



Fundusze Europejskie
dla Rozwoju Społecznego



Rzeczpospolita
Polska

Dofinansowane przez
Unię Europejską



REKOMENDACJE DOTYCZĄCE WSPARCIA OSÓB Z NIEPEŁNOSPRAWNOŚCIĄ NARZĄDU RUCHU



Raport powstał w ramach projektu „Dobre praktyki organizacji pozarządowych w zakresie wspierania osób z niepełnosprawnościami” nr FERS.04.12-IP.04-0014/24, współfinansowanego ze środków Unii Europejskiej w ramach Programu Fundusze Europejskie dla Rozwoju Społecznego 2021-2027. Projekt jest realizowany przez **Europejski Dom Spotkań-Fundację Nowy Staw.**

AUTORZY RAPORTU

*AGATA DZIUBIŃSKA – GAWLIK
BEATA ROMEJKO*

Daty Warsztatów Mastermind:

Numer grupy	Zad 1 . Warsztaty Mastermind
1. grupa autyzm	22.07-25.07.2025 w godz. 10.30-12.00
2. grupa intelektualna	26.08-29.08.2025 w godz. 10.30-12.00
3. grupa autyzm	21.10-24.10.2025 godz. 9.00-10.30
4. grupa schizofrenia	03.11-06.11.2025 godz. 9.00-10.30 i 16.30-18.00
5. grupa schizofrenia	24.11-27.11.2025 godz. 8.30-10.00
6. grupa intelektualna	08.12-11.12.2025 godz. 8.30-10.00 i 14.30-16.00
7. grupa wzroku	16.12-19.12.2025 godz. 14.30-16.00
8. grupa ruchu	13.01-17.01.2026 godz. 8.30-10.00
9. grupa wzroku	26.01-29.01.2026 godz. 8.30-10.00
10. grupa ruchu	23.02-26.02.2026 godz. 8.00-9.30



SPIS TREŚCI

1. WPROWADZENIE.....	3
2. OD OGRANICZEŃ DO POTENCJAŁU – ZMIANA PARADYGMATU	5
3. DOSTĘPNOŚĆ JAKO DOŚWIADCZENIE, NIE TYLKO STANDARD	6
4. RELACJE I KOMUNIKACJA – FUNDAMENT PODMIOTOWOŚCI.....	7
5. MIĘDZY ZALEŻNOŚCIĄ A SPRAWCZOŚCIĄ	8
6. EDUKACJA I KOMPETENCJE – PRZESTRZEŃ MOŻLIWOŚCI.....	9
7. RYNEK PRACY – OD WYKLUCZENIA DO ELASTYCZNOŚCI	10
8. SYSTEM, KTÓRY WŁĄCZA – ROLA INSTYTUCJI	11
9. REKOMENDACJE OPERACYJNE	12
9.1. DOSTĘPNOŚĆ.....	12
9.2. INSTYTUCJE PUBLICZNE.....	12
9.3. KOMUNIKACJA	13
9.4. WSPARCIE PSYCHOLOGICZNE	13
9.5. EDUKACJA I KOMPETENCJE	14
9.6. RYNEK PRACY	14
10. REKOMENDACJE OPERACYJNE.....	15
ZAKOŃCZENIE	20



1. WPROWADZENIE

Niniejsze opracowanie stanowi pogłębioną analizę oraz kompleksowy zestaw rekomendacji dotyczących wspierania osób z niepełnosprawnością ruchową. Zostało ono opracowane na podstawie doświadczeń, obserwacji i refleksji wypracowanych podczas warsztatów Mastermind, realizowanych w ramach projektu **„Nowe praktyki organizacji pozarządowych w zakresie wspierania osób z niepełnosprawnościami”**.

Warsztaty Mastermind miały charakter intensywnej pracy ekspercko-praktycznej. Uczestniczyli w nich przedstawiciele organizacji pozarządowych, instytucji publicznych, placówek wsparcia oraz osoby bezpośrednio zaangażowane w działania na rzecz osób z niepełnosprawnościami. Celem spotkań było nie tylko rozpoznanie barier utrudniających codzienne funkcjonowanie osób z niepełnosprawnością ruchową, lecz przede wszystkim wypracowanie konkretnych i możliwych do wdrożenia rozwiązań, które mogą znaleźć zastosowanie w praktyce lokalnej, instytucjonalnej i systemowej.

Szczególna uwaga została poświęcona osobom z niepełnosprawnością ruchową – ich codziennemu funkcjonowaniu, doświadczeniom oraz wyzwaniom, jakie napotykają w przestrzeni społecznej, edukacyjnej i zawodowej. Zgromadzony materiał jednoznacznie pokazuje, że źródłem wykluczenia bardzo często nie jest sama niepełnosprawność, lecz niewłaściwie zaprojektowane otoczenie: niedostosowana infrastruktura, sztywne procedury, bariery organizacyjne oraz utrwalone schematy myślenia.



Analiza doświadczeń uczestników warsztatów prowadzi do ważnego wniosku: osoby z niepełnosprawnością ruchową nie powinny być postrzegane wyłącznie przez pryzmat trudności. Są to osoby dysponujące wiedzą, kompetencjami, doświadczeniem i potencjałem, które – przy odpowiednio zorganizowanym wsparciu – mogą aktywnie uczestniczyć w życiu społecznym, edukacyjnym i zawodowym. Kluczowym zadaniem instytucji nie jest zatem „opieka” rozumiana jako wyręczanie, lecz tworzenie warunków, które umożliwiają samodzielność, niezależność i sprawczość.

Niniejszy dokument ma charakter nie tylko analityczny, ale przede wszystkim operacyjny. Jego celem jest przedstawienie takich kierunków działania, które mogą zostać wdrożone przez samorządy, instytucje publiczne, organizacje pozarządowe, placówki edukacyjne i pracodawców. W tym sensie rekomendacje przedstawione poniżej należy traktować jako narzędzie praktyczne – wspierające projektowanie bardziej dostępnego, włączającego i podmiotowego środowiska życia dla osób z niepełnosprawnością ruchową.



2. OD OGRANICZEŃ DO POTENCJAŁU – ZMIANA PARADYGMATU

Jednym z najważniejszych kierunków zmian w obszarze wspierania osób z niepełnosprawnością ruchową jest odejście od podejścia opartego na deficycie. Wciąż powszechne postrzeganie takich osób przez pryzmat ograniczeń prowadzi do ich marginalizacji, obniżania wobec nich oczekiwań oraz zawężania możliwości rozwojowych. Mechanizm ten działa zarówno w edukacji, jak i na rynku pracy, ale także w codziennych relacjach społecznych. Osoba z niepełnosprawnością ruchową bywa traktowana jako mniej samodzielna, mniej sprawcza, mniej dyspozycyjna lub mniej gotowa do podejmowania odpowiedzialnych ról społecznych.

Tymczasem podejście oparte na potencjale zakłada, że każda osoba – niezależnie od poziomu sprawności – posiada zasoby, które mogą być rozwijane i wykorzystywane. Może to być wiedza, doświadczenie, kompetencje społeczne, kompetencje cyfrowe, determinacja, talent artystyczny, analityczny sposób myślenia czy gotowość do uczenia się. W praktyce oznacza to konieczność projektowania działań nie wokół ograniczeń, ale wokół możliwości i warunków potrzebnych do ich uruchomienia.

Zmiana paradygmatu wymaga przede wszystkim zmiany sposobu myślenia po stronie instytucji i otoczenia społecznego. Kluczowe staje się odejście od pytania: „czy osoba z niepełnosprawnością sobie poradzi?” na rzecz pytania: „jakie warunki należy stworzyć, aby mogła działać samodzielnie i skutecznie?”. Jest to różnica zasadnicza. Pierwsze pytanie opiera się na wątpliwości i ograniczeniu. Drugie – na odpowiedzialności za tworzenie włączającego środowiska.

Perspektywa potencjału ma również istotne znaczenie praktyczne. W edukacji oznacza tworzenie ścieżek rozwoju odpowiadających zainteresowaniom i aspiracjom uczniów oraz studentów z niepełnosprawnością ruchową. W zatrudnieniu oznacza poszukiwanie stanowisk, modeli pracy i organizacji zadań, które pozwolą wykorzystać realne kompetencje danej osoby. W obszarze wsparcia społecznego oznacza zaś odejście od nadmiernej opiekuńczości na rzecz wzmocnienia samodzielności.

Jest to zmiana nie tylko językowa, ale strukturalna. Dopóki osoba z niepełnosprawnością ruchową będzie postrzegana głównie jako odbiorca pomocy, dopóty jej miejsce w systemie będzie podporządkowane logice zależności. Dopiero uznanie jej za pełnoprawnego uczestnika życia społecznego otwiera drogę do rzeczywistego włączenia.



3. DOSTĘPNOŚĆ JAKO DOŚWIADCZENIE, NIE TYLKO STANDARD

Dostępność nie może być rozumiana wyłącznie jako zbiór technicznych parametrów czy formalnie odhaczonych wymogów. Z perspektywy osoby z niepełnosprawnością ruchową jest ona przede wszystkim doświadczeniem codziennym – doświadczeniem możliwości albo niemożności uczestnictwa. To właśnie praktyczny wymiar dostępności decyduje o tym, czy dana osoba może dotrzeć do urzędu, wejść do budynku, skorzystać z toalety, poruszać się po korytarzu, załatwić sprawę samodzielnie i bez konieczności proszenia o pomoc.

W tym sensie dostępność nie zaczyna się przy drzwiach wejściowych do instytucji i nie kończy na podjeździe czy windzie. Obejmuje cały proces korzystania z usługi: dojście do obiektu, wejście, orientację w przestrzeni, możliwość poruszania się wewnątrz, dostęp do informacji, obsługę oraz możliwość samodzielnego opuszczenia miejsca. Jeżeli którykolwiek z tych etapów zostaje przerwany przez barierę, cała ścieżka dostępności okazuje się niepełna.

Szczególnym problemem pozostaje tzw. dostępność pozorna. Chodzi o sytuacje, w których formalnie istnieje rozwiązanie dostępnościowe, ale w praktyce nie działa ono skutecznie. Przykładem może być podjazd o niewłaściwym nachyleniu, winda zamknięta na klucz, niedostępna toaleta, zbyt wąskie przejście, brak przestrzeni manewrowej lub brak możliwości samodzielnego otwarcia drzwi. Tego rodzaju rozwiązania nie usuwają bariery, lecz tworzą jedynie pozór jej usunięcia.





Dlatego dostępność powinna być rozumiana jako proces ciągły, wymagający testowania, konsultowania i weryfikowania. Niezbędne jest angażowanie samych użytkowników – osób z niepełnosprawnością ruchową – w ocenę funkcjonalności wdrażanych rozwiązań. Tylko wówczas można uniknąć sytuacji, w której instytucja uznaje przestrzeń za dostępną, podczas gdy z perspektywy użytkownika pozostaje ona nadal trudna, nieczytelna lub upokarzająca.

Dostępność powinna być również traktowana jako standard jakości usług publicznych, a nie jako dodatkowe udogodnienie. Oznacza to, że jej brak nie powinien być uznawany za problem jednostkowy, ale za systemowe ograniczenie prawa do uczestnictwa. W praktyce wymaga to myślenia o dostępności już na etapie projektowania, modernizacji i planowania usług, a nie dopiero wtedy, gdy pojawia się skarga lub konkretny problem.

4. RELACJE I KOMUNIKACJA – FUNDAMENT PODMIOTOWOŚCI

Sposób komunikacji z osobami z niepełnosprawnością ruchową ma bezpośredni wpływ na ich poczucie godności, autonomii i sprawczości. Nawet najlepiej dostosowana przestrzeń nie będzie w pełni włączająca, jeśli osoba korzystająca z usługi napotka na komunikację protekcyjną, pomijającą lub opartą na stereotypach. Dlatego komunikacja nie jest dodatkiem do dostępności – jest jednym z jej podstawowych warunków.

Wciąż obserwuje się sytuacje, w których osoba z niepełnosprawnością ruchową nie jest traktowana jako równorzędny partner interakcji. Rozmowa prowadzona jest z osobą towarzyszącą, pomoc bywa narzucana bez pytania, a decyzje dotyczące samej osoby podejmowane są bez jej udziału. Tego rodzaju praktyki osłabiają poczucie podmiotowości i mogą prowadzić do wtórnego wykluczenia, nawet jeśli formalnie usługa została zrealizowana.

Zasadą podstawową powinno być bezpośrednie zwracanie się do osoby z niepełnosprawnością, a nie do jej opiekuna, asystenta czy członka rodziny. Równie istotne jest poszanowanie autonomii – oznacza to unikanie założenia, że każda osoba potrzebuje pomocy w takim samym zakresie. W praktyce właściwą postawę najlepiej wyraża zasada: „**zapytaj, nie zakładaj**”. Pomoc powinna być oferowana, ale nie narzucana.

Komunikacja włączająca wymaga również zmiany języka. Język powinien być neutralny, partnerski i oparty na szacunku. Należy unikać określeń stygmatyzujących,



infantyliżujących lub budujących obraz osoby z niepełnosprawnością jako biernego odbiorcy wsparcia. Równie ważne jest uwrażliwienie pracowników instytucji na znaczenie tonu wypowiedzi, sposobu zwracania się do klienta oraz organizacji samego kontaktu.

W praktyce oznacza to potrzebę wprowadzenia standardów komunikacji oraz regularnych szkoleń dla personelu. Szkolenia te nie powinny mieć wyłącznie charakteru teoretycznego. Największą wartość mają rozwiązania oparte na ćwiczeniach praktycznych, scenariuszach sytuacyjnych oraz kontakcie z osobami z niepełnosprawnościami, które mogą opowiedzieć o swoich doświadczeniach. Tylko wtedy możliwa jest realna zmiana jakości relacji.

5. MIĘDZY ZALEŻNOŚCIĄ A SPRAWCZOŚCIĄ

Niepełnosprawność ruchowa – zwłaszcza nabyta – bardzo często wiąże się z koniecznością przejścia przez złożony proces adaptacji. Obejmuje on nie tylko zmianę w sposobie poruszania się czy wykonywania codziennych czynności, ale również konieczność przebudowania własnej tożsamości, relacji społecznych i planów życiowych. Dla wielu osób jest to proces długotrwały i psychicznie obciążający.

W tym kontekście szczególnego znaczenia nabiera wsparcie psychologiczne. Powinno ono być dostępne nie tylko w pierwszym okresie po urazie czy diagnozie, ale również w dalszych etapach funkcjonowania, gdy pojawiają się nowe wyzwania: powrót do pracy, zmiana miejsca zamieszkania, kryzysy motywacyjne, utrata relacji lub obniżenie poczucia sensu. Wsparcie psychologiczne powinno być traktowane jako element systemu usamodzielniania, a nie jedynie interwencja kryzysowa.

Jednocześnie równie ważne jest unikanie nadopiekuńczości. Nadmierna pomoc, choć często wynika z troski, może prowadzić do utrwalania zależności i osłabiania sprawczości. Działania wspierające powinny wzmacniać samodzielność, umożliwiać podejmowanie decyzji i budować poczucie wpływu na własne życie. Osoba z niepełnosprawnością ruchową potrzebuje dostępu do wsparcia, ale nie powinna być redukowana do roli osoby stale zależnej od innych.

W praktyce oznacza to konieczność uważnego równoważenia pomocy i autonomii. Najbardziej efektywne wsparcie to takie, które towarzyszy, ale nie wyręcza; wspiera, ale nie przejmuje kontroli; daje bezpieczeństwo, ale nie ogranicza samodzielności. Dotyczy to zarówno rodziny i bliskich, jak i instytucji oraz personelu zawodowo zajmującego się wsparciem.



Szczególnie cenne okazują się rozwiązania wzmacniające sprawczość: mentoring, grupy wsparcia, kontakt z osobami, które przeszły podobną drogę, a także możliwość stopniowego przejmowania odpowiedzialności za własne decyzje. W ten sposób wsparcie przestaje być wyłącznie reakcją na trudność, a staje się narzędziem odbudowy podmiotowości.

6. EDUKACJA I KOMPETENCJE – PRZESTRZEŃ MOŻLIWOŚCI

Dostęp do edukacji powinien być realny, a nie wyłącznie formalny. Sama możliwość zapisania się do szkoły, uczelni czy na kurs nie oznacza jeszcze rzeczywistej dostępności. Dla osób z niepełnosprawnością ruchową znaczenie mają zarówno warunki architektoniczne, jak i organizacyjne: możliwość dotarcia na zajęcia, dostęp do odpowiednio przygotowanych sal, elastyczność form nauczania oraz gotowość instytucji do indywidualizacji wsparcia.



Edukacja odgrywa kluczową rolę nie tylko w zakresie zdobywania wiedzy, ale również w budowaniu niezależności i kompetencji społecznych. To właśnie na jej kolejnych etapach rozstrzyga się często, czy osoba z niepełnosprawnością ruchową będzie miała szansę na pełniejsze uczestnictwo w życiu społecznym i zawodowym. Dlatego



szczególnie istotne jest zapewnienie ciągłości wsparcia – od edukacji szkolnej po szkolnictwo wyższe i kształcenie ustawiczne.

Współcześnie rośnie znaczenie kompetencji cyfrowych. Dla osób z niepełnosprawnością ruchową mają one znaczenie podwójne: po pierwsze umożliwiają większą samodzielność w codziennym funkcjonowaniu, po drugie otwierają drogę do nowych form zatrudnienia, zwłaszcza pracy zdalnej i hybrydowej. Kompetencje cyfrowe ograniczają znaczenie części barier fizycznych, a jednocześnie zwiększają dostęp do wiedzy, usług i rynku pracy.

W praktyce konieczne jest rozwijanie programów edukacyjnych ukierunkowanych na konkretne umiejętności: obsługę narzędzi cyfrowych, komunikację online, kompetencje administracyjne, organizacyjne i zawodowe. Równie ważne jest wsparcie w przechodzeniu pomiędzy kolejnymi etapami – ze szkoły do dalszej edukacji, z edukacji do pracy, z kursów do praktycznego wykorzystania zdobytych kwalifikacji.

Placówki edukacyjne powinny traktować dostępność jako element jakości kształcenia, a nie wyłącznie obowiązek formalny. Oznacza to zarówno dostosowanie przestrzeni, jak i budowanie kultury instytucjonalnej opartej na elastyczności, zrozumieniu i odpowiedzialności za realne uczestnictwo wszystkich uczniów i studentów.

7. RYNEK PRACY – OD WYKLUCZENIA DO ELASTYCZNOŚCI

Rynek pracy pozostaje jednym z najważniejszych obszarów samodzielności społecznej i ekonomicznej. Jednocześnie jest to obszar, w którym osoby z niepełnosprawnością ruchową nadal napotykać liczne bariery. Część z nich ma charakter infrastrukturalny – dotyczy niedostosowanych miejsc pracy, transportu czy organizacji przestrzeni. Równie istotne są jednak bariery mentalne: stereotypy pracodawców, niskie oczekiwania wobec kandydatów oraz obawa przed zatrudnianiem osób z niepełnosprawnością.

W praktyce wciąż zbyt często funkcjonuje przekonanie, że osoba z niepełnosprawnością ruchową będzie pracownikiem mniej wydajnym, bardziej wymagającym lub trudniejszym organizacyjnie. Tego rodzaju założenia prowadzą do ograniczenia szans jeszcze przed etapem rekrutacji. Problemem nie jest więc wyłącznie brak dostępnych ofert, lecz również brak gotowości do postrzegania tej grupy jako pełnoprawnych uczestników rynku pracy.

Istotną szansą na zmianę tej sytuacji jest rozwój pracy zdalnej i hybrydowej. Formy te pozwalają ograniczyć znaczenie części barier architektonicznych i transportowych,



a jednocześnie umożliwiają lepsze dopasowanie organizacji pracy do indywidualnych potrzeb. Nie oznacza to jednak, że praca zdalna powinna być jedynym rozwiązaniem. Kluczowa jest elastyczność – możliwość wyboru modelu pracy, dostosowania czasu wykonywania obowiązków oraz zapewnienia odpowiednich narzędzi.

Równie ważne jest rozwijanie doradztwa zawodowego, które powinno być ukierunkowane nie tylko na znalezienie zatrudnienia, ale także na identyfikację potencjału, predyspozycji i możliwych ścieżek rozwoju. Skuteczna aktywizacja zawodowa wymaga współpracy między osobą poszukującą pracy, doradcą zawodowym, instytucją wsparcia oraz pracodawcą.

Rynek pracy powinien być postrzegany nie jako przestrzeń selekcji według sprawności, lecz jako przestrzeń organizacyjnego dostosowania do różnorodności pracowników. W tym sensie celem nie jest tworzenie wyjątków, ale budowanie bardziej elastycznych modeli zatrudnienia, z których korzystać mogą wszyscy.

8. SYSTEM, KTÓRY WŁĄCZA – ROLA INSTYTUCJI

Wspieranie osób z niepełnosprawnością ruchową nie może opierać się wyłącznie na pojedynczych inicjatywach, dobrej woli pracowników czy doraźnych projektach. Aby działania przynosiły trwałe efekty, muszą mieć charakter systemowy, spójny i długofalowy. Kluczową rolę odgrywają tu instytucje publiczne, samorządy oraz organizacje pozarządowe.

Instytucje powinny planować działania w dłuższej perspektywie, monitorować ich skuteczność oraz tworzyć mechanizmy współpracy międzysektorowej. Oznacza to odejście od działań incydentalnych na rzecz polityk lokalnych i instytucjonalnych, które uwzględniają dostępność, komunikację, edukację, zdrowie psychiczne, mobilność i zatrudnienie jako elementy jednego systemu wsparcia.

Szczególne znaczenie ma włączanie osób z niepełnosprawnością ruchową w proces projektowania i oceny rozwiązań. Działania tworzone „dla” tej grupy, ale bez jej udziału, bardzo często okazują się nieadekwatne lub nieskuteczne. Z kolei rozwiązania współtworzone z użytkownikami mają większą szansę odpowiadać na realne potrzeby.

Ważnym zadaniem instytucji jest także budowanie kompetencji własnego personelu. Nawet najlepiej zaprojektowane procedury nie będą działały skutecznie, jeśli osoby odpowiedzialne za ich wdrażanie nie rozumieją ich sensu lub nie posiadają odpowiednich kompetencji. Dlatego rozwój dostępności musi iść w parze z rozwojem kompetencji organizacyjnych i komunikacyjnych.



Na podstawie przedstawionych wyżej diagnoz oraz kierunków analizy możliwe jest sformułowanie zestawu rekomendacji operacyjnych, które mogą zostać wdrożone przez instytucje publiczne, samorządy, organizacje pozarządowe, placówki edukacyjne oraz pracodawców.

9. REKOMENDACJE OPERACYJNE

9.1. DOSTĘPNOŚĆ

Rekomenduje się wdrażanie dostępności jako stałego standardu funkcjonowania instytucji, a nie jednorazowego działania inwestycyjnego. W praktyce oznacza to konieczność regularnego prowadzenia audytów dostępności z udziałem osób z niepełnosprawnością ruchową, które jako użytkownicy potrafią najtrafniej ocenić funkcjonalność rozwiązań. Audyty powinny obejmować nie tylko samą infrastrukturę, ale całą ścieżkę korzystania z usługi.

Konieczne jest eliminowanie barier architektonicznych i organizacyjnych, takich jak progi, zbyt wąskie przejścia, brak przestrzeni manewrowej, niedostosowane toalety, nie działające windy czy utrudniony dostęp do informacji o dostępności. Instytucje powinny traktować zgłoszenia użytkowników jako źródło wiedzy o realnych problemach, a nie jako incydentalne uwagi.

Istotne jest również zapewnienie ciągłości dostępności, czyli projektowanie rozwiązań w taki sposób, by osoba z niepełnosprawnością ruchową mogła samodzielnie pokonać całą drogę: od dotarcia do obiektu po załatwienie sprawy i opuszczenie miejsca. W obszarze lokalnym szczególnego znaczenia nabiera także rozwój dostępnego transportu i powiązanie go z usługami publicznymi.

9.2. INSTYTUCJE PUBLICZNE

Rekomenduje się opracowanie i wdrożenie standardów obsługi osób z niepełnosprawnością ruchową w instytucjach publicznych. Standardy te powinny obejmować zarówno sposób organizacji kontaktu z klientem, jak i procedury reagowania w sytuacjach trudności lub zgłoszenia barier.



Niezbędne są regularne szkolenia pracowników, prowadzone w sposób praktyczny i osadzone w realnych sytuacjach obsługowych. Samo przekazanie wiedzy formalnej jest niewystarczające. Pracownicy powinni rozumieć, jak zachować się w kontakcie z osobą z niepełnosprawnością, jak oferować pomoc, jak nie naruszać autonomii i jak reagować na indywidualne potrzeby.

Ważnym kierunkiem jest również upraszczanie procedur administracyjnych. Oznacza to ograniczanie zbędnych formalności, rozwijanie usług online, wprowadzanie alternatywnych form kontaktu oraz tworzenie procedur bardziej przyjaznych użytkownikowi. Instytucja dostępna to nie tylko instytucja z podjazdem, ale także taka, która nie wymaga od użytkownika nadmiernego wysiłku organizacyjnego.

9.3. KOMUNIKACJA

Rekomenduje się wdrożenie standardu komunikacji opartego na szacunku, bezpośredniości i partnerskim traktowaniu osoby z niepełnosprawnością ruchową. Punktem wyjścia powinno być założenie, że każda osoba jest pełnoprawnym uczestnikiem interakcji i ma prawo do decydowania o sobie oraz do udziału w rozmowie dotyczącej jej spraw.

Należy promować zasadę „zapytaj, nie zakładaj”, która pozwala uniknąć zarówno narzucania pomocy, jak i błędnych wyobrażeń dotyczących potrzeb danej osoby. Pomoc powinna być oferowana w sposób uważny i elastyczny, a nie automatyczny i protekcyjny.

Instytucje powinny również dbać o język stosowany w kontaktach z klientami oraz w dokumentach, materiałach informacyjnych i komunikatach. Język powinien być neutralny, zrozumiały i pozbawiony elementów stygmatyzujących. Rozwijanie kompetencji komunikacyjnych pracowników powinno stać się stałym elementem polityki jakości usług.

9.4. WSPARCIE PSYCHOLOGICZNE

Rekomenduje się rozwijanie systemowego wsparcia psychologicznego dla osób z niepełnosprawnością ruchową, zwłaszcza w sytuacjach nabycia niepełnosprawności, zmiany sytuacji życiowej lub przechodzenia przez kryzysy adaptacyjne. Wsparcie to powinno być łatwo dostępne, długofalowe i dostosowane do indywidualnych potrzeb.

Ważnym kierunkiem jest rozwój grup wsparcia, mentoringu oraz działań opartych na kontakcie z osobami mającymi podobne doświadczenia. Takie formy wsparcia



pomagają odbudowywać poczucie sprawczości, przełamywać izolację i wzmacniać motywację do aktywności.

Wsparcie powinno obejmować nie tylko samą osobę z niepełnosprawnością, ale również jej otoczenie – rodzinę, opiekunów oraz przedstawicieli instytucji. To właśnie otoczenie bardzo często współtworzy warunki sprzyjające samodzielności albo przeciwnie – utrwała zależność.

9.5. EDUKACJA I KOMPETENCJE

Rekomenduje się likwidowanie barier w dostępie do edukacji na wszystkich poziomach – od szkoły po edukację dorosłych. Obejmuje to zarówno dostępność architektoniczną placówek, jak i dostosowanie organizacji procesu nauczania, materiałów dydaktycznych oraz metod pracy.

Szczególnie istotne jest rozwijanie kompetencji cyfrowych, które zwiększają samodzielność i poszerzają możliwości uczestnictwa w rynku pracy. Programy szkoleniowe powinny być projektowane tak, by odpowiadały na realne potrzeby osób z niepełnosprawnością ruchową i prowadziły do zdobywania praktycznych, użytecznych umiejętności.

Ważnym elementem jest również wspieranie przejścia z edukacji na rynek pracy. Oznacza to rozwój programów doradczych, praktyk, staży, kursów zawodowych i rozwiązań pomostowych, które pozwalają bezpiecznie przejść od etapu uczenia się do etapu zatrudnienia.

9.6. RYNEK PRACY

Rekomenduje się rozwijanie elastycznych form zatrudnienia, w szczególności pracy zdalnej i hybrydowej, jako jednego z najważniejszych narzędzi zwiększania dostępności rynku pracy dla osób z niepełnosprawnością ruchową. Elastyczność powinna dotyczyć nie tylko miejsca wykonywania pracy, ale także organizacji czasu pracy oraz sposobu realizacji obowiązków.

Niezbędna jest równoległa edukacja pracodawców. Powinna ona obejmować zarówno wiedzę o możliwościach zatrudniania osób z niepełnosprawnością, jak i przełamywanie stereotypów dotyczących ich wydajności, samodzielności czy kompetencji. Wsparcie dla pracodawców powinno mieć charakter praktyczny i obejmować także informacje o możliwościach finansowania dostosowań stanowisk pracy.



Ważnym kierunkiem pozostaje rozwój doradztwa zawodowego, pośrednictwa pracy i programów aktywizacyjnych, które pomagają łączyć kompetencje kandydatów z realnymi potrzebami rynku. Rynek pracy staje się bardziej dostępny wtedy, gdy wsparcie nie kończy się na etapie rekrutacji, ale obejmuje także wdrożenie, utrzymanie zatrudnienia i dalszy rozwój zawodowy.

10. REKOMENDACJE OPERACYJNE

Obszar	Rekomendacja	Działania operacyjne	Oczekiwane rezultaty	Wskaźniki
Dostępność	Realna dostępność przestrzeni	Prowadzenie regularnych audytów dostępności z udziałem osób z niepełnosprawnością ruchową jako użytkowników; modernizacja infrastruktury (podjazdy, windy, toalety, przestrzeń manewrowa); testowanie funkcjonalności rozwiązań w praktyce; usuwanie barier	Zwiększenie samodzielności osób z niepełnosprawnością; możliwość korzystania z przestrzeni publicznej bez konieczności wsparcia osób trzecich; poprawa jakości życia i mobilności	liczba przeprowadzonych audytów; liczba dostosowanych obiektów; liczba usuniętych barier; poziom satysfakcji użytkowników



Obszar	Rekomendacja	Działania operacyjne	Oczekiwane rezultaty	Wskaźniki
		zgłaszanych przez użytkowników		
Dostępność	Ciągłość dostępności	Analiza pełnej ścieżki użytkownika (dojazd-wejście-poruszanie się-obługa); identyfikacja „wąskich gardeł”; dostosowanie wszystkich etapów korzystania z usług; zapewnienie dostępnego transportu i informacji o dostępności	Możliwość kompleksowego i samodzielnego korzystania z usług; ograniczenie sytuacji przerywania procesu z powodu barier	liczba instytucji z wdrożoną ścieżką dostępności; liczba zgłoszonych i usuniętych barier; liczba dostępnych usług
Instytucje publiczne	Standard obsługi	Opracowanie i wdrożenie procedur obsługi osób z niepełnosprawnością; organizacja szkoleń praktycznych dla pracowników; wprowadzenie standardów komunikacji i	Poprawa jakości usług publicznych; zwiększenie komfortu i bezpieczeństwa osób z niepełnosprawnością; profesjonalizacja obsługi	liczba przeszkolonych pracowników; liczba instytucji wdrażających standard; ocena jakości obsługi



Obszar	Rekomendacja	Działania operacyjne	Oczekiwane rezultaty	Wskaźniki
		pomocy; monitorowanie jakości obsługi		
Instytucje publiczne	Uproszczenie procedur	Wprowadzenie możliwości załatwiania spraw online; ograniczenie formalności; uproszczenie dokumentów; wprowadzenie alternatywnych form obsługi (np. mobilnej)	Zwiększenie dostępności usług; skrócenie czasu załatwiania spraw; zmniejszenie obciążenia dla użytkowników	liczba usług dostępnych online; średni czas obsługi; liczba uproszczonych procedur
Komunikacja	Standard komunikacji	Szkolenia z komunikacji włączającej; wdrożenie zasady bezpośredniego kontaktu; eliminacja języka stygmatyzującego; stosowanie zasady „zapytaj zamiast zakładać”; dostosowanie komunikacji do potrzeb	Zwiększenie poczucia podmiotowości; poprawa relacji z instytucjami; większe zaufanie społeczne	liczba szkoleń; poziom satysfakcji użytkowników; liczba zgłoszeń dot. jakości obsługi
Psychologia	Wsparcie psychologiczne	Zapewnienie dostępu do konsultacji psychologicznych	Wzmocnienie poczucia sprawczości; lepsza adaptacja do	liczba osób objętych wsparciem; liczba grup



Obszar	Rekomendacja	Działania operacyjne	Oczekiwane rezultaty	Wskaźniki
		h; organizacja grup wsparcia; rozwój programów mentoringowych ; wsparcie dla osób po nabyciu niepełnosprawności	sytuacji życiowej; poprawa dobrostanu psychicznego	wsparcia; poziom uczestnictwa
Edukacja	Dostępna edukacja	Dostosowanie infrastruktury szkół i uczelni; indywidualizacja procesu nauczania; wsparcie asystenckie; rozwój dostępnych materiałów edukacyjnych	Zwiększenie udziału osób z niepełnosprawnością w edukacji; poprawa wyników edukacyjnych	liczba dostosowanych placówek; liczba uczniów/studentów; wskaźnik ukończenia edukacji
Kompetencje	Rozwój cyfrowy	Organizacja szkoleń IT; zapewnienie dostępu do sprzętu; rozwój kursów online; wsparcie w zdobywaniu kwalifikacji cyfrowych	Zwiększenie możliwości zatrudnienia; rozwój kompetencji przyszłości; większa niezależność	liczba przeszkolonych osób; liczba kursów; poziom zatrudnienia po szkoleniu
Rynek pracy	Aktywizacja zawodowa	Doradztwo zawodowe; współpraca z pracodawcami;	Wzrost zatrudnienia; większa aktywność zawodowa;	liczba zatrudnionych osób; liczba programów;



Obszar	Rekomendacja	Działania operacyjne	Oczekiwane rezultaty	Wskaźniki
		promocja pracy zdalnej; wsparcie w poszukiwaniu pracy; programy stażowe	integracja społeczna	liczba uczestników
NGO	Programy wsparcia	Organizacja warsztatów, spotkań i działań integracyjnych; wsparcie indywidualne; działania rzecznicze; budowanie społeczności	Zwiększenie aktywności społecznej; integracja; rozwój kompetencji	liczba działań; liczba uczestników; liczba projektów
JST	Strategie lokalne	Opracowanie lokalnych strategii dostępności; planowanie działań międzysektorowych; monitoring i ewaluacja; współpraca z NGO	Systemowe podejście do dostępności; trwałe zmiany lokalne	liczba strategii; poziom realizacji; liczba działań
Horizontalne	Włączenie w decyzje	Organizacja konsultacji społecznych; udział osób z niepełnosprawnością w projektach;	Lepsze dopasowanie działań do potrzeb; większa skuteczność polityk	liczba konsultacji; liczba osób zaangażowanych; liczba wdrożonych rozwiązań



Obszar	Rekomendacja	Działania operacyjne	Oczekiwane rezultaty	Wskaźniki
		tworzenie ciał doradczych		

ZAKOŃCZENIE

Tworzenie społeczeństwa dostępnego nie jest jednorazowym działaniem, lecz długofalowym procesem wymagającym konsekwencji, współpracy oraz zmiany sposobu myślenia – zarówno na poziomie instytucjonalnym, jak i społecznym. Oznacza to konieczność odejścia od rozwiązań pozornych i deklaracyjnych na rzecz takich działań, które realnie zmieniają codzienne doświadczenie osób z niepełnosprawnością ruchową.

Kluczowym wyzwaniem pozostaje przejście od ogólnych deklaracji do rzeczywistych, mierzalnych zmian. Wymaga to nie tylko wdrażania rozwiązań infrastrukturalnych, lecz także doskonalenia standardów obsługi, rozwijania kompetencji personelu, wzmacniania wsparcia psychologicznego, budowania dostępnej edukacji oraz zwiększania otwartości rynku pracy. Tylko podejście systemowe, łączące różne obszary życia, może przynieść trwały efekt.

Najważniejszym wnioskiem płynącym z niniejszego opracowania jest potrzeba redefinicji podejścia do niepełnosprawności – od perspektywy ograniczeń do perspektywy możliwości. Osoby z niepełnosprawnością ruchową nie powinny być traktowane jako grupa wymagająca jedynie pomocy. Powinny być postrzegane jako osoby posiadające zasoby, kompetencje i prawo do pełnego uczestnictwa w życiu społecznym.

To nie osoby z niepełnosprawnością powinny dostosowywać się do świata. To świat powinien być projektowany w taki sposób, aby był dostępny, otwarty i przyjazny dla wszystkich.