



SMJERNICE ZA ORGANIZIRANJE PRISTUPACNIH DOGAĐAJA



Smjernice za organiziranje pristupačnih događaja

Pripremio:

Caritas Bosne i Hercegovine

www.caritas.ba

+38733206441 / caritas@caritas.ba

Mehmed bega Kapetanovića Ljubušaka 6

71000 Sarajevo

Stručna suradnica: Ljupka Mihajlovska

Lektura: Manuela Bojo, prof.

Sarajevo, rujan 2023. godine



SADRŽAJ

04

UVOD

Kreiranje pristupačnih događaja

06

POZIV I PRIJAVA NA DOGAĐAJ

Pristupačnost događaja počinje već od samog pozivnog pisma

09

FIZIČKA PRISTUPAČNOST

Fizička dostupnost i pristupačnost mjesta realizacije događaja

14

KOMUNIKACIJA BEZ BARIJERA

Ravnopravna komunikacija svih sudionika na događaju

19

SIGURNOST ZA SVE

Sigurnost za sve sudionike događaja

21

KONTROLNI POPIS

Provjerite je li događaj pristupačan

Smjernice za organiziranje pristupačnih događaja nastale su u okviru projekta *ACTIVE-Accessible Communication Towards Inclusion of Excluded Persons in Western Balkans*, u cilju podizanja svijesti javnosti i ukazivanja na problem nedovoljne pristupačnosti, ali i predstavljanja mogućih rješenja, odnosno osnovnih smjernica za unapređenje pristupačnosti.

Projekat ACTIVE ima za cilj razvoj koncepta inkluzivne i pristupačne komunikacije u pet zemalja Zapadnog Balkana (Albanija, Bosna i Hercegovina, Srbija, Crna Gora i Kosovo*). Projektni partneri pripadaju Caritasovoj mreži i zajedno su radili na različitim projektima, dijele zajedničke vrijednosti i misiju. Projekt je podržan od strane *Caritasa Austrije* i organizacije *Renovabis* iz Njemačke.

Ovaj dokument nastao je oslanjajući se na smjernice za planiranje pristupačnih događaja objavljenih od strane organizacije *Ramp-Up.me* kontrolne liste za organizaciju pristupačnih događaja izrađenu od strane organizacije *WeltWagWenser* i *Grenzenlos* iz Njemačke, kao i na poveznici „*Priručnik za analizu pristupačnosti*“ koju je tiskao Caritas Bosne i Hercegovine.

*U skladu s UN rezolucijom broj 1244

Ranjive skupine kao što su osobe s invaliditetom, starije osobe, osobe s poteškoćama u učenju suočavaju se s brojnim izazovima kada je u pitanju pristupačnost. Zbog višestrukih barijera u okruženju, umanjene su njihove mogućnosti samostalnog obavljanja svakodnevnih aktivnosti, uključivanja u društvene tokove i ostvarivanja osobnih potencijala.

KOD ORGANIZIRANJA DOGAĐAJA VAŽNO JE KREIRATI ISTI VODEĆI RAČUNA O NJEGOVOJ PRISTUPAČNOSTI ZA SVE



Događaji organizirani bez fizičkih i komunikacijskih barijera su na korist i dobrobit svih njihovih sudionika, a ne samo osoba s invaliditetom.

Ove smjernice imaju za cilj olakšati planiranje, pripremu i provođenje događaja bez barijera.



1. POZIV I PRIJAVA NA DOGAĐAJ

Svi posjetitelji događaja trebaju se osjećati dobrodošlo i imati mogućnost ravnopravnog sudjelovanja, bilo da je u pitanju zabava, ručak, radni sastanak ili seminar. Kada govorimo o kontekstu pristupačnosti, možemo ga promatrati kroz niz smjernica koje osiguravaju da događaj bude pristupačan za sve.



Planiranje prije događaja posebno je važno.

Saznanje da je događaj pristupačan može napraviti razliku između toga hoće li netko nazočiti događaju ili ne. Trebalo bi osigurati da informacije o pristupačnosti događaju budu lako dostupne prije i tijekom događanja.

Poželjno je obavijestiti posjetitelje putem web stranice, koja bi također trebala biti pristupačna u skladu sa standardima koji reguliraju oblast web pristupačnosti, u pozivnom pismu ili flajeru o tome koliko je događaj pristupačan. Svi događaji trebali bi biti pristupačni bez obzira na to što je tema događaja i postoji li informacija o tomu hoće li događaju nazočiti osoba koja se iz bilo kojeg razloga može suočiti s nekom barijerom.

Pristupačnost događaja počinje već od samog pozivnog pisma za sudionike i njihove registracije. U tijeku razvijanja procesa prijave i registracije neophodno je postaviti pitanja o potrebama sudionika poput ishrane, potrebe za prevoditeljima na znakovni jezik, titlovima ili tiskanim materijalima na Brailleovom pismu.

Najpoželjnije je da se u okviru formulara za prijavu ili u sklopu pozivnog pisma nalaze pitanja: „Je li Vam potrebna dodatna potpora za ravnopravno sudjelovanje na događaju i ako jeste, molim Vas navedite koja.“ Važno je ne zaboraviti postaviti i pitanje u vezi ishrane ili alergija, na primjer: „Imate li neke zahtjeve u pogledu ishrane i boravka u prostoriji (alergija na nešto)?“

Kada pošaljete pozivnicu ili obavijest budućim posjetiteljima događaja, u poruku dobrodošlice uključite kontakt osobe (ime i prezime, e-mail, broj telefona) koja je zadužena za pristupačnost cjelokupnog događaja. Obvezno pratite sve primljene prijave i zahtjeve.

Ako vam se čini da nećete moći ispuniti određeni zahtjev, obratite se osobi koja je podnijela zahtjev kako biste utvrdili možete li napraviti alternativni aranžman.



Raspitajte se za potrebe sudionika!



2. FIZIČKA PRISTUPAČNOST

Prilikom planiranja mjesta za realizaciju događaja izuzetno je važno imati u vidu njegovu dostupnost i pristupačnost. Mjesto ne treba biti previše udaljeno od grada, treba biti dostupno najčešćim prijevoznim sredstvima i da do njega prometuje **gradski prijevoz** i taksi.

Korisno je uz poziv uključiti i upute o tome kako doći do lokacije događaja automobilom ili javnim prijevozom. Ukoliko u mjestu održavanja događaja postoji **taksi** koji ima mogućnost prijevoza korisnika invalidskih kolica navedite i tu informaciju.

Sam objekt bi trebao imati **parking** odgovarajuće veličine i jasno označena mjesta za parkiranje osoba s invaliditetom.

Bez obzira na to organizira li se događaj u zatvorenom ili na otvorenom prostoru, važno je primijeniti odgovarajuće smjernice koje se odnose na pristupačnost. Znakovi s velikim slovima i piktogramima olakšat će posjetiteljima da pronađu put do prostorija u kojima se događaj održava. Pored toga, **taktilne trake i staze** za vođenje na tlu koje mogu osjetiti slijepe osobe s bijelim štapom su od velike pomoći.

Sve prostorije trebaju biti pristupačne i dostupne i za osobe u invalidskim kolicima, roditelje s djecom u kolicima i drugim osobama koje imaju poteškoće sa hodaњem.



Pristupačnost za sve osobe!

Psi vodiči i psi pomagači pomažu svojim vlasnicima i ne bi ih trebalo ometati u radu. Objekt u kojem se održava događaj treba omogućiti prisustvo psa vodiča ili pomagača. Vlasniku treba omogućiti da tijekom dužih događaja izvede psa u šetnju, s toga je korisno znati koji je park na raspolaganju za pse.

Kada govorimo o fizičkoj pristupačnosti određenog prostora ona se temelji na sljedećim parametrima:

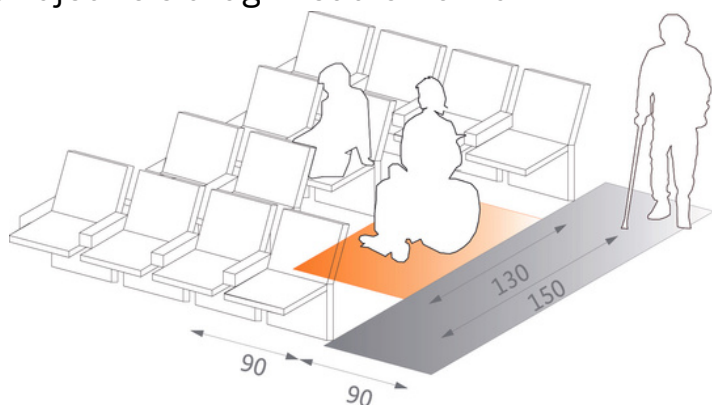
- U prostoriji ne postoje fizičke prepreke za ulazak (izbočine i udubljenja);
- Ukoliko postoje fizičke prepreke za ulazak u prostor, važno je osigurati alternativno rješenje (rampa, platforma, dizalo i drugo). Važno je obratiti pažnju da duljina, širina i nagib rampe budu u skladu s preporučenim standardima kako bi korisnici invalidskih kolica, ili nekih drugih pomagala kao što su hodalica s točkovima ili štake, mogli nesmetano ući u objekt ili prostoriju;
- Ako se radi o objektu na više razina, obvezno je da isti posjeduje dizalo ili platformu kako bi se osiguralo nesmetano kretanje s jednog kata na drugi. Potrebno je obratiti pažnju na dimenzije dizala;
- Dizala bi trebala posjedovati zvučnu, taktilnu i vizualnu signalizaciju;
- Stepenice trebaju imati neklizajuću površinu i ogradu za držanje;
- U objektu treba biti pristupačan toalet za korisnike invalidskih kolica u skladu sa standardima.

2.1 Princip „svi sudjeluju”

Sve prostorije u okviru objekta trebaju biti lako dostupne, optimalno bez stepenica, sa glatkim podovima (bez tepiha), taktilnim trakama na tlu i vratima koja se lako otvaraju.

Govornicima koji koriste invalidska kolica potrebna je rampa do govornice, a osobama niskog rasta potrebna je govornica koja se može podesiti po visini.

Stolovi i stolice namjenjene za sudionike događaja, trebaju biti postavljeni tako da se osobe u invalidskim kolicima mogu nesmetano kretati, te da im se omogući praćenje događaja u istom redu zajedno s drugim sudionicima.



Ako postoji mogućnost osigurati stolove za sudionike kako bi odložili svoje osobne stvari, materijal za rad, kao naslon za ruke i sl.

Osobama sa oštećenim sluhom, gluhim i nagluhim osobama treba omogućiti da sjede naprijed tako da imaju dobar pogled na tumače znakovnog jezika, kao i slabovidnim osobama ako su predviđene prezentacije ili ukoliko je događaj titlovan.

Također, veliki broj gluhih i nagluhih osoba čita s usana tako da ako razgovarate s ovom ciljnom skupinom potrudite se da budete okrenuti licem prema sugovorniku i osigurajte dovoljno svjetla u prostoriji da budete jasno vidljivi.

Važno je da ne zaboravite na principe pristupačnosti i tijekom **stanke za osvježenje ili obrok**. Organizirajte program tako da su stanke zakazane u odgovarajuće vrijeme - stanke moraju trajati najmanje 20 minuta i treba ih planirati na svakih 90 minuta.

Spušteni šankovi za korisnike invalidskih kolica i netko tko pomaže osobama oštećenog vida ili osobama koje se otežano kreću u zoni za posluživanje su od velike pomoći. Treba navesti i jasno napisati većim slovima sastojke hrane i pića, posebno označiti **alergene** sastojke kao što su gluten, laktoza i orašasti plodovi, kao i posebne režime ishrane (vegetarijanska, halal, veganska hrana). Važno je osigurati i odgovarajući pribor za jelo, kao što su čaše s drškom, čaše sa slamčicama i tanjuri s visokim rubovima.

Osobama nižeg rasta potrebne su **više stolice**, a za osobe u invalidskim kolicima potrebno je ostaviti mjesta bez stolica za stolovima i dovoljno prostora između stolova za nesmetano kretanje

Bilo da ste posjetitelj ili govornik na nekom događaju izbjegavajte korištenje jakih mirisa koji mogu negativno utjecati na ljude u vašoj blizini.

Kako bi toalet bio pristupačan za sve, prije svega potrebno je da postoje jasne i pristupačne oznake gdje se toalet nalazi. Vrata se trebaju otvarati lako, a toalet treba biti opremljen dugmetom za alarm ili sajlom za hitno povlačenje. Uvjerite se da je toalet dostupan za invalidska kolica i da pruža dovoljno prostora za kretanje osobe u kolicima.





3. KOMUNIKACIJA BEZ BARIJERA



Na svakom događaju opća preporuka je koristiti jasan, razgovijetan i ne prebrz govor kako bi svi sudionici događaja mogli pratiti izlaganja i diskusije.

Prije svega, potrebno je naglasiti važnost ravnopravne komunikacije, uvažavanja dostojanstva svakog pojedinca i uključivanja svih sudionika bez barijera, predrasuda ili diskriminacije. Osobama iz osjetljivih skupina uvijek se obraćajte osobno, a ne „preko“ asistenta ili tumača za znakovni jezik.

Korisno je imati info pult na ulazu u objekt gdje osobe mogu dobiti informacije i potrebnu pomoć. Olovke i papiri postavljeni u hodnicima su dobri za razmjenu informacija i kontakt podataka, a također mogu olakšati komunikaciju sa osobama sa oštećenim sluhom.

3.1 Tehnička oprema

Osobama sa oštećenim sluhom može biti potrebna asistivna tehnologija da bi mogli pratiti izlaganja (FM sustav i mikrofoni). Sustav audio indukcijske petlje je dio takve tehnologije koja omogućava prenošenje audio signala na slušne aparate. Prijenosi uživo preko interneta kao i snimka događaja korisni su za sve koji ne mogu nazočiti događaju. Mogućnost online sudjelovanja ne treba biti zamjena za nepristupačan događaj, nego dodatna opcija.



3.2 Prevoditelj

Govore treba tumačiti ili prevoditi za osobe koje su gluhe i nagluhe kojima jezik događaja nije maternji ili imaju poteškoće u učenju. Prevoditelji na skupu moraju biti veoma vidljivi u svakom trenutku tijekom govora i rasprava. Pošaljite prevoditeljima planirani sadržaj prezentacija nekoliko dana prije događaja kako bi se mogli adekvatno pripremiti.

3.3 Titlovi

Gosti koji su gluhi ili nagluhi, kao i drugi čija bi pažnja mogla nakratko oslabiti, imaju koristi od transkripcije govora uživo (titlovanja). Titlovanje nude različiti programi i softveri koji mogu biti besplatni ili komercijalni. Također, sve video materijale koji se prikazuju potrebno je titlovati.

3.4 Jasan i jednostavan jezik

Osobama s intelektualnim teškoćama, starijim ljudima ili ljudima koji ne razumiju dobro Bosanski, Hrvatski ili Srpski jezik potreban je jasan i jednostavan jezik. Jasan jezik je lak za čitanje i posebno standardiziran da osigura ljudima s kognitivnim teškoćama i teškoćama u učenju ravnopravno sudjelovanje u komunikaciji. Preporuka je da izlaganja govornika budu bez upotrebe složenih i pretjerano stručnih riječi i fraza ukoliko to nije neophodno.

3.5 Audio-opis

Za potrebe slijepih i slabovidnih osoba postoje naratori kao i programi za audio opis. Oni opisuju slike i video zapise kao i ono što se događa na sceni. Ovo je posebno važno ako je riječ o kulturnom događaju kao što je kazališna predstava, izložba ili kino. Ukoliko se radi o susretima (sastanci, konferencije i sl.) bilo bi poželjno verbalno opisati vizualne materijale (npr. slajdove, grafikone itd.). Od izrazite važnosti je adekvatno predstavljanje sudionika na početku događaja kako bi slijepe i slabovidne osobe imale informaciju tko govori. Iz istog razloga, ako prilike to dopuštaju, govornici i osobe koje imaju riječ ili se žele obratiti sudionicima događaja trebale bi se prethodno predstaviti.

3.6 Priprema govornika

Sudionici i govornici na događaju trebaju biti upoznati s listom sudionika, kako bi bili pripremljeni i spremni na neočekivana ponašanja (ponavljanje riječi osoba s demencijom, komentari osoba s mentalnim i intelektualnim poteškoćama).

3.7 Izrada materijala

Važno je da materijal koji se koristi na događaju bude pristupačan za sve i da se dostavi sudionicima 2 do 3 dana prije početka događaja. Pristupačni materijali mogu biti u različitim formatima i zbog toga bi trebalo provjeriti sa sudionicima željeni format.

Organizacija *Inclusion Europe* kreirala je niz smjernica za izradu materijala, koji će biti lakši i pristupačniji za čitanje različitim ciljnim skupinama. Smjernice su dostupne na poveznici **Inclusion Europe**.



4. Asistent

Neizbježno je planirati prisustvo asistenata za osobe s invaliditetom. Ukoliko su planirani smještaj, obroci, stanke i druge aktivnosti u kojima sudjeluju osobe s invaliditetom, bitno je u to planiranje uključiti i asistente koji s njima dolaze. Dakle, za asistente trebaju biti osigurani smještaj, prostor za kretanje i sjedenje, kao i svi drugi aspekti planiranog događaja uključujući i materijale koji se distribuiraju na događaju.

5. Pristupačnost drugim uslugama

Ukoliko se događaj organizira u prostoru koji nudi dodatne sadržaje poput bazena, spa, slane sobe i sl. treba se informirati jesu li ti sadržaji pristupačni, i ako je to moguće, osigurati njihovu pristupačnost. Vrlo je bitno i da takve prostorije budu označene oznakama pristupačnosti, o uvjetima uporabe pomagala i elemenata pristupačnosti. Prostorije i hodnici trebaju biti prilagođeni za nesmetan prilaz i nesmetano kretanje (pristupačne staze iz hotela, rampe na stazama pod nagibom ili odgovarajuća dizala). Pristupačnost ovakvih sadržaja ne treba biti osigurana samo osobama s invaliditetom, nego i njihovim asistentima.



4. SIGURNOST ZA SVE

Ukoliko su sve prethodno navedene stavke ispunjene, važno je da se ne zaboravi i sigurnost u hitnim slučajevima. Kako bi sigurnost svih sudionika događaja bila na zavidnoj razini, potrebno je ispuniti sljedeće uvjete:

 Komplet prve pomoći najbolje je da se nalazi na info pultu (recepcciji);

 Dugme za požarni alarm treba biti taktilno i lako uočljivo. Aparati za gašenje požara trebaju se nalaziti na visini invalidskih kolica (ne viši od 1,1 m);

 Put za evakuaciju treba biti pristupačan za korisnike invalidskih kolica (npr. široke staze bez stepenica, dizala za vatrogasce, široke stepenice i stolica za evakuaciju) i slijepe osobe (taktilne oznake duž puta za evakuaciju);

 Važno je da postoji, pored zvučnog, pristupačan vizualni informacijski sustav za hitne slučajeve koji upozorava i osobe koje su nagluhe i gluhe.



Nakon svakog organiziranog događaja trebalo bi ponovo kontaktirati sudionike i provjeriti u izravnoj komunikaciji s njima koliko im je događaj bio pristupačan. Na ovaj način organizatori imaju priliku učiti i unaprijediti pristupačnost budućih događaja koje organiziraju.

Pristupačan događaj može olakšati sudjelovanje i drugih osoba koje nisu iskazale potrebu za dodatnim prilagođavanjem.

**KAKO BI LAKŠE PROVJERILI JE LI DOGAĐAJ
PRISTUPAČAN KREIRAN JE KONTROLNI
POPIS, KOJI SE NALAZI U PRIVITKU
SMJERNICA I MOŽE BITI PRIMIJENJEN ZA
RAZLIČITE TIPOVE DOGAĐAJA.**



KONTROLNI POPIS ZA ORGANIZIRANJE PRISTUPAČNIH DOGAĐAJA

Ovaj kontrolni popis prati Smjernice za organiziranje pristupačnih događaja i „Priručnik za analizu pristupačnosti“ koji je izdao Caritas Bosne i Hercegovine. Kako bi se osigurala pristupačnost događaja, prije ispunjavanja kontrolnog popisa važno je proučiti spomenute Smjernice i Pravilnik.

PRISTUP

- ☐ Postoji li do objekta pristupačni javni prijevoz?
- ☐ Posjeduje li objekt vidno obilježeno parking mjesto za osobe s invaliditetom?
- ☐ Je li ulaz u objekt pristupačan, bez fizičkih prepreka?
- ☐ Ako ne, postoji li alternativni način ulaska (rampa, podizna platforma)?
- ☐ Postoji li sustav vođenja za slijepe osobe (taktilne staze)?
- ☐ Otvaraju li se vrata automatski ili lako u svim prostorijama ?
- ☐ Je li pristupačan info pult gdje se mogu dobiti servisne informacije?
- ☐ Jesu li prostorije koje se koriste adekvatno obilježene?

DVORANA

- ☐ Mogu li se korisnici invalidskih kolica nesmetano kretati u sali?
- ☐ Mogu li korisnici invalidskih kolica sjediti zajedno sa ostalim sudionicima?
- ☐ Je li je omogućen pristup bini/govornici za osobe u kolicima i s poteškoćama u kretanju?
- ☐ Je li je visina govornice podesiva za korisnike invalidskih kolica/osobe niskog rasta?
- ☐ Jesu li prvi redovi rezervirani za osobe sa oštećenim sluhom i slabovidne goste?

STANKE I OSVJEŽENJE

- ☐ Jesu li stanke dovoljno duge (20 - 30 minuta minimalno)?
- ☐ Jesu li švedski stol, trake s hranom, posluživanje hrane pristupačni po visini za korisnike invalidskih kolica?
- ☐ Postoje li stolovi standardne visine pristupačni za osobe u invalidskim kolicima?
- ☐ Jesu li planirana prazna mjesta za stolovima za osobe u invalidskim kolicima?
- ☐ Jesu li vrste hrane i sastojci hrane vidno obilježeni?
- ☐ Je li osiguran pristupačan pribor za jelo (tanjuri s visokim rubovima, čaše s drškom i slamčice)?

TOALET

- ☐ Je li toalet jasno i pristupačno obilježen?
- ☐ Postoji li toalet za osobe u invalidskim kolicima (pristupačan u skladu sa standardima)?

KOMUNIKACIJA

- ☐ Je li pozivno pismo napisano na jasnom i jednostavnom jeziku?
- ☐ Ispituju li se pozivnim pismom potrebe sudionika događaja?
- ☐ Nude li se različiti načini komunikacije s organizatorima?
- ☐ Jeste li osigurali tumače/prevoditelje za znakovni jezik?
- ☐ Hoće li vam biti potrebni naratori za audio opis?
- ☐ Postoji li opcija prevođenja govora u tekst?
- ☐ Postoji li audio induksijska petlja, FM sustav?
- ☐ Imaju li video zapisi titlove?
- ☐ Imaju li video zapisi prijevod na znakovni jezik?
- ☐ Jeste li obavijestili predavače/govornike da, ako nije potrebno, ne upotrebljavaju previše stručnih i stranih riječi ili da ih u izlaganju objasne?
- ☐ Jesu li sve prezentacije poslane sudionicima i prevoditeljima znakovnog jezika nekoliko dana prije događaja?
- ☐ Jesu li govornici informirani kako trebaju u izlaganju opisati grafiku koja se nalazi na prezentacijama ako ima sudionika koji su oštećenog vida?
- ☐ Jeste li naznačili kontakt osobu kojoj se sudionici mogu obratiti ako im je potrebna dodatna potpora?
- ☐ Jeste li predvidjeli sudjelovanje osobnog asistenta osobe s invaliditetom (troškovi prijevoza, hrane, smještaja)?

SIGURNOST

- ☐ Postoji li na recepciji/info pultu komplet prve pomoći?
- ☐ Postoji li zvučni i vizualni informacijski sustav za hitne slučajeve?
- ☐ Je li put za evakuaciju pristupačan za korisnike invalidskih kolica?
- ☐ Nalazi li se protupožarni aparat na visini pristupačnoj za korisnike invalidskih kolica (ne višoj od 1,1 m)?



PROSTOR ZA BILJEŠKE

[illegible]

U cilju unaprijeđenja rada molimo Vas da ocjenite tekst.
To možete uraditi skeniranjem QR koda ili putem linka

<https://forms.gle/U6jbFcMp4PdXwiUGA>

Hvala Vam!



Smjernice za organiziranje pristupačnih događaja nastale su u okviru projekta "ACTIVE-Accessible Communication Toward Inclusion of Vulnerable and Excluded persons on Western Balkans" koji provodi Caritas BiH, u cilju podizanja svijesti javnosti i ukazivanja na problem nedovoljne pristupačnosti, ali i predstavljanja mogućih rješenja, odnosno osnovnih smjernica za unaprijeđenje pristupačnosti.



U slučaju pitanja i potrebe za dodatnom pomoći za realizaciju pristupačnih događaja i materijala, kao i za prilagođavanje na "Easy to read", lake i jednostavne tekstove, Caritas BiH Vam stoji na raspolaganju.

Caritas Bosne i Hercegovine
www.caritas.ba / +38733206441
caritas@caritas.ba
Mehmed bega Kapetanovića Ljubuškaka 6
71000 Sarajevo, Bosna i Hercegovina
