

**attitude**  
is everything

# ACCESS STARTS ONLINE

**Przewodnik po udogodnieniach  
w obiektach**

**Wersja w języku polskim**



Supported using public funding by  
**ARTS COUNCIL  
ENGLAND**

# Organizacja Attitude is Everything

---

Attitude is Everything to brytyjska organizacja charytatywna, działająca na rzecz osób z niepełnosprawnością, aktywna w brytyjskiej branży koncertowej od 2000 roku. Współpracujemy z setkami „tajemniczych klientów” niesłyszących i z niepełnosprawnością, którzy przekazują nam swoje wrażenia z koncertów i imprez na świeżym powietrzu, tak abyśmy mogli wykorzystywać je w swojej działalności.

Na przestrzeni lat współpracowaliśmy z setkami obiektów i festiwali w całej Wielkiej Brytanii, pomagając im w przygotowaniu udogodnień dla osób niesłyszących i osób z niepełnosprawnością.

Wpisujemy obiekty i festiwale wszelkich rozmiarów na naszą Listę Najlepszych Praktyk, wspierając ich w maksymalnym ułatwianiu dostępu dla każdego.

## O inicjatywie Udogodnienia: zacznij od internetu

---

Celem kampanii Udogodnienia: zacznij od Internetu jest zachęcenie zarządców obiektów i organizatorów festiwali do przekazywania pełnych i przejrzystych informacji o udogodnieniach dla osób niesłyszących i osób z niepełnosprawnością.

Kampanię rozpoczęto po tym, jak badania przeprowadzone w celu przygotowania raportu o stanie udogodnień na 2016 rok wykazały, że 52% brytyjskich obiektów i festiwali przekazuje szczątkowe informacje na ten temat lub nie przekazuje ich w ogóle.

Treść raportu jest dostępna pod adresem: [www.attitudeiseverything.org.uk/soar](http://www.attitudeiseverything.org.uk/soar)

Przewodnik ma za zadanie pomóc zarządcom obiektów w przygotowaniu wysokiej jakości informacji dla osób niesłyszących i osób z niepełnosprawnością.

### Gdzie zamieścić informacje o udogodnieniach

Zalecamy publikację takich informacji na specjalnie przygotowanej stronie, którą łatwo można znaleźć na stronie głównej obiektu w internecie.

# Jakie informacje uwzględnić

## 1. Wstęp

- 1–2 zdania od organizatorów festiwalu, zapraszające osoby niesłyszące i osoby z niepełnosprawnością do wzięcia udziału

Tekst wstępu jest okazją do przekazania postawy zarządcy obiektu względem zapewnienia dostępu do wydarzenia dla każdego.

## 2. Dane do kontaktu

- Imię i nazwisko osoby do kontaktu oraz pełniona przez nią rola, np. „specjalista ds. udogodnień”
- E-mail
- Nr telefonu
- Adres
- Szacunkowy czas odpowiedzi

Warto wyznaczyć konkretną osobę jako odpowiedzialną za wszelką komunikację na temat udogodnień dla osób z niepełnosprawnością. To dobrze działa na klientów i zapewnia spójność obsługi w przypadku omawiania określonych wymagań związanych z udogodnieniami. W miarę możliwości zalecamy utworzenie specjalnego adresu e-mail, zaczynającego się od „udogodnienia@”, zamiast ogólnego adresu, np. „informacje@”. Jeśli nie ma możliwości udostępnienia numeru telefonu, należy poprosić klientów o przesłanie numeru telefonu do kontaktu. Adres stacjonarny może być przydatny do przesłania ewentualnych dokumentów potwierdzających zasadność rezerwacji udogodnień. Naszym zdaniem osoby pytające o udogodnienia dla osób z niepełnosprawnością powinny otrzymywać odpowiedź w ciągu 5 dni roboczych.

## 3. Link do pobrania wszelkich informacji o udogodnieniach

- Należy udostępnić link do pobrania pliku w formacie Word

Jest to bardzo przydatne, w szczególności dla osób korzystających z czytników ekranowych ze względu na problemy ze wzrokiem, ponieważ w ten sposób mogą one pobrać plik, bez konieczności przechodzenia z powrotem do strony z informacjami o udogodnieniach.

## 4. Opis obiektu

- Informacja na temat tego, czy dostęp do kasy biletowej, toalet i miejsca, w którym odbywają się imprezy, jest możliwy bez pokonywania schodów
- Jeśli do wejścia / miejsc, w których odbywają się imprezy prowadzą schody, należy podać ich liczbę oraz wskazać, czy prowadzą w dół, czy w górę
- Jeśli możliwe jest skorzystanie z tymczasowego podjazdu lub alternatywnego wejścia, należy opisać, jak tego dokonać

Te informacje są niezbędne, aby potencjalni uczestnicy mogli podjąć decyzję o zakupie biletów i zaplanowaniu swojego udziału w wydarzeniu. Zapewnienie kompleksowych informacji na ten temat może zmniejszyć liczbę bezpośrednich zapytań od klientów przed wydarzeniem.

## 5. Udogodnienia wymagające rezerwacji

- Darmowe bilety dla asystentów osobistych
  - › Mechanizm

Zapewnienie biletów umożliwiających osobom z niepełnosprawnością zabranie ze sobą asystenta osobistego / pracownika socjalnego to gest umożliwiający dostęp do obiektu osobom wymagającym wsparcia ze względu na niepełnosprawność lub chorobę przewlekłą. Można poprosić o uzasadnienie wniosku o przyznanie darmowego biletu.

- Dostęp do platform / stref z widokiem na scenę
  - › Informacja o dostępności platformy lub strefy z widokiem na scenę
  - › Opis lokalizacji takiego miejsca w obiekcie
  - › Opis miejsc siedzących dla osób poruszających się bez pomocy wózka inwalidzkiego i ich asystentów
  - › Odległość do najbliższej toalety dla osób z niepełnosprawnością
  - › Informacja o tym, w jaki sposób osoby z niepełnosprawnością mogą skorzystać z takiego miejsca, np. czy konieczna jest rezerwacja

Zalecamy w miarę możliwości udostępnienie platformy lub strefy z widokiem na scenę osobom niesłyszącym lub osobom z niepełnosprawnością wraz z asystentem osobistym i grupą osób, które im towarzyszą. W razie braku takiej możliwości ze względu na dostępną przestrzeń należy wdrożyć system 1 + 1. Kontrolowany dostęp ma zapewnić możliwość korzystania z udogodnień wyłącznie osobom niesłyszącym i osobom z niepełnosprawnością które tego potrzebują.

- Parking z udogodnieniami dla osób z niepełnosprawnością (jeśli dotyczy)
  - › Opis parkingu dla osób z niepełnosprawnością przynależnego do obiektu
  - › W razie braku takiego parkingu należy poinformować o najbliższym parkingu dla osób z niepełnosprawnością w części ze wskazówkami dla podróżnych

Stworzenie procedury składania wniosków o udogodnienia umożliwi bezproblemowe i szybkie ich rozpatrywanie. Należy upewnić się, że wszyscy znają procedurę oraz oferowane udogodnienia.

## 6. Składanie wniosków

- Opis procedury
- Opis akceptowanych dokumentów potwierdzających niepełnosprawność (jeśli są wymagane)

Stworzenie procedury składania wniosków o udogodnienia umożliwi bezproblemowe i szybkie ich rozpatrywanie. Należy upewnić się, że wszyscy znają procedurę oraz oferowane udogodnienia.

## 7. Informacje dla podróżnych

- Wszelkie przydatne informacje dotyczące:
  - Parkingu dla osób z niepełnosprawnością
  - Miejsca, w którym mogą zatrzymać się taksówki
  - Najbliższych dworców lub przystanków środków komunikacji publicznej

Należy podać odległość do najbliższego parkingu ogólnodostępnego wraz z informacjami o ewentualnych ograniczeniach. Ponadto należy poinformować o najbliższym punkcie wysiadki i przystankach środków komunikacji publicznej oraz opisać trasy z podaniem odległości.

## 8. Informacje dotyczące przyjazdu

- Godziny otwarcia obiektu
  - Wszelkie istotne informacje, wraz z godzinami otwarcia w ciągu dnia oraz normalnymi godzinami otwarcia podczas koncertów lub informacja o tym, że godziny otwarcia dotyczą jedynie określonego koncertu
- Dostęp do obiektu
  - Czego można się spodziewać na miejscu – kto kieruje uczestnikami, do kogo należy się zwrócić w razie pytań itp
  - Możliwość wcześniejszego wejścia do obiektu w ramach zgłoszenia potrzeby skorzystania z udogodnień (np. w celu uniknięcia poruszania się w tłumie)
- Bilety i odbiór akredytacji
  - Opis trasy od wejścia do kas biletowych
  - Dokumenty niezbędne do odbioru biletów i akredytacji

Uczestnicy mogą się szczególnie niepokoić przyjazdem na miejsce, szczególnie jeśli muszą odebrać akredytację. Opisanie całej procedury złagodzi ten problem i zmniejszy liczbę bezpośrednich zapytań.

## 9. Toalety

- Informacje o dostępności toalet dla osób z niepełnosprawnością
- Opis trasy, wraz z podaniem odległości od platformy lub strefy z widokiem na scenę do najbliższej toalety dla osób z niepełnosprawnością

Zalecamy wyznaczenie platform i stref z widokiem na scenę w miejscach z łatwym dostępem do toalet dla osób z niepełnosprawnością. Należy sprawdzić armaturę i inne elementy wyposażenia, aby upewnić się, że są zgodne z wytycznymi najlepszych praktyk w zakresie toalet dla osób z niepełnosprawnością zawartych w przepisach budowlanych.

## 10. Usługi medyczne i socjalne

- Informacja o tym, że obiekt jest przyjazny dla osób, które muszą zabrać ze sobą leki, żywność lub napoje w związku ze stanem zdrowia, lub sprzęt medyczny
- Należy zachęcić klientów do kontaktu w razie jakichkolwiek wątpliwości
- Opis usług dostępnych w obiekcie lub do kogo można się zwrócić w sytuacji zagrożenia

Personel powinien zostać pouczony o obowiązujących zasadach i procedurach. W każdym obiekcie powinny funkcjonować systemy umożliwiające dostęp osobom z niezbędnym sprzętem medycznym. Istotne jest, aby personel obiektu nie zadawał niestosownych pytań osobom wnoszącym na teren obiektu przedmioty umożliwiające samodzielne kontrolowanie swojego stanu, na przykład chorym na cukrzycę typu 1 mającym przy sobie napój glukozowy, ani nie odmówił dostępu osobie z urządzeniem Epi-Pen na wypadek wstrząsu anafilaktycznego.

## 11. Dostęp do występów

- Opis wszelkich dostępnych udogodnień – wspomaganie dźwięku w postaci pętli indukcyjnych lub systemów na podczerwień, język migowy, napisy, audiodeskrypcja, spokojne występy
- W razie braku takich udogodnień należy zamieścić informację na ten temat

Zapewniając udogodnienia podczas występów, organizator umożliwia osobom niedosłyszącym lub niedowidzącym czerpanie maksymalnej radości z udziału w festiwalu.

## 12. Psy przewodniki

- Opis zasad i udogodnień dostępnych dla psów

Warto pamiętać o poinformowaniu osób korzystających z pomocy psów przewodników o możliwości wejścia z nimi na teren obiektu.

## 13. Stroboskopy

- Zasady obowiązujące podczas festiwalu

Zachęcamy wszystkich organizatorów festiwalu do wdrożenia zasady braku stroboskopów, ponieważ ich obecność, zarówno z ostrzeżeniem, jak i bez niego, stanowi zagrożenie dla osób, u których tego typu efekty mogą wywoływać ataki padaczkowe. Jako minimalny zakres działań należy potraktować zamieszczenie stosownych ostrzeżeń przed festiwalem oraz na terenie obiektu.

## 14. Pozostałe informacje

- Należy poinformować o wszelkich innych usługach lub udogodnieniach w obiekcie, przykładowo o obniżonych poręczach czy istnieniu strefy odpoczynku


# Kolejne działania

---

## Zaplanowanie spotkania zespołu

- Warto przeznaczyć czas na zastanowienie się nad udogodnieniami dla osób z niepełnosprawnością na terenie obiektu
- W spotkaniu powinny wziąć udział osoby odpowiedzialne za witrynę internetową, obsługę klienta oraz obsługę na terenie obiektu
- Ten dokument może posłużyć jako plan rozmów

## Przygotowanie strony poświęconej udogodnieniom dla osób z niepełnosprawnością

- Zalecamy zatytułowanie strony „Informacje o udogodnieniach dla osób z niepełnosprawnością” oraz dodanie odpowiedniej grafiki, na przykład międzynarodowego symbolu wózka inwalidzkiego: 
- Powinna to być odrębna strona, a nie część długiej listy odpowiedzi na często zadawane pytania

Z organizacją Attitude is Everything można się kontaktować pod adresem:

[info@attitudeiseverything.org.uk](mailto:info@attitudeiseverything.org.uk)

# ACCESS STARTS ONLINE



**attitude**  
is everything

Adres: 54 Chalton Street, London, NW1 1HS

Witryna internetowa: [www.attitudeiseverything.org.uk](http://www.attitudeiseverything.org.uk)



[@attitudetweets](https://twitter.com/attitudetweets)



[/attitudeiseverything](https://www.facebook.com/attitudeiseverything)



[@attitudeiseverythinghq](https://www.instagram.com/attitudeiseverythinghq)

Tel.: +44 020 7383 7979

Nr rejestracyjny spółki: 6397532 Nr org. charytatywnej: 1121975