

Vodnik po dostopnosti

Zdravstveni dom Ljubljana

Projekt: Vodnik po dostopnosti

Naročnik: Zdravstveni dom Ljubljana, Metelkova ulica 9, Ljubljana

Izdellovalec: Zavod DOSTOP, Cesta 27.aprila 35, 1000 Ljubljana

Andreja Albreht, univ. dipl. inž. kraj. arh.


Živa Girandon, univ. dipl. inž. kraj. arh.

Datum: november 2024

Vsebina


1	UVOD	3
2	VZDRŽEVANJE PROSTORA BREZ OVIR.....	4
2.1.	VZDRŽEVANJE PROSTIH POTI.....	5
2.2.	OHRANJANJE PROSTEGA DOSTOPA DO INFORMACIJ	8
3	PRENOVA PROSTOROV IN SELITVE	9
3.1.	NAČRTOVANJE PRENOV IN SELITEV.....	10
3.2.	VIŠINSKE RAZLIKE.....	10
3.3.	KONTRASTI.....	13
3.4.	POSEBNA »INVALIDSKA« OPREMA.....	15
4	DOSTOPNOST INFORMACIJ	18
4.1.	NAJVEČJA TEŽAVA: KONFUZNOST INFORMACIJ	19
4.2.	DOBRO VIDNE POMEMBNE TOČKE	21
4.3.	BERLJIVOST IN POSTAVITEV PISNIH INFORMACIJ.....	22
5	USPOSABLJANJE ZAPOSLENIH.....	25
6	INFORMACIJE O DOSTOPU	27
7	DIGITALNA DOSTOPNOST	29

1 UVOD



V vodniku so predstavljena splošna navodila, ki naj se upoštevajo, da bo ob nabavi nove opreme, morebitnih selitvah, uvajanju sprememb postopkov ali nameščanju tehničnih pripomočkov zagotovljena dostopnost storitev za vse. Na fotografijah so predstavljeni primeri dobre prakse in pomanjkljivosti, ki se pogosto pojavljajo v objektih v javni rabi.

2 VZDRŽEVANJE PROSTORA BREZ OVIR



Za dobro dostopnost je zelo pomembno vzdrževanje poti in prostorov brez ovir. Za to lahko poskrbimo vsi zaposleni tako, da ne nameščamo predmetov, plakatov in druge opreme na dostopne poti.

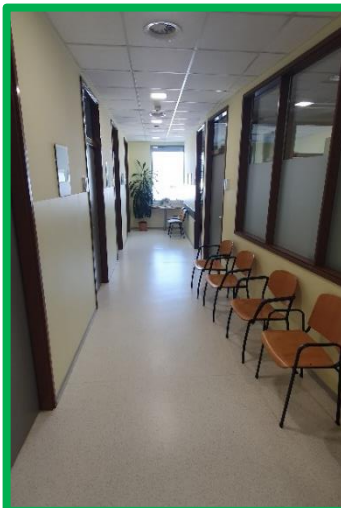
2.1. VZDRŽEVANJE PROSTIH POTI

➔ **Pot po kateri dostopajo obiskovalci, naj ne bo nikjer ožja od 1 metra. Pri tem upoštevamo prostor, ki ga zavzamejo ljudje, ki sedijo na stoli.**

Najprimerneje je, da so hodniki prosti na obeh straneh. Če je na hodniku čakalnica, naj bodo stoli nameščeni le na eni strani hodnika. S tem omogočimo osebi z okvaro vida orientacijo ob prostem robu hodnika (za lažje razumevanje si oglejte Videoposnetek 1).



Slika 1 Neustrezno: Hodnik je sicer dovolj širok, vendar so klopi postavljene na obeh straneh hodnika, kar otežuje orientacijo osebam z okvarami vida ter zožuje prehod za uporabnike invalidskega vozička, posebej ko na stoli sedijo ljudje.



Slika 2 Ustrezno: Hodnik je dovolj širok, da stoli ne ovirajo poti po hodniku, tudi če na njih sedijo čakajoči. Vsi stoli so na eni strani hodnika, kar omogoča neovirano hojo ob prostem robu hodnika tudi slepim in slabovidnim.



Slika 3 Ustrezno: Poleg stolov je tudi vsa druga oprema ustrezno umaknjena na eno stran hodnika (gasilni aparat, koš za smeti itd.).

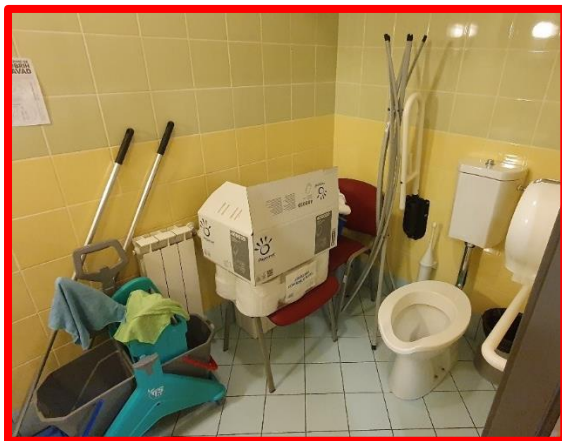


Videoposnetek 1: Hoja z belo palico ob robu fasade



➡ **V toaletnih prostorih ne nameščamo ovir.**

Velika prosta površina v sanitarijah za invalide je zelo pomemben del tega prostora, namenjen manevriranju invalidskega vozička. Prostor, ki je založen, je za uporabnike invalidskih vozičkov neuporaben, saj v njem ne morajo dostopati do straniščne školjke in obračati invalidskega vozička.



Slika 1 Neustrežno: Toaletni prostor za invalide, založen z različnimi predmeti.



Slika 2 Ustrezno: Ustrezno vzdrževan toaletni prostor za invalide.

➡ **Vsi prehodi morajo biti visoki vsaj 210 cm.**

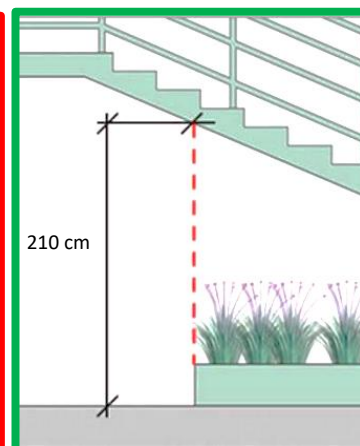
Svetla višina hodnikov mora biti vsaj 240 cm. Na krajših odsekih so prehodi lahko nižji – do 210 cm. Če nekateri deli prostorov niso dovolj visoki, jih moramo ustrezno zaščititi z ovirami, ki preprečujejo dostop.



Slika 1 Neustrežno: Pohištvo je nameščeno na mestih, kjer je višina prenizka.



Slika 2 Neustrežno: Napisi ne zadoščajo, saj ga ne zaznajo vsi. Rob raje zaščitimo z oviro.



Slika 3 Ustrezno: Rob, nevaren za udarce, je ustrezno zaščiteno z oviro – cvetličnim koritom, ki preprečuje dostop do nizkih delov.

- ➡ **Zaščitimo nevarne točke – predmete, ki segajo v koridor za več kot 10 cm in so postavljene višje kot 30 cm od tal.**



Slika 1: Neustrezno: Hidrant posega v hodnik. Ker je močno kontrasten, ga večina ljudi vizualno zazna, za slepe pa je lahko nevaren. Ob gibanju po robu hodnika ga z belo palico namreč ne morejo zaznati, ker je previsoko od tal. Z dodatnim elementom ga je treba podaljšati do tal (glej slika 3).

Slika 2: Neustrezno: Polica je slabo vidna in nameščena tako, da se pri hoji ob steni zlahka spregleda. Tudi z belo palico je ni mogoče zaznati. Ker nima nujne funkcije, jo je zato treba odstraniti.

Slika 3: Ustrezno: Če bi bila polica na tistem mestu nujna, jo je treba kontrastno označiti (črna oznaka na sliki) in ji dodati do tal stranici (modra črtkana oznaka na sliki), da jo bo mogoče zaznati tudi z belo palico.

- ➡ **Poti, ki se uporabljajo za umik iz objekta v primeru požara, so še posebej pomembne. Posebej na stopniščih in pred vrati, ne sme biti opreme, ki bi ovirala pot v primeru evakuacije. Dosledno skrbimo za zapiranje vrat, če ta posegajo v dostopno pot, na hodnik ali stopnišče.**



Sliki 1., 2 Neustrezno: Oprema ovira pot po stopnišču in dostop do vrat.

Slika 3 Neustrezno: Vrata, ki se odpirajo na dostopno pot, so zataknjena v odprtem položaju. S tem močno ovirajo pot ljudem, ki pri hoji potrebujejo oprijemalo.

➡ Odstranjujemo ovire z dostopnih poti.



Videoposnetek 2: Ovire

2.2.OHRANJANJE PROSTEGA DOSTOPA DO INFORMACIJ

➡ **Informacijske table s pomembnimi informacijami (npr. usmerjevalne table), morajo biti dostopne tako, da se jim lahko obiskovalci približajo in preberejo informacije iz neposredne bližine.** Stolov, miz in druge opreme (tudi začasne) ne nameščamo pred/pod njimi.



Slika 1 Neustrezno: Stoječi oglasni pano prekriva informacije o tem, kaj se nahaja v nadstropju.




Slika 2 Neustrezno: Zaradi okrasja je oteženo zaznavanje pomembnih informacij.



Slika 3 Neustrezno: Smrečica ovira dostop do zvonca za priklic pomoči.

3 PRENOVA PROSTOROV IN SELITVE



Pri načrtovanju selitev oddelkov, prenove prostorov ter pri nabavi opreme smo pozorni na to, da bodo tudi po izvedenih ukrepih ti prostori dostopni z invalidskim vozičkom, da bo oprema zaznavna tudi ljudem z okvarami vida in novi pripomočki uporabni za vse, ne glede na njihovo morebitno oviranost.

3.1. NAČRTOVANJE PRENOV IN SELITEV

- ➡ Če selimo prostore v novogradnjo, pri kateri lahko še vplivamo na zasnovu in opremo prostorov, opozorimo projektanta na upoštevanje Pravilnika o univerzalni graditvi in uporabi prostorov ter Standarda SIST ISO 21542.

Projektanti pogosto niso seznanjeni s podrobnostmi, ki jih zahteva zakonodaja. Razlika med uporabno rešitvijo in ureditvijo, ki bo za katero od skupin funkcionalno oviranih oseb popolnoma nedostopna, je za nepoznavalce zelo majhna. Zato priporočamo, da pošljete načrt v pregled svetovalcu za dostopnost, ki vas bo opozoril na morebitne napake in pomanjkljivosti.

- ➡ V primeru, ko je potrebno posamezni oddelek ali prostore seliti na novo lokacijo, preverimo, kako dostopna je nova lokacija.

Pri tem so nam v pomoč osnovni napotki v nadaljevanju. Upoštevati moramo, da če prostor še ni dostopen, bomo morali sami zagotoviti vse te stvari, s čimer so povezani dodatni stroški.

3.2. VIŠINSKE RAZLIKE

- ➡ Prostori morajo biti dostopni brez pragov in stopnic.

Če je dostop do prostorov za gibalno ovirane omogočen prek klančin ali dvizhnih ploščadi, je smiselno, da pokličemo svetovalca za dostopnost, ki oceni, ali so ureditve ustrezne. Pogosto so namreč neprimerne ali celo nevarne.



Slika 1 Neustrezno: Dvizna ploščad ima okvarjeno zaporo in jo lahko z zgornje strani v nekaterih položajih odpremo tudi, ko je ploščad v spodnjem položaju. Oseba, ki slabše vidi, lahko z vozičkom zapelje v globino.

Slika 2: Neustrezno: Dvizne ploščadi, pri kateri je treba neprekinjeno držati tipko, veliko gibalno oviranih uporabnikov ne more samostojno uporabljati.

Slika 3: Neustrezno: Oseba na vozičku ne more samostojno dostopati do tipk, saj je ploščad pomaknjena v nišo. Poleg tega jo je treba za zagon odkleniti, gumba za priklic osebja pa na zgornjem nivoju ni.

➡ Če ima stavba dvigalo, mora biti ustrezne velikosti in uporabno tudi za slepe in slabovidne.

Najmanjša še dovoljena mera dvigala je (za obstoječe stavbe) 110 x 130 cm. Znaki na kontrolni plošči morajo biti ustrezno kontrastni in izbočeni, priporočljiva je tudi brajica.



Slika 1 Neustrezno: dvigalo s kontrolno ploščo na dotik in slabo kontrastnimi napisi ni dostopno ljudem z okvarami vida.



Slika 2 Neustrezno: Tipke imajo izbočene številke, vendar so nekontrastne, zato so za večino ljudi z okvaro vida nedostopne.



Slika 3 Ustrezno: Tipke na kontrolni plošči so opremljene z brajico ter kontrastnimi in izbočenimi številkami.

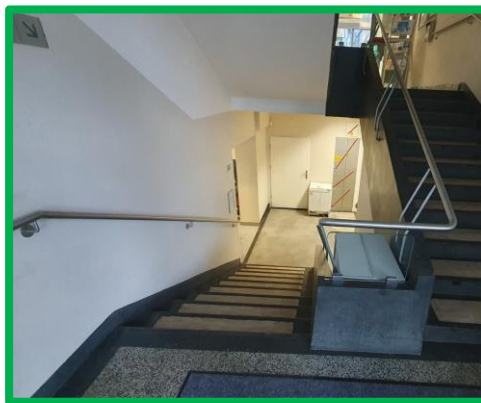
➡ Na stopniščih so nameščena oprijemala na obeh straneh in potekajo do konca stopnic.



Slika 1 Neustrezno: Oprijemala ne segajo do zadnje stopnice. Izpostavljen rob je nevaren.



Slika 2: Neustrezno: Oprijemala so oglata in niso zvezna, kar otežuje oprijem in varno hojo.



Slika 3: Ustrezno: Oprijemalo poteka zvezno po stopnišču in ima ustrezen profil, ki omogoča dober oprijem. Poleg tega ima vodoravne podaljške, ki segajo čez zadnjo stopnico.

➡ Stopnice morajo biti enakomernih višin in globin, saj je sicer hoja po njih otežena.

Poševne stopnice so še posebej nevarne za ljudi z okvarami vida.



Slika 1: Neustrezno: Zaradi poševnih stopnic je hoja možna le po sredini stopnišča, saj so ob robu stopne ploskve neprimernih dolžin. Ljudje s funkcionalnimi oviranostmi navadno hodijo ob oprijemalu, kar je v tem primeru nemogoče. Poleg tega na eni strani manjka oprijemalo, na drugi pa je to neustrezno. Ker robovi stopnic niso označeni, je stopnišče še posebej nevarno za ljudi z okvarami vida. Takšno stopnišče je nedostopno in neprimerno tudi kot interno stopnišče za zaposlene, ne le za dostop javnosti.

Slika 2: Neustrezno: Terenske stopnice neenakomernih višin so nevarne za padce in spotikanje. Zelo težko se jih ustrezno zavaruje z dodatnimi ukrepi, zato pri selitvi ne izbiramo prostorov, ki imajo pred vhodom v stavbo takšne stopnice.

3.3. KONTRASTI

➡ **Vrata naj bodo dobro kontrastna glede na steno.**



Slika 1 Neustrezno: Ker so vrata enaka kot stena, se jih težko vizualno zazna.



Slika 2 Ustrezno: Kontrastna vrata obisovalcem zelo olajšajo orientacijo.

➡ **Oprema, ki stoji na hodnikih in dostopnih poteh, naj bo čimbolj kontrastna glede na okoliške površine (stene oz. tla). Na ta način se obiskovalci lažje izognejo oviram.**



Slika 1: Klopi in vrata so približno enake svetlosti kot stene in tla, zato jih je težko zaznati. Oseba z okvaro vida se težko orientira v prostoru in izogne oviram.



Slika 2: Klop je občutno svetlejša od tal, zato se jo v prostoru lažje opazi. Zaradi kontrasta med steno in tlemi je orientacija lažja.

- ➡ **Prostor naj ima čim manj steklenih sten. Tiste, ki so na dostopnih poteh, je treba označiti s kontrasti.** Prostori, ki so predeljeni s steklenimi stenami, so zelo slabo zaznavni in težko obvladljivi za osebe z okvarami vida.



Slika 1 Neustrezno: Steklenih sten, ki predeljujejo prostore, slabovidni ne zaznajo. Posebej so nevarni slabo vidni vertikalni robovi.



Slika 2 Ustrezno: Steklene stene, ki se jih je naknadno opremilo s kontrastnimi trakovi za izboljšanje zaznavnosti.

3.4. POSEBNA »INVALIDSKA« OPREMA

➡ Če umeščamo dodatno opremo za gibalno ovirane uporabnike, pazimo, da z njo ne posegamo v evakuacijske poti. Posvetujemo se s projektantom in inženirjem požarne varnosti, ali je določena umestitev primerna.

➡ **Samo namestitve posebne opreme ni dovolj, da lahko sanitarije označimo kot dostopne. Pomembno je, da je dovolj prostora ter da je oprema ustrezno nameščena.** Preverimo, ali prostor ustreza standardu SIST ISO 21542 oz. se posvetujemo s svetovalcem za dostopnost. Ni vseeno, kako je oprema nameščena. Razlike med uporabnimi in neuporabnimi rešitvami so zelo majhne.



Slika 1 Neustrezno: Razporeditev opreme onemogoča uporabo sanitarij gibalno oviranim: umivalnik je preblizu školjke, brisačke so nedosegljive z vozička, premično ogledalo nima kljuke, ki bi omogočala, da se jo premika iz vozička, pipa je previsoko.

Slika 2 Neustrezno: Zaradi vrat v globoki niši toaletni prostor ni samostojno dostopen za uporabnike invalidskega vozička, saj ne morejo doseči kljuke.



Slika 1 Neustrezno: Neprimerna »invalidska školjka« je previsoka in preširoka za večino uporabnikov invalidskih vozičkov in jo odsvetujemo.



Slika 2 Ustrezno: Primernejša navadna straniščna školjka, ki je nameščena na ustrezno višino in z ustreznimi odmiki od sten in druge opreme.



Nameščanje stopniščnih ploščadi je smiselno le v primeru, ko drugačna rešitev ni mogoča (npr. dvigalo) in še to le po tehtnem razmisleku o smiselnosti prilagoditve. Stopniščna ploščad je primerna le za ozko skupino uporabnikov invalidskih vozičkov, večinoma v spremstvu. Pred namestitvijo je nujen razmislek o tem, kako nujna je prilagoditev na tem mestu, kako prilagoditev vpliva na druge uporabnike s funkcionalnimi oviranostmi, na evakuacijske poti in ali je mogoče storitev izvajati v drugih, dostopnejših prostorih.



Slika 1 Neustrezno: Stopniščna ploščad je uporabna le za uporabnike invalidskih vozičkov in le v primerih, ko je na voljo tudi pomoč osebja. Zaradi umestitve stopniščne ploščadi na oprijemalo, so prikrajšane druge gibalno ovirane osebe, ki potrebujejo oporo oprijemala pri hoji po stopnicah.



Taktilnih oznak za slepe in slabovidne ne umeščamo brez vnaprej premišljenega načrta.

Preveč taktilnih oznak ali napačno nameščene oznake lahko privedejo do obratnega učinka – poslabšajo orientacijo. Poleg tega taktilne oznake ovirajo nekatere druge uporabnike in otežujejo vzdrževanje, zato se jih namešča le tam, kjer drugačna rešitev ni možna. Pred nameščanjem se zato posvetujemo s strokovnjakom za dostopnost.



Slika 1 Neutrezno: Taktilnih oznak je preveč, saj s tipom oz. belo palico ne moremo zaznati tako kratkih vodilnih linij in različnih vzorcev. Obenem so taktilne oznake lahko ovira za vse, ki težko dvigujejo noge, zato naj se postavljajo samo tam, kjer je to nujno in kjer lahko koristijo slepim in slabovidnim.




Slušne zanke in druga oprema za izboljšanje poslušanja mora biti na voljo v predavalnicah in sejnih sobah ter na informacijskih pultih.



Sliki 1 in 2 Ustrezno : primer opreme za izboljšanje poslušanja Roger Phonak Select

4 DOSTOPNOST INFORMACIJ



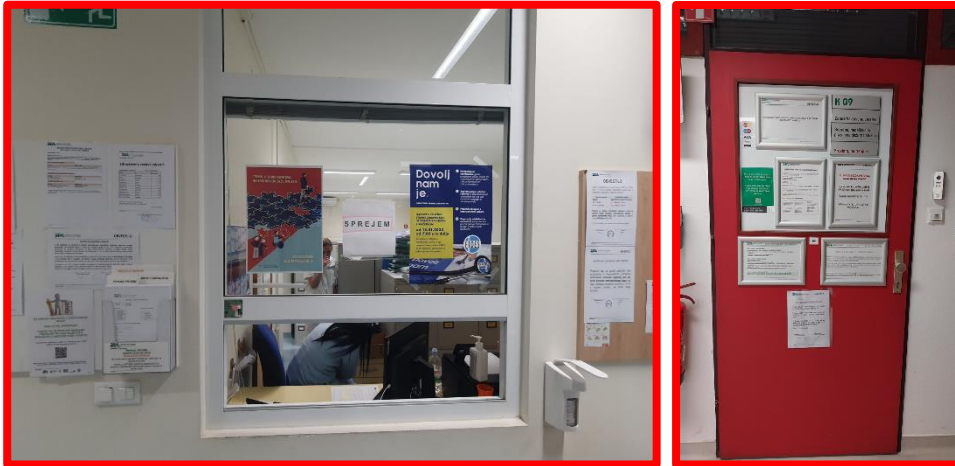
Storitev je dostopna toliko, kolikor so dostopne informacije, ki vodijo do nje.

4.1. NAJVEČJA TEŽAVA: KONFUZNOST INFORMACIJ



Informacije razdelimo po pomembnosti:

1. Usmerjevalne informacije (kje je vhod, sprejemna pisarna, kje so posamezni oddelki, številke ordinacij na vratih)
2. Pomembna obvestila (npr. urnik, obveščanje o spremembi lokacije ambulate)
3. Manj pomembna obvestila (npr. obvestila o pravicah, daljši zapisi)
4. Oglasi in promocijske informacije



Slika 1 Neustrezno: Zelo pogost primer konfuznosti informacij. Usmerjevalni napisi so nameščeni skupaj s promocijskimi plakati in manj pomembnimi obvestili, kar pomeni, da jih večina obiskovalcev ne prepozna kot pomembne, ampak jih v celoti spregleda. S tem se poveča pritisk na posamezne pisarne/ambulate, saj obiskovalci, ki ne prepoznajo usmerjevalnih znamenj, največkrat potrkajo na najbližjo pisarno za pomoč.

Slika 2 Neustrezno: Vrata so opremljena z raznimi obvestili, kar moti zaznavanje osnovnih informacij, kot so npr. številka in ime ambulate ter urnik.



Vrata naj bodo opremljena zgolj z najpomembnejšimi informacijami, kot je ime ambulate in osebja, kontrastna in tipna številka prostora in urnik.

Lahko se doda tudi dodatni okvirček za aktualne informacije o spremembah lokacije ambulate, če je to potrebno.



Pomembna obvestila (npr. obveščanje o spremembah lokacije, delovnega časa itd.) naj bodo na vidnem mestu (npr. na vratih ali neposredno ob vratih), ločena od manj pomembnih obvestil in napisana v ustrezno kontrastnem in dovolj velikem tisku. Najmanjša velikost črk v napisu je npr. Arial 18.

- ➡ **Manj pomembna obvestila in daljše zapise združujemo na dobro označeni oglasni deski. Ta je označena z napisom Obvestila, Oglasna deska ipd.**



Slika 1 Ustrezno: Obvestila so ustrezno ločena na oglasni tabli in ne motijo dojemanja usmerjevalnih znakov na vratih.

- ➡ **Oglase in promocijske informacije združujemo na mestih ločeno od drugih informacij. Postavljamo jih tako, da ne zmanjšujejo vidnosti pomembnih informacij.**

4.2.DOBRO VIDNE POMEMBNE TOČKE

➡ Vhodi naj bodo označeni, da jih je mogoče prepoznati od daleč.

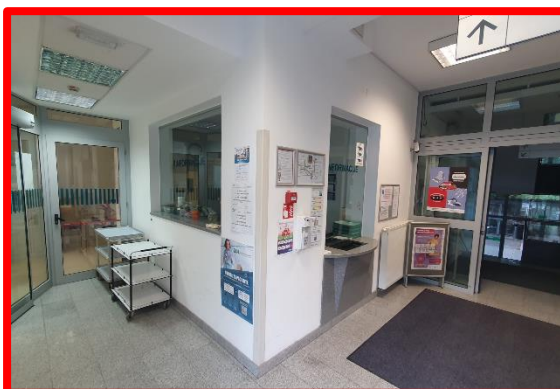


Slika 1 Neustrezno: Vhoda sta označena samo z zelo majhnimi znaki, zato jih od daleč ni mogoče prepoznati.

Slika 2 Neustrezno: Tabla, ki označuje vhod je postavljena nad stranska (požarna) vrata, namesto da bi bila nad glavnim vhodom.

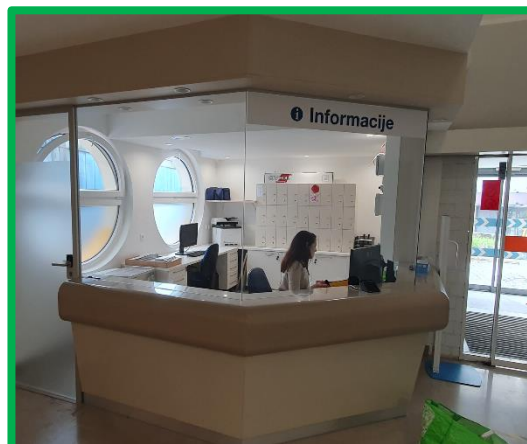
Slika 3 Ustrezno: Primer dobro označenega vhoda, ki ga je lahko opaziti že s ceste.

➡ Zelo pomembno je, da so dobro vidne in ustrezno označene naslednje točke: zvonci za priklic osebja, sprejemne pisarne/informacijske točke in dvigala.



Slika 1 Informacijska točka je pomanjkljivo označena, saj je napis *informacije* nameščen na steklu in zato ni viden. Ker sta dve podobni okni, je težko vedeti, kje je prava info točka.

Slika 2 Sprejemni pult je slabo označen, saj je napis *sprejem* nekontrasten oblika pulta je takšna, da je težko videti, kje je sprejemno okence. Poleg tega so vsa okna polepljena z napisi, kar dodatno moti zaznavo.



Slika 1 Neustrezno: Dve sprejemni mesti za različne storitve sta ločeni s steklenimi stenami. Če so vrata odprta, ni videti napisov. Poleg tega sta prostora premajhna za dostop oseb na vozičkih.

Slika 2 Ustrezno: Informacijska točka je označena z velikim napisom.

4.3. BERLJIVOST IN POSTAVITEV PISNIH INFORMACIJ

➔ Pomembne informacije naj bodo postavljene na mestih, kjer so dobro dostopne in vidne. Informacije morajo biti kratke, preproste in dobro zaznavne (kontrastne, velike).



Slika 1 Neustrezno: Zvonec je postavljen previsoko za uporabnike invalidskega vozička, stol dodatno ovira dostop do njega. Poleg tega ni označen.

Slika 2 Neustrezno: Informacije za priklic pomoči v dvigalu so napisane na bleščeči kovinski podlagi, z majhnimi in slabo kontrastnimi črkami, zato jih je težko opaziti, kaj šele prebrati.

➡ **Pomembnih informacij ne nameščamo brez podlage na steklene površine, na druge odsevne (npr. kovinske) podlage ali za steklo.**



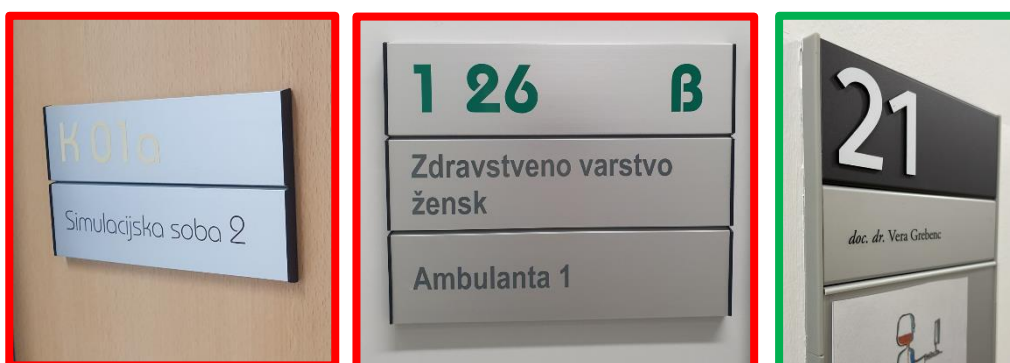
Slika 1 Neustrezno: Napisi na steklu in za steklom so nedostopni vsem, ki imajo kakršnokoli okvaro vida, saj so zaradi odsevnosti in prosojnosti stekla črke zelo slabo vidne. To je še posebej neustrezno za označevanje vhodov in oddelkov.

Slika 2 Neustrezno: Usmerjevalni sistem je izveden na odsevni kovinski podlagi in z odsevnimi črkami, kar pomeni, da je v različnih svetlobnih pogojih različno viden. V naslednjih izvedbah priporočamo namestitev napisov na enotni mat podlagi z neodsevnimi črkami.

Slika 3 Ustrezno: namestitev napisa na steklu na neprosojni podlagi omogoča boljšo berljivost.

➡ **Informacije, ki označujejo številke pisarn, so za obiskovalce z okvarami vida bistvene, saj majhnih informacij o vsebini prostorov pogosto ne vidijo.**

Zato je priporočljivo, da se za obveščanje oz. razporeditev dejavnosti v pisarnah uredi predvsem ustrezen številski sistem prostorov. Številke morajo biti dovolj velike, dobro vidne in tudi tipne.



Slika 1 Neustrezno: Zelo slabo vidna oznaka pisarne, ki ni kontrastna, podlaga se blešči, pisava je neprimerna.

Slika 2 Neustrezno: Številke oznake v zgornji vrstici so zapisane z neprimerno in težko berljivo pisavo, poleg tega niso tipne.

Slika 3 Ustrezno: Primer nadgradnje tablic z reliefnimi in kontrastnimi številkami, ki so zelo kontrastne in dovolj velike, da so dostopne slabovidnim, pa tudi slepim, saj so izbočene, nameščene na ustrezni višini in dovolj majhne, da jih lahko otipajo.



Če je za funkcionalno ovirane osebe na voljo posebna oprema, ali so zanje predvideni posebni vhodi, to označimo z ustreznimi znaki.




Slika 1 Ustrezno: Oznaka, ki sporoča, da je prostor opremljen s slušno zanko.



Slika 2 Ustrezno: Oznaka, ki vodi do posebnega vhoda za gibalno ovirane osebe.

5 USPOSABLJANJE ZAPOSLENIH



Veliko težav z dostopnostjo lahko rešijo zaposleni, ki so usposobljeni za delo z ljudmi z oviranostmi. Usposobljenost osebja je še posebej pomembna pri delu s pacienti z okvarami sluha oziroma vida.



Za dobro dostopnost prostorov in storitev je ključnega pomena to, da znajo zaposleni komunicirati z ljudmi z različnimi oviranostmi, razumejo njihove potrebe in zagotavljajo potrebne prilagoditve in pomoč. Bolj ko zaposleni poznajo različne težave z gibanjem, komunikacijo in načini procesiranja informacij, več komunikacijskih (in tudi prostorskih) ovir je lahko odpravljenih. K temu veliko pripomorejo redne izobraževalne delavnice za zaposlene, ki naj se izvedejo vsakih nekaj let.

V okviru izobraževanj naj se osebje seznani s:

- pravili komunikacije z osebami z izgubo sluha (osnovne kretnje slovenskega znakovnega jezika, način komunikacije ter podajanja informacij osebami z okvaro sluha, podrobnosti v zvezi z Zakonom o uporabi slovenskega znakovnega jezika, možnost priklica tolmača 24 ur na dan s pomočjo videoklica itd.),
- podrobnostmi o orientaciji in gibanju slepih in slabovidnih, spremljanje z metodo videčega vodiča, vključujoč načela učinkovite komunikacije (npr. opisovanje poti, prostora, dajanje jasnih in konkretnih navodil ...),
- podrobnostmi v zvezi z drugimi oviranostmi, kot so gibalne oviranosti, bralno-napisovalne motnje, duševne motnje, epilepsija itd.,
- pravili vzdrževanja dostopnega prostora,
- uporabo in shranjevanjem pripomočkov, ki so na voljo (npr. slušna zanka, FM sistem, tipni zemljevid),
- za zaposlene so pomembna tudi redna izobraževanja na temo varstva pri delu in požarne varnosti, ki morajo naslavlјati tudi problematiko evakuacije invalidov.




Slika 1: Usposabljanje zaposlenih na občinski upravi v zvezi z okvarami vida.



Slika 2: Usposabljanje zaposlenih v muzeju – preizkus vodenja gluhih, naglušnih in gluhoslepih oseb z različnimi tehnikami.

6 INFORMACIJE O DOSTOPU



Informacije o informacijskih točkah, o lokacijah morebitnih posebnih vhodov za uporabnike invalidskega vozička, o prilagojenih toaletnih prostorih in o posebnih pripomočkih, ki so na voljo v ustanovi, morajo biti dobro dostopne vsem, da si lahko ustrezno načrtujejo svojo pot in po potrebi zaprosijo za pomoč.

Pacienti morajo biti dobro obveščeni o tem, kakšni pripomočki za dostopnost so jim na voljo.



Na spletni strani za posamezno enoto dodamo ob urniku in naslovu tudi poseben oddelek *Dostopnost*.


Tam so zbrane vse informacije o posebnih prilagoditvah, ki so na voljo, podrobnosti v zvezi z dostopom do prostorov (posebni vhod za invalide, kje je na voljo parkirišče, kako se pride z avtobusne postaje itd.) in kontakt na katerega lahko pokličejo ali pišejo in se dogovorijo za termin, ko jim bo lahko zagotovljena ustrezna prilagoditev (spremstvo, slušna zanka...).



Pripravimo obvestilo, ki se ga vključi na vsa vabila na sestanke, predavanja in druge prireditve.

Z njim pozovemo obiskovalce, ki se želijo udeležiti dogodka, da se prijavijo, če imajo posebne zahteve v zvezi z dostopnostjo. Tako lahko pravočasno poskrbimo, da se sestanek organizira v najbolj dostopnem prostoru, da se priskrbi ustrezne pripomočke, npr. slušna zanka, morebitne posebne storitve, kot je tolmačenje v slovenskem znakovnem jeziku itd.

7 DIGITALNA DOSTOPNOST



Digitalna dostopnost je vse bolj pomembna, saj omogoča, da vsi ljudje dostopajo do informacij, storitev in orodij, ki jih potrebujejo za vključevanje v sodobno družbo. Dostopnost ni samo tehnična zahteva, ampak tudi izraz spoštovanja človekovih pravic in enakopravnosti.

➡ Zakon o dostopnosti spletišč in mobilnih aplikacij (**ZDSMA**), ki je v Sloveniji uveljavljen od leta 2018, je ključni del prenosa **Direktive (EU) 2016/2102** v slovenski pravni red. S tem zakonom Slovenija zagotavlja, da javne ustanove in njihove digitalne storitve postanejo dostopne vsem uporabnikom, vključno z osebami z različnimi oviranostmi.

ZDSMA zavezuje vse organe javnega sektorja, da zagotovijo dostopnost svojih spletišč in mobilnih aplikacij. To vključuje občine, ministrstva, zdravstvene ustanove, šole (v omejenem obsegu) in druge javne storitve. Cilj je omogočiti vsem uporabnikom, tudi osebam z oviranostmi, enakovreden dostop do storitev in informacij.

Zakon se sklicuje na SIST EN 301 549 (Zahteve za dostopnost izdelkov in storitev IKT), ki zahteva skladnost z **WCAG 2.1 (Web Content Accessibility Guidelines) na ravni AA**, kar določa tehnične standarde za oblikovanje dostopnih spletišč in mobilnih aplikacij. S tem slovenski predpisi sledijo evropskim standardom in najboljšim praksam.

Skladno z ZDSMA in tretjo točko 68. člena Zakona o javnem naročanju (ZJN-3) je potrebno torej ustrezno oblikovati tehnične zahteve pri naročilih in javnih naročilih tako,

- da vključujejo zahteve o dostopnosti in jasno sklicevanje na omenjene standarde,
- da se jasno opredeli, da je dostopnost ključna tehnična funkcionalnost in da se kot taka tudi v sami pogodbi ali naročilnici opredeli kot predpogoj za potrditev izvedbe in plačilo storitev.

Za lažje razumevanje v nadaljevanju navajamo osnovna načela zahtev dostopnosti in le nekatere primere zahtevanih prilagoditev in funkcionalnosti:

➡ 1. Zaznavnost

Informacije in uporabniški vmesnik morajo biti predstavljeni na način, ki ga lahko uporabniki zaznajo:

- Alternativna besedila za slike (alt-tekst).
- Podnapisi za avdio in video vsebine.
- Prilagoditev vsebine za različne načine zaznavanja (npr. kontrasti in berljiva pisava).

➡ 2. Upravljalivost

Uporabniki morajo imeti možnost upravljanja vmesnika:

- Navigacija mora biti možna z **miško, tipkovnico ali drugimi napravami**.
- Uporaba **jasnih in predvidljivih kontrolnikov**.
- Izogibanje vsebinam, ki nekaterim osebam lahko povzročijo težave (npr. utripajoče slike lahko izzovejo epileptični napad).

➡ 3. Razumljivost

Informacije in delovanje uporabniškega vmesnika morajo biti razumljivi:

- Jasna in preprosta uporaba jezika.

- Predvidljivo vedenje elementov (npr. povezave in obrazci).
- Pomoč pri vnosu podatkov (npr. opozorila pri napakah v obrazcih).

➡ 4. Robustnost

Vsebina mora biti dovolj robustna, da jo lahko pravilno interpretirajo različne tehnologije, vključno z asistivnimi tehnologijami:

- Skladnost s standardi (npr. pravilna uporaba HTML in ARIA).
- Zagotovitev, da vsebine delujejo na različnih napravah in brskalnikih.

➡ **Predlagamo, da se pri oblikovanju novih spletnih strani ali mobilnih aplikacij posvetujete s svetovalci za digitalno dostopnost, ki vam bodo svetovali, kako strukturirati in oblikovati spletno stran, obrazec ali mobilno aplikacijo tako, da bo dostopna vsem.**