

Komunikacja jest podstawą funkcjonowania w społeczeństwie, ale co, gdy z powodu niepełnosprawności, choroby czy wypadku staje się wyzwaniem? Właśnie na to pytanie odpowiedział Model Realizacji Usług Publicznych dla osób z trudnościami w komunikowaniu się, który został opracowany w ramach projektu „Elementarz AAC – urząd przyjazny osobom z trudnościami w komunikowaniu się”. Ma on pomóc samorządom w obsłudze osób o złożonych potrzebach komunikacyjnych. Opracowane rozwiązanie jest dostępne bezpłatnie, a jego celem jest zrewolucjonizowanie dostępu do informacji i usług dla wszystkich obywateli.

Komunikacja to prawo, a nie przywilej

Projekt, finansowany ze środków Unii Europejskiej, opierał się na kluczowej zasadzie: prawo do komunikacji przysługuje każdemu, niezależnie od stanu zdrowia. Dzięki postępowi w medycynie coraz więcej osób z chorobami neurodegeneracyjnymi czy po ciężkich wypadkach pozostaje przy życiu, ale traci zdolność swobodnego porozumiewania się. Pozbawienie ich możliwości komunikacji to nie tylko naruszenie praw, ale też marnowanie zasobów społecznych.

Nowo opracowany model koncentruje się na dwóch kluczowych obszarach:

- Wspomagająca i alternatywna komunikacja (AAC) dla osób z poważnymi trudnościami w mówieniu.
- Teksty łatwe do czytania i zrozumienia (easy-to-read) dla osób z niepełnosprawnością intelektualną oraz imigrantów.

Model, bazujący na wiedzy ekspertów i doświadczeniu austriackich partnerów, wpisuje się w założenia polskiego programu „Dostępność Plus”. To jednak dopiero początek drogi do pełnego włączenia społecznego.

Korzyści dla wszystkich

Wdrożenie modelu przyniesie korzyści nie tylko osobom z trudnościami w komunikacji. Umożliwienie im samodzielnego załatwiania spraw w urzędzie odciąży ich opiekunów i pracowników administracji. Z kolei tworzenie tekstów łatwych do zrozumienia, obok wersji oficjalnych, sprawi, że usługi publiczne będą bardziej dostępne dla szerszego grona odbiorców, w tym również dla osób z ograniczoną znajomością języka polskiego.

Pandemia COVID-19 pokazała, jak istotne są proste i zrozumiałe komunikaty. Wprowadzanie tekstów easy-to-read zwiększa akceptację dla działań administracji i ma silny czynnik prodemokratyczny.

Model dostępny dla samorządów

Głównym celem projektu było usprawnienie komunikacji między pracownikami urzędów a osobami o złożonych potrzebach komunikacyjnych. Właśnie dlatego cały Model Realizacji Usług Publicznych, wraz z instrukcjami i rekomendacjami, został bezpłatnie udostępniony jednostkom samorządu terytorialnego. Jego wdrożenie jest kluczowym warunkiem, aby skutecznie realizować prawo każdego człowieka do komunikowania się i włączać osoby z niepełnosprawnościami w pełni w życie społeczne. Zainteresowane jednostki mogą już teraz zapoznać się z jego treścią i dostosować swoje placówki do obsługi wszystkich obywateli.

Kategoria: Polityka Społeczna

Opublikowano: piątek, 26, wrzesień 2025 11:24

Ewelina Kocemba

Odsłony: 465

Do pobrania poniżej:

- Rekomendacje i instrukcje dla instytucji wdrażających model — Praktyczny przewodnik, który krok po kroku wyjaśnia, jak skutecznie zaimplementować model w placówce.
- Model realizacji usług publicznych dla osób z trudnościami w komunikowaniu się (o złożonych potrzebach w komunikowaniu się) — Szczegółowy dokument, który przedstawia pełną, merytoryczną wersję modelu.
- Model realizacji usług publicznych dla osób z trudnościami w komunikowaniu się (o złożonych potrzebach w komunikowaniu się) - wersja w języku prostym — Uproszczona wersja modelu, przygotowana z myślą o łatwiejszym zrozumieniu kluczowych założeń przez szersze grono odbiorców.