

Problemy w kontaktach osób niewidomych z urzędami i biurami wynikają najczęściej z niskiej elastyczności niektórych ich pracowników – niechęci do podjęcia wysiłku, by wyjść poza swą rutynę i na niestandardową sprawę niestandardowego interesanta zareagować elastycznie.

A przecież można nasze problemy rozwiązywać w zgodzie z procedurami, a jednocześnie uwzględniając nasze ograniczenia – wystarczy poszukać sposobu.

Zrozumiałe jest, że dla osób, które mają trudności w przemieszczaniu się i odczytywaniu dokumentów, załatwianie spraw przez telefon ma ogromne zalety. Czy Pani urząd/firma posiada centrum obsługi telefonicznej? Jakie sprawy można załatwić przez telefon? Czy osoby niewidome mogą przez telefon lub korespondencyjnie wykonać również takie czynności, po które zwykle jeździ się do urzędu/firmy? Czy pracownicy telecentrum są przeszkoleni z obsługi osób niepełnosprawnych i wykazują zrozumienie dla ich specyficznych ograniczeń?

Jeśli Pani urząd/firma wysyła mi do domu dokumenty (które np. mam podpisać i odesłać), proszę umożliwić mi otrzymanie tych samych dokumentów e-mailem, bym mogła się z nimi zapoznać w łatwy sposób i przed wizytą kuriera.

Strony internetowe umożliwiają nam dziś uzyskanie wielu informacji, a nawet wykonanie wielu czynności z domu. Ale muszą być dostępne. Czy strona Pani urzędu/firmy spełnia standardy dostępności dla osób niepełnosprawnych? Np. czy dokumenty do ściągnięcia są dostępne w formatach przyjaźniejszych, niż ten męczący PDF? Czy testowała to jakakolwiek osoba niewidoma? To szczególnie ważne w przypadku instytucji publicznych, których obowiązkiem jest zapewnić równy dostęp wszystkim obywatelom.

Czy ten budynek jest dostępny dla osób niepełnosprawnych? Czy jest tu informacja brajlowska lub dźwiękowa, jak poruszać się po nim? Czy tabliczki przy drzwiach mają też wersje brajlowskie? Czy windy mówią?

Czy zaraz po wejściu do budynku będą miała kogo poprosić o pomoc? Czy ktoś z pracowników się mną zainteresuje?

Czy w Pani urzędzie/firmie jest wyznaczona osoba, która w razie potrzeby pomaga niepełnosprawnemu interesantowi?

Czy Pani urząd/firma przeszkoliła Panią z obsługi osób z różnymi niepełnosprawnościami?

Odwieczny problem kolejek

W wielu urzędach i firmach czeka się w kolejkach. Sprawiają mi one sporo problemów. Po pierwsze, trzeba znaleźć koniec. Jak? – ano "trąbiąc" wszem i wobec, kto ostatni? Potem trzeba w kolejce stać i się z nią przesuwac. Ale jak? Trzymać poprzednią osobę za kołnierz? Macać przed sobą laską, stukając jej ciągle po piętach? Jak zostawię przed sobą za dużą dziurę, jeszcze się ktoś wepchnie. Kolejki siedzące to też problem: bo kiedy moja kolej? Można prosić osobę przed sobą, żeby mi powiedziała, gdy sama skończy sprawę. Ale może pójdzie do innego okienka, niż ja? To może poprosić osobę za mną? Kolejny problem to kolejki regulowane, z numerkami. Jak mam sama znaleźć ten automat numerkowy? Jak go obsłużyć? Skąd mam wiedzieć, który numer dostałam? Jeśli numery są wyświetlane, a nie mówione, to skąd będę wiedziała, że już moja kolej? I gdzie jest to stanowisko, do którego mam podejść? Nie ma co się rozwodzić: dla niewidomych kolejki to skrzępowanie,

niezręczność, zażenowanie i frustracja. Jak pomóc?

Dobra opcja wygląda tak: ja, wchodząc, nie szukam końca kolejki, tylko od razu podchodzę do pierwszego okienka, gdzie spotykam Panią. Proszę wtedy ustalić, za kim jestem, jaki mam numer, odstawić mnie gdzieś na bok, żebym nie stała w ogonku, i powiedzieć mi, kiedy nadejdzie moja kolej – tak będzie najprościej dla wszystkich.

Niektóre urzędy i firmy przyjmują zasadę, że osoba niepełnosprawna obsługiwana jest poza kolejnością. To bardzo miłe! Trzeba jednak pamiętać, że są osoby, które będą się czuły skrępowane i nie będą chciały z tego ułatwienia skorzystać. Będę wdzięczna, jeśli Pani najpierw mnie o to zapyta?

Ponieważ poruszanie się po obcym budynku jest dla mnie trudne, będę wdzięczna, jeśli moją sprawę będziemy mogli załatwić na jednym stanowisku i nie będę musiała przechodzić z pokoju do pokoju. Jeśli przejście do innego pokoju jest nieuniknione, proszę o zaprowadzenie mnie tam.

Bardzo mi Pani pomoże, jeśli moją sprawę uda nam się załatwić "za jednym przyjściem". Każdy kolejny dojazd to dla mnie wyprawa.

Proszę o odczytywanie mi każdego dokumentu, którego nie mogę sama przeczytać. Odnosi się to zarówno do osób niewidomych, jak i niedowidzących.

Wersje elektroniczne dokumentów są dla mnie ogromnym ułatwieniem. Jeśli przekazuje mi Pani jakiś dokument lub omawia przepis, który ma Pani w wersji elektronicznej, proszę zawsze zapytać mnie, czy wysłać mi to samo na mój adres e-mailowy. To duża pomoc! – dzięki temu, wróciwszy do domu, będę mogła łatwo wszystko sama przeczytać i nie będę musiała używać skanera.

Zapewne moja sprawa zajmie Pani nieco więcej czasu, niż inne. Mam trudniejszy dostęp do informacji (np. zamieszczanych w internecie), więc moja wiedza w temacie może być niższa i będę wymagała więcej wyjaśnień. Z tego samego powodu proszę o cierpliwe wytłumaczenie mi zagadnienia, a nie odsyłanie mnie do przepisu czy instrukcji, które musiałabym szukać w internecie czy skanować z papierowych wersji.

W przeciwieństwie do osób widzących, nie mogę korzystać z własnych notatek i przyniesionych dokumentów, więc trudniej mi wszystko na raz pamiętać i częściej potrzebuję Pani przypomnień i powtórzeń.

Czy dla osoby niedowidzącej będzie można wydrukować dokument większą czcionką lub zrobić powiększoną odbitkę? Czy którekolwiek z Państwa dokumentów są jeszcze drukowane czcionką tak małą, że utrudnia swobodne czytanie?

Kiedy osoba niewidoma przychodzi z osobą towarzyszącą, zdarza się, że urzędnik rozmawia z przewodnikiem, a nie z niewidomym. Odebrałabym to jako bardzo nieodosowne. Budzi to jednoznaczne skojarzenia z lekceważącym traktowaniem dzieci i osób ubezwłasnowolnionych.

Formularze i druki często chciałabym wypełnić na miejscu, z Pani pomocą. W ten sposób nie muszę przyjeżdżać jeszcze raz. Proszę, by Pani wpisywała dane, a ja będę je podawać. Proszę się nie obawiać i nie odmawiać mi mówiąc "Ale ja nie mam prawa", bo żaden przepis tego Pani nie zakazuje. Po pierwsze, to ja własnoręcznym podpisem biorę odpowiedzialność za podane informacje, po drugie w razie wątpliwości możemy poprosić Pani przełożoną lub koleżankę, by odczytała mi wypisany przez Panią formularz przed podpisaniem – proste.

Podpisywanie też jest proste: wystarczy, że poda mi Pani długopis, ujmie moją dłoń i postawi koniec długopisu we właściwym miejscu. Pomagają w tym również tzw. "okienka", czyli

ramki z prostokątnym otworem, przykładane w miejscu na podpis – powinny one być w każdym urzędzie i biurze.

Zapytanie mnie, czy umiem się podpisać, jest w dzisiejszych czasach, delikatnie mówiąc, nietaktowne. Nie muszę też mieć żadnego pełnomocnika. W razie wątpliwości możemy poprosić drugą pracowniczkę, by potwierdziła autentyczność mojego podpisu.

Jeśli wykonuje Pani jakąś czynność w moim domu, np. instalację dekodera kablówki, wymianę licznika, proszę nie kończyć, póki wszystkiego Pani nie podłączy, nie sprawdzi, nie przetestuje i nie uporządkuje – bo ja tego potem sama nie zrobię. I oczekuję, że mi Pani wszystko wytłumaczy i upewni się, czy rozumiem. Nie jestem standardowym klientem, nie doczytam sobie wszystkiego w instrukcji, nie poprawię czegoś za Panią. Wymawianie się normą czasu na klienta czy niską stawką za montaż jest raczej nie na miejscu.

Gdy Pani widzi, że męczę się z bankomatem, że coś mi nie wychodzi, proszę mi pomóc. Zwykle znam sekwencję klawiszy, którą muszę nacisnąć, żeby "wygrać", ale czasem banki coś zmieniają lub włączają reklamy – i się gubię. Bankomaty udźwiękowane to na razie rzadkość.

