



POROČILO O DOSTOPNOSTI OBJEKTA

Zdravstveni dom Nova Gorica

Objekti: Zdravstveni dom Nova Gorica, glavna stavba
Naslovi: Rejčeva ulica 4, Nova Gorica
Naročnik pregleda: Zdravstveni dom Osnovno varstvo Nova Gorica
Izvajalec pregleda: DOSTOP, zavod za spodbujanje dostopnosti
Pregled opravili: Andreja Albreht, Meta Zupančič
Datum: junij 2019

1 UVOD.....	4
1.1 IZHODIŠČA	4
1.1.1. Prilagoditve za gibalno ovirane	4
1.1.2 Prilagoditve za slepe in slabovidne	4
1.1.3 Prilagoditve za gluhe in naglušne	5
1.1.4 Prilagoditve za druge skupine	5
2 PREDLOGI PRILAGODITEV.....	6
2.1 UKREPI ZA ZAGOTAVLJANJE DOSTOPA IN VARNE UPORABE	6
2.1.1 Dostopnost zunanjih površin in vhoda.....	6
2.1.1.1 Parkirna mesta za invalide in dostop do vhoda stavbe.....	6
2.1.1.2 Pot od avtobusne postaje do zdravstvenega doma	8
2.1.1.3. Vhod v stavbo	8
2.1.1.4 Informacijska točka in nujna medicinska pomoč	11
2.1.2 Dostopnost notranjih prostorov.....	12
2.1.2.1 Stopnišča in dvigala	12
2.1.2.2 Stavbno pohištvo in druga oprema	17
2.1.2.3 Razsvetljava	19
2.1.2.4 Druga priporočila.....	20
2.2 ORIENTACIJA IN DOSTOPNOST INFORMACIJ POVEZANIH Z ORIENTACIJO	23
2.2.1 Označitev glavnega vhoda.....	23
2.2.2 Usmerjevalni sistem	24
2.2.3 Podrobnejše ugotovitve v zvezi z usmerjevalnim sistemom: informacijske table in usmerjevalna znamenja	25
2.2.4 Informacije v dvigalu	27
2.2.5. Druga priporočila v zvezi z orientacijo in komunikacijo	28
2.3 DOSTOPNOST DRUGIH INFORMACIJ	34
2.3.1. Informacije v zvezi z napravami v stavbi	34
2.3.2 Prostor za oglase in obvestila	34
2.3.3 Pripomočki za izboljšanje zaznavanja.....	35
2.3.4 Izobraževanje zaposlenih	35
2.3.5 Spletna stran.....	36
2.3.6 Lahko berljive informacije	37
2.3.7 Obveščanje o prilagoditvah	37

V poročilu so predlagani ukrepi, s katerimi je mogoče izboljšati dostopnost prostorov Zdravstvenega doma Nova Gorica (v nadaljevanju ZD) na Rejčevi ulici 4 v Novi Gorici. Poročilo je izdelano ob pregledu obstoječega stanja ter se nanaša predvsem na orientacijo in dostopnost prostorov, do katerih bolniki in obiskovalci dostopajo samostojno (brez spremstva osebja) ter na ukrepe, ki izboljšajo uporabnost prostorov in varnost uporabe.

Pregled stavbe je bil izveden v spremstvu predstavnikov vodstva ZD Nova Gorica in Centra za krepitev zdravja ZD Nova Gorica ter predstavnice NIJZ, sodelovali pa so tudi predstavnik Medobčinskega društva slepih in slabovidnih Nova Gorica, Društva gluhih in naglušnih Severne Primorske ter Društva paraplegikov Severne Primorske.

Poročilo je izdelano na podlagi standardov SIST ISO 21542:2012 Gradnja stavb – Dostopnost grajenega okolja, SIST 1186:2016 Taktilni vodilni sistem za slepe in slabovidne in SIST EN8170:2018 Varnostna pravila za konstruiranje in vgradnjo dvigal (liftov) – Posebne izvedbe osebnih in osebno-tovornih dvigal – 70. del: Dostopnost dvigal za osebe, vključno z invalidi. Pri izvedbi slušnih zank je treba upoštevati standard SIST EN 60118-4.

1.1 IZHODIŠČA

1.1.1. Prilagoditve za gibalno ovirane

Zdravstveni dom Nova Gorica je javna stavba, ki jo uporabljajo vsi prebivalci kraja in občine, zato je zelo pomembno da je stavba ustrezno prilagojena gibalno oviranim osebam. Stavba mora imeti dovolj ustrezno urejenih parkirnih mest za invalide. S parkirišč mora biti urejena varna pešpot. Vhod v stavbo mora biti brez ovir, dovolj velik ter zaščiten pred vremenskimi vplivi. Informacijske točke, sprejemne pisarne, ambulate in zdravstvena oprema morajo biti lahko dostopne vsem gibalno oviranim osebam. Do vseh za obiskovalce pomembnih etaž v stavbi mora biti urejeno dvigalo, ki je ustrezne velikosti in pravilno opremljeno, da ustreza trenutni zakonodaji. Oprema (avtomati, gumbi za upravljanje, obešalniki) in sanitarije v stavbi, ki so namenjene obiskovalcem in pomembne za dostop do storitev ZD, morajo biti ustrezno prilagojene tudi gibalno oviranim osebam, kar pomeni da so na ustrezni višini in omogočajo tudi uporabo z eno roko. V kolikor se bodo v stavbi kdaj pozneje izvajale prenove, je pomembno, da se upošteva vse zahteve, ki so pomembne za dostopnost gibalno oviranih oseb. Prilagoditve niso pomembne zgolj za uporabnike invalidskih vozičkov, ampak tudi za druge osebe z gibalnimi oviranostmi (za vse, ki imajo težave z gibanjem in uporabo stopnic, za uporabnike ki potrebujejo več prostora, preprostejšo uporabo itd.).

1.1.2 Prilagoditve za slepe in slabovidne

Prilagoditve za slepe, ki so predlagane v načrtu, so predlagane v dogovoru s predstavniki Medobčinskega društva slepih in slabovidnih Nova Gorica oziroma z lokalnimi slepimi in slabovidnimi uporabniki, ki te prostore najbolj uporabljajo. Prilagoditve za slepe so predlagane ob predpostavki, da slepa oseba stavbo večkrat uporablja in pozna prostor. Preden lahko samostojno uporablja stavbo, si prostor ogleda skupaj s spremljevalcem ali učiteljem orientacije in mobilnosti. Z vidika zagotavljanja dostopnosti za slepe je zelo pomembno, da lahko slepi pride samostojno vsaj do informacijske točke ali do zaposlenega, ki mu lahko pomaga najti želeno ambulanto ali drugo storitev.

Od prilagoditev za slepe znotraj stavb so zato predvidene le tiste, kjer lahko pričakujemo samostojno uporabo slepih kot so npr. tipne oznake na vratih sanitarij ter zvočne in tipne informacije v dvigalu. Zelo pomembno je tudi izobraževanje zaposlenih. Če zaposleni vedo, kako ravnati z osebo z okvaro vida, je lahko storitev hitro dostopna brez posebnih prostorskih prilagoditev (npr. ko potrebuje slepi laboratorij, ga lahko zaposleni spremi do laboratorija in se dogovori pri okencu za sprejem).

Slabovidnih oseb je veliko več kot slepih, zato lahko pričakujemo, da jih bo tudi med obiskovalci več. Prav tako je večja možnost, da je slabovidna oseba tudi med zaposlenimi, prilagoditve za slabovidne pa koristijo tudi vsem starejšim in drugim ljudem, ki imajo težave z vidom. Zelo podobne zahteve v zvezi z napisi, besedili in barvami imajo tudi ljudje z motnjo v duševnem razvoju in ljudje z motnjami branja. Zato so prilagoditve za slabovidne, predlagane v tem načrtu, zelo pomembne in jih je priporočljivo izvesti v celoti: pri tem gre za zagotavljanje ustreznih vizualnih kontrastov, ustrezno velikih in lahko berljivih napisov in orientacijskih znamenj.

1.1.3 Prilagoditve za gluhe in naglušne

V prostorih stavbe ZD Nova Gorica je treba izvesti tudi ukrepe za izboljšanje dostopnosti za osebe z okvarami sluha. Pri tem je poudarek predvsem na naglušnih in pozneje oglušelih osebah, ki uporabljajo slušne aparate, polževe vsadke in pripomočke za izboljšanje poslušanja, ter si lahko pomagajo s pisano besedo. Gluhi in naglušni nimajo toliko težav pri gibanju, za njih je predvsem pomemben dostop do informacij. Vseeno bodo tudi ljudje, ki imajo zaradi okvare sluha porušeno telesno ravnotežje, s pridom uporabljali prilagoditve za gibalno ovirane in starejše.

Od prilagoditev za to skupino ljudi so med pomembnejšimi slušne zanke. Vgrajene slušne zanke so predvsem priporočljive na pomembnih točkah za obiskovalce (informacijska točka, sprejemna okenca, sejna soba, predavalnica) medtem ko sta prenosna slušna zanka ali FM sistem priporočljiva za uporabo na terenu (patronažna služba) ali pri ambulantni obravnavi. Pomembno je da so zaposleni poučeni o načinu uporabe teh pripomočkov. S tega vidika je nujna zagotovitev izobraževanja za zaposlene, na katerem se predstavi uporabo teh pripomočkov, pa tudi splošna pravila v zvezi s komunikacijo z gluhi in naglušnimi.

V zvezi z gluhi, ki uporabljajo znakovni jezik, je predvsem treba vse zaposlene seznaniti s pravico do prisotnosti tolmača pri pregledih in drugih storitvah, kjer je pomemben prenos informacij. Za dodatno zagotavljanje varnosti predlagamo ob naslednji obnovi alarmnega sistema vgradnjo svetlobnih alarmov v prostorih, kjer se gluha ali naglušna oseba lahko nahaja sama (npr. sanitarije, kabine). Predlagamo tudi postavitve nekaterih obveščevalnih tabel za ljudi z okvarami sluha. Vsi omenjeni ukrepi so podrobneje opisani v nadaljevanju.

1.1.4 Prilagoditve za druge skupine

Predlogi se nanašajo tudi na osebe z motnjo v duševnem razvoju in na vse, ki težko berejo, imajo težave s koncentracijo, slabše razumevanje, spomin in podobno. Za njih so pomembne predvsem dobro prepoznavne orientacijske oznake (kar se ujema z zahtevami za slabovidne) in preprosto razumljive informacije (kratka besedila s kratkimi povedmi in nezahtevno stavčno skladnjo ter preprostimi izrazi, kar se ujema tudi z zahtevami za osebe, gluhe od rojstva).

Prilagoditve, predlagane v tem poročilu so pomembne za orientacijo, razumevanje informacij in varnost vseh ljudi, omenjene so bile le najbolj ranljive skupine.

Stavba ZD Nova Gorica na Rejčevi ulici je glavna stavba ZD. ZD ima prostore tudi v stavbah na ulici Gradnikove brigade in še na več lokacijah, vendar ti prostori niso vključeni v to presojo o dostopnosti. Poročilo o dostopnosti obravnava glavno stavbo na Rejčevi ulici, saj je številčnost obiskovalcev v tej stavbi največja. V stavbi se nahajajo upravno - administrativni prostori, glavna specialističnih ambulant (diabetes - ščitnica, ultrazvok, dispanzer za ženske), ambulanta družinske medicine, splošne ambulante, otroški dispanzerji, centralni laboratorij, fizioterapija ter reševalna enota nujne medicinske pomoči. Stavba ima poleg kleti in pritličja še tri nadstropja.

V bližnji prihodnosti je v načrtu dozidava nove stavbe na severni strani obstoječe stavbe, ki bo z obstoječo stavbo povezana v vseh nadstropjih. V novi stavbi so poleg dveh kleti za parkirišča, kjer bodo urejena tudi parkirišča za invalide načrtovani še pritličje (pediatrice ambulate in fizioterapija), prvo nadstropje (splošne ambulate in ginekološke ambulate), drugo nadstropje (splošne ambulate) ter tretje nadstropje (večja predavalnica in kuhinja z jedilnico). **Ob dozidavi in prenovi naj se upošteva vsa priporočila v zvezi z dostopnostjo navedena v tem poročilu ter seveda področne standarde in zakonodajo.**

Ker je ZD razdeljen na mnogo lokacij priporočamo pregled vseh lokacij zdravstvenih ambulant z vidika dostopnosti. Na lokacijah, kjer prostori niso dostopni, je treba ustrezno pripraviti predloge za sanacijo (povzeto po akcijskem načrtu za izboljšanje in uresničevanje enakih možnosti invalidov v MONG za obdobje 2016-2019).

2.1 UKREPI ZA ZAGOTAVLJANJE DOSTOPA IN VARNE UPORABE

2.1.1 Dostopnost zunanjih površin in vhoda

2.1.1.1 Parkirna mesta za invalide in dostop do vhoda stavbe

Na parkirišču ZD pred glavnim vhodom je ustrezno urejeno eno označeno (talno in vertikalno) parkirno mesto za invalide. Pri vertikalni tabli je potrebno dodati napis, ki označuje, koliko parkirnih mest je na voljo za invalide (v tem primeru 1 parkirno mesto). Poleg dveh stranskih vhodov (nasproti gimnazije) je prav tako ustrezno urejeno eno označeno parkirno mesto za invalide. Parkirnih mest za invalide je dovolj glede na prostorske zmožnosti okoli stavbe. Glede na to, da je v novo načrtovani stavbi planiranih več parkirnih mest za invalide, za sedaj ni potrebno načrtovati dodatnih parkirnih mest okoli obstoječe stavbe. **Predlagamo pa, da se označi nekaj mest tudi za voznike, ki spremljajo otroka v otroškem vozičku na parkirišču poleg stranskih vhodov.** Mesta se označi z znakom otroškega vozička.

Od parkirnih mest do vhodov je dostop varen, saj se parkirna mesta nahajajo tik ob vhodih. Varna pot za slepe in slabovidne obiskovalce vodi ob fasadi Zdravstvenega doma proti lekarni do pločnika. Na tej poti je treba skrbeti, da je prosta, označevanje s taktilnimi oznakami ni potrebno, **treba pa je zagotavljati stalno prehodnost te povezave (slika v nadaljevanju) in odstranjevanje morebitnih ovir.** Predlagamo tudi da se pri glavnem vhodu **kontrastno označi rob med parkiriščem in tlakom ob vhodu**, saj je v primeru, ko tam ni parkiranih avtomobilov, rob nevaren za spotikanje.

Slika: Parkirno mesto za invalide tik poleg glavnega vhoda ZD je ustrezno označeno s pokončno tablo. Priporočljivo je le na vertikalno tablo dodati napis, ki označuje število parkirnih mest za invalide.



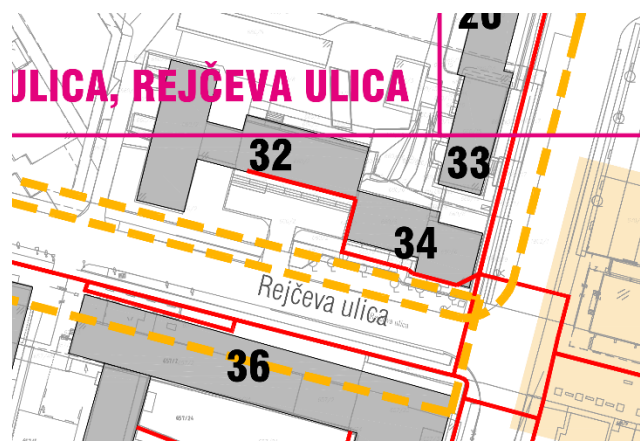
Slika: Poleg dveh stranskih vhodov (nasproti gimnazije) je prav tako ustrezno urejeno eno označeno parkirno mesto za invalide. Prav tako je priporočljivo na vertikalno tablo dodati napis števila parkirnih mest.

Predlagamo, da se tu označi kakšno mesto tudi za voznike, ki spremljajo otroka v vozičku. Mesto se označi z znakom otroškega vozička.



Sliki: Dostopna pot za slepe in slabovidne v skladu z načrtom dostopnosti vodi ob fasadi stavbe (stavba številka 32). Posebni ukrepi na tej relaciji niso potrebni, treba pa je zagotavljati stalno prehodnost te povezave in odstranjevanje morebitnih ovir.

Zaradi nevarnosti padcev predlagamo, da se kontrastno označi rob med parkiriščem in tlakom pred glavnim vhodom.



2.1.1.2 Pot od avtobusne postaje do zdravstvenega doma

Dostop do stavbe ZD Nova Gorica trenutno ni prilagojen za samostojno uporabo slepih in slabovidnih, vendar je stavba vključena v *Strateški načrt dostopnosti Mestne občine Nova Gorica*, kjer je predvidena zagotovitev primernih ukrepov, ki bodo omogočali dostop z javnih površin. Ker gre za pomembnejšo javno ustanov, je v bodoče potrebno do njih zagotoviti samostojen dostop tudi slepim obiskovalcem. Za dostop do zdravstvenega doma je zelo pomembno, kako je ta povezan z javnim prevozom, saj je ta za samostojnost uporabnikov z oviranostmi zelo pomemben (zlasti za slepe in slabovidne). Pot od avtobusne postaje do Zdravstvenega doma se trenutno obdeluje v okviru *Strateškega načrta dostopnosti MONG*.

2.1.1.3. Vhod v stavbo

Stavba ZD ima dva vhoda na sprednji (južni) strani: to sta glavni vhod in drugi vhod (desno od glavnega vhoda, kjer se nahajajo splošna ambulanta, referenčne ambulante in prostori za reševalno ekipo). Poleg teh ima še dva stranska vhoda na zahodni strani stavbe – stranska vhoda. Načeloma so vsi vhodi v stavbo dostopni vsem obiskovalcem, razen stranskega vhoda do otroškega dispanzerja, saj je klančina tam nekoliko prestrma. Vhodi so ustrezno zaščiteni pred vremenskimi vplivi z nadstreški. Nadstrešek nad sprednjima vhodoma je podprt s stebri, ki pa so ustrezno umaknjeni z glavnih poti. Med njimi so nameščena cvetlična korita, ki dodatno označujejo linijo podpornih stebrov in dostop do vhodov. Poleg sprednjih dveh vhodov so nameščena tudi stojala za kolesa, ki so ustrezno umaknjena z dostopnih poti. **Vendar pa so zaradi svetlosti nekoliko manj vidna v primeru, da na njih ni parkiranih koles, zato predlagamo, da se jih označi s kontrastno (npr. temno) barvo.** Tlak pred vhodoma ni problematičen za zdrse.

Pred glavnim vhodom je nameščena rešetka, ki je problematična za vse uporabnike vozičkov, saj se guma vozička lahko zatakne v rešetko. Sicer je rešetka dobra za orientacijo slepih oseb, saj taktilno označuje vhod. **Za varno pot vseh obiskovalcev predlagamo, da se rešetko zamenja za rešetko drugačnega tipa, ki je ustrezen za uporabnike vozičkov (razmaki med rešetskami morajo biti ožji od 1,5cm in postavljeni v smeri nasprotni vožnji koles).** Na glavnem vhodu je spušen prag, ki ga je potrebno ponovno označiti s protizdrsnimi kontrastnimi trakovi.

Sliki: Oba sprednja vhoda (glavni in drugi vhod desno od glavnega) sta enostavno dostopna vsem obiskovalcem. Zaščiten sta z nadstreškom. Linija podpornih stebrov je dodatno označena s cvetličnimi koriti kjer ni prehoda. S tem sta tudi dodatno označena oba vhoda. Za boljšo vidljivost in večjo varnost predlagamo, da se pri obeh vhodih stojala za kolesa označi s kontrastno barvo ali se jih zamenja za drugačen tip, bolj kontrastne barve glede na zunanji tlak.

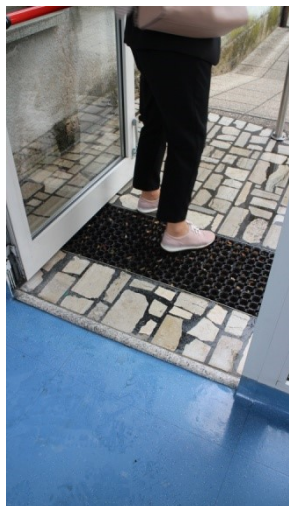


Slika: Pred glavnim vhodom je potrebno zamenjati rešetko, saj je problematična za vse uporabnike vozičkov. Spuščen prag pa je potrebno označiti z novi protizdrsnimi kontrastnimi trakovi.



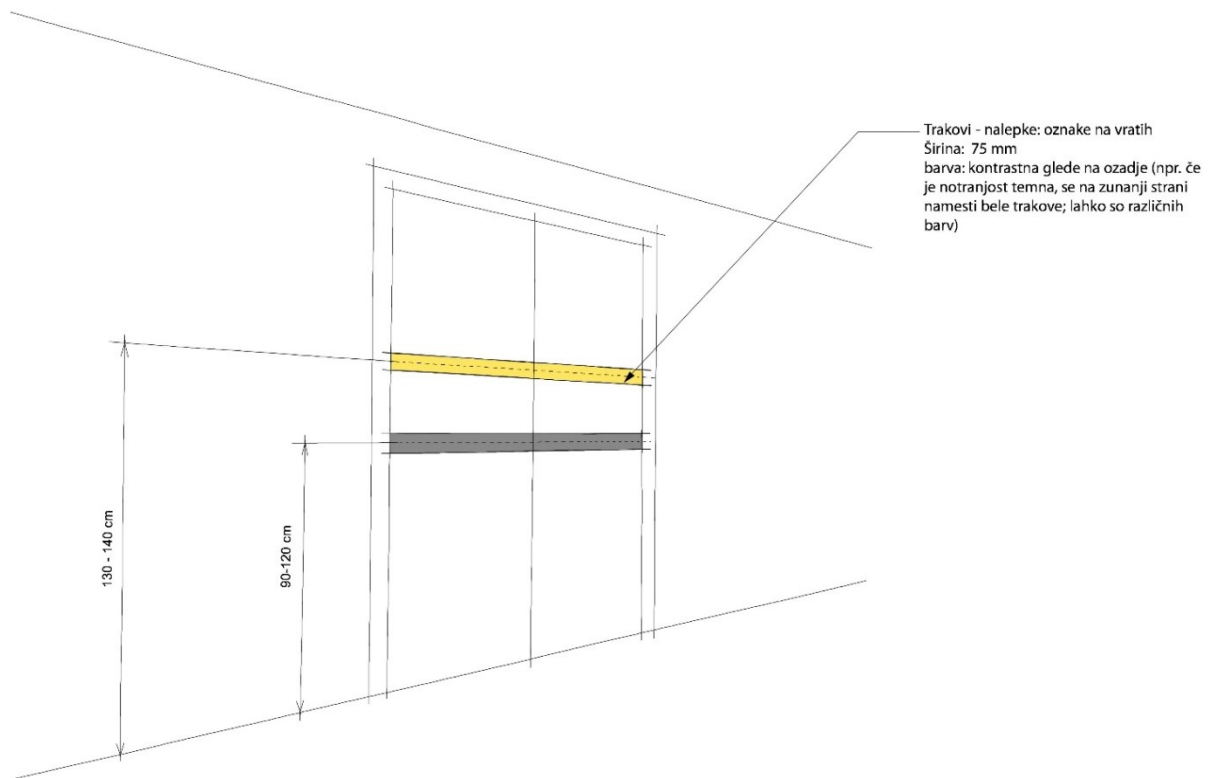
Dostop do stranskih dveh vhodov na zahodni strani stavbi omogočata poleg stopnic tudi klančini. Oba vhoda sta zaščiten z nadstreškom. Pri prvem vhodu je naklon klančine ustrezen. Pri vhodu otroškega dispanzerja pa je klančina prestrma. Potrebno bi jo bilo podaljšati kolikor dopušča prostor. Ograja ob obeh klančinah je prenizka za ljudi, ki si pri hoji pomagajo z rokami. **Potrebno je namestiti ograji z oprijemalom na dveh višinah.** Podest na vrhu klančine pred vhomdoma je zelo majhen, tudi gumijast predpražnik pred vhomdom je težaven za vse uporabnike vozičkov. Glede na to da se vrata odpirajo ročno in navzven zaradi požarne varnosti je uporabna površina podesta še bolj omejena. Tlak na klančini in stopnicah ni drseč. Robovi stopnic so slabo zaznavni zaradi močnega vzorca v tlaku, treba je namestiti kontrastne oznake. **Glede na težaven dostop do otroškega dispanzerja priporočamo celostno prenovo vhoda, ki bo ustrezal zgornjim zahtevam (skupaj s prenovo vrat, opisano v nadaljevanju).**

Slike: Stranska vhoda na zahodni strani stavbe sta dostopna prek stopnic in klančine. Robovi stopnic so težko zaznavni. Klančina pri vhodu otroškega dispanzerja je prestrma. Ograja na obeh klančinah je prenizka. Podest na vrhu klančine je premajhen, še posebej zato, ker se vrata odpirajo ročno navzven. Gumijast predpražnik na vhodu je problematičen za uporabnike vozičkov.



Vhodna vrata in vrata vetrolova na obeh sprednjih vhodih so drsna avtomatska vrata ustreznih dimenzij razen vrata vetrolova na drugem vhodu (desno od glavnega) so ročna, vendar so stalno odprta v delovnem času. Na steklu vhodnih vrat in vrat vetrolova so nameščene kontrastne oznake, vendar so nameščene na notranji strani stekla. **Predlagamo da se kontrastne trakove namesti z obeh strani stekla v dveh višinah v skladu s priloženo skico.**

Vrata stranskih vhodov se odpirajo ročno. Vrata so nekoliko problematična, saj se odpirajo navzven proti podestu klančine. Predlagamo, da se jih menja za drsna avtomatska. Pri tem pa naj se upošteva zgoraj omenjene zahteve (ustrezna širina, enostavnost odpiranja, kontrastne oznake na steklu).



Slika: Kontrastne oznake na vratih – priporočljiva višina namestitve

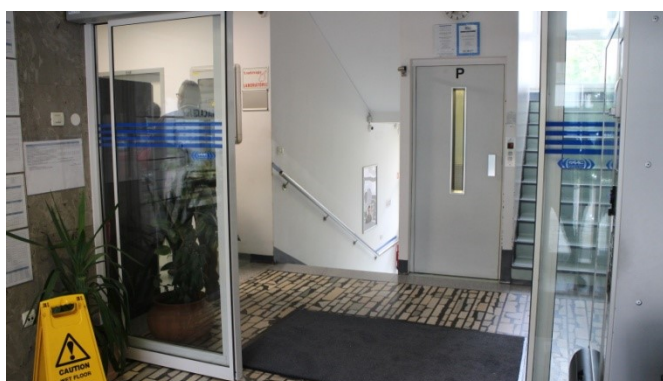
Oznake na vratih naj bodo nameščene v dveh višinah s trakovi, širine najmanj 7 cm. Najlažje se kontrast doseže, če je vsak posamezen trak dvobarven (npr. bela-črna).

2.1.1.4 Informacijska točka in nujna medicinska pomoč

Dostop do informacijske točke je zelo preprost, saj se ta nahaja v vetrolovu glavnega vhoda. Zaradi enostavne lokacije informacijske točke v avli ni potrebno namestiti taktilnih oznak za slepe. Pomembno je da oseba, ki je zaposlena na informacijskem pultu lahko pomaga slepim in slabovidnim pri orientaciji (več v poglavju 2.3.4 *Izobraževanje zaposlenih*).

Informacijski pult je primerno visok, kar ustreza zahtevam za zagotavljanje dostopnosti osebam na invalidskih vozičkih (višina mora biti med 740-800mm). Nabiralnik, namenjen pohvalam in pritožbam na levi strani od informacijskega okenca je nameščen na steni. **Potrebno je odstraniti oviro (lončnico) pod nabiralnikom in tako zagotoviti neoviran dostop do njega. Prav tako lončnica na desni strani informacijske točke ovira dostop do informacij o delovnem času ambulant.** Ob informacijskem pultu **predlagamo tudi namestitev (ustrezno nameščenega in označenega) zvonca za priklic usposobljene osebe za pomoč v primeru, ko ni nikogar ob informacijskem pultu** (več v zvezi z opremo in označevanjem točke še v poglavju 2.2).

Sliki: Informacijska točka se nahaja v vetrolovu glavnega vhoda. Dostop do nje je preprost, zato namestitev talnih taktilnih oznak za slepe ni potrebna. Informacijski pult je ustrezno visok in ne ovira dostopa osebam na vozičku. Predlagamo tudi namestitev ustrezno označenega zvonca poleg okenca, za priklic usposobljene osebe za pomoč vsem ljudem z oviranostmi.



Prostori nujne medicinske pomoči se nahajajo v pritličju ZD in so namenjeni mobilni enoti reševalcev. V ZD ni več prostorov urgentne službe, ki bi bila namenjena obiskovalcem (ta se je preselila v Šempeter). Ker so prostori namenjeni le uslužbencem reševalne ekipe, dostop do teh prostorov ni predmet obravnave v tej presoji.

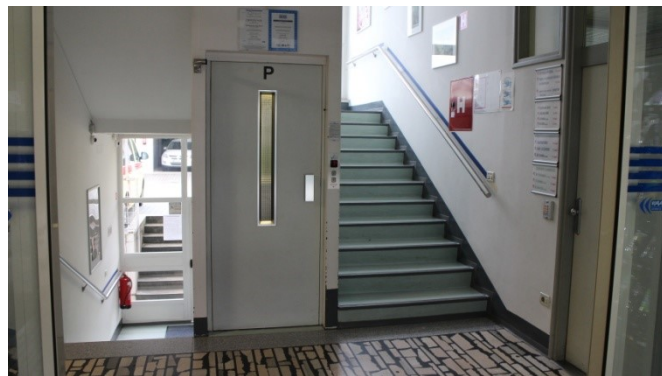
2.1.2 Dostopnost notranjih prostorov

2.1.2.1 Stopnišča in dvigala

Stavba ZD ima eno stopnišče in dve dvigali. Stopnišče se nahaja takoj nasproti vetrolova glavnega vhoda in povezuje vsa nadstropja stavbe. Stopnice so izdelane iz nedrsečega materiala in so opremljene s protizdrsnimi trakovi, ki so dovolj kontrastni glede na barvo stopnic. Ustrezen vizualni kontrast na robu stopnic je pomemben za vse obiskovalce, ki imajo težave z vidom.

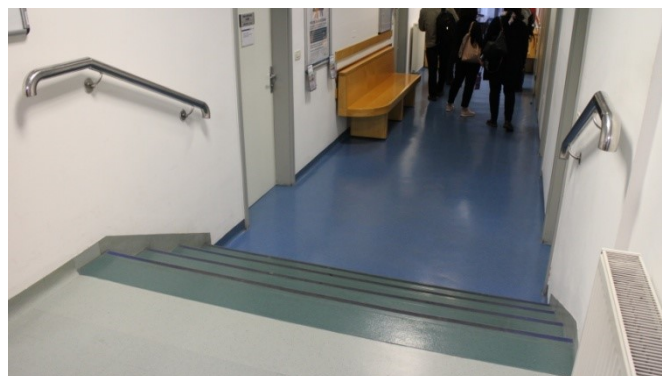
Stopnišče je dovolj široko, kot tudi prostor pred njim. Prostor pred stopniščem je premajhen le v etaži, kjer se nasproti stopnišča nahaja zasebna ambulanta, ki ima nameščena cvetlična korita za pregrado prostora namenjenega čakanju. **Ker korita omejujejo prehodnost glavnih poti, jih je treba odstraniti in za označitev čakalnega prostora uporabi drug način označevanja, ki ne posega v dostopne poti.** Oprijemalo na stopnišču je sicer ustrezno, glede na profil, vendar je pomanjkljivo, ker ni nameščeno na obeh straneh in nima povsod vodoravnih zaključkov na koncih stopniščnih ram. Ob obnovah ograj in oprijemal upoštevajte standard 21542.

Sliki: Stavba ZD ima eno stopnišče, ki se nahaja takoj nasproti vetrolova glavnega vhoda. Stopnišče je dovolj široko, kot tudi prostor pred njim. Problematična so le cvetlična korita v prvem nadstropju, ki razmejujejo čakalnico od hodnika. Za boljšo prehodnost glavnih poti predlagamo, da se cvetlična korita odstrani. Stopnice so izdelane iz nedrsečega materiala in imajo nameščene kontrastne trakove, ki omogočajo osebam s težavami z vidom, da lažje zaznajo stopnice. S tem se zmanjša možnost padcev. Stopnišče je opremljeno z oprijemalom, ki ima ustrezen profil, vendar ni nameščeno na obeh straneh stopnišča ter nima vodoravnih zaključkov.



V pritličju in prvem nadstropju so na povezovalnem hodniku stopnice za premostitev višinske razlike. Stopnice v pritličju so izdelane z enakega materiala kot glavno stopnišče in imajo robove ustrezno označene s kontrastnimi protizdrsnimi trakovi. Oprijemalo je nameščeno na obeh straneh in ima na zgornji strani vodoravne zaključke. Povezovalne stopnice v prvem nadstropju so sicer označene s protizdrsnimi trakovi, vendar ti niso nameščeni na rob stopnic in so poškodovani. **Potrebno bi bilo namestiti nove kontrastne protizdrsne trakove na rob stopnic po celotni dolžini.** Oprijemalo nima primerne profila. **Oprijemali je potrebno zamenjati v skladu z zahtevami za oprijemala na stopniščih** (ustrezen profil, vodoravni zaključki na začetku in koncu stopnišča).

Sliki: V pritličju in prvem nadstropju se nahajajo na povezovalnem hodniku stopnice za premostitev višinske razlike. Stopnice v pritličju so ustrezno označene s kontrastnimi trakovi in opremljene z oprijemalom na obeh straneh. Oprijemali imata na vrhu stopnic ustrezno oblikovan vodoravni zaključek, ki omogoča ljudem, ki težko hodijo ter slepim in slabovidnim varnejšo hojo.



Povezovalne stopnice v prvem nadstropju imajo nameščene protizdrsne trakove, ki pa so poškodovani. Potrebno je namestiti nove kontrastne protizdrsne trakove po celotni dolžini stopnic in ob prenovi namestiti novo oprijemalo v skladu z zahtevami iz standarda (ustrezen profil, vodoravni zaključki spodaj in zgoraj).



Stavba ZD ima dve dvigali. Starejše dvigalo (dvigalo 1) je umeščeno med glavno stopnišče in se nahaja naravnost z vetrolova glavnega vhoda. Dvigalo povezuje vsa nadstropja stavbe. Drugo, novejše dvigalo (dvigalo 2) se nahaja poleg stranskega vhoda in povezuje pritličje s prvim nadstropjem. Dostop do dvigala je enostaven tako z glavnega vhoda kot tudi s stranskega. Dvigali zagotavljata dostop do vseh prostorov, ki so namenjeni obiskovalcem, tako gibalno oviranim kot tudi vsem drugim, ki imajo težave pri hoji.

Dvigalo 1

Prostor pred dvigalom je dovolj velik v vseh nadstropjih, razen v prvem nadstropju, kjer so nameščena cvetlična korita (že opisano pri stopnišču). Dvigalo ima več pomanjkljivosti:

- kabina dvigala je preozka (2,10 x 0,90 m), (minimalni standard za obstoječe stavbe, ki omogoča dostop samo za uporabnike nekaterih tipov vozičkov in za ljudi ki težko hodijo, predvideva minimalno širino 1m), glede na zahteve za zdravstvene ustanove pa je precej preozka (v stavbi zdravstvenega doma je zelo pomembno tudi zagotoviti dostop do ambulant vsem ki uporabljajo vozičke, nosila in drugo zdravstveno opremo za transport obiskovalcev, zato so zahteve strožje),
- ima dodatna vrata z ročnim odpiranjem, ki gibalno oviranim otežujejo uporabo dvigala (v nasprotju s sodobnejšimi različicami z vrati s samodejnim odpiranjem),
- vrata so glede na steno nekontrastna in zato lokacija dvigala ni dovolj vizualno zaznavna,
- tipke za upravljanje dvigala so v kabini in pred dvigalom nameščene na ustrezni višini, vendar je vizualni kontrast tipk (številke in simboli) prešibak in niso opremljene s tipnimi znaki,
- dvigalo je opremljeno z alarmno napravo (dvosmerna govorna naprava), vendar nima vgrajene slušne zanke, ki bi omogočala komunikacijo tudi osebam z okvaro sluha, ki uporabljajo slušne aparate in druge pripomočke za izboljšanje sluha, manjka tudi svetlobni indikator, ki gluhih oznanja, da je vzpostavljena zvočna povezava na dvosmerni napravi (tako gluhi vedo, da je bil njihov klic sprejet in bodo službe ustrezno reagirale, kljub temu, da govora ne slišijo).
- dvigalo ni opremljeno z zvočnimi najavami nadstropij, ki omogočajo slepim uporabnikom samostojno uporabo dvigala.

Oprijemalo v kabini dvigala je ustrezno (okrogel profil). Tla v kabini dvigala so nedrseča, stene neodsevne. Dvigalo je ustrezno osvetljeno.

Ob dozidavi novega dela ZD bo stavba dobila dodatno dvigalo, ki mora biti opremljeno v skladu z vsemi standardi in bo lahko služilo kot glavno dvigalo za vse funkcionalno ovirane uporabnike. Vendar pa glede na vse navedene pomanjkljivosti kljub temu priporočamo **menjavo obstoječega dvigala za novejšo različico, ki bo opremljena v skladu z novimi standardi ob upoštevanju omejitev konstrukcije** (če konstrukcija ne omogoča širšega dvigala, se lahko umesti ožje, vendar naj se ga

ustrezno opremi z vso dodatno opremo in namesti različico brez vrat na ročno odpiranje).

V kolikor menjava dvigala v kratkem ni verjetna, naj se predvidi vsaj začasne ukrepe za izboljšanje dostopnosti:

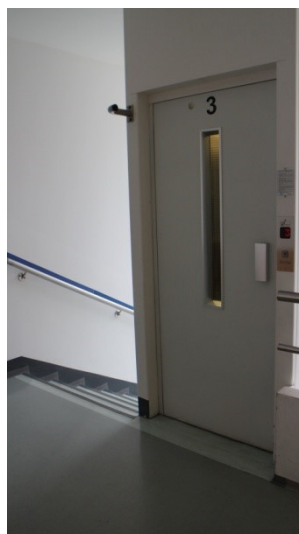
- **nadgradnja tipk za upravljanje s kontrastnimi in tipnimi nalepkami (npr. reliefna nalepka)**
- **barvanje zunanjih vrat s kontrastno barvo,**
- **preveritev možnosti zvočne nadgradnje dvigala.**

V kabini dvigala sta zaradi dolžine kabine nameščeni dve konzoli s tipkami za upravljanje. Zgornje dopolnitve veljajo za obe konzoli. Za vse osebe, ki imajo težave z vidom, je zelo pomembno tudi, da je dvigalo opremljeno z zvočnimi najavami nadstropij, zato naj se pri nadgradnji dvigala upošteva tudi to zahtevo.

Več o opremi dvigal sledi še v poglavju o informacijah.

Slike: Dvigalo 1 (starejše dvigalo) ima ozko kabino in vrata, ki se odpirajo ročno, kar je za gibalno ovirane neprimerno. Vrata dvigala so svetle barve glede na steno, zato za boljšo zaznavnost predlagamo kontrastno (temnejšo) barvo.

Tipke za upravljanje so slabo zaznavne, potrebno jih je opremiti s tipnimi kontrastnimi oznakami. Za enostavnejšo uporabo za vse ki imajo težave z vidom predlagamo nadgradnjo kabine z zvočnimi najavami. Predlagamo tudi nadgradnji alarmnega sistema s slušno zanko za vse ki imajo težave s sluhom.





Dvigalo 2

Prostor pred dvigalom je dovolj velik tako v pritličju kot tudi v prvem nadstropju. Dvigalo je nekoliko temnejše barve glede na steno in zato dovolj vizualno zaznavno, je na koncu hodnika, zato ga je mogoče enostavno najti. Kabina dvigala je dovolj velika glede na zahteve za zdravstvene ustanove. Oprijemalo v kabini dvigala nima ustreznega profila (okrogel profil). Tla v kabini dvigala so neodrseča, stene neodsevne. Dvigalo je ustrezno osvetljeno. Tipke za upravljanje dvigal so v kabini in pred dvigalom nameščene na ustrezni višini, vendar so zaradi delovanja na dotik zelo težavne za osebe, ki imajo težave z vidom in osebe, ki imajo težave z razumevanjem. **Predlagamo, da se tipke označi s kontrastnim tipnim robom okoli tipke. Enako kot pri dvigalu 1 predlagamo nadgradnjo kabine z zvočnimi najavami in nadgradnjo alarmnega sistema.**

Slike: Dvigalo 2 (novejše dvigalo) in ustreza zahtevam za zdravstvene ustanove. Vrata dvigala so kontrastne barve glede na steno in zato enostavno vizualno zaznavna.

Tipke za upravljanje delujejo na dotik, kar je neustrezno, saj osebe, ki imajo težave z vidom ali razumevanje ne morejo samostojno uporabljati dvigala. Potrebno je tipke opremiti s tipnimi kontrastnimi oznakami. Za enostavnejšo uporabo za vse ki imajo težave z vidom predlagamo tudi nadgradnjo dvigala z zvočnimi najavami. Priporočamo tudi, da se nadgradi alarmni sistem s slušno zanko za vse ki imajo težave s sluhom.



2.1.2.2 Stavbno pohištvo in druga oprema

Vrata v stavbi ZD, ki so dostopna obiskovalcem, so ustrezno široka in primerno oblikovana. Vrata in podboji vrat večinoma niso dovolj kontrastne barve glede na steno. Kontrastna barva podbojev vrat ali vrat samih je pomembna, saj omogoča preprost dostop in orientacijo. Poleg vrat in podbojev dobro orientacijo zagotavljajo tudi kljuke v kontrastni barvi, kot v primeru vrat Ambulante za

diabetes in bolezni ščitnice. Več v zvezi s tem sledi v naslednjem poglavju v zvezi z orientacijo. V stavbi ZD je zagotovljena enostavna uporaba kljuk, ključavnic, zvoncev in ostalih naprav. Pri omenjeni opremi so upoštevane zahteve: enostavno lociranje, dostopanje in uporaba. Vsa oprema, ki je namenjena obiskovalcem, mora biti primerna za enoročno uporabo.

Sliki: Vrata v stavbi, ki so namenjena obiskovalcem, so dovolj široka. Vrata in podboji vrat večinoma niso dovolj kontrastne barve glede na steno. Kot ena izmed rešitev je lahko tudi namestitev kljuke v kontrastni barvi (npr. Ambulanta za diabetes in bolezni ščitnice). Ob morebitni prenovi priporočamo, da se kontrastno označi vsa vrata prostorov, ki so pomembni za obiskovalce. (več v poglavju o orientaciji)



Čakalnice pred ambulantami so v večini dovolj široke in preprosto dostopne. Nekoliko manjše in ožje so čakalnice, ki so umeščene na hodnikih, vendar kljub temu zagotavljajo ustrezno širino glavnih poti. Oprema v čakalnicah (stoli, mize, obešalniki, itd.) je ustrezna in primerno kontrastna glede na steno. V kolikor se bo v prihodnosti nameščalo novo opremo, je zelo pomembno, da je oprema kontrastna glede na barvo stene in ne posega preveč v prostor. Stoli in klopi so ustreznih velikosti in oblik (glede na standard SIST ISO 21542). **Obešalniki so nameščeni le na eni višini** (razen v čakalnici otroškega dispanzerja na stranskem vhodu), **namestiti jih je treba vsaj še na eni višini nižje, da so dostopni tudi osebam na vozičkih in otrokom.**

Oprema (stoli, klopi, koši, stojala za dežnike), ki se nahaja pod stenskimi obešalniki, urniki in napravami, naj se premakne na mesto, kjer ne bo ovirala dostopa. V vsaki čakalnici naj se zagotovi tudi proste površine (brez stolov), kjer lahko čakajo osebe na vozičkih tako, da ne ovirajo prehoda drugim. Zagotoviti je treba tudi prostor, ki je na voljo za odlaganje opreme obiskovalcev (kot so pripomočki za hojo, otroški vozički).

Pri vzdrževanju je potrebno upoštevati spodnja priporočila glede ustrezne namestitve opreme. Smetnjaki, mize, table ter oglasna in druga stojala naj bodo umaknjeni z glavnih poti in predvsem naj ne zapirajo oziroma ovirajo poti do informacijskih točk (do sprejemnega okenca, usmerjevalne informacijske table, obvestil). Pri nabavi nove opreme naj se upošteva ustrezen kontrast in primerno obliko, ki ne posega v poti in ni nevarna za spotikanje. Izbira naj se raje med težko premakljivo ali pritrjeno opremo. Premična oprema (predvsem lahka) je težavna tudi zato, ker jo različni uporabniki (npr. vzdrževalci, pa tudi obiskovalci) premikajo na različna mesta. Posebej pomembno je, da se ne namešča dodatne opreme v višini glave. Za preprečevanje spotikanja in udarcev, je pomembno, da se vso opremo, ki se jo namešča v prostorih, kjer se obiskovalci samostojno gibljejo (predvsem v veži, na hodnikih, v čakalnicah, predavalnicah) namesti tako, da ne ovira prehoda. Ohraniti je treba ustrezno širino prehoda mimo ovir oz. opreme (vsaj 90 cm). **S priporočili v zvezi z vzdrževanjem je treba seznaniti vse odgovorne za vzdrževanje in tudi zasebnike, ki prostore najemajo.**

Slike: Čakalnice so dovolj široke in enostavno dostopne. Oprema v čakalnicah je primerno kontrastna glede na tla in steno in večinoma ustrezno umaknjena z glavnih poti.



Na mestih kjer oprema (stoli, mize, stojala) onemogoča dostop do obvestil, obešalnikov, oprijemal je treba opremo premakniti ali odstraniti. Potrebno je namestiti dodatne obešalnike na nižji višini, ki bodo dostopni osebam na vozičku in otrokom, kot v čakalnici otroškega dispanzerja na stranskem vhodu.



2.1.2.3 Razsvetljava

Razsvetljava je ustrezno urejena v celotni stavbi ZD. Večina prostorov (stopnišča, čakalnice, ambulate) je osvetljenih z naravno svetlobo. Prostor (hodniki, sanitarije), kjer naravne svetlobe ni, so osvetljeni z umetno razsvetljavo. **V delovnem času ambulant je posebej pomembno da je razsvetljava v hodnikih, čakalnicah ter točkah, ki so pomembne za orientacijo (kjer so npr. usmerjevalne table) stalno vključena.** Zelo pomembna je tudi stalna osvetlitev na mestih, kjer je naravne svetlobe manj.

2.1.2.4 Druga priporočila

Prostori fizioterapije se nahajajo v kleti stavbe ZD in so nedostopni za gibalno ovirane zaradi visokih pragov pri vseh prostorih. Po novem načrtu se program fizioterapije seli v nov prizidek. Pragovi so sicer označeni s kontrastnimi trakovi, vendar so kljub temu problematični za premostitev zato je zelo pomembno, da se fizioterapija preseli v nove prostore. V kleti naj bi bili prostori po selitvi namenjeni arhivu in servisnim prostorom. Tako pragovi ne bodo več problematični za obiskovalce in predlogov v zvezi s sanacijo v tem poročilu ne obravnavamo.

Stavba ZD ima urejene moške in ženske sanitarije. Sanitarije za invalide so urejene v pritličju. Velikost toaletnih prostorov in sanitarna oprema, ki so namenjeni obiskovalcem, so ustrezni v vseh nadstropjih stavbe.

Ob naslednji prenovi alarmnega sistema naj se vključi v obravnavo tudi nadgradnja alarmnega sistema, ki bo prilagojen tudi za ljudi z okvarami sluha oziroma vida ter preuči požarne poti za gibalno ovirane osebe. V tem trenutku so v zvezi s tem ključna izobraževanja zaposlenih, ki morajo biti usposobljeni za ravnanje z osebami z oviranostmi.

UKREPI ZA ZAGOTAVLJANJE VARNE UPORABE – povzetek priporočil in potrebnih prilagoditev

- nujno - pregled vseh lokacij zdravstvenega doma z vidika dostopnosti in pripravo predlogov za sanacijo (povzeto po akcijskem načrtu za izboljšanje in uresničevanje enakih možnosti invalidov v MONG za obdobje 2016-2019)
- priporočljivo - dopolnitev tabel, ki označujejo parkirna mesta za invalide, z napisom o številu parkirnih mest
- priporočljiva označitev nekaj parkirnih mest tudi za spremljevalce otrok v otroškem vozičku,
- nujno vzdrževanje proste varne poti ob fasadi ,
- priporočljivo - kontrastno označiti visoki robnik med parkiriščem in steklenim tlakom pred glavnim vhodom,
- priporočljivo - stojala za kolesa pri vseh vhodih označiti s kontrastno barvo,
- nujno - na glavnem vhodu, zamenjati rešetko (rešetka naj bo varna za uporabnike vozičkov) in namestitev kontrastnih protizdrsni trakov na spuščeni prag,
- nujno – na stranskih vseh vhodih, namestitev kontrastnih protizdrsni trakov na stopnice
- nujno – namestitev ograje na klančinah pri obeh vseh vhodih ,
- priporočljiva - celostna prenova stranskega vhoda v otroški dispanzer (če bodo po dozidavi prizidka prostori še vedno namenjeni obiskovalcem)
- nujna namestitev kontrastnih trakov na steklenih površinah vhodnih vrat in vrat vetrolova (2x glavni vhod in 1x pomožni sprednji vhod),
- priporočljiva dopolnitev ograj na stopnišču z oprijemali na obeh straneh (če konstrukcija to dopušča),
- nujno - namestitev kontrastnih protizdrsni trakov na povezovalne stopnice v hodniku prvega nadstropja ter menjava oprijemala,
- nujno - umik cvetličnih korit pred stopniščem in dvigalom v prvem nadstropju,
- dopolnitev opreme dvigal (nujno: zvočne najave, kontrastna označitev tipk za priklic dvigala, priporočljivo: nadgradnja alarmnega sistema),
- priporočljiva menjava glavnega dvigala
- priporočljivo - kontrastna označitev vrat, ki so pomembna za obiskovalce in kljuk, kjer te niso kontrastne,
- priporočljiva namestitev obešalnikov v čakalnicah na različne višine,
- nujno - odmik opreme, kjer ovira dostop do obešalnikov, sprejemnih okencev ali naprav, odstranitev lončnic ob informacijski točki
- namestitev zvonca za priklic pomoči usposobljene osebe ob info točki.

Ob vzdrževanju naj se upošteva:

- vzdrževanje stalne in ustrezne osvetlitve,
- vzdrževanje prostih poti na hodnikih, v čakalnicah in na stopniščih (postavljanje morebitne nove opreme na mesta, kjer ta ne ovira prehoda),
- ob naslednji prenovi alarmnega sistema naj se vključi v obravnavo tudi nadgradnja alarmnega sistema, ki bo prilagojen tudi za slepe in gluhe osebe ter preuči požarne poti za gibalno ovirane osebe,
- splošna priporočila iz tega poročila naj se upoštevajo pri nabavi opreme, morebitnih nadgradnjah zdravstvenega doma, z njimi naj bodo seznanjeni vzdrževalci in osebje.

Ob načrtovanju in gradnji prizidka posebno pozornost nameniti:

- izboru dvigala v skladu s standardom (ustrezne dimenzije, ustrezna pozicija zipk za priklic dvigala (med 80 in 110 cm, primerneje vodoravna pozicija), tipne tipke, zvočne najave nadstropij, dvosmerna govorna naprava opremljena s slušno zanko, osvetlitev od zgoraj, neodsevne površine,
- poudarjene naj bodo glavne komunikacijske poti (vhod- informacije- dvigalo-stopnišče), že med načrtovanjem naj se projektira tudi usmerjevalni sistem oz. olajšanje orientacije z barvnimi in oblikovnimi poudarki
- izbor opreme naj sledi priporočilom iz poročila (nepremična oprema, močno kontrastna glede na tlak in steno itd.),
- vrata pomembna za obiskovalce naj bodo izrazita (kontrastna vratna krila, kontrastni oboki ali drugače označena vrata), prav tako kljuge na njih, medtem ko so vsa vrata, kjer je dostop omogočen samo zaposlenim manj vidna.
- v načrtu naj se predvidi pozicije usmerjevalnih tabel na vseh točkah, kjer obiskovalec sprejema odločitve o smeri,
- alarmni sistemi naj bodo opremljeni tudi s svetlobno signalizacijo za obveščanje gluhih in naglušnih,
- v vseh prostorih, kjer se bodo izvajala predavanja, telovadba ali prirejali dogodki, morajo biti vgrajene slušne zanke,
- nujno sodelovanje strokovnjaka za dostopnost – priporočamo pregled načrtov pred gradnjo.

2.2 ORIENTACIJA IN DOSTOPNOST INFORMACIJ POVEZANIH Z ORIENTACIJO

Priporočila v tem poglavju so pomembna predvsem za ljudi, ki imajo težave s sporazumevanjem in razumevanjem informacij (npr. ljudje z motnjami v duševnem razvoju, gluhi, starejši z demenco), zelo pomembna pa so tudi za tujce in turiste.

2.2.1 Označitev glavnega vhoda

Za orientacijo je zelo pomembno, da sta označena z usmerjevalnima tablama oba uvoza do ZD za voznike z obeh strani. Stavba ZD je sicer prepoznavna zaradi svoje velikosti in oblike, ter table s telefonsko številko 112.

Glavni vhod ZD je ustrezno poudarjen zaradi nadstreška in večjega napisa »ZDRAVSTVENI DOM«. Pomožni vhod desno od glavnega ima sicer večjo tablo nad vhodom, vendar pa nima večjega napisa, tako je enostavno prepoznati kateri vhod je glavni.

Stranska dva vhoda nimata ustrezno velikih napisov. Prvi vhod napisa sploh nima, pri vhodu otroškega dispanzerja pa je napis premajhen. **Potrebno je namestiti ustrezno velika napisa poleg obeh vhodov.**

Sliki: Pomembno je da so uvozi, do ZD ustrezno označeni z usmerjevalnimi tablami za voznike z obeh strani.

Glavni vhod je ustrezno poudarjen z nadstreškom in večjim napisom »ZDRAVSTVENI DOM«.



Slika: Stranska dva vhoda nista ustrezno poudarjena z večjimi napisi. Prvi vhod napisa nima, vhod otroškega dispanzerja pa ima premajhen napis. Potrebno je namestiti večja napisa poleg obeh vhodov.



2.2.2 Usmerjevalni sistem

Za dobro orientacijo je pomembno, da so vse informacije v stavbi oblikovno usklajene in logično sledijo istemu sistemu. Če so napisi na usmerjevalnih tablah vsebinsko in oblikovno usklajeni s tistimi na vratih in v dvigalu, uporabnik lažje najde cilj, ki ga išče. Usklajenost usmerjevalnih in označevalnih tabel je namreč za ljudi, ki imajo težave z orientacijo, zelo pomembna. Pomembno je da se pri prenovi in načrtovanju usmerjevalnega sistema upošteva standarde v zvezi s podajanjem lahko berljivih in razumljivih informacij, primernih za vse uporabnike (kot so npr. ustrezna izbira pisave, kontrastov in velikosti, ustrezna izbira barv in simbolov kot tudi vsebina informacij na posameznih točkah). Pozorno je treba izbirati barve in jih smiselno uporabljati kot podporo pri orientaciji, če je to potrebno.

Stavba ZD je enostavno zasnovana v vzdolžni liniji, ki poteka levo in desno od glavnega vhoda, zato je orientacija v stavbi precej preprosta. Usmerjevalni sistem Zdravstvenega doma Nova Gorica je v osnovi razmeroma dobro berljiv, vendar je vsebinsko zelo pomanjkljiv in bi ga bilo potrebno nadgraditi in dopolniti. **Predlagamo, da se usmerjevalni sistem nadgradi po prenovi oz. dozidavi severnega prizidka, ko se bo bistveno spremenila postavitev vseh programov. V kolikor prenova ne bo izvedena v naslednjih dveh letih, je potrebno nov usmerjevalni sistem načrtovati na obstoječe stanje ali zagotovitičasne dopolnitve na mestih, ki so omenjena.** Zaradi zagotavljanja kakovostnejše izvedbe usmerjevalnega sistema je priporočljivo sodelovanje strokovnjaka za dostopnost, ki poskrbi za usklajevanje tako oblikovnih zahtev (primerna uporaba barv, simbolov), kot tudi vsebine in lokacije posameznih usmerjevalnih tabel. **Pri nadgradnji usmerjevalnega sistema naj se predhodno izdelana načrt- podroben popis vseh lokacij, kjer je treba dodati usmerjevalne table in upošteva vse usmeritve, omenjene v poročilu na naslednjih straneh, ki se nanašajo na orientacijo.**

Usmerjevalni sistem mora vsebovati vsaj naslednje elemente:

- glavno informacijsko tablo z vsebinami celotnega ZD,
- usmerjevalne table pred glavnim vhodom, ki obiskovalca obveščajo o poziciji stranskih vhodov,
- usmerjevalne table v vsakem nadstropju in na vsaki točki, kjer uporabnik sprejema odločitev o smeri,
- table, ki označujejo nadstropja in so vidne ob izhodu iz dvigala in prihodu po stopnišču,
- označevalne table na vratih ambulant in drugih prostorov, pomembnih za obiskovalce,
- posebne table in napisi (npr. napis informacije, napisi v zvezi z napravami za upravljanje čakanja, zvonci, zasloni, tabla v dvigalu, zemljevid (priporočljivo) itd.).

2.2.3 Podrobnejše ugotovitve v zvezi z usmerjevalnim sistemom: informacijske table in usmerjevalna znamenja

Na glavnem vhodu je nameščenih nekaj informativnih tabel za posamezne ordinacije, vendar glede na to, da je v vetrolovu večja informativna tabla z navedenimi vsemi ordinacijami, **predlagamo, da se na vhod namesti le informativna tabla o delovnem času (urnik) ZD in večji napis za tujce in turiste glede lokacije Urgentne službe (obvestilo, da se Urgentna služba nahaja v Šempetru)**. Na pomožnem vhodu desno od glavnega pa predlagamo, da se namesti informativne table o ambulantah, ki so tam (podobne table kot so sedaj na glavnem vhodu).

V vetrolovu glavnega vhoda je ustrezno nameščena glavna informacijska tabla. **Ker so pod tablo nameščene ovire, (npr. voziček, avtomat, klop) obiskovalec težko pristopi do nje, zato je ovire potrebno odstraniti.**

Table je potrebno namestiti na neprosojno podlago, v skladu z usmerjevalnim sistemom ZD. Pomembno je, da se napisi ne pojavljajo na steklenih prosojnih površinah ali na površinah, pokritih s steklom ali drugim odsevnim materialom, saj jih je zelo težko brati. **Priporočamo tudi dodatno shemo zdravstvenega doma z jasno delitvijo vsebin in uskladitev usmerjevalnih znamenj s to shemo (npr. zemljevid ali grafična shema stavbe, priporočljivo tipni zemljevid).**

Slike: Na glavnem vhodu so nameščene informacijske table za posamezne ambulante. Predlagamo, da se table odstrani in se poleg vhoda namesti le tabla z delovnim časom (urnik) ZD in večji napis glede lokacije Urgentne službe (pomembna informacija za vse tujce in turiste).

V vetrolovu glavnega vhoda je nameščena informacijska tabla, ki je primerno oblikovana. Problematične so ovire pod njo, ki ne dopuščajo obiskovalcem, da bi lahko prišli bližje tabli. Ovire je zato potrebno odstraniti.



Napis INFORMACIJE na informacijski točki je dovolj velik in je ustrezno nameščen na mat steklo okenca. Informacijska točka ni opremljena s sistemom slušne zanke in ima odsevno steklo, ki otežuje branje z ustnic. Informator sicer stopi izven informacijske točke, če je to potrebno, a za zagotavljanje enakovredne uporabe priporočamo v prihodnosti nadgradnjo točke v skladu s standardom.

V okviru projekta *Občina po meri invalidov* naj bi Zdravstveni dom v letu 2013 dobil FM sistem, vendar o tem informatorji niso obveščeni. **O FM sistemu in načinu njegove uporabe je treba obvestiti zaposlene (predvsem zaposlene na informacijskem okencu). O tem, da je FM na voljo pri informatorju, je treba obvestiti tudi obiskovalce z ustreznim napisom in znakom na okencu.** Na ta način obiskovalci vedo, kakšne možnosti imajo na voljo. **V kolikor FM sistema ni, ga je potrebno nabaviti.**

Število naglušnih se namreč povečuje in večina ljudi ne želi izstopati s posebno obravnavo, večine naglušnih obiskovalcev informator ne more prepoznati in pravilno obravnavati, zato so ti ukrepi zelo pomembni. **Sprejemno okence je treba ustrezno opremiti:** poleg dopolnjenega napisa informacije, je treba **zagotoviti uporabo obstoječega FM sistema** za zagotavljanje dostopa do informacij tudi za gluhe in naglušne osebe ter **s primerno osvetlitvijo informatorjevega obraza**. To je pomembno za gluhe in naglušne, pa tudi za ljudi ki imajo le nekoliko slabši sluh, pa ne uporabljajo slušnih aparatov (zanje je namreč predvsem pomembno, da je omogočeno branje z ustnic, upoštevati je treba tudi kombinirane motnje- slabovidnost in naglušnost, posebej pogoste pri starejših).

Predlagamo tudi, **da se informacijski pult dopolni s posebej označenim zvoncem, ki omogoča priklic usposobljene osebe.** Ta lahko pomaga obiskovalcu, ki ima težave z vidom ali orientacijo tudi v primerih, ko za informacijskim pultom ni uslužbenca. V času, ko za pultom ni nikogar, se drugi obiskovalci lahko (če je usmerjevalni sistem ustrezen) dokaj dobro znajdejo sami, vendar pa zlasti za slepe in slabovidne lahko odsotnost informatorja pomeni, da do željene storitve ne bo mogel. V tem primeru je zelo priporočljivo, da je na voljo zvonec, s katerim lahko oseba, ki potrebuje pomoč, prikliče usposobljenega zaposlenega. Zvonec mora biti kontrastno označen, ločen od različnih vizualnih informacij, tako da je takoj opazen, postavljen na višini med 80 in 110 cm, pred njim pa ne sme biti opreme, ki bi ovirala dostop do njega.

Slika: Informacijska točka je označena z napisom INFORMACIJE v skladu z usmerjevalnim sistemom, in je primerno nameščen na mat podlago. Potrebno je nadgraditi informacijsko okence s slušno zanko in namestitvijo neodsevnega stekla, ki bo omogočala enakovredno obravnavo gluhih in naglušnih oseb. Predlagamo tudi namestitev zvonca za priklic pomoči, v času je informator odsoten. To je pomembno za vse osebe, ki slabše vidijo ali zaradi drugih razlogov potrebujejo pomoč informatorja pri orientaciji.



Ker je informacijsko okence odprto ves delovni čas ZD in ker v stavbi ni več urgentne službe, ni potrebna namestitev zunanjega zvonca za priklic osebja izven delovnega časa. V kolikor bi se v bodoče nameščalo zunanji zvonec za priklic osebja, je pomembno, da je zvonec ustrezno označen s kontrastnim napisom in nameščen na primerni višini. Če gre za domofon (naprava z dvosmerno komunikacijo, kjer se uslužbenec javi po telefonu), ga je treba ustrezno opremiti tudi z modulom za

slušno zanko. Ta omogoča komuniciranje tudi ljudem, ki uporabljajo slušne aparate in druge pripomočke za izboljšanje sluha. Domofon mora biti opremljen tudi s svetlobnim indikatorjem, ki gluhih pove, da je bila zveza vzpostavljena. Če uslužbenec vedno pride do vrat in ne komunicira z obiskovalcem po domofonu, ta namestitev ni potrebna.

V vsakem nadstropju se na stopnišču nahaja nekaj usmerjevalnih tabel. Table niso nameščene na primernih mestih, napisi niso dovolj veliki in ustrezno kontrastni in tudi niso usklajeni z usmerjevalnim sistemom. **Po celotni stavbi bi bilo potrebno prenoviti in uskladiti table z usmerjevalnim sistemom. V stavbi ZD je potrebno tudi dopolniti table z usmeritvami do informacijske točke, dvigala in do sanitarij (označiti je potrebno tudi sanitarije za gibalno ovirane).**

Zelo pomembno je, da se v usmerjevalni sistem vključi tudi zasebne ambulante in oblikovno poenoti vse napise. Za dobro orientacijo je ključno, da se ne pojavljajo table z različnimi napisi in slogovnimi variacijami. Obiskovalec mora imeti možnost dobro razbrati različne nivoje informacij (nadstropja, oddelki, posamezne ambulante, posebni prostori), kar je težko zagotoviti, če se znotraj sistema zasebne ambulante predstavljene na popolnoma drugačen način.

Sliki: V stavbi ZD je nekaj usmerjevalnih tabel, ki niso nameščene na primernih mestih, napisi niso dovolj veliki in ustrezno kontrastni in tudi niso poenotene z usmerjevalnim sistemom. Po dozidavi prizidka predlagamo novo zasnovo usmerjevalnega sistema.



2.2.4 Informacije v dvigalu

Ob dvigalu je zelo pomembno da je v vsakem nadstropju nameščena tabla z informacijami, ki označujejo nadstropja in vsebino posameznih nadstropij. Napisi z oznako nadstropja morajo biti ustrezno veliki in dovolj kontrastni, da so enostavno zaznavni, ko stopimo z dvigala. Prav tako je z oznakami nadstropij potrebno označiti stopnišče.

Dvigalo 1 ima ustrezno označena nadstropja tako na notranji strani kot tudi zunanji strani vrat. Številke nadstropij so dovolj velike in kontrastne. Dvigalo je umeščeno med glavno stopnišče. **Predlagamo, da se oznake nadstropji namesti tudi na steno nasproti dvigala in stopnišča za vse, ki uporabljajo stopnice. Poleg oznak nadstropja naj se na steno namesti tudi usmerjevalne table o vsebini posameznih nadstropij.** Vsebinsko in oblikovno morajo biti usklajene z informativnimi tablami pri vhodih in dvigalu. Te oznake morajo biti nameščene na primerni višini tako, da obiskovalec, ki pride po stopnišču, hitro vidi, v katerem nadstropju je.

Poleg dvigala in v kabini je treba namestiti informacije o vsebini posameznih nadstropij. Najbolj primerno mesto za namestitev teh tabel je na strani, kjer je tipka za priklic dvigala. Vendar, ker je

dvigalo umeščeno med stopnice in poleg tipk za priklic ni prostora, predlagamo, da se informacije namesti na vrata dvigala. Zagotoviti je treba da so te informacije usklajene tudi na vseh drugih gradivih (npr. na spletni strani). Pomembno je da je v kabini tipka za pritliče (izhod iz stavbe) posebej označena in vizualno ter tipno posebej poudarjena (kot je sedaj z napisom IZHOD). Dvigalo je potrebno nadgraditi z zvočnimi informacijami za vse osebe, ki imajo težave z vidom.

Dvigalo 2 prav tako nima označenih nadstropij. Pred dvigalom in v kabini tudi ni nameščenih informacij o vsebini nadstropij. Zato za dvigalo 2 veljajo enake usmeritve kot za dvigalo 1.

Sliki: Dvigalo 1 ima ustrezno označena nadstropja na vratih dvigala. Številke so dovolj velike in kontrastne. Potrebno je vrata dvigala in kabino dopolniti z informacijami o vsebini posameznih nadstropij.

Prav tako je potrebno označiti nadstropja na steni nasproti dvigala in stopnic ter dodati usmerjevalne table.

Priporočila veljajo tudi za dvigalo 2.



2.2.5. Druga priporočila v zvezi z orientacijo in komunikacijo

Obveščevalne table in urniki (razpored delovnega časa) so večinoma na standardnih mestih (na vratih ambulant) in oblikovani na enak način. Večina tablic na vratih ambulant je usklajenih z usmerjevalnim sistemom (napisi imajo ustrezen barvni kontrast, so na mat podlagi itd.), vendar so napisi nekoliko premajhni. Nekatere tablice z napisi so nameščene nekoliko previsoko. **Vse tablice s pomembnimi informacijami (npr. urnik, ime ambulante) je treba namestiti na višini med 120 in 160 cm.** Pri nekaterih ambulantah so tudi problematična vsa druga obvestila, ki so nameščena poleg osnovnih informacij.

Slike: Obveščevalne table in urniki naj bodo po celotni stavbi enako oblikovani in na enakem mestu (ob ali na vratih ambulant). Pisava mora biti dovolj velika in kontrastne barve glede na podlago. Informacije ne smejo biti nameščene za steklom oz. na steklu zaradi odseva.



Vse ostale informacije in obvestila morajo biti nameščeni ločeno na steni poleg vrat ambulante. Ambulante, ki imajo poleg osnovnih informacij na vratih tudi ostala obvestila, naj ta premestijo na drugo mesto (npr. poleg vrat).



Pomembno je da je sistem obveščevalnih tabel in urnikov poenoten po celotni stavbi ZD. **Pri tem je potrebno upoštevati, da se vse obveščevalne table in urnike namesti na enako mesto pri vseh ambulantah in prostorih za obiskovalce (poleg vrat ali na vrata ambulante na ustrezno višino - na višini 120- 160 cm (v skladu s standardom SIST ISO 21542)).** Osnovne informacije (ime ambulante in urnik dela) naj bodo ločene od ostalih obvestil in oglasov (poleg vrat ambulante in ostalih prostorov za obiskovalce). Table in urniki morajo biti enako oblikovani, kar je za orientacijo in razumevanje zelo pomembno. Barva napisov mora doseči ustrezen kontrast (temna na beli (svetli podlagi) ali obratno). Informacije ne smejo biti nameščene za steklom, saj to povzroča bleščanje in oteženo branje. Priporočljivo je, da je sistem v vseh enotah in oddelkih Zdravstvenega doma izveden na enak način in da se tudi pri montaži napisov in tabel upošteva zahteve za vse skupine obiskovalcev kot jih predvideva Standard SIST ISO 21542 (vključno z zasebnimi ambulantami).

Sanitarije

V vseh nadstropjih ZD se nahajajo sanitarije za obiskovalce. Ločene sanitarije za invalide se nahajajo v pritličju. Vsi toaletni prostori za obiskovalce morajo biti označeni v skladu z usmerjevalnim sistemom in poimenovani enako po celotni stavbi. Napisi oz. simboli so raznoliki. Nekateri so sicer dovolj veliki in kontrastni, vendar so nameščeni previsoko. Pomembno je, da so sanitarije označene enako po celotni stavbi ZD. Napisi oz. simboli morajo biti opremljeni tudi s tipnimi oznakami. Ostali prostori za obiskovalce tipnih napisov ne potrebujejo. Vse sanitarije za obiskovalce so zaklenjene. Na nekaterih so manjši napisi **KLJUČ DOBITE V SVOJI AMBULANTI**. Na vrata vseh sanitarij za obiskovalce je potrebno namestiti večji napis, informacijo o tem kje dobijo ključ. **V vsakem nadstropju, kjer ni sanitarij za invalide, naj se ob sanitarijah doda tablica, na kateri je napisano, kje v stavbi se nahajajo prilagojene sanitarije. Pot do sanitarij za invalide ter do dvigal je treba ustrezno označiti v vseh nadstropjih, kot tudi pot do ostalih sanitarij za obiskovalce.**

Sliki: Oznake sanitarij v stavbi ZD so označene z različnimi simboli oz. napisi. Tablice so nameščene previsoko in napisi niso dovolj veliki. Oznake sanitarij je potrebno označiti s tablicami, ki so nameščene na ustrezni višini, imajo dovolj velike kontrastne napise in so opremljene tudi s tipnimi oznakami ter so po vsej stavbi enake. Pomembno, da so označene tudi poti do njih z usmerjevalnimi tablamami.



Laboratorij

Laboratorij se nahaja v prvem nadstropju stavbe ZD. Čakalnica in sprejemni prostor sta bila prenovljena pred kratkim, dostop je ustrezen. V čakalnici laboratorija se nahaja sprejemno okence, poleg katerega je naprava za prijavo v čakalno vrsto. Nad sprejemnim okencem je nameščen zaslon, prek katerega obiskovalci spremljajo zaporedne številke v čakalni vrsti. Sistem nima zvočne oblike, zato imajo lahko slepi in slabovidni težave s spremljanjem vrste. **Sistem je treba nadgraditi z zvočnimi informacijami** (več o uporabi naprav v poglavju 2.3.1.). Do uvedbe zvočnega sistema se lahko namesti začasni ukrep: (glejte rubriko *Posebni napisi* v istem poglavju).

Pult sprejemnega okenca je na ustrezni višini za osebe na invalidskem vozičku. Sprejemno okence laboratorija ni opremljeno s slušno zanko, kar bi omogočalo osebam z okvaro sluha enakovredno obravnavo. **Predlagamo vgradnjo slušne zanke in kakovostnega zvočnika pri sprejemnem okencu.** Problematično je tudi odsevno steklo, zaradi katerega je lahko oteženo branje z ustnic, ki pomaga ljudem z okvaro sluha razumeti informacije. Namestitev zvonca za priklic osebja ni potrebna, saj je poleg okenca naprava za prijavo v čakalno vrsto, ki pa ima tudi gumb NUJNO za priklic pomoči.

Sliki: Laboratorij se nahaja v prvem nadstropju. Čakalnica in sprejemni prostor sta bila prenovljena. Sprejemno pult je na ustrezni višini. Na levi strani okenca je naprava za prijavo v čakalno vrsto nad okencem pa digitalen zaslon na katerem lahko obiskovalci spremljajo zaporedne številke v čakalni vrsti. Za vse, ki imajo kakšne koli težave se lahko na sprejemnem okencu s sestro dogovorijo za individualno obravnavo. Informacijsko okence je potrebno v prihodnosti nadgraditi s slušno zanko.



Sprejemno okence laboratorija je označeno z velikim kontrastnim napisom. **Ker je nameščeno na steklu okenca in zaradi prosojne podlage težje vidno, je potrebno napis dopolniti z mat podlago.** (podobno kot je to izvedeno pri informacijskem okencu ob vhodu). Osnovne oz. pomembne informacije v zvezi z laboratorijem so ustrezno ločene od ostalih obvestil. Urnik laboratorija je nameščen na mat podlagi na steklu sprejemnega okenca poleg vrat. Napisi so nekoliko premajhni in nameščeni za steklom, zato **predlagamo novo informativno tablo z večjimi in ustrezno kontrastnimi napisi nameščeno pred steklom.** Vse dodatne informacije povezane z laboratorijem (cenik, navodila, obvestila) so ustrezno ločene od osnovnih informacij na oglasni deski nasproti sprejemnega okenca. **Oglasna deska je sicer nad kloppo, kar otežuje dostop do obvestil. Če je mogoče, naj se jo premakne na prosto mesto, kjer dostop ne bo oviran.**

Slika 1: Napis na sprejemnem okencu laboratorija je potrebno dopolniti z mat podlago. Osnovne informacije pri laboratoriju so ustrezno ločene od ostalih obvestil v zvezi z odvzemi. Informacije o delovnem času so nameščene na mat podlagi vendar so napisi premajhni in nameščeni za steklom. Predlagamo novo tablo z večjimi kontrastnimi napisi, ki bo nameščena pred steklom. Sprejemno okence je potrebno opremiti s slušno zanko za zagotavljanje enakovredne obravnave vsem osebam z okvarami sluha.

Slika 2: Oglasna deska je nameščena nad klopjo, kar otežuje dostop do obvestil.



Sejna soba

Stavba ZD ima trenutno eno sejno sobo, ki je v tretjem nadstropju v prostorih uprave. Sejna soba je namenjena manjšemu številu ljudi, predvsem zaposlenih. Sicer je enostavno dostopna, dovolj prostorna in primerno osvetljena. Prostor ni opremljen s slušno zanko. V načrtu novega dela stavbe je predvidena večja predavalnica v tretjem nadstropju. **Novo predavalnico naj se ustrezno opremi s vgrajeno slušno zanko in s tem omogoči osebam s pripomočki za izboljšanje sluha enakovredno udeležbo pri programih.** Za sejno sobo v prostorih uprave pa predlagamo ob dogodkih uporabo prenosne slušne zanke.

Slika: V tretjem nadstropju stavbe ZD v prostorih uprave se nahaja sejna soba, ki je večinoma namenjena zaposlenim. Sejna soba je primerno velika in dobro osvetljena, ni pa opremljena s slušno zanko. Predlagamo uporabo prenosne slušne zanke. Nova večja predavalnica za obiskovalce je v načrtih nove dozidave ZD. To naj se opremi z vgradno slušno zanko.



Posebni znaki za dostopnost

Predlagamo, da se oblikuje posebne tipe znakov, ki so namenjeni **posebej** ljudem z oviranostmi. Nekaj primerov sledi spodaj.

V čakalnicah pred ambulantami imajo osebe z okvaro sluha pogosto težavo, da ne slišijo, kdaj so na vrsti, ko jih pokličejo v ambulanto. Za preprosto rešitev te težave predlagamo, da se **namesti posebno obvestilo za gluhe in naglušne ob vrata ambulant**. Na primer: »Če imate okvaro sluha, nas prosimo ob oddaji kartice na to opozorite, da vas bomo lahko ustrezno obvestili, kdaj ste na vrsti.«

Uporabniki invalidskega vozička, ki čakajo v drugem nadstropju, želijo do sanitarij. Ko pridejo do sanitarij, opazijo, da niso prilagojene. Kako naj vedo, v katerem nadstropju so prilagojene sanitarije oziroma, če sploh so? **Ob vseh sanitarijah je treba namestiti table z napisi, kje se nahajajo prilagojene sanitarije.**

Da bi zagotovili, da lahko v laboratorij pridejo tudi ljudje, ki slabo vidijo in ne morejo spremljati številke na zaslonu, je **treba do uvedbe zvočnih informacij pri laboratoriju dodati posebno obvestilo**: »Če zaradi okvare vida ne morete spremljati številke na zaslonu, nas prosimo na to opozorite.«

Ti znaki naj bodo posebej izpostavljeni (poudarjeni) ter opremljeni z ustreznimi simboli (npr. simbol za slepe, za slabovidne, simbol za gluhe in naglušne, splošni simbol za dostopnost (invalidski voziček). Predlagamo, da **pri izdelavi sistema znakov (ki naj bo usklajen z osnovnim usmerjevalnim sistemom) sodeluje strokovnjak za dostopnost.**

Določi naj se vsebina posameznih znakov:

- dostop do dvigala
- dostop do sanitarij za invalide
- obvestila v zvezi s spremljanjem čakalne vrste za gluhe in naglušne v prostorih, kjer temelji komunikacija na zvočnih informacijah
- obvestila v zvezi s spremljanjem čakalne vrste za slepe in slabovidne v prostorih, kjer temelji komunikacija na zvočnih informacijah
- splošna obvestila, ki so zelo pomembna za vse obiskovalce (označitev zvonca za priklic usposobljene osebe pri informacijskem pultu, označitev zvonca pri laboratoriju)

2.3 DOSTOPNOST DRUGIH INFORMACIJ

2.3.1. Informacije v zvezi z napravami v stavbi

V stavbi ZD Nova Gorica imajo pri ambulantah dve različni napravi za prijavo pacienta v čakalno vrsto. Starejši tip naprav se bo zamenjal za novejši tip. Novejši tip naprav je nameščen poleg vrat z jasnimi in enostavnimi navodili za uporabo. Naprave so večinoma nameščene na višini 130cm, kar je previsoko. **Naprave je treba namestiti na višino 80-110cm, pod njimi ne sme biti ovir, označene morajo biti z jasnimi in enostavnimi navodili in ločene od vseh ostalih informacij.** Sicer oba tipa naprav delujeta tako, da pacient vstavi zdravstveno kartico v napravo, ki je povezana z računalnikom v sprejemni sobi ambulate. Naprava tako preko računalnika obvesti medicinsko osebje, da je pacient v čakalnici. Obiskovalci lahko pritisnejo gumb NUJNO za nujno pomoč ali informacije. V nekaterih čakalnicah so nameščeni ekrani, ki pa vsebujejo le različne poljudne vsebine za zabavo, zato prilagoditve niso potrebne. Izjema je laboratorij, kjer je nameščen digitalni monitor, ki prikazuje zaporedne številke pacientov v čakalni vrsti. **Zaslon je nameščen nad sprejemno okence, kar je nekoliko previsoko za dobro vidljivost s sedišč. Številke na zaslonu morajo biti prikazane v dovolj kontrastni barvi in ustrezni velikosti. Sistem je treba opremiti tudi z zvočnimi najjavami za vse, ki imajo težave z vidom in ne morejo spremljati številke na zaslonu.**

Sliki: V stavbi ZD imajo dve različni napravi za prijavo pacienta v čakalno vrsto. Pri ambulantah, kjer imajo še starejši tip naprave (slika levo) bodo zamenjali za novejšo. Novejši tip (slika desno) je ustrezno označen in nameščen poleg vrat ambulant. Pri večini ambulant so naprave nameščene previsoko (130cm). Potrebno jih je namestiti na ustrezno višino (80-110cm).



Tudi pri morebitnih nabavah novih naprav, avtomatov in računalniško vodenih postopkov za obiskovalce, bodite pozorni, da so ti dostopni vsem, da jih lahko zaznajo in razumejo tudi osebe z okvarami vida oz. sluha, osebe z motnjo v duševnem razvoju, starejši brez računalniškega predznanja. Vedno naj bo ob takšnih napravah, kjer gre za pomembne informacije, na voljo tudi gumb za priklic pomoči usposobljene osebe, ki bo znala ljudem, ki ne znajo upravljati z aparatom, ustrezno posredovati informacije, ki jih potrebuje.

2.3.2 Prostori za oglase in obvestila

Oglasne deske, kjer so nameščena obvestila in oglasi, so ustrezno označene in ločene ter ne motijo usmerjevalnih in označevalnih tabel.

Tudi v prihodnje priporočamo, da se obvestila in oglase namešča izključno na oglasne deske oz. prostore namenjene oglaševanju. Vsa obvestila, ki so zelo pomembna za obiskovalce, morajo biti

pritrjena približno na višini med 120-160 cm in ne smejo biti nameščena pod steklom ali drugo bleščečo podlago.

2.3.3 Pripomočki za izboljšanje zaznavanja

Informacijsko točko in sprejemno okence laboratorija je potrebno opremiti s slušno zanko, ki omogoča, da naglušni, ki uporabljajo slušne aparate, lahko pridejo do želenih informacij.

Pri načrtovanju in posodabljanju prostorov je potrebno slediti pravilu dveh čutov, kar pomeni obveščanje in informiranje obiskovalcev z zaznavanjem z vidom in sluhom ali tipom.

V stavbi ZD nimajo slušnih zank. **Priporočamo, da se za potrebe terena (npr. patronažna služba) in ambulantno obravnavo nabavi vsaj dve prenosni slušni zanki in/ali FM sistem.** Pomembno je, da so vsi zaposleni seznanjeni z delovanjem slušnih zank in z mestom, kjer so te shranjene (v ta namen je pomembno izobraževanje zaposlenih, opisano v naslednjem poglavju). V novem načrtu ZD je planirana nova velika predavalnica v tretjem nadstropju. Ob prenovi naj se v novo predavalnico **in vse prostore, kjer je predvidena skupinska obravnava (npr. telovadnica)** namesti vgrajeno slušno zanko. **Vse prostore, ki bodo opremljeni s slušno zanko, je treba označiti s simbolom za slušno zanko.**

Slika: Vsa mesta, ki so opremljena s slušno zanko morajo biti označena z ustreznim simbolom. Simbol naj bo označuje tudi mesta, kjer je na voljo FM sistem.



2.3.4 Izobraževanje zaposlenih

Za dobro dostopnost storitev v zdravstvenem domu je ključnega pomena to, da znajo zaposleni komunicirati z osebami z različnimi oviranostmi in jim pomagati na ustrezen način. Zavedati se morajo, da nekatere stvari, ki so večini samo majhna neprijetnost (npr. neprimerno odložen smetnjak, premaknjeno stojalo z oglasi) lahko nekomu otežijo ali celo zaprejo pot. Poznati morajo osnove komunikacije z gluhi in naglušnimi ter slepimi in slabovidnimi, ki se med seboj zelo razlikujejo ter uporabo posebnih pripomočkov, ki so na voljo v stavbi (npr. slušna zanka, FM sistem, tipni zemljevid, opisovanje poti gluhim in naglušnim ter vodenje slepih in slabovidnih). **V ta namen priporočamo izvedbo izobraževanj.** Zaposlene je v okviru teh izobraževanj potrebno seznaniti z osnovnimi kretnjami slovenskega znakovnega jezika, najpogostejšimi težavami, pri dostopu do zdravstvenih storitev, načinom komunikacije ter podajanja informacij osebami z okvaro sluha (npr. izpolnjevanje obrazcev – gluhi pogosto ne razumejo pisane besede, navodila o jemanju zdravil, e-naročanje.....). To je posebej pomembno, če oseba z okvaro sluha pride v zdravstveni dom brez

tolmača ali spremljevalca. Prav tako je potrebno zaposlene seznaniti z določili zakona o uporabi slovenskega znakovnega jezika, ki v 11. členu določa, da so državni organi, organi lokalne samouprave, izvajalci javnih pooblastil oziroma izvajalci javne službe dolžni zagotoviti gluhi osebi pravico do tolmača. V skladu s tem zakonom se plačilo stroškov tolmača zagotovi v letnih finančnih načrtih zdravstvenega doma (ZUSZJ, 12. člen). Zaposlenim je treba pokazati možnost priklica tolmača 24 ur na dan s pomočjo videoklica, v primeru ko pride gluha oseba sama do zdravnika in se ne moreta sporazumeti. V zvezi s slepimi je treba zaposlene izobraziti z načini vodenja, gibanja slepih in slabovidnih ter opisovanja poti, predmetov in podobno.

V ZD Nova Gorica imajo na informacijskem okencu v pritličju stavbe ZD zaposleno osebo, ki je na voljo za pomoč vsem obiskovalcem. **Zaposlena oseba na informacijski točki lahko reši večino težav z orientacijo in dostopnostjo informacij. Za zagotavljanje informacij za osebe z oviranostmi pa je zelo pomembno, da je ta oseba ustrezno usposobljena.** V tem pogledu je predvsem pomembno, da se dobro pouči o vodenju slepih in opisovanje informacij slepim ter osnovno komunikacijo z gluhihimi, naglušnimi in osebami z motnjo v duševnem razvoju.

Bolj ko zaposleni poznajo različne težave s komunikacijo in gibanjem, več komunikacijskih (in tudi prostorskih) ovir je lahko odpravljenih. K temu veliko pripomorejo redne izobraževalne delavnice za zaposlene, katerih izvedbo priporočamo vsakih nekaj let (npr. eno leto okvare sluha, naslednje leto okvare vida, naslednje leto motnje v duševnem razvoju itd. , nato spet od začetka).

V ZD Nova Gorica v zadnjih petih letih niso imeli izobraževanj in delavnic na to temo, zato še posebej priporočamo izvedbo le teh čim prej.

Za zagotavljanje dostopnih storitev predlagamo izvedbo :

- splošnega izobraževanja za vse zaposlene za komunikacijo z osebami z okvaro sluha,
- splošnega izobraževanja za vse zaposlene za komunikacijo in obravnavo ljudi z motnjami v duševnem razvoju,
- praktične delavnice za manjšo skupino zaposlenih (10 oseb) s praktičnimi preizkusi vodenja in komunikacije s slepimi in slabovidnimi,
- praktične delavnice za manjšo skupino zaposlenih (10 oseb) s praktičnimi preizkusi komunikacije z gluhihimi in naglušnimi ter predstavitev posebnih pripomočkov.

Za zaposlene so pomembna tudi izobraževanja na temo varstva pri delu in požarne varnosti. Izobraževanja zaposlenih za evakuacijo iz stavbe v primeru požara ali naravne nesreče lahko precej učinkovito dopolnijo alarmni sistem. Tovrstna izobraževanja so zelo pomembna, še posebej v primerih, kjer požarni alarm ni posodobljen.

2.3.5 Spletne strani

Spletne strani so zelo pomembne za obveščanje uporabnikov in ponekod tudi lahko rešujejo zagate v zvezi s prostorsko dostopnostjo, saj je mogoče nekatere storitve opraviti tudi na daljavo. Vendar pa je dostopnost spletnih strani zelo pereč problem. Večina spletišč javnih ustanov je nedostopnih za slepe in slabovidne, veliko jih je nedostopnih tudi za ljudi z motnjami v duševnem razvoju, gluhih in naglušnih in vseh, ki imajo težave z razumevanjem informacij. Pri prenovi spletne strani vaše ustanove je zato potrebno upoštevati WCAG standard, torej evropske smernice za pripravo spletnih

strani (<https://www.w3.org/WAI/intro/wcag>) oz. se obrniti na usposobljenega svetovalca za spletno dostopnost. **Priporočamo predhodno hitro oceno dostopnosti spletne strani.**

2.3.6 Lahko berljive informacije

Za ljudi z motnjami v duševnem razvoju je zelo pomembno, da so vse pomembne informacije napisane v lahko berljivi obliki. **Priporočamo ogled in uporabo priročnikov *Lahko branje (društvo RISA)*, ki so brezplačno dostopni na spletu.**

2.3.7 Obveščanje o prilagoditvah

Zelo pomembno je, da so obiskovalci obveščeni o prilagoditvah, ki so jim na voljo. Pomembno je, da se te predstavi na spletni strani (ki pa mora biti seveda dostopna). Pomembno je povedati, kakšne prilagoditve lahko pričakujejo glede na posamezno oviranost, kako lahko opravijo storitev in kje lahko dobijo določene pripomočke. O vsaki novi prilagoditvi je pomembno, da se obvesti lokalna invalidska društva in zveze društev, ki potem obveščajo uporabnike o prilagoditvah še po svojih kanalih.

UKREPI ZA IZBOLJŠANJE ORIENTACIJE IN DOSTOPNOSTI INFORMACIJ - potrebne prilagoditve

Predlagamo izvedbo naslednjih del:

- nujna dopolnitev usmerjevalnega sistema vključno z uskladitvijo vsebine informacij na vseh medijih (usmerjevalne table, spletna stran, dvigalo), tako da so lahko razumljive in omogočajo orientacijo vsem – priporočljiva je predhodna izdelava načrta oziroma podrobnega popisa lokacij in vsebin, ki jih je treba dopolniti (lahko po prenovi stavbe in selitvi ambulant, če se prenova predvideva v naslednjih dveh letih):
 - + označitev stranskih vhodov z večjimi napisi,
 - + namestitev osnovne table z urnikom stavbe ob glavnem vhodu in namestitev informativnih tabel o ambulantom na pomožnem sprednjem vhodu ter namestitev obvestila o dislocirani urgenci,
 - + namestitev usmerjevalnih tabel do sanitarij, stranskih vhodov, izhoda, dvigala v vseh nadstropjih,
 - + namestitev označevalnih tabel za nadstropja ob izhodu iz dvigala in na stopnišču,
 - + ureditev informacij pred in v dvigalu ter na stopnišču v skladu s poročilom in usmerjevalnim sistemom,
 - + poenotenje in dopolnitev oznak na vratih sanitarij za obiskovalce s tipnimi oznakami v skladu s standardom in usmerjevalnim sistemom,
 - + poenotenje obveščevalnih tabel ob ambulantom v skladu z napotki v poročilu,
 - + izdelava posebnih tabel za izboljšanje dostopnosti (table ob ambulantom za naglušne, slabovidne, označevalne table do invalidskih sanitarij, dvigala itd.),
 - + premik tablic in naprav za registracijo v čakalno vrsto na ustrezno višino,
 - + napisi z vsebino nadstropij v dvigalu
- nujno - umik ovir pod informativno tablo z vsebino ZD v vetrolovu glavnega vhoda,
- nujna prilagoditev informacijske točke (namestitev zvonca pri informacijskem pultu za priklic usposobljene osebe, ustrezna osvetlitev informatorja, namestitev in iznačitev FM sistema ali slušne zanke in kakovostnega zvočnika, priporočljiva menjava stekla za neodsevno),
- nujna nadgradnja dvigala s tipnimi, zvočnimi in kontrastnimi informacijami,
- priporočljiva nadgradnja dvigala s slušno zanko ter svetlobnim indikatorjem,
- nujna prilagoditev sprejemnega okenca laboratorija (dopolniti napis na steklu z mat podlago, vgradnja slušne zanke in kakovostnega zvočnika, priporočljiva menjava stekla za neodsevno, namestitev nove table z informacijami o delovnem času – večji napis, namestitev pred steklo),
- nujna zagotovitev stalne prisotnosti vsaj ene prenosne slušne zanke ali FM sistema v stavbi, ustrezno označena, o njej obvestiti vse zaposlene,
- nujno ločiti oglase in druga obvestila od zelo pomembnih informacij (vzpostavitev oglasnih desk)- pregled vseh oddelkov,
- nujna preveritev spletne strani po standardu WCAG in izdelava poročila o spletni dostopnosti,
- nujna prilagoditev spletne strani tako, da je dostopna vsem v prvi fazi vsaj do stopnje A po standardu WCAG (priporočljivo stopnja AA),
- nujna izvedba rednih izobraževanj zaposlenih, ki stopajo v stik z obiskovalci v zvezi s komunikacijo z ljudmi z gibalno oviranostjo, okvarami vida oz. sluha ter osebami z motnjo v duševnem razvoju,

- nujna priprava informacij, ki so za obiskovalce zelo pomembne, v lahko berljivi obliki (velja tudi za informacije na spletni strani),
- nujno seznaniti s poročilom tudi zasebnike, ki najemajo prostore v ZD Nova Gorica.

zavod za
spodbujanje
dostopnosti

DOSTOP