
Dostępność w praktyce

Jak wspierać osoby
z niepełnosprawnościami

Czy wiesz, że w Polsce żyje prawie **4 miliony** osób z niepełnosprawnościami?



Według danych GUS, w dniu 31 grudnia 2024 r. w Polsce było 3,9 mln osób, które posiadały ważne orzeczenie o niepełnosprawności albo o stopniu niepełnosprawności. Jest to 10,5% ogólnej liczby ludności. Nie wszystkie rodzaje niepełnosprawności są widoczne. Często dotyczy ona zdrowia psychicznego, układu nerwowego lub funkcji poznawczych. Osoby z niepełnosprawnościami (OzN) mają różne pasje, zawody, doświadczenia i role społeczne, tak samo jak wszyscy inni. Każda osoba z niepełnosprawnością to indywidualna historia, nie diagnoza. Dlatego warto pamiętać o kilku uniwersalnych zasadach, które pomagają budować relacje z poszanowaniem godności i autonomii drugiego człowieka.

Nie masz na co dzień kontaktu z osobami z niepełnosprawnościami? Czujesz się niepewnie, gdy taki kontakt się pojawia? **Ten poradnik jest dla Ciebie!**

Nie ma jednej, idealnej recepty na właściwe zachowanie, ale istnieją zasady, które pomagają budować relacje oparte na wzajemnym szacunku i zrozumieniu. Gdyby istniała jedna, najważniejsza reguła brzmiałaby:

**„Jeżeli nie wiesz, jak się zachować -
zachowuj się naturalnie”**



Znajomość podstawowych zasad inkluzywnej komunikacji i wsparcia osób z niepełnosprawnościami pozwala uniknąć zachowania o charakterze dyskryminacyjnym i wspiera kulturę równego traktowania, zwiększając tym samym dostęp do usług medycznych.

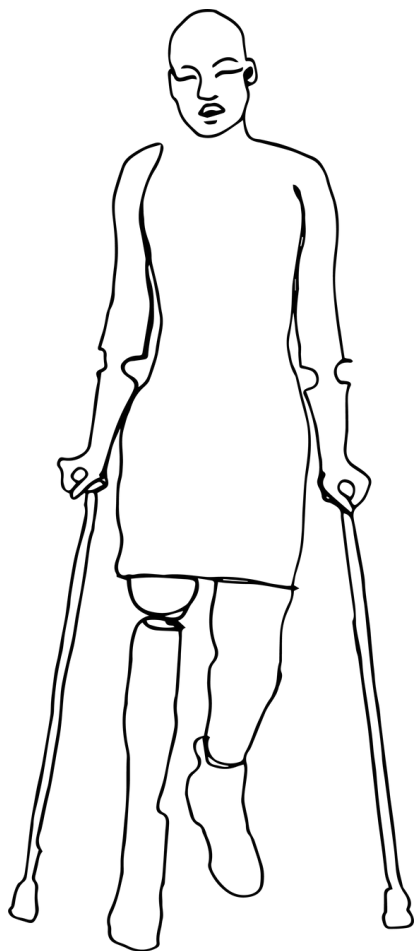
Zacznijmy od podstaw, czyli o komunikacji, która nie wyklucza

Rozmawiaj bezpośrednio z osobą, której dotyczy wizyta.

Zwracanie się do osoby towarzyszącej osobie z niepełnosprawnością - asystenta, rodzica to sytuacja, z którą często mierzą się osoby z niepełnosprawnościami, także w gabinetach medycznych. **Pamiętaj by prowadzić komunikację z osobą, której wizyta dotyczy** - w ten sposób dbasz o jej podmiotowość i autonomię. Jeśli w rozmowie uczestniczy tłumacz języka migowego, zwracaj się **do osoby g/Głuchej**, a nie do tłumacza.

Język nie musi oceniać

Unikaj określeń wartościujących lub współczujących, np. „biedny”, „cierpi na”, „upośledzony”. Pamiętaj, że najważniejszy jest człowiek, a nie jego niepełnosprawność. Określenia takie jak np.: „inwalida”, „ślepy”, „głuchoniemy”, „kaleka” są obraźliwe. Używaj sformułowań neutralnych w wydźwięku, takich jak między innymi: osoba z niepełnosprawnością ruchu/ wzroku/ słuchu, osoba w spektrum autyzmu, osoba z niepełnosprawnością intelektualną, osoba poruszająca się o kulach, osoba na wózku, niewidomy, niedowidzący, g/Głuchy.

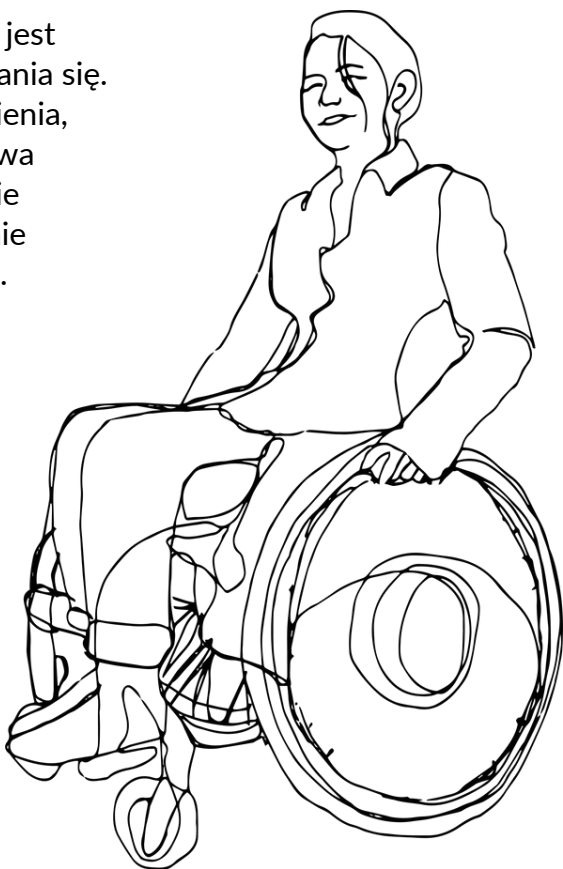


Dostęp do informacji to podstawa!

Komunikacja werbalna często może okazać się niewystarczająca, aby porozumieć się z osobą z niepełnosprawnością. Warto wiedzieć, że istnieją alternatywne formy kontaktu: tłumaczenie online na Polski Język Migowy, dostęp do kluczowych informacji w komunikacji alternatywnej AAC i odpowiednio przygotowane tablice komunikacyjne, czy dostęp do pętli indukcyjnej.

Wszelkie materiały informacyjne: ulotki, broszury, zalecenia medyczne powinny mieć odpowiednio dużą czcionkę i być tworzone w oparciu o zasady tekstu łatwego do czytania i rozumienia.

Komunikacja werbalna nie jest jedyną formą porozumiewania się. Nie okazujmy zniecierpliwienia, nawet jeśli komunikacja trwa dłużej. Spokój i zrozumienie pomagają budować zaufanie i poczucie bezpieczeństwa.



Chcesz pomóc - zapytaj

Pomoc jest wartościowa tylko wtedy, gdy jest potrzebna i udzielona we właściwy sposób. Zanim zrobisz coś za kogoś - zapytaj: „Czy mogę Ci w czymś pomóc?” lub „W jaki sposób mogę to zrobić, żeby było Ci wygodnie?”.

Dobłą praktyką jest także edukowanie otoczenia, że pomoc nie zawsze polega na działaniu – czasem największym wsparciem jest cierpliwość i zrozumienie.

Nie dotykaj osoby ani jej sprzętu pomocniczego (np. wózka, białej laski, kul, aparatu słuchowego) bez wyraźnej zgody. Sprzęty te stanowią część osobistej przestrzeni. Dotyk, nawet w dobrej wierze, może być odebrany jako naruszenie prywatności lub bezpieczeństwa.

Poszanowanie dla różnorodności

Warto pamiętać, że kluczowa w komunikacji jest postawa otwartości, empatii i wyrozumiałości. Każdy człowiek jest inny - to, co dla jednej osoby jest pomocą, dla innej może być ograniczeniem. Dlatego najważniejsze to zachować uważność, elastyczność i szacunek dla indywidualnych potrzeb.

Dobłą praktyką jest również dbałość o dostępność przestrzeni i informacji. Równe traktowanie zaczyna się od prostych rzeczy: rampy bez przeszkód, dostęp do dostosowanej toalety bez ograniczeń w dotarciu do niej, możliwość skorzystania z podnośnika podczas wizyty. To wszystko tworzy świat, w którym każdy może uczestniczyć na równych prawach.

Na kolejnych stronach znajdziesz wskazówki i dobre praktyki w kontakcie z osobami z różnymi rodzajami niepełnosprawności. Każda z nich pomoże Ci zrozumieć, jak drobne gesty mogą budować kulturę szacunku, wrażliwości i dostępności.

Różne rodzaje niepełnosprawności



1. W kontakcie z osobami z ograniczoną sprawnością ruchową

Nie opieraj się o wózek

Wózek jest częścią przestrzeni osobistej osoby, tak samo jak laska, kula czy proteza. Daje poczucie bezpieczeństwa i kontroli nad otoczeniem. Opieranie się o niego bez zgody może być odbierane jako naruszenie prywatności lub przejaw braku szacunku. Nigdy nie przesuwaj ani nie popychaj wózka bez wyraźnej prośby lub zgody użytkownika. Choć może wydawać się to pomocne, w rzeczywistości może być niebezpieczne. Jeśli chcesz pomóc, po prostu zapytaj: „Czy potrzebujesz pomocy przy wjeździe?” lub „Czy mogę popchnąć wózek?” i zaakceptuj odpowiedź, nawet jeśli będzie odmowna. Pomoc powinna być zawsze oparta na współpracy, nie na domysłach.

Nie zabieraj sprzętu pomocniczego

Balkoniki, kule, wózki, protezy czy chodziki to nie akcesoria, lecz niezbędne narzędzia codziennego funkcjonowania. Każdy z tych przedmiotów ma swoje miejsce i znaczenie - zabranie go, nawet na moment, może spowodować dyskomfort, stres, a czasem zagrożenie dla bezpieczeństwa. Nie przestawiaj sprzętu, nie podnoś go ani nie odkładaj w inne miejsce bez uzgodnienia z właścicielem. Nawet jeśli robisz to w dobrej wierze, zawsze zapytaj: „Czy mogę to przesunąć?”

Daj czas i przestrzeń na działanie

Osoby z ograniczoną sprawnością ruchową mogą potrzebować nieco więcej czasu, aby się przemieścić, usiąść, otworzyć drzwi czy przygotować do rozmowy. Nie wyręczaj ich i nie poganiaj. Daj im przestrzeń i czas, by mogły zrobić to po swojemu - w swoim tempie. Zbyt szybkie oferowanie pomocy lub działanie za kogoś może powodować dyskomfort i odbierać poczucie niezależności.

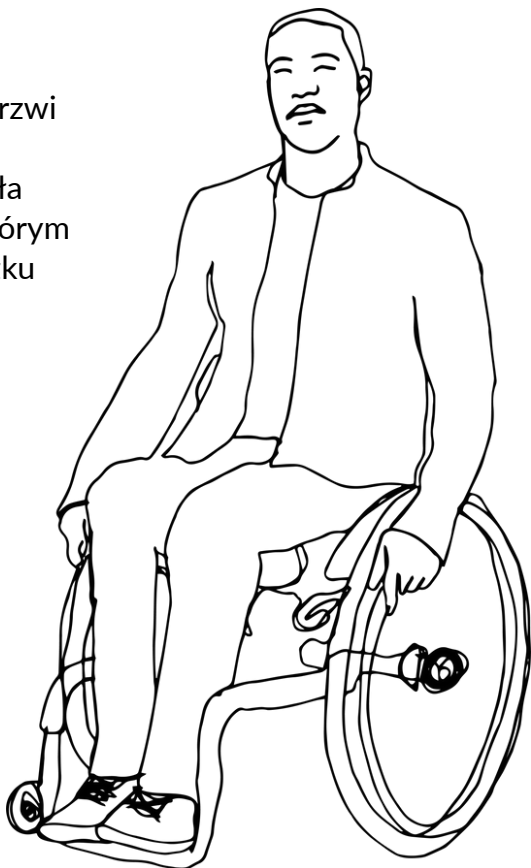
Dbaj o dostępność przestrzeni

Dostępność to nie tylko podjazd, ale całość warunków, które umożliwiają osobie z ograniczoną sprawnością ruchową uczestnictwo na równych zasadach.

Zadbaj, aby:

- można było swobodnie wjechać i poruszać się wózkiem,
- toaleta była dostosowana, znajdowała się w zasięgu, a drzwi do niej były zawsze otwarte,
- recepcja w placówce posiadała obniżone stanowisko, przy którym osoba poruszająca się na wózku może zostać przyjęta

Dostępność nie jest przywilejem ani uprzejmością. Jest prawem i podstawowym przejawem równego traktowania. To także wyraz kultury organizacyjnej, profesjonalizmu i szacunku dla drugiego człowieka.



Dostosuj swoją wysokość do rozmówcy

Rozmawiając z osobą poruszającą się na wózku lub osobą niskorosłą, warto być na zbliżonym poziomie wzroku. Można usiąść na krześle lub - jeśli sytuacja na to pozwala - lekko się pochylić. Unikaj kucania w sposób, który może być odbierany jako infantylizujący. Jeśli pozostajesz w pozycji stojącej, możesz cofnąć się o krok lub dwa, by rozmówca nie musiał zadzierać głowy. Najprościej - zapytaj, jak rozmówcy będzie najwygodniej.

Te oznaczenia warto znać



Osoba na wózku



Toalety dla OzN



Winda dla OzN

2. Praktyczne zasady kontaktu z osobami niewidomymi

Przedstaw się

Gdy rozpoczynasz rozmowę z osobą niewidomą, zawsze się przedstaw i krótko opisz - szczególnie jeśli to Wasze pierwsze spotkanie lub rozmowa odbywa się w grupie. Jeśli się oddalasz, poinformuj o tym rozmówcę, mówiąc na przykład: „Za chwilę wrócę” lub „Muszę już iść”. Dzięki temu unikniesz niezręcznych sytuacji. Jeżeli w rozmowie uczestniczy kilka osób, przedstaw pozostałych rozmówców, określając ich pozycję względem osoby niewidomej, np. „Po Twojej prawej stronie siedzi Kasia, a po lewej Tomek”. To drobny gest, który pomaga osobie niewidomej poczuć się pewniej i swobodniej w grupie.

Zaproponuj, nie prowadź

Jeśli chcesz pomóc osobie niewidomej w poruszaniu się, zawsze zapytaj, czy potrzebuje wsparcia. Nie chwytaj jej za rękę ani nie popychaj. Najlepszym sposobem jest zaproponowanie, by osoba chwyciła Cię pod ramię – wtedy to ona kontroluje kierunek i tempo ruchu. Informuj o zbliżających się przeszkodach lub zmianach podłoża, używając spokojnych i konkretnych komunikatów, na przykład: „Za dwa kroki krawężnik” lub „Przed nami zakręt w lewo”. Unikaj ogólnych zwrotów typu „Uważaj!”, które nie dają informacji, jak zareagować.

Opisuj otoczenie

Podczas rozmowy z osobą niewidomą opisz przestrzeń w sposób prosty, ale rzeczowy. Możesz powiedzieć: „Po prawej stronie są drzwi”, „Na środku pokoju stoi biurko” albo „Przed Tobą znajduje się kozetka”. Unikaj sformułowań niekonkretnych jak „tutaj”, „tam” czy „tu obok”. Gdy siedzicie przy stole, opisz rozmieszczenie przedmiotów umieszczonych na nim. Takie informacje nie tylko pomagają w orientacji, ale też pozwalają osobie niewidomej czuć się niezależnie i komfortowo.

Dbaj o dostępność informacji

Jeśli przekazujesz materiały pisemne, zadбай, aby były dostępne w formie elektronicznej i możliwe do odczytania przy użyciu czytników ekranu. W placówce medycznej powinny być także zapewnione fotografie i opisy przestrzeni w piśmie punktowym.

Pies asystujący

Pies asystujący jest w pracy - nie wolno go głaskać ani przywoływać. Każde rozproszenie może narazić osobę niewidomą na niebezpieczeństwo. Jeśli chcesz zwrócić uwagę na psa, zapytaj najpierw osobę z niepełnosprawnością.

Te oznaczenia warto znać



Osoby niewidome
i słabowidzące



Pies przewodnik
lub pies asystujący

3. Praktyczne zasady kontaktu z osobami słabosłyszącymi / Głuchymi

Patrz na rozmówcę

Osoby g/Głuche i słabosłyszące komunikują się w różny sposób - niektóre posługują się językiem migowym, inne odczytują mowę z ust, mogą używać aparatów słuchowych lub implantów. Nie istnieje jeden uniwersalny sposób komunikacji. To rozmówca decyduje, w jaki sposób najlepiej porozumiewać się w danej sytuacji. Podczas rozmowy patrz bezpośrednio na osobę g/Głuchą lub słabosłyszącą. Nie zasłaniaj ust, nie żuj gumy i nie odwracaj głowy – mimika i ruch warg są dla niej ważnymi elementami komunikacji. Mów w naturalnym tempie, tak by ułatwić odczytywanie słów. Staraj się, by twarz była dobrze oświetlona, a rozmowa odbywała się w spokojnym otoczeniu, bez hałasu w tle.

Mów wyraźnie, ale naturalnie

Nie krzycz i nie przesadzaj z artykulacją. Głośniejsze mówienie nie zawsze pomaga - może wręcz zniekształcać dźwięk. Mów normalnym tonem, spokojnie i wyraźnie. Jeśli rozmówca nie zrozumiał jakiegoś słowa, spróbuj powtórzyć całe zdanie lub użyć innego sformułowania, zamiast powtarzać jedno słowo coraz głośniej. Czasem pomaga też zapisanie tekstu na kartce lub na telefonie.

Upewnij się, że masz uwagę rozmówcy

Zanim rozpoczniesz rozmowę, upewnij się, że osoba g/Głucha lub słabosłysząca wie, że chcesz nawiązać kontakt. Możesz lekko dotknąć jej ramienia lub pomachać dłonią w jej polu widzenia. Nie zbliżaj się od tyłu - to może być stresujące lub powodować dyskomfort. Prosty gest wykonany z szacunkiem wystarczy, by rozpocząć rozmowę naturalnie i bez pośpiechu.

Używaj pomocy komunikacyjnych

Jeśli przekazujesz ważne informacje, takie jak adres, numer telefonu, datę lub godzinę spotkania - zapisz je. Możesz skorzystać z kartki, telefonu, komunikatora lub notatnika elektronicznego. Niektóre osoby słabosłyszące korzystają z aplikacji do automatycznego zapisu mowy (tzw. speech-to-text). Warto pozwolić im na to i mówić w sposób, który ułatwia działanie takich narzędzi - wyraźnie, bez pośpiechu.

Skorzystaj ze wsparcia tłumacza PJM

Jeśli rozmowa odbywa się z udziałem tłumacza Polskiego Języka Migowego, zwracaj się bezpośrednio do osoby g/Głuchej, a nie do tłumacza. Utrzymuj kontakt wzrokowy z rozmówcą, nawet jeśli tłumacz przekazuje Twoje słowa. Tłumacz jest pośrednikiem, nie uczestnikiem rozmowy. Mów w naturalnym tempie, robiąc krótkie przerwy, aby tłumacz mógł przekazać pełen sens wypowiedzi.



Zadbaj o pętlę indukcyjną

Pętla indukcyjna to narzędzie wspomagania słuchu dla osób słabosłyszących, które mają aparaty słuchowe lub implanty ślimakowe. Użytkownicy pętli słyszą dźwięk nadawany prosto do aparatu słuchowego, dzięki czemu nie występują szумы lub inne zakłócenia. Ze stałej pętli może w jednym czasie korzystać wiele osób. Nie wpływa to na jakość dźwięku. Pętle są przenośne lub umieszczane na stałe. Zawsze są dopasowywane do warunków konkretnej przestrzeni. Istnieje kilka rodzajów pętli indukcyjnych, które różnią się od siebie przeznaczeniem, zasięgiem i ceną. Pamiętaj że aby działała musi być podłączona do zasilania.

Te oznaczenia warto znać



Osoby g/Głuche



Pętla indukcyjna



Tłumacz PJM

4. Jak rozmawiać i wspierać osoby z niepełnosprawnością intelektualną

Mów prosto i konkretnie

Używaj krótkich, prostych zdań. Unikaj skomplikowanych słów, żargonu i przerośniętych. Wyrażaj się jasno. Uporządkowanie ułatwia zrozumienie. Komunikacja będzie łatwiejsza, jeśli rozmówca poczuje się bezpiecznie i komfortowo. Zachowaj spokojny ton głosu, unikaj pośpiechu i pozwól na aktywny udział w rozmowie.

Daj czas na odpowiedź

Nie przerywaj, nie poganiaj. Osoby z niepełnosprawnością intelektualną często potrzebują chwili, by przetworzyć informację i odpowiedzieć. Pozwól, by rozmowa toczyła się w naturalnym tempie. Jeśli nie jesteś pewien, czy rozmówca Cię zrozumiał, zapytaj: „Czy to jest dla Ciebie jasne?” lub „Czy mogę wytłumaczyć inaczej?”. Powtarzanie informacji lub parafrazowanie w spokojny sposób często pomaga.

Dorośla osoba z niepełnosprawnością intelektualną jest... dorosła

Używaj dorosłego języka i traktuj rozmówcę podmiotowo. Unikaj zdrobnień czy infantylizacji.

Wspieraj, nie przejmuj kontroli

Osoby z niepełnosprawnością intelektualną potrafią podejmować decyzje, jeśli mają jasne informacje. Możesz pomóc, tłumacząc krok po kroku lub oferując opcje do wyboru, ale nie narzucaj własnych rozwiązań.

Używaj komunikacji alternatywnej

Osoby z niepełnosprawnością intelektualną mogą nie porozumiewać się werbalnie, dlatego czasem niezbędne będzie włączenie komunikacji alternatywnej np. w postaci wcześniej przygotowanych piktogramów - obrazków opisujących kolejno przebieg badania lub wizyty.

To oznaczenie warto znać



Niepełnosprawność
intelektualna



ETR

5. Dobre praktyki w kontakcie z osobami neuroróżnorodnymi

Jasna komunikacja

Używaj prostych i jednoznacznych zdań. Unikaj ironii, żartów i metafor, które mogą być zrozumiane dosłownie. Mów powoli i wyraźnie, dając czas na przetworzenie informacji.

Szanuj przestrzeń osobistą i potrzeby sensoryczne

Niektóre osoby w spektrum mogą unikać dotyku, hałasu, intensywnego światła lub tłumów. Uszanuj ich granice. Zapytaj, jeśli nie jesteś pewien, czy coś jest w porządku.

Przewidywalność i jasne instrukcje

Opowiedz wcześniej jak długo jakieś działanie lub czynność będzie trwała, co się będzie działo i jakich narzędzi będzie trzeba używać. To pomaga zmniejszyć stres i poprawia komfort.

Nie oceniaj zachowań

Brak kontaktu wzrokowego, echolalia, kołysanie się lub powtarzanie słów nie oznaczają złego wychowania. To strategie radzenia sobie z napięciem i przeciążeniem sensorycznym. Nie zmuszaj do kontaktu fizycznego ani do interakcji społecznych. Bądź cierpliwy przy rozmowie, pozwól osobie dokończyć myśl. Jeśli osoba wydaje się zestresowana lub przytłoczona, daj jej przestrzeń i możliwość wycofania się.

6. O co chodzi z tą dostępnością

Dostępność to sposób organizowania przestrzeni, usług i informacji tak, aby każda osoba - niezależnie od swoich potrzeb - mogła z nich wygodnie i samodzielnie korzystać.

To nie tylko podjazdy i windy. To także jasne komunikaty, pomocna obsługa, proste procedury i takie podejście, które daje wszystkim równe szanse w codziennych sytuacjach - w pracy, w kulturze czy w kontakcie z innymi osobami.

Co oznacza dostępność?

To usuwanie barier, które utrudniają ludziom udział w życiu społecznym.

Bariery mogą być:

- architektoniczne - np. brak windy, wysokie krawężniki, zbyt wąskie drzwi;
- cyfrowe - np. strona internetowa bez opisu alternatywnego lub bez możliwości przeczytania przez czytnik ekranowy;
- komunikacyjne - np. brak tłumacza migowego, trudny język medyczny;
- społeczne - np. stereotypy, nadopiekuńczość, wykluczenie z rozmowy.

Dostępność to obowiązek

Dostępność nie jest przywilejem - to obowiązek. Mówią o tym ustawy z 2019 roku:

- Ustawa o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami,
- Ustawa o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych.

Prawo pacjenta

Każdy pacjent - bez względu na wiek, stan zdrowia, niepełnosprawność - ma prawo korzystać z usług placówki samodzielnie, bezpiecznie i z poszanowaniem godności.

Placówki stosują rozwiązania uniwersalne, np.:

- dokumenty w większej czcionce,
- czytelne oznaczenia,
- proste komunikaty.

Koordynator dostępności

W placówce medycznej może zostać wyznaczony **koordynator dostępności**, który:

1. dba o to, by placówka oraz świadczone w niej usługi były dostępne,
2. przygotowuje i nadzoruje plan działań poprawiających dostępność,
3. monitoruje dostępność w placówce.

Kontakt do koordynatora znajdziesz w **Deklaracji Dostępności** na stronie internetowej lub pytając personel.

Dostępność to korzyść dla wszystkich

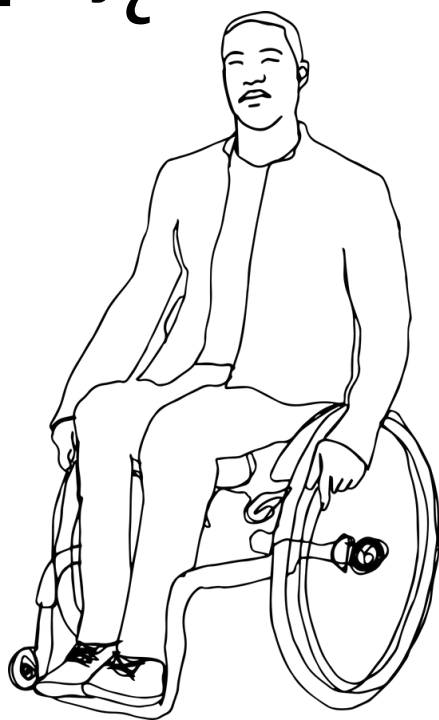
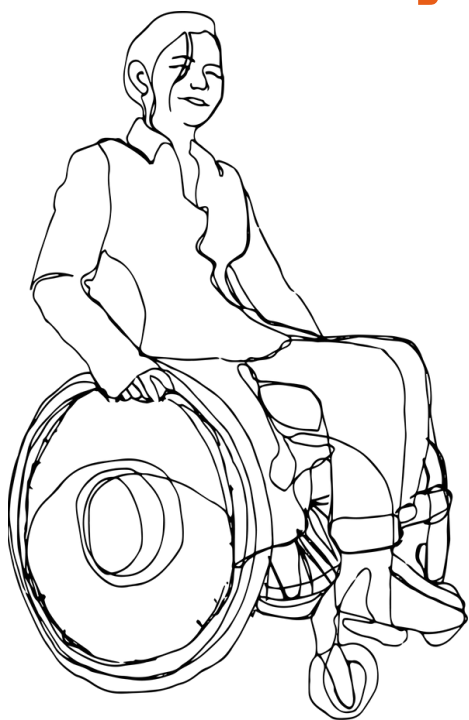


Rampa przy wejściu pomaga nie tylko osobie na wózku, ale też rodzicowi z wózkiem dziecięcym. Napisy przy filmach przydają się nie tylko osobom g/Głuchym, ale też tym, którzy oglądają je w ciszy. Jasny i prosty język ułatwia zrozumienie nie tylko osobom z niepełnosprawnością intelektualną, ale każdemu, kto jest zmęczony lub zestresowany. Dostępność to po prostu dobra jakość życia - wspólna dla wszystkich.

Placówki medyczne oprócz zapewnienia dostępności zobowiązane są także do informowania o dostosowaniach lub ich braku. Należy informować w jakim stopniu miejsce jest dostępne, z jakich narzędzi i udogodnień mogą skorzystać osoby z niepełnosprawnościami podczas wizyty w placówce. Warto, aby były to szczegółowo podane informacje, słowo „dostępność” niestety nadal jest różnie rozumiane, przez co często nie obejmuje niektórych dostosowań i potrzeb.

Te sformułowania
warto znać

Słownik
dobrych pojęć



Osoba z niepełnosprawnością

Określenie neutralne i zalecane. Podkreśla człowieka nie jedną z jego cech. Osoba, która ma stale, długotrwale lub okresowo naruszoną sprawność fizyczną, psychiczną lub intelektualną, co może, w oddziaływaniu z różnymi barierami, utrudniać czy uniemożliwiać jej pełny i skuteczny udział w życiu społecznym, na zasadzie równości z innymi osobami.

Osoba g/Głucha

Określenie „Głucha” (z wielkiej litery) odnosi się do osób, które utożsamiają się ze społecznością i kulturą Głuchych, traktując język migowy jako pierwszy i naturalny język komunikacji. Dla nich głuchota nie jest niepełnosprawnością, lecz elementem tożsamości i przynależności kulturowej.

Z kolei zapis „głucha” (z małej litery) dotyczy osób z uszkodzonym słuchem, które nie utożsamiają się ze społecznością Głuchych i często komunikują się w języku fonicznym (mówionym) lub wspomagają się aparatami słuchowymi, implantami czy napisami.

Warto pamiętać, że osoby Głuche tworzą własny język, sztukę, organizacje i tradycje. Wiele z tych osób może posiadać implanty i komunikować się werbalnie. Używanie poprawnego zapisu oraz zrozumienie różnicy między „Głuchą” a „głuchą” osobą jest wyrazem szacunku dla ich kultury i tożsamości.

Neuroróżnorodność - pojęcie opisujące naturalne zróżnicowanie ludzkich umysłów, sposobów myślenia, uczenia się, odczuwania i reagowania. Oznacza, że różnice neurologiczne – takie jak autyzm, ADHD, dysleksja, zespół Tourette’a czy zaburzenia przetwarzania sensorycznego – nie są chorobą, lecz częścią ludzkiej różnorodności.

Tyflografiki, tyflomapa - wypukłe rysunki pokazujące najważniejsze fragmenty danego obszaru czy przestrzeni. Wykorzystywane są do odwzorowania obrazów, grafik, ale też map i planów przestrzeni. Każda placówka medyczna powinna być wyposażona przynajmniej w jedną tyflomapę, umieszczoną przy wejściu do budynku.

Komunikacja alternatywna - zbiór różnych sposobów, systemów czy technik porozumiewania się, np. poprzez użycie piktogramów, czyli obrazków przedstawiających pojęcia, przedmioty czy czynności. Piktogramy służą komunikowaniu się z osobami, które nie mówią albo nie czytają, lub mają trudności w tym obszarze. Mogą być używane na przykład do zobrazowania wizyty lekarskiej czy przebiegu badania.

ETR - z j. angielskiego „easy to read, czyli tekst łatwy do czytania i rozumienia, uproszczona forma komunikacji pisemnej, polegająca na przedstawieniu informacji w sposób prosty i zrozumiały z wykorzystaniem elementów graficznych.

Ableizm - dyskryminacja ze względu na niepełnosprawność. Wiąże się także z używaniem języka wykluczającego, infantyлизacją i stereotypizacją osób z niepełnosprawnościami. Przejawami ableizmu mogą być na przykład niesprawiedliwe traktowanie ze względu na poziom sprawności, uniemożliwianie zatrudnienia, niedostosowanie miejsca/ usługi do potrzeb osób.

Komfortka - pomieszczenie dostosowane do potrzeb osób z niepełnosprawnościami, umożliwiające w komfortowych i bezpiecznych warunkach skorzystanie z toalety, przewinięcie, przebranie się lub wykonanie czynności pielęgnacyjnych.

O Fundacji Avalon:

Fundacja Avalon to jedna z największych organizacji w Polsce wspierających osoby z niepełnosprawnościami i przewlekle chore. Działa od 2006 roku, a od 2009 posiada status organizacji pożytku publicznego. Choć siedziba Fundacji mieści się w Warszawie, swoim wsparciem obejmuje osoby z całego kraju.

Doskonale rozumiemy z jakimi problemami spotykają się na co dzień osoby z niepełnosprawnościami i jak działać na ich rzecz. Dlatego w Fundacji Avalon wspieramy samodzielność i niezależność osób z niepełnosprawnościami tworząc programy umożliwiające rozwój społeczny, fizyczny oraz zawodowy. Udzielamy bezpłatnych porad m.in. psychologicznych, seksuologicznych i informacyjnych. Działamy też na rzecz przełamywania społecznych barier oraz stereotypów oraz normalizujemy postrzeganie OzN.

Broszura została opracowana przez zespół specjalistów i specjalistek Fundacji Avalon w ramach projektu „Działania edukacyjne z zakresu dostępności dla osób ze szczególnymi potrzebami w placówkach ochrony zdrowia m. st. Warszawy”, realizowanego przez Fundację Avalon na zlecenie Biura Pomocy i Projektów Społecznych m. st. Warszawy. Projekt finansuje m. st. Warszawa.

