

**Plan działania na rzecz poprawy zapewnienia
dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami
w Miejskim Ośrodku Pomocy Społecznej w Kowarach
dla**

Urząd Miasta Kowary

budynek przy ulicy Zamkowa 5

58-530 Kowary



CEWIMED
CENTRUM EDUKACJI I WDRAŻANIA INNOWACJI W MEDYCYNIE

Wprowadzenie

Ustawa z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (Dz. U. 2020 r. poz. 1062), zwana dalej „Ustawą”, ma służyć poprawie warunków życia i funkcjonowania obywateli, zwłaszcza tych ze szczególnymi potrzebami wynikającymi z niepełnosprawności, podeszłego wieku czy choroby. Osoby te mogą mieć utrudniony dostęp do korzystania z usług podmiotu publicznego z powodu barier architektonicznych, cyfrowych czy informacyjno-komunikacyjnych. Kluczowym jest zmiana podejścia do obsługi klienta ze szczególnymi potrzebami i podejmowanie działań, przez podmioty publiczne, na rzecz eliminacji występujących barier. Temu służyć ma realizacja zapisów Ustawy.

Ustawa jest strategicznym elementem rządowego programu Dostępność Plus. Program ten został przyjęty uchwałą nr 102/2018 Rady Ministrów z dnia 17 lipca 2018 r. Celem programu jest budowanie systemu na rzecz rozwoju dostępności w Polsce. W dużej mierze koncentruje się na kształtowaniu warunków do zmian w przestrzeni publicznej, architektury, transportu i oferowanych na rynku produktów tak, by dostosować je do potrzeb wszystkich obywateli, zwłaszcza osób o szczególnych potrzebach związanych z niepełnosprawnością czy seniorów. Rozwiązania zapisane w Ustawie wypełniają zapisy Konwencji o prawach osób niepełnosprawnych, sporządzonej w Nowym Jorku dnia 13 grudnia 2006 r. (Dz. U. z 2012 r. poz. 1169, z późn. zm.).

Tym samym zobowiązują do zapewnienia osobom ze szczególnymi potrzebami dostępu do obiektów/budynków na równi z innymi obywatelami. Zapisy Ustawy wychodzą jednak znacznie szerzej, zobowiązując podmioty publiczne do zapewnienia dostępności również w zakresie cyfrowym czy informacyjno-komunikacyjnym.

Na podstawie Ustawy każdy organ władzy publicznej określony w art. 14 ust.1 ma obowiązek wyznaczenia koordynatora do spraw dostępności. Jednym z zadań koordynatora jest przygotowanie i koordynacja wdrożenia planu działania na rzecz poprawy zapewniania dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami. Celem planu jest wskazanie kierunków niezbędnych zmian i wdrażanie rozwiązań służących usprawnieniu funkcjonowania podmiotu publicznego, uczynienia go bardziej dostępnym oraz przyjaznym osobom ze szczególnymi potrzebami.

W zakresie dostępności architektonicznej:

- a) zapewnienie wolnych od barier poziomych i pionowych przestrzeni komunikacyjnych budynków,
- b) instalację urządzeń lub zastosowanie środków technicznych i rozwiązań architektonicznych w budynku, które umożliwiają dostęp do wszystkich pomieszczeń, z wyłączeniem pomieszczeń technicznych,
- c) zapewnienie informacji na temat rozkładu pomieszczeń w budynku, co najmniej w sposób wizualny i dotykowy lub głosowy,
- d) zapewnienie wstępu do budynku osobie korzystającej z psa asystującego, o którym mowa w art. 2 pkt 11 ustawy z dnia 27 sierpnia 1997 r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych (Dz. U. z 2019 r. poz. 1172 i 1495),
- e) zapewnienie osobom ze szczególnymi potrzebami możliwości ewakuacji lub ich uratowania w inny sposób;

W zakresie dostępności informacyjno-komunikacyjnej:

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

przez strony internetowe i aplikacje,

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

c) zapewnienie na stronie internetowej danego podmiotu informacji o zakresie jego działalności – w postaci elektronicznego pliku zawierającego tekst odczytywalny maszynowo, nagrania treści w polskim języku migowym oraz informacji w tekście łatwym do czytania,

d) zapewnienie, na wniosek osoby ze szczególnymi potrzebami, komunikacji z podmiotem publicznym w formie określonej w tym wniosku.

W zakresie dostępności cyfrowej:

Wymagania określone w ustawie z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych;

Rekomendacje dla budynku przy ulicy Zamkowa 5

Poniżej przedstawione zostały rekomendacje, które są efektem przeprowadzonych działań monitoringowych.

Treść Rekomendacji 1

Rozpoczęcie procesu wyznaczenia i oznakowania zgodnie z obowiązującymi przepisami jednego stanowiska postojowego dla pojazdów osób z niepełnosprawnością na parkingu przed budynkiem, zastosowanie na prowadzących do budynku przejściach dla pieszych ramp krawężnikowych i zmiany faktury na granicy pomiędzy chodnikiem a jezdnią

Stan faktyczny i przyczyny wystąpienia

Brak miejsca parkingowego lub jego niewłaściwe oznakowanie może być problemem dla osób z niepełnosprawnością. Zadbanie o miejsce postojowe jest też dobrą praktyką i wyrazem realizacji szeroko rozumianej włączającej polityki społecznej oraz wyrazem dbałości o klienta poprzez odpowiedź na jego potrzeby. Budynek posiada parking przy wejściu głównym, na parkingu nie wyznaczono miejsca postojowe dla niepełnosprawnych. Przy miejscach parkingowych krawężniki i brak ramp krawężnikowych. Najbliższe przejścia dla pieszych niedostosowane dla OzN.

Sposób wykorzystania rekomendacji

Liczbę stanowisk postojowych i sposób organizacji parkingów należy dostosować do wymagań ustalonych w miejscowym planie zagospodarowania przestrzennego albo w decyzji o warunkach zabudowy i zagospodarowania terenu, z uwzględnieniem potrzebnej liczby stanowisk, z których korzystają osoby z niepełnosprawnościami dla stanowisk postojowych dla samochodów osobowych, z których korzystają wyłącznie osoby z niepełnosprawnością, nie ma wymaganej minimalnej odległości do okien budynków, zaleca się, aby w odniesieniu do budynków użyteczności publicznej, odległość stanowiska postojowego przeznaczonego dla osób z niepełnosprawnościami od głównego wejścia do budynku była minimalna, jeżeli parking nie obsługuje bezpośrednio żadnego budynku, miejsca przystosowane dla osób z niepełnosprawnościami powinny znajdować się możliwie blisko przystosowanego wyjścia z tego parkingu,

w bardzo skomplikowanych przestrzeniach należy zapewnić wizualne, słuchowe i dotykowe formy prowadzenia, w celu wspierania orientacji i wyboru odpowiedniego kierunku, w celu wspomaganie osób z niepełnosprawnością wzroku wymaga się, aby systemy prowadzenia wyróżniały się kolorystycznie z tła.

zaleca się stosowanie nawierzchni utwardzonej (równej i gładkiej o prawidłowym spadku podłużnym i poprzecznym), wykonanej z betonu asfaltowego (nawierzchni bitumicznej) lub z betonu cementowego:

- wskaźniku odbicia światła słonecznego (tzw. SR Value) w wartości co najmniej 0,33,
- zacienionej drzewami istniejącymi bądź odpowiednio dobranymi nasadzeniami,
- znajdującej się pod zadaszeniem o pokryciu wykonanym z materiałów o wskaźniku odbicia światła słonecznego (tzw. SR Value) w wartości co najmniej 0,33 lub pokrytego panelami słonecznymi lub zielenią,

nie zaleca się stosowania nawierzchni brukowanych wykonanych z kostki kamiennej - stosowanie nawierzchni z kostki kamiennej dopuszczalne jest jedynie w sytuacji gdy nawierzchnia ta stanowi element tkanki zabytkowej,

w przypadku odtwarzania nawierzchni z materiałów wyprodukowanych wspólnie zaleca się stosowanie nawierzchni gładkich dopasowanych estetycznie do istniejącej nawierzchni, dopuszcza się stosowanie nawierzchni brukowej z kostki betonowej o niefazowanych krawędziach i kostki kamiennej ciętej, w przypadku parkingów o nawierzchni ażurowej zaleca się, aby stanowiska postojowe dla osób z niepełnosprawnościami miały nawierzchnię pełną (bez otworów), w przypadku parkingów o nawierzchni gruntowej zaleca się utwardzenie przynajmniej nawierzchni koperty wraz z dojściem do twardej nawierzchni drogi/chodnika. Nawierzchnię gruntową dopuszcza się tylko w wypadku kopert zlokalizowanych na terenach przyrodniczo chronionych (parkowych, leśnych), lecz zaleca się jej stabilizowanie lub wzmocnienie geokratami stalowymi lub z tworzyw sztucznych o wymiarze/średnicy „oczka” $d \leq 2$ cm, w odniesieniu do parkingów o nawierzchni utwardzonej należy oznakować kopertę poprzez malowanie całości tła stanowiska na kolor niebieski.

Stanowiska postojowe dla samochodów powinny mieć wymiary wynoszące co najmniej:

360x500 cm (zalecane 600 cm),

360x600 cm (zalecane 700 cm) – w przypadku stanowisk postojowych usytuowanych wzdłuż jezdni,

360x900 cm – wymiar wymagany dla busów przystosowanych do przewozu osób poruszających się na wózkach inwalidzkich (dotyczy samochodów wyposażonych w podnośnik z tyłu pojazdu)

Według Rozporządzenia Ministra Infrastruktury w sprawie szczegółowych warunków technicznych dla znaków i sygnałów drogowych oraz urządzeń bezpieczeństwa ruchu drogowego i warunków ich umieszczania na drogach, obowiązują dwa rodzaje oznakowań stanowisk przeznaczonych do parkowania pojazdów przewożących osoby z niepełnosprawnościami:

znak pionowy z piktogramem pokazującym osobę na wózku inwalidzkim (D-18 z tabliczką T-29 oraz znakiem poziomym P-18 z symbolem P-24 i niebieską nawierzchnią) - zaleca się stosować na parkingach wielostanowiskowych oraz przy wyznaczonych kilku kopertach obok siebie,

znak pionowy nazywany kopertą (D-18a z tabliczką T-29 oraz znakiem poziomym P-20 z symbolem P-24 i niebieską nawierzchnią) zaleca się stosować w strefach gdzie dopuszczony jest postój pojazdów (ale nie ma wydzielonych stanowisk)

i gdzie występują pojedyncze koperty, do znaków poziomych zaleca się stosowanie farby antypoślizgowej.

Treść Rekomendacji 2

Rozpoczęcie procesu zwiększania dostępności budynku poprzez wprowadzenie rozwiązania (oznaczenie stopnia biegu schodów wejściowych i wewnętrznych) ułatwiającego pokonywanie schodów w szczególności osobom z schorzeniami narządu wzroku.

Stan faktyczny i przyczyny wystąpienia

W budynkach użyteczności publicznej schody powinny być oznaczone m.in.: wizualnie – kontrastowo oznaczone krawędzie stopni lub poprzez zmianę faktury, odcienia lub barwy. Brak różnicy w fakturze lub kolorze może utrudniać osobom w szczególności z schorzeniami wzroku (ale także osobom starszym) sprawne poruszanie się po stopniach. Brak oznaczenia zmiany faktury na etapie budowy schodów można rozwiązać poprzez oznaczenie pierwszego i ostatniego stopnia pasem kontrastowym zarówno na stopnicy jak i podstopnicy, aby były widoczne przy wchodzeniu, jak i schodzeniu po schodach. Dotyczy do schodów zewnętrznych i wewnętrznych ciągach komunikacyjnych badanego budynku. Obok wejścia głównego zlokalizowane wejście dla OzN, w formie pochylni z umieszczonym dzwonkiem do przywołania pracownika. Pochylnia nieoznakowana brak obniżonej poręczy. Szerokość pochylni i odstępy pomiędzy poręczami przed wejściem do budynku są mniejsze od normatywnych, brak lewej poręczy i po prawej stronie poręczy na wysokości 75 cm. Początek i koniec biegu pochylni nie jest wyróżniony przy pomocy kontrastowego koloru oraz zmiany w fakturze, z jednej strony pochylni krawężnik o wysokości 7 cm. Przy wejściu do budynku brak oznaczenia o zmiennej fakturze (np. kafelki, maty z wyźłobieniami). Poręcze schodów zarośnięte żywopłotem, z umieszczonymi donicami z kwiatami.

Sposób wykorzystania rekomendacji

Przygotowanie i zaplanowanie działań mających na celu poprawę widoczności schodów wejściowych i wewnętrznych poprzez oznaczenie pierwszego i ostatniego stopnia pasem kontrastowym (taśmą kontrastową) zarówno na stopnicy jak i podstopnicy. Likwidacja lub zniwelowanie progów w drzwiach wejściowych.

zaleca się stosowanie na końcach poręczy oznaczenie dotykowe w alfabecie Braille'a i/lub pismo wypukłe,

powierzchnie spoczników pochylni powinny mieć wykończenie wyróżniające je odcieniem, barwą bądź fakturą, co najmniej w pasie 30 cm od krawędzi rozpoczynającej i kończącej bieg pochylni.

schody zewnętrzne i wewnętrzne, służące do pokonania wysokości przekraczającej 50 cm, powinny być zaopatrzone w balustrady lub inne zabezpieczenia od strony przestrzeni otwartej, o wysokości 110 cm,

schody zewnętrzne i wewnętrzne w budynku użyteczności publicznej powinny mieć balustrady lub poręcze przyścienne umożliwiające lewo- i prawostronne ich użytkowanie, przy szerokości biegu schodów większej niż 4 m należy zastosować dodatkową balustradę pośrednią,

maksymalny prześwit lub wymiar otworu pomiędzy elementami wypełnienia balustrady nie może być większy niż 12 cm (dotyczy budynków wielorodzinnych, budynków zamieszkania zbiorowego, oświaty i wychowania oraz zakładów opieki zdrowotnej),

zaleca się stosowanie poręczy na wysokości 85 - 100 cm pierwszą poręcz oraz dodatkowo na wysokości 60 - 75 cm drugą poręcz,

poręcze przy schodach przed ich początkiem i za końcem należy przedłużyć o min. 30 cm w poziomie oraz zakończyć w sposób zapewniający bezpieczne użytkowanie,

poręcze przy schodach powinny być oddalone od ścian, do których są mocowane, co najmniej 5 cm,

część chwytna poręczy powinna mieć średnicę w zakresie 3,5 cm - 4,5 cm, na końcach poręczy należy montować oznaczenia dotykowe (pismo wypukłe lub piktogramy dotykowe) i w alfabecie Braille'a, które są dodatkową informacją dla osób niewidomych. Jeżeli informacja jest wykonana alfabetem Braille'a powinna być krótka i zawierać podstawowe informacje o punkcie orientacji, np. numerze peronu lub kierunku do wyjścia. Każdorazowo odbiór oznaczeń wykonanych w Braille'u powinien dokonać specjalista w zakresie tyflografiki – zalecenie wynika z faktu, że częstym błędem popełnianym przez wykonawców jest montaż napisów „do góry nogami”, szczególnie gdy napisy są wykonane wyłącznie w alfabecie Braille'a, końce poręczy powinny być zawinięte w dół lub zamontowane do ściany, tak aby nie można było zaczepić się fragmentami ubrania, należy zapewnić ciągłość prowadzenia poręczy na schodach wielobiegowych. Dopuszcza się przerwanie ciągłości poręczy w przypadku spoczników o długości większej niż 3 m, poręcze powinny być w kolorze kontrastującym z tłem ściany oraz biec nieprzerwanie przez cały ciąg schodów (w tym spoczniki), linia poręczy powinna wiernie odzwierciedlać bieg schodów. **pochylnie** powinny mieć szerokość płaszczyzny ruchu minimum 120 cm, szerokość spocznika nie może być mniejsza niż szerokość biegu pochylni, jeżeli na spoczniku następuje zmiana kierunku należy zapewnić na nim powierzchnię manewrową o minimalnych wymiarach 150x150 cm (zalecane 200x200 cm), w dużych obiektach użyteczności publicznej (np. wielkopowierzchniowych budynkach handlowych) zaleca się stosowanie większych spoczników o wymiarach 210x210 cm, tak aby zapewnić odpowiednią powierzchnię manewrową dla jak najszerszej grupy użytkowników np. korzystających ze skuterów elektrycznych, długość poziomej płaszczyzny na początku i na końcu pochylni powinna wynosić co najmniej 150 cm, poza polem otwierania drzwi, pochylnia powinna zawierać krawężniki o wysokości od 7 cm do 10 cm, w celu uniknięcia niekontrolowanego zjazdu wózka. Nie ma potrzeby projektowania krawężnika, jeżeli dana krawędź pochylni biegnie wzdłuż ściany, nawierzchnia pochylni powinna zapewnić możliwość swobodnego poruszania się, tzn. powinna być twarda, równa i mieć powierzchnię antypoślizgową, która spełnia swoje cechy również w trudnych warunkach atmosferycznych - w badaniu wg PN-EN 13036-4 lub PN-EN 14231 wartość poślizgu (PTV lub SRV) nawierzchni mokrej nie może być niższa niż 36 jednostek po obu stronach pochylni należy zainstalować poręcze na wysokości 75 i 90 cm, odstęp między poręczami musi mieścić się w granicach od 100 cm do 110 cm, poręcze przy pochylniach należy przedłużyć o 30 cm na ich początku, końcu oraz zakończyć w sposób zapewniający bezpieczne użytkowanie, poręcze przy pochylniach powinny być równoległe do nawierzchni, część chwytna poręczy powinna mieć średnicę 3,5 - 4,5 cm, część chwytna poręczy powinna być oddalona od ściany o co najmniej 5 cm

Treść Rekomendacji 3

Drzwi wejściowe oraz drzwi w ciągach komunikacyjnych.

Stan faktyczny i przyczyny wystąpienia

W budynku drzwi wejściowe szklane nie są oznaczone kontrastowo. Brak dzwonka i domofonu

Sposób wykorzystania rekomendacji

Oznaczenie kontrastowe szklanych drzwi wejściowych, oraz szklanych wewnątrz budynku poprzez naklejenie odpowiednich wyróżników tak aby były one również widoczne dla osób z zaburzonym narządem wzroku.

Szklane przegrody i drzwi należy oznaczyć dwoma pasami umieszczonymi na wysokości od 130 cm do 140 cm (pierwszy pas) i od 90 cm do 100 cm (drugi pas) o kontraście LRV=60,

Zaleca się umieszczenie dodatkowego pasa kontrastowego na wysokości 10 - 30 cm (przydatnego dla osób patrzących pod nogi),

Zaleca się, aby dolna krawędź przeszklonych drzwi wejściowych była zabezpieczona w sposób chroniący przed uderzeniem kołami wózka do wysokości 40 cm (np. poprzez zastosowanie listwy do tej wysokości lub innego elementu chroniącego szkło), ościeżnice drzwi oraz ich powierzchnie należy skonstrastować z kolorem ściany, w której się znajdują.

zaleca się stosowanie drzwi automatycznych – rozwiązanie takie ułatwia dostanie się do budynku osobom z niepełnosprawnością ruchu, opiekunom z dziećmi, osobom starszym, osobom z nieporęcznym bagażem – drzwi takie są szczególnie zasadne w budynkach użyteczności publicznej, w tym związanych ze służbą zdrowia,

stosowanie drzwi obrotowych lub wahadłowych jest możliwe tylko w przypadku jeżeli towarzyszą im drzwi rozwierane lub rozsuwane z klamką zarówno po stronie zewnętrznej, jak i wewnętrznej. Należy zauważyć, iż drzwi rozsuwane mogą stanowić wyjścia na drogi ewakuacyjne, a także być stosowane na drogach ewakuacyjnych, jeżeli są przeznaczone nie tylko do celów ewakuacji, a ich konstrukcja zapewnia:

- otwieranie automatyczne i ręczne bez możliwości ich blokowania;
- samoczynne ich rozsuniecie i pozostanie w pozycji otwartej w wyniku zasygnalizowania pożaru przez system wykrywania dymu chroniący strefę pożarową, do ewakuacji z której te drzwi są przeznaczone, a także w przypadku awarii drzwi.

drzwi oraz wejścia znajdujące się w przebiegu tras pozbawionych przeszkód muszą posiadać wolny od przeszkód prześwit szerokości 90 cm,

drzwi wejściowe do budynku i ogólnodostępnych pomieszczeń użytkowych

(w tym wiatrołapu) powinny mieć szerokość w świetle ościeżnicy min. 90 cm, a w przypadku zastosowania drzwi zewnętrznych dwuskrzydłowych szerokość

skrzydła głównego nie może być mniejsza niż 90 cm (zalecane 100 cm),

próg o maksymalnej wysokości do 2 cm, ze ściętym klinem i wyróżnieniem kontrastu o minimalnym LRV 30,

Zaleca się zastosowanie domofonu

Domofon (w przypadku jego zastosowania) powinien spełniać następujące wymagania:

posiadać system audio-wizualny,

być umieszczony w widocznym miejscu, po stronie klamki od drzwi, blisko wejścia,

być w kontrastujących kolorach względem tła, na którym się znajduje,

ekran domofonu powinien znajdować się nie wyżej niż 120 cm nad poziomem podłogi,

a jego przyciski na wysokości 80 cm - 110 cm i w odległości minimum 60 cm od narożnika wewnętrznego,

przyciski dzwonek do drzwi powinny być o odpowiednio dużej wielkości i dawać wizualny i dźwiękowy sygnał,

posiadać świetlne i dźwiękowe potwierdzenie otwierania zamka,

posiadać sygnalizację świetlną informującą osoby z upośledzeniem słuchu, kiedy mogą zacząć mówić,

przyciski powinny być w kontrastujących kolorach względem panelu na którym się znajdują, każdy z nich powinien posiadać wyraźny numer lub literę w kolejności alfabetycznej,

możliwą do odczytania również przez dotyk,
należy stosować klawisze zamiast systemu dotykowego (sensorycznego), z wyraźnym oznakowaniem klawiszy cyframi wypukłymi lub zastosowaniem międzynarodowej klawiatury z wyróżnieniem dotykowym cyfry „5”,
w przypadku istniejącego systemu sensorycznego oraz braku możliwości wymiany go na klawiszowy, zaleca się stosowanie nakładek zaznaczających granice poszczególnych przycisków; nakładki nie powinny utrudniać wciśnięcia przycisku, jak również nie powinny powodować niepożądanego wciśnięcia,
kamera domofonu powinna uchwycić twarz osoby, aby ułatwić jej rozpoznanie przez pracownika
zaleca się umieszczanie informacji w alfabecie Braile'a na przyciskach, a gdy nie ma takiej możliwości przy przyciskach,
instrukcja obsługi musi być łatwa do odnalezienia i odczytania – powinna być umieszczana nie wyżej niż 120 cm nad poziomem podłogi.

Treść Rekomendacji 4

Wyróżnienie recepcji/punktu informacyjnego, Wyposażenie recepcji/punktu informacyjnego w stanowiskową pętlę indukcyjną. Dostosowanie recepcji do potrzeb OzN

Stan faktyczny i przyczyny wystąpienia

Recepcja/ Punkt informacyjny umieszczony bezpośrednio przy wejściu głównym, jako tymczasowy na czas epidemii Covid-19 brak wyraźnego wyróżnienia, brak wskazania kierunku dojścia do punktu. Zbyt wąskie skrzydła drzwi.

Punkt informacyjny/recepcja w badanym budynku nie był wyposażony w pętlę indukcyjną. Do prawidłowego słyszenia osoby niedosłyszące, korzystające z aparatów słuchowych, potrzebują nie tyle głośniejszego sygnału, ale wyeliminowania zakłóceń i zniekształceń zewnętrznych, a w szczególności pogłosu, który aparat słuchowy dodatkowo zwiększa. Stosowanie pętli indukcyjnej w biurach/punktach obsługi klienta daje osobom słabosłyszącym komfort rozumienia przekazywanych przez pracownika informacji, dźwięk jest w pełni dopasowany do ubytku słuchu. Pozwala to na ich samodzielne funkcjonowanie w społeczeństwie, partycypowanie w życiu publicznym bez konieczności korzystania z pomocy osób trzecich. Eliminuje to również dodatkowy stres związany z wizytą w urzędzie.

Sposób wykorzystania rekomendacji

Recepcje i punkty informacyjne powinny być zlokalizowane przy głównych ciągach komunikacyjnych, najlepiej w pobliżu wejść, powinny znajdować się w miejscach dostępnych dla osób poruszających się na wózku inwalidzkim,
należy zapewnić miejsce postojowe dla osoby poruszającej się na wózku w poczekalniach np. urzędów, sądów, zakładów opieki zdrowotnej itp.,
w przypadku gdy punkty informacyjne i punkty obsługi klienta znajdują się wzdłuż trasy pozbawionej przeszkód, przynajmniej jedno z okienek musi być dostępne dla użytkownika wózka inwalidzkiego oraz dla osób o niskim wzroście, oprócz tego przynajmniej jedno okienko musi być wyposażone w system pętli indukcyjnej na potrzeby aparatu słuchowego,
lada recepcji, stanowisko obsługi, przynajmniej na odcinku o szerokości 90 cm, powinna znajdować się nie wyżej niż 90 cm od posadzki¹⁰⁹, optymalna wysokość to 70 - 80 cm, pod blatem zaleca się zapewnienie przestrzeni umożliwiającej podjechanie pod blat przodem wózka, jeżeli przy blacie konieczne jest wypełnianie dokumentów, przestrzeń pod blatem powinna zostać zapewniona obligatoryjnie,

źródło światła nie może znajdować się za osobą obsługującą, należy zapewnić oświetlenie umożliwiające osobom niesłyszącym czytanie z ruchu ust,

Pętla indukcyjna jest potoczną nazwą systemu wspomaganie słuchu. Umożliwia ona odbiór osobom niedosłyszącym posiadającym aparat słuchowy z cewką indukcyjną (symbol "T" na aparacie słuchowym - obecnie 90% aparatów posiada wbudowaną cewkę indukcyjną) na odbiór nieskazitelnie czystego oraz wyraźnego dźwięku niezależnie od ustawień głośności systemu nagłośnieniowego w obiekcie, w którym zainstalowana jest pętla indukcyjna dla osób słabosłyszących. Pętla indukcyjna stosowana jest w instytucjach publicznych, salach konferencyjnych, kinach, muzeach, kościołach, salach lekcyjnych, transporcie publicznym itp. Badania pokazują, że zrozumiałość mowy dzięki pętli może wzrosnąć o 70-100%. Z tego powodu pętle indukcyjne są podstawą dostępności obiektów dla osób słabosłyszących.

System wspomaganie słuchu z pętlą indukcyjną składa się z odpowiednio zainstalowanego w pomieszczeniu przewodu tworzącego pętlę oraz ze specjalnego wzmacniacza pętli indukcyjnej. Do wzmacniacza podłączone jest źródło dźwięku – mikrofon, system nagłośnieniowy sali, CD, telewizor itp. Dzięki pętli indukcyjnej użytkownik aparatu słuchowego może cieszyć się wyraźnym, użytecznym sygnałem, bez żadnych zakłóceń i zniekształceń z zewnątrz.

W biurach/punktach obsługi klienta wystarczy montaż małej pętli indukcyjnej - tzw. pętli okienkowej. Taka pętla działa wyłącznie w zasięgu miejsca (lub okienka) przebywania osoby słabosłyszącej. Pętle okienkowe instalowane w punktach informacyjnych są niewielkie i stosunkowo niedrogie (obecnie kosztują ok. 1500 zł).

Pętla indukcyjna będzie dawała maksymalne korzyści, o ile będzie zaprojektowana i zainstalowana zgodnie z wymaganiami normy PN EN 60118-4:2007. Polska Fundacja Osób Słabosłyszących jako jedyna organizacja w kraju wydaje certyfikat zaświadczący prawidłowe działanie pętli zgodnie ze standardami European Federation of Hard of Hearing People (EFHOH – Europejskiej Federacji Osób Słabosłyszących). System powinien być kontrolowany i certyfikowany przez organizację osób słabosłyszących lub działającą na rzecz takich osób z ramienia EFHOH - w Polsce jest to Polska Fundacja Osób Słabosłyszących. Pętla indukcyjna powinna być prawidłowo oznakowana, a personel obiektu powinien być należycie przeszkolony w zakresie obsługi pętli oraz wyjaśniania osobom słabosłyszącym, w jaki sposób mogą z pętli skorzystać. Tylko wtedy, gdy będą spełnione powyższe wymagania, możemy mieć pewność, że pętla indukcyjna da maksymalne korzyści i spełnia swoje zadanie.

KORZYŚCI WYNIKAJĄCE Z REALIZACJI DZIAŁANIA

Pętle indukcyjne, obok informacji wizualnych, oznakowań obiektów, błyskowych systemów alarmowych i sygnalizacyjnych, zapewniają osobom słabosłyszącym dostępność przestrzeni publicznej. Są to rozwiązania ekonomiczne, ponieważ z jednego urządzenia może korzystać nieograniczona liczba osób. Ze względu na to, że odbiornikiem jest aparat słuchowy petenta, nie ma konieczności stosowania kosztownych i mało higienicznych odbiorników zewnętrznych.

Do prawidłowego słyszenia osoby niedosłyszące, korzystające z aparatów słuchowych, potrzebują nie tyle głośniejszego sygnału, ale wyeliminowania zakłóceń i zniekształceń zewnętrznych, a w szczególności pogłosu, który aparat słuchowy dodatkowo zwiększa.

Stosowanie pętli indukcyjnej w biurach/punktach obsługi klienta daje osobom słabosłyszącym komfort rozumienia przekazywanych przez pracownika informacji, dźwięk jest w pełni dopasowany do ubytku słuchu. Pozwala to na ich samodzielne funkcjonowanie w społeczeństwie,

partycypowanie w życiu publicznym bez konieczności korzystania z pomocy osób trzecich. Eliminuje to również dodatkowy stres związany z wizytą w urzędzie

Treść Rekomendacji 5

. Powierzchnie podłóg i schodów, maty chodniki przytwierdzone do podłoża.

Stan faktyczny i przyczyny wystąpienia

Brak kontrastów wyróżniających ciągi komunikacyjne a także zmiennej faktury powierzchni. Maty chodniki nie przytwierdzone do podłoża.

Sposób wykorzystania rekomendacji

Nawierzchnie ciągów pieszych powinny zapewnić możliwość swobodnego poruszania się tzn. powinny być twarde, równe, nie powodować zjawiska olśnienia i mieć powierzchnię antypoślizgową, która spełnia swoje cechy również w trudnych warunkach atmosferycznych - nawierzchnia ciągów pieszych powinna mieć powierzchnię antypoślizgową, która spełnia swoje cechy również w trudnych warunkach atmosferycznych - w badaniu wg PN-EN 13036-4 lub PN-EN 14231 wartość poślizgu (PTV lub SRV) nawierzchni mokrej nie może być niższa niż 36 jednostek

Faktura i kolorystyka tras nie może sprawiać wrażenia różnic wysokości. Należy ograniczyć stosowanie wzorów poprzecznych do kierunku poruszania się. Kolorystyka i zróżnicowanie materiałowe nawierzchni powinny podkreślać główne kierunki poruszania się i zaznaczać różne obszary funkcjonalne.

w przypadku zastosowania mat przy wejściu powinny one spełniać następujące zalecenia:

- wycieraczki (gumowe, stalowe) muszą być układane tak, by ich powierzchnia była na jednym poziomie z chodnikiem/posadzką,
- dopuszczalne stosowanie wycieraczek układanych na posadzce, o ile wycieraczka wyposażona jest w pochyłe krawędzie umożliwiające wjazd kołem, a jej wysokość nie przekracza 1 cm,
- wielkość oczek wycieraczki powinna zabezpieczać przed utknięciem koła wózka lub laski osoby niewidomej, oraz mieć wymiar $\leq 2\text{cm}$ (zalecane 1 cm)
- w przypadku stosowania mat należy trwale przymocować je do podłogi,

Treść rekomendacji 6

Przystosowanie toalet dla OzN

Stan faktyczny i przyczyny wystąpienia

W korytarzach ogólnodostępnych znajdują się toalety dla OzN, nie przystosowane architektonicznie, we wszystkich toaletach dla OzN brak przycisków alarmowych. Brak wymaganej przestrzeni toalet, brak pochwytów.

Sposób wykorzystania rekomendacji

Jeżeli na terenie obiektu użyteczności publicznej, znajdują się toalety, przynajmniej jedna kabina dostępna dla obu płci musi być przystosowana do potrzeb osób poruszających się na wózkach inwalidzkich.

przeźren manewrowa:

- obszar manewrowy o minimalnych wymiarach 150x150 cm¹³⁰,
- wszystkie odpływy wody z poziomu posadzki oraz kratki podłogowe powinny znajdować się poza przestrzenią manewrową wózka,

urządzenia alarmowe:

– toalety powinny być wyposażone w przycisk lub linkę wzywania pomocy, znajdującą się na maksymalnej wysokości 40 cm od poziomu posadzki - linka/przycisk powinny aktywować alarm w pomieszczeniu obsługi,

– uruchamianie urządzeń alarmowych w toalecie nie powinno wymagać siły przekraczającej 30 N,

powierzchnie ścian i podłóg:

– zabrania się stosowania powierzchni połyskliwych, powodujących zjawisko oślnienia,

– ściany i podłogi powinny być ze sobą skonstrastowane; w przypadku braku takiej możliwości, wymagane jest stosowanie listew przypodłogowych lub cokołów w kontrastowym kolorze,

– wszystkie powierzchnie ścian oraz wszystkie powierzchnie podłóg powinny mieć jednolitą barwę, bez wzorów lub o wzorach o kontraście kolorystycznym mniejszym od LRV=20,

– podłogi i posadzki w toaletach powinny być wykonywane z materiałów antypoślizgowych, które, nawet zamoczone, nie spowodują niebezpieczeństwa dla użytkowników - w badaniu wg PN-EN 13036-4 lub PN-EN 14231 wartość poślizgu (PTV lub SRV) nawierzchni mokrej nie może być niższa niż 36 jednostek,

drzwi:

– wejście do toalety powinno być oznaczone za pomocą piktogramów na ścianach oraz informacją w alfabecie Braille'a,

– w ustępach ogólnodostępnych, do kabin przystosowanych dla potrzeb osób z niepełnosprawnościami należy stosować drzwi otwierane na zewnątrz, o szerokości co najmniej 90 cm,

– wszystkie drzwi prowadzące do toalet powinny być kontrastowo oznaczone poprzez wykonanie całej powierzchni w kolorze kontrastującym z kolorem ściany (LRV > 30), lub oznaczenie ościeżnic w kolorze skonstrastowanym z kolorem ściany (LRV > 30),

– zaleca się montowanie drzwi bez siłowników. Ciężkie drzwi uniemożliwiają samodzielne otwarcie ich przez osobę poruszającą się na wózku inwalidzkim,

– ręczne otwieranie i zamykanie drzwi toalety nie powinno wymagać siły przekraczającej 60 N,

– zaleca się, aby drzwi toalety umożliwiały ich awaryjne otwarcie kluczem przez obsługę, włączniki światła powinny się znajdować na wysokości 80 - 110 cm od poziomu posadzki, zaleca się wyposażenie toalety w wieszaki na ubrania/bagaż - przynajmniej jeden na wysokości ok. 180 cm i przynajmniej jeden na wysokości ok. 110 cm.

przestrzeń wokół miski powinna uwzględniać różne sposoby (zależne od przyzwyczajenia lub schorzenia) przesiadania się z wózka na miskę ustępową. Rodzaje transferu z wózka inwalidzkiego na muszlę ustępową:

a) transfer przedni lub transfer przedni z obrotem – wymaga dużej siły ramion.

Może być niewykonalny dla dużej części użytkowników,

b) transfer diagonalny,

c) transfer boczny,

obok muszli ustępowej, należy zapewnić przestrzeń wolną od przeszkód o szerokości min. 90 cm (zalecana z obydwu stron),

górna krawędź deski powinna się znajdować na wysokości 42-48 cm,

oś muszli nie bliżej niż 45 cm od ściany,

deska klozetowa powinna być jednolita, bez wycięć, stabilna,

poręcze:

– montowane w odległości 30 - 40 cm od osi muszli (do osi poręczy) oraz na wysokości 70 - 85 cm (górna krawędź poręczy), oraz wystające 10 - 15 cm przed muszlę,

– długości 75 - 90 cm (podnoszone z obu stron muszli),

– w przypadku możliwości tylko jednostronnego przesiadania się, dopuszcza się montowanie jednego opuszczanego pochwytu i jednego mocowanego na stałe – po przeciwnej stronie względem miejsca odstawczego, na wysokości 70 - 85 cm od posadzki, długości min. 80 cm, mocowane 20 - 30 cm od ściany za miską ustępową, spłuczka:

–uruchamianie spłuczki może się odbywać automatycznie lub ręcznie, nie może być to spłuczka obsługiwana za pomocą nogi,

–przycisk spłuczki powinien się znajdować z boku miski ustępowej na wysokości nieprzekraczającej 80 - 110 cm (górną krawędź przycisku),

podajnik papieru toaletowego powinien się znajdować na wysokości 60 - 70 cm od posadzki, w okolicy przedniej krawędzi miski ustępowej.

wysokość umywalki:

- górna krawędź na wysokości 75 - 85 cm od posadzki,

- dolna krawędź nie niżej niż 60 - 70 cm od posadzki,

przeźródło manewrowe przed umywalką o wymiarach 90x150cm, z czego nie więcej niż 40 cm tej przestrzeni może znajdować się pod umywalką,

baterie:

- powinny być uruchamiane dźwignią (najlepiej z przedłużonym uchwytem), przyciskiem lub automatycznie,

- nie należy stosować baterii obsługiwanych przy pomocy kurków,

lustro powinno być zamontowane w taki sposób, aby jego dolna krawędź znajdowała się nie wyżej niż 80 cm od poziomu posadzki lub bezpośrednio nad umywalką,

dozownik mydła, suszarka/ręczniki powinny być zlokalizowane jak najbliżej umywalki na wysokości 80 - 110 cm od poziomu posadzki,

poręcze:

– montowane po obu stronach umywalki na wysokości 90 - 100 cm, w odległości nie mniejszej niż 5 cm pomiędzy krawędzią poręczy a umywalką.

Treść Rekomendacji 7

Zastosowanie bezpośredniego lub zdalnego dostępu do tłumacza języka migowego

Stan faktyczny i przyczyny wystąpienia

W instytucji nie ma bezpośredniego dostępu do tłumacza języka migowego. W punktach informacyjnych nie ma również dostępu do zdalnego tłumacza języka migowego. Placówka ma podpisaną umowę z tłumaczem migowym, która na zgłoszenie zapewnia dostęp do tłumaczenia w ciągu 1-2 dni roboczych.

Sposób wykorzystania rekomendacji

W celu zwiększenia dostępności uczelni dla osób niesłyszących, posługujących się Polskim Językiem Migowym zaleca się zastosowanie rozwiązania ułatwiającego kontakt z takimi osobami. Spełnieniem rekomendacji może być zatrudnienie tłumacza języka migowego lub też skorzystanie z dostępnych na rynku usług zdalnego tłumacza języka migowego. Usługa polega na tłumaczeniu w czasie rzeczywistym rozmowy z osobą niesłyszącą za pośrednictwem internetowej wideo konferencji zapewniającej wysoką jakość obrazu. Rekomenduje się przeszkolenie lub skierowanie na kurs pracownika administracji w zakresie nauki języka migowego.

Treść Rekomendacji 8

Elementy wyposażenia budynku ułatwiające poruszanie się i odnajdywanie drogi, zastosowanie piktogramów

Stan faktyczny i przyczyny wystąpienia

W budynku brak właściwego ujednoczonego systemu komunikacji, ułatwiającego poruszanie się po budynku, brak także oznaczeń na zewnątrz budynku, wskazania miejsc postojowych dla OzN. Brak wideotekstu, wyświetlaczy. Brak piktogramów, zbyt słabe oświetlenie wewnątrz ciągów komunikacyjnych.

Sposób wykorzystania rekomendacji

W przypadku aranżacji i zagospodarowania przestrzeni, po której mogą poruszać się osoby z niepełnosprawnościami, w szczególności osoby z niepełnosprawnością wzrokową, konieczne jest wprowadzenie elementów ułatwiających samodzielną orientację (ang. *wayfinding*), poruszanie się oraz znalezienie drogi do celu, do których można zaliczyć m.in.:

umieszczenie oznakowania kierunkowego we wszystkich punktach węzłowych (np. skrzyżowania dróg komunikacyjnych budynku) oraz oznakowania miejsc w logicznych punktach – czyli w miejscach, gdzie następuje moment wyboru dalszej drogi, zmiana kierunku poruszania się, zróżnicowanie kolorystyczne posadzek, wprowadzenie pochwyty wzdłuż ciągów komunikacyjnych najlepiej na dwóch wysokościach: od 85 cm do 100 cm (pierwszy pochwyty) i od 60 cm do 75cm (drugi pochwyty), w kolorystyce odmiennej od ścian i podłóg z uwagi na osoby słabowidzące; zasada ta dotyczy także stosowania kontrastowej kolorystyki ścian w stosunku do podłóg, projektowanie systemu identyfikacji wizualnej (oznaczenia, piktogramy), uwzględniającego możliwe ograniczenia użytkowników,

napisy informacyjne umieszczane na drzwiach lub obok drzwi do pomieszczeń oraz w wydzielonych strefach z zastosowaniem dużych i kontrastowych znaków, stosowanie informacji dotykowej, np. oznaczenia w alfabecie Braille'a przy wejściach do pomieszczeń, na poręczach schodów, oznaczenia, symbole i piktogramy należy stosować konsekwentnie na całej długości trasy, banery informacyjne zlokalizowane w charakterystycznych miejscach budynku, np. przy wejściu lub w węzłach komunikacyjnych, ogólny plan budynku – w recepcji lub w miejscu występowania węzła komunikacyjnego, z zaznaczeniem punktu „*tu jesteś*”, oraz dodatkowo plan budynku z informacjami w alfabecie Braille'a,

tablice informacyjne, obrazujące sposób poruszania się po budynku (pokazujące kierunek ruchu), informacje o funkcji danego pomieszczenia, zegar, kalendarz – elementy bardzo ważne, szczególnie dla osób z chorobami otępiennymi, demencją, które łatwo tracą orientację. Proponowane punkty umieszczenia tych elementów to recepcje lub hole główne.

Nie zaleca się projektowania pustych, monochromatycznych przestrzeni o znacznych rozmiarach, gdyż powoduje to brak orientacji u osób niedowidzących i niewidzących.

Piktogramy należy zaprojektować i wykonać zgodnie z normą PN-ISO 3864-1:2006 „Symbole graficzne – Barwy bezpieczeństwa i znaki bezpieczeństwa – Część 1: Zasady projektowania znaków bezpieczeństwa stosowanych w miejscach pracy i w obszarach użyteczności publicznej”.

Przeważnie nie jest możliwe zapewnienie takiej samej czytelności piktogramów dla osób widzących i słabowidzących. Osoby z dysfunkcją wzroku będą odczytywały znaki z dużo mniejszej odległości niż osoby, które dobrze widzą – a im większe znaki, tym ich czytelność będzie większa. Dlatego należy umożliwić osobom z niepełnosprawnością wzroku dostęp do informacji w co najmniej jednej z dodatkowych modalności tzn. w formie dotykowej (piktogramy dotykowe, opis pismem Braille'a) lub w formie dźwiękowej. Z uwagi na ilość przekazywanych informacji

preferowany jest dostęp do informacji dźwiękowej poprzez uruchomienie informacji przyciskiem lub z możliwością odsłuchania na indywidualnym urządzeniu mobilnym.

Oznaczenia, symbole i piktogramy należy stosować konsekwentnie na całej długości trasy.

W jednym punkcie dozwolone jest użycie maksymalnie pięciu piktogramów, razem ze strzałką kierunkową, wskazujących jeden kierunek i umieszczonych obok siebie.

Znaki (piktogramy) i napisy powinny znajdować się na poziomie oczu (tj. 145 - 165 cm), należy stosować litery o prostym kroju, bez kursywy, krój bezszeryfowy (np. Arial, Tahoma), na matowym, kontrastowym tle.

Zgodnie z zaleceniami Polskiego Związku Niewidomych tekst czytelny dla osób słabowidzących powinien być jak największych wymiarów,

Informacja czy też komunikaty ogłaszane w budynkach (także na wypadek akcji ratunkowej, nie tylko przeciwpożarowej) powinny być przekazywane w języku przystosowanym do potrzeb osób z różnego rodzaju niepełnosprawnością - niewidomych, głuchych, z niepełnosprawnością intelektualną (język powinien być prosty w odbiorze)

Treść Rekomendacji 9

Drogi ewakuacyjne i systemy alarmowe

Stan faktyczny i przyczyny wystąpienia

W budynku brak urządzeń wspomagających słuch oraz oznaczeń dróg ewakuacyjnych za pomocą pisma Braille'a. Budynek nie posiada świetlnego i dźwiękowego systemu powiadamiania alarmowego.

Sposób wykorzystania rekomendacji

Zgodnie z przepisami Ustawy o ochronie przeciwpożarowej z dnia 24 sierpnia 1991 r. (Dz. U. z 2017 r, poz. 736, z późn. zm.), właściciel, zarządca lub użytkownik budynku, obiektu lub terenu jest zobowiązany m. in. do:

zapewnienia osobom przebywającym w budynku, obiekcie lub na terenie bezpieczeństwa i możliwości ewakuacji (art. 4 ust. 1 pkt 3),

zaznajomienia pracowników z przepisami przeciwpożarowymi (art. 4 ust. 1 pkt 4a),

ustalenia sposobu postępowania na wypadek powstania pożaru, klęski żywiołowej lub innego miejscowego zagrożenia (art. 4 ust. 1 pkt 5).

Wymagania w zakresie ochrony pożarowej:

zastosowanie na drogach ewakuacyjnych i w pomieszczeniach obiektów przeznaczonych dla osób z niepełnosprawnościami dźwiękowego systemu ostrzegawczego

DSO (VES -Voice Evacuation System) emitującego sygnały głosowe informujące o kierunku ewakuacji lub o położeniu najbliższych wyjść ewakuacyjnych,

wyposażenie holu windowego w intercom pożarowy z przekierowaniem do pomieszczenia ochrony (security room),

zastosowanie znaków bezpieczeństwa dotyczących ewakuacji, oświetlonych wewnątrz,

zastosowanie na drogach ewakuacyjnych awaryjnego oświetlenia ewakuacyjnego,

zastosowanie w systemach sygnalizacji pożarowej sygnalizatorów świetlnych

i akustycznych,

zastosowanie żółtej, czyli o największym kontraście względem otoczenia, barwy drzwi ewakuacyjnych,

zastosowanie dodatkowej oprawy oświetleniowej stale pracującej nad wyjściami ewakuacyjnymi.

Osobom z niepełnosprawnością wzroku należy zapewnić dostęp do informacji o kierunkach ewakuacji. W przypadku osób z dysfunkcjami słuchu – informacji o zagrożeniu i rozpoczęciu ewakuacji np. poprzez nadawanie informacji na monitorach wielkoformatowych.

Informacja dotykowa o kierunkach ewakuacji w postaci piktogramów dotykowych powinna

być montowana w łatwo dostępnych miejscach (na poręczach lub narożnikach ścian). Droga ewakuacji powinna być wolna od przeszkód i pozwalać osobie z ograniczeniami mobilności i percepcji na samodzielny ewakuację z budynku. Jeżeli nie jest to technicznie możliwe, należy tym osobom zagwarantować możliwość schronienia w specjalnych pomieszczeniach lub w miejscach oczekiwania na ewakuację zlokalizowanych w obrębie ewakuacyjnych klatek schodowych na czas potrzebny do przybycia ekip ratowniczych. Miejsca oczekiwania na ewakuację powinny być odpowiednio zabezpieczone, o zwiększonej ochronie przeciwpożarowej i odpowiednio wyposażone w środki ochrony ppoż. i komunikacji z ekipami ratowniczymi.

Gdy w obiekcie nie ma specjalnych dźwigów osobowych do ewakuacji w czasie pożaru należy bezwzględnie zaprojektować pomieszczenia schronienia na wypadek pożaru. Pomieszczenia schronienia należy lokalizować w pobliżu dróg ewakuacyjnych jako wydzieloną część klatek ewakuacyjnych lub jako niezależne pomieszczenia o podwyższonej ochronie przeciwpożarowej w bliskiej odległości od drogi ewakuacji.

Miejsca oczekiwania osób z niepełnosprawnościami na ewakuację z obiektu: zaleca się lokalizować na klatkach schodowych. Miejsca oczekiwania nie może ograniczać szerokości drogi ewakuacji, powinno być wyposażone w urządzenia komunikacji, pozwalające na dwukierunkową łączność ze służbami odpowiedzialnymi za ewakuację, komunikacja powinna być zapewniona min. dwoma sposobami, powinno być wyposażone w środki gaśnicze, koce ochronne i specjalne siedzisko do ewakuacji osób o ograniczonych możliwościach ruchowych.

Treść Rekomendacji 10

Poprawa dostępności strony internetowej

Stan faktyczny i przyczyny wystąpienia

Analizowany serwis spełnia część wybranych przez Ciebie kryteriów dostępności.

Poziom walidacji - A WCAG

- **Walidacja HTML-a**

udane: 0

nieudane: 3

- <http://mopskowary.pl/index.php/strona-glowna/aktualnosci> błędów: 11 ostrzeżeń: 5
- <https://www.mopskowary.pl/> błędów: 23 ostrzeżeń: 9
- <http://mopskowary.pl/index.php/nasze-zadania/pomoc-spoleczna> błędów: 11 ostrzeżeń: 5

- **Walidacja unikalności identyfikatorów HTML-a**

udane: 0

nieudane: 3

- <http://mopskowary.pl/index.php/strona-glowna/aktualnosci> błędów: 2
- <https://www.mopskowary.pl/> błędów: 5
- <http://mopskowary.pl/index.php/nasze-zadania/pomoc-spoleczna> błędów: 2

- **Walidacja poprawności nagłówków**

udane: 0

nieudane: 3

- <http://mopskowary.pl/index.php/strona-glowna/aktualnosci> błędów: 1
- <https://www.mopskowary.pl/> błędów: 1
- <http://mopskowary.pl/index.php/nasze-zadania/pomoc-spoeczna> błędów: 1

- **Prymitywne formatowanie**

udane: 0

nieudane: 3

- <http://mopskowary.pl/index.php/strona-glowna/aktualnosci> błędów: 1
- <https://www.mopskowary.pl/> błędów: 3
- <http://mopskowary.pl/index.php/nasze-zadania/pomoc-spoeczna> błędów: 2 ostrzeżeń: 2

- **Możliwość ominięcia powtarzalnych bloków**

udane: 3

nieudane: 0

- **Obecność etykiet formularzy**

udane: 3

nieudane: 0

- **Dostępność CAPTCHA**

udane: 3

nieudane: 0

- **Kolejność pól formularzy**

udane: 2

nieudane: 1

- <http://mopskowary.pl/index.php/strona-glowna/aktualnosci> ostrzeżeń: 2

- **Poprawność linków**

udane: 0

nieudane: 3

- <http://mopskowary.pl/index.php/strona-glowna/aktualnosci> ostrzeżeń: 49
- <https://www.mopskowary.pl/> ostrzeżeń: 50
- <http://mopskowary.pl/index.php/nasze-zadania/pomoc-spoeczna> ostrzeżeń: 31

- **Dostępność bez javascriptu**

udane: 3

nieudane: 0

- **Wyróżnienia**

udane: 0

nieudane: 3

- <http://mopskowary.pl/index.php/strona-glowna/aktualnosci> ostrzeżeń: 4
- <https://www.mopskowary.pl/> ostrzeżeń: 7
- <http://mopskowary.pl/index.php/nasze-zadania/pomoc-spoleczna> ostrzeżeń: 4

- **Mruganie elementów**

udane: 3

nieudane: 0

- **Unikalność metadanych**

udane: 0

nieudane: 1

- <https://www.mopskowary.pl/> ostrzeżeń: 19

- **Dostępność linków**

udane: 0

nieudane: 3

- <http://mopskowary.pl/index.php/strona-glowna/aktualnosci> błędów: 8 ostrzeżeń: 5
- <https://www.mopskowary.pl/> błędów: 6
- <http://mopskowary.pl/index.php/nasze-zadania/pomoc-spoleczna> błędów: 6

- **Dźwięk**

udane: 3

nieudane: 0

- **Poprawność deklaracji języka**

udane: 3

nieudane: 0

- **Obecność deskryptorów mediów**

udane: 0

nieudane: 3

- <http://mopskowary.pl/index.php/strona-glowna/aktualnosci> błędów: 4
- <https://www.mopskowary.pl/> błędów: 14
- <http://mopskowary.pl/index.php/nasze-zadania/pomoc-spoleczna> błędów: 5 ostrzeżeń: 2

- **Walidacja CSS-a**

udane: 1

nieudane: 0

- **Dostępność plików PDF**

udane: 1

nieudane: 0

Poziom walidacji - AA WCAG

- **Obecność etykiet formularzy**

udane: 3

nieudane: 0

- **Dostępność linków**

udane: 0

nieudane: 3

- <http://mopskowary.pl/index.php/strona-glowna/aktualnosci> błędów: 8 ostrzeżeń: 5
- <https://www.mopskowary.pl/> błędów: 6
- <http://mopskowary.pl/index.php/nasze-zadania/pomoc-spoeczna> błędów: 6

- **Poprawność deklaracji języka**

udane: 3

nieudane: 0

- **Obecność nawigacji w tym samym miejscu**

udane: 1

nieudane: 0

- **Topologia linków**

udane: 0

nieudane: 1

- <https://www.mopskowary.pl/> ostrzeżeń: 75

- **Kontrast elementów tekstowych**

udane: 1

nieudane: 0

Poziom walidacji - AAA WCAG

- **Walidacja poprawności nagłówków**

udane: 0

nieudane: 3

- <http://mopskowary.pl/index.php/strona-glowna/aktualnosci> błędów: 1
- <https://www.mopskowary.pl/> błędów: 1
- <http://mopskowary.pl/index.php/nasze-zadania/pomoc-spoeczna> błędów: 1

- **Mruganie elementów**

udane: 3

nieudane: 0

- **Dostępność linków**

udane: 0

nieudane: 3

- <http://mopskowary.pl/index.php/strona-glowna/aktualnosci> błędów: 8 ostrzeżeń: 5
- <https://www.mopskowary.pl/> błędów: 6
- <http://mopskowary.pl/index.php/nasze-zadania/pomoc-spoeczna> błędów: 6

- **Analiza kontrastu audio w materiałach multimedialnych**

udane: 3

nieudane: 0

- **Obecność bloku informującego o lokalizacji w obrębie strony (okruszki)**

udane: 1

nieudane: 2

- <http://mopskowary.pl/index.php/strona-glowna/aktualnosci> błędów: 1
- <http://mopskowary.pl/index.php/nasze-zadania/pomoc-spoeczna> ostrzeżeń: 3

- **Zrozumiałość tekstu**

udane: 2

nieudane: 1

- <http://mopskowary.pl/index.php/strona-glowna/aktualnosci> ostrzeżeń: 1

Sposób wykorzystania rekomendacji

W miarę możliwości można zastosować jednej z 25 zaleceń dla dostępności dla serwisów internetowych:

1. Wszystkie elementy graficzne powinny mieć zwięzły tekst alternatywny (alt), który opisuje co znajduje się na grafice lub, jeśli grafika jest odnośnikiem – dokąd prowadzi ten odnośnik. Jeśli grafiki są czysto dekoracyjne, powinny mieć „pusty atrybut alt”.
2. Należy unikać animowanych elementów, poruszających się tekstów, ponieważ rozpraszają one wszystkich użytkowników nie tylko niepełnosprawnych. Niektóre, szczególnie agresywnie i szybko animowane grafiki, mogą stanowić zagrożenie dla osób cierpiących na padaczkę fotogenną!
3. Wszystkie pliki dźwiękowe (audycje, wywiady, wykłady) powinny być uzupełnione o transkrypcję tekstową. Odtwarzacze tych plików zamieszczone na stronie powinny dać się obsłużyć za pomocą klawiatury i być dostępne dla osób niewidomych.
4. Wszystkie pliki wideo powinny być uzupełnione o napisy dla osób niesłyszących. Odtwarzacze powinny być dostępne dla osób niewidomych i osób korzystających wyłącznie z klawiatury.
5. Wszelkie pliki multimedialne i Flash powinny być dostępne lub udostępnione w postaci alternatywnej.
6. Pliki PDF, Word i inne popularne pliki do ściągnięcia powinny być przygotowane jako dostępne. Np. pliki PDF powinny mieć strukturę, która pomaga osobom niewidomym przeglądanie takich dokumentów.

7. Teksty zamieszczone w serwisie powinny być napisane w miarę możliwości w jak najprostszy sposób, tak aby dostęp do nich miały mniej wykształcone osoby a także osoby z upośledzeniem intelektualnym.
8. Teksty powinny być opublikowane w czytelny sposób – podzielone na paragrafy, listy i inne sekcje; nie justowane do prawej strony; skróty literowe powinny być rozwinięte w pierwszym wystąpieniu na każdej stronie. Tekst powinien być uzupełniony o nagłówki (h1-h6) aby osoby niewidome mogły sprawnie przejść do interesującej ich sekcji.
9. Nawigacja (menu) powinna być spójna, logiczna i niezmienna w obrębie serwisu. Nawigacja w obrębie całego serwisu powinna być dostępna z poziomu klawiatury.
10. Wszystkie elementy aktywne, takie jak odnośniki, banery czy pola formularza powinny mieć wyraźny wizualny fokus (zwykle w postaci ramki widocznej w trakcie nawigacji po stronie klawiszem TAB). Zaleca się wzmocnienie domyślnego fokusa, tak, aby był dobrze widoczny także dla osób niedowidzących.
11. Wszystkie odnośniki powinny być unikalne i zrozumiałe, także poza kontekstem. Nie należy używać linków w postaci: „>” czy „więcej” albo „kliknij tutaj”. Odnośniki nie mogą otwierać się w nowym oknie lub zakładce przeglądarki bez ostrzeżenia.
12. Zaleca się zastosowanie usprawnienia w postaci „skip links”, czyli możliwości przejścia bezpośrednio do treści pojedynczej strony. Jest to szczególnie ważne w serwisach, które mają kilkadziesiąt linków w nawigacji/menu głównym.
13. Kontrast kolorystyczny wszystkich elementów przekazujących treść (tekstów, linków, banerów) lub funkcjonalnych musi mieć stosunek jasności tekstu do tła co najmniej 4,5 do 1, a najlepiej jeśli nie jest mniejszy niż 7 do 1.
14. Stronę powinno dać się znacząco (co najmniej 200%) powiększyć narzędziami przeglądarki. Najlepiej jeśli wówczas strona cały czas mieści się poziomo oknie przeglądarki i nie pokazuje się poziomy pasek przewijania ekranu. Powiększona strona nie może „gubić” treści.
15. Wszystkie tytuły (title) stron muszą być unikalne i informować o treści podstrony na jakiej znajduje się użytkownik. Układ treści w tytule powinien być zbudowany wg schematu: [Tytuł podstrony] – [Nazwa Instytucji].
16. Wszystkie podstrony powinny być oparte o nagłówki. Nagłówki (h1-h6) są podstawowym sposobem porządkowania treści na stronie. Nagłówek h1 powinien być tytułem tekstu głównego na stronie.
17. Do porządkowania treści w tekstach, czy elementów nawigacji należy wykorzystywać listy nieuporządkowane i uporządkowane.
18. Język strony oraz język fragmentów obcojęzycznych powinien być określony atrybutem lang.
19. Cytaty powinny być odpowiednio wyróżnione – co najmniej cudzysłowami.
20. Kod serwisu powinien być zgodny ze standardami i nie korzystać z tabel jako elementu konstrukcyjnego strony.
21. Tabele służące do przekazania danych powinny być zbudowane w możliwie prosty sposób i posiadać nagłówki.
22. Wszystkie ramki powinny być odpowiednio zatytułowane.
23. Wszystkie skrypty i aplety powinny być dostępne dla osób niewidomych i osób korzystających wyłącznie z klawiatury.
24. Formularze, w tym formularz wyszukiwarki powinny być zbudowane zgodnie ze standardami. Wszystkie pola formularzy i przyciski powinny być właściwie opisane.
25. Serwis powinien być dostępny w przeglądarkach i urządzeniach z wyłączoną obsługą CSS. Modernizacja stron w przyszłości zgodnie z obowiązującymi standardami WCAG 2.1. zapewni dostępność informacji dla wszystkich zainteresowanych. W perspektywie społecznej zwiększy to dostępność do informacji dla osób niepełnosprawnych co w konsekwencji długoterminowej może skutkować większym zaangażowaniem w życie lokalnych społeczności. W kwestii finansowej są można pozyskać środki z programu

Dostępność + jeśli planowane dostosowanie będzie w bardzo szerokim zakresie - jednakże zastosowanie, któregoś z podanych 25 punktów nie wiąże się ze znacznymi nakładami finansowymi dla Instytucji.

Instytucja może przygotowywać materiały pisane w wersji elektronicznej powinny być sporządzone zgodnie z zasadami projektowania uniwersalnego, tj. w sposób ułatwiający korzystanie wszystkim, w tym osobom z różnymi rodzajami niepełnosprawności (np. dysfunkcjami narządu wzroku, słuchu i ruchu).

W szczególności chodzi o:

- a) zaprojektowanie odpowiedniej struktury tekstu, czyli stosowanie możliwie często tytułów, akapitów i śródtytułów w tekście ułatwiających osobom z niepełnosprawnościami poruszanie się po nim (w tym stosowanie jednolitej i jasnej hierarchii nagłówków, np. tytuł artykułu: nagłówek poziom 1, akapit – nagłówek poziom 2, węższy fragment treści – nagłówek poziom 3),
- b) stosowanie czcionek bezszeryfowych, gładkich, bez ozdobników, z dużymi przestrzeniami między każdą literą, bez cieniowania i bez szarości (np. Arial, Verdana), unikanie kursywy,
- c) stosowanie prawidłowego kontrastu między tekstem a tłem (np. czarny tekst na białym tle dla tekstu podstawowego, dla nagłówków ewentualnie kolory o dużym kontraście) z dużymi i widocznymi znakami interpunkcyjnymi. Kontrast minimalny powinien być zachowany na poziomie od 4,5 do 1. Logotypy nie muszą spełniać tego standardu.
- d) czytelność czcionki: czcionka powinna być możliwie jak największa. Chociaż oczywiście należy to dostosować do koniecznej do umieszczenia na stronie liczby znaków, nagłówki powinny być większe od tekstu podstawowego o co najmniej 2 pkt,
- e) wykonywanie nadruków wyłącznie w polu zadruku. Nie należy wykonywać zadruku na spadach,
- f) możliwie częste operowanie światłem w tekście. Rekomendujemy w miarę możliwości, aby światło pomiędzy elementami graficznymi a tekstem wynosiło ok. 1 cm,
- g) w przypadku wydania elektronicznego konieczne jest stosowanie opisów alternatywnych dla wykresów, schematów, zdjęć, tabel itp. czyli opisanie tego co znajduje się na zdjęciu, wykresie lub grafice),
- h) używanie prostych słów i z dań (unikanie języka fachowego, hermetycznego) unikanie: nadmiernego formatowania tekstu, tekst pozostawiamy wyjustowany do lewej strony, jeżeli to możliwe to najlepiej w jednej kolumnie, dzielenia wyrazów, czysto ozdobnych elementów graficznych oraz stosowania w ich miejsce prostych grafik informacyjnych, wcięć w akapicie (możemy go zastąpić odstępem), różnego kroju czcionki dla różnych elementów layoutu strony i treści podstawowych. Ponadto w przypadku dokumentów w word/pdf: każdy dokument elektroniczny powinien posiadać kompletne informacje tytułowe (autora publikacji, nazwę dokumentu, datę stworzenia itp.), w dokumentach elektronicznych przyjmujących postać strony internetowej w sekcji meta należy uwzględnić język dokumentu, który posłuży osobom z dysfunkcjami wzroku do automatycznego tłumaczenia.

W perspektywie społecznej zwiększy to dostępność do informacji dla osób niepełnosprawnych co w konsekwencji długoterminowej może skutkować większym zaangażowaniem w życie lokalnych społeczności. W kwestii finansowej są można pozyskać środki z programu Dostępność + jeśli planowane dostosowanie będzie w bardzo szerokim zakresie - jednakże zastosowanie, któregoś z podanych 25 punktów nie wiąże się ze znacznymi nakładami finansowymi dla Instytucji.

W świetle art. 14 ust. 3 ustawy o zapewnianiu dostępności plan działania na rzecz poprawy zapewniania dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami obejmuje w szczególności analizę stanu zapewnienia dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami oraz planowane działania w zakresie poprawy realizacji zadań w zakresie dostępności. Ponadto na stronie podmiotowej

Biuletynu Informacji Publicznej należy opublikować dane kontaktowe koordynatora do spraw dostępności oraz treść planu działania.

Plan obejmuje pełną diagnozę badanego podmiotu, ustalenie działań z zakresu poprawy dostępności, harmonogram wdrażania, wskazanie osób/jednostek odpowiedzialnych oraz ewentualnie oszacowanie kosztów.

Plan działania na rzecz poprawy zapewnienia dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami

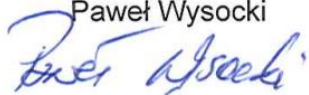
w Miejskim Ośrodku Pomocy Społecznej w Kowarach

Na podstawie art. 14 w związku z art.6 ustawy z dnia 19 lipca 2019 roku o zapewnieniu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (Dz. U. z 2019r. poz.1696, z późn.zm.) ustala się, plan działania na rzecz poprawy zapewnienia dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami.


Lp.	Zakres działalności	Realizujący zadania wynikające z art.6 ustawy	Sposób realizacji	Działania
1.	Miejsca parkingowe dla Osób z Niepełnosprawnością	Koordinator ds. dostępności	Wyznaczenie miejsc dla OzN w obrębie budynku, montaż oznaczeń pionowych i poziomych. Zniwelowanie krawężników na drodze przejścia z parkingu do wejścia głównego budynku.	wysokokosztowe
2.	Dostosowanie przejść dla pieszych dla osób z Niepełnosprawnościami	Koordinator ds. dostępności	Zobligowanie zarządcy drogi i chodnika przyległych do budynku MOPS, do wyposażenia najbliższego przejścia dla pieszych i dostosowania go do osób z niepełnosprawnościami. Montaż niezbędnych urządzeń i wyposażenie chodnika w ścieżkę prowadzącą do wejścia głównego MOPS.	wysokokosztowe
3.	Schody zewnętrzne budynku	Koordinator ds. dostępności	Przygotowanie i zaplanowanie działań mających na celu poprawę widoczności schodów wejściowych i wewnętrznych poprzez oznaczenie pierwszego i ostatniego stopnia pasem kontrastowym (taśmą kontrastową) zarówno na stopnicy jak i podstopnicy.	niskokosztowe
4.	Poręcze	Koordinator ds. dostępności	Przygotowanie działań do wyposażenie schodów zewnętrznych w poręcz obustronną oraz obniżoną, oznaczenia kontrastowe poręczy.	niskokosztowe
5.	Pochylnia, obszar przed wejściem.	Koordinator ds. dostępności	Poprawa dostępności pochylni, dostosowanie, szerokości, poręczy, oznaczeń do obowiązujących norm,	wysokokosztowe

			zwiększenie przestrzeni przed wejściem głównym do budynku co najmniej do średnicy 1,50 m po otwarciu drzwi.	
6.	Szklane drzwi wejściowe, oraz szklane drzwi wewnątrz budynku	Koordynator ds. dostępności	Oznaczenie kontrastowe szklanych drzwi wejściowych, oraz szklanych wewnątrz budynku poprzez naklejenie na odpowiednich wysokościach, odpowiednich wyróżników tak aby były one również widoczne dla osób z zaburzonym narządem wzroku.	niskokosztowe
7.	Wyróżnienie recepcji/punktu informacyjnego	Koordynator ds. dostępności	Wyróżnienie recepcji lub punktu informacyjnego, zastosowanie obniżonych lad, wyznaczenie ścieżki prowadzącej do recepcji.	niskokosztowe
8.	Wyposażenie recepcji/punktu informacyjnego w stanowiskową pętlę indukcyjną	Koordynator ds. dostępności	Zakup pętli indukcyjnej do recepcji/punktu informacyjnego	wysokokosztowe
9.	Powierzchnie podłóg i schodów, maty chodniki, kontrasty w przestrzeni ciągów komunikacyjnych.	Koordynator ds. dostępności	Zwiększenie widoczności, ciągów komunikacyjnych przez zastosowanie kontrastów, wyróżnienie drzwi wewnętrznych oraz wyposażenia utrudniającego poruszanie się, przez zastosowanie kontrastów. Uporządkowanie przedmiotów w ciągach komunikacyjnych. Usunięcie lub przytwierdzenie do podłoża mat i chodników w ciągach komunikacyjnych i wejściach.	niskokosztowe
10.	Toalety dla osób z niepełnosprawnościami	Koordynator ds. dostępności	Dostosowanie toalet dla potrzeb osób z niepełnosprawnościami, dostosowanie toalety dostępnej dla obu płci a także potrzeb osób poruszających się na wózkach inwalidzkich.	wysokokosztowe
11.	Zapewnienie bezpośredniego lub zdalnego dostępu do tłumacza języka migowego	Koordynator ds. dostępności	Zatrudnienie tłumacza języka migowego lub też skorzystanie z dostępnych na rynku usług zdalnego tłumacza języka migowego.	wysokokosztowe

12.	Elementy wyposażenia budynku ułatwiające poruszanie się i odnajdywanie drogi, zastosowanie piktogramów	Koordynator ds. dostępności	Wyposażenie budynku w ujednoczony systemu komunikacji, ułatwiającego poruszanie się po budynku, oraz oznaczeń na zewnątrz budynku, piktogramów.	niskokosztowe
13.	Oświetlenie wewnątrz ciągów komunikacyjnych.	Koordynator ds. dostępności	Poprawa oświetlenia w ciągach komunikacyjnych wewnątrz budynku	niskokosztowe
14.	Urządzenia wspomagające słuch oraz oznaczenia dróg ewakuacyjnych za pomocą pisma Braille'a	Koordynator ds. dostępności	Wyposażenie budynku w urządzenia wspomagające słuch i wskazywanie dróg ewakuacji za pomocą światła i dźwięku. Zastosowanie oznaczeń w piśmie Braille'a.	wysokokosztowe
15.	System ewakuacyjny w budynku	Koordynator ds. dostępności	Wyposażenie budynku w świetlny i dźwiękowy system ewakuacji, przeszkolenie pracowników z zasad ewakuacji.	wysokokosztowe
16.	Poprawa dostępności strony internetowej	Koordynator ds. dostępności	Poprawa dostępności strony internetowej i dostosowanie do wymagań standardu WCAG 2.1, przystosowanie strony do programów czytających oraz zamieszczanie treści w języku łatwym do czytania ETR.	niskokosztowe

Opracował
Paweł Wysocki

Ekspert ds. Dostępności
Fundacja CEWIMED

CEWIMED
CENTRUM EDUKACJI I WDRZANIA INNOWACJI W MEDYCYNIE

Zatwierdził
Przemysław Gudaniec

Wiceprezes Zarządu
Fundacja CEWIMED

CEWIMED
CENTRUM EDUKACJI I WDRZANIA INNOWACJI W MEDYCYNIE