



attitude
is everything

ACCESS STARTS ONLINE

**Przewodnik po udogodnieniach
podczas festiwalu**

Wersja w języku polskim



**BRITISH
COUNCIL**



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

Organizacja Attitude is Everything

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

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

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

O inicjatywie Udogodnienia: zacznij od internetu

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

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

Treść raportu jest dostępna pod adresem: www.attitudeiseverything.org.uk/soar

Przewodnik ma za zadanie pomóc organizatorom festiwali i imprez na świeżym powietrzu w przygotowaniu wysokiej jakości informacji dla osób niesłyszących i osób z niepełnosprawnością.

Gdzie zamieścić informacje o udogodnieniach

Zalecamy publikację takich informacji na specjalnie przygotowanej stronie, którą łatwo można znaleźć na stronie głównej wydarzenia.

Jakie informacje uwzględnić

1. Wstęp

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

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

2. Dane do kontaktu

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

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

3. Link do pobrania wszelkich informacji o udogodnieniach

- Należy udostępnić link do pobrania pliku w formacie Word

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

4. Opis obiektu

- Ogólny opis obiektu wraz z przyległościami i ewentualnym wpływem warunków atmosferycznych
- Dostępność utwardzonych ścieżek (lub ich brak)
- Liczba scen / miejsc występów
- Odległość od kempingu z udogodnieniami dla osób z niepełnosprawnością do głównych scen

- Odległość od parkingu dla gości dojeżdżających na pojedyncze imprezy, jeśli dotyczy
- Maksymalna odległość od punktu A do punktu B, np. między dwoma scenami zlokalizowanymi po przeciwnych stronach obiektu

Te informacje są niezbędne, aby potencjalni uczestnicy mogli podjąć decyzję o zakupie biletów i zaplanowaniu swojego udziału – na przykład w kwestii ewentualnego sprzętu ułatwiającego poruszanie się. Zapewnienie kompleksowych informacji na ten temat może zmniejszyć liczbę bezpośrednich zapytań od klientów przed festiwalem.

5. Udogodnienia wymagające rezerwacji

- Darmowe bilety dla asystentów osobistych
 - › Mechanizm

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

- Dostęp do platform / stref z widokiem na scenę (jeśli dotyczy)
 - › Umieszczenie wszystkich platform
 - › Opis systemu przyznawania akredytacji
 - › Opis systemu kontroli dostępu
 - › Informacja, czy na platformach znajdują się toalety
 - › W przypadku, gdy organizator nie udostępnia platform z widokiem na scenę z kontrolą dostępu, ale obiekt jest w nie wyposażony, należy opisać platformy w osobnym punkcie, pod punktem dotyczącym udogodnień wymagających rezerwacji.

Zalecamy wprowadzenie systemu 1 + 1, w ramach którego osoba z niepełnosprawnością otrzyma opaskę umożliwiającą wstęp na platformę, a asystent osobisty zawieszkę, dzięki czemu będzie możliwa wymiana osób towarzyszących osobie z niepełnosprawnością na platformie.

- Kemping z udogodnieniami dla osób z niepełnosprawnością (jeśli dotyczy)
 - › Opis miejsca
 - › Opis dostępnych udogodnień i pomocy
 - › Zasady dotyczące kamperów
 - › W razie braku konieczności dokonania rezerwacji miejsc kempingowych z udogodnieniami dla osób z niepełnosprawnością należy w oddzielnym punkcie opisać udogodnienia, pod punktem z informacjami o udogodnieniach wymagających rezerwacji

Zalecamy wyznaczenie na kempingu specjalnej części z udogodnieniami w miejscu, do którego jest najłatwiejszy dostęp, zarówno jeśli chodzi o przyjazd/wyjazd, jak i dostęp do stref, w których odbywają się imprezy.

- Parking z udogodnieniami dla osób z niepełnosprawnością (jeśli dotyczy)
 - Opis miejsca
 - Odległość od miejsca odbioru opasek / wejścia
 - Odległość od kempingu z udogodnieniami dla osób z niepełnosprawnością (jeśli dotyczy)
 - Informacja o możliwości pozostawienia bagażu, jeśli parking jest oddalony od kempingu
- W razie braku konieczności dokonania rezerwacji miejsc parkingowych z udogodnieniami dla osób z niepełnosprawnością należy w oddzielnym punkcie opisać odległości i zasady funkcjonowania parkingu, pod punktem z informacjami o udogodnieniach wymagających rezerwacji

Zalecamy wyznaczenie części parkingu jak najbliżej kempingu / punktu odbioru opasek.

6. Składanie wniosków

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

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

7. Informacje dla podróżnych

- Wszelkie przydatne informacje dotyczące:
 - Parkingu z udogodnieniami (jeśli nie opisano go w części dotyczącej udogodnień wymagających rezerwacji)
 - Punktu, do którego mogą dojeżdżać taksówki dla osób odbierających opaski / korzystających z kempingu z udogodnieniami dla osób z niepełnosprawnością
 - Transport publiczny
 - Możliwości transferu z punktów transportowych

Jeśli podczas festiwalu zapewniony jest transport lokalny, należy sprawdzić, czy dostępne są pojazdy z udogodnieniami dla osób z niepełnosprawnością. W razie potrzeby należy zastanowić się, w jaki sposób zapewnić alternatywę dla osób z niepełnosprawnością. Miejsca wysiadki należy zaplanować z myślą o jak najłatwiejszym dostępie dla osób, które muszą odebrać akredytację wstępu do strefy z udogodnieniami.

8. Informacje dotyczące przyjazdu

- Godziny otwarcia obiektu
 - Wszelkie potrzebne informacje, w tym możliwość wcześniejszego zakupu biletów oraz dostępu do kempingu z udogodnieniami dla osób z niepełnosprawnością
- Przyjazd na teren obiektu
 - Czego można się spodziewać na miejscu – kto kieruje uczestnikami, do kogo należy się zwrócić w razie pytań itp

- Odbiór opasek
 - Opis lokalizacji w stosunku do parkingu / miejsca wysiadki
 - Co jest potrzebne do odbioru opasek

Uczestnicy mogą się szczególnie niepokoić przyjazdem na miejsce, szczególnie jeśli muszą odebrać akredytację. Opisanie całej procedury złagodzi ten problem i zmniejszy liczbę bezpośrednich zapytań. Jeśli oferowana jest opcja wczesnego zakupu miejsca z udogodnieniami, należy udostępnić ją każdemu, kto chce skorzystać z kempingu z infrastrukturą dla osób z niepełnosprawnością.

9. Toalety

- Opis toalet, w tym toalet na kempingu / platformach z widokiem na scenę (jeśli brak jest toalet na platformach, należy podać odległość do najbliższej toalety)

Zalecamy w miarę możliwości zapewnienie toalet dla osób z niepełnosprawnością w części kempingu z udogodnieniami dla osób z niepełnosprawnością, na każdym kempingu rodzinnym, w każdym węźle sanitarnym w okolicy miejsc występów, toalet w centralnym punkcie pierwszej pomocy, w której przez cały czas utrzymywana jest czystość oraz, w miarę możliwości, na platformach. Armatura i inne elementy wyposażenia powinny znajdować się na wysokości nie większej niż 1 m od podłogi. Zachęcamy do odpowiedniego wczesnego kontaktu z firmami dostarczającymi toalety w celu zapewnienia powyższych warunków.

10. Usługi medyczne i socjalne

- Opis usług dostępnych w miejscu imprezy
- Opis odległości od kempingu z udogodnieniami dla osób z niepełnosprawnością do usług medycznych i socjalnych
- Opis zasad korzystania z łodówek
- Osoby mające pytania związane z konkretnymi potrzebami medycznymi należy zachęcić do kontaktu

Zalecamy zaplanowanie możliwości przechowywania leków w obiekcie, najlepiej jak najbliżej kempingu z udogodnieniami dla osób z niepełnosprawnością, w miejscu dostępnym bez konieczności pokonywania schodów, czynnym przez całą dobę.

11. Dostęp do występów

- Opis oferowanych usług – język migowy / napisy / audiodeskrypcja
- W razie braku takich udogodnień należy zamieścić informację na ten temat

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

12. Psy przewodniki

- Opis zasad

Warto pamiętać o poinformowaniu osób korzystających z pomocy psów przewodników o możliwości zabrania ich na festiwal.

13. Stroboskopy

- Zasady obowiązujące podczas festiwalu

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

14. Pozostałe informacje

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

Kolejne działania

Zaplanowanie spotkania zespołu

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

Przygotowanie strony poświęconej udogodnieniom dla osób z niepełnosprawnością

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

Z organizacją Attitude is Everything można się kontaktować pod adresem:

info@attitudeiseverything.org.uk

ACCESS STARTS ONLINE



Adres: 54 Chalton Street, London, NW1 1HS

Witryna internetowa: www.attitudeiseverything.org.uk



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



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



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

Tel.: +44 020 7383 7979

Nr rejestracyjny spółki: 6397532 Nr org. charytatywnej: 1121975