



# Zadania państwa dla zapewnienia dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami

**Andrzej Smosarski**

Sfinansowano przez Narodowy Instytut Wolności – Centrum Rozwoju Społeczeństwa Obywatelskiego ze środków Programu Rozwoju Organizacji Obywatelskich na lata 2018-2030



Ekspertyza „Zadania państwa dla zapewnienia dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami” została opracowana w ramach projektu SOS – Silne Organizacje Socjalne, który realizuje Wspólnota Robocza Związków Organizacji Socjalnych (WRZOS) w latach 2019 – 2021. Ten projekt jest finansowany przez Narodowy Instytut Wolności. Jego celem jest zapewnienie wsparcia w rozwoju i działalności WRZOS oraz organizacji członkowskich. W ramach projektu prowadzone są działania rzecznicze, specjalistyczne doradztwo oraz wymiana doświadczeń i informacji pomiędzy organizacjami członkowskimi WRZOS oraz Polskiego Komitetu EAPN.

---

## Spis treści

Zadania państwa dla zapewnienia dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami.....	1
1. Dostępność jako wartość.....	3
2. Źródło zmiany.....	4
3. Dostępność po polsku.....	6
4. Walka o dostępność.....	7
5. Dostępność a sektor prywatny.....	9
6. Pola działania i minimalne wymagania - cel zmian.....	10
a. Dostępność architektoniczna.....	10
b. Dostępność cyfrowa.....	11
c. Dostępność w zakresie komunikacji i informacji.....	13
7. Reagowanie na brak dostępności.....	13
8. Sposoby zapewnienia dostępu.....	14
9. Pola zmian - konkretyzacja w przepisach istniejących.....	15
10. Koordynator dostępności - klucz do sukcesu.....	17
11. Terminy.....	19
12. Początek drogi.....	19

# 1. Dostępność jako wartość

Dostępność to oczekiwana cecha otaczającego nas świata, która powinna być obecna w każdym projektowaniu jego elementów oraz uwzględniana w dokonywanych modernizacjach, adaptacjach i przekształceniach. Mimo, że dotyczy świata odbieranego zmysłami, materialnego lub cyfrowego, jej źródła i waga mają charakter duchowy, wywodząc ze świata wartości pragnienie polepszania codzienności. Równość praw i brak dyskryminacji należą bezsprzecznie do aksjologicznych priorytetów cywilizacji zachodniej. Zaawansowanie w ich wdrażaniu stanowi zaś jeden z kluczowych wskaźników rozwoju społeczeństw, zarówno jeśli chodzi o wymiar etyczny, jak i sprawność wykazywaną w dokonywaniu koniecznych zmian. Osiągnięcie sukcesu wymaga zmiany sposobu myślenia, rezygnacji ze stereotypów w postrzeganiu otoczenia człowieka i otwartości na nowe rozwiązania, a także odwagi w podejmowaniu wyzwań.

Skuteczne zapewnianie dostępności nie jest możliwe bez uznania, że otaczający nas świat opiera się na różnorodności. Ta cecha musi być uwzględniana w projektowaniu dóbr czy usług przez ich dostawców, zarówno w sferze działań publicznych jak i rynkowych. Mamy równe prawa, ale nie jesteśmy tacy sami, między innymi dlatego, że mamy różne potrzeby. Dzieje się tak niezależnie od częstotliwości występowania różnic czy istniejących klisz mentalnych. Pełnione role społeczne, stan zdrowia czy kondycja organizmu i inne czynniki w sposób oczywisty różnicują nas samych, ale już nie nasze prawa. Dlatego podmiotami odpowiedzialnymi za likwidację barier w dostępie są instytucje, agencje, a nie jednostki korzystające z tych praw – obywatele, klienci, pracownicy itd.

Spostrzeganie naturalnej, powszechnej obecności osób niepełnosprawnych i innych o rzadziej spotykanych cechach czy mniej rozpowszechnionej sytuacji życiowej jest cechą wolnego, otwartego społeczeństwa. Organizatorzy przestrzeni materialnej czy wirtualnej powinni także przyjmować za pewnik, że wszelkie istniejące bariery dostępu biorą się z niedoskonałości stanu faktycznego. Do wynikających stąd uprawnień powinny być dostosowane rozwiązania organizacyjne i techniczne. Inicjatywa i ciężar likwidacji barier, udroźnienia dostępu, leży więc po stronie zarządzających konkretnymi podmiotami oferującymi dobra i usługi publiczne czy komercyjne. Powinny one wykazać konieczną pomysłowość i gotowość do ponoszenia kosztów dostosowania.

Zadaniem organów państwa jest zaś zapewnienie odpowiednimi regulacjami i programami finansowymi warunków do realizacji takich celów. Jest oczywiste, że z uwagi na skalę wyzwania i konieczność zmian mentalnych u decydentów różnych szczebli, wiele podmiotów o słabszej kondycji finansowej czy gorszym know how będzie miało duże trudności w sprostaniu opisanym zadaniom. Więc zadawalające rezultaty osiągnie się przede wszystkim przy udziale podmiotów instytucjonalnych, prezentowanych przez nie konkretnych rozwiązań, standardów postępowania i zapewnionych warunków realizacji. Wysiłek ten z pewnością opłaci się nam wszystkim, bo nagrodą zań może być tylko bardziej sprawiedliwe, spójne i zintegrowane społeczeństwo, które znosząc blokady mentalne, organizacyjne i techniczne istniejące dziś

wobec działań wielu obywateli da im szansę na wykorzystywanie i poszerzanie posiadanego potencjału woli i umiejętności z korzyścią nie tylko dla nich samych, ale i dla dobra wspólnego.

## 2. Źródło zmiany

O tym, że wartość zapewnienia dostępności dla realizacji podstawowych praw obywateli i jakości funkcjonowania rozwiniętych społeczeństw jest doceniana nie tylko przez marzycieli czy etyków, świadczy wiele przyjmowanych na świecie rozwiązań prawnych. Myśląc o tych, których specjalne potrzeby powinny być dostrzegane i uwzględniane w działaniach na rzecz zapewnienia pełnej dostępności, zazwyczaj zwracamy uwagę najpierw na osoby niepełnosprawne. Na ich przykładzie najłatwiej dostrzec skalę wysiłku i zrozumieć użyteczność każdej zmiany na lepsze. Z biegiem lat świadomość trudności, których doświadczają z racji nieodpasowania przestrzeni architektonicznej, źródeł informacji, mediów i innych środków komunikacji - a także wielu innych barier - dotarła do opinii publicznej, choć odpowiedź na to wyzwanie wciąż nie jest adekwatna. Nic więc dziwnego, że gwarancje praw osób ze szczególnymi potrzebami przebijają się przede wszystkim właśnie w dokumentach dotyczących tej grupy. Kluczowa jest z pewnością *Konwencja o prawach osób niepełnosprawnych*, sporządzona w Nowym Jorku w dniu 13 grudnia 2006 r, która opisane powyżej nowe podejście do dostępności prezentuje już w swojej preambule, w której wyrażone zostało przekonanie, że niepełnosprawność "*wynika z interakcji między osobami z dysfunkcjami a barierami wynikającymi z postaw ludzkich i środowiskowymi, które utrudniają tym osobom pełny i skuteczny udział w życiu społeczeństwa, na zasadzie równości z innymi osobami*". Ten sposób ujęcia wiąże ją jednoznacznie z przeszkodami fizycznymi i mentalnymi, wynikającymi z cech otoczenia, wskazując jednocześnie kierunek pożądanych zmian. Dodatkowo, autorzy dokumentu zwracają uwagę na zmienność w czasie sposobu postrzegania niepełnosprawności, opisując ją jako "*pojęcie ewoluujące*". W jasny sposób akcentuje to konieczność odejścia od sposobu myślenia skupionego na dysfunkcjach organizmów ludzkich.

Zabraniając jakiegokolwiek dyskryminacji, *Konwencja* zobowiązała państwa-uczestników wprost do "*podejmowania lub popierania badań i wytwarzania oraz zapewnienia dostępności*" usług, towarów, wyposażenia czy urządzeń, wskazując jako właściwą metodę stosowanie uniwersalnego projektowania tj. zapewnienia już na etapie planowania/tworzenia projektu rozwiązań zakładających pełną dostępność dla wszystkich. Regułę tę podniesiono do rangi kluczowej zasady postępowania.

Takie same obowiązki dotyczące badań, tworzenia i popierania dostępności określono w dziedzinie technologii informacyjnych i narzędzi komunikowania się, wspomaganie czy ułatwiania poruszania się. Wyliczając niezbędne działania nie zapomniano też o konieczności zapewnienia niepełnosprawnym informacji o nich i oferowanych dla ich potrzeb usługach czy ułatwieniach. Właściwa komunikacja i informacja jest bowiem równie istotnym elementem, jak rozwiązania techniczne. W artykule 9 *Konwencji*, poświęconym w całości temu zagadnieniu dostępności, znalazło się też wyliczenie elementów

infrastruktury technicznej, która musi być projektowana lub modernizowana z intencją zapewnienia dostępu dla każdego człowieka (m.in. drogi, budynki, środki transportu, placówki ochrony zdrowia, przedsiębiorstwa). Powtórzono tam również zalecenia w kwestii technologii i urządzeń ze sfery komunikacji i informacji. Traktując zagadnienie kompleksowo autorzy dokumentu zalecili państwom sygnatariuszom wszechstronną aktywność w wielu obszarach, zwracając uwagę na niezbędność działań w zakresie tworzenia właściwych norm i standardów, wagę szkolenia kadr w kompetencjach i umiejętnościach oraz potrzebę oddziaływania na sektor prywatny w celu zapewnienia pełnej dostępności oferty komercyjnej. Dodatkowo, z myślą o konkretnych grupach osób niepełnosprawnych literalnie wskazano na konieczność stosowania oznakowań z użyciem alfabetu Braille'a czy form łatwych do czytania i rozumienia oraz zapewnienia tłumaczy czy przewodników języka migowego.

Co istotne, dla państwa przewidziano także aktywność o charakterze po części gospodarczym, prezentując jako część działań dla zapewnienia dostępności cenowej ich włączenie się w proces dostarczania technologii i systemów informacji i komunikacji od poziomu projektowania poprzez produkcję po dystrybucję, tak aby drożyzna nie uczyniła z realizacji celu fikcji.

Treść *Konwencji* można przyjąć tylko z uznaniem, mając nadzieję, że wiele zapisanych w niej celów i narzędzi będzie wyznacznikiem sposobu myślenia i postępowania w likwidacji barier także dla innych osób o specyficznych potrzebach. Uwidoczniona w jej treści wola podjęcia kompleksowych działań budzi nadzieję i tworzy szansę na sukces. A filozofia tego aktu odzwierciedla progresywny model podejścia do niepełnosprawności jako problemu stworzonego przez niedopasowanie otoczenia architektonicznego, informacyjno-komunikacyjnego czy społecznego do obecności niektórych uczestników, w sposób oczywisty obecnych w społeczeństwie i posiadających równe prawa. Jest oczywiste, że realizacja zobowiązań nie może tu odbywać się w sytuacji bierności instytucji, braku inicjatywy rządów, urzędów i innych jednostek publicznych oraz pozbawionych sprawczości struktur organizacyjnych charakterystycznych dla modelu neoliberalnego. Przeciwnie, doprowadzenie do powszechnej dostępności musi być inicjowane i normowane oraz propagowane przez organa czy instytucje państwa, ale nie może pozostawać w zakresie tylko ich kompetencji. Sprawne państwo powinno stawiać i egzekwować wymagania wobec sektora prywatnego, propagując, a w razie potrzeby i wymuszając zarówno równoprawny dostęp dla wszystkich jego uczestników poprzez odpowiednie normy organizacyjne i technologiczne, jednocześnie kontrolując wytwarzanie i dostarczanie składników wsparcia dla osób ze specjalnymi potrzebami.

Interesariuszami zwiększania dostępności będziemy wszyscy. Żyjąc w bardziej sprawiedliwym świecie i mogąc korzystać z potencjału osób, których aktywność jest dziś hamowana barierami. Najlepszymi ekspertami tematu i arbitrami konkretnych rozwiązań będą jednak osoby i środowiska, dla których zmiany bezpośrednio wpłyną na ich życie codzienne. Nie może dziwić, że w omawianej *Konwencji* dobitnie podkreślono znaczenie partycypacji osób niepełnosprawnych i znaczenie udziału ich przedstawicieli w planowaniu, realizacji i ocenie dokonywanych zmian.

### 3. Dostępność po polsku

Program „Dostępność Plus” uzasadniając propozycje działań dokonuje interesujących i zarazem przygnębiających opisów dostępności różnego typu w Polsce z okresu przed stworzeniem dokumentu. Diagnoza ta jest jednoznacznie krytyczna. Wskazuje na mnogość barier i powszechność niedostosowania otoczenia fizycznego i cyfrowego, występującego we wszystkich analizowanych obszarach. Budynki użyteczności publicznej i bloki czy kamienice mieszkalne pozbawione dostępności architektonicznej, chodniki nędznej jakości technicznej z ulokowanymi pośrodku słupami i zastawione samochodami, dworce kolejowe, do których osoba niepełnosprawna nie dotrze równoprawnie albo w ogóle, placówki kultury które realizują swoją misję nie zabiegając o równość dostępu, a więc bez szacunku dla podstawowych składników kultury takich jak empatia i świadomość różnorodności świata, edukacja de facto dyskryminująca osoby niepełnosprawne - niekończąca się litania zaniedbań i nieprawidłowości, które w oczywisty sposób okazują, że źródłem problemu są nie tyle warunki techniczne czy koszty, ale bariery mentalne decydentów czy organizatorów.

Wymowa podanych danych liczbowych była przy tym nie mniej przytłaczająca niż wielość obszarów, w których istnieje faktyczna dyskryminacja w dostępie i może zaskoczyć nawet pesymistę. Wielu wskaźnikom dostępności poniżej progu połowy badanych obiektów (np. dostępność bibliotek publicznych dla osób na wózkach - 40%), towarzyszyły wartości ekstremalnie niskie, czego przykładem mogły być dostępności budynków użyteczności publicznej w dwóch przebadanych województwach na poziomie 9%, a budynków dworcowych - 20%. Nawet placówki służby zdrowia nie zachwycały troską o pacjentów w tym zakresie, mnożąc bariery począwszy od rejestracji pacjenta poprzez braki dostosowań w budynkach czy urządzeniach diagnostycznych, po niedopasowania łóżek, niewłaściwe wymiary toalet czy brak tłumaczy dla osób z niepełnosprawnościami mowy lub słuchu. Twórcy omawianej diagnozy wśród przyczyn wskazywali brak wypracowanych standardów i norm oraz mechanizmów skutecznej kontroli. Nawet tam, gdzie istniały regulacje, aktywność państwa nie była w stanie sprostać skonkretyzowanym już wyzwaniom - dostępność cyfrowa, określana wówczas poprzez realizację standardu WCAG 2.0, była zapewniana przez mniej niż połowę serwisów internetowych podmiotów publicznych, mimo, że rozporządzenie nakazujące stosować ów standard zostało wydane pięć lat wcześniej, nieco później zaś wprowadzono obowiązek dostosowania istniejących systemów teleinformatycznych i realizacji zasady dostępności w nowych.

Diagnoza podmiotowa zawarta w dokumencie skupiała się na problemach osób z niepełnosprawnościami, pokazując je w kontekście starzenia się społeczeństwa jako czynnika dynamizującego przyrost tej populacji. Uznając za bezpośrednich odbiorców skutków programu stałe lub okresowe (tj. będące np. skutkiem niedawnej operacji, wypadku itd.) ograniczenia dotyczące percepcji lub mobilności jednostek ocenia się, że mogą one obejmować w określonych momentach niemal jedną trzecią ludności naszego kraju. Obecność osób ze stwierdzoną niepełnosprawnością oceniano na 12,2% (ok. 4,7 mln osób), choć zmiany sposobu klasyfikacji mogłyby do tej liczby dodać kolejne trzy miliony. Poszczególne typy niepełnosprawności dotyczą milionowych społeczności. Wśród obywateli naszego

kraju znajduje się ok. 1,8 mln osób z problemami wzroku (z tego 5 tys. całkowicie niewidomych), ok. 1 mln głuchych i słabosłyszących, a udział osób o mobilności ograniczonej dysfunkcjami narządów ruchu w całej populacji osób niepełnosprawnych ocenia się na 10%. Z kolei kłopoty natury psychicznej czy wynikające z ograniczeń intelektualnych obniżające zdolność odbioru informacji czy ich rozumienia szacuje się nawet na 5-8 mln osób, spośród których około miliona korzysta z pomocy poradni zdrowia psychicznego. Głęboka korekta struktury wiekowej Polaków, wśród których liczba osób w wieku powyżej 65 lat podwoi się w okresie od chwili tworzenia omawianego programu rządowego do roku 2050 (z 16% do 33%), będzie bez wątpienia wpływać na zwiększenie liczby osób doświadczających problemów z mobilnością lub percepcją. Ludzie starsi częściej borykają się z niedoskonałościami organizmu i np. kłopotów ze słuchem doświadcza już co czwarta osoba w podeszłym wieku. Zmienność warunków życia i konieczność dostosowywania się do nich oraz inne skutki modernizacji przebiegającej wokół nas, nie wróżą z kolei poprawy kondycji psychicznej, a wręcz przeciwnie – wiele prognoz zakłada kontynuację tendencji wzrostowych. Dane dotyczące wielkości populacji osób doświadczających problemów z dysfunkcjami organizmu oraz przewidywania dalszego jej wzrostu pokazują doskonale wagę podejmowanych działań dla polepszenia dostępności. Pozwalają one zastanowić się, czy w przyszłości stosowanie określenia „specjalności” potrzeb okaże się adekwatne do sytuacji. Zwłaszcza, że osoby z niepełnosprawnościami nie wyczerpują listy osób tak definiowanych. Nie ma za to wątpliwości, że kontynuacja tendencji państwa w tolerowaniu barier razem ze zmianami struktury wieku mogłyby przynieść tylko jeden skutek – coraz większa liczba mieszkańców naszego kraju będzie odizolowana od prowadzenia normalnego życia. Normalną egzystencję autorzy programu postrzegali na sposób typowy dla kultury liberalnej, jako spełnienie warunku samodzielności i niezależności jednostki, akcentując jednocześnie prawo do samodzielnego funkcjonowania poza gospodarstwem domowym.

## 4. Walka o dostępność

Krajowe działania na rzecz zapewnienia dostępności ukazuje przede wszystkim przyjęty w roku 2018 przez Radę Ministrów program rządowy „Dostępność plus”, diagnozujący stan potrzeb w tym względzie punkcie wyjściowym i wskazujący pola niezbędnych działań, wraz z narzędziami i celami do osiągnięcia. Kluczowym narzędziem prawnym do jego realizacji jest ustawa z dnia 19 lipca 2019 roku o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami, która weszła w życie 20 września 2019 r., przy czym szereg jej przepisów dotyczących dostępności cyfrowej odwołuje się do nieco wcześniej przyjętej regulacji, tj. ustawy z 4 kwietnia 2019 roku o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych. Zakres przewidzianych w programie rządowym aktywności państwa jest bardzo ambitny i wyraźnie szerszy niż we wskazanej regulacji, przede wszystkim z uwagi na dużą liczbę obszarów, w których dostrzega i proponuje podjęcie aktywności państwa i innych aktorów sceny społecznej i gospodarczej. Jest tu architektura (w tym budownictwo wielorodzinne), transport, cyfryzacja, kultura, ochrona zdrowia, sport. Dodatkowo, wyraźnie zaznaczono w programie potrzebę

właściwego kształtowania komercyjnej tkanki gospodarczej, traktując dostępność jako element konkurencyjności i innowacyjności przedsiębiorstw, a także wskazując na znaczenie rozwoju tzw. srebrnej gospodarki czyli sfery gospodarczej z ofertą dla obywateli zaawansowanych wiekowo. Zdeklarowany jako konserwatywny rząd dokonał tu więc swoistego naruszenia neoliberalnego tabu w myśleniu o gospodarce, mając za alibii twierdzenie, że w dokumencie wskazuje się jako odbiorców działań głównie osoby doświadczające niepełnosprawności, w nielicznych miejscach odnosząc się do innych grup (może poza osobami starszymi, ale to też w uznaniu związków wieku z niepełnosprawnością). Konstatacja tego podejścia do aktywności państwa w sferze gospodarki w połączeniu z okolicznością, że całość dokumentu wyraźnie powieliła progresywną filozofię myślenia o niepełnosprawności jako sytuacji związanej z trudnościami w interakcji z nieodpasowanym otoczeniem fizycznym, cyfrowym czy w sensie map mentalnych, pozwala uznać ten dokument za innowacyjny.

Zakres podmiotowy korzystających ze zmian został przez ustawodawcę określony szeroko i nieostro, zaliczając do osób „ze szczególnymi potrzebami”, wszystkich tych, którzy są w stanie uczestniczyć na równi z resztą społeczeństwa w codziennym życiu, dopiero pokonując nieznaną innym przeszkodę za pomocą dodatkowych środków i czynności. Ich katalog znalazł się co prawda w programie rządowym, ale raczej jako wskazanie kierunku identyfikacji niż zbiór zamknięty. Wymieniono tam kategorie, które „w szczególności” mogą mieć kłopoty z dostępnością, skupiając się na skutkach dysfunkcji organizmu utrudniających komunikację lub mobilność (głusi, słabowidzący, głuchoniewidomi, ludzie na wózkach i z ograniczoną możliwością poruszania się, nietypowi wzrostem, osłabieni chorobą, niepełnosprawni intelektualnie lub chorzy psychicznie, słabo komunikujący się) i obiektywnych czynnikach sytuacji fizycznej (starość, cięża), ale wskazując także na pewne czynniki związane z sytuacją życiową (obowiązki macierzyńskie, posiadanie dużego bagażu). Takie podejście pozwala mieć nadzieję, że będzie można interpretować zobowiązania podmiotów publicznych jako obejmujące także tych z nas, dla których istotne bariery w życiu wynikają z warunków społecznych np. deprivacji czy defaworyzowania społecznego. Ma to swój sens w powiązaniu z przyjętym w państwach europejskich rozumieniem wykluczenia społecznego właśnie jako braku dostępu do podstawowych dóbr i usług przynależnych każdej jednostce, dla którego rozwiązaniem może być zapewnienie dostępu poprzez interwencję instytucji państwa i organizacji społeczeństwa obywatelskiego. Wymagałoby to poszerzenia rozumienia dostępności poza zakres wskazywany dotychczas. Zapewne będzie to budziło opory np. w postaci lęku przed zwiększeniem poziomu odpowiedzialności i kosztów zmian. Jednak bez takiego uzupełnienia sukces może być tylko częściowy.

Omawiana regulacja prawna dostrzega konieczność zapewnienia dostępności przez wielu realizatorów, ale różnicuje jednoznacznie ich zobowiązania. Dla podmiotów publicznych lub pełniących podobną funkcję stworzono wymogi spełnienia określonych standardów dostępności. W stosunku do biznesu i organizacji pozarządowych zrezygnowano z tego na rzecz zachęt i systemu certyfikacji osiągnięć. Ustawa nakłada obowiązek zapewnienia dostępności w trzech wskazanych przestrzeniach nie tylko na jednostki sektora finansów publicznych wymienione w art. 9 ustawy z dnia 27 sierpnia 2009 r. o finansach publicznych (m.in. organa władzy centralnej i samorządowej, centralne instytucje publiczne typu ZUS, jednostki publicznej służby zdrowia i kultury, agencje państwowe itp.), ale także tworzone dla



zaspokajania potrzeb „powszechnych” spoza dziedzin przemysłu i handlu, kontrolowane przez państwo większościami finansowaniem lub udziałem akcji i decydującym wpływem na skład organów nadzorczych bądź zarządzających.

Wiedza i dokładność w kształtowaniu dostępności na właściwym poziomie są wymagane nie tylko podczas bezpośrednich działań sektora publicznego czy zaspokajającego powszechne potrzeby społeczne, ale powinny być wykorzystywane także w umowach z podmiotami wykonującymi zadania zlecone finansowane z pieniędzy publicznych oraz w sferze zamówień publicznych. Ich treść musi gwarantować spełnienie minimalnych wymagań dostępności, określonych w art. 6 ustawy.

W przypadku zamówień publicznych, stosowny przepis w art. 100 obecnego Prawa Zamówień Publicznych, zastąpił wcześniejsze normy, z art. 29 ust. 5 i 6 poprzedniego p.z.p., które z kolei wynikały z wymogów art. 42 ust. 1 dyrektywy 2014/24/UE. Zapewnienie zasady dostępności musi gwarantować treść podpisanej umowy, jeśli z realizacji będą korzystać jakiegokolwiek osoby fizyczne - nie tylko osoby z zewnątrz, ale też pracownicy - i tylko sama specyfika zamówienia może skutkować zamówieniem przeznaczonym dla ograniczonej liczby użytkowników.

## 5. Dostępność a sektor prywatny

Zapewnienie dostępności nie jest zadaniem tylko podmiotów publicznych czy zależnych od państwa. Ustawa wskazuje jasno, że odpowiednie warunki dostępu powinny zapewnić też inne struktury organizacyjne działające na rzecz obywateli, na polu gospodarczym czy społecznym. Nie stworzono tu jednak mechanizmów wymuszających aktywność, ale system oceny jakościowej, zachętę finansową dla niektórych podmiotów i pomysł traktowania dostępności jako marki – czynnika przewagi konkurencyjnej.

Sukcesy przedsiębiorców mają zostać potwierdzone odpowiednim certyfikatem wydanym przez weryfikatorów wyłonionych przez Ministra Funduszy i Polityki Regionalnej. Ich zadaniem będzie dokonywanie wstępnego audytu dostępności firmy czy organizacji społecznej, formułowanie wniosków i na ich podstawie rekomendacji niezbędnych zmian dla poprawy sytuacji i spełnienia ustawowych wymagań minimalnych, wreszcie wydawanie certyfikatów.

Wymogi wobec podmiotu dokonującego certyfikacji dostępności, wzór certyfikatu oraz wniosku o jego wydanie określone zostało w rozporządzeniu Ministra Finansów, Funduszy i Polityki Regionalnej z 4 marca 2021 roku, a więc niemal dwa lata po wejściu w życie ustawy. Nie jest to opóźnienie zaskakujące, bo ustawodawca przewidział półtoraroczny okres vacato legis dla tego przepisu i o certyfikat można się starać dopiero od 6 marca 2021 roku. Tę zwłokę może rekompensować okoliczność, że określając wymagany skład personalny podmiotu certyfikującego, urzędnicy postawili wymóg obecności osób nie

tylko o potwierdzonych studiami drugiego stopnia lub magisterskimi albo ukończonym kursem o wskazanym wymiarze czasowym, a także pewną liczbą praktycznie wykonanych audytów dostępności. Wymagane są kompetencje i umiejętności z dziedziny architektury, cyfrowej lub informacyjno-komunikacyjnej. Przewidziano także obecność przedstawicieli środowisk mających być beneficjentami wprowadzanych rozwiązań – osób z dysfunkcjami narządów ruchu i chorobami słuchu czy wzroku. Dodatkowo, w dziedzinie informacyjno komunikacyjnej, dla osoby spełniającej kryteria merytoryczne zawarto obowiązek zdobycia rekomendacji ze strony trzech organizacji pożytku publicznego, które koncentrując swoją działalność na wsparciu osób ze specjalnymi potrzebami „*stosują w prowadzonej działalności środki wspierające komunikowanie się, o których mowa w art. 3 pkt 5 ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o języku migowym i innych środkach komunikowania się*” oraz mają już za sobą wykonanie pewnej liczby audytów dostępności. Wydaje się więc, iż tym razem dobra zasada „*nic o nas bez nas*” została wcielona w życie i poprawa życia obywateli o szczególnych potrzebach nie została oparta jedynie o mechanizm merytokracji.

Aby zachęcić przedsiębiorców do występowania o certyfikat dokonano korekty w ustawie z dnia 27 sierpnia 1997 r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych, wprowadzając przepis zmniejszający o 5% wymiar składki przedsiębiorcom nie będącym podmiotem publicznym i zatrudniającym co najmniej 25 osób, którzy uzyskają certyfikat dostępności. Wypada powątpiewać, czy taki sposób zachęty jest naprawdę adekwatny do rangi problemu, gdy dla wielomilionowej rzeszy osób nie jest w pełni dostępny pakiet oferowanych produktów i usług.

## 6. Pola działania i minimalne wymagania - cel zmian

Identyfikację pola działań realizatorów regulacji umożliwiają zawarte w art. 2 ustawy definicje: barier i dostępności. Wskazują one na występowanie utrudnień i konieczność podejmowania działań w trzech przestrzeniach: rozwiązań architektonicznych, dostępu cyfrowego oraz informacyjno-komunikacyjnej. Standaryzacja wyzwań stawianych przez ustawodawcę została dokonana przez określenie dla każdej z nich w art. 6 minimalnych wymagań, których wypełnienie rozumiane jest jako zapewnienie dostępności.

### *a. Dostępność architektoniczna.*

W dziedzinie architektonicznej za niezbędne uznano zapewnienie wszystkim osobom możliwości swobodnego poruszania się po przestrzeni w poziomie i pionie oraz dostępu do wszystkich pomieszczeń budynku – za wyjątkiem tych przeznaczonych do obsługi technicznej. Za równie istotne uznano także dostarczenie informacji o tym, co i gdzie się w nim znajduje za pomocą urządzenia mówiącego lub

wizualno-dotykowego oraz stworzenie technicznych podstaw do ochrony życia i zdrowia osób ze szczególnymi potrzebami w sytuacjach kryzysowych m.in. poprzez stworzenie warunków dla sprawnej ich ewakuacji. Dodatkowo, podmioty publiczne i inne wskazane w ustawie zostały zobowiązane do zapewnienia możliwości poruszania się z psem przewodnikiem.

## ***b. Dostępność cyfrowa***

Wymagania minimalne dotyczące sfery cyfrowej korespondują z zapisami ustawy z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych i dotyczą zarówno stron internetowych jak i aplikacji mobilnych. Dostępność cyfrowa jest zdefiniowana jako zapewnienie funkcjonalności, kompatybilności, postrzegalności i zrozumiałości. Pierwsze dwie wartości wskazują na to, że każdy odbiorca powinien mieć możliwość użytkowania wszystkich dostępnych funkcji, zaś do tworzenia strony internetowej czy aplikacji należy użyć oprogramowania, które będzie współpracowało z szerokim pakietem programów na komputerach odbiorców sieciowych, ze szczególnym uwzględnieniem tych tworzonych dla potrzeb osób niepełnosprawnych. Z kolei następane zasady przyjęte przez ustawodawcę kwietniowego rozumieć należy jako konieczność zastosowania rozwiązań informatycznych, które dają szansę pełnoprawnego użytkowania odbiorcom koncentrującym się na odbiorze za pomocą jednego ze zmysłów („wzroku, słuchu lub dotyku”) i obowiązek zapewnienia czytelności strony w stopniu pozwalającym na pełne zrozumienie zamieszczonego przekazu.

Nakłada ona konieczność dostępności cyfrowej: stron Biuletynu Informacji Publicznej; danych teleadresowych i publicznych oraz linków do stron BIP, narzędzi służących do kontaktu z podmiotem publicznym, nawigacji, deklaracji dostępności strony internetowej lub aplikacji mobilnej podmiotu publicznego, informacji dotyczących sytuacji kryzysowej i innych informacji związanych z bezpieczeństwem publicznym. Analogiczny obowiązek podmiotów publicznych w tym względzie przewidziano także dla publikacji dokumentów urzędowych oraz wzorów umów i innej dokumentacji powiązanej z ewentualnym zaciągnięciem zobowiązań cywilnoprawnych.

Zestaw wymagań technicznych dostępności zamieszczony w załączniku do ustawy z dnia 4 kwietnia 2019 roku ma odpowiadać normie WCAG 2.1. AA i zapewniać realizację wspomnianych powyżej czterech cech strony internetowej lub aplikacji mobilnej. I tak dla zapewnienia funkcjonalności przewidziano w nim szereg rozwiązań mających poszerzyć łatwość nawigacji (przemieszczania się między stronami i funkcjami), wprowadzanie danych (np. aktywowanie ruchem), zwiększającą ilość czasu na działanie użytkownika niepełnosprawnego (np. poprzez wstrzymywanie się czy zatrzymywanie) i zwiększające dostęp do funkcji przy użyciu samej klawiatury (np. poprzez stworzenie skrótów za pomocą jednej litery). Ważne dla bezpieczeństwa osób chorych na padaczkę są ograniczenia dotyczące błysków, gdyż niektóre z nich potrafią wywoływać ataki tej choroby – migotanie jakiegokolwiek części nie powinno przekraczać liczby trzech na sekundę, za wyjątkiem migotań o małej liczbie czerwień, niskim kontraście kolorów i małej intensywności.

Spełnieniu kryterium postrzegalności służyć powinny z kolei wskazane działania za pomocą m.in. kontrastu, koloru zawijania treści dla ułatwienia percepcji/rozdzielenia, stosowanie autodeskrypcji, napisów, nagrań i ogólnie, zwiększenia dostępu w czasie oraz przejrzystość w prezentowaniu treści m.in. poprzez stosowanie układu poziomego i pionowego czy logicznie uzasadnionej kolejności materiałów.

Dla spełnienia kolejnego kryterium wszelkie materiały nietekstowe powinny być opatrzone tekstem alternatywnym z użyciem takich narzędzi jak alfabet Braila, większa czcionka, głos, symbole. Osobom głuchym odbiór treści materiałów dźwiękowych umożliwi z kolei opis treści, a niewidomym transkrypcja dźwiękowa. Obydwa wymogi dotyczą materiałów, które nie są nadawane na żywo, przy czym istotne informacje dotyczące wydawanych dźwięków powinny uzupełniać warstwę słowną. Przy publikacji materiałów dźwiękowych nagranych wcześniej niezbędne jest zapewnienie tłumaczenia migowego, a z myślą o osobach niewidomych powinno się wówczas dokonywać zamiany ścieżki dźwiękowej na taką, w której znajdują się dodatkowe opisy dotyczące całości sytuacji. Z kolei transmitowane w czasie teraźniejszym materiały należy zaopatrzyć w transkrypcję opisową, podobnie czyniąc w ogóle ze wszystkimi materiałami video dostępnymi na stronie. Przy realizacji napisów warto zapewnić dobrą synchronizację z dźwiękiem. W przypadku mediów zmiennych w czasie, norma nakazuje także stworzenie treści alternatywnej, wypełnionej wszystkimi ważnymi składnikami zdarzenia wraz z opisem otoczenia. Dla materiałów, w których brak pauz uniemożliwia audiodeskrypcję powinna zostać stworzona kopia o cechach technicznych pozwalających na jej zastosowanie.

Dla zrozumiałości strony czy aplikacji istotne jest przestrzeganie reguły, że każde działanie wykonywane jest za zgodą użytkownika, co wymaga rezygnacji z narzucanych przez system rozwiązań automatycznych. Z jego woli powinny także wynikać rozmaite przekierowania i zmiany kontekstu. Za niewłaściwe uznano sytuacje narażające na automatyczne zmiany kontekstu wskutek regulacji ustawień jakiegoś elementu interfejsu, chyba, że stanie się tak po otrzymaniu czytelnej informacji, że to nastąpi. Dodatkowo, po oznaczeniu elementu (focus), nie zaleca się wprowadzania żadnych zmian kontekstowych.

W lepszym zrozumieniu tekstu stron czy aplikacji pomaga też spójna nawigacja, której cechą jest pokazywanie wszystkich elementów w tej samej kolejności na wszystkich podstronach. W przypadkach pełnienia tej samej roli, oznaczenie różnych ich elementów powinno być takie samo, ułatwiając dzięki powtarzalności komunikatów poruszanie się osobom o słabszych umiejętnościach poznawczych.

Postulowane rozwiązania dotyczące zapewnienia każdemu zrozumienia treści stron internetowych czy aplikacji mobilnych powinny być wdrażane poprzez realizację celów takich jak zastosowanie odpowiedniego języka strony (m.in. właściwej składni i wymowy przez odpowiedni akcent), tłumaczenia znaczenia słów rzadkich czy specjalistycznych zamieszczonym opisem lub definicją, stosowanie linków do słowników. Osoby głuche lub mające problem z koncentracją, jak również po prostu słabiej wyedukowane, mogą mieć kłopot ze zrozumieniem treści o wyższym poziomie trudności - takie materiały powinny być uzupełnione przez fotografie, filmy, animacje, wykresy, czy diagramy. W trosce o kompatybilność stron twórcy stron i aplikacji muszą kierować się troską o precyzyjne identyfikowanie mechanizmów dostarczania dostępności (w tym technologii asystujących) poprzez nadanie im etykiet, nazw, przeznaczenia. Temu samemu celowi służy konieczność parsowania, zwracania uwagi na

poprawność stosowanych znaczników HTML i CSS, tak, aby błędy tego rodzaju nie pogarszały ortografii czy semantyki kodów.

### *c. Dostępność w zakresie komunikacji i informacji*

Ostatni rodzaj wskazanej w regulacji niezbędnej do zapewnienia dostępności dotyczy sfery informacyjno-komunikacyjnej. W tym punkcie ustawodawca zobowiązał podmioty publiczne i zależne od państwa do tworzenia odpowiedzi na wnioski obywateli w formie technicznej umożliwiającej ich zrozumienie według wskazań petentów. W dziedzinie cyfrowej zatroszczono się o jakość obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w zakresie jakości kontaktu, wskazując na konieczność wprowadzenia rozwiązań technicznych lub usług umożliwiających korzystanie z poczty elektronicznej, komunikacji audiowizualnej, wiadomości tekstowych SMS i MMS czy komunikatorów internetowych. Nałożono także obowiązek zamieszczania na stronach internetowych czytelnych dla osób niewidomych, słobowidzających czy głuchych informacji o zakresie działania danego podmiotu. Z myślą o osobach słabostyszających, wskazano na konieczność instalacji urządzeń wspomagających słyszenie.

## 7. Reagowanie na brak dostępności

Wszystkim nam, nie tylko zainteresowanym osobiście, przyznano aktywną rolę w zwiększaniu dostępności – każdy obywatel od 20 września 2021 roku uzyska prawo zawiadamiania instytucji publicznych o istniejących barierach w dostępności architektonicznej lub informacyjno-komunikacyjnej, bez konieczności dodatkowego wskazywania związku swojej osoby z opisaną sytuacją. W takim przypadku reakcja podmiotu poinformowanego może nie wykraczać poza zdawkowe formy odpowiedzi, inaczej jednak będzie jeśli do urzędu wpłynie formalny wniosek o zapewnienie dostępności jednego z owych dwóch jej rodzajów (nie dotyczy dostępności cyfrowej) ze wskazaniem interesu faktycznego wnioskodawcy. Wniosek powinien identyfikować przeszkodę do usunięcia i ewentualnie wskazywać preferowany sposób uzyskania zadowalającego dostępu. Wniosku o zapewnienie dostępności instytucja odbierająca nie będzie mogła po prostu zignorować. Ustawa nakłada obowiązek doprowadzenia do dostępności w ciągu 14 dni, a w sytuacjach, gdy okaże się to niemożliwe, poinformowania wnioskodawcy o terminie wykonania koniecznych działań. Okres oczekiwania na ostateczne likwidacje barier nie powinien być dłuższy niż dwa miesiące. W sytuacjach, w których istotne przyczyny niezależne od danego podmiotu (np. związane z ochroną konserwatorską budynku), uniemożliwią wykonanie koniecznych zmian, dana instytucja czy agencja będzie zobowiązana do zapewnienia dostępu alternatywnego. To ostatecznie rozwiązanie może być jednak podjęte tylko w okolicznościach szczególnych – wymagających solidnego uzasadnienia, i z prawem do zaskarżenia. Ustawodawca przewidział możliwość złożenia skargi do Prezesa Państwowego Funduszu Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych i to nie tylko przez osoby,

które uważają, że ich żądania nie zostały spełnione albo dostrzegły, że w przewidzianym czasie nie otrzymały odpowiedzi na złożony wniosek. Prawo takie po dwóch latach od wejścia w życie ustawy zaczną przysługiwać obywatelom także w przypadkach uznania wprowadzonego dostępu alternatywnego za działanie niewystarczające czy nieuzasadnione względami wystarczającej wagi.

## 8. Sposoby zapewnienia dostępu.

Jako metody działania dla realizacji zapisów regulacji przyjęto dwa narzędzia, zaczerpnięte z art. 2 nowojorskiej *Konwencji o prawach osób niepełnosprawnych z 13 grudnia 2006 roku*, a więc uniwersalne projektowanie i racjonalne usprawnienie. Są to wzorcowe typy działania, do których ustawodawca – najwyraźniej przewidując czasowe trudności w spełnieniu ambitnych wyzwań – dodał trzeci jako swoisty bezpiecznik i zarazem protezę – tj. dostęp alternatywny.

Uniwersalne projektowanie zakłada zapewnienie maksymalnej dostępności/użyteczności dla jak największej liczby odbiorców – także dla osób ze specjalnymi potrzebami już na poziomie tworzenia treści środowiska, produktów, usług czy oprogramowania. Celem jest, aby sam sposób tworzenia rozwiązania eliminował konieczność tworzenia późniejszych konkretnych adaptacji czy posługiwania się projektowaniem specjalistycznym.

Z myślą o twórcach rozwiązań pragnących wykonać projekty dostępne dla każdego z nas, sformułowane zostały ogólne wytyczne, których uwzględnienie powinno prowadzić do spełnienia kryteriów projektowania uniwersalnego. Należy do nich prosta i intuicyjna obsługa danego urządzenia czy oprogramowania, pozwalająca korzystać z niego niezależnie od umiejętności i doświadczenia.

Z kolei uznanie zasady elastyczności użycia zakłada dopasowanie zakładanej aktywności czy tworzonego produktu do różnych grup użytkowników i możliwie szerokiej gamy ich preferencji, a także powinno przewidywać zróżnicowanie zastosowań i ich skutków w oparciu o cechy indywidualne odbiorcy, np. uwzględniając różną szybkość reakcji.

Spełnienie wymogu dostępności i czytelności informacji polega na uwzględnieniu odmiennych typów i jakości odbioru dostarczanych informacji u różnych ludzi poprzez formy prezentacji dopasowane do tej różnorodności.

Odpowiednie wymiary i przestrzeń to reguła projektowania mająca zapewnić użytkownikom szansę interakcji i obsługi niezależnie od cech fizycznych i doświadczanych ograniczeń np. w mobilności, podczas, gdy spełnienie wymogu niskiego poziomu wysiłku fizycznego ma uchronić przed nadmiernymi obciążeniami organizmu.

I wreszcie z myślą o dostępności dla osób o słabszej percepcji czy umiejętnościach warto stosować zasadę tolerancji dla błędów, która polega na projektowaniu w taki sposób, aby redukować skutki błędów czy zdarzeń nieprzewidzianych np. zabezpieczając przed utratą efektów wcześniejszych działań czy dostarczając przejrzystych instrukcji alarmowych.

Z kolei racjonalne usprawienie rozumieć należy właśnie jako adaptację („*odpowiednie zmiany i dostosowania*”), która w konkretnej sytuacji zapewnia korzystanie z praw człowieka i podstawowych wolności na zasadzie równości, przy czym pewną asekuracją dla instytucji zobowiązanych jest zastrzeżenie o braku nadmiernych lub nieproporcjonalnych obciążeń przy wykonaniu.

Jeżeli w danych momencie istnieje obiektywny brak warunków do działania zgodnie z powyższymi metodami, podmiot zobowiązany nie może po prostu zrezygnować, ale musi podjąć działania doraźne, tworząc dostęp alternatywny, którym w praktyce będzie zazwyczaj zmiana organizacyjna (np. w ułożeniu przestrzennym konkretnych stanowisk pracy czy obsługi klienta), asysta osoby zatrudnionej w danej instytucji lub zmiana technicznej formy kontaktu np. na telefoniczną lub komunikatorem internetowym. Nie jest to rozwiązanie jakościowo porównywalne z dwoma wskazanymi wcześniej, więc nie należy go uznawać za docelową odpowiedź na wnioski osób ze szczególnymi potrzebami czy wystarczającą reakcją na informację o problemach z dostępnością. Podstawową korzyścią zastawienia dostępu alternatywnego może być jedynie zyskanie czasu na wdrożenie projektowania uniwersalnego lub racjonalnych usprawnień. Zwłaszcza, że ustawodawca przewidział, iż po dwóch latach do wejścia w życie ustawy będzie to narzędzie do zastosowania w sytuacjach naprawdę wyjątkowych, nie traktowane już jako prawny wyznacznik dostępności i możliwe do zaskarżenia przez osoby uznające je za niewystarczające.

## 9. Pola zmian - konkretyzacja w przepisach istniejących

Diagnoza autorów programu rządowego dotyczącego dostępności co do zaniedbań występujących w poszczególnych obszarach działania państwa zaowocowała częścią ustawy dokonującą zmian w istniejących już przepisach, mającą wymusić szybkie podjęcie działań w pożądanym kierunku. Zakres pól działania był tu bardzo szeroki, stosownie do ambicji twórców i skali wyzwań, dotycząc zagadnień tak rozległych od siebie jak budżet partycypacyjny, transport publiczny, rezerwaty i parki krajobrazowe.

Korekty dokonane w ustawie z dnia 25 października 1991 r. o organizowaniu i prowadzeniu działalności kulturalnej zobowiązały samorządowe instytucje kultury do uwzględniania dostępności we wnioskach o dotacje rządowe na realizację konkretnych przedsięwzięć, a ministra tego resortu do określania pogramów

finansowanych z budżetu państwa, dla których uwzględnienie dostępności będzie warunkiem otrzymania wsparcia finansowego.

Z kolei zmiany w ustawie z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym wymusiły zawarcie postulatów dotyczących dostępności w wymaganiach stawianych przez samorzady projektem mieszkańców dostarczanych w ramach budżetu obywatelskiego. Celem było tu nie tylko zapewnienie zastosowania metody uniwersalnego projektowania i realizacji inwestycji pożądanymi przez obywateli w formie korzystnej dla wszystkich członków lokalnej społeczności, ale też zwiększenie u osób spoza administracji i biznesu świadomości co do istnienia różnych potrzeb oraz wagi i sposobów uwzględniania dostępności w praktycznych przedsięwzięciach i małych inwestycjach.

Zmiany w ustawie z dnia 7 lipca 1994 r. – Prawo budowlane nakazały przedstawienie w treści projektów budynków warunków niezbędnych do korzystania przez osoby ze szczególnymi potrzebami, tworząc tym określone wymogi dla architektów i projektantów. Osoby te wskazano, jako te, które należy brać pod uwagę przy określaniu usytuowania i warunków technicznych obiektów budowlanych.

Kolejna zmiana przepisów regulujących konkretny obszar rzeczywistości polegała na zobowiązaniu, w ustawie z dnia 29 sierpnia 1997 r. Prawo bankowe, instytucji finansowych do dostarczania ogólnych warunków umów oraz regulaminów w sposób dostępny dla każdego. Ustawodawca przewidział termin 7 dni na spełnienie oczekiwań klienta wyrażonych w żądaniu, które może dotyczyć przedstawienia tych dokumentów w wersji papierowej w języku Braille'a lub z czcionką w oczekiwanej wielkości albo jako nagrania dźwiękowe lub dokonane w Polskim Języku Migowym.

Projektodawcy zmian dotyczących dostępności nie mogli oczywiście nie dostrzec konieczności wprowadzenia nowych zasad planowania przestrzennego. I tak w ustawie z dnia 27 marca 2003 r. o planowaniu i zagospodarowaniu przestrzennym po raz pierwszy wprowadzono zasadę uniwersalnego projektowania, zobowiązując planistów do odpowiednich działań na etapie studium uwarunkowań i zagospodarowania przestrzennego oraz planach miejscowych. Osoby ze szczególnymi potrzebami w tym akcie prawnym zostały wreszcie dostrzeżone i to nie tylko jako pewna kategoria obywateli, ale także pod kątem przysługujących im uprawnień. Nowy kształt regulacji nakazał udostępnianie studium i planu w sposób dostępny dla wszystkich. Z oczywistych względów oznaczało to nowe możliwości uczestnictwa w planowaniu wspólnej przestrzeni życia osobom niewidomym i niedowidzącym.

Zmiany w ustawie z dnia 16 kwietnia 2004 r. o ochronie przyrody nałożyły obowiązek zapewnienia dostępności zarządzanych przez podmioty publiczne obszarów przyrodniczych, takich jak parki narodowe i krajobrazowe, rezerваты przyrody itp. Chodziło tu zarówno o fizyczny dostęp dla zwiedzania, co wymaga np. odpowiedniego, transportu, oznakowania, tworzenia tras przemieszczania czy miejsc odpoczynku itp. ale też o wykorzystanie nowych technologii.

Zmiany w ustawie z dnia 6 listopada 2008 r. o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta zobowiązały placówki służby zdrowia do przekazywania istotnych informacji - m.in. dotyczących stanu zdrowia, praw pacjenta czy typu i zakresu świadczeń zdrowotnych w ofercie danego podmiotu, w sposób umożliwiający zrozumienie czyli stosownie do możliwości odbioru pacjentów, w tym także za pomocą środków i



komunikatorów różnego typu. W tym przypadku jednym z deklarowanych przez ustawodawcę celów było umożliwienie bezpośredniej komunikacji pacjenta z obsługą medyczną, dla faktycznego zagwarantowania poufności, jakiej podlegają dane medyczne.

Nowelizacja ustawy z dnia 9 października 2015 r. o rewitalizacji nakazała przy analizie stanu mającego podlegać rewitalizacji obszaru uwzględniać także liczbę mieszkańców ze szczególnymi potrzebami, a oraz klasyfikować jako zdegradowany teren z dużą populacją osób o szczególnych potrzebach i brakiem dostosowania infrastruktury technicznej i społecznej. I w tym obszarze dostępność wpisano jako obligatoryjny składnik planu zmiany na lepsze - planu rewitalizacyjnego.

## 10. Koordynator dostępności - klucz do sukcesu

Kształt omawianego prawa wydaje się dowodzić, że ustawodawca tym razem serio potraktował swoje zobowiązania wobec osób, którym niepełnosprawność lub inne problemy życiowe utrudniają dostęp do usług gwarantowanych w ramach sprawnego państwa. O takim podejściu świadczy okoliczność, że w kluczowej ustawie programu dostępnościowego całkiem precyzyjnie, jak na polskie realia, od poziomu podmiotu-realizatora po nadzorcę rządowego zarysowano mechanizm odpowiedzialności, wprowadzając jednocześnie mechanizm certyfikacji dla podmiotów niepublicznych. Dla potrzeb niniejszej analizy istotny jest poziom bezpośredniej realizacji.

Na poziomie instytucji/firmy wdrażającej, za całość spraw związanych z dostępnością odpowiada koordynator dostępności. Funkcja taka powinna znaleźć się w strukturze organizacyjnej każdej realizującej zadanie jednostki publicznej lub kontrolowanej przez państwo, od 30 września 2020 roku. Osoba, która decyduje się podjąć tej roli powinna oprócz empatii wobec potrzebujących, posiadać wolę i umiejętność szybkiego przyswajania wiedzy, komunikacji z przedstawicielami różnych środowisk i racjonalnego planowania zadań. Zakres jej obowiązków musi obejmować dwa typy czynności: te związane z kontaktem i pomocą konkretnym osobom borykającym się z trudnościami w dostępie jako klient, pracownik, kontrahent oraz mające na celu zmianę ogólnych warunków technicznych i organizacyjnych w ramach zastosowania uniwersalnego projektowania lub racjonalnych usprawnień. Pierwszy rodzaj działań wymaga sprawnego poinformowania w materiałach (np. plakaty, ulotki) i cyfrowych podmiotu wdrażającego o jej roli, zadaniach i sposobach nawiązywania kontaktu w sposób dostosowany do percepcji różnych grup identyfikowanych jako posiadające szczególne potrzeby. Odbiorca tych treści nie powinien mieć wątpliwości, do kogo i w jaki sposób kierować swoje pytania, zastrzeżenia, uwagi czy skargi dotyczące dostępności. Skoro rzecz dotyczy osób z grup o cechach lub sytuacji mogącej utrudniać kontakt, np. słabosłyszących lub niewidomych, to dla kontaktu z koordynatorem dostępności muszą być zapewnione warunki stosowne do potrzeb interesantów.

Najgorszą z możliwych sytuacji byłoby, gdyby osoba wymagająca działań nie mogła ich uzyskać z powodu złego dostępu/komunikacji i barierą dostępności byłaby jakość kontaktu z koordynatorem dostępności. Z tego powodu już samo poprawne stworzenie dogodnych warunków technicznych i organizacyjnych dla kontaktu osób z grup o szczególnych potrzebach z koordynatorem dostępności może być sporym wyzwaniem i wymagającym co najmniej racjonalnych usprawnień. Koordynator dostępności powinien mieć możliwość zarówno udostępniania w razie potrzeby jak i dysponowania koniecznymi narzędziami (np. wzmacniającymi słyszalność), oprogramowaniem itd. czy chociażby asystą (np. tłumacza języka migowego).

Funkcja koordynatora dostępności związana z odpowiedzią na oczekiwania obywateli wymaga zarówno dokładnej znajomości uprawnień obywateli wynikających z ustawy dotyczącej dostępności dla osób ze szczególnymi potrzebami, jak również rozumienia szerszego kontekstu tj. samej problematyki, zapisów pogramu rządowego, tak, aby reakcją w konkretnych sytuacjach nie było tylko wywiązywanie się z konkretnych obowiązków narzuconych przez regulację, ale dominowało podejście pozytywne, poszerzające rozumienie praw człowieka, a nie skupione na literalnym traktowaniu przepisów.

Drugie pole aktywności koordynatora dostępności obejmuje działania nie skupiające się na bezpośredniej pomocy osobom wskazującym na problemy z dostępnością. To on jest osobą, która proponuje i kieruje zmianami dokonywanymi w celu zapewnienia dostępności, opiniuje propozycje specjalistów (np. architektów), koncentruje w swojej przestrzeni roboczej wszelkie pomysły, projekty, koncepcje, uwagi dotyczące dostępności. Jego zadaniem jest zarówno ocena stanu wyjściowego dostępności we wszystkich trzech obszarach, a następnie stworzenie planu działań oraz monitorowanie postępów w zmianach warunków organizacyjnych i technicznych. To szeroki pakiet wyzwań i obowiązków czyniący z niego osobę kluczową dla zapewnienia równej dostępności. Umiejętności pozyskiwania i aktualizowania wiedzy koordynatora muszą pozwolić na przyswojenie informacji koniecznych przynajmniej do racjonalnej oceny propozycji specjalistów dotyczących zagadnień np. aplikacji mobilnych, oprogramowania czy wyboru sposobu komunikacji w sytuacjach utrudnień dostępności. Zdolności interpersonalne są z kolei niezbędne w kontaktach z pracownikami własnej czy podległej instytucji, od których należy pozyskać informacje dotyczące rzeczywistej sytuacji w zakresie dostępności a potem zarządzać w realizacji podejmowanych działań. W działalności tego typu niezbędna jest współpraca z organizacjami społecznymi reprezentującymi środowiska zainteresowane zwiększeniem dostępności, co również wymaga otwartości, komunikatywności i umiejętności słuchania tego, co mają do powiedzenia inni.

Jest oczywiste, że waga tej funkcji i szerokość tematyki, którą musi się zajmować koordynator dostępności, wymaga odpowiedniej pomocy ze strony państwa, które powinno dostarczać wciąż aktualizowanej wiedzy w obszarach wskazanych przez ustawodawcę.

Jednym z zadań każdego koordynatora dostępności jest z pewnością tworzenie okresowych (co cztery lata) raportów, które podmioty publiczne będące organami administracji działające w skali ogólnopolskiej mają obowiązek przysyłać ministrowi rozwoju regionalnego, zaś lokalne – do wojewody właściwego terytorialnie. I w tym przypadku ustawodawca przewidział dwuletni okres przejściowy, nakazując dostarczenie pierwszego raportu na poziomie organu/instytucji do 31 marca 2021 roku.

Informacje w nich zamieszczone powinny obrazować wypełnianie przez wysyłających ustawowych minimalnych wymagań oraz dostarczyć szczegółowych danych o sytuacjach, w których jedynym wyjściem było zastosowanie dostępu alternatywnego wraz z analizą przyczyn ograniczenia się do tej metody. Co więcej, elementem raportów podmiotów zobowiązanych, powinny być zbiorcze informacje o tym, w jaki sposób wymogi ustawy zostały spełnione przez instytucje podległe. Zarówno informacje uzyskane bezpośrednio jak i z raportów wojewodów przygotowanych na podstawie danych z raportów instytucji lokalnych mają być wykorzystywane przez resort rozwoju regionalnego do stworzenia dokumentu pokazującego stan dostępności w skali kraju, zaopatrzonego w analizę, ocenę skuteczności podjętych działań oraz propozycje potrzebnych zmian prawnych i regulacji wewnętrznych.

## 11. Terminy

Należy wskazać jeszcze raz na fakt, że w 2021 r. zaczynie obowiązywać część przepisów ustawy, których działanie odroczone.

Dotyczy to:

- a. uwzględnienia w treści umów spełnienia warunków zlecenia i powierzania zadań przez podmioty publiczne oraz podmiotom, które publicznymi nie są (od 20 września),
- b. opracowywania i wysyłania przez koordynatorów dostępności raportów o dostępności (powinny już być wysłane - termin upłynął 31 marca),
- c. wystawiania certyfikatów dostępności dla przedsiębiorstw i organizacji pozarządowych (od 20 września),
- d. wniosków o zapewnienie dostępności oraz skarg na jej brak (od 6 września).

## 12. Początek drogi

Nowy sposób myślenia o sposobie kształtowania otoczenia fizycznego, cyfrowego czy informacyjno-komunikacyjnego, zakładający obowiązek dopasowania go już w momencie projektowania

do oczywistej różnorodności społeczeństw i przesuwający w zasadzie pełen ciężar odpowiedzialności za warunki dla pełnej partycypacji na projektantów przestrzeni instytucjonalnej, architektów, urbanistów, programistów, przedsiębiorców itd. stanowi z pewnością na tyle istotne przełamanie dotychczasowych tendencji w myśleniu i organizacji społecznej, że wartość tej zmiany nie powinna rozmyć się w morzu konkretnych pomysłów czy aktywności, ale zostać doceniona także w swoim ideowym wymiarze i modelować w przyszłości działania na korzyść kolejnych grup społecznych. Szereg z nich, doświadczając sytuacji defaworyzacji, dyskryminacji czy wręcz głębokiego wykluczenia społecznego, czuje się dziś, nie bez racji, samotna, opuszczona, niereprezentowana, właśnie dlatego, że stereotyp społeczny przedstawia ich trudności jako wynikające li tylko z własnych cech, błędów, zaniechań, a nie (także) otoczenia i – w konsekwencji – nie stara się dopasować tego ostatniego w celu maksymalizacji szans do wyjścia z kryzysów życiowych. Konstatacja ta dotyczy szczególnie sfery informacji i komunikacji, której jakość może warunkować możliwość dokonywania racjonalnych ocen własnej sytuacji, identyfikowania źródeł pomocy i pozyskiwania zasobów, znajomości swoich praw i sposobów ich realizacji. Bariery występujące w tym względzie dotyczą przede wszystkim samego dostępu do jednostki dotkniętej kryzysem oraz dopasowania treści do możliwości percepcji, której nieuchronność zakłóceń jest postrzegana jak dotąd tylko jako wynik dysfunkcji organów, psychiki czy ograniczeń intelektualnych albo też negatywnych działań osób trzecich (przemoc domowa), ale już wynik napięć, emocji, lęku związanych z brakiem dachu nad głową czy dochodu, utraty osoby bliskiej, samotności (także w tłumie), długotrwałego braku pomocy w okresie występowania zagrożenia. Co więcej, dominująca przez dekady tendencja myślenia o tych z nas, którym należy się pomoc, szukająca przyczyn kryzysów życiowych w obiektywnych cechach jednostek, logicznie dla takiej diagnozy zwracała uwagę na konieczność stawiania wymagań przede wszystkim samym beneficjentom wsparcia, niejako stawiając ich „na baczność” wobec wyzwań w sposób, któremu nierzadko trudno sprostać osobom w standardowych sytuacjach rodzinnych, zawodowych czy finansowych.

Zmiana map mentalnych zawarta w strategiach walki o powszechną dostępność daje szansę na wyjście ze ślepego zaułka. Warunkiem jest zwrócenie uwagi na zakłócenia percepcji i inne problemy emocjonalne wiążące się nieuchronnie z wykluczeniem społecznym. Osoba doświadczająca poważnego kryzysu życiowego, w szczególności głębokiej deprywacji materialnej czy innych mocnych form wykluczenia, z całą pewnością jest osobą o specjalnych potrzebach, wymagającą specjalnego kształtowania przestrzeni informacyjnej i komunikacyjnej. Wsparcie jej wymaga aktywności w zakresie nawiązania komunikacji i dostarczenia niezbędnych informacji, wykraczającej poza zmiany w dostępie do przestrzeni statycznej – powinno opierać się na formie dynamicznej czyli dotarciu fizycznym do miejsca jej przebywania, wyjściu z inicjatywą wobec niej, pamiętając, że wskutek sytuacji może doświadczać zakłóceń funkcjonowania skutkujących lękiem przed kontaktem, głębokiej neufności do nieznanych osób czy urzędników różnego typu, niewiary w czyjekolwiek dobre intencje. Jest bardzo prawdopodobne, że będąc już w obecnej sytuacji albo na początkowym etapie kryzysu, próbowała stosować strategie radzenia sobie w oparciu o pomoc instytucjonalną albo osób zaufanych i starania te okazały się nieskuteczne, przynosząc głęboki zawód, co może skutkować zwiększonymi brakiem zaufania i tendencją do bezczynności. Pozostając w stanie zagrożenia podstaw egzystencji i czując się w potrzasku czynników wobec których czuje się bezradna, często nie jest w stanie właściwie zidentyfikować przyczyn czy winnych i może swoje oskarżenia

czy emocje negatywne kierować na oślep, rozszerzając je na cały świat. Wymaga ona nie tylko aktywności w kontakcie, ale swoistego tłumacza, czyli specjalisty od kontaktu, który będzie miał szansę zmienić tę postawę cierpliwością, przejrzystością treści i dopasowaniem języka do odbiorcy. Ograniczenia w percepcji, będące skutkiem lęku, obaw, gniewu stawiają też wymagania co do formy ulotek, plakatów i innych materiałów, które powinny być kolportowane po dotarciu do odbiorcy czy w jego otoczeniu społecznym. Ich język powinien być czytelny, dopasowany do każdego poziomu erudycji odbiorcy, a treść praktyczna, to znaczy wiążąca informacje ogólne z konkretnymi czynnościami do wykonania dla realizacji jakiegoś uprawnienia czy celu. Materiały te powinny być możliwie krótkie, treściwe, akcentujące najważniejsze części przekazu (np. pogrubieniem czcionki) przyciągające uwagę warstwą graficzną, ale bez jakichś artystycznych uduźnień.

Zwiększenie dostępu do instytucji dla omawianych w tym miejscu grup osób ze specjalnymi potrzebami powinno polegać też na upraszczaniu procedur i dokumentów, zwłaszcza współtworzonych (wypełnianych) przez ich klientów w czasie postępowań. Tworząc układ procedur należałoby zaplanować go z intencją ograniczenia liczby miejsc i osób kontaktu, eliminacją struktur pośredniczących, dążąc do metody „jednego okienka”. Stosowanie metody uniwersalnego projektowania uczyni te zmiany korzystnymi dla wszystkich.