

Mindest-Standards und gehobene Standards zur Barrierefreiheit, pro familia Landesverband Hessen



Umsetzung der Standards zur Barrierefreiheit in den hessischen pro familia Beratungsstellen bis April 2017

- schwarz = Mindest-Standards
- rot gekennzeichnet = gehobene Standards (für blinde Menschen mit
XXX gekennzeichnet)

Inhalt

Die Bedeutung von Standards	3
Standards für blinde Menschen und Menschen mit Sehbehinderungen	4
Erste Kontaktaufnahme	4
Weg in die Beratungsstelle	4
Anreise mit dem Auto	4
ÖPNV-Anbindung	4

Weg von der Haltestelle zur Beratungsstelle	4
Abholdienste	4
Haus/ Räume.....	5
Informationen	5
Homepage	6
Hinweise für Erstkontakt und Beratung.....	6
Standards für gehörlose Menschen und Menschen mit Hörbehinderungen	7
Erste Kontaktaufnahme/ Weg in die Beratungsstelle	7
Haus/ Räume.....	7
Informationen	7
Sonstiges	7
Hinweise für Erstkontakt und Beratung.....	7
Standards für Menschen mit Lernschwierigkeiten.....	8
Erste Kontaktaufnahme/ Weg in die Beratungsstelle	8
Informationen	8
Homepage	9
Haus/ Räume.....	9
Hinweise für Beratung/ Erstkontakt	9
Standards für Menschen mit körperlichen Behinderungen.....	9
Erste Kontaktaufnahme/ Weg in die Beratungsstelle	9
Haus/Räume.....	10
Hinweis für Erstkontakt und Beratung.....	10
Nähere Informationen	10

Die Bedeutung von Standards

Die Gewährleistung von Barrierefreiheit ist ein Menschenrecht, auf das Menschen mit Behinderung einen Anspruch haben (Artikel 9 UN Behindertenrechtskonvention, Zugänglichkeit). Nur dann ist eine gleichberechtigte Teilhabe an der Gesellschaft möglich. In Deutschland wird der Begriff Barrierefreiheit sehr unterschiedlich benutzt. Dies führt dazu, dass Menschen mit Behinderungen nie sicher sein können, auch bei angeblich barrierefreien Angeboten auf unverhoffte Hürden zu stoßen, die den Zugang erschweren/ unmöglich machen. Deshalb ist Information und Transparenz hinsichtlich der Gegebenheiten sehr wichtig. Je weniger Informationen Menschen mit Behinderung vor dem Erstkontakt selbst herausfinden und erfragen müssen, desto niedriger ist die Hürde, Beratung in Anspruch zu nehmen. Vollkommene Barrierefreiheit ist generell nur schwer zu realisieren und kann mit hohen Kosten verbunden sein. Für pro familia gilt deshalb die Orientierung, den Zugang zu den Beratungsleistungen so „barrierearm“ wie möglich zu gestalten. pro familia Hessen hat sich zum Ziel gesetzt, die Zugänglichkeit zu den Beratungsleistungen für

- blinde Menschen und Menschen mit Sehbehinderungen
- gehörlose Menschen und Menschen mit Hörbehinderungen
- Menschen mit Lernschwierigkeiten
- Menschen mit körperlichen Behinderungen zu verbessern.

Dieses Ziel umfasst

- möglichst barrierefreie Informationen über die Angebote von pro familia
- möglichst barrierefreien Zugang zu den Beratungsstellen
- und umfassende und qualifizierte Beratung mit entsprechenden Materialien und dem erforderlichen zusätzlichen Unterstützungsbedarf.

Die im Folgenden genannten Standards für mehr Barrierefreiheit werden sukzessive bis April 2017 in allen hessischen pro familia Beratungsstellen umgesetzt. Hinweise auf weitere wichtige Vorkehrungen zur Barrierefreiheit

sind willkommen. Die Standards werden -nach Rücksprache mit allen pro familia Beratungsstellen- dementsprechend fortgeschrieben.

Standards für blinde Menschen und Menschen mit Sehbehinderungen

Erste Kontaktaufnahme

- Telefonisch; regelmäßige feste Sprechzeiten, die auch auf der Homepage, auf Flyern etc. zu finden sind sowie eine leicht verständliche Ansage auf dem AB
- per E-Mail; E-Mail-Adresse ist leicht auf der Homepage und auf Flyern zu finden
- per Fax; die Fax-Nr. ist leicht auf der Homepage und auf Flyern zu finden
- **XXX per SMS; die Nr. ist leicht auf der Homepage und Flyern zu finden**

Weg in die Beratungsstelle

Anreise mit dem Auto

- Wegbeschreibung auf der Homepage
- Parkmöglichkeit für Menschen mit Behinderung/ Begleitperson (am Haus oder nächstgelegener Parkplatz für Menschen mit Behinderungen, Entfernung angeben) ist auf der Homepage genannt

ÖPNV-Anbindung

- Informationen über die Erreichbarkeit mit öffentlichen Verkehrsmitteln auf der Homepage, in Flyern, über den EK; nächstgelegene barrierefreie Haltestelle ist genannt

Weg von der Haltestelle zur Beratungsstelle

- genaue Wegbeschreibung, evtl. vorhandene Barrieren und Hindernisse sind genannt (z.B. länger andauernde Baustellen), ungefähre Entfernung ist angegeben (auf Homepage, auf Flyern, über EK)

Abholdienste

- **XXX bei Bedarf und nach Absprache von vereinbartem Treffpunkt (z.B. ÖPNV-Haltestelle)**

Haus/ Räume

- Kontrastreiche und große Beschilderung „pro familia“ an der Etagen-Tür
- Klingel-Beschriftung in Braille-Schrift an Außentür und Etagentür, Beschriftung WC-Tür in Braille-Schrift
- gute Beleuchtung in der gesamten Beratungsstelle
- Schwellen (zu Räumen oder im Flur) sind farblich markiert
- Zugang für Assistenzhunde in Wartezimmer und Beratungsraum gewähren
- XXX Kontrastreiche und große Beschilderung „pro familia“ am Haus
- XXX Kontrastreiche und große Beschilderung „pro familia“ an der Eingangstür
- XXX deutlich erkennbare Hausnummer (Größe, Platzierung, Beleuchtung)
- XXX bei Dunkelheit gut beleuchteter Eingang, evtl. Bewegungsmelder
- XXX Türrahmen sind farblich (Kontrast) abgesetzt (alle Türen innen und Außentür)
- XXX Treppenkanten sind farblich markiert
- XXX Geländer im Treppenhaus (oder an Außentreppe) ist farblich abgesetzt und Stockwerk durch erhabene Zahl am Geländer gekennzeichnet
- XXX Aufzug: Tasten/ Knöpfe sind erhaben gekennzeichnet, ansonsten Abholung vor der Haustür vereinbaren (Sprachausgabe im Aufzug wäre optimal, ist aber sehr teuer)

Informationen

- gezielte Ansprache der Menschen mit Sehbehinderungen auf der Homepage, in Flyern, in Texten
- Informationen über die allgemeinen Angebote von pro familia als Audio Datei
- Informationen über die allgemeinen Angebote von pro familia in Groß-Druck

- Informationen über die allgemeinen Angebote von pro familia in Braille Schrift

Homepage

- größenverstellbare Website und Schriftarten und veränderbare Kontraste (soweit dies technisch möglich ist im derzeitigen System)
- barrierefreie Word- und pdf-Dateien für blinde Menschen
- Bilder beschreiben (wo sinnvoll), informative Bildunterschriften
- Vorlese-Tool

Hinweise für Erstkontakt und Beratung

- Menschen mit Sehbehinderung so Platz nehmen lassen, dass sie nicht ins Licht schauen (Fragen, ob Sitzplatz okay)
- Freien Stuhl dadurch anzeigen, indem die Hand der blinden Person auf den freien Stuhl gelegt wird
- Zu Beginn der Begegnung immer nochmal den eigenen Namen nennen (auch wenn schon bekannt)
- Die BeraterIn sollte die blinde Person zunächst durch die Räume der Beratungsstelle begleiten und diese erklären. So kann die blinde Person erfahren, worauf zu achten ist und was sich wo befindet;
- bei der Nutzung des WC vorher erklären, wo sich Papier und Spülung, das Waschbecken, die Seife und das Handtuch bzw. Handtrockner befinden
- In einer Gruppe Personen immer mit Namen ansprechen – so wissen blinde Menschen gleich, wer angesprochen ist
- Verlässt in einer Gruppensituation jemand den Raum, ist ein kleiner Hinweis, wer gerade den Raum verlassen hat, sehr hilfreich
- 2-Sinne-Prinzip = Infos, wenn möglich, über 2 Sinne vermitteln (hören+ tasten)
- Bei Bedarf Beratung in Leichter Sprache
- Assistenzhunde nicht ungefragt streicheln und füttern; Wassernapf bereitstellen.

Standards für gehörlose Menschen und Menschen mit Hörbehinderungen

Erste Kontaktaufnahme/ Weg in die Beratungsstelle

siehe Mindest-Standards für blinde Menschen

Haus/ Räume

- bei vorhandener Gegensprechanlage am Eingang, vorab Alternativen für den Einlass abklären
- Beratung in akustisch möglichst störungsfreiem Raum (auch hallende Räume erschweren die Verständigung)
- Klingel mit Lichtsignal
- Aufzug mit optischer Stockwerksanzeige

Informationen

- Gezielte Ansprache der gehörlosen Menschen und Menschen mit Hörbehinderung auf der Homepage, in Flyern, in Texten Homepage
- Video über die allgemeinen Angebote von pro familia in Gebärdensprache

Sonstiges

Liste über Gebärdensprachdolmetscher, Schriftdolmetscher und Lormen-Fachkraft in der Region liegt vor.

Hinweise für Erstkontakt und Beratung

- Verständigungsmöglichkeit im Vorfeld abklären – z.B. Worte von den Lippen ablesen oder Gebärdensprachdolmetscher
- Bei Bedarf E-Mail-Beratung/ Online-Beratung
- Bei Bedarf Beratung in einfacher Sprache
- Bei Bedarf Gebärdensprachdolmetscher hinzuziehen, evtl. auch Ferndolmetscher;
- Ratsuchende fragen, ob sie eine/n Gebärdendolmetscher/in empfehlen oder ob bestimmte Personen nicht dolmetschen sollen

- Bei Bedarf Schriftdolmetscher hinzuziehen
- Wird eine Höranlage benötigt (auch FM-Anlage oder Induktions-Anlage genannt)?
- Ausleihe über „Der Paritätische Hessen e.V.“ möglich
- Bei Bedarf Lormen (taubblinde Menschen = Usher Syndrom)
- deutlich sprechen und ratsuchende Person dabei anschauen; nachfragen: Können Sie mich gut hören? Soll ich lauter sprechen? Soll ich mit deutlicherem Mundbild sprechen?
- kurze verständliche Sätze
- Störgeräusche vermeiden
- wichtige Infos in kurzen Sätzen bzw. Stichpunkten aufschreiben, Zettel und Stifte dafür bereitlegen
- Themenwechsel deutlich machen
- Sicherstellen, dass man verstanden wurde (nachfragen)
- so viele Infos wie möglich auf visuellem Weg
- für viele von Geburt an gehörlose Menschen ist Deutsch eine Fremdsprache, deshalb ist es wichtig auf schwierige Begrifflichkeiten zu verzichten und einfache Sprache zu verwenden
- Ratsuchende so platzieren, dass er/sie Zimmertür im Blick hat, er/ sie Tageslicht im Rücken hat und Lampen nicht blenden
- mehr Zeit einplanen als üblich für eine Beratung
- vor der Beratung Zeit einplanen, sich einstellen auf die Situation, um die zusätzlichen Erfordernisse präsent zu haben.

Standards für Menschen mit Lernschwierigkeiten

Erste Kontaktaufnahme/ Weg in die Beratungsstelle

siehe Mindest-Standards für blinde Menschen

Informationen

- Menschen mit Lernschwierigkeiten werden auf der Homepage, in Flyern und Texten gezielt angesprochen

- Informationen über die allgemeinen Angebote von pro familia in Leichter Sprache vorhanden
- Beratung / sexualpädagogische Angebote werden durch Bilder und Symbole unterstützt

Homepage

- Einfache und übersichtliche Navigation (soweit technisch möglich im bestehenden System)
- Infos in leichter Sprache über die Angebote

Haus/ Räume

- Türen sind mit Piktogrammen versehen (z.B. WC, Wartezimmer, Anmeldung, Beratungsraum, Gruppenraum)
- **XXX es ist wichtig, dass die Einrichtung gut wiedererkannt wird, deshalb ist das das Logo am Haus, an der Haustür, an der Klingel angebracht, um die (Wieder-) Erkennung zu erleichtern**

Hinweise für Beratung/ Erstkontakt

- Kommunikation in einfacher Sprache und unterstützte Kommunikation
- Materialien in Leichter Sprache
- geeignete Anschauungsmaterialien
- klar strukturiertes Vorgehen in der Beratung
- bei Unklarheiten und Unverständnis nachfragen, ob der/die Ratsuchende alles verstanden

Standards für Menschen mit körperlichen Behinderungen

Erste Kontaktaufnahme/ Weg in die Beratungsstelle

- siehe Mindest-Standards für blinde Menschen
- ist die Beratungsstelle nicht barrierefrei, ist die Anzahl der Stufen vor dem Eingang und in der Beratungsstelle auf der Homepage und Flyern vermerkt und bei der Terminvereinbarung wird darüber informiert

Haus/Räume

- evtl. auf dem Fußboden vorhandene Fußmatten, Roste oder Läufer sind gehstützen- und rollstuhlgerecht, d.h. die Unterlagen sind gut befahr- und begehbar sowie rutschsicher
- barrierefreier Beratungsraum außerhalb der Beratungsstelle kann kurzfristig für Beratungstermine/ sexualpädagogische Veranstaltungen genutzt werden. Dies wird auch so in Flyern, auf der Homepage und am Telefon kommuniziert
- **XXX ebenerdiger Zugang oder Rampe oder mobile Rampe oder Aufzug (barrierefrei, Knöpfe in Sitzhöhe) oder Treppenlifter vorhanden**
- **XXX automatische Türöffner vorhanden (oder Abholen an der Haustür vereinbaren)**
- **XXX Türrahmen haben rollstuhlgerechte Durchgangsbreite (Haustür, Etagentür, Raum Erstkontakt, WC-Tür, Tür Beratungsraum)**
- **XXX Toilette ist rollstuhlgerecht ausgebaut**

Hinweis für Erstkontakt und Beratung

- Rollstühle sollten nicht einfach (ungefragt) berührt werden, da dies einen Eingriff in den persönlichen Raum der betroffenen Person darstellt.
- Im Gespräch ist es wichtig, wenn möglich auch physisch auf gleicher Augenhöhe zu sein. Dies erleichtert die Kommunikation für alle Beteiligten.

Nähere Informationen

Nora Eisenbarth

pro familia Landesverband Hessen e.V.

Palmengartenstraße 14

60325 Frankfurt/ Main

Tel 069-447062

E-Mail: nora.eisenbarth@profammilia.de