

STANDARD 1.

Zasady wspierania przez
Koordynatora ds. dostępności
w organizacji osób ze szczególnymi
potrzebami w dostępie do
świadczonych usług przez lokalne
NGO oraz wille i pensjonaty.



Ewa Gułkowska

Ustawa o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (dalej UzD) wprowadziła obowiązek wyznaczenia koordynatorów dostępności w niektórych instytucjach publicznych.

Takiego obowiązku nie ma w przypadku organizacji NGO a także prywatnych działalności gospodarczych, jednakże w odpowiedzi na coraz większe zapotrzebowanie na dostosowanie różnych form usprawnień dla osób ze szczególnymi potrzebami, w tym niepełnosprawnych oraz osób starszych, kobiet w ciąży itd., warto w swojej organizacji zaplanować powołanie osoby ds. koordynacji dostępności.

O konieczności wyznaczania osób odpowiedzialnych za dostępność mówili i mówią od wielu lat różne środowiska skupiające osoby z niepełnosprawnościami a także seniorów. Analizując dostępność w swojej organizacji, czy też działalności gospodarczej, należy się kierować wytycznymi zawartymi w UzD, które rekomendują stosowanie uniwersalnego projektowania lub racjonalnych usprawnień. Oznacza to konieczność przygotowania budynków, zasobów cyfrowych, procedur i form komunikacji (obsługi) w taki sposób, by każdy z nas mógł skorzystać z usług świadczonych przez dany podmiot.

Wychodząc naprzeciw oczekiwaniom lokalnych organizacji NGO oraz wili i pensjonatów z gminy Nałęczów, Fundacja Lubelski Fundusz Lokalny opracowała standard, który ułatwi wprowadzenie zasad powoływania w organizacji Koordynatora ds. dostępności.

Koordinator ds. dostępności to osoba, która jest odpowiedzialna przede wszystkim za dostępność danego podmiotu, dla którego został wyznaczony. Jego zadaniem jest przygotowanie planu działań na rzecz poprawy dostępności danego podmiotu a także powinien brać udział we wdrożeniu tego planu i dbać o utrzymanie dostępności na odpowiednim poziomie.

Związane jest to z przeprowadzeniem analizy funkcjonowania organizacji w obszarze architektonicznym, cyfrowym i organizacyjnym.

Koordinator nie musi sam przeprowadzać audytów dostępności, mogą to zrobić instytucje zewnętrzne, które posiadają do tego uprawnienia ale musi natomiast wiedzieć, co z takiego audytu wynika. Koordinator ds. dostępności w organizacji, w której zostanie wyznaczony stanie się źródłem informacji o dostępności.

Nie musi on posiadać szerokiej wiedzy z zakresu dostępności w momencie przyjmowania funkcji ale ważne jest aby taką wiedzę nabył poprzez skorzystanie np. z dostępnych opracowań, szkoleń czy dyskusji na forach internetowych.

Niezbędna jest podstawowa wiedza nt. projektowania uniwersalnego, dostępności architektonicznej, cyfrowej, informacyjno-komunikacyjnej oraz funkcjonowania osób o szczególnych potrzebach (w tym osób starszych, kobiet w ciąży, matek z dziećmi itp).

Z kolei przydatnymi cechami u Koordynatora są:

- posiadanie doświadczenia w pracy z osobami ze szczególnymi potrzebami
- umiejętność współpracy z organizacjami pozarządowymi/środowiskiem osób ze szczególnymi potrzebami
- otwartość na zdobywanie nowej wiedzy i umiejętności
- posiadanie wiedzy o funkcjonowaniu podmiotu, za którego dostępność ma odpowiadać
- zaangażowanie w sprawy dostępności i umiejętność komunikacji międzyludzkiej



Innymi przydatnymi czynnikami, które przyczynią się do sukcesu w pracy Koordynatora ds. dostępności jest:

- umiejscowienie w strukturze instytucji zapewniające możliwość stworzenia wewnętrznych procedur i przepisów dających realny wpływ na instytucję,
- dostęp do narzędzi i szkoleń podnoszących wiedzę i kwalifikacje,
- dostęp do wymiany doświadczeń z innymi koordynatorami i praktykami zajmującymi się dostępnością.



Wsparcie osób ze szczególnymi potrzebami wymaga poznania i rozumienia sposobów funkcjonowania tych osób. Koordynator powinien znać te potrzeby i efekt ich interakcji z otoczeniem zewnętrznym.

O organizację przestrzeni czy pracy danego podmiotu zgodnie z wymaganiami dla tych grup powinien dbać Koordynator w taki sposób aby przestrzeń, produkt, usługa czy budynek był dostępny i wygodny w użytkowaniu dla każdej potrzebującej tego osoby.

Całościowe zapewnienie dostępności danego podmiotu można osiągnąć poprzez określenie jego działań, odbiorców tych działań i wdrożenie wszystkich niezbędnych sposobów zapewniania dostępności z nich wynikających.



Przeprowadzenie analizy grup odbiorców i działań podmiotu, Koordynator ds. dostępności w organizacji może osiągnąć poprzez odpowiedzi na następujące pytania:

- Co robi Twoja instytucja?
- Kto jest odbiorcą jej działań?
- Czy instytucja zapewnia dostępność dla odbiorców jej działań?

Koordynator powinien sobie zapisać jak dany podmiot realizuje np. obsługę osób, zatrudnianie (w tym proces rekrutacji, dostęp do pomieszczeń socjalnych, dostęp do pomieszczeń higieniczno-sanitarnych) i tym podobne.

Następnie należy odpowiedzieć na pytanie, kto jest odbiorcą działań Twojej instytucji?

Czy jest to osoba niepełnosprawna? Jeśli tak, to z jakim rodzajem niepełnosprawności?

Czy jest to osoba starsza? Kobieta w ciąży? Podróżny z dużym bagażem? Rodzice z małymi dziećmi?

Po uzyskaniu odpowiedzi na powyższe pytania, kolejnym etapem jest sprawdzenie, czy dla odbiorców działań Twojej instytucji, jest zapewniona dostępność architektoniczna, cyfrowa, informacyjno-komunikacyjna.

Przygotowanie planu działań na rzecz poprawy dostępności jest działaniem wielowymiarowym, dlatego, aby dobrze go przygotować można posłużyć się następującymi wytycznymi:

- Poinformowanie współpracowników o powołaniu Koordynatora ds. dostępności i zadaniach jakie będzie spełniał.
- Analiza tego, co na chwilę obecną dzieje się w podmiocie w zakresie dostępności (np. czy zapewniono dostępność materiałów, strony internetowej), sprawdzenie jakim sprzętem i rozwiązaniami dysponuje dany podmiot.
- Spotkanie z podmiotami zraszającymi/współpracującymi z osobami o szczególnych potrzebach w celu zapytania o potrzeby i oczekiwania wynikające z UzD.
- Sprawdzenie czy Twoja instytucja zapewnia realizację szczególnych potrzeb swoich pracowników – należy je uwzględnić w planie.
- Przygotowanie informacji o zakresie działania Twojej instytucji oraz umieszczenie jej na stronie internetowej.

Kolejnym krokiem jest przygotowanie i wdrożenie planu.

W tym celu warto:

- Zorganizować spotkanie osób odpowiedzialnych za dostępność w różnych wydziałach Twojej instytucji – opowiedzenie o doświadczeniach, które nabył Koordynator realizując analizę dostępności.
- Przeanalizować jakimi danymi podmiot dysponuje – audyt architektoniczny/cyfrowy/procedur? Czy brał jako instytucja udział w projektach związanych np. z wdrażaniem Konwencji ONZ o prawach osób z niepełnosprawnościami?.
- Przeanalizować możliwość podniesienia wiedzy i umiejętności. Czy podmiot może skorzystać z doradztwa? Czy może zgłosić się do projektu, który wesprze jego działania?
- Przeprowadzić audyty dostępności architektonicznej, cyfrowej, informacyjno-komunikacyjnej oraz procedur (do przeprowadzenia audytów najlepiej wynająć ekspertów. Jeśli z powodów finansowych nie ma takiej możliwości można, przynajmniej w części architektonicznej i informacyjno-komunikacyjnej, przeprowadzić badanie samodzielnie). Pomocnym może np. aplikacja Dostępnościomierz na smartfony i tablety z systemem Android.

- Po uzyskaniu wyników audytów określić harmonogram wdrożenia dostępności.
- Określić ramy finansowe podmiotu, które może przeznaczyć na poprawę dostępności
- Zorganizować spotkania konsultacyjne dla osób zainteresowanych zapewnieniem szczególnych potrzeb – przedstawicieli NGO, członków rady ds. osób z niepełnosprawnościami, mieszkańców. Wnioski ze spotkania należy uwzględnić w planie.

Plan powinien być przyjęty zarządzeniem szefa jednostki.



Następny etap to monitorowanie wdrażania planu na rzecz poprawy dostępności.

Można to zrobić np. poprzez:

- Zamieszczenie na stronie internetowej wzoru wniosku o zapewnienie dostępności.
- Monitorowanie przypadków informowania o braku dostępności i analiza czy możliwe jest wdrożenie zmian w tym zakresie.
- Monitorowanie przypadków zapewniania dostępu alternatywnego.
- Śledzenie zmian w sposobie funkcjonowania podmiotu i zwrócenie uwagi na nowe potrzeby z nich wynikające.
- Przygotowanie raportu z wdrażania dostępności.
- Badanie stopnia zadowolenia z realizacji dostępności wśród osób korzystających z usług danego podmiotu.

Monitorowanie dostępności podmiotu wymaga sprawdzania jak dostępność jest realizowana w praktyce. Należy to robić systematycznie, ustalając w swojej instytucji terminy, w których będzie to realizowane. Zapewni to stały wzrost organizacji, co przełoży się na większą liczbę osób korzystających z jej usług.

Należy pamiętać, że dobre praktyki w zakresie wdrażania dostępności dla osób ze szczególnymi potrzebami są podstawową koniecznością dla budowania dobrych relacji oraz poszerzania działań poszczególnych podmiotów w swoim środowisku lokalnym.