

DOSTĘPNOŚĆ DLA OSÓB ZE SZCZEGÓLNYMI POTRZEBAMI

– materiały informacyjno-edukacyjne, cz. 12

Dostępność informacyjno-komunikacyjna

Ustawa o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (Dz.U. z 2019 r. poz. 1696) weszła w życie 20 września 2019 roku.

Od tego momentu wszystkie podmioty publiczne muszą spełniać minimalne wymagania w zakresie trzech obszarów dostępności: dostępność architektoniczna, dostępność cyfrowa, dostępność informacyjno-komunikacyjna.

W tym artykule zostaną przybliżone praktyczne aspekty dostępności informacyjno-komunikacyjnej dotyczące ww. ustawy.



Wymagania i obowiązki w zakresie dostępności informacyjno-komunikacyjnej ujęte zostały w art. 6 ustawy. Ustawodawca wskazuje w nim przede wszystkim:

- + obsługę z wykorzystaniem środków wspierających komunikowanie się lub przez wykorzystanie zdalnego dostępu online do usługi tłumacza przez strony internetowe i aplikacje,
- + 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,

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

Środki wspierające komunikowanie się

Według 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) przez środki wspierające komunikowanie się należy rozumieć: korzystanie z poczty elektronicznej; przesyłanie wiadomości tekstowych, w tym z wykorzystaniem wiadomości SMS, MMS lub komunikatorów internetowych; komunikację audiowizualną, w tym z wykorzystaniem komunikatorów internetowych; przesyłanie faksów.

Co pomoże w obsłudze osoby głuchej lub słabosłyszącej?

Część osób głuchych potrzebuje możliwości komunikacji w polskim języku migowym (PJM), gdyż posługują się one językiem polskim jako obcym. Żeby działać



zgodnie z ustawą, organizacja powinna zapewnić tłumacza PJM bez dodatkowych opłat. Osoby słabosłyszące większość spraw mogą załatwić na piśmie. Jednak, żeby bezpośredni kontakt z pracownikiem organizacji był komfortowy, należy



zadbać o instalację urządzenia ułatwiającego słyszenie. Obecnie na rynku można znaleźć następujące sprzęty temu służące:

- Pętla indukcyjna – urządzenie, które zmienia dźwięk na fale elektromagnetyczne i w ten sposób dostarcza go do aparatu słuchowego. Ułatwia słyszenie i rozróżnianie mowy.
- System FM – działa podobnie jak pętla, tylko jako nośnik dźwięku wykorzystywane są fale radiowe.
- System IR – tu rolę nośnika dźwięku pełni podczerwień.
- System Bluetooth – działa podobnie jak bezprzewodowy zestaw głośnomówiący.

Ponadto dobrą praktyką jest zapewnienie pokoju cichej obsługi, który zapewni komfort nie tylko osobom głuchym lub słabosłyszącym, lecz również osobom z autyzmem i wszystkim, którzy niekomfortowo się czują w sali obsługi, gdzie panuje hałas.

Co pomoże w obsłudze osoby z niepełnosprawnością intelektualną?

Komunikacja z osobą z niepełnosprawnością intelektualną może wymagać więcej cierpliwości i uwagi ze strony obsługi. Ważne jest szanowanie sfery prywatnej takiej osoby, a także zwrócenie uwagi, by nie inicjować kontaktu fizycznego. Najlepiej, żeby w czasie rozmowy był zachowany bezpośredni kontakt, co ułatwi komunikację. Ważne jest używanie prostych zdań pojedynczych, zadawanie na tyle prostych pytań, żeby można było udzielić odpowiedzi jednym lub kilkoma słowami. Dobrą praktyką jest dostosowanie tempa wypowiedzi i słownictwa do indywidualnych potrzeb danej osoby.



Żeby ułatwić osobom z niepełnosprawnością intelektualną występowanie w swoim imieniu, należy zadbać o przedstawienie informacji o działalności instytucji za pomocą tekstu łatwego do czytania i rozumienia (ETR). Taki tekst jest sposobem na przedstawienie informacji w postaci prostych zdań i uzupełniającej grafiki oraz pozwala na lepsze zrozumienie otaczającego świata. Więcej informacji o ETR oraz jego przygotowaniu znajduje się tutaj: [Europejskie standardy przygotowania tekstu łatwego do czytania i rozumienia](#).

Źródła:

- https://www.funduszeuropejskie.gov.pl/media/86832/Poradnik_wdrazanie.pdf
- <https://www.funduszeuropejskie.gov.pl/strony/o-funduszach/fundusze-europejskie-bez-barier/dostepnosc-plus/dobre-praktyki/>