na złe samopoczucie a nietypowe prośby (np. o podanie czegoś słodkiego – w przypadku osoby chorującej na cukrzycę lub o pilny dostęp do toalety – w przypadku choroby Leśniewskiego-Crohna) mogą wynikać ze stanu zdrowia albo indywidualnych możliwości lub ograniczeń danej osoby. Jeśli to możliwe, staraj się spełnić taką prośbę.

Nietypowy wygląd

W Twoim lokalu może pojawić się osoba o nietypowym wyglądzie – w takiej sytuacji (tak, jak w każdej innej) musisz wykazać się taktem i potraktować ją w zwyczajny, uprzejmy sposób. Nie przyglądaj się jej, ale też – nie ignoruj i nie uciekaj wzrokiem.

Mimowolne zachowania

Może się zdarzyć, że osoba, którą obsługujesz wykonuje różne mimowolne, krótkotrwałe ruchy (tzw. tiki) lub wypowiada w sposób niekontrolowany jakieś treści (w niektórych przypadkach mogą to być wulgaryzmy, również pod adresem innych osób).

Mimowolne ruchy czy wypowiadane słowa często w znacznym stopniu utrudniają funkcjonowanie społeczne i są źródłem ogromnego dyskomfortu.
Dlatego w przypadku występowania tików ruchowych spokojnie prowadź proces obsługi, nie zwracając na nie szczególnej uwagi. Jeśli wystąpią niekontrolowane zachowania werbalne, zaczekaj aż miną i wówczas kontynuuj rozmowę.

Seniorzy

Osoba starsza może potrzebować pomocy innych osób w bardzo szerokim zakresie lub być osobą całkowicie niezależną. Może też z trudem przyswajać nowe informacje lub nie mieć z tym żadnego problemu. **Dobrze pamiętać, że różnorodność – również w tym zakresie – jest jedyną normą.**

Podczas obsługi seniorów przede wszystkim nie należy zakładać, że wszyscy będą chcieli i potrzebowali pomocy, a jeśli nawet tak będzie, prawdopodobnie każda z nich będzie oczekiwała pomocy w nieco innym zakresie.

Osoba w wieku senioralnym może, ale nie musi, być osobą z niepełnosprawnością. Jeśli tak się zdarzy, należy przede wszystkim postarać się zapewnić jej jak najwyższy poziom świadczonych usług, starając się mieć na uwadze wszystkie przedstawione wcześniej przykłady dobrych praktyk. W każdym przypadku pytaj, **CZY POMÓC**, a jeśli tak, **JAK POMÓC**.

Rodzice i opiekunowie z małymi dziećmi

Rodzice i opiekunowie z małymi dziećmi to szczególna grupa klientów: podobnie, jak seniorzy, często potrzebują rozwiązań pozwalających na łatwe pokonywanie różnic wysokości (pochylni, dźwigów osobowych), szczególnie w przypadku, gdy dziecko znajduje się w wózku. Często też konieczne jest zapewnienie im większej przestrzeni do przejścia i przejazdu wózkiem lub większej liczby miejsc odpoczynku (ławek, siedzisk). Dla nich również istotne jest, aby w porze zimowej zadbano o odśnieżenie ciągów pieszych i podjazdów, prowadzących do lokalu.

Warto pamiętać, że rodzice i opiekunowie z małymi dziećmi mogą też być osobami z niepełnosprawnościami. Jeśli tak się zdarzy, należy przede wszystkim postarać się zapewnić jej jak najwyższy poziom świadczonych usług, starając się mieć na uwadze

wszystkie przedstawione wcześniej przykłady dobrych praktyk. W każdym przypadku pytaj, **CZY POMÓC**, a jeśli tak, **JAK POMÓC**.

Sprzęt pomocniczy: wózki, laski, kule, lupy i wszystko inne

Sprzęt pomocniczy, niezależnie od swojego rodzaju (wózki, laski, kule, ortezy, lupy, uprzęż psa asystującego itd.) należy do sfery osobistej klienta. Nie należy go dotykać, przesuwać, przestawiać ani opierać się o niego. Jednocześnie też może być to sprzęt kosztowny, wykonany na zamówienie lub szczególnie trudny do zdobycia, nie należy więc narażać nikogo na jego utratę lub zniszczenie.

Psy asystujące

Część osób z niepełnosprawnością korzysta z pomocy psa asystującego – może to być:

- pies przewodnik, pomagający osobom z niepełnosprawnością wzroku,
- pies asystent (pies serwisowy), wyszkolony do pomocy osobie z niepełnosprawnością ruchu, która nie może wykonywać pewnych czynności samodzielnie,
- pies sygnalizujący dla osób z niepełnosprawnością słuchu,
- pies sygnalizujący atak choroby (np. epilepsji, chorób serca).

Pies asystujący, zgodnie z obowiązującym prawem, może wejść do wszystkich miejsc użyteczności publicznej. Ze względu na pełnioną funkcję, pies jest zwolniony z obowiązku noszenia kagańca i smyczy. Musi być natomiast wyposażony w specjalną uprząż, a właściciel powinien posiadać certyfikat poświadczający status psa oraz aktualne zaświadczenie wystawione przez lekarza weterynarii o wymaganych szczepieniach. W razie wyrządzenia szkody przez psa asystującego właściciel ponosi za nią odpowiedzialność, jednak nie musi sprzątać po nim.

W razie wątpliwości dotyczących statusu psa, pracownik zawsze ma prawo poprosić właściciela o stosowne dokumenty (certyfikat i zaświadczenia o szczepieniach).

W przypadku obsługi należy umożliwić klientowi łatwe poruszanie się i dotarcie wraz z psem do odpowiedniego stanowiska (np. odstawić zbędne krzesło przy ladzie, aby umożliwić psu pozostanie blisko).

Psa asystującego w żadnym wypadku nie należy głaskać i dotykać, nie należy też patrzeć mu w oczy (wiele psów nie lubi tego typu zachowania i może reagować szczekaniem) ani w żaden inny sposób rozpraszać w pracy. Uwaga psa powinna być skupiona tylko na osobie, z którą pracuje. Sam pies często ma kamizelkę z napisem „Nie głaskać – pracuję” lub „Nie zaczepiaj mnie – jestem w pracy”.
Możesz podać psu wodę, ale pamiętaj, że zawsze musi być to najpierw uzgodnione z właścicielem!



Sytuacje trudne i problematyczne

Zarządzanie kolejką

- Jeśli w firmie opracowano zasady pierwszeństwa / priorytetowej obsługi, należy odwoływać się bezpośrednio do nich. Jeśli inne osoby oczekujące w kolejce nie wyrażają zgody na priorytetową obsługę osoby z niepełnosprawnością, seniora albo kobiety w ciąży (z uwagi na brak życzliwości, presję czasu itp.), osoba obsługująca ma możliwość powołania się na zasady i wytyczne polityki społecznej odpowiedzialności swojej firmy.
- Jeśli to możliwe, w strefie oczekiwania na obsługę (np. w punkcie obsługi klienta, banku, w strefie oczekiwania na wskazanie stolika przez kelnera) warto zadbać o miejsce siedzące.

Trudny klient

- Jeśli klient zachowuje się nieprzyjemnie lub agresywnie, próbuje manipulować, aby osiągnąć swoje cele lub zastraszyć pracownika – w szczególności powołując się na swoją niepełnosprawność czy szczególne potrzeby – pracownik ma zawsze prawo grzecznie, ale asertywnie sprzeciwić się takim żądaniom.
- W każdej sytuacji tego rodzaju należy pamiętać, że nie przeciwstawiamy się osobie i jej niepełnosprawności, ale konkretnemu zachowaniu. Stawianie granic nie ma nic wspólnego z byciem niegrzecznym czy obojętnym wobec klienta. Istotą stawiania granic jest zawsze asertywne wyrażanie swojego zdania – od prośby o zaprzestanie kłopotliwego zachowania, przez określenie sankcji, aż po ich realizację.

Skąd jeszcze czerpać wiedzę, czyli przydatne linki i adresy

Dokumenty, poradniki i multimedia, stworzone przez i na zlecenie m.st. Warszawy

- przybliżają tematykę dostępności, określając wymagania i zalecenia (Standardy dostępności architektonicznej) i pomagając się w nich odnaleźć (Karty do Standardów) a także – przybliżają zagadnienia związane z różnymi obszarami dostępności architektonicznej (Materiały stworzone w ramach projektu „Warszawa ma Standardy”),
- dają darmowe narzędzie do analizy poziomu dostępności obiektu (Wzorcowy opis dostępności),
- pokazują przykłady dobrych praktyk (Katalog dobrych praktyk),
- dają możliwość podnoszenia wiedzy i kompetencji w zakresie dostępności (Warszawska Akademia Dostępności i Baza wiedzy o dostępności),
- informują o dostępności lokali usługowych i ewakuacji osób z niepełnosprawnościami i innymi szczególnymi potrzebami (Materiały na stronie projektu „Akcja/Ewakuacja”).

Standardy Dostępności Architektonicznej dla m.st. Warszawy

Standardy zostały wprowadzone w 2017 roku zarządzeniem Prezydenta m.st. Warszawy w sprawie tworzenia na terenie miasta stołecznego Warszawy dostępnej przestrzeni, w tym infrastruktury dla pieszych ze szczególnym uwzględnieniem osób o ograniczonej mobilności i percepcji.

Na podstawie zebranych doświadczeń i zmiany niektórych przepisów prawnych, w grudniu 2022 roku zaktualizowana została treść standardów, poszerzono ich zakres oraz wprowadzono narzędzia wzmacniające ich stosowanie.



Standardy Dostępności Architektonicznej zawierają wytyczne i zalecenia dla projektowania i modernizacji przestrzeni publicznych m.st. Warszawy, które podzielono na:

- wymagania – ich spełnienie zapewnia podstawowy (minimalny) poziom dostępności,
- zalecenia – ich spełnienie zapewnia podwyższony (pożądany) poziom dostępności.

Zobowiązane do przestrzegania zapisów Standardów Dostępności Architektonicznej są komórki organizacyjne urzędu oraz jednostki miejskie. Stosowanie Standardów jest zalecane dla spółek z dominującym udziałem m.st. Warszawy.

Równocześnie Standardy dostępności zalecane są do stosowania przez wszystkich inwestorów na terenie m.st. Warszawy, w celu zapewnienia rozwiązań spójnych, powtarzalnych i przyjaznych dla wszystkich osób użytkujących przestrzenie.

Dokument określa wymagania i wytyczne dostępności w 13 obszarach:

1. Przestrzenie publiczne i ciągi piesze
2. Przejścia dla pieszych
3. Wyposażenie miejskich przestrzeni publicznych
4. Miejsca postojowe i parkingi

5. Przystanki komunikacji zbiorowej
6. Tereny rekreacyjne
7. Strefa wejściowa do budynków
8. Komunikacja pionowa
9. Komunikacja pozioma
10. Pomieszczenia i funkcje w obiekcie
11. Pomieszczenia sanitarne
12. Ewakuacja i bezpieczeństwo pożarowe
13. Informacja i komunikacja.

Dokument dostępny jest na stronie internetowej Warszawa dostępna, w zakładce Standardy Dostępności, w części Dostępność architektoniczna (link do strony).

Bezpośredni link do dokumentu (PDF online).



Karty do Standardów

Karty stanowią wsparcie w korzystaniu ze Standardów dostępności architektonicznej dla m.st. Warszawy: określają najważniejsze kwestie związane z dostępnością budynków dla wszystkich użytkowników, podając odnośniki do konkretnych rozdziałów w Standardach (szczegółowych opisów rozwiązań).

Karty dostępne są na stronie internetowej Warszawa dostępna, w zakładce Standardy Dostępności, w części Dostępność architektoniczna (link do strony).

Bezpośrednie linki do kart omawiających poszczególne zagadnienia:

- Karta 1. Strefy wejściowe i punkty obsługi klientów (PDF online)
- Karta 2. Pomieszczenia biurowe i miejsca do pracy (PDF online)
- Karta 3. Żłobki i przedszkola (PDF online)
- Karta 4. Szkoły i uczelnie (PDF online)

- Karta 5. Kina, teatry, muzea, sale koncertowe, domy kultury i centra aktywności (PDF online)
- Karta 6. Hale sportowe, baseny, sale ćwiczeń (PDF online)
- Karta 7. Strefy wspólne w budynkach mieszkalnych (PDF online)
- Karta 8. Pomieszczenia sanitarne (PDF online)
- Karta 9. Bezpieczeństwo i ewakuacja (PDF online)
- Karta 10. Ciągi piesze, parki i przestrzenie rekreacyjne (PDF online)

Materiały stworzone w ramach projektu „Warszawa ma Standardy!"

W ramach projektu "Warszawa ma Standardy" (2020-2022) nie tylko uaktualniono dokument Standardów Dostępności Architektonicznej dla m.st. Warszawy. Drugim jego celem było także przybliżenie koncepcji projektowania uniwersalnego różnym grupom odbiorców i odbiorczyń.

Dlatego też w ramach projektu zrealizowane zostały:

- szkolenia i webinary dla profesjonalistów – dostępne w serwisie YouTube (link do playlisty) i na stronie internetowej Warszawa dostępna (link do strony);
- filmy animowane – w lekki, zabawny sposób opowiadające o tym czym, po co i dla kogo są Standardy Dostępności – dostępne na stronie internetowej Warszawa dostępna (link do strony);
- materiały edukacyjne dla dzieci, praktycznie pokazujące, czym są Standardy Dostępności – pokaz slajdów, książeczka z ćwiczeniami do druku i scenariusz zajęć dla nauczycieli dostępne do pobrania na stronie internetowej Warszawa dostępna (link do strony).

Link do strony projektu

WARSZAWA MA STANDARDY!

Wzorcowy opis dostępności

Wzorcowy opis dostępności to narzędzie do analizy poziomu dostępności obiektu. Podczas jego wypełniania określa się tzw. ścieżkę dostępu do wszystkich podstawowych funkcji w budynku (analogicznie do koncepcji łańcucha dostępności).

W opisie analizowanych jest 8 obszarów – są to:

1. Otoczenie
2. Parking
3. Wejście
4. Komunikacja pozioma
5. Komunikacja pionowa
6. Pomieszczenia sanitarne
7. Pomieszczenia (audytoryjne, do pracy, inne pomieszczenia wynikające ze specyfiki obiektu)
8. Ochrona przeciwpożarowa i ewakuacja z budynku.

Wzorcowy Opis Dostępności można stosować na każdym etapie realizacji inwestycji, czyli na etapie: planowania, projektowania, wykonania, zarządzania budynkiem (w tym również podczas ocen technicznych). Wykonuje się go dla planowanych robót budowlanych (w tym remontowych), zarówno w obiektach istniejących, jak i projektowanych.

Dokument dostępny jest na stronie internetowej Warszawa dostępna w zakładce Standardy Dostępności, w części Dostępność architektoniczna (link do strony).

Bezpośredni link do dokumentu (PDF online).

Wzorcowy opis dostępności w formie edytowalnej (plik Word) pobiera się automatycznie po kliknięciu w ten link.

Katalog dobrych praktyk



Określanie wymagań i zaleceń jest kluczowe dla sprawnego i skutecznego wprowadzania dostępności w mieście. Warto jednak wskazywać i promować dobre praktyki w tym zakresie i temu służy Katalog. Twórcy katalogu skupili się na przykładach najlepszych i najciekawszych rozwiązań z wielu obiektów i przestrzeni warszawskich.

Nie oznacza to jednak, że każde z tych miejsc jest w pełni dostosowane do potrzeb osób z różnymi niepełnosprawnościami i innymi szczególnymi potrzebami.

W katalogu znajdują się przykłady dobrych praktyk z 11 kategorii:

1. Przestrzenie publiczne i ciągi piesze,
2. Przejścia dla pieszych,
3. Miejsca postojowe i parkingi,
4. Przystanki komunikacji zbiorowej,
5. Komunikacja pionowa,
6. Strefa wejściowa,
7. Pomieszczenia sanitarne,
8. Tereny rekreacyjne i wyposażenie przestrzeni publicznych,
9. Informacja tekstowa, graficzna, głosowa i dotykowa,
10. Wnętrza budynków użyteczności publicznej.

Dokument dostępny jest na stronie internetowej Warszawa dostępna w zakładce Standardy Dostępności, w części Dostępność architektoniczna (link do strony).

Bezpośredni link do dokumentu (PDF online).

Warszawska Akademia Dostępności

Warszawska Akademia Dostępności to projekt szkoleniowy, którego celem było wspieranie koordynatorów i koordynatorek ds. dostępności, przede wszystkim z Urzędu m.st. Warszawy, warszawskich miejskich jednostek organizacyjnych, ale także z całej Polski.

Materiały szkoleniowe, wypracowane w ramach projektu, dostępne są na kanale w serwisie YouTube:

Link do kanału Warszawskiej Akademii Dostępności

Omówione w nich zostały m.in.:

- Prawne i organizacyjne aspekty dostępności – link do playlisty,
- Dostępna przestrzeń i architektura – link do playlisty,
- Obsługa, dostępność informacyjno-komunikacyjna – link do playlisty,
- Dostępność cyfrowa – link do playlisty,
- Wymogi dostępności dla NGO – link do playlisty,
- Dostępność wydarzeń – link do playlisty.

Baza wiedzy o dostępności

Na stronie internetowej bazy wiedzy w jednym miejscu zgromadzono zestaw poradników, przydatnych narzędzi i innych materiałów pomocniczych.

Link do Bazy wiedzy o dostępności

Materiały zawierają porady, wytyczne i wskazówki, jak zapewniać dostępność dokumentów czy treści na stronach internetowych i w mediach społecznościowych.

W bazie wiedzy można znaleźć informacje dotyczące m.in.:

- Dostępności dokumentów – link do strony,
- Dostępności treści publikowanych w mediach społecznościowych – link do strony,
- Narzędzi dostępności cyfrowej – link do strony.

Materiały stworzone w ramach projektu „Akcja/Ewakuacja”

Na stronie projektu w zakładce Materiały znajdują się nagrania z działań prowadzonych w ramach projektu, opublikowanych również w serwisie YouTube. Znalazły się tam między innymi:

- nagrania z konferencji rozpoczynającej projekt – link do playlisty w serwisie YouTube,
- nagrania webinarów, omawiających różne aspekty dostępności lokali usługowych – link do playlisty w serwisie YouTube,
- cykl filmów „Dostępny lokal usługowy w pytaniach i odpowiedziach” – link do playlisty w serwisie YouTube,
- cykl filmów przybliżających perspektywę klientów i klientek różnych lokali – link do playlisty w serwisie YouTube,
- nagranie z seminarium kończącego projekt – link do nagrania w serwisie YouTube.

Link do strony projektu

AKCJA→
/EWAKUACJA

Inne poradniki i dokumenty

- Poradnik „Jak wdrażać Ustawę o zapewnianiu dostępności?” – link do publikacji PDF online
- Budowlane ABC – Standardy projektowania budynków dla osób z niepełnosprawnościami – link do strony internetowej
- Poradnik „Dostępność. Bezpieczna ewakuacja” – link do publikacji PDF online
- Krzysztof Śmiszek: „Równe traktowanie w dostępie do dóbr i usług” – link do publikacji PDF online.

Poradnik opracowany w ramach projektu „Akcja / Ewakuacja”,
współfinansowanego ze środków m.st. Warszawy

AKCJA→ /EWAKUACJA

Opracowanie merytoryczne, skład:

Paulina Tota-Stawarczyk – Fundacja Polska Bez Barier

Ilustracje:

Martyna Bednarz – Fundacja Polska Bez Barier
Aleksandra Nasternak – Oligrafia

projekt współfinansuje miasto stołeczne Warszawa

FUNDACJA Polska bez barier.org

Warszawa 2024