

# **Procedura zapewnienia przyjaznej obsługi osobom ze szczególnymi potrzebami**

**W**

**PHRS Sp. z o.o.**

Procedura obowiązuje od dnia:

26.09.2024 r.

## **I. Cel procedury**

Celem niniejszej procedury jest zapewnienie wszystkim uczestnikom usług szkoleniowych firmy PHRS równego dostępu i możliwości pełnego udziału w szkoleniach poprzez stworzenie odpowiednich warunków dla osób ze szczególnymi potrzebami.

## **II. Kim są osoby ze szczególnymi potrzebami**

Osoba ze szczególnymi potrzebami to osoba, która ze względu na swoje cechy lub okoliczności, w których się znajduje, potrzebuje dodatkowych działań lub udogodnień, aby móc uczestniczyć w szkoleniu na równych zasadach z innymi osobami.

Mogą to być na przykład:

- osoby z niepełnosprawnościami ruchowymi (poruszające się na wózku, o kulach, z ograniczoną możliwością poruszania się),
- osoby z niepełnosprawnościami sensorycznymi (niewidome, słabowidzące, głuche, słabosłyszące, głuchonieme),
- osoby z niepełnosprawnościami psychicznymi lub intelektualnymi,
- osoby starsze mające problemy z poruszaniem się,
- kobiety w ciąży,
- osoby z małymi dziećmi, w tym osoby z wózkami dziecięcymi,
- osoby mające trudności w komunikowaniu się,
- osoby o nietypowym wzroście,
- osoby z ciężkim lub nieporęcznym bagażem.

## **III. Etapy zapewnienia dostępności dla osób ze szczególnymi potrzebami**

### **1. Diagnoza potrzeb**

Na etapie zgłoszenia uczestnictwa w szkoleniu PHRS zbiera informacje o szczególnych potrzebach uczestników. Służy do tego poniższe pytanie, które firma kieruje do uczestnika lub organizatora po stronie klienta przed rozpoczęciem szkolenia (w zależności od ustaleń):

„Dbamy o komfort wszystkich uczestników i uczestniczek podczas naszych szkoleń. Dlatego jeżeli masz szczególne potrzeby w związku z realizacją szkolenia, powiedz nam o tym.

Czy potrzebujesz jakichś szczególnych udogodnień lub wsparcia (np. związanego z dostępnością), aby w pełni skorzystać z tego szkolenia? Jeśli tak, prosimy o krótki opis Twoich potrzeb.”

Informacja ta może być zbierana poprzez:

- e-mail wysyłany do uczestników lub osoby odpowiedzialnej za zgłoszenie,
- ankietę elektroniczną lub papierową (w zależności od ustaleń z klientem),
- rozmowę telefoniczną.

Wszystkie informacje zbierane są przed szkoleniem, ponieważ na etapie realizacji szkolenia może być za późno na wprowadzenie odpowiednich udogodnień.

### **2. Analiza możliwości zapewnienia dostępności**

Osoba odpowiedzialna za organizację szkolenia w PHRS dokonuje analizy uzyskanych informacji oraz możliwości zapewnienia zgłoszonych udogodnień. Szczególnie istotne jest to, że większość szkoleń odbywa się bezpośrednio w siedzibach klientów. Analizowane są możliwości i warunki zapewnienia dostępności miejsca szkolenia (np. brak barier architektonicznych, dostępność sanitariatów, odpowiednie oznakowanie, miejsca do siedzenia dostosowane do potrzeb itp.).

W przypadku, gdy potrzebne są dodatkowe środki lub zasoby, opiekun merytoryczny szkolenia kontaktuje się z osobą odpowiedzialną po stronie klienta, aby uzgodnić szczegóły realizacji potrzebnych działań.

### 3. Przygotowanie organizacyjne

Po analizie możliwości firma PHRS podejmuje odpowiednie działania mające na celu zapewnienie zgłoszonych udogodnień, np.:

- dostosowanie miejsca szkolenia do potrzeb osób z niepełnosprawnością ruchową (bezprogowy dostęp, windy, odpowiednie toalety, dostosowane miejsca siedzące),
- zapewnienie materiałów szkoleniowych dostosowanych do osób słabowidzących lub niewidomych (większy druk, materiały elektroniczne możliwe do odczytania przez czytniki ekranu),
- dostosowanie metod prowadzenia zajęć dla osób z problemami słuchowymi (dodatkowe wizualizacje, możliwość pisemnej komunikacji, wsparcie asystenta),
- zapewnienie przerw na odpoczynek zgodnych z potrzebami zdrowotnymi uczestników.

### 4. Realizacja szkolenia

W trakcie realizacji szkolenia trener prowadzący oraz osoba odpowiedzialna za organizację ze strony PHRS dbają o pełne wdrożenie uzgodnionych udogodnień i bieżące reagowanie na ewentualne nowe potrzeby zgłaszane przez uczestników.

### 5. Ocena i doskonalenie

Po zakończeniu szkolenia uczestnicy są proszeni o informację zwrotną dotyczącą zadowolenia ze sposobu uwzględnienia ich potrzeb. Wszystkie zgłoszone sugestie i uwagi służą dalszemu doskonaleniu procedury zapewnienia dostępności.


## IV. Zapewnienie dostępności w usługach zdalnych

W przypadku usług szkoleniowych realizowanych zdalnie PHRS zapewnia dostępność poprzez:

- Korzystanie z platform szkoleniowych spełniających standardy dostępności cyfrowej (zgodne z WCAG 2.1), umożliwiających łatwą obsługę przez osoby z różnymi niepełnosprawnościami.
- Udostępnienie materiałów szkoleniowych w formatach umożliwiających odczyt za pomocą programów wspomagających (czytniki ekranu, zwiększona czcionka, napisy).
- Zapewnienie wsparcia technicznego w trakcie trwania szkolenia, które umożliwi uczestnikom pełne korzystanie z platformy oraz materiałów.
- Możliwość wcześniejszej konsultacji technicznej z uczestnikami w celu upewnienia się, że będą mogli w pełni korzystać z oferowanej usługi zdalnej.

## IV. Osoba odpowiedzialna

Za zapewnienie dostępności oraz realizację tej procedury odpowiada każdorazowo opiekun merytoryczny szkolenia.

PEŁNOMOCNIK ZARZĄDU  
  
Marcin Ratajczyk

**PHRS Sp. z o.o.**  
UL. ŚW. FLORIANA 9/1 85-030 BYDGOSZCZ  
NIP: 9671443410 REGON: 388271801  
TEL: 785 258 696 KRS: 0000885019  
WWW.PHRS.PL INFO@PHRS.PL