

Zarządzenie Nr 137/22

Wójta Gminy Perlejewo

z dnia 10 lutego 2022 r.

**w sprawie ustalenia procedury obsługi interesantów ze szczególnymi potrzebami
przez telefon**

Na podstawie art. 4 ust. 2 i art. 6 Ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (t.j. Dz.U. z 2020 r. poz. 1062) zarządzam, co następuje:

§1. 1. Ustala się Procedurę obsługi interesantów ze szczególnymi potrzebami przez telefon w Urzędzie Gminy Perlejewo, zwaną dalej „Procedurą”.

2. Procedura, o której mowa w ust. 1 stanowi załącznik nr 1 do niniejszego zarządzenia.

§2. Wykonanie zarządzenia powierzam wszystkim pracownikom Urzędu.

§3. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.


WÓJT

Jakub Krzysztof Wierzbicki

Załącznik nr 1 do zarządzenia nr 137/22
Wójta Gminy Perlejewo
z dnia 10 lutego 2022 r.

PROCEDURA OBSŁUGI INTERESANTÓW ZE SZCZEGÓLNYMI POTRZEBAMI PRZEZ TELEFON

§ 1. WSTĘP

1. Procedura określa standardy komunikacji telefonicznej i sposób postępowania pracowników Urzędu Gminy Perlejewo z osobami ze szczególnymi potrzebami, w tym z osobami z niepełnoprawnością.
2. Urząd Gminy Perlejewo zwany dalej Urzędem zapewnia obsługę osób ze szczególnymi potrzebami w tym osób z niepełnosprawnościami.
3. Procedura stosowana jest od dnia wejścia w życie zarządzenia nr 137/22 Wójta Gminy Perlejewo z dnia 10 lutego 2022 r. wprowadzającego niniejszą procedurę.

§ 2. POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Celem procedury jest wdrożenie standardów i możliwości komunikacji telefonicznej dla osób ze szczególnymi potrzebami, w tym osób z niepełnosprawnością.
2. Procedura określa zasady postępowania pracowników Urzędu Gminy Perlejewo w przypadku kontaktu z osobami z różnymi rodzajami niepełnosprawności.
3. Procedura zostanie zamieszczona na stronie www.perlejewo.pl w formie dostępnego dokumentu.

§ 3. OBSŁUGA TELEFONICZNA

1. Wprowadza się obsługę telefoniczną interesantów ze szczególnym uwzględnieniem osób z niepełnosprawnościami.
2. Ustala się listę spraw urzędowych możliwych do realizacji poprzez kontakt telefoniczny. Lista spraw zostanie upubliczniona na stronie internetowej: www.perlejewo.pl.
3. Oddelegowuje się osoby do obsługi telefonicznej interesantów ze szczególnym uwzględnieniem osób z niepełnosprawnościami.
4. Wprowadza się standard obsługi osób z niepełnosprawnością, którego treść stanowi załącznik do niniejszej procedury.

5. Urzędnicy oddelegowani do obsługi telefonicznej interesantów ze szczególnym uwzględnieniem osób z niepełnoprawnosćmi mają obowiązek zapoznania się z przedmiotową procedurą oraz ze standardem obsługi osób z niepełnosprawnością, stanowiącym załącznik nr 1.

§ 4. STANDARDY OBSŁUGI TELEFONICZNEJ

1. Standardy obsługi telefonicznej osób ze szczególnymi potrzebami, w tym osób z niepełnoprawnosćmi:
 - a) Telefon powinien być odbierany najpóźniej po 3 sygnale.
 - b) W trakcie obsługi klienta telefon również powinien być odbierany, należy poprosić o numer kontaktowy i oddzwonić jak tylko będzie możliwe, lub umówić się na telefon na konkretny termin/godzinę.
 - c) Na nieodebrane połączenia zawsze należy oddzwonić, w przypadku dłuższej nieobecności zalecane jest przekierowanie połączeń do odpowiedniej osoby.
 - d) Po odebraniu telefonu należy się wyraźnie przedstawić podając imię, nazwisko, stanowisko oraz nazwę komórki, czy referatu Urzędu.
 - e) Rozmawiając przez telefon należy skupić się wyłącznie na prowadzeniu rozmowy z interesantem, a wszystkie informacje przekazywać tylko i wyłącznie bezpośrednio rozmówcy.
 - f) Należy zadbać o to, aby głos brzmiał życzliwie i pomocnie.
 - g) Należy zadbać o intymność rozmowy, do rozmówcy nie powinny dochodzić odgłosy innych współpracowników.
 - h) Gdy odchodzi się ze stanowiska rozmowy należy wyciszyć telefon, wykorzystując funkcję hold.
 - i) Zanim zostanie wykonany telefon do klienta, należy się przygotować do rozmowy (notatki, dokumenty itp.).
 - j) Należy dopytać o szczegóły sprawy, z jaką dzwoni klient.
 - k) Należy przekazać wszystkie niezbędne informacje klientowi i upewnić się, iż zrozumiał przekazaną wiadomość.
 - l) Po zakończeniu rozmowy należy poczekać, aż to rozmówca odłoży telefon.
 - ł) Należy zawsze oddzwonić w umówionym terminie.
 - m) W przypadku prowadzenia rozmowy w trybie głośnomówiącym należy zawsze zapytać rozmówcę o zgodę.
 - n) W razie potrzeby należy przełączyć klienta do innego pracownika, należy zawsze mieć aktualne numery telefonu oraz nazwiska pozostałych współpracowników i zadbać, aby przekazać im wszystkie najważniejsze informacje dotyczące klienta.

o) Nie należy dopuszczać aby rozmówca czekał przy telefonie bez wyraźniej informacji i prośby o cierpliwość.

§ 5. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Niniejsza procedura ma zastosowanie do osób ze szczególnymi potrzebami, w tym seniorów oraz osób o szczególnych potrzebach wynikających z posiadanych dysfunkcji psychofizycznych, fizycznych oraz psychicznych organizmu oraz osób z niepełnosprawnościami.
2. Niezależnie od zapisów procedury każdy pracownik Urzędu jest zobowiązany okazać osobie ze szczególnymi potrzebami, w tym osobom z niepełnosprawnością wszelką pomoc.
3. Osoby ze szczególnymi potrzebami, w tym osoby z niepełnosprawnością w Urzędzie Gminy Perlejewo obsługiwane są poza kolejnością bez zbędnej zwłoki.

§ 6. ZAŁĄCZNIKI STANOWIĄCE INTEGRALNĄ CZĘŚĆ PROCEDURY

1. Załącznik nr 1 – Standard obsługi osób z niepełnosprawnościami.


WÓJT
Jakub Krzysztof Wierzbicki

Załącznik nr 1 do Procedury obsługi interesantów ze szczególnymi potrzebami przez telefon stanowiącej załącznik nr 1 do zarządzenia nr 137/22 Wójta Gminy Perlejewo z dnia 10 lutego 2022 r.

Standard obsługi osób z niepełnosprawnościami

I. Definicje.

Zgodnie z Ustawą z dnia 27 sierpnia 1997 r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych niepełnosprawność oznacza „trwałą lub okresową niezdolność do wypełniania ról społecznych z powodu stałego lub długotrwałego naruszenia sprawności organizmu, w szczególności powodującą niezdolność do pracy. Do znacznego stopnia niepełnosprawności zalicza się osobę z naruszoną sprawnością organizmu, niezdolną do pracy albo zdolną do pracy jedynie w warunkach pracy chronionej i wymagającą, w celu pełnienia ról społecznych, stałej lub długotrwałej opieki i pomocy innych osób w związku z niezdolnością do samodzielnej egzystencji. Do umiarkowanego stopnia niepełnosprawności zalicza się osobę z naruszoną sprawnością organizmu, niezdolną do pracy albo zdolną do pracy jedynie w warunkach pracy chronionej lub wymagającą czasowej albo częściowej pomocy innych osób w celu pełnienia ról społecznych. Do lekkiego stopnia niepełnosprawności zalicza się osobę o naruszonej sprawności organizmu, powodującej w sposób istotny obniżenie zdolności do wykonywania pracy, w porównaniu do zdolności, jaką wykazuje osoba o podobnych kwalifikacjach zawodowych z pełną sprawnością psychiczną i fizyczną, lub mająca ograniczenia w pełnieniu ról społecznych dające się kompensować przy pomocy wyposażenia w przedmioty ortopedyczne, środki pomocnicze lub środki techniczne. Niezdolność do samodzielnej egzystencji oznacza naruszenie sprawności organizmu w stopniu uniemożliwiającym zaspokajanie bez pomocy innych osób podstawowych potrzeb życiowych, za które uważa się przede wszystkim samoobsługę, poruszanie się i komunikację”

Symbol przyczyny niepełnosprawności

- 01-U upośledzenie umysłowe
- 02-P choroby psychiczne
- 03-L zaburzenia głosu, mowy i choroby słuchu
- 04-O choroby narządu wzroku
- 05-R upośledzenie narządu ruchu
- 06-E epilepsja
- 07-S choroby układu oddechowego i krążenia
- 08-T choroby układu pokarmowego
- 09-M choroby układu moczowo-płciowego
- 10-N choroby neurologiczne
- 11-I inne, w tym schorzenia: endokrynologiczne, metaboliczne, zaburzenia enzymatyczne, choroby zakaźne odzwierzęce, zeszpecenia, choroby układu krwiotwórczego
- 12-C całościowe zaburzenia rozwojowe.

II. Rodzaje barier, z którymi spotykają się osoby z niepełnosprawnościami:
architektoniczne, społeczne, komunikacyjne, edukacyjne, zawodowe.

Zrozumienie tego, że przestrzeń publiczna jest wspólną częścią całej społeczności i każdy powinien mieć zapewnione prawo i możliwość maksymalnego korzystania z dostępu do miejsc i usług jest podstawą zrozumienia potrzeb osób z niepełnosprawnością. Proste z pozoru elementy przestrzeni miejskiej – wysokie krawężniki, stopnie, brukowana kostka z faza, mogą być znaczącą przeszkodą, ograniczającą mobilność osób niepełnosprawnych. Do najczęściej występujących barier architektonicznych możemy zaliczyć: brak podjazdów lub wind, wysokie stopnie, platformy dla gastronomii na miejskich deptakach, wąskie drzwi, niedostateczne oznaczenie budynku, brak dostosowanych łazienek z uchwytami, klamki na nieodpowiednich wysokościach. Istnieją też bariery społeczne, edukacyjne, zawodowe. Krzywdzące stereotypy oraz ableizm/handicapizm, czyli dyskryminacja, niechęć, wrogość wobec osób z niepełnosprawnościami, powodują, że ograniczają one swoją aktywność. Ableizm definiuje osoby niepełnosprawne przez ich niepełnosprawność, charakteryzując je jako gorsze i podrzędne wobec osób pełnosprawnych. Bariery dzielimy też na bierne (nieczytelne napisy, brak brajlowskich oznaczeń), względne (osoby napotykają na bariery i problemy, ale mogą je niwelować np. za pomocą specjalistycznych urządzeń) oraz bezwzględne (bariery, których nie można samodzielnie pokonać).

Z jakimi najczęściej spotykamy się stereotypami, kształtującymi społeczny odbiór osób z niepełnosprawnością?

- każda osoba niepełnosprawna potrzebuje naszej pomocy i nie jest w stanie samodzielnie zadecydować;
- wszystkie osoby głuche czytają z ruchu warg i trzeba mówić do nich bardzo wolno i z przesadną mimiką;
- nie możemy prosić o powtórzenie słów osoby z problemami z mową;
- osoby z dysfunkcją wzroku mają bardziej wyczulony dotyk, lepszy słuch i wszystkie są uzdolnione muzycznie;
- osoby z niepełnosprawnością zawsze potrzebują przedstawiciela, asystenta i to do niego trzeba się zwracać;
- osobie na wózku możemy kłaść na kolana lub wieszać na wózku nasze zakupy;
- osoby z niepełnosprawnością wstydzą się swojej dysfunkcji.

III. Jak dobrze i mądrze wspierać osobę z niepełnosprawnością?

Najlepszą możliwą reakcją będzie najpierw zapytanie osoby z niepełnosprawnością, jakiej pomocy potrzebuje. „W czym mogę Pani/Panu pomóc? Jak złapać za wózek? Co mogę dla Pana/Pani zrobić? Na jaki autobus Pani/Pan czeka?”. Nie zawsze osoba z widoczną niepełnosprawnością potrzebuje pomocy. Osoby z niepełnosprawnością chcą być traktowane jak niezależni ludzie, decydujący zarówno o swoim ciełe jak i przestrzeni wokół siebie. Jako że wózek, balkonik, kule, biała laska, skuter należą do osobistej przestrzeni osoby z niepełnosprawnością, niedopuszczalne jest, by osoba postronna tych rzeczy dotykała, szarpała nimi, wieszała na nich zakupy. Nigdy nie chwytajmy za laskę lub kulę osób korzystających z nich podczas chodzenia, ponieważ może to zachwiać ich równowagę. Zanim złapiemy za uchwyty wózka inwalidzkiego, wpiery zapytajmy o decyzję i zgodę osoby z niego

korzystającej. Proszę sobie wyobrazić, że mają Państwo niesprawne lub sparaliżowane nogi, samo siedzenie w wózku wymaga sporego wysiłku i panowania nad równowagą, a ktoś obcy z zaskoczenia z tyłu – czyli dodatkowo poza polem Państwa widzenia – przestawia wózek, w którym siedzicie.

Zawsze zwracaj się bezpośrednio do osoby niepełnosprawnej, nie do jej asystenta, towarzysza, rodzica, ani tłumacza języka migowego. Zwracaj się do osoby niepełnosprawnej, tak jak do innej osoby, utrzymuj kontakt wzrokowy.

Osoba z niepełnosprawnością doskonale zdaje sobie sprawę ze swoich ograniczeń. Wie, co może zrobić, a co jest dla niej nieosiągalne. Nie decyduj za nią. Nie strasz i nie wpadaj w panikę. Spokojnie informuj np. osobę z dysfunkcją wzroku o konkretnych zagrożeniach: schody, słup drogowy, szklane drzwi, rozlana woda na podłodze, zmarznięta kałuża etc. W sytuacji komunikacyjnej z osobą z dysfunkcją narządu słuchu najpierw obserwujemy uważnie, w jakim stopniu zna język polski i czy czyta z ruchu warg. Zanim zaczniesz mówić do osoby niesłyszącej lub niedosłyszącej, upewnij się, że na Ciebie patrzy. W zależności od sytuacji możesz zamachać ręką, dotknąć jej ramienia lub włączyć i wyłączyć światło. Jeżeli osoba niesłysząca lub niedosłysząca nie zrozumie któregoś zdania, nie powtarzaj go, a ujmij to, co chcesz powiedzieć inaczej.

W razie znacznych problemów użyjmy kartki i pisania, tylko pamiętajmy by komunikat był bardzo zwięzły, nie zawierał skomplikowanych struktur gramatycznych i operował prostymi hasłami. Jeśli nie rozumiesz przekazu, zakomunikuj to. Najskuteczniejszym sposobem komunikowania się jest pomoc tłumacza Polskiego Języka Migowego. Jeżeli podczas rozmowy obecny jest tłumacz języka migowego, patrz na osobę niesłyszącą i utrzymuj z nią kontakt wzrokowy. Zwracaj się bezpośrednio do niej, a nie do tłumacza.

Osoby niedosłyszące porozumiewają się w języku polskim, wspomagają się aparatami słuchowymi lub patrzą na usta swojego rozmówcy. W ten sposób ułatwiają sobie komunikację. Mówmy z twarzą zwróconą w kierunku rozmówcy, wyraźnie i nie zasłaniając twarzy. Nie krzyczmy do osoby niesłyszącej lub niedosłyszącej. Jeśli używa aparatu słuchowego, jest on dostosowany do normalnego poziomu głośności.

Przejdźmy teraz do kwestii obsługi osób z dysfunkcją narządu wzroku - niewidomych i niedowidzących. Jak definiujemy niepełnosprawność wzrokową?

1. Osoba niewidoma: to osoba, która całkowicie nie odbiera wrażeń wzrokowych. W czynnościach dnia codziennego posługuje się technikami bezwzrokowymi.
2. Niewidomy od urodzenia: to osoba, która urodziła się niewidoma lub straciła wzrok w wyniku urazu czy schorzenia w pierwszych 5 latach życia. W życiu dorosłym osoby niewidome od urodzenia nie zachowują wrażeń wzrokowych z dzieciństwa. Osoba ta funkcjonuje jak całkowicie niewidoma.
3. Osoby ociemniałe: to osoby, które straciły wzrok powyżej 5-6 roku życia. Poziom funkcjonowania powyższych osób jest różny i zależy od wieku, w którym nastąpiła utrata wzroku (tzn. zależy od doświadczeń nabytych z latami życia).
4. Osoby z „poczuciem światła” – potrafią wskazać kierunek, z którego pochodzi światło, mogą określić gdzie są okna, powiedzieć, czy jest zapalone światło.
5. Osoby słabowidzące: mają ostrość widzenia między 0,06 a 0,3 według Snellena (t.j. od osób, które widzą z 6 metrów to co dobrze widząca osoba widzi ze 100 metrów po osoby, które widzą z 3 metrów to co dobrze widząca osoba z 10 metrów). W czytaniu i pisaniu posługują się wzrokiem wspomaganym np. pomocami optycznymi.

- Osoby z dysfunkcją narządu wzroku mogą poprosić o przeczytanie dokumentu, ulotki, opakowania w sklepie lub rozkładu autobusu, pociągu. Nie bójmy się też

pomagać – podejść, porozmawiać, zapytać, w czym możemy pomóc. Czasem osoba niepełnosprawna może poprosić też o odczytanie na głos nominałów banknotów lub monet.

- Kiedy widzimy, że osoba niewidoma idzie pewnym, energicznym krokiem, nasza pomoc może okazać się zbędna. W przypadku, gdy przewodnikiem jest specjalnie wyszkolony pies, pamiętajmy o tym, by nie rozpraszać zwierzęcia, nie dotykać go, nie głaskać, nie podawać mu jedzenia.
- Doskonale jest się przedstawić osobie niewidomej, poinformować o pełnionej funkcji (wójt gminy, pracownik referatu, kierownik działu, etc.). Jeżeli jest taka potrzeba i możliwość – oprowadźmy ją po wszystkich pomieszczeniach. Osoby niedowidzące mogą przeczytać jedynie informacje wydrukowane dużą czcionką, czyli 16-18 punktów. Etykiety i oznaczenia powinny być napisane wyraźnymi literami kontrastującymi z tłem. Należy unikać kursywy, czcionek ozdobnych i symulujących pismo ręczne, podkreśleń. Co najważniejsze, osoba niewidoma jest w stanie złożyć własnoręczny podpis. Po zapoznaniu się z treścią dokumentu, wskażmy jej miejsce, gdzie powinien znaleźć się podpis, np. poprzez wzięcie ręki i postawienie długopisu we właściwym miejscu. Cały czas należy jednak informować o czynnościach, które zamierzamy wykonać.
- Opowiadając o przestrzeni, dotarcie do konkretnego miejsca, czy ułożeniem przedmiotów, możesz używać orientacji według zegara (godzina 12 znajduje się najdalej od niej, a 6 najbliżej, po lewej stronie mamy 9, a po prawej 3). Osobie niewidomej podajemy swoją lewą rękę, by mogła złapać nas powyżej łokcia. Przewodnik idzie jako pierwszy, pół kroku przed osobą niewidomą - zapewnia to bezpieczeństwo. Omawiamy hasłowo, to co widzimy przed sobą i ostrzegamy przed przeszkodami, również tymi wystającymi ze ścian na poziomie głowy „Skręcamy w lewo”, „Przechodzimy przez drzwi”, „Cztery schody w dół/w górę”, „Wchodzimy do windy”, „Żyrandol nad głową”. Przy schodach można położyć rękę na poręczy. Przechodząc przez drzwi osoba niewidoma powinna iść od strony zawiasów, ułatwi to przechodzenie i uniknie wejścia na framugę. Co zrobić w przypadku, gdy trzeba przejść przez wąskie przejście lub tłum ludzi? W wąskim przejściu obracamy się na bok, osoba niewidoma powtórzy analogicznie nasz ruch. W tłumie dajemy ramię za siebie i osoba niewidoma idzie za nami. Wskazując krzesło, kładziemy swoją dłoń na oparciu krzesła i osoba niewidoma może wtedy przesunąć dłoń po naszej ręce. Możemy też nakierować dłoń osoby niewidomej na oparcie.

Nie zapomnij o asertywności. Nie spełniaj próśb osób niepełnosprawnych, które przekraczają Twoje kompetencje, wiedzę lub możliwości fizyczne. Jeśli przykładowo wózek jest zbyt ciężki, zaangażuj inne osoby w grupową pomoc. Bywa, że osoby korzystające z wózka mają sprawne ręce i mogą samodzielnie nim sterować. Osoby korzystające z wózka mogą mieć różne stopnie niepełnosprawności i różnicowane możliwości samodzielnego działania.

Rozmawiając z osobą korzystającą z wózka, stań w niewielkiej odległości, żeby nie musiała ona nadwyręzać szyi, a jeśli to możliwe usiądź/pochyl/przykucnij by wasze twarze były na tym samym poziomie i był utrzymany kontakt wzrokowy. Stanie zbyt blisko wózka może być deprecjonujące dla obu stron. Tą samą zasadę możemy zastosować do osób niskorosłych. W przypadku robienia wspólnych zdjęć, dokumentujących np. spotkanie, wypada zapytać osobę, czy życzy sobie, aby pozostałe osoby, znajdujące się w najbliższym otoczeniu, również

siedziały. Uniknie to niezręcznego faux-passe, gdy twarz osoby siedzącej na wózku/niskorosłej jest w bliskiej odległości brzucha/bioder obcej osoby.

Osoby z zaburzeniami płynności mowy (jąkanie, gielkot i inne) często są bardzo wrażliwe w tej kwestii, za wszelką cenę starają się ukrywać swoją dysfunkcję poprzez niekontrolowane dodatkowe dźwięki lub słowa, niepotrzebne dodatkowe ruchy ciałem, kręcenie głową. Mogą próbować rytmizować swoją mowę przez ruchy rąk lub palców, opartych o udo lub drugą dłoń – co może być przeszkodą w jednoczesnym mówieniu i wypełnianiu dokumentów, może to również uniemożliwić podanie ręki w czasie przedstawiania się. Kontakt wzrokowy może być znacznie utrudniony, osoba może rozmawiać z urzędnikiem, jednocześnie patrząc w przeciwną stronę lub w sufit. Co zatem możemy zrobić, aby komunikacja była komfortowa, zarówno dla ciebie, jak i osoby z zaburzeniami płynności mowy? Okaż zaangażowanie i empatię, spróbujmy utrzymać naturalny kontakt wzrokowy, nie zwiększajmy tempa rozmowy – to z pewnością nasili niepłynność, nie dopowiadajmy słów. Na zwiększanie niepłynności mogą też wpłynąć takie czynniki, jak rozmowa w okienku, gdy interesant jest oddzielony szybą i musi się pochylić do osoby siedzącej, hałas w tle, ostre światło, przebywanie wielu osób w pomieszczeniu. Bardzo dużym nietaktem jest sugerowanie, co dorosła, samodzielna i sprawna intelektualnie osoba ma robić ze swoim ciałem: „Weź głębszy oddech”, „Spokojnie, zrelaksuj się”. Zapewnijmy czas do wypowiedzenia się do końca. Dobrą praktyką jest wyobrażenie sobie, że ktoś mówi do nas w języku obcym, wytapujemy pojedyncze słowa i skupiamy się na kontekście, na treści, zamiast na formie. Jeśli faktycznie mamy problem ze zrozumieniem danego słowa, poprośmy o napisanie na kartce. Ciche, spokojne, otoczenie ze zredukowanymi do minimum przeszkadzającymi bodźcami, ułatwia komunikację.

Wiele schorzeń może przyczyniać się do problemów z płynną wymową, jak przykładowo dziecięce porażenie mózgowie, udar, choroby nowotworowe w obrębie mózgu, krtani lub języka.

Osoby z dysfunkcją narządu wzroku mogą poprosić o przeczytanie dokumentu, ulotki, opakowania w sklepie lub rozkładu autobusu, pociągu. Nie bójmy się też pomagać – podejść, porozmawiać, zapytać, w czym możemy pomóc. Czasem osoba niepełnosprawna może poprosić też o odczytanie na głos nominałów banknotów lub monet. Kiedy widzimy, że osoba niewidoma idzie pewnym, energicznym krokiem, nasza pomoc może okazać się zbędna. W przypadku, gdy przewodnikiem jest specjalnie wyszkolony pies, pamiętajmy o tym, by nie rozpraszać zwierzęcia, nie dotykać go, nie głaskać, nie podawać mu jedzenia, nie gwizdać.

IV. Odpowiednie nazewnictwo kluczem do sukcesu w komunikacji i współpracy: osoba z niepełnosprawnością, dysfunkcja jako integralna cecha osoby, kultura Głuchych.

Bardzo istotny jest język, który stosujemy w nazywaniu społeczności osób z niepełnosprawnościami. Mówmy „osoba z niepełnosprawnością” lub „osoba niepełnosprawna”. Unikajmy określeń takich jak „niepełnosprawny”, „upośledzony”, „kaleka”, „ślepy”, „głuchoniemy”, „jąkała”. Zamiast „przykuty do wózka”, mówimy „osoba korzystająca z wózka inwalidzkiego”. Wózek umożliwia osobie niepełnosprawnej poruszanie się i pełne uczestnictwo w życiu społecznym, jest więc elementem wyzwalającym a nie „przykuwającym”.

Unikamy stwierdzenia „osoba cierpiąca z powodu np. jąkania”, mówimy „osoba z jąkaniem, osoba doświadczająca jąkania”. Całkowicie dopuszczalne jest żegnanie się z osobą niewidomą słowami „do zobaczenia, widzimy się jutro”, gdyż sama używa tego typu wyrażeń. Nie należy obawiać się używania w stosunku do osoby niewidomej sformułowań

„popatrz”, „zobacz”, „widzisz to?”, „do zobaczenia”, „chcę się z Tobą zobaczyć”. Osoby niewidome aktywnie uczestniczą w życiu, kulturze i języku osób widzących, stąd posługują się zwrotami popularnymi w społeczeństwie

Ważne wskazówki odnoszą się też do osób Głuchych, które ze względu na autonomiczny język, z odrębną składnią i specyficzną gramatyką tworzą własną społeczność. Kultura Głuchych to system, charakteryzujący społeczność Głuchych, posiadający odrębne katalogi norm i wartości wynikające z określonej historii oraz wspólnych doświadczeń. W opisywaniu społeczności osób Głuchych używamy dużej litery. Na polskich uniwersytetach jest bardzo niski odsetek Głuchych studentów, co wynika przede wszystkim z faktu, że język polski jest dla nich faktycznie językiem obcym – posługują się PJM (Polskim Językiem Migowym), a problem z dostępem do dobrze przygotowanych tłumaczy jest powszechny i do tej pory nie rozwiązany. Zachęcam tutaj do zapoznania się z książką „Maska dobroczynności. Deprecjacja społeczności Głuchych” Harlan Lane, która jak w soczewce pokazuje nieporozumienia na styku dwóch odrębnych społeczności – świata osób słyszących i świata Głuchych. Istotnym motywem książki jest też analityczna krytyka wyższościowego nastawienia osób pełnosprawnych wobec niepełnosprawnych. Niestety zbyt często wpadamy w pułapkę bycia opiekunem, decydującym, wyręczającym asystentem, traktując osoby niepełnosprawne w dominujący i podważający ich autonomię sposób. Oczekujemy nachalnie wdzięczności lub innych społecznych gratyfikacji za okazaną pomoc. Nie podejmujemy decyzji za osoby niesłyszące, należy je włączać w proces podejmowania decyzji ich dotyczących.

Przyczyną niepełnosprawności mogą być też zaburzenia psychiczne. Osoby z chorobami psychicznymi lub zaburzeniami zachowania mogą mieć czasami trudności z radzeniem sobie z zadaniami i kontaktami codziennego życia, z komunikowaniem się i wyrażaniem emocji. Stres lub napad paniki może wpływać na zdolność funkcjonowania i realną ocenę sytuacji takiej osoby. Spróbuj ograniczyć do minimum napięcie towarzyszące danej chwili.

Reasumując – dysfunkcja, szczególnie gdy jest stanem przewlekłym lub trwałym, jest integralną cechą danej osoby ale nie determinuje określonych cech charakteru u każdej osoby. Nie każdy będzie i nie musi być wdzięczny za udzielone wsparcie, uległy, bierny. Osoby z niepełnosprawnościami są takimi samymi ludźmi jak my i prezentują cały możliwy wachlarz zachowań, reakcji czy cech charakteru.

V. Dostępność do udogodnień technicznych i architektonicznych.

Użytkownikiem przestrzeni publicznej jest każdy, wobec czego podczas projektowania należy brać pod uwagę potrzeby wszystkich ludzi. Podkreślić należy, że osoby mające trudności w poruszaniu się to część społeczeństwa, do której oprócz osób poruszających się na wózkach inwalidzkich, osób niewidomych i słabowidzących, niedosłyszących, z niepełnosprawnością intelektualną, należą również osoby starsze, kobiety w ciąży, opiekunowie małych dzieci w wózkach, osoby otyłe, niskie lub bardzo wysokie. Do tej grupy zaliczyć można także osoby z czasowymi ograniczeniami mobilności, takimi jak: osoby z urazami kończyn poruszające się przy pomocy balkoników lub kul, podróżni z dużymi bagażami i inni. Osoby te, w konfrontacji z barierami przestrzennymi, mają trudności w realizacji swoich praw w dostępie do środowiska zabudowanego, środków transportu, usługi technologii informacyjno-komunikacyjnych (Wysocki M., Załuski D., „Ekspertyza w zakresie dostępności kolejowych obiektów obsługi podróżnych z niepełnosprawnościami oraz ograniczoną możliwością poruszania” – ekspertyza opracowana na zlecenie UTK, Warszawa, 2017).

Wyrównywanie szans życiowych i zawodowych osób niepełnosprawnych wymaga podejmowania wysiłków w różnych sferach funkcjonowania człowieka. Osoba

niepełnosprawna może być aktywna pod warunkiem wyeliminowania barier ograniczających tę aktywność. Zjawisko niepełnosprawności narasta, należy więc podjąć wielorakie i interdyscyplinarne działania, eliminujące wszelkie przeszkody, jakie osoby niepełnosprawne mogą napotkać w swoim otoczeniu. Każdy obywatel powinien mieć umożliwione korzystanie z budynków użyteczności publicznej. Dostępność urzędów, miejsc kultury, obiektów sportowych, obiektów kultu religijnego, placówek oświatowych jak i własnego domu, powinna być powszechna. Jest to ważny element poprawy jakości życia osób niepełnosprawnych.

Przeźród architektoniczna nastęca wielu problemów nie tylko osobom z niepełnosprawnością ruchową, a także osobom z dysfunkcją narządu wzroku i słucho. By ułatwić przemieszczanie się tym osobom, pamiętajmy by podjazdy i drzwi dostępne dla osób niepełnosprawnych powinny być zawsze otwarte i wolne od wszelkich przeszkód. Oznacz najłatwiejszą i najkrótszą drogę do pokonania. Mokre powierzchnie powinny być bardzo wyraźnie oznaczone, aby uchronić osoby mające trudności z poruszaniem się przed upadkiem lub poślizgnięciem. W przypadku osoby niewidomej lub niedowidzącej przekażmy konkretny komunikat ustny „Proszę uważać na śliską/mokrą podłogę”.

Osoby korzystające z wózka inwalidzkiego mają ograniczoną zdolność do sięgania po rzeczy umieszczone zbyt wysoko lub zbyt daleko – najlepiej jest umieścić przedmioty w zasięgu rąk. Jeżeli lada/biurko jest zbyt wysoka, żeby osoba korzystająca z wózka mogła cię widzieć ponad nią, wyjdź zza niej, żeby ją obsłużyć. Podaj podkładkę do pisania jeżeli wiąże się to z wypełnianiem formularzy lub składaniem podpisu. Bywa, że osoby z np. dziecięcym porażeniem mózgowym mają przykurcze mięśniowe, przez co nie mogą rozprostować ręki w stawach i mogą prosić o pomoc w przytrzymaniu długopisu, otworzeniu drzwi lub włączeniu dyktafonu. Pomiaru antropometryczne wykazały, że przeciętny zasięg rąk osoby siedzącej na wózku inwalidzkim wynosi maksymalnie 137 cm w zasięgu bocznym, 122 cm w zasięgu przednim oraz 40 cm w zasięgu komfortowym.

Jeżeli w budynku jest kilka alternatywnych dróg, można umieścić dla osób korzystających z wózka drogowskazy, aby łatwo mogły znaleźć najlepszą i najprostszą z nich. Osoby poruszające się przy pomocy laski lub kul również będą chciały skorzystać z najdogodniejszej drogi, lecz niekiedy schody są dla nich łatwiejsze do pokonania niż podjazd.

Osoby mające trudności z poruszaniem się opierają się czasem o drzwi, aby je otworzyć. Otwieranie im drzwi zza ich pleców lub otwieranie ich zniecka może spowodować ich upadek. Gdy chcemy zapewnić miejsce siedzące osobie ze schorzeniami narządu ruchu, zapytajmy, czy potrzebuje miejsca z podłokietnikami lub z wyższym siedziskiem.

Wejścia powinny zapewniać dostęp osobom niepełnosprawnym do całego budynku lub części, z których mogą korzystać. Jeżeli wejście nie jest przystosowane do poruszania się przez osoby niepełnosprawne, należy umieścić na nim oznaczenia kierunku, w którym znajduje się dostępne wejście. Aby umożliwić wjazd wózkiem do budynku, należy zastosować podjazd z dwustronną balustradą. Przy wejściu do budynku oraz do pomieszczeń nie powinno być progów. Bardzo istotnym elementem jest zamontowanie przy wejściu do budynku domofonu lub innego urządzenia, które umożliwi wezwanie pomocy. Minimalna szerokość drzwi wejściowych to 90 cm. Najlepszym rozwiązaniem są automatyczne, rozsuwane drzwi. Jeżeli drzwi są szklane powinny zostać oznakowane poziomymi pasami w jednolitej barwie (na wysokości 80-120 cm). Ciągi komunikacyjne, korytarze – minimalna szerokość wymagana do przejazdu wózkiem inwalidzkim 120 cm, antypoślizgowa powierzchnia. Wszelkie elementy wyposażenia oraz przeszkody (np. stojaki) powinny znajdować się poza linią wyznaczającą główny ciąg pieszy.

VI. Rozwiązania technologiczne, ułatwiające funkcjonowanie osobom z dysfunkcją wzroku lub słuchu.

Najbardziej popularnymi dostosowaniami występującymi w przestrzeni architektonicznej są oznaczenia brajlowskie. Etykiety brajlowskie mogą być wykonane z różnych materiałów - ze specjalnego tworzywa, z metalu i z folii. Mogą mieć formę samoprzylepnych etykiet lub tabliczek, idealnych do stosowania zarówno we wnętrzach jak i na zewnątrz budynków. Zawierają wytłaczane metalowe lub plastikowe kuleczki z tekstem w alfabecie Brajla i przekazują treść np. o dostępnym menu, nazwie firmy, godzinach otwarcia przychodni, uczelni lub innej dowolnej instytucji. Możemy też zetknąć się z transparentnymi tabliczkami z tworzywa sztucznego, zawierającymi poddruk dla osób widzących, napis w alfabecie Brajla oraz piktogramy. Spotykamy również tabliczki metalowe gięte (na poręcz) dostosowane do mocowania na elementach typu poręcz, czy balustrady. Można zamówić je w sklepach z produktami dla osób niewidomych.

Aby ułatwić poruszanie się osobom z dysfunkcją wzroku, należy poprowadzić oznaczenia poziome, tj. ścieżki naprowadzające, pola uwagi i pasy ostrzegawcze. Jeżeli budynek ma więcej niż jedną kondygnację, powinny znajdować się windy. Dla osób niewidomych i niedowidzących wszystkie przyciski powinny zawierać informację w brajlu, winda powinna wydawać komunikaty głosowe. Jest wiele różnorodnych oznaczeń poziomych na chodnikach w przestrzeni miejskiej, które mogą spełniać funkcje naprowadzające lub ostrzegawcze. Wykonane z metalu lub plastiku pojedyncze wypukłe linie naprowadzające montowane są na trzpienie lub naklejone do podłoża. Mogą być wykonane z pojedynczych wypukłych elementów lub gotowych płyt wytworzonych z gumy, poliuretanu, betonu, kamienia i innych materiałów. Osoba poruszająca się z pomocą białej laski wyczuwa nierówności powierzchni również stopą i łatwiej jest jej trzymać się wyznaczonej ścieżki. Linie naprowadzające spełniają też ważną funkcję, kierując osoby do wyjść ewakuacyjnych, zapobiegają też potrąceniom pieszych. Ich kontrastowe kolory – biały lub intensywny żółty w stosunku do grafitowej barwy płyt chodnikowych wzmacniają czytelność dla osób z zachowanym częściowym widzeniem. Istnieją też specyficzne płyty – kwadratowe pola uwagi złożone są z pojedynczych, naklejanych lub montowanych na trzpienie wypukłych pinezek, bądź całych gotowych płyt z tworzywa sztucznego lub kamienia.

Są też wąskie pasy ostrzegawcze, które silnie akcentują potencjalne zagrożenia: krawędzie peronów, początek przejścia dla pieszych, miejsce zbiegu ścieżki rowerowej i chodnika. By ułatwić czytelność, wszystkie numery i napisy na drzwiach powinny być umieszczone na wysokości 140-170 cm oraz powinny być czytelne (duża, kontrastowa czcionka bez ozdobników, rozmiar fontu 300-400 punktów). Oznaczenia brajlowskie w postaci tabliczek brajlowskich należy umieścić na wys. 100 -140 cm (tuż nad klamką lub obok drzwi od strony klamki), powinny być montowane tak samo na wszystkich drzwiach.

Plany tyflograficzne, czyli mapy danego miejsca tworzona w technologii łączącej czarny druk, brajl, oraz elementy wypukłe tworzone są z różnych materiałów: z tworzywa zwanego polimetakrylan metylowy czyli PMMA, ze stali wykonane techniką frezowania, bądź też z odlewu żywicznego. Po lewej stronie planu umieszcza się zazwyczaj legendę objaśniającą znaczenie użytych symboli. Każdy z nas z pewnością zetknął się z takim planem przy wejściu do zoo, ogrodu botanicznego lub muzeum, w parku oraz w głównych punktach spacerowych alei w centrach miast. Łączą w sobie zarówno informacje które można odebrać zmysłem dotyku jak i słuchu (komunikaty dźwiękowe). Poprzez piętrzenie warstw plastiku odwzorowane są też przestrzenne kompozycje architektoniczne – arterie ulic, zróżnicowane

wysokości budynków, dekoracyjne bryły zabytkowych obiektów. Plan tyflograficzny powinien być przyjazny wszystkim grupom użytkowników, a zatem umożliwiać korzystanie z nich nie tylko osobom, które znają alfabet Braille'a. Plan może być wzbogacony o udźwiękowanie, które umożliwi odczyt komunikatów. Plan tyflograficzny powinien znajdować się przy wejściu do każdego budynku użyteczności publicznej, przy wejściach na pozostałe poziomy, informując o rozmieszczeniu poszczególnych pomieszczeń, drogach dojścia do nich oraz drogach ewakuacyjnych.

Wyróżniamy powiększalniki stacjonarne, przenośne oraz kieszonkowe. Oferują różną dokładność pracy. Stacjonarne mogą objąć cały widok obiektu, sprawdzają się w bibliotekach i w placówkach oświatowych, na uczelniach, w bibliotekach. Z równym powodzeniem można z nich korzystać w domu. Powiększalniki przenośne można składać, umieszczać w etui i transportować. Przy czym zabierać urządzenie do domu i odrabiać z jego pomocą lekcje. Słabowidzące osoby mogą korzystać z powiększalników przenośnych podczas lektury prasy lub książek, zarówno w pracy, jak i w domu. Podstawową i niezbędną częścią składową powiększalników jest cyfrowa kamera lub aparat fotograficzny. Powiększalniki i lupy elektroniczne: ich zadaniem jest poprawa jakości treści odczytywanych przez osoby słabowidzące i maksymalne zwiększenie ich komfortu pracy. Osoby mogą odczytywać teksty napisane nawet małą czcionką, wszelkiego rodzaju dokumenty, pisma, broszury.

Współczesna przestrzeń internetowa pełna jest grafik, zdjęć, logotypów. Niestety na poziomie dzisiejszej technologii, nie są one dostępne osobom z dysfunkcjami narządu wzroku. By zapewnić im komfort surfowania po sieci, obrazy czysto graficzne powinny być opisane tekstem alternatywnym, np. „logotyp Polskiej Fundacji Ekonomii Społecznej”, „zdjęcie przedstawiające łąkę kwietną na tle wschodu słońca”.

Echokorektor to urządzenie wykorzystywane w terapii jąkania, znane od końca lat 50. XX wieku. Jego autorem jest Bogdan Adamczyk – profesor, fizyk i terapeuta jąkania, pracownik Zakładu Logopedii UMCS w Lublinie. Urządzenie to wykorzystuje efekt Lee (DAF), czyli mówienie zsynchronizowane z własnym echem, z opóźnieniem o 0,1–0,3 sekundy.

Echokorekcja dostępna jest w formie aplikacji na smartfon, wymagane jest wtedy zakładanie słuchawek. Po wdrożeniu odpowiednich ćwiczeń, osoba z jąkaniem używa echokorektora przez cały dzień.

Pętle indukcyjne są ogromnym ułatwieniem dla osób niedosłyszących i wspierają ich codzienne funkcjonowanie w czasie zakupów, wizyt w urzędzie, w punktach obsługi klienta. Dźwięki z otoczenia są poddawane obróbce, wyciszane są szумы a wzmacniane wysokie tony. Pętle indukcyjne są idealne do szybkiej i prostej instalacji na ladach/biurkach w recepcjach, sklepach detalicznych, miejscach sprzedaży biletów, obsługi klienta. Ograniczony zasięg pola dźwiękowego pętli w płaszczyźnie poziomej, pozwala zachować prywatność tam, gdzie przy zastosowaniu tego systemu jest to konieczne, np. w banku, na sali konferencyjnej itp. Współczesne rozwiązania technologiczne przybliżają osobom niepełnosprawnym możliwość percepcji dzieł sztuki za pomocą zmysłu dotyku, słuchu, węchu a nawet smaku. Przykładem ułatwienia w odbiorze malarstwa dla osób niewidomych są termoformowane uwypuklone arkusze. Z pomocą audiodeskrypcji zwięzłe opisy scen umożliwiają widzom niewidomym samodzielną interpretację a także zrozumienie co dzieje się na scenie teatralnej lub filmowej. Jest to po prostu rodzaj komentarza wplecionego w ścieżkę dźwiękową. W przerwach między dialogami widz może usłyszeć, co dzieje się na ekranie, jaka jest mimika aktorów, jakie są detale na planie zdjęciowym, dzięki zastosowaniu miniaturowych odbiorników ze słuchawką. Wiele współczesnych odbiorników telewizyjnych ma też funkcję podświetlania dialogów i opisów scen w wysokim kontraście (kolory czarny, intensywny róż,

żółty, jasnozielony). Obecność certyfikowanego tłumacza języka migowego, pojawiającego się w dolnym prawym rogu ekranu nikogo już nie dziwi. Dla osób z dysfunkcjami narządu słuchu dedykowane są zestawy FM do użytku indywidualnego (zestaw składający się z nadajnika i odbiornika przenośnego). Można je użytkować gdzie nie ma zamontowanych pętli indukcyjnych. Systemy nawigacyjne pomagają przemieszczać się w budynkach i po terenie. Przetwarzają dowolne informacje tekstowe, które telefon odczytuje głosowo. Systemy informacji głosowej i orientacji, znaczniki dźwiękowe, lokalizatory, przekaźniki, gongi – z ich pomocą oznaczamy wejścia do budynków, wind, przystanki autobusowe, kasy biletowe i perony na dworcach i każde inne miejsca w przestrzeni publicznej. Mogą też służyć do zgłoszenia potrzeby wezwania asystenta np. w urzędzie, w bibliotece lub w szpitalu. Dla osób nieposiadających telefonu dostępne są też urządzenia nadgarstkowe. Tłumacz Migam – usługa natychmiastowego połączenia wideo z tłumaczem języka migowego z poziomu przeglądarki internetowej, aplikacji mobilnej oraz dowolnego urządzenia wyposażonego w kamerę i z podłączeniem do Internetu. Istotnym elementem dostępności instytucji są rozwiązania ułatwiające samodzielne załatwianie spraw. Dzięki takim urządzeniom, w szczególności osoby z niepełnosprawnością wzrokową, będą mogły samodzielnie przeczytać dokument, zapoznać się z jego treścią i złożyć podpis.

VII. Rozwiązania technologiczne, ułatwiające funkcjonowanie osobom z dysfunkcją narządu ruchu.

Wyobraźmy sobie, że student, korzystający z wózka inwalidzkiego nie może uczestniczyć w zajęciach – zbyt bliskie ułożenie przytwierdzonych do podłogi ławek w stosunku do drzwi, uniemożliwia wyjazd na salę. Ta sytuacja wydarzyła się naprawdę. Pamiętajmy, by odległość pomiędzy regałami, stolikami w pomieszczeniach powinna umożliwiać poruszanie się osobom na wózkach. Przestrzeń manewrowa to najmniejsza powierzchnia potrzebna do poruszania się wózkiem inwalidzkim. Aby w miejscu wykonać obrót o 90° konieczna jest przestrzeń o wymiarach 150 cm x 150 cm. Pełny obrót wymaga przestrzeni 160 cm x 160 cm. Skręt o 90° w czasie jazdy ciągiem komunikacyjnym wymaga przestrzeni równej 150 cm x 180 cm. Natomiast obrót o 180° lub 360° względem stałego punktu osi obrotu wymaga powierzchni równej 200 cm x 200 cm. Przyciski i interfejsy ułatwiają obsługę urządzeń AGD i RTV, pomagają w samodzielnym włączeniu światła czy dzwonek alarmowych. Są dedykowane osobom z różnym stopniem zaawansowania niepełnosprawności ruchowej, z niedowładami, spastyką lub brakiem kończyn. Dostępne są w sprzedaży przenośne rampy, wykonane z przeciwpoślizgowego materiału. Znaczne ułatwienie oferują też rampy progowe, jakie, poprawiające komfort wjeżdżania lub zjeżdżania z chodników, podjazdów lub niewielkich stopni. Posiadanie własnej rampy, mieszczącej się do walizki, którą można łatwo przewozić, sprawia, że codziennie funkcjonowanie, czy wyjazdy wakacyjne, nawet zagraniczne, nabierają cieplejszych barw i sprawiają, że można w pełni cieszyć się życiem.



WÓJT
Jakub Krzysztof Wierzbicki