



Dostępność Plus

Dostosowanie instytucji i usług publicznych do potrzeb osób

- z niepełnosprawnością intelektualną**
- ze spektrum autyzmu**
- problemami zdrowia psychicznego**

P o r a d n i k

Warszawa 2020



Spis treści

Rozdział 1.	Niepełnosprawność i dostępność	3
Rozdział 2.	Niepełnosprawność na co dzień	7
	2.1. Osoby z niepełnosprawnością intelektualną	8
	2.2. Osoby w spektrum autyzmu	10
	2.3. Osoby z problemami zdrowia psychicznego	12
Rozdział 3.	Bariery i możliwe rozwiązania w celu zapewnienia dostępności	15
	3.1. Bariery i możliwe rozwiązania dla osób z niepełnosprawnością intelektualną	16
	3.2. Bariery i możliwe rozwiązania dla osób w spektrum autyzmu	19
	3.3. Bariery i możliwe rozwiązania dla osób z problemami zdrowia psychicznego	22
	3.4. Jak obsługiwać osoby z niepełnosprawnością intelektualną, w spektrum autyzmu i z problemami zdrowia psychicznego?	25
	3.5. Po polsku, ale inaczej. Tekst łatwy do czytania i zrozumienia	26
Rozdział 4.	Dostępna instytucja. Rekomendacje	32
Rozdział 5.	Przykłady dobrych praktyk zapewniania dostępności osobom z niepełnosprawnością intelektualną, w spektrum autyzmu i z problemami zdrowia psychicznego	35
	Wiedzieć więcej! Przydatne informacje i materiały	37
	Bibliografia	39

Rozdział 1.

Niepełnosprawność i dostępność

Ostatnie lata przyniosły ogromne zmiany w sytuacji osób z niepełnosprawnościami i realizacji ich prawa do udziału w każdej sferze życia. Jeszcze 10 lat temu nieprawdopodobne wydawało się to, że na stronie internetowej urzędu jest opis działalności w tekście łatwym do czytania i zrozumienia, a na konferencji prasowej polityków pojawia się tłumacz języka migowego.

To Konwencja ONZ o prawach osób z niepełnosprawnościami z 13 grudnia 2006 roku (w Polsce przetłumaczona jako Konwencja o prawach osób niepełnosprawnych) oraz ustawa o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami z dnia 19 lipca 2019 roku zakończyły w Polsce erę opieki, litości i systematycznego wykluczania osób z niepełnosprawnościami z życia społecznego i publicznego. Konwencja określiła wizję niezależnego życia każdej osoby z niepełnosprawnością (obejmującego m.in. edukację włączającą, mieszkalnictwo wspomagane, zatrudnienie na otwartym rynku pracy, asystencję, ochronę zdrowia, samostanowienie) i podkreślając prawo dostępu do wszystkich sfer życia wprowadziła konkretne narzędzia pozwalające ją realizować (racjonalne usprawnienie, uniwersalne projektowanie). Następnie ustawa o dostępności doprecyzowała jej zakres (dostępność architektoniczna, cyfrowa oraz informacyjno-komunikacyjna), jej rozumienie oraz wprowadziła kolejne narzędzia jej realizacji (koordynator dostępności, minimalne wymagania, dostęp alternatywny). Szczegółowo o obowiązkach podmiotów publicznych w zakresie dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych mówi ustawa z dnia 4 kwietnia 2019 roku.

Ważne

Konwencja i ustawa o dostępności to rewolucyjne akty prawne. Nie tylko stawiają w centrum działań państwa indywidualne potrzeby osób z niepełnosprawnościami, ale też otwierają nowe perspektywy równego udziału w życiu społecznym i publicznym, zmieniając ich codzienność, w tym tę obywatelską.

Co to jest dostępność i dlaczego jest ważna?

Dostępność jest prawem człowieka. Oznacza możliwość uczestnictwa we wszystkich sferach życia społecznego i życia publicznego. To dostępność środowiska fizycznego, społecznego, gospodarczego i kulturalnego, dostęp do opieki zdrowotnej, edukacji oraz do informacji i środków komunikacji. To możliwość działania, komunikowania się i bycia informowanym w sposób autonomiczny.

Dostępność jest warunkiem korzystania z wszystkich praw człowieka, zarówno politycznych (np. dostęp do lokalu wyborczego, dostępna karta wyborcza), społecznych (np. dostępny transport do ośrodka pomocy społecznej), gospodarczych (np. dostępna strona internetowa sklepu) i kulturalnych (np. dostępny spektakl teatralny, dostępna usługa zakupu biletów w kasie), jak i osobistych (np. dostępna procedura zawarcia związku małżeńskiego, dostępny formularz oświadczenia o uznaniu dziecka). Według ustawy o dostępności, podmiot publiczny musi zapewnić dostępność osobom ze szczególnymi potrzebami przez stosowanie uniwersalnego projektowania lub racjonalnych usprawnień.



Kim jest osoba ze szczególnymi potrzebami?

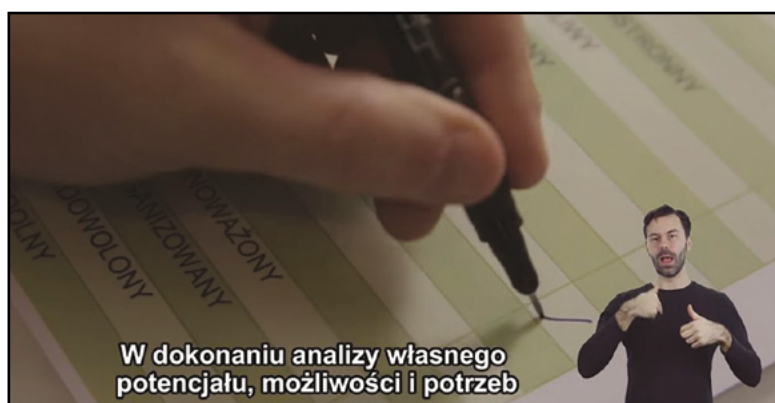
Według ustawy o dostępności, osoba ze szczególnymi potrzebami to osoba, która ze względu na swoje cechy zewnętrzne lub wewnętrzne, albo ze względu na okoliczności, w których się znajduje, musi podjąć dodatkowe działania lub zastosować dodatkowe środki w celu przezwyciężenia bariery, aby uczestniczyć w różnych sferach życia na zasadzie równości z innymi osobami.

Źródłem tej definicji jest z pewnością Konwencja o prawach osób z niepełnosprawnościami, ale definicja ustawowa **obejmuje różnorodne osoby**, zarówno osoby z niepełnosprawnościami, jak i osoby starsze, osoby opiekujące się dziećmi, osoby o czasowych problemach zdrowotnych. Fenomen tej definicji polega na jej prawnocząłowieczym charakterze. Człowiek staje się osobą ze szczególnymi potrzebami w zetknięciu z barierą.

Co dostępność oznacza dla osób z niepełnosprawnością intelektualną, w spektrum autyzmu i z problemami zdrowia psychicznego?

Dostępność jest gwarancją równego traktowania, dlatego jest szczególnie ważna dla osób z niepełnosprawnościami. W praktyce łatwiej rozmawia się o rozwiązaniach dostępnych dla osób z niepełnosprawnością ruchu, wzroku, słuchu niż o sytuacji osób z niepełnosprawnością intelektualną, w spektrum autyzmu lub z problemami psychicznymi.

Na przykład tłumacz języka migowego zapewni dostępność wielu usług i wydarzeń dla osób głuchych. Żeby zapewnić dostępność na przykład usługi publicznej w urzędzie dla osoby z niepełnosprawnością intelektualną trzeba uwzględnić wiele czynników: osobę wspierającą, formularze w tekście łatwym do czytania i zrozumienia, dłuższy czas na załatwienie sprawy, prostą komunikację, brak czynników rozpraszających. Jeśli klientem będzie osoba w spektrum autyzmu, trzeba wziąć pod uwagę również konieczność wygaszenia bodźców wzrokowych, słuchowych i zapachowych, ponieważ dla niej standardowy poziom np. efektów dźwiękowych może być niezmiernie uciążliwy.



Kadr z filmu instruktażowego PSONI
pt. „Intensywne szkolenie w miejscu pracy”

Niestety, osoby z niepełnosprawnością intelektualną, w spektrum autyzmu i z problemami zdrowia psychicznego są najbardziej narażone na dyskryminację i wykluczenie. Ich społeczny wizerunek wciąż oparty jest na stereotypie osoby, która nie rozumie, jest nieprzewidywalna, agresywna, aspołeczna, trudna w kontakcie. Najczęściej osoby te są postrzegane jako bierne, korzystające z placówek wsparcia, domów pomocy społecznej, a nie jako aktywni obywatele, członkowie rodzin, klienci. Dodatkowo, osoby te często są wspierane przez rodziców

i innych tzw. opiekunów, co często odbiera im możliwość samostanowienia. Wśród osób z niepełnosprawnością intelektualną, w spektrum autyzmu i z problemami zdrowia psychicznego są również osoby potrzebujące intensywnego wsparcia, np. osoby z głęboką niepełnosprawnością intelektualną, osoby ze znaczną niepełnosprawnością.

Dostępność usług i przestrzeni dla tej grupy osób z niepełnosprawnościami wymaga zatem wielu działań i musi być odpowiedzią na indywidualne potrzeby tych osób.

Wprawdzie **oznacza to nakłady finansowe, zmianę przepisów prawa, praktyk i świadomości społecznej, ale jest warunkiem ich pełnego i równego korzystania z wolności i praw człowieka.**

Czy wszystko można projektować uniwersalnie?

Zapewnienie dostępności jest obowiązkiem podmiotów publicznych. Jeśli budynki, usługi, przedmioty byłyby projektowane uniwersalnie, to wtedy byłyby dostępne dla wszystkich. Uniwersalne projektowanie dotyczy produktów, budynków, usług, rozwiązań, które są użyteczne dla wszystkich ludzi w jak największym zakresie, bez potrzeby adaptacji lub specjalistycznych zmian. Uniwersalne projektowanie jest zawsze tańsze niż dostosowywanie.



Hall z recepcją Ministerstwa Funduszy i Polityki Regionalnej dostępny dla osób z różnymi niepełnosprawnościami

Czy racjonalne usprawnienie jest obowiązkiem?

Według ustawy o dostępności, jeśli usługa nie jest zaprojektowana uniwersalnie, to może wymagać racjonalnego usprawnienia, żeby była dostępna. Racjonalne usprawnienie to wszystkie konieczne modyfikacje lub adaptacje, niepociągające za sobą nieproporcjonalnych i niepotrzebnych utrudnień (w tym finansowych), które są w określonych przypadkach niezbędne dla zapewnienia osobom o szczególnych potrzebach możliwości korzystania z dóbr i usług.

Według Konwencji **odmowa racjonalnego usprawnienia dla osób z niepełnosprawnościami jest dyskryminacją.**



Co może być najtrudniejsze w zapewnianiu dostępności osobom z niepełnosprawnością intelektualną, w spektrum autyzmu i z problemami zdrowia psychicznego?

Osoby z niepełnosprawnością intelektualną, w spektrum autyzmu oraz z problemami zdrowia psychicznego to trzy różne grupy osób. Z jednej strony często niepełnosprawności te są mylone, np. niepełnosprawność intelektualna jest błędnie utożsamiana z zaburzeniami psychicznymi. Z drugiej jednak strony to właśnie u osób z tymi niepełnosprawnościami można wskazać wspólne potrzeby i trudności w funkcjonowaniu społecznym.

Zarówno osoby z niepełnosprawnością intelektualną, jak i z problemami psychicznymi oraz w spektrum autyzmu spotykają się z ogromnym dystansem ze strony innych ludzi, brakiem zrozumienia oraz ableizmem. Ableizm to pogląd, zgodnie z którym niepełnosprawność jest czymś, co powinno być w miarę możliwości leczone, naprawione lub odsunięte poza główny nurt życia społecznego.

I choć czasem trudno w to uwierzyć, nawet przepisy polskiego prawa wyodrębniają wciąż jeszcze osoby z „niedorozwojem umysłowym”, „chorobą psychiczną”, „upośledzeniem umysłowym”, opisując na przykład brak zdolności do czynności prawnych, nieważność czynności prawnych, zakaz zawierania związków małżeńskich albo niepoczytalność. Niestety, wizerunek osoby z niepełnosprawnością intelektualną, psychiczną, czy też osoby autystycznej w polskim społeczeństwie to najczęściej osoba zaniedbana, ubrana nieadekwatnie do pory roku, wieku, pogody, klient/klientka pomocy społecznej, osoba konfabulująca, nieporadna, nie rozumiejąca, mająca „sвій świat”, agresywna, czy niekulturalna.

Ustawa o dostępności wzmocniła wizerunek tych osób jako korzystających z dóbr i usług, mających prawo do kontaktu z urzędem, instytucją, prawo do załatwienia swojej sprawy autonomicznie, tak jak inni ludzie. Należy jednak pamiętać, że w przypadku tych osób nie wystarczy podjazd do budynku czy usługa tłumacza języka migowego online. Potrzeba wsparcia tych grup osób wiąże się przede wszystkim z koniecznością zapewnienia wsparcia osobowego, czyli drugiego człowieka.



Kadr z filmu instruktażowego PSONI pt. „Bilans mocnych i słabych stron”.

W Urzędzie Pracy: kobieta z niepełnosprawnością intelektualną wspierana przez trenera pracy.

Różnorodność potrzeb osób z niepełnosprawnościami może być przytłaczająca dla podmiotów zobowiązanych do zapewniania im dostępności. Najtrudniejsze jest jednak **pokonanie bariery świadomościowej i nabycie przekonania, że osoby te mają prawo do niezależnego życia, a obowiązkiem państwa jest jego realizacja.**

Rozdział 2.

Niepełnosprawność na co dzień

„Nazywaj rzeczy po imieniu, a zmienia się w okamgnieniu”.

Adam Nowak

Pozytywne zmiany w podejściu do niepełnosprawności obejmują szeroki zakres, począwszy od sposobu jej definiowania, a skończywszy na poszukiwaniu i stosowaniu form wsparcia umożliwiających osobom z niepełnosprawnościami pełne uczestnictwo w życiu społecznym na zasadach równości z innymi ludźmi.

Nowy trend w myśleniu o niepełnosprawności zakłada, że najważniejsza nie jest diagnoza medyczna, ale funkcjonowanie osoby.

Zmieniła się terminologia opisująca niepełnosprawność. Dotyczy to szczególnie osób z niepełnosprawnością intelektualną, osób w spektrum autyzmu oraz osób z problemami zdrowia psychicznego.

Ważne

Język zmienia świadomość. Sposób, w jaki mówimy o niepełnosprawności, świadczy o tym, jak postrzegamy te osoby.

Kiedyś o osobach z niepełnosprawnością intelektualną, w spektrum autyzmu oraz z problemami zdrowia psychicznego, mówiono m.in.: upośledzony, niedorozwinięty, głupi, debil, kretyn, idiota, psychol, „z żółtymi papierami”, psychiczny.





2.1. Osoby z niepełnosprawnością intelektualną

Co to jest niepełnosprawność intelektualna?

Według definicji Światowej Organizacji Zdrowia niepełnosprawność intelektualna oznacza **istotne obniżenie ogólnego poziomu funkcjonowania intelektualnego, oraz wyraźne osłabione zdolności do przystosowania się do życia społecznego, ujawniające się przed 18. rokiem życia**. Osoby z niepełnosprawnością intelektualną stanowią bardzo zróżnicowaną grupę społeczną. Niepełnosprawność intelektualna nie jest chorobą, ale stanem trwałym, wynikającym najczęściej z uszkodzenia lub nieprawidłowej budowy ośrodkowego układu nerwowego. To znaczy, nie można jej usunąć farmakologicznie ani innymi metodami medycznymi. Osoby z niepełnosprawnością intelektualną często mają dodatkowe trudności:

- motoryczne, na przykład dyspraksję czyli zaburzenie przejawiające się trudnościami w planowaniu i wykonywaniu harmonijnych ruchów spontanicznych w przestrzeni,
- zaburzenia somatognozji, czyli poczucia świadomości własnego ciała, jego granic i możliwości, orientacji względem innych obiektów w przestrzeni,
- aleksytymię, czyli niezdolność do uświadamiania, rozumienia, nazywania i wyrażania własnych emocji.

Osoby z niepełnosprawnością intelektualną stanowią bardzo zróżnicowaną grupę i nie ma to związku z orzeczeniem stopnia niepełnosprawności. Osoby ze zdiagnozowanym tym samym stopniem niepełnosprawności intelektualnej mogą rozwijać się i funkcjonować na bardzo różnych poziomach. Z tego powodu obecnie odchodzi się od sztywnej kategoryzacji ze względu na stopień niepełnosprawności intelektualnej.

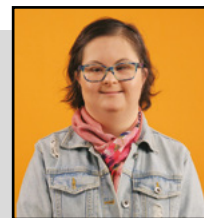
Jak rozpoznać niepełnosprawność intelektualną?

Osoba z niepełnosprawnością intelektualną często nie różni się cechami fizycznymi od osoby bez niepełnosprawności. Rozpoznanie niepełnosprawności intelektualnej przez osoby z otoczenia, na przykład personel instytucji publicznych, może być trudne. Oczywiście zdarza się, że niepełnosprawność intelektualna jest związana z zespołem genetycznym, np. zespołem Downa, porażeniem mózgowym lub inną niepełnosprawnością fizyczną. Zdarza się również, że ubiór tych osób może być niedostosowany do wieku, warunków pogodowych. Najczęściej jednak niepełnosprawności intelektualnej nie można rozpoznać po cechach zewnętrznych osoby, ani na podstawie krótkiej rozmowy. Potrzebna jest długotrwała obserwacja osoby i sprawdzenie jej funkcjonowania w różnych sferach życia.

Jak funkcjonują osoby z niepełnosprawnością intelektualną?

Niepełnosprawność intelektualna charakteryzuje się znacznymi trudnościami w funkcjonowaniu intelektualnym. To znaczy, że osoby z tym rodzajem niepełnosprawności mogą mieć problemy z myśleniem, rozumowaniem, uczeniem się, tworzeniem pojęć i rozwiązywaniem problemów. Osoby te mają też trudności w zachowaniach przystosowawczych, czyli w zdolnościach i umiejętnościach koncepcyjnych, społecznych i praktycznych.

Zapraszamy do obejrzenia wideoporadnika
„Dostosowanie instytucji i usług publicznych do potrzeb
osób z niepełnosprawnością intelektualną”.
W filmie występuje pani Maria.



Osoba z niepełnosprawnością intelektualną **może mieć problemy z czytaniem i pisanem, rozumieniem takich pojęć jak pieniądze i czas**. Także trudności związane z funkcjonowaniem w grupie społecznej, co wynika z niezrozumienia kontekstu sytuacji, przestrzegania praw i zasad, rozwiązywania problemów społecznych. Osoba z niepełnosprawnością intelektualną **może mieć trudności z realizacją aktywności dnia codziennego**, korzystaniem z transportu publicznego lub umiejętnościami planowania dnia. Ponadto, u osoby z niepełnosprawnością intelektualną mogą występować trudności percepcyjne oraz inne związane z:

- mówieniem, nazywaniem i okazywaniem emocji oraz uczuć
- formułowaniem zdań - zwłaszcza własnych opinii o rzeczach, zjawiskach, osobach
- wyciąganiem wniosków i podejmowaniem decyzji
- odczytywaniem i rozumieniem znaczeń (aluzji, metafor, wyrażeń idiomatycznych czy wieloznacznych) i pojęć abstrakcyjnych
- przyswajaniem faktów z różnych źródeł, kojarzeniem dawnych spostrzeżeń z nowymi
- rozpoznawaniem i rozumieniem uczuć innych ludzi
- nawiązywaniem i utrzymywaniem kontaktów interpersonalnych
- wykonywaniem czynności samoobsługowych (higiena, jedzenie, dobór ubrań)
- troszczeniem się o własne zdrowie i bezpieczeństwo.

Z powodu tych ograniczeń osoby z niepełnosprawnością intelektualną wolniej przystosowują się do wymagań życia społecznego, w żywy sposób mogą wyrażać swoją uczuciowość, otwartość na kontakt. Nie rozumiejąc zasad społecznych, mogą przekraczać granice w kontaktach z drugim człowiekiem. **Potrzebują więcej czasu na nauczanie się nowych czynności i zapamiętanie informacji**. Osoby z niepełnosprawnością intelektualną **najefektywniej uczą się poprzez wielokrotne powtarzanie tych samych działań**.



Przez wiele lat w wyniku braku wiedzy na temat możliwości rozwoju osób z niepełnosprawnością intelektualną, a także braku rozwiązań systemowych umożliwiających ich wsparcie, osoby te nie miały szans na niezależne życie. Obecnie, dzięki odpowiednim narzędziom wsparcia, nabywają umiejętności, dzięki którym stają się bardziej samodzielne.

Jak komunikują się osoby z niepełnosprawnością intelektualną?

Osoby z niepełnosprawnością intelektualną mogą mieć problemy komunikacyjne. Nie tylko z formułowaniem zdań, ale też z mówieniem. Często mówią niewyraźnie, posługują się prostymi komunikatami. Zamiast komunikacji werbalnej często swoją wolę wyrażają gestami, mimiką, ale też nieartykułowanymi dźwiękami, krzykiem lub zniekształconymi słowami.

Osoby z niepełnosprawnością intelektualną mogą korzystać z **komunikacji alternatywnej** i wspomagającej (Augmentative and Alternative Communication - AAC). Są to różne metody porozumiewania się niewerbalnego, które stanowią substytut lub uzupełnienie mowy. Na przykład Makaton, czyli program językowy z wykorzystaniem mowy, gestu i symboli graficznych.

Sprawdzam

TAK

NIE

1. Niepełnosprawność intelektualna jest chorobą.
2. Zespół Downa jest najczęstszą postacią niepełnosprawności intelektualnej.
3. Osoby z niepełnosprawnością intelektualną mają świetnie rozwinięte myślenie abstrakcyjne.

☐☐☐☐☐☐

2.2. Osoby w spektrum autyzmu

Co to jest spektrum autyzmu?

Autyzm nie jest chorobą. Według ICD-10 (dezaktualizującej się klasyfikacji medycznej) autyzm to tzw. całościowe zaburzenie rozwojowe, z podziałem na różne „warianty autyzmu”. Najnowsze klasyfikacje (ICD-11 oraz DSM-V) mówią już o spektrum autyzmu. Oznacza to podział na jakość funkcjonowania zgodnie z m.in. posiadanymi niepełnosprawnościami sprzężonymi, zdolnościami werbalizacji. Nie oznacza to, że dotychczas funkcjonujące w diagnostyce terminy, np. zespół Aspergera „zniknie” – będzie on jedynie inaczej klasyfikowany.

Zapraszamy do obejrzenia wideoporadnika
„Dostosowanie instytucji i usług publicznych do potrzeb
osób w spektrum autyzmu”.

W filmie występuje pani Agnieszka.



Nie istnieją osoby „bardziej lub mniej autystyczne”. To, że dana osoba autystyczna sprawia wrażenie lepiej funkcjonującej, oznacza tylko i wyłącznie jej umiejętność maskowania cech i problemów lub brak dodatkowych niepełnosprawności, np. intelektualnej, zaburzeń psychicznych, czy innych neurologicznych lub ruchowych. Osoby autystyczne, niezależnie od poziomu funkcjonowania, miewają czasami dodatkowe trudności, np. motoryczne (dyspraksja), zaburzenia somatognozji, aleksytymię, problemy z przetwarzaniem słuchowym, koncentracją uwagi czy częściową lub pełną prozopagnozę (brak zdolności rozpoznawania twarzy). Pamiętajmy, że spektrum autyzmu może dotyczyć każdego człowieka, bez względu na wiek czy płeć. Autyzm może, jednak nie musi, współistnieć z innymi rodzajami niepełnosprawności.

Spektrum autyzmu wiąże się zazwyczaj z inną niż powszechnie budową mózgu (jedna z teorii oparta na neuroobrazowaniu pokazuje większą liczbę połączeń synaptycznych w mózgach osób autystycznych) oraz inną właściwością układu nerwowego. Osoba autystyczna może inaczej odczuwać ciepło lub zimno, głośność dźwięków, zapachy, natężenie światła, dotyk – czyli po prostu inaczej funkcjonują u niej zmysły. Istnieje wiele możliwości odmiennego funkcjonowania zmysłów i te możliwości reprezentują różne formy autyzmu, dlatego mówi się o spektrum tych możliwości, czyli o spektrum autyzmu. Osobą autystyczną człowiek się rodzi, gdyż autyzm ma podłoże głównie genetyczne.

Jak rozpoznać osobę w spektrum autyzmu?

Nie można jednoznacznie rozpoznać osoby w spektrum autyzmu. Powszechne są poglądy, że osoby autystyczne nie patrzą w oczy, unikają ludzi, są niedostosowane społecznie, z charakterystyczną prozodią głosową, mówią zbyt szybko, zbyt wolno, zachowują się nieadekwatnie do niektórych sytuacji społecznych. Jednak nie wszystkie osoby w spektrum tak się zachowują. Niektóre osoby w spektrum autyzmu mogą stosować tzw. stymy (stymulacje polegające np. na pstrykaniu, pukaniu palcami, obracaniu się wokół własnej osi, stawaniu na palcach). Stymy nie powinny dziwić czy wzbudzać lęku, gdyż nie zagrażają bezpieczeństwu i zdrowiu, a są naturalnymi sposobami służącymi rozładowaniu emocji, uspokojeniu się. Niektóre osoby w spektrum autyzmu w instytucjach publicznych nie zdejmują słuchawek czy przyciemnionych okularów. To nie brak kultury, lecz strategia chroniąca przed bodźcami.

Jak funkcjonują osoby w spektrum autyzmu?

Codziennosc w spektrum autyzmu jest zmienna i bywa przytłaczająca. Bodźce - poczucie, że jest się ciągle bombardowanym różnymi bodźcami, jest niezwykle obciążające i często powoduje większe odczuwanie niepokoju. Przetwarzanie sensoryczne odpowiada zmysłom człowieka i polega na sile docierającej informacji do przestrzeni: słuchowej (akustyczna), smakowej (smak), węchowej (zapach), dotykowej (dotyk), wizualnej (wzrok). Przetwarzanie sensoryczne u osób w spektrum autyzmu jest nieprawidłowe. Dlatego ich zachowanie bywa wyrazem czystej frustracji i lęku w odpowiedzi na szereg różnych stresorów, bodźców, nowych sytuacji. Mogą one obejmować m.in. zbyt duże wymagania społeczne, poznawanie nowych ludzi, doświadczanie nieprzyjemnych bodźców zmysłowych, obronność dotykową, zmianę rutyny, zmianę czynności lub konieczność oczekiwania na coś, czasami nawet



trudności z pojęciem czasu i sekwencji. To wszystko może doprowadzić do przestymulowania układu nerwowego, co z kolei skutkuje zaburzeniami koncentracji uwagi czy zbyt wysokim pobudzeniem.

Niektóre osoby w spektrum autyzmu, mogą stosować agresywne zachowania. Najczęściej jest to forma zakomunikowania, że coś powoduje ich niepokój. Mogły one jeszcze nie nabyć innego funkcjonalnego sposobu komunikowania swoich potrzeb, pragnień i uczuć. Wspieranie osób w spektrum autyzmu zwiększa poziom ich samodzielności i szanse na niezależne życie.

Jak komunikują się osoby w spektrum autyzmu?

Osoby w spektrum autyzmu mogą mieć problemy komunikacyjne. Niektóre z nich nie komunikują się werbalnie. Nie brakuje im intencji komunikacyjnych, dlatego posługują się komunikacją niewerbalną, stosując niekonwencjonalne środki komunikacji, np. AAC.

Sprawdzam

TAK

NIE

1. Spektrum autyzmu dotyczy ludzi niezależnie od ich płci czy wieku.
2. Spektrum autyzmu to choroba.
3. Dla osoby w spektrum autyzmu nie są istotne bodźce sensoryczne (np. hałas, ostre światło, intensywny zapach).

☐	☐
☐	☐
☐	☐

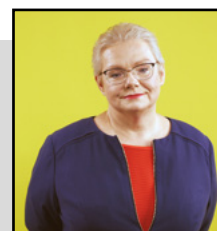
2.3. Problemy zdrowia psychicznego

Co to są problemy zdrowia psychicznego?

Według WHO zdrowie psychiczne to pełny dobrostan fizyczny, psychiczny i społeczny człowieka. Problemy zdrowia psychicznego to bardzo szeroka grupa zjawisk. Są definiowane często jako zaburzenia psychiczne, czyli zespół objawów behawioralnych i psychicznych, mających związek z zaburzeniami myślenia, urojeniami, omamami, zmianami czuciowymi, które zakłócają funkcjonowanie osobiste i społeczne, w tym zawodowe. Problemy zdrowia psychicznego mają różne przyczyny. Mogą wynikać ze złożonych wzajemnych oddziaływań wielu czynników, w tym genetycznych, społecznych i ekonomicznych, a ich wystąpieniu lub nasileniu mogą sprzyjać czynniki o charakterze behawioralnym i środowiskowym.

Zapraszamy do obejrzenia wideoporadnika
„Dostosowanie instytucji i usług publicznych do potrzeb
osób z problemami zdrowia psychicznego“.

W filmie występuje pani Kinga.



Czasami problemy zdrowia psychicznego są krótkotrwałe i są wynikiem silnego stresu związanego z wystąpieniem czynników sytuacyjnych, np. śmiercią bliskiej osoby lub utratą pracy. Natomiast wieloletnie chorowanie często doprowadza do znacznego obniżenia poziomu funkcjonowania społecznego bez względu na płeć, wiek, wykształcenie, czy status społeczny.

Jak rozpoznać osobę z problemami zdrowia psychicznego?

Osoba z problemami zdrowia psychicznego często nie różni się cechami fizycznymi od innych osób. Objawy choroby mogą jednak przyczynić się do braku dbałości o higienę własną i swojego najbliższego otoczenia. Na przykład ubiór może być niedostosowany do warunków pogodowych lub wieku osoby. Przyjmowane leki mogą powodować otyłość, spowolnienie procesów myślowych, zaburzenia snu. To może skutkować niezrozumiałym zachowaniem tych osób, np. płaczliwością, nieuzasadnionymi wybuchami złości.

Jak funkcjonują osoby z problemami zdrowia psychicznego?

Osoby z problemami zdrowia psychicznego to bardzo zróżnicowana grupa ludzi. W zależności od rodzaju problemu miewają różne objawy, od wycofania i apatii do silnego pobudzenia i zdenerwowania. Sposób ich funkcjonowania może odbiegać od norm społecznych. Najczęściej występujące problemy zdrowia psychicznego, które w dużym stopniu utrudniają codzienne funkcjonowanie w społeczeństwie to:

Zaburzenia nastroju – mają wpływ na obniżony poziom funkcjonowania człowieka w sferze motorycznej, somatycznej, poznawczej, a przede wszystkim emocjonalnej. Osoba z zaburzeniami nastroju doświadcza niechęci do podejmowania aktywności, zarówno zawodowych jak i społecznych. Jest wycofana, co skutkuje dużymi problemami w relacjach z drugim człowiekiem. Zdarza się także, że osoba z zaburzeniami nastroju bywa rozdrażniona, łatwo wpada w poczucie winy, pesymistycznie patrzy w przyszłość. Najczęściej diagnozowanym zaburzeniem nastroju jest depresja, która powoduje stopniowe wycofywanie się z życia, apatię, trudności ze snem.

Zaburzenia osobowości – mogą mieć wpływ na ograniczoną możliwość przestrzegania norm społecznych i funkcjonowania zgodne z oczekiwaniami kulturowymi. Może to powodować konflikty z otoczeniem. Osoby, które doświadczają zaburzeń osobowości mogą mieć problem z prawidłowymi reakcjami emocjonalnymi czy panowaniem nad impulsami. Często traktują swoje zachowanie jako właściwe i prawidłowe, nie szukając w odpowiednim czasie pomocy specjalisty.

Zaburzenia psychotyczne – charakteryzują się problemami w zakresie prawidłowej oceny rzeczywistości czy labilnością nastroju. Najczęściej diagnozowanym zaburzeniem psychotycznym jest schizofrenia. Osoba chorująca na schizofrenię może doświadczać urojeń, omamów, rozkojarzenia i dezorganizacji. W zależności od etapu choroby może doświadczać wycofania, braku emocji, niemożności odczuwania zadowolenia.

Zaburzenia lękowe – poprzez wysoki poziom lęku utrudniają prawidłowe codzienne funkcjonowanie. Lęk to uczucie niepewności wobec zagrożenia, które jest nieokreślone. Osoba doświadczająca zaburzeń lękowych bardzo się boi, choć w danej chwili nic konkretnego jej nie zagraża.



Fobia – charakteryzuje się odczuwaniem strachu nieproporcjonalnego do zagrożenia występującego rzeczywiście. Dużym utrudnieniem w korzystaniu z miejsc publicznych jest fobia społeczna, która przejawia się strachem przed byciem obserwowanym, ocenianym. Osoba obawia się, że jej zachowanie może być przyczyną upokorzenia, co zwrótnie może doprowadzić do napadu paniki. Często fobii społecznej towarzyszy agorafobia, czyli strach przed wyjściem z domu, przed otwartymi przestrzeniami, tłumem ludzi.

Wiele osób z problemami zdrowia psychicznego wstydzi się prosić o pomoc, ponieważ boi się stygmatyzacji. Często zwracają się do specjalistów - psychiatrów, psychologów lub psychoterapeutów - zbyt późno, kiedy problemy zdrowia psychicznego są już poważne i uniemożliwiają codzienne funkcjonowanie. Kiedyś jedynym wsparciem dla tych osób była farmakoterapia. Obecnie, duży nacisk kładzie się na wsparcie środowiskowe i pełny udział tych osób w życiu społeczności lokalnej, co optymalizuje proces zdrowienia.

Jak komunikują się osoby z problemami zdrowia psychicznego?

Osoby z problemami zdrowia psychicznego komunikują się najczęściej werbalnie. Zależy to od doświadczanych trudności. Ten rodzaj niepełnosprawności zwykle nie pociąga za sobą problemów z mową, zwłaszcza w czasie remisji. Jednak w okresie nawrotu objawów osoby mogą mieć słowotok. Ich wypowiedzi mogą być chaotyczne i nielogiczne. Mogą stanowić ciąg niepowiązanych ze sobą słów. Niektórzy mogą odczuwać niechęć do komunikowania się.

Sprawdzam	TAK	NIE
1. Każda osoba z problemami zdrowia psychicznego ma zaburzenie osobowości.	☐	☐
2. We wspieraniu osób z problemami zdrowia psychicznego najważniejsze są leki.	☐	☐
3. Osoby z problemami zdrowia psychicznego mogą odczuwać duży lęk przed wykonywaniem różnych aktywności.	☐	☐

O czym trzeba pamiętać w kontakcie z osobami z niepełnosprawnością intelektualną, osobami w spektrum autyzmu i osobami z problemami zdrowia psychicznego?

- ▶ Osoby z tymi niepełnosprawnościami to bardzo różnorodna grupa. Każda z tych niepełnosprawności ma swoją specyfikę i odrębności. Jednak niektóre cechy danej niepełnosprawności mogą współwystępować u jednej osoby.
- ▶ Dlatego wspieranie tych osób w kontakcie z instytucjami wymaga wiedzy, ale także otwartości, czujności i empatii.
- ▶ Osoby z niepełnosprawnością intelektualną, w spektrum autyzmu i z problemami zdrowia psychicznego mają prawo do równego i podmiotowego traktowania.

Rozdział 3.

Bariery i możliwe rozwiązania w celu zapewnienia dostępności

W wielu miejscach i obszarach w przestrzeni publicznej spotykamy bariery dla osób z niepełnosprawnością intelektualną, osób w spektrum autyzmu i doświadczających problemów zdrowia psychicznego.

Urzędy, przychodnie zdrowia – zatłoczone miejsce; wypełnianie formularzy w obecności wielu osób, kolejki, brak oznakowania miejsc/niejednoznaczne oznakowania, brak wsparcia przez personel urzędu, trudne formularze, niejasne instrukcje, brak oznaczeń ewentualnego uprzywilejowania, brak ujednoliconych reguł kolejkowych.

Kina, teatry, filharmonie, sale koncertowe – zatłoczone miejsce, hałas przed wejściem na salę, ciemność na sali, brak okien, dużo podświetlanych punktowych elementów, niespodziewane efekty specjalne na scenie, źle rozmieszczone i zbyt silne nagłośnienie.

Ośrodki sportu i rekreacji – zatłoczone miejsca, niejednoznaczne oznakowania szatni i przejść, skomplikowane rozwiązania (elektryczne szafki, klucze), zbyt głośne suszarki do rąk, włosów.

Muzea – wystawy wzbudzające silne emocje, niejednoznaczne oznakowania, brak możliwości wyjścia na zewnątrz bez przejścia całej wystawy.

Pojazdy komunikacji miejskiej, transportu publicznego – zatłoczone wnętrza, brak ujednoliconego natężenia sygnałów dźwiękowych wewnątrz pojazdów o bezpiecznej dla zdrowia głośności i wysokości.

Szkoły, placówki edukacyjne – hałas na przerwach, brak „pokojów wyciszenia”, przestarzałe, o zbyt silnym natężeniu systemy sygnalizacji dźwiękowej (dzwonki na lekcje), przestarzałe systemy oświetlenia (szkodliwe dla wzroku świetlówki jarzeniowe), brak piktogramów, brak planów pomieszczeń.

Galerie handlowe – hałas, tłok; duża, otwarta przestrzeń, nie zawsze dobrze oznaczona.

Restauracje, kawiarnie – jasne światła, hałas spowodowany np. przez ekspres kawowy używany w otwartej, nierozdzielonej przestrzeni; często - brak produktów związanych z dietą.

Ważne

Większość tych miejsc łączy dużo wspólnych barier.

Zapewnienie dostępności wymaga wielu działań i indywidualnego podejścia do osób z niepełnosprawnością intelektualną, w spektrum autyzmu i z problemami zdrowia psychicznego. Istnieją rozwiązania umożliwiające zapewnienie dostępności tym osobom.



3. 1. Bariery i możliwe rozwiązania dla osób z niepełnosprawnością intelektualną



Bariera

Osoby z niepełnosprawnością intelektualną od momentu wejścia do instytucji mogą się czuć zagubione i zdezorientowane. Ich zachowanie może być odbierane jako „dziwne”.

Używanie w takiej sytuacji przez personel instytucji przestarzałej terminologii medycznej na określenie tych osób, np. „upośledzony” lub „opóźniony w rozwoju” jest niedopuszczalne i uznawane za dyskryminujące, stygmatyzujące i utrwalające negatywne stereotypy. Pejoratywna terminologia utrudnia podmiotowe traktowanie tych osób.



Rozwiązanie

Personel instytucji powinien brać udział w szkoleniach dotyczących obsługi klientów ze szczególnymi potrzebami. Udział w szkoleniach powinien dotyczyć również pracowników firm zewnętrznych, w tym pracowników ochrony, osób sprzątających i innych mogących być bezpośrednim wsparciem w sytuacji kryzysowej. Jedynym właściwym określeniem, którego można używać jest niepełnosprawność intelektualna.

Nie okazuj lęku przed zachowaniem, które jest dla Ciebie nowe. Zwracając się bezpośrednio do osoby, która na podstawie obserwacji może być uznana za osobę z niepełnosprawnością intelektualną, zapytaj, czy potrzebuje pomocy na przykład w czytaniu lub wypełnieniu formularza.



Osoby z niepełnosprawnością intelektualną mają ograniczenia w funkcjonowaniu intelektualnym. To znaczy, że mogą mieć problem z myśleniem, rozumieniem komunikatów, znaczeń, w tym pojęć abstrakcyjnych. Mogą mieć też problem z zapamiętywaniem i skupieniem uwagi na zadaniu lub rozmowie. Dlatego osobom tym trudność mogą sprawiać np. wypisanie rachunku, pobranie pieniędzy z banku, zrozumienie instrukcji, interpretacja tekstu, skupienie uwagi, dłuższa koncentracja.



Używaj prostego języka, krótkich zdań i częstych powtórzeń. Unikaj skomplikowanych sformułowań i metafor. Np. zamiast wskazówki dotyczącej położenia jakiegoś pomieszczenia „w lewym skrzydle”, wyjaśnij precyzyjnie drogę dostępu lub najlepiej zaprowadź tam osobę. Ogranicz do minimum słownictwo specjalistyczne, które może być dla klienta niezrozumiałe. Bądź cierpliwy i otwarty na pytania klienta. W trakcie rozmowy upewnij się, na przykład zadając pytania, czy to co mówisz, zostało przez klienta dobrze zrozumiane.



Osoby z niepełnosprawnością intelektualną mogą mieć problem z pisanem i czytaniem. Nawet, jeśli osoba umie czytać, nie znaczy to, że rozumie tekst.



Stosuj formularze i inne materiały w formacie tekstu łatwego do czytania i zrozumienia (szczegóły dotyczące tworzenia tekstów łatwych w rozdziale 3.5). Jeśli nie możesz zmienić formy dokumentu, przygotuj instrukcję wypełnienia dokumentu w formacie tekstu łatwego do czytania i zrozumienia. Zadawaj osobie pytania sprawdzające, potwierdzające zrozumienie

tekstu. Tekst łatwy do zrozumienia może być stosowany do opisu eksponatów muzealnych, repertuaru teatru czy opery.

 Osoby z niepełnosprawnością intelektualną mogą mieć problem w komunikacji werbalnej i posługiwać się różnymi formami komunikacji niewerbalnej, np. gestami, mimiką, symbolami graficznymi (piktogramy), w tym za pośrednictwem technologii komunikacyjno-informacyjnych. Osoby z niepełnosprawnością intelektualną mogą mieć problem z prawidłową wymową, zdarza się, że mówią niewyraźnie.

 Upewnij się, w jaki sposób komunikuje się dana osoba. Instytucja powinna zapewnić dostęp do popularnych aplikacji AAC. Korzystanie z aplikacji wymaga wcześniejszego zapoznania się z nią. Sam dostęp do aplikacji nie gwarantuje pokonania bariery komunikacyjnej, ponieważ często osoby stosują zaadaptowane dla siebie narzędzia i aplikacje, na przykład indywidualną książkę lub tablicę znaków i komunikatów. Przydatne może być skorzystanie z pomocy osoby wspierającej, która towarzyszy osobie z niepełnosprawnością. W takiej sytuacji, zawsze w pierwszej kolejności zwracaj się do osoby z niepełnosprawnością. Stosuj komunikację werbalną i niewerbalną. W czasie obsługi pokaż, o czym jest mowa. Na przykład na basenie można pokazać, w jaki sposób używa się elektronicznego klucza dostępu do szafki.

 Osoby z niepełnosprawnością intelektualną potrzebują zwykle więcej czasu na przyswojenie nowych informacji. Pośpiech wpływa negatywnie na prawidłowe załatwienie sprawy przez te osoby.

 Poświęć więcej niż zwykle czasu na obsługę osoby z niepełnosprawnością intelektualną. Niektóre informacje będziesz musiał kilkakrotnie powtórzyć, a klient może zmieniać zdanie w trakcie rozmowy, co wynika z trudności ze zrozumieniem informacji i podejmowaniem decyzji – szczególnie szybkich i pewnych. To wymaga więcej czasu.

 Zdarza się, że osoby z niepełnosprawnością intelektualną skracają dystans z rozmówcą, inicjują kontakt fizyczny i ingerują w przestrzeń osobistą rozmówcy. Traktują to jako wyraz sympatii w odpowiedzi na życzliwe zachowanie personelu.

 Traktuj osoby z niepełnosprawnością intelektualną, tak jak innych klientów w takiej sytuacji. Masz prawo grzecznie, ale stanowczo zaprotestować przeciwko zachowaniu, na które się nie godzisz. Nie traktuj tych osób w sposób pobłażliwy lub dziecinny.

 Strony internetowe są zwykle przetadowane treścią. Wiele zakładów oraz mała czcionka w połączeniu z trudnościami percepcyjnymi osoby z niepełnosprawnością intelektualną uniemożliwiają jej dostęp do treści zamieszczanych na stronach internetowych.

 Strony internetowe instytucji powinny mieć zakładkę, w której publikowane będą informacje w tekście łatwym do czytania i zrozumienia. Zakładka powinna mieć logotyp tego tekstu. W zakładce powinny znaleźć się informacje o tym, czym zajmuje się instytucja, kto w niej pracuje, co można w niej załatwić. W zakładce można publikować wybrane aktualności.



Można też napisać w niej, jak dojść do budynku z najbliższego przystanku komunikacji miejskiej, jak poruszać się wewnątrz budynku, co należy ze sobą zabrać, żeby załatwić sprawę. Przekaz można wzbogacić filmami instruktażowymi, które ułatwiają zapamiętanie materiału.



W instytucjach często brakuje przejrzystej organizacji przestrzeni budynku oraz oznaczeń ważnych punktów. Oznaczenia mieszają się z plakatami i innymi informacjami przekazywanymi także w formie multimedialnej. To wzmaga chaos informacyjny u osób z niepełnosprawnością intelektualną.



W instytucjach należy oznaczyć miejsca w budynku za pomocą uproszczonej informacji graficznej - powszechnie używanych znaków (piktogramów). Na przykład punkt informacji, windę, dostęp do windy (kierunek), schody, toaletę. Ułatwi to poruszanie się i korzystanie z usług nie tylko osobom z niepełnosprawnością intelektualną, ale także wszystkim klientom.



Osoby z niepełnosprawnością intelektualną mogą mieć ograniczoną zdolność do czynności prawnych lub być jej pozbawione. Mogą mieć problemy z podejmowaniem czynności prawnych, w tym z podpisaniem oświadczenia woli. Mogą mieć problem z dostępem do czynności wymagających aktu notarialnego.



Należy domniemywać, że pełnoletnie osoby z niepełnosprawnością intelektualną mają pełną zdolność do czynności prawnych. To znaczy, że mogą samodzielnie podejmować decyzje o prawnym znaczeniu. Nie możesz odmówić załatwienia sprawy bez przedstawienia przez nią lub jej osobę towarzyszącą postanowienia o ubezwłasnowolnieniu osoby. Osoba częściowo ubezwłasnowolniona może podejmować czynności prawne, które następnie powinny być zatwierdzone przez jej kuratora. Podpis nie musi zawierać pełnego imienia i nazwiska osoby. Może być znakiem graficznym, który osoba umie powtórzyć.



Osoby z niepełnosprawnością intelektualną mogą mieć niepełnosprawności sprzężone. Na przykład niedosłuch, porażenie mózgowe, niskie napięcie mięśniowe, niedowład kończyn. Mogą mieć problem z samodzielnym poruszaniem się i korzystać z wózka, chodzika lub kul. To utrudnia funkcjonowanie w miejscach niedostosowanych do takiej niepełnosprawności.



W instytucjach powinny znajdować się różne dostosowania. Na przykład pętle indukcyjne. Pętla indukcyjna to system wspomagania słuchu. Umożliwia osobie niedosłyszącej, korzystającej z aparatu słuchowego odbiór dźwięku poprzez cewkę telefoniczną.



Instytucje powinny być wyposażone w podjazdy o niewielkim nachyleniu dla wózków. Powinny być wyposażone w windę lub podnośnik przy schodach. Drzwi wejściowe oraz wewnętrzne powinny mieć szerokość minimum 90 cm. Ciągi komunikacyjne powinny mieć minimum 150 cm szerokości i powinny być pozbawione przeszkód takich jak np. stoły, krzesła, rollupy. Stanowiska informacyjne powinny mieć niskie lamy i być czytelnie oznaczone. W drzwiach zamontowane powinny być klamki typu dźwignia, nie gałki. Progi w budynku nie powinny być wyższe niż 2 cm. W toaletach powinny być zamontowane uchwyty dla osób z niepełnosprawnościami.

3.2. Bariery i możliwe rozwiązania dla osób w spektrum autyzmu

Bariera

Osoby w spektrum autyzmu to ludzie w różnym wieku, różnej płci. Bywają specjalistami w wielu dziedzinach i zawodach, a ich cechy autystyczne mogą być niewidoczne dla odbiorcy w pierwszym kontakcie. Takie osoby mogą również potrzebować pomocy.

Niektóre z nich od momentu wejścia do instytucji mogą czuć się zagubione, przytłoczone lub zdezorientowane. Ich zachowanie może być odebrane jako „dziwne”. Część z nich może również korzystać ze wsparcia asystenta.

Rozwiązanie

Personel instytucji powinien brać udział w szkoleniach dotyczących obsługi klientów ze szczególnymi potrzebami. Udział w szkoleniach powinien dotyczyć również pracowników firm zewnętrznych, w tym pracowników ochrony, pracowników firm sprzątających.

Pamiętaj, że społeczne postawy również tworzą bariery. Nie okazuj lęku przed zachowaniem, które jest dla Ciebie nowe. Okaż zrozumienie, zapytaj czy i jak możesz pomóc. Najważniejszym jest, by patrzeć na osoby w spektrum autyzmu nie przez pryzmat trudności i ograniczeń, lecz zasobów i potencjału, jaki posiadają.

Możesz np. wskazać miejsce, w którym osoba w spektrum autyzmu wyciszy się lub zaproponować obsługę poza kolejnością. Nie bagatelizuj prośby o pomoc od osób, które nie zdradzają cech autystycznych. Bywają one mniej lub bardziej samodzielne, ale chcą korzystać z przestrzeni publicznej na równych prawach. Pamiętaj, żeby zawsze zwracać się bezpośrednio do osoby, której sprawa dotyczy – nie do ewentualnie towarzyszącego asystenta, jeżeli nie padła taka prośba.

 Nadmiar bodźców dźwiękowych, wzrokowych, innych wizualnych czy dotykowych mogą być wyjątkowo przytłaczające dla osób w spektrum autyzmu. Wywołują wtedy silny stres i przeciążenie sensoryczne, co spowoduje na przykład chwilowe „wyłączenie się” lub nasilenie stimów. To, które czynniki leżą u podstaw przeciążenia sensorycznego, jest specyficzne dla danej osoby: dźwięki mogą być głośne lub ciche, albo przeszkadzać może ich mnogość. Zniekształcenia w odbiorze otoczenia mogą spowodować wrażenie nakładającej się mowy (brak umiejętności wyizolowania konkretnego dźwięku).

 Instytucja powinna oznaczyć miejsce wyciszenia w budynku lub miejsca, o niskim natężeniu hałasu. Warto również wyznaczyć „ciche godziny pracy”, czyli takie godziny, w których wyciszona jest muzyka, komunikaty w systemie nagłośnienia oraz zmniejszone natężenie oświetlenia. W tym czasie osoby z odmiennymi potrzebami sensorycznymi mogą skorzystać w komfortowych dla siebie warunkach - z zakupów, zwiedzania muzeum czy seansu w kinie. Informacja o tych rozwiązaniach powinna być zamieszczona na stronie www. Instytucja może zapewnić dostęp do awaryjnych ochronników słuchu, które łagodzą problem głośności dźwięku. Osoby w spektrum autyzmu często korzystają ze słuchawek z aktywnym tłumieniem hałasu, z pasywnych ochronników słuchu, zatyczek lub przyciemnionych okularów.



!!! Osoby w spektrum autyzmu mogą mieć problemy w komunikacji werbalnej. Możesz spotkać się z osobą mówiącą zbyt szybko lub powolnie; jękającą się, zacinającą. Oprócz charakterystycznej prozodii mowy, może wystąpić jedno z zaburzeń lękowych np. mutyzm wybiórczy (selektywna, nie celowa – wybiórczość mówienia).

Ludzie autystyczni mogą posługiwać się różnymi formami komunikacji niewerbalnej, na przykład gestami, symbolami graficznymi (piktogramy), mimiką, w tym za pośrednictwem technologii komunikacyjno-informacyjnych.

👂 Nie reaguj nerwowo, nie nakładaj presji czasowej, pozwól na uspokojenie się i daj szansę wypowiedzi. Upewnij się, w jaki sposób komunikuje się dana osoba. Instytucja powinna zapewnić dostęp do popularnych aplikacji AAC. Korzystanie z aplikacji wymaga wcześniejszego zapoznania się z nią. Sam dostęp do aplikacji nie gwarantuje pokonania bariery komunikacyjnej, ponieważ często osoby stosują zaadaptowane dla siebie narzędzia i aplikacje, na przykład indywidualną książkę znaków i komunikatów. Przydatne może być skorzystanie z pomocy, ze wskazówek osoby wspierającej, która towarzyszy osobie w spektrum autyzmu. W takiej sytuacji zawsze w pierwszej kolejności zwracaj się do osoby w spektrum autyzmu. Stosuj komunikację werbalną i niewerbalną. W czasie obsługi pokaż, o czym jest mowa. Na przykład na basenie można pokazać, w jaki sposób używa się elektronicznego klucza dostępu do szafki.

!!! Osoby w spektrum autyzmu mogą mieć problem ze zrozumieniem rozbudowanej, opisowej wypowiedzi lub metafor.

👂 Używaj w miarę możliwości konkretnych, niedwuznacznych objaśnień. Używaj logicznego i precyzyjnego języka, krótkich zdań lub powtórz frazę w razie konieczności. Np. zamiast wskazówki dotyczącej położenia jakiegoś pomieszczenia „w lewym skrzydle”, precyzyjnie wyjaśnij drogę dostępu, najlepiej zaprowadź tam osobę. Ogranicz do minimum słownictwo specjalistyczne.

!!! Najważniejsze dla osób w spektrum autyzmu jest poczucie bezpieczeństwa. W przestrzeni publicznej oznacza to m.in. uświadomiony personel, możliwość wcześniejszego przygotowania się do samodzielnej wycieczki, zakupów, podróży na danej trasie wybranym środkiem transportu. Ma to na celu głównie zmniejszenie niepewności i zredukowanie możliwego kryzysu w związku z przeciążeniem nadmiarem różnorodnych bodźców napływających z otoczenia.

👂 Instytucja powinna opublikować na stronie internetowej informacje o kolejności czynności koniecznych do załatwienia danej sprawy. To pozwala z wyprzedzeniem przygotować się do wizyty w danej instytucji, pozwoli zmniejszyć wysiłek koncentracji w niekorzystnych warunkach (np. wypełnianie dokumentu) i zwiększy poczucie bezpieczeństwa.



Osoby w spektrum autyzmu, u których występuje nadwrażliwość sensoryczna, często mrużą oczy w jasnym, intensywnym świetle lub unikają niektórych kolorów lub wzorów. Starają się w ten sposób przystosować do napływających bodźców, które mogą być dla nich wręcz bolesne.

Dodatkowo, przetwarzanie przez te osoby dużej ilości informacji, obrazów może być wstrzymane w wyniku zbyt dużego wpływu otoczenia, na przykład zbyt dużej liczby ludzi w pobliżu. U osób autystycznych występuje również tzw. podwrażliwość zmysłów (brak reakcji na jasne światła, ruch, określone dźwięki, nisko kontrastowe kolory).



Instytucja powinna zapewnić miejsce przyjazne sensorycznie (miejsce wyciszenia), w którym natężenie oświetlenia będzie mniejsze i osoba w spektrum autyzmu uspokoi zmysły. Możesz zaproponować także przygaszenie światła w instytucji, w której brak jest miejsc wyciszenia. Instytucja może też wprowadzić tzw. ciche godziny w obsłudze.



Osoby w spektrum autyzmu mogą być przeciążone nadmiarem nieczytelnych i niepotrzebnych informacji. Mogą mieć trudności z przetwarzaniem bodźców wzrokowych, widzeniem centralnym lub peryferyjnym, koncentracją uwagi, ale także motoryczne.



Należy usunąć z budynku wszystkie niepotrzebne treści. Na stronie internetowej należy zamieścić zakładkę pt. Dostępność. Należy w niej zamieścić treści w tekście łatwym do czytania i zrozumienia, w tym informacje o rozmieszczeniu stanowisk oraz plan pomieszczeń. Należy wyraźnie oznaczyć nawet drobne przeszkody architektoniczne (filary, progi, schody, szklane ściany czy drzwi).

Osoby autystyczne mogą mieć problem, gdy znajdują się w nowym miejscu, nie znając zasad obsługi, planu poruszania się po budynku. Mogą być zdezorientowane i czuć się zagubione w przestrzeni.



W instytucjach należy oznaczyć miejsca w budynku za pomocą uproszczonej informacji graficznej – powszechnie używanych znaków (piktogramów). Na przykład punkt informacji, windę, dostęp do windy (kierunek), schody, toaletę. Ułatwi to poruszanie się i korzystanie z usług nie tylko osobom w spektrum autyzmu, ale także wszystkim innym klientom.



Dzieci w spektrum autyzmu mogą silnie i emocjonalnie reagować w nowych miejscach. Na przykład mogą płakać, krzyczeć lub złościć się. Ich rodzicom i opiekunom zdarza się stosować mechanizmy uspokojenia dziecka, które mogą się wydawać nieadekwatne do sytuacji. Na przykład mogą to być bardzo głośne, stanowcze komunikaty w stosunku do dziecka lub ich brak.



Obserwuj sytuację i bądź czujny. Nie reaguj agresją, ocenianiem w stosunku do rodzica lub opiekuna. Pamiętaj, że im samym jest równie trudno i często niezręcznie poradzić sobie z chwilowym kryzysem. Zapytaj, czy coś się stało i jak możesz pomóc.



3.3. Bariery i możliwe rozwiązania dla osób z problemami zdrowia psychicznego

!!! Bariera

Osoby z problemami zdrowia psychicznego odczuwają duży dyskomfort związany z przyznaniem się do doświadczanych problemów. Ze względu na stereotypy, osoby te są często wykluczane. Otoczenie obawia się niekontrolowanych napadów agresji i innych zachowań odbiegających od ogólnie przyjętych norm. Często są to niczym nieuzasadnione obawy. Dlatego od momentu wejścia do instytucji, mogą czuć się zagubione lub zdezorientowane. Ich zachowanie może być odebrane jako „dziwne”. Osoby te mogą mieć nawrót objawów i w związku z tym na przykład zaburzoną świadomość, urojenia, omamy.

👁️ Rozwiązanie

Personel instytucji powinien brać udział w szkoleniach dotyczących obsługi klientów ze szczególnymi potrzebami. Udział w szkoleniach powinien dotyczyć również pracowników firm zewnętrznych, w tym pracowników ochrony, osób sprzątających i innych mogących być bezpośrednim wsparciem w sytuacji kryzysowej. Nie okazuj lęku przed zachowaniem, które jest dla Ciebie nowe. Zapytaj, jak dana osoba się czuje i czy potrzebuje pomocy.

!!! U osób z problemami zdrowia psychicznego mogą wystąpić zaburzenia funkcji poznawczych, które związane są z przetwarzaniem informacji przez umysł. Na przykład problemy ze spostrzeganiem, uwagą, pamięcią, uczeniem się, tworzeniem pojęć, myśleniem, operacjami logicznymi, językiem. Dlatego osobom tym trudność może sprawiać np. wypisanie rachunku, pobranie pieniędzy z banku, zrozumienie instrukcji, interpretacja tekstu, skupienie uwagi, dłuższa koncentracja.

👁️ Używaj krótkich, treściwych zdań i częstych powtórzeń. Unikaj skomplikowanych sformułowań i metafor. Ogranicz do minimum słownictwo specjalistyczne, które może być dla klienta niezrozumiałe. Bądź cierpliwy i otwarty na pytania klienta. W trakcie rozmowy upewnij się, na przykład zadając pytania, czy to co mówisz, zostało przez klienta dobrze zrozumiane. Zaoferuj pomoc w sposób nie podważający kompetencji klienta, na przykład: Zdaję sobie sprawę, że wypełnienie tego formularza jest bardzo skomplikowane. Proszę o informację jeśli mogę pomóc.

!!! Osoby z problemami zdrowia psychicznego mogą mieć problem z koncentracją uwagi i zwięzłym przekazywaniem informacji. Personel instytucji ma zwykle ograniczony czas na obsługę interesanta, ponieważ instytucje starają się zapewnić sprawną i szybką obsługę. Tymczasem to może utrudnić załatwienie sprawy osobie z problemami zdrowia psychicznego.

👁️ Osoby z problemami zdrowia psychicznego powinny mieć możliwie długi czas na załatwienie swojej sprawy. Wykaż się cierpliwością, staraj się zachować delikatny ton wypowiedzi, nie naciskaj na szybsze wykonywanie czynności przez klienta. Unikaj uszczypliwości i nieprzychylnych komentarzy, które dla osoby z problemami zdrowia psychicznego mogą być szczególnie dotkliwe.

 U osób z problemami zdrowia psychicznego, w czasie nawrotu objawów może pojawić się silna frustracja wywołana na przykład dłuższym oczekiwaniem na swoją kolej w placówkach świadczących opiekę zdrowotną. Może pojawić się zniecierpliwienie, drażliwość czy trudności z kontrolowaniem reakcji emocjonalnych.

 Jeśli zaobserwujesz opisane zachowania podejdź do osoby, zapytaj jak możesz pomóc. Osoby z problemami zdrowia psychicznego mają prawo pierwszeństwa obsługi w placówkach świadczących opiekę zdrowotną. Dobrym rozwiązaniem jest zaproponowanie osobie, żeby zaczekała na swoją kolej w miejscu oddalonym od zatłoczonej poczekalni, rejestracji. Osoba z problemami zdrowia psychicznego powinna otrzymać informację, że zostanie powiadomiona o swojej kolejności przyjęcia do lekarza lub do rejestracji.

 Osoby z problemami zdrowia psychicznego mogą mieć problem kiedy przebywają w zatłoczonym pomieszczeniu. Wynika to z lęku przed wizytą w nowym miejscu. Lęk może powodować zachowania nieadekwatne do sytuacji. Na przykład nerwowe poruszanie się, chodzenie bez celu po pomieszczeniu czy nadmierną potliwość. Problemem może być także wypełnianie druków wymagających podania danych osobowych w zatłoczonych miejscach. W zależności od rodzaju problemów zdrowia psychicznego, osoby mogą być podejrzliwe, skrajnie wycofane, lękowe. Mogą odczuwać duży dyskomfort związany z ekspozycją społeczną.

 W miejscach szczególnie zatłoczonych zorganizuj przestrzeń w taki sposób, żeby osoba z problemami zdrowia psychicznego miała komfort załatwienia ważnej dla siebie sprawy. Dobrym rozwiązaniem będzie zapewnienie dodatkowego pomieszczenia, w którym osoba o specjalnych potrzebach będzie mogła wypełnić dokumenty i porozmawiać z personelem.

 Osobom z problemami zdrowia psychicznego mogą przeszkadzać niektóre bodźce. Na przykład podczas sztuk teatralnych czy innych wydarzeń mogą pojawić się efekty specjalne, tj. huk, strzał, wybuch, ogień. Ich nagłe pojawienie się może być zbyt trudnym przeżyciem.

 Instytucja powinna zamieścić na stronie internetowej informację, że stosuje efekty specjalne. Na przykład w opisie sztuki, wydarzenia.

 Osoba z nasilonymi objawami choroby, np. depresją może mieć problem z wychodzeniem z domu. To uniemożliwia załatwienie podstawowych spraw życia codziennego, np. odebranie terminowej korespondencji.

 Instytucja powinna uwzględnić różne możliwości załatwienia sprawy online. Coraz częstszym rozwiązaniem jest tzw. mobilny urzędnik, który dojeżdża do klienta i załatwia z nim sprawę. Wprawdzie mobilny urzędnik jest dedykowany osobom, którym instytucja nie może zapewnić dostępności swoich usług, to będzie on dużym wsparciem dla osób z problemami zdrowia psychicznego. Pracownicy instytucji, szczególnie Ośrodków Pomocy Społecznej, urzędów gminy, dzielnic powinni reagować na sygnały dotyczące złego stanu zdrowia i próbować zweryfikować brak możliwości opuszczenia miejsca zamieszkania przez osobę z problemami zdrowia psychicznego.

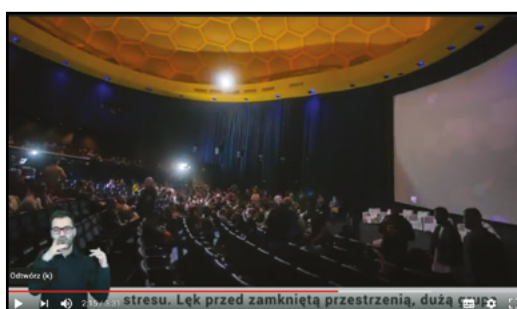
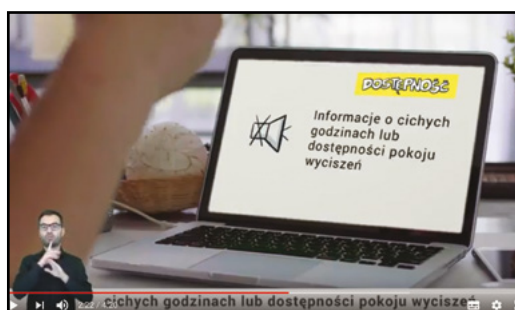
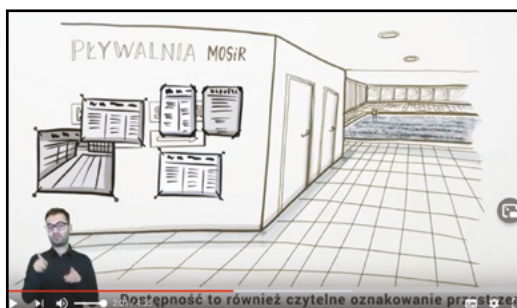


!!! Osoby z problemami zdrowia psychicznego odczuwają dyskomfort związany z przebywaniem w dużym, zaciemnionym pomieszczeniu, tj. sala koncertowa, kinowa, teatralna, wystawiennicza. Często wybierają miejsca blisko wyjść ewakuacyjnych. Często na stronie internetowej instytucji brakuje informacji o rozmieszczeniu wyjść ewakuacyjnych. Brak tych podstawowych informacji może spowodować wycofanie się z uczestniczenia w wydarzeniu czy wizycie w instytucji.

👤 Instytucje na stronach internetowych powinny zadbać o kompleksowe oznaczenie rozkładu sal. Dotyczy to głównie kin i teatrów. Ważne, aby na elektronicznym rozkładzie sal były oznaczone wszystkie możliwe, otwarte podczas wydarzenia wyjścia z sali, w tym wyjścia ewakuacyjne.

Instytucje powinny też dodatkowo oznaczyć miejsca szczególnie narażone na hałas. Na przykład oznaczyć gdzie znajduje się nagłośnienie. Na stronie internetowej należy oznaczyć miejsca z mniejszym natężeniem dźwięku, można także opisać, w których miejscach sala jest mniej zaciemniona. Te informacje powinny znaleźć się w zakładce Dostępność.

Poniżej kadry z wideoporadników przedstawiające sytuacje problemowe oraz ich rozwiązania.



3.4. Jak obsługiwać osoby z niepełnosprawnością intelektualną, w spektrum autyzmu i z problemami zdrowia psychicznego?

- ◆ Nigdy nie rób założeń dotyczących zdolności i niepełnosprawności danej osoby. Nie zakładaj, że osoba z niepełnosprawnością potrzebuje pomocy. Najpierw zapytaj czy osoba chciałaby pomocy, a następnie zapytaj, w jaki sposób możesz pomóc.
- ◆ Traktuj wszystkich klientów z jednakowym szacunkiem, bez względu na to jak wyglądają, ile mają lat, w jaki sposób się wystawiają.
- ◆ Przy powitaniu, popatrz klientowi w oczy i uśmiechnij się. Ten gest go ośmieli i da poczucie, że zostanie życzliwie przyjęty i zrozumiany.
- ◆ Poświęć osobie z niepełnosprawnością tyle czasu ile potrzebuje.
- ◆ Jeśli masz taką możliwość, przyjmij klienta z niepełnosprawnością w oddzielnym, cichym pomieszczeniu. Rozmowa przy stanowisku obsługi, albo pokoju, w którym ciągle coś się dzieje, może go rozpraszać i odebrać mu poczucie bezpieczeństwa.
- ◆ Jeśli klientowi z niepełnosprawnością towarzyszy asystent/osoba wspierająca, zwracaj się bezpośrednio do klienta, a nie do asystenta.
- ◆ Dowiedz się - jak najwcześniej - w jaki sposób dana osoba woli się komunikować. Zapewnij inne niż bezpośrednie sposoby komunikowania się z klientami, takie jak wiadomości tekstowe, e-mail, list. Zwróć uwagę na wszelkie wizualne wskazówki, których używają klienci z niepełnosprawnością, takie jak obrazy lub piktogramy, a także na wyraz twarzy i język ciała osoby.
- ◆ Słuchaj uważnie rozmówcy. Nie mów w jego imieniu. W razie potrzeby zadawaj krótkie pytania, które wymagają krótkich odpowiedzi, takich jak skinienie lub potrząśnięcie głową.
- ◆ Nie udawaj, że rozumiesz. Zamiast tego powtórz to, co zrozumiałeś i pozwól osobie odpowiedzieć.
- ◆ Wyjaśnij w sposób uporządkowany i zrozumiały, co klient powinien zrobić, aby załatwić sprawę, z którą przyszedł do urzędu.
- ◆ Jeśli załatwienie danej sprawy wymaga wypełnienia formularzy, podpowiedz, jak ma poprawnie je wypełnić.
- ◆ Obsługując osobę z niepełnosprawnością intelektualną przygotuj informacje w tekście łatwym do czytania i zrozumienia.
- ◆ Nie okazuj zniecierpliwienia, gdy klient czegoś nie rozumie i wytłumacz wszystko ponownie.



3.5. Po polsku, ale inaczej. Tekst łatwy do czytania i zrozumienia

Tekst łatwy do czytania i zrozumienia (ang. easy to read and understand, używany skrót: ETR) to sposób opracowania informacji przeznaczonej dla osób z niepełnosprawnością intelektualną lub mających problemy z czytaniem i rozumieniem, obejmujący zarówno dobór słów, sposób formułowania zdań, jak i kompozycję tekstu, rodzaj i rozmiar użytej czcionki, użycie odpowiednich ilustracji lub symboli.

Teksty powstające w formacie łatwym do czytania i zrozumienia dotyczą dwóch sytuacji:

- **opracowania tekstu już istniejącego**, np. aktów prawnych, dokumentów typu regulaminy, instrukcje, publikacji poradnikowych, informacji o instytucji, projektach, działaniach.

Tekst ETR nie jest tłumaczeniem tekstu źródłowego. Nie jest też jego innym zapisem, jak w przypadku zapisania go w alfabecie Braille'a. Osoba tworząca tekst łatwy na podstawie istniejącego tekstu musi zapoznać się szczegółowo z tekstem źródłowym, zrozumieć, a następnie wybrać z treści najważniejsze, kluczowe informacje i zapisać je zgodnie ze standardami.

Niewątpliwie przydatna może być znajomość form komunikowania się werbalnego w środowisku osób z niepełnosprawnością intelektualną. Jednak nie jest to warunek konieczny; należy wystrzegać się słów trudnych, specjalistycznych, używać jak najwięcej słów prostych, powszechnie znanych, potocznych i budować krótkie zdania (możliwe do przeczytania w całości – bez przystanków).

Przy wyborze kluczowych treści redaktor może względnie subiektywnie wybrać niektóre wątki, z pominięciem innych (zwłaszcza gdy publikacja ma mieć określoną liczbę stron czy znaków). Może się okazać, że kilka osób dokonujących opracowania tego samego tekstu, pracujących równolegle, dokona nieco innego wyboru treści ważnych, nieco inaczej rozłoży akcenty. Problem ten nie wystąpi przy udostępnianiu np. tekstów prawnych czy formalnych dokumentów urzędowych.

- **stworzenia nowego, autorskiego tekstu na dowolny temat.**

Tworzenie nowego tekstu łatwego wymaga od autora takich samych umiejętności, jak przy opracowywaniu tekstu istniejącego.

Najważniejsze przy tworzeniu nowego tekstu są sformułowane w europejskich standardach zalecenia stosowane łącznie: **Upewnij się, że odbiorcy otrzymali całą potrzebną informację.** Jednak: **Nie podawaj więcej informacji niż potrzeba!**

O standardach

Tekst łatwy do czytania i zrozumienia powinien odpowiadać co najmniej następującym standardom:

- buduj zdania krótkie, najlepiej proste, nigdy - wielokrotnie złożone,
- zwracaj się do czytelnika bezpośrednio – ty – np. przeczytaj, wypełnij tabelę, pamiętaj,

- staraj się używać zdań pozytywnych, a nie negatywnych, np. zamiast: Nie możesz wyjść przed końcem zebrania, napisz: Powinieneś zostać do końca zebrania,
- używaj strony czynnej, nie biernej,
- używaj słów powszechnie znanych; trudne wyrażenia należy wyjaśniać przy pierwszym ich użyciu; w wyjaśnieniach używaj przykładów,
- na określenie tej samej rzeczy/pojęcia w jednym tekście używaj zawsze tego samego określenia,
- ostrożnie używaj zaimków, lepiej jest powtarzać imię/nazwę,
- nie używaj metafor,
- nie stosuj przypisów; potrzebne wyjaśnienia zamieszczaj w tekście, bezpośrednio po użyciu wyrażenia wymagającego przypisu,
- nie używaj skrótów (itd., lp., np.) i skrótowców (RP = er-pe; PZU = pe-zet-u; GUS, PAN),
- minimalizuj interpunkcję, czyli np. przecinków używaj tylko wtedy, gdy są niezbędne,
- jeśli piszesz o większej liczbie spraw, wymieniasz wiele elementów – używaj wypunktowań,
- nie stosuj znaków specjalnych (#, &, %),
- bardzo ostrożnie używaj liczb, zwłaszcza dużych; lepiej zastąpić je określeniami „dużo”, „wiele”,
- liczby zapisuj cyframi a nie słownie (7 a nie siedem),
- najlepiej, gdy czarny druk jest na białym tle (lub ewentualnie na innym kontrastowym, na przykład jaskrawożółtym; jeżeli tekst musi mieć tło – poddruk – nie może on mieć deseni, być np. fotografią),
- używaj czcionki (fontu) bezszeryfowej, np. Arial lub Tahoma; nigdy nie używaj czcionki szeryfowej typu Times New Roman czy Garamond,
- używaj czcionki o wielkości co najmniej 14 punktów,
- stosuj większe niż pojedyncze odstępy między wierszami (interlinię), na przykład wielokrotności 1,2 – 1,3,
- czcionka nie może być ściśnięta (mieć znacznie zmniejszone odstępy pomiędzy literami),
- nie używaj kursywy,
- nie pisz całych wyrazów WIELKIMI LITERAMI (wersalikami),
- nie stosuj podkreśleń,
- dla zaznaczenia ważności informacji stosuj **pogrubienia wyrazów** (bold),
- rozpocznij i zakończ zdanie zawsze na tej samej stronie,
- nowe zdanie zaczynaj w nowym wierszu,



- nie dziel wyrazów (używając kreseczki do podzielenia); przenoś do następnego wiersza cały wyraz,
- nie justuj tekstu; stosuj zapis do lewej (strony),
- tekst dziel na mniejsze, w miarę możliwości równe akapity, które są odpowiednio ilustrowane,
- zadбай o to, by tekst miał przejrzysty spis treści i wyraźne tytuły, podtytuły.

W tekście łatwym do czytania, dla ułatwienia rozumienia, przy każdym akapicie zamieszcza się zdjęcia lub rysunki, lub piktogramy (symbole), odpowiednie do treści akapitu. Należy dążyć do ilustrowania w ten sam sposób całego dokumentu czy publikacji. Także, konsekwentnie używać tej samej ilustracji dla zobrazowania tej samej sprawy, sytuacji, rzeczy, opisywanej w jednym tekście/dokumentcie.

Przy ilustrowaniu tekstu rysunkami, trzeba pamiętać o tym, kto jest jego odbiorcą i nie używać np. obrazków dla dzieci w tekstach dla osób dorosłych.

Stosując do zilustrowania treści fotografie, powinno się zamieszczać wyłącznie zdjęcia wyraźne i przejrzyste, nie przeładowane detalami.

Zgodnie z europejskimi standardami, tekst łatwy powinien być opatrywany logotypem, przedstawiającym człowieka czytającego i pokazującego gest OK! (kciuk do góry).



Jednak należy pamiętać, że przed opatrzeniem tekstu tym znakiem, **musi przeczytać go i sprawdzić pod względem zrozumiałości i dostępności** co najmniej jedna osoba z niepełnosprawnością intelektualną. Autor lub redaktor tekstu ma moralny obowiązek przyjąć uwagi konsultanta z niepełnosprawnością i je zastosować.

Zasady używania logotypu – również w języku poskim – zamieszczone są na stronie internetowej: <https://easy-to-read.eu/europejskie-logo-easy-to-read/>

Przykłady do naśladowania

Poniżej zamieszczamy dwa przykłady tekstu łatwego do czytania i zrozumienia:

1. fragment opublikowanej na stronie internetowej Ministerstwa Funduszy i Polityki Regionalnej informacji o ministerstwie oraz jego dostępności dla osób z różnymi niepełnosprawnościami,
2. fragment informacji o opisach zabytków w dwóch obiektach Muzeum Łazienki Królewskie, z artykułu w „Społeczeństwie dla Wszystkich”, kwartalniku Polskiego Stowarzyszenia na rzecz Osób z Niepełnosprawnością Intelektualną (nr 1 (71) z 2020 roku, str. 7).

Ministerstwo Funduszy i Polityki Regionalnej

Ministerstwo Funduszy
i Polityki Regionalnej
w skrócie Ministerstwo znajduje się
przy ulicy Wspólnej 2/4 w Warszawie.



Szefem Ministerstwa jest pan minister
Tadeusz Kościński.
Panu ministrowi pomagają wiceministrowie
i wielu pracowników.



Czym zajmuje się Ministerstwo?

Ministerstwo wykonuje różne zadania.
Daje pieniądze wielu instytucjom w Polsce
na ważne projekty. Te pieniądze są wcześniej
przekazywane przez Unię Europejską.
Za te pieniądze buduje się drogi, budynki.
Za te pieniądze organizuje się pracę dla
wielu osób. Także dla osób
z niepełnosprawnościami.



Ministerstwo prowadzi Program
Dostępność Plus.
Dba o to, żeby budynki i ich otoczenie
były bardziej dostosowane dla osób
z niepełnosprawnościami.





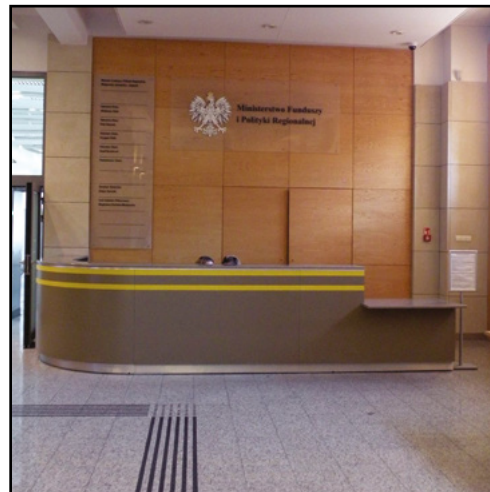
Ministerstwo dba o to, żeby wszystkie województwa w Polsce mogły się rozwijać. Wspiera rozwój polskich firm. Dzięki temu mieszkańcy każdego województwa mają pracę i lepsze warunki do życia.



Budynek Ministerstwa jest dostosowany do potrzeb osób z niepełnosprawnościami. Przed budynkiem od ulicy Wspólnej są miejsca parkingowe dla osób z niepełnosprawnościami. Drzwi wejściowe do budynku i korytarze są odpowiednio szerokie dla osób na wózkach.



Korytarze są oznaczone wyraźnymi kolorami. Każde piętro ma oznaczenie w innym kolorze. Na korytarzu są piktogramy czyli specjalne obrazki. Piktogramy pokazują jak dojść do recepcji albo do sali konferencyjnej. W sali konferencyjnej odbywają się różne spotkania.



Osoby głuche i słabosłyszące mogą kontaktować się z pracownikami przez **wideotłumacza**. Osoba głucha musi mieć dostęp do internetu i kamerę w swoim komputerze, telefonie lub innym urządzeniu. Wystarczy że wejdzie na stronę internetową.



Łazienki Królewskie to nazwa muzeum w Warszawie. Łazienki Królewskie to piękny ogród, dawne budynki oraz rzeźby. Łazienki Królewskie co roku odwiedza dużo turystów. Można zwiedzić tutaj wiele zabytkowych budynków: Pałac na Wyspie, Starą Oranżerię, Biały Dom, Wodozbiór.



Biały Dom to budynek, w którym mieszkali goście ostatniego króla Polski Stanisława Augusta. W Białym Domu są piękne pokoje i apartamenty. W każdym pokoju są zabytkowe meble, obrazy i ozdobne przedmioty.



Wodozbiór to okrągły budynek, do którego sphywała woda z różnych stron ogrodu. Służył do zbierania wody. Potem z Wodozbioru woda płynęła podziemnymi rurami do wszystkich budynków w Łazienkach. Na Wodozbiór mówi się też Okrągłak, Okrągła Wieża lub Rezerwuar.



Dla osób z niepełnosprawnością intelektualną Muzeum razem z Polskim Stowarzyszeniem na rzecz Osób z Niepełnosprawnością Intelektualną przygotowało informacje o zabytkach napisane w tekście łatwym do czytania i zrozumienia.





Rozdział 4.

Dostępna instytucja. Rekomendacje

W Poradniku zaprezentowano wiele rozwiązań zapewniających dostępność instytucji dla osób z niepełnosprawnością intelektualną, w spektrum autyzmu i z problemami zdrowia psychicznego. Dotyczą one przede wszystkim dostępności informacyjno-komunikacyjnej oraz cyfrowej, o których mowa w ustawie o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami. Nie wszystkie te rozwiązania są zapisane bezpośrednio w ustawie.

Większość z nich ma związek z **indywidualizacją wsparcia i dłuższym czasem na obsługę klienta**, co odnosi się do dostępności komunikacyjnej. Według ustawy, instytucja publiczna ma obowiązek zapewnić osobie ze szczególnymi potrzebami **taką formę komunikacji, jaką ta osoba określi we wniosku**. Niestety, osoby z niepełnosprawnością intelektualną, w spektrum autyzmu i z problemami zdrowia psychicznego mogą mieć problem w sformułowaniu takiego wniosku. Dlatego warto wdrożyć te rozwiązania w miarę możliwości jak najszybciej. Należy pamiętać, że jednym z zadań koordynatora do spraw dostępności jest **wsparcie osób ze szczególnymi potrzebami w dostępie do usług świadczonych przez podmiot**.

Najważniejsze rekomendacje dla instytucji wdrażającej rozwiązania z zakresu dostępności dla osób z niepełnosprawnością intelektualną, w spektrum autyzmu i z problemami zdrowia psychicznego wraz z piktogramami ułatwiającymi informowanie o tych rozwiązaniach to:

1. Szkolenie personelu z zakresu potrzeb osób ze szczególnymi potrzebami

Szkolenie dwudniowe dla 16 uczestników, z wykorzystaniem sprzętu symulacyjnego, prowadzone przez 2 trenerów, całkowity koszt ok. 7000 zł, szkolenie jednej osoby uczestniczącej – ok. 440 zł.



Każdego traktujemy z szacunkiem

2. Przeznaczenie dłuższego czasu na obsługę klienta

Działanie nie wymagające dodatkowych nakładów finansowych, możliwe do wdrożenia w ramach bieżącej pracy personelu.



Mamy czas na Twoją sprawę

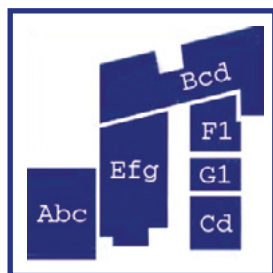
3. Zamieszczenie na stronie internetowej zakładki **Dostępność**, przygotowanej w tekście łatwym do czytania i zrozumienia



Dbamy o dostępność informacji

4. Czytelne oznaczenia ważnych miejsc w budynku, w tym dróg ewakuacyjnych i miejsc schronienia

Działanie nie wymagające dodatkowych nakładów finansowych, możliwe do wdrożenia w ramach obowiązków personelu.



Mamy prosty opis pomieszczeń

5. Opracowanie formularzy lub materiałów w tekście łatwym do czytania i zrozumienia



Używamy tekstu łatwego do czytania i zrozumienia

6. Wyznaczenie tzw. cichych dni lub cichych godzin w obsłudze klientów

Działanie nie wymagające dodatkowych nakładów finansowych, możliwe do wdrożenia w ramach obowiązków personelu.



Wprowadziliśmy „ciche godziny” pracy



7. Częste weryfikowanie poziomu zrozumienia danej kwestii u klienta

Działanie nie wymagające dodatkowych nakładów finansowych, możliwe do wdrożenia w ramach bieżącej pracy personelu.



Chcemy Cię dobrze zrozumieć

8. Umiejętność podejmowania prób komunikacji alternatywnej.

Bezpłatne aplikacje umożliwiające komunikację alternatywną to np.: LetMeTalk, wersja demo Mówik. Dostępne są także aplikacje płatne, np. Mówik, Dorosły, koszt ok. 700 zł. Zalecane jest szkolenie z obsługi aplikacji. Koszt szkolenia: 700 zł od osoby (20 godzin szkoleniowych), 900 zł od osoby (36 godzin szkoleniowych).

9. Organizacja miejsca wyciszenia, wyodrębnionego pomieszczenia

Działanie może nie wymagać dodatkowych nakładów finansowych, jeśli instytucja dysponuje mało użytkowanym pomieszczeniem. W zależności od potrzeby jego adaptacji, remontu, nakłady finansowe mogą wynieść od kilku do kilkudziesięciu tysięcy złotych. Organizując pomieszczenie wyciszeń należy pamiętać, że powinny znaleźć się tu fotele lub kanapa, na których można wygodnie usiąść, lampy zapewniające ciepłe, rozproszone światło, zasłony lub rolety w oknach. Warto wyposażyć pokój w słuchawki wyciszające (koszt słuchawek 50 – 100 złotych).

10. Wprowadzenie usługi „mobilnego urzędnika”

Działanie nie wymagające dodatkowych nakładów finansowych, możliwe do wdrożenia w ramach bieżącej pracy personelu.

Rozdział 5.

Przykłady dobrych praktyk zapewniania dostępności osobom z niepełnosprawnością intelektualną, w spektrum autyzmu i z problemami zdrowia psychicznego

Urząd Transportu Kolejowego

- Przygotowanie poradnika „Dobre praktyki obsługi osób z niepełnosprawnościami na kolei”
- Zapewnienie prostego układu przestrzennego dworca, stacji i stref dojścia na perony
- Stosowanie piktogramów oraz prostych opisów poszczególnych przestrzeni
- Stosowanie tekstu łatwego do czytania i zrozumienia.

Związek Banków Polskich

- Przygotowanie III edycji Dobrych praktyk obsługi osób z niepełnosprawnościami przez banki. Publikacja zawiera wytyczne o sposobie obsługi osób z różnymi niepełnosprawnościami, opis czterech kanałów dostępu do usług – oddziału, call center, internetu oraz bankomatu.
https://www.zbp.pl/getmedia/23e8b14e-11cc-42f4-9c3c-c6a679f8d29b/ZBP_Dobre_praktyki_171228.pdf

Muzeum Łazienki Królewskie

- Opracowanie informacji o eksponatach Białego Domu i Wodolibu w tekście łatwym do czytania i zrozumienia w ramach projektu „Źródła przemian”.
- Modele, odlewy gipsowe, artefakty i materiały przeznaczone do poznawania przez dotyk i zapach.

Komenda Główna Państwowej Straży Pożarnej

- Zlecenie opracowania broszur w tekście łatwym do czytania i zrozumienia: „Moja wiedza na temat pracy Straży Pożarnej”, „Moje bezpieczeństwo w życiu codziennym”, „Moja wiedza na temat zagrożeń”.

Ministerstwo Zdrowia

- Zatrudnianie osób z niepełnosprawnościami w ramach usługi zatrudniania wspomaganego.

Muzeum Regionalne w Stalowej Woli

- dostępne lekcje muzealne
- dostosowane warsztaty artystyczne
- Program Edukacyjny dla osób z niepełnosprawnością intelektualną.

Linie lotnicze i lotniska w Wielkiej Brytanii, Irlandii i Stanach Zjednoczonych

- wizualne przewodniki, próby ćwiczenia procesu kupowania biletów, odprawy dla pasażerów w spektrum autyzmu.



Biura podróży

- Disabled Holiday Directory - usługa rezerwacji podróży (dla Wielkiej Brytanii i innych krajów Europy) oferuje wszechstronną pomoc w znalezieniu odpowiedniego zakwaterowania i innych usług wakacyjnych dla osób z niepełnosprawnościami.

Łódzkie Centrum EC1

- przeprowadzenie audytu dostępności ekspozycji dla osób w spektrum autyzmu
- usługa „Wyciszonych wtorków”. W wybrane wtorki podczas zwiedzania interaktywnych ekspozycji wszystkie głośne dźwięki i komunikaty są wyciszone, a instalacje świetlne – przygaszone
- cały teren muzeum jest również oznaczony piktogramami.

Miejski Ośrodek Sportu i Rekreacji przy ulicy Chryzantem w Rudzie Śląskiej

- dostosowanie basenu krytego do potrzeb osób w spektrum autyzmu. Raz w tygodniu w czasie przeznaczonym dla osób w spektrum autyzmu w holi i hali basenowej zostają przygaszone światła, włączona jest muzyka, nie odbywają się zajęcia aerobiku, gimnastyki w wodzie ani nauki pływania.

Kino „Zacisze” w Piekarach Śląskich

- dostosowanie kina do potrzeb osób w spektrum autyzmu. Podczas seansu zostają przyciemnione światła, odpowiednio dostosowane natężenie dźwięku, brak reklam i zwiastunów. Podczas seansu można głośno komentować, śpiewać wraz z bohaterami, spacerować po sali.

Urząd Miasta Łódź

- zorganizowanie szkolenia dla pracowników z obsługi osób w spektrum autyzmu. Miejsca, gdzie będą pracowali przeszkoleni pracownicy będą odpowiednio oznakowane plakatami i naklejkami.

Szkoła Podstawowa nr 9 w Skierniewicach

- wprowadzono inicjatywę „przyjazny dzwonek”. Uczniów na lekcje zaprasza głos lub wyciszona melodia. Uczniowie mają wpływ na to, jaki sygnał aktualnie jest użytkowany.

Wsparcie w zatrudnieniu

- Organizowanie szkoleń dla pracodawców i pracowników sektora publicznego, które przybliżają zagadnienie zatrudniania i współpracy z osobami z niepełnosprawnościami
- Niektóre instytucje publiczne współpracują z organizacjami pozarządowymi wspierającymi osoby z niepełnosprawnościami w podjęciu i utrzymaniu zatrudnienia. Organizacje pozarządowe oferują m.in. wsparcie w ramach metody zatrudnienia wspomaganego (Fundacja Znajdź Pomoc z Warszawy; Centrum DZWONI – Doradztwa Zawodowego i Wspierania Osób z Niepełnosprawnością Intelktualną – agencja zatrudnienia prowadzona od 2006 roku przez Polskie Stowarzyszenie na rzecz Osób z Niepełnosprawnością Intelktualną).

Wiedzieć więcej!

Przydatne informacje i materiały dotyczące niepełnosprawności intelektualnej, spektrum autyzmu oraz problemów zdrowia psychicznego:

- ◆ Materiały dotyczące tworzenia tekstów łatwych do czytania i zrozumienia:
 - Informacja dla wszystkich. Europejskie standardy przygotowania tekstu łatwego do czytania i zrozumienia. Wydanie drugie,
https://psoni.org.pl/wp-content/uploads/2015/09/Informacja-dla-wszystkich-internet_0.pdf
 - Nie piszcie nic dla nas bez nas! Angażowanie osób z niepełnosprawnością intelektualną w opracowywanie tekstów łatwych do czytania.
https://psoni.org.pl/wp-content/uploads/2015/09/Nie-piszcie-nic-o-nas-bez-nas-internet_0.pdf
 - Kształcenie profesjonalistów zajmujących się edukacją ustawiczną. Wskazówki dla prowadzących szkolenia, jak tworzyć teksty łatwe do czytania i zrozumienia.
https://psoni.org.pl/wp-content/uploads/2015/09/Kształcenie-profesjonalistow-internet_0.pdf
 - Proste nauczanie. Wskazówki dla osób zajmujących się edukacją ustawiczną do zwiększania dostępności prowadzonych szkoleń.
https://psoni.org.pl/wp-content/uploads/2015/09/Proste-nauczanie-internet_0.pdf
- ◆ Zasady używania logotypu tekstu łatwego do czytania i zrozumienia – na stronie internetowej
<https://easy-to-read.eu/europejskie-logo-easy-to-read/>
- ◆ Czasopismo Integracja <http://www.integracja.org/>
- ◆ Portal o różnych rodzajach niepełnosprawności <http://www.niepelnosprawni.pl/>
- ◆ Przejrzyste informacje i poradniki dla kadry nauczycielskiej o spektrum autyzmu
<https://www.metis.pl/autyzm/>
- ◆ Poradniki Fundacji Aktywnych FURIA <http://fundacja-furia.pl/studia-asd/?3d-flip-book=dla-studenta>
- ◆ Wytyczne ogólne dotyczące dostępności:
https://www.funduszeuropejskie.gov.pl/media/54997/Wytyczne_w_zakresie_rownosci_zatwierdzone_050418.pdf



- ◆ Standardy dostępności będące załącznikiem do wyżej wymienionych Wytycznych, mówiące m.in. o osobach w spektrum autyzmu:
https://www.funduszeuropejskie.gov.pl/media/55001/Zalacznik_nr_2_do_Wytycznych_w_zakresie_rownosci_zatwiedzone_050418.pdf

- ◆ Strony internetowe dotyczące problemów zdrowia psychicznego:
<http://www.stowarzyszenie-rozwoju.eu/>
<https://www.zdrowiepsychiczne.wolski.med.pl/>
<http://fundacja-leonardo.pl/>
<https://ef.org.pl/>

- ◆ Poradnik ZUS na temat problemów zdrowia psychicznego
<https://dabrowagornicza.naszsds.pl/public/pliki/plik/jak-zyc-z-problemami-zdrowia-psych-1527501954.pdf>

- ◆ Projekty dotyczące stażu w instytucjach publicznych
<https://znajdzpomoc.pl/inne-projekty/stazysta-plus/>

- ◆ Strona internetowa dotycząca zatrudnienia wspomaganego
<https://www.centrumdzwoni.pl/>

Bibliografia:

- Abramowska, B., E. (red.), (2012). Informacja dla wszystkich. Europejskie standardy przygotowania tekstu łatwego do czytania i zrozumienia. Wydanie drugie. Warszawa: PSONI.
- Abramowska, B., E. (red.), (2012). Kształcenie profesjonalistów zajmujących się edukacją ustawiczną. Wskazówki dla prowadzących szkolenia, jak tworzyć teksty łatwe do czytania i zrozumienia. Warszawa: PSONI.
- Abramowska, B., E. (red.), (2012). Nie piszcie nic dla nas bez nas! Angażowanie osób z niepełnosprawnością intelektualną w opracowywanie tekstów łatwych do czytania. Warszawa: PSONI.
- Abramowska, B., E. (red.), (2012). Proste nauczanie. Wskazówki dla osób zajmujących się edukacją ustawiczną do zwiększania dostępności prowadzonych szkoleń. Warszawa: PSONI
- Attwood, T. (2006). Zespół Aspergera. Wprowadzenie. Poznań: Wydawnictwo Zys i S-ka.
- Attwood, T. (2013). Zespół Aspergera. Kompletny przewodnik. Gdańsk: Harmonia Universalis - Grupa Wydawnicza Harmonia.
- Bragdon, A., Gamon, D. (2003). Kiedy mózg pracuje inaczej. Gdańsk: Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne.
- Butcher, J., N., Hooley, J., M., Mineka S. (2017). Psychologia zaburzeń DSM-5. Sopot: Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne.
- Fundacja Grupy ERGO Hestia na rzecz integracji zawodowej osób niepełnosprawnych Integralia. Zmien perspektywę. Dobre praktyki w obsłudze klientów z niepełnosprawnościami.
- Fundacja Polska Bez Barrier. (2019). Dobre praktyki obsługi osób z niepełnosprawnościami na kolei. Przewodnik. Warszawa
- Grandin, T., Panek, R. (2016). Mózg autystyczny. Podróż w głąb niezwykłych umysłów. Kraków: Copernicus Center Press.
- Grandin, T. (2017). Autyzm i problemy natury sensorycznej. Gdańsk: Harmonia Universalis – Grupa Wydawnicza Harmonia.
- Kijak, R. (2013). Niepełnosprawność intelektualna. Między diagnozą a działaniem. Warszawa: Centrum Rozwoju Zasobów Ludzkich.
- Manley, M., R., S. (2010). Psychiatria – praktyczny przewodnik kliniczny. Wrocław: Elsevier Urban & Partner.
- Metody komunikacji, zachowania się i obsługi osób z niepełnosprawnością intelektualną klientów instytucji publicznych. Materiał przygotowany w ramach kampanii informacyjno-promocyjnej pn. „Urząd Dostępny dla Osób z Niepełnosprawnością Intelektualną.” (2012). Warszawa: PSOUU.
- Nason, B. (2017). Porozmawiajmy o autyzmie. Kraków: Wydawnictwo Uniwersytetu Jagiellońskiego.
- Pużyński, S., Wciórka, J. (2000). Klasyfikacja zaburzeń psychicznych i zaburzeń zachowania w ICD-10; Tom 1-2, Kraków: Vesalius.
- Reynolds Lewis, K. (2018). Dobre wieści o złym zachowaniu. Warszawa: Wydawnictwo Linia.
- Seligman, M., E., P., Walker, E., F., Rosenhan, D., L. (2003). Psychopatologia. Poznań: Wydawnictwo Zys i S-ka.
- Sutton, C., Forrester, C. (2019). Mutyzm wybiórczy. Własnymi słowami. Warszawa: Wydawnictwo Linia.
- Wołowicz-Ruszkowska, A., Zima-Parjaszewska, M. (2015). Nowoczesne formy wspierania osób z niepełnosprawnością intelektualną w: M. Zima-Parjaszewska (red.), Osoba z niepełnosprawnością intelektualną w postępowaniach sądowych i przed innymi organami. Poradnik praktyczny. Warszawa: Polskie Stowarzyszenie na rzecz Osób z Upośledzeniem Umysłowym.
- Wołowicz-Ruszkowska, A. (2017). Niepełnosprawność intelektualna w ujęciu psychospołecznym. Aktualny stan wiedzy. W: B.E. Abramowska, M. Zima-Parjaszewska (red.), Asystent osoby z niepełnosprawnością intelektualną. Warszawa: PSONI.
- Zakrzewska, M., Zima-Parjaszewska, M., (2015). Niepełnosprawność intelektualna – życie i prawo., Osoba z niepełnosprawnością w muzeum. w: ABC Gość niepełnosprawny w muzeum, cz. 2. Niepełnosprawność intelektualna, autyzm, grupy zróżnicowane. Warszawa: Narodowy Instytut Muzealnictwa i Ochrony Zbiorów.

ISBN 978-83-65060-63-1

Poradnik przygotowany przez Polskie Stowarzyszenie na rzecz Osób z Niepełnosprawnością Intelktualną na zlecenie Ministerstwa Funduszy i Polityki Regionalnej.

Razem z niniejszą publikacją zostały przygotowane trzy wideoporadniki:

1. Dostosowanie instytucji i usług publicznych do potrzeb osób z niepełnosprawnością intelektualną

<https://www.youtube.com/watch?v=mReKqGsk3SE> z tłumaczem Polskiego Języka Migowego

https://www.youtube.com/watch?v=P_QFdDeKfr4 z audiodeskrypcją i tłumaczem Polskiego Języka Migowego

2. Dostosowanie instytucji i usług publicznych do potrzeb osób w spektrum autyzmu

<https://www.youtube.com/watch?v=xpvnmp0aT-E> z tłumaczem Polskiego Języka Migowego

<https://www.youtube.com/watch?v=XyGNujM866Q> z audiodeskrypcją i tłumaczem Polskiego Języka Migowego

3. Dostosowanie instytucji i usług publicznych do potrzeb osób z problemami zdrowia psychicznego

<https://www.youtube.com/watch?v=VlgVPJQpPM> z tłumaczem Polskiego Języka Migowego

<https://www.youtube.com/watch?v=zce-7FeFVPo> z audiodeskrypcją i tłumaczem Polskiego Języka Migowego

Opracowanie poradnika:

dr Monika Zima-Parjaszewska
Karolina Makowiecka
Barbara Ewa Abramowska
Bartosz Józefowicz



Agnieszka Warszawa
dr Michał Handzel



Opracowanie współfinansowane ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w projekcie: SUCCESSIBILITY zapewnienie koordynacji rządowego programu Dostępność Plus, nr POWR.2.19.00-00-PD01/19



Fundusze Europejskie
Wiedza Edukacja Rozwój



Rzeczpospolita
Polska



Ministerstwo
Funduszy
i Polityki Regionalnej

Unia Europejska
Europejski Fundusz Społeczny

