



ЦЕНТАР ЗА ПОДДРШКА НА ЛИЦА СО ИНТЕЛЕКТУАЛНА ПОПРЕЧЕНОСТ - ПОРАКА СТРУМИЦА

ул. „Крушевска Република“ бр. 21, 2400 Струмица
e-mail: sonja_poraka@yahoo.com
моб. тел. 071 311 804

В О Д И Ч

за трансформација на јавни и приватни субјекти во пријателски места за лицата
со попреченост во заедницата



Водичот е изработен во рамки на проектот „Пријателски места на попреченоста во заедницата“, финансиски поддржан од Општина Струмица и РЦПЛИП – ПОРАКА.

Струмица, октомври, 2023

СОДРЖИНА

ИЗВРШНО РЕЗИМЕ.....	3
ВОВЕД.....	4
НЕКОЛКУ ВАЖНИ СОВЕТИ ЗА ПОЧЕТОК.....	6
НЕКОЛКУ СПЕЦИФИЧНИ СОВЕТИ.....	8
РЕСТОРАН/КАФЕТЕРИЈА	8
ИНСТИТУЦИИ, КАНЦЕЛАРИИ И СЛ.	12
СУПЕРМАРКЕТИ.....	13
ТРАНСПОРТ: АВТОБУСКА СТАНИЦА	14
КИНО, ТЕАТАР	15
МУЗЕЈ, БИБЛИОТЕКА	15
ЗАКЛУЧОК.....	16
КОРИСТЕНА ЛИТЕРАТУРА	18

ИЗВРШНО РЕЗИМЕ

Водичот содржи сеопфатни информации, принципи, вредности и чекори за трансформација на јавните места во пријателски места на попреченоста во заедницата. Истиот содржи чекори кон реална адаптација на местата од јавен карактер во заедницата во пристапни места за лицата со попреченост. Водичот е основна идеја-водилка за системот за т.н. сертификација, кој ќе им овозможи на приватните сектори и јавните субјекти да аплицираат и да се стекнат со амблемот „Пријателски места на попреченоста“ или „Disability friendly spaces“. Критериумите за доделување на амблемот вклучуваат посветеност за подигање на свеста.

Важен критериум е избор на вработени во ентитетот кои ќе ги проследат и успешно завршат четирите онлајн модули, кои по завршувањето, тие ќе добијат сертификат и ќе им биде доделена титулата „Амбасадор на пристапноста за лицата со попреченост“. Тие ќе бидат главната референтна точка за давање насоки, како на останатите вклучени (вработени) во субјектот, така и на клиентите во врска со попреченоста и овозможување на пристапност на нивните места за лицата со попреченост.

Последниот критериум кој е вклучен во водичот е приспособување на физичките простори на ентитетите за поддршка на лицата со попреченост. Прилагодувањата се наведени преку практични сугестии за различни ентитети: институции: библиотеки, музеи, театри и сл., како и приватни субјекти: супермаркети, кафетерии, ресторани и сл.

Самите прилагодувања, објаснети детално во водичот, се насочени, како и базирани на принципите од Конвенцијата на ОН за правата на лицата со попреченост, кон поставување на пристапни рампи на влезовите, лифтови доколку субјектот е на повеќе катови, пристапни веб-страни (аудио содржини, избалансирани бои и сл.), информации за услугите на субјектот на Брајово писмо (на пример, мени во ресторан на Брајово писмо, лесно читливи менија, лесно читливи флаери за услугите на институциите, програмите и сл.), просторно уредување за полесна мобилност на лица кои користат помагала за движење, адаптација на светлото внатре во објектите, контрола на музиката и звуците по потреба, паркинг места за лица со попреченост кои како возачи или совозачи користат помагала за полесно движење, визуелно означување низ самите објекти за полесно движење (тактилни патеки, адаптирани тоалети за лица со попреченост, лесно читливи знаци за снаоѓање во самите објекти и сл.) итн.

ВОВЕД

За лицата со попреченост е особено важно да се оспособат за, колку што е можно, посамостоен живот, односно за учење на основни социјални вештини и извршување на секојдневни активности. За таа цел, дидактичките средства и методите за работа треба постојано да се адаптираат на специфичните можности за учење на секое лице, а треба да се следат и најновите техники и едукативни материјали кои се користат во процесот на образование и социјализација на лицата со попреченост.

Адаптацијата тргнува од стојалиштата на Конвенцијата на ООН за правата на лицата со попреченост (во натамошниот текст: Конвенција), а тоа дека државата е должна да обезбеди највисок достапен стандард на заштита, без дискриминација врз основа на попреченост, како и да ги преземе сите соодветни мерки за да обезбеди пристап за лицата со попреченост до сервисни услуги. Воедно, и да осигура ист квалитет и стандард на бесплатна или достапна сервисна услуга за лицата со попреченост, како што се обезбедени за другите лица.

Така, давањето и примањето поддршка се дел од искуствата на сите луѓе. За лицата со попреченост може да биде потребна поддршка на повисоко ниво и од поразновиден тип. За повеќето лица со попреченост, поддршката претставува основен предуслов за целосно учество, притоа задржувајќи го своето достоинство, автономија и независност. Поддршката треба да се заснова на давање избор и контрола на жените, мажите и децата со попреченост за нивниот живот.

При овозможувањето на поддршката на лицата со попреченост во остварувањето на нивните секојдневни активности, многу е важно да се внимава на нивната мобилност, односно да се придонесе кон подигнување на степенот на нивната подготвеност за движење во заедницата при обавувањето на секојдневните активности, што значи поголема свест за пристапност до важни јавни објекти во заедницата во која што тие живеат. Пристапноста на лицата со попречености е суштински предуслов за остварување на човековите права. Некои меѓународни документи воспоставија стандарди и насоки, кои треба државите да ги имплементираат во националните регулативи, но и во пракса. Појдовна основа за пристапот на лицата со попреченост е Конвенцијата. Така, со цел да се оспособат за самостоен живот и целосно учество во сите аспекти од животот, потребно е да се преземаат континуирани и соодветни мерки за да им се обезбедат на лицата со попреченост пристап, на еднаква основа со другите, до физичката средина, транспорт, информации и комуникации, вклучувајќи и до информациските и комуникациските технологии и системи, како и до други капацитети и сервисни служби отворени или обезбедени за јавноста, како во урбаните, така и во руралните средини.

Оценката на Комитетот за правата на лицата со попречености на ООН, како тело кое ја следи имплементацијата на Конвенцијата од страна на државите-членки, за нашата држава е ниска. Имено, во последниот извештај, Комитетот забележува дека

легислативата на Македонија обезбедува систематизиран и сеппфатен приод до правото на физички пристап. Меѓутоа, Комитетот оценува дека, прво, нема специфични и ефективни мерки и санкции за имплементацијата на легислативата која обезбедува пристап до просторната околина и информатички, комуникациски и технолошки системи. Воедно, пристапот до објекти, транспортни услуги и јавни институции и останати услуги надвор од главниот град е недоволен, како и не се обезбедува доволен систематски ниту целосен пристап кон пристапноста до информации и комуникација, вклучително и информатички и комуникациски технологии и системи.

Носечката идеја е да се промовира попростапно општество за лицата со попреченост, од една страна, и поголема вклученост на лицата со попреченост во активностите во заедницата, од друга страна. Ова ќе придонесе до поголема инклузија на лицата со попреченост, како и до креирање на општествено-одговорни јавни и приватни субјекти, кај кои е потребно да се подигне свеста за разбирање на попреченоста и адаптација за креирање на попростапни места за лицата со попреченост.

Идејата за вклучување на лицата со попреченост во заедницата е само напишан збор на хартија, се додека не се имплементира во пракса. Тоа значи дека потребно е и самите јавни и приватни субјекти да бидат вклучени во различни активности, кампањи и акции со цел подобро разбирање на попреченоста и пристапноста на лицата со попреченост и мотивација за нивен реален, физички ангажман за прилагодување на заедницата и јавните места кои ќе бидат пристапни за нив.

Тргувајќи од овие основи, потребно е да понудиме систем на креирање на јавни институции, јавни површини и приватни компании преку кој ќе покажат повисока општествена одговорност, свесност и разбирање и ќе бидат подготвени да направат одредени прилагодувања за да бидат попростапни за лицата со попреченост. Системот треба да понуди механизам за поддршка на овие субјекти да можат полесно и поддржано да ги применат стандардите за пристапност во сите области, особено за објекти, други простории и услуги отворени за јавноста, и информатички и комуникациски технологии и системи.

НЕКОЛКУ ВАЖНИ СОВЕТИ ЗА ПОЧЕТОК

За да го направите вашиот објект (ресторан, кафетерија, библиотека, музеј, канцеларија, продавница...) удобен за сите ваши потрошувачи, треба да биде врвен приоритет. Кога го дизајнирате вашиот објект, не заборавајте што можете да направите за да го направите попристапен за секого - што ги вклучува и клиентите со попреченост.

Охрабрете го вашиот персонал да ги третира сите клиенти еднакво, со почит и достоинство, без оглед на нивната големина, возраст, раса, пол или евентуална попреченост.

Поттикнете ја отворената комуникација помеѓу персоналот и клиентите за да одговори на какви било специфични барања или грижи. Од вашиот персонал не треба да се очекува да знае, на пример во ресторан, како најдобро да се смести лице со интелектуална, телесна или друга попреченост или со оштетен вид или кои маси се најлесни за клиентите во инвалидски колички, но како сопственик или менаџер, треба да го направите најдоброто што можете за да научите да можете да бидете таму, да одговараат на прашања и да ги решаваат проблемите кога ќе се појават.

Кога лице со попреченост го посетува вашиот објект, без разлика дали е ресторан, кафетерија, канцеларија, музеј или библиотека, научете го вашиот персонал да го поздравува како секој клиент. Потрудете се да не ги натерате да се чувствуваат како да се истакнуваат. Наместо тоа, одржувајте ја свеста во случај да им треба помош. Некои вработени можеби се склони да ги игнорираат потрошувачите/клиентите со попреченост ако не се сигурни што да прават или како да постапат.

СУМАРНО ЗА СИТЕ:

- Поставување на **пристапни рампи на влезовите**, лифтови доколку субјектот е на повеќе катови: влезот на објектот треба да биде пристапен, со доволно широка влезна врата и поставена рампа за движење со инвалидска количка. Максималниот наклон на рампите треба да изнесува најмалку 1:12 (8,33%). Височината на држачите на оградите на рампите и скалите треба да изнесува 0,6м - 0,9м. Влезот во објектот треба да биде во ниво со пристапната патека.
- Пристапот до и во објектот треба да биде поплочен, асфалтиран и без архитектонски бариери, прилагоден за непречено движење на лицата, особено за лицата кои се движат со помош на инвалидска количка и други ортопедски помагала.
- Објектите треба да имаат прозорци, кои обезбедуваат **природна светлина**.
- Температурата во објектите треба да се одржува од 18 до 23 степени целзиусови.

- Просториите треба да се затоплуваат на начин кој не претставува опасност за безбедноста на луѓето.
- Во секој обејкт треба да се постават **јасни знаци** кои ги означуваат итните излези во случај на пожар или друга вонредна состојба.
- **Пристапни веб-страни** (аудио содржини, избалансирани бои и сл.),
- Информации за услугите на субјектот на **Брајово писмо** (на пример, мени во ресторан на Брајово писмо, лесно читливи менија, лесно читливи флаери за услугите на институциите, програмите и сл.),
- **Просторно уредување за полесна мобилност** на лица кои користат помагала за движење,
- **Адаптација на светлото** внатре во објектите,
- **Контрола на музиката и звуците** по потреба,
- **Паркинг места за лица со попреченост** кои како возачи или совозачи користат помагала за полесно движење,
- **Визуелно означување** низ самите објекти за полесно движење (тактилни патеки, адаптирани тоалети за лица со попреченост, лесно читливи знаци за снаоѓање во самите објекти и сл.) итн.

НЕКОЛКУ СПЕЦИФИЧНИ СОВЕТИ

РЕСТОРАН/КАФЕТЕРИЈА

Да го направите вашиот ресторан удобен за сите ваши гости треба да биде врвен приоритет. Кога го дизајнирате вашиот ресторан, не заборавајте што можете да направите за да го направите попристапен за секого - што ги вклучува и клиентите со попреченост.

Во прилог неколку водечки критериуми и насоки:

- **Пристапни рампи на влезовите и излезите од ресторанот:** Осигурете дека вашиот ресторан е достапен за лицата со попреченост. Инсталирајте рампи или лифтови за да обезбедите пристап за инвалидска количка до влезот и низ просториите. Проверете дали отворите на вратите се доволно широки за инвалидските колички лесно да минуваат низ нив. Обидете се низ просториите на ресторанот, односно на подот, како дел од дизајнот, да дизајнирате и тактинли патеки низ објектите за полесно движење на лица со попреченост, особено слепи лица и лица со оштетен и слаб вид.

- **Посебно обележани паркинг места за лица со попреченост** (лица со телесна попреченост кои што користат помагала за полесно движење): Определете паркинг места за лицата со попреченост. Воедно, обидете се да дизајнирате тактилни патеки од посебно обележаните паркинг места за лица со попреченост до влезовите и излезите од ресторанот.

- **Адаптирани тоалети за лица со попреченост:** помагаат да се обезбеди дополнителна приватност и простор. Одредете пристани тоалети кои се доволно пространи за да се сместат инвалидски колички. Инсталирајте шипки за држење и погрижете се да има доволно простор за маневрирање во тоалетот. Погрижете се мијалниците, тоалетите и сушарите за раце да бидат на соодветна висина за лицата со попреченост.

- **Исчистете ги патеките:** Погрижете се да има јасни патеки помеѓу масите и другите области на ресторанот. Избегнувајте неред или пречки што може да го попречат движењето на поединците со помошни средства за движење.

- **Аранжмани за седење:** Понудете опции за седење кои задоволуваат различни потреби. Имајте маси на различни висини за да се сместат корисниците на инвалидска количка и прилагодливи седишта за луѓе со различни големини, висини или барања за мобилност.

- **Изберете маси и столови кои се пристапни:** Маситете треба да бидат дизајнирани на начин да им се овозможи на повеќето стандардни инвалидски колички да се сместат под нив. Кога избирате маси, проверете дали има најмалку 48 cm хоризонтален простор под нозете на корисникот на инвалидска

количка и да нема остри рабови под масите или на нозете. Ако поставувате кабините, проверете дали ногата на кабината е во средината на масата, а не на крајот, за корисниците на инвалидска количка да можат да седат на крајот.

- Не заборавајте на **барот**. Проверете дали вашата лента има спуштен дел и/или има табли со пристапна висина во областа на лентата. Со тоа, не претпоставувајте дека луѓето со попреченост секогаш ќе сакаат или ќе им требаат достапни табли. На пример, многу моќни инвалидски колички можат да се подигнат, дозволувајќи му на корисникот да седи во бар.
- Изберете **удобни столчиња** кои доаѓаат во верзии со и без потпирачи за раце. Некои луѓе со пречки во движењето може да имаат потреба од потпирачи за раце за да седат и стојат, додека некои повисоки и покрупни луѓе можеби нема да можат да се сместат на стол со потпирачи за раце. За столици за бар, обидете се да обезбедите барем некои што имаат потпирач за грбот.
- **Патеките** меѓу масите мора да бидат широки најмалку 1 м.
- **Производите, зачините, приборот и другите предмети** на станиците за самопослужување не можат да бидат подалеку од дофат на клиентите во инвалидски колички, освен ако има вработени кои се подготвени да помогнат.
- Просторите за инвалидски колички на масите мора да бидат достапни со тоа што ќе ги оставите отворени или ќе додадете подвижни столчиња на масите.

- **Пристапност на менито:** Обезбедете менија во алтернативни формати, како што се големи букви или Брајово писмо, за клиентите со оштетен вид. Понудете дигитални менија до кои може да се пристапи преку паметни телефони или таблети за оние на кои можеби им е потребна помошна технологија.

- **Знаци на Брајово писмо:** Брајовото писмо е систем на подигнати точки што ги користат лицата со оштетен вид. Поставете брајови знаци каде и да мислите дека може да биде корисно. На пример, на таблите во бањата, на прозорецот за подигање и на масите достапни за лицата со попреченост.

- **Комуникациски помагала:** Понудете им помагала за слух за клиентите со оштетен слух ако е можно. Овие уреди можат да помогнат во засилување на звукот или да обезбедат затворени титлови за објави или разговори.

- **Осветлување и акустика:** Бидете сигурни дека вашиот ресторан има соодветно осветлување кое е рамномерно распоредено и не создава отсјај или сенки. Одржувајте удобно ниво на бучава со вградување акустични панели или материјали што апсорбираат звук за да го намалите шумот во позадината.

- **Обучете го вашиот персонал за свесност за попреченост и комуникациски вештини.**

- Охрабрете го вашиот персонал да ги третира сите клиенти еднакво, со почит и достоинство, без оглед на нивната големина, возраст, раса, пол или евентуална попреченост.

- Обезбедете ресурси и материјали за обука за да ги едуцирате вработените за различните попречености и како најдобро да им помогнат на клиентите.
- Обучете го вашиот персонал да биде запознаен со попреченостите, вклучително и вообичаеното сместување, бонтон и како да пружите помош кога е потребно.
- Поттикнете ја отворената комуникација помеѓу персоналот и клиентите за да одговорите на какви било специфични барања или грижи. Од вашиот персонал не треба да се очекува да знае како најдобро да се смести лице со интелектуална, телесна или друга попреченост или со оштетен вид или кои маси се најлесни за клиентите во инвалидски колички, но како сопственик или менаџер, треба да го направите најдоброто што можете за да научите да можете да бидете таму, да одговорите на прашања и да ги решавате проблемите кога ќе се појават.
- Има широк спектар на попречености и важно е вашиот персонал да биде доволно удобен за да се справи со некои прашања и доволно удобен и свесен за да побара помош кога е потребно.
- Кога лице со попреченост го посетува вашиот ресторан, научете го вашиот персонал да го поздравува како секој клиент. Потрудете се да не ги натерате да се чувствуваат како да се истакнуваат. Наместо тоа, одржувајте ја свеста во случај да им треба помош. Некои вработени можеби се склони да ги игнорираат гостите со попреченост ако не се сигурни што да прават или како да постапат.

- **Пристапност преку Интернет:** Осигурете се дека веб-страницата на вашиот ресторан и платформите за онлајн нарачки се достапни за лицата со попреченост. Следете ги упатствата за пристапност на Интернет за да го направите вашето онлајн присуство инклузивно и погодно за корисниците.

- **Механизми за повратни информации:** Воспоставете механизам за повратни информации за клиентите да дадат информации за нивните искуства во врска со пристапноста и пријатноста за попреченост. Активно слушајте ги нивните предлози и правете подобрувања врз основа на нивните повратни информации.

- **Бидете трпеливи:** на лицата со попреченост можеби ќе им треба повеќе време да се сместат пред да бидат подготвени да почнат да нарачуваат. Важно е да не брзате со нив за да не ги сфатат вашите постапки како груби. Особено, луѓето со проблеми со мобилноста може да потрошат многу физичка енергија движејќи се од својот автомобил до нивната маса во ресторанот. Слично на тоа, кога гостинот ќе го заврши својот оброк, внимавајте на времето што ќе му биде потребно за да тргнат. Трпението е клучно, како и добровремената поддршка.

- **Понуда за поддршка:** Вашиот персонал треба да биде подготвен да понуди каква било дополнителна поддршка што ја бараат лицата со попреченост, како што е преуредување на седиштата, обезбедување дополнителни маси или различни столчиња, држење на вратите отворени итн.

- **Бидете подготвени да им помогнете на глувите и наглувите клиенти.**

- Луѓето кои се глуви или наглуви имаат различни начини на комуникација. Некои користат знаковен јазик и може да користат преведувач кога ја поставуваат својата нарачка. Ако глуво лице зборува со вас користејќи знаковен јазик, погледнете го него наместо неговиот преведувач.
- Кога му помагате на клиентот со потешкотии со слухот, зборувајте јасно додека го гледате. Бидете свесни дека рестораните се исклучително тешки опкружувања за луѓе со наглувост поради сета бучава во позадина. Не се фрустрирајте ако личноста ве замоли да се повторувате повеќе пати.
- Понудете им да користат пенкало и хартија, нека ја напишат својата нарачка на екранот на нивниот телефон или поттикнете ги да покажат на ставките што ги сакаат во менито.
- Друго лесно сместување за глувите и наглуви клиенти е ламинирање на менијата и обезбедување маркер за суво бришење. Потоа клиентот може да заокружи што сака и да напише какви било замени на менито, за да нема погрешна комуникација. Откако ќе нарачаат, едноставно избришете го менито и тоа е подготвено за следниот клиент.

- Бидете свесни за вообичаените алергии на храна и нудете намирници безбедни за алергии.

- Не се видливи сите попречености, а алергиите и нетолеранцијата на храна се вообичаени состојби кои го отежнуваат јадењето надвор. За жал, луѓето со алергии на храна понекогаш добиваат стереотип како пребирливи или тешки од луѓе кои не го разбираат потенцијално опасно по живот влијание на изложеноста на алерген. Некои алергии може да предизвикаат потреба од итна медицинска помош.
- Развивањето протоколи за спречување на вкрстена контаминација и нудењето мени погодно за алергија може да му даде на вашиот ресторан можност да послужи група клиенти на кои многу ќе им треба и ќе ја ценат вашата храна.
- Дури и ако вашиот ресторан не е специфично погоден за алергија, можете да го направите јадењето побезбедно за луѓето со алергии и нетолеранција со тоа што ќе ставите список на состојки на располагање. Не треба да се откажувате од тајните на рецептите или да ја откривате точната количина на состојки за да ги одржувате безбедни рестораните со алергии, само без разлика дали некоја состојка е присутна или може да биде присутна поради вкрстена контаминација.

- Обезбедете лесни за употреба прибор, сламки и услуга за сечење храна.

- Луѓето со ограничена координација на рацете може да имаат широк спектар на потреби кога станува збор за прибор. Честопати, тие носат некој вид на уред за приспособување на приборот или носат свој прибор. Кога купувате прибор за вашиот ресторан, изберете стандардни рачки и избегнувајте прибор што е тежок.
- Ако вашиот ресторан користи стапчиња за јадење, погрижете се да имате вилушки достапни за луѓето кои не можат да користат стапчиња за јадење.

- Понекогаш лицата со попреченост можеби не нарачуваат одредена храна затоа што не можат да ја исечат без помош и се плашат од непријатности за персоналот во кујната. Дозволете им на клиентите да знаат дека персоналот во кујната може да ја пресече храната на парчиња со големина на залак.
- Сламките станаа спорно прашање поради нивните согледани еколошки опасности. На многу луѓе со попреченост им требаат сламки за пиење, па затоа секогаш треба да имате на располагање. Хартиените сламки имаат тенденција да се распаѓаат и може да бидат небезбедни, а металните сламки се многу опасни бидејќи можат да му наштетат на устата на лицето или да ги пикаат во окото или образот доколку имаат ограничена координација. Ако обезбедувате сламки за повеќекратна употреба, силиконските сламки се најбезбедниот избор, но сепак треба да имате при рака неколку пластични сламки за еднократна употреба.

ИНСТИТУЦИИ, КАНЦЕЛАРИИ И СЛ.

- Поставување на пристапни рампи на влезовите, лифтови доколку субјектот е на повеќе катови, пристапни веб-страни (аудио содржини, избалансирани бои и сл.).
- Ходниците внатре во институциите треба да овозможат лесен и безбеден пристап до сите простории, да овозможат непречено движење на лицата кои се движат со помош на инвалидски колички, со подови обложени од материјал кој не се лизга, лесен за одржување. Во ходниците треба да има вградено **држачи** за потпомогнато движење на височина од 0,6 м - 0,9 м од подот.
- Вратите во заедничките простории треба да се отвораат кон надвор, за да се овозможи независен пристап на лицата во инвалидска количка.
- Влезниот хол на институцијата треба да овозможи директна и јасна насока на пристап кон просториите во институцијата, доколку располага со повеќе простории/канцеларии, повремен прием на посетители, седење во мали групи и слично.
- Информации за услугите на субјектот на Брајово писмо и други лесно читливи формати (на пример лесно читливи флаери за услугите на институциите, програмите и сл.).
- Просторно уредување за полесна мобилност на лица кои користат помагала за движење.
- Закажување на термини заради избегнување на гужва во местата за чекање.
- Флексибилни распореди за термини.
- Обезбедете опрема како што се слушалки за поништување шум и уреди за фицет.
- Сидни планери и календари.
- Тивка просторија.
- Алтернативно светло.

- Нефлуоресцентни светла.
- Користете средства за чистење без мирис.
- Понудете персонализирана услуга.
- Јасна ознака и етикетање.
- Не прекумерна музика во заднина - на пример екраните може да се исклучат.
- Обезбедување на децата со сензорни играчки.

СУПЕРМАРКЕТИ

Инсталирајте функции за дополнителна пристапност. Расчистувањето на патеките, додавањето рампи и инсталирањето шипки за полесно движење се вообичаени физички промени што може да се направат во продавница/супермаркет за да се зголеми пристапноста. Но, има и многу повеќе креативни решенија кои можат да се применат со само малку дополнителен напор.

Некои идеи вклучуваат:

- Рачни огледала и лупи за клиентите со оштетен вид да можат појасно да ги видат производите.
- Поставување табли со Брајово писмо до традиционалните знаци.
- Понудете поширок опсег на големини на производи за да се приспособат на оние со различни физички потреби.
- Создавање назначени тивки области за оние на кои им треба одмор од вревата и гужвите.
- Посебни колички за пазарање на мотор со седиште за лица со телесна попреченост.
- Подобрувањето на пристапот не значи само поместување на физичките бариери како чекори. Тоа вклучува и прилагодување на политиките, процедурите и методите на комуникација.
- Никогаш не претпоставувајте дека знаете каква помош, доколку има, му е потребна на лице со попреченост. Секогаш прво прашајте дали и што им треба.
- Секогаш бидете трпеливи. На некои инвалиди им треба малку повеќе време од вообичаеното за секојдневните задачи како што се наоѓање предмети или плаќање.
- Разговарајте директно со лицето со попреченост, дури и ако е придружуван од преведувач или придружник.
- Користете нормален тон на гласот.

Пример на преземање плаќање од слепи или слабовидни клиенти

- Кажете му на купувачот јасно колку чини нивната кошничка со артикли и прашајте како би сакале да платат.
- Ако ви дадат готовина, пребројте ги кусурите на глас додека им ги ставате во рака.

- Машините за картички може да бидат тешки за луѓето со проблеми со видот. Дозволете му на клиентот да го земе и да го држи блиску за да ги види броевите додека го внесуваат PIN-от.
- Некои клиенти може да побараат да платат со чип и потпис и да користат печат со потпис обезбеден од нивната банка. Секогаш прифаќајте го ова ако можете.
- Бесконтактните плаќања можат да бидат корисни, затоа секогаш кажете им ако го нудите ова.
- Проверете дали клиентите го подигнале целиот свој пазрлак кога ќе заминат.

Клиенти кои се глуви и наглуви

- Гледајте директно во личноста со која зборувате.
- Зборувајте јасно и со изедначено темпо, но не ги искривувајте или преувеличувајте движењата на усните.

Дополнителни насоки:

- Неутрални светла.
- Тивка музика.
- Беззвучни каси.
- Слики кои објаснуваат кој продукт каде се наоѓа и во кој ред.
- Тивка просторија – доколку супермаркетот располага со слободен простор.

ТРАНСПОРТ: АВТОБУСКА СТАНИЦА

- Подвижни рами, лифтови и слични механизми на влезовите и излезите во автобусите за пристап на лица со телесна попреченост кои користат инвалидски колички или други ортопедски помагала.
- Обележани, доволно широки и адаптирани простори внатре во автобусот за сместување на инвалидска количка.
- Звучно и видео информирање за идно застанување и престигнување на автобуски станици и автобуски постојки.
- Броеви на седишта на Брајово писмо.
- Да се направат достапни планови или социјални приказни или видеа кои ја опишуваат автобуската станица.
- Обучување на персоналот на автобуската станица за свесност за попреченоста.
- Вработување услужен персонал за водење на лицата со попреченост.
- Обезбедување брза специјална помош.
- Овозможување на лицата со попреченост да ја посетат автобуската станица однапред за да се запознаат самите (на пр. преку отворени денови за запознавање).
- Опременување со мулти-сензорни/тивки простории.

КИНО, ТЕАТАР

Лицата со попреченост имаат право да учествуваат на еднаква основа со другите во културниот живот и потребно е да се преземат сите соодветни мерки за да културните институции обезбедат дека лицата со попреченост:

- уживаат пристап до културолошки материјали во достапни формати;
- уживаат пристап до телевизиски програми, филмови, театарски и други културни активности, во достапни формати;
- уживаат пристап до места за културни приредби или услуги, како на пример, театри, музеи, кина, библиотеки и туристички услуги, а колку што е можно, пристап до споменици и места од национално, културолошко значење.

Воедно, со цел да им се обезбеди на лицата со попреченост учество, врз еднаква основа со другите, во рекреативни, слободни и спортски активности, потребно е континуирано да се преземаат соодветни мерки за да: поттикнеме и промовираме учество, до највисок можен обем, на лицата со попреченост во интегрирањето во културните и спортските активности на сите нивоа; како и да им обезбедиме на лицата со попреченост пристап до културни, спортски, рекреативни и туристички објекти.

Што може дополнително да се направи?

- Подготовка пред прикажување.
- Програмирање и избор на наслови на филмот/претставата.
- Објавување огласи и преземање резервации.
- Приспособувања на денот.
- Проекции/престави со толкувач.

МУЗЕЈ, БИБЛИОТЕКА

- Јасна ознака.
- Пригушено светло.
- Тури со водич – може да се обезбедат слушалки.
- Сензорни карти.
- Социјални приказни со визуелни елементи.
- Тивка просторија.
- Обезбедување боенки или сензорни играчки.
- Обезбедување толкувач на знаковен јазик како водич.
- Секција во библиотека со книги на Брајаво писмо.
- Секција во библиотека со книги во лесна читлива форма (на пример: класици во лесно читлива форма).

ЗАКЛУЧОК

Лицата со пореченост во Македонија се среќаваат со различни бариери при вршењето на секојдневните активности: влез и користење на станбените и јавните објекти, јавниот превоз, користењето на услугите и производите.

И покрај постоечкото законодавство и политики, истражувањата покажуваат дека граѓаните со попреченост, сепак, се чувствуваат ограничени во можноста да се движат низ градските улици (61%), во пристапот до и во јавните објекти (52%), тоалетите (65%) и услугите (74%). Пристапноста на институциите е наведена како една од пречките во остварувањето на правата кај граѓаните со попреченост.

ЗАТОА!

1. Со цел да им се овозможи на лицата со попреченост да живеат независно и во целост да учествуваат во сите аспекти на животот, потребно е да се преземаат соодветни мерки за да им се обезбедат на лицата со попреченост пристап, на еднаква основа со другите, до просторната околина, транспорт, информации и комуникации, вклучувајќи и до информатичките и комуникациските технологии и системи, како и до други капацитети и услуги отворени или обезбедени за јавноста, во урбаните и во руралните области.
2. Овие мерки, во кои е вклучено идентификацијата и елиминацијата на препреки и бариери за пристап, меѓу другото, се однесуваат на:
 - објекти,
 - патишта,
 - транспортни услуги,
 - училишта,
 - домови,
 - медицински објекти и
 - работни места,
 - информации,
 - комуникации и
 - други услуги, вклучувајќи и електронски и итни служби.
3. Исто така, треба да се преземаат континуирано соодветни мерки и за:
 - Развој, ширење и следење на спроведувањето на минимални стандарди и насоки за пристапност до капацитети и служби отворени и обезбедени за јавноста;
 - Обезбедување приватните ентитети кои нудат капацитети и услуги отворени и обезбедени за јавноста, да ги земат предвид сите аспекти на пристапност за лицата со попреченост;
 - Обезбедување обука за партнерите, во однос на прашањата за пристапност, со кои се соочуваат лицата со попреченост;

- Обезбедување ознаки со Брајова азбука во лесно читлива и разбирлива форма во објектите и другите капацитети отворени за јавност;
- Обезбедување облици на помошници и посредници, вклучувајќи и водичи, читачи и професионални толкувачи на знаковниот јазик, со цел да се поедностави пристапноста во објекти и други капацитети отворени за јавност;
- Промовирање на други соодветни облици на помош и поддршка на лицата со попреченост, за да се обезбеди нивен пристап до информации;
- Промовирање на пристап до нови информатички и комуникациски технологии и системи на лицата со попреченост, вклучувајќи и Интернет;
- Промовирање на модел, развој, производство и дистрибуција на достапни информатички и комуникациски технологии и системи во рана фаза, со цел истите да бидат достапни по минимални цени.

Овој водич претставува идеја-водилка, со базични идеи, кој е отворен и може да се надополнува континуирано, како за гореспоменатите субјекти како примери, така и за нови, и тоа со нови идеи, алатки и креативни решенија кои можат да придонесат до поголема пристапност на јавните и приватните субјекти за лицата со попреченост во текот на нивната трансформација во пријателски места на попреченоста.

КОРИСТЕНА ЛИТЕРАТУРА

- <http://healthrights.mk/pdf/Pravnici/Megjunarodni%20dokumenti%20i%20mehanizmi%20za%20zastita%20na%20covekovite%20prava/%D0%9EN/10-%20%D0%9A%D0%BE%D0%BD%D0%B2%D0%B5%D0%BD%D1%86%D0%B8%D1%98%D0%B0%20%D0%B7%D0%B0%20%D0%BF%D1%80%D0%B0%D0%B2%D0%B0%D1%82%D0%B0%20%D0%BD%D0%B0%20%D0%BB%D0%B8%D1%86%D0%B0%D1%82%D0%B0%20%D1%81%D0%BE%20%D0%BF%D0%BE%D0%BF%D1%80%D0%B5%D1%87%D0%B5%D0%BD%D0%BE%D1%81%D1%82.pdf>
- <https://themighty.com/topic/disability/make-restaurant-accessible-customers-disabilities/>
- https://vlada.mk/sites/default/files/dokumenti/preporaki_2018_komitet_za_pravata_na_licata_so_poprecenost.pdf
- <https://www.coe.int/mk/web/compass/disability-and-disablism>
- <https://www.getsauce.com/post/12-ways-to-make-your-restaurant-disability-friendly>
- <https://www.lightspeedhq.com/blog/>
- <https://www.youtube.com/watch?v=PWf0jJcgD8>
- Закон за градење
- Закон за локална самоуправа
- Закон за слободен пристап до информации од јавен карактер
- Закон за социјална заштита
- Закон за спречување и заштита од дискриминација
- Закон за употреба на знаковен јазик
- Правилник за категоризација на објектите за вршење на угостителска дејност
- Правилник за начинот на обезбедување на непречен пристап, движење, престој и работа на лица со попреченост до и во објектите
- Правилник за начинот, обемот, нормативите и стандардите за давање на социјалните услуги за дневен престој, рехабилитација и реинтеграција и ресоцијализација и за простор, средства, кадри и потребната документација за центар за дневен престој, центар за рехабилитација и центар за ресоцијализација
- Правилник за стандарди и нормативи за урбанистичко планирање