



Dokument orientues

mbi

garantimin e nivelit bazë të aksesueshmërisë në mjedis,
transport dhe komunikim e informim,
në qendrat e ofrimit të shërbimeve për gratë dhe vajzat,
të mbijetuara nga dhuna dhe trafikimi

Gusht 2022

Ky dokument u përgatit nga Fondacioni Shqiptar për të Drejtat e Personave me Aftësi të Kufizuara (FSHDPAK) në bashkëpunim me Aleanca LGBTI si dhe Qendrën për të Drejtat e Grave Rome, në kuadër të iniciativës “Sigurimi i pajisjeve të nevojshme teknologjike për vajzat dhe gratë që i përkasin grupeve shoqërore më të rrezikuara, për të aksesuar shërbimet me fokus dhunën ndaj grave e vajzave” Kjo iniciativë është pjesë e programit rajonal kundër dhunës ndaj grave në Ballkanin Perëndimor dhe Turqi, financuar nga Komisioni Evropian dhe zbatuar nga UN Women. Përmbajtja e këtij dokumenti është përgjegjësi e autores dhe në asnjë rast nuk reflekton apo përfaqëson domosdoshmërisht mendimin apo qëndrimin e UN Women dhe as atë të Komisionit Evropian.

PËRMBAJTJA

HYRJE	5
I. BAZA LIGJORE	7
II. GJETJET KRYESORE	9
II. 1 Aksesueshmëria në infrastrukturë	9
II. 2 Aksesueshmëria në transport	9
II. 3 Aksesueshmëria në komunikim e informim	10
II. 4 Kapacitet e stafit	10
III. REKOMANDIME	11

HYRJE

Studimet tregojnë se një në tre gra e vajza përjetojnë dhunë në familje¹. Një pjesë e konsiderueshme e të mbijetuarave të dhunës janë pjesë e komunitetit të grave dhe vajzave me aftësi të kufizuara, të cilat janë edhe më të ekspozuara ndaj dhunës². Mungesa e denoncimeve bën që të mos ketë evidenca të sakta të rasteve të dhunës nga komuniteti i grave e vajzave me aftësi të kufizuara, pjesa më e madhe e të cilave veçanërisht në zonat periferike, janë të izoluara dhe jashtë vëmendjes. Ato ndjehen gjithashtu të përjashtuara nga të gjitha llojet e shërbimeve e të programeve mbështetëse, për shkak se këto shërbime kanë mungesa të strukturave të aksesueshme dhe të ekspertizës për të trajtuar persona me aftësi të kufizuara fizike, shqisore (persona që nuk shikojnë ose nuk dëgjojnë) dhe të intelektit³.

Aktualisht ekziston një bazë ligjore,⁴ e cila vlerësohet si një mbështetje e mirë për të trajtuar dhe ofruar shërbime të arritshme për gratë dhe vajzat e dhunuara e të trafikuar, megjithatë pengesat ekzistuese vazhdojnë të privojnë gratë dhe vajzat me aftësi të kufizuara nga shërbimet që ofrohen. Mungesa e aksesueshmërisë në mjedis, transport, komunikim e informim nuk lejon gratë dhe vajzat me aftësi të kufizuara në lëvizje, në dëgjim ose shikim, komunikim apo ato me aftësi të kufizuara mendore/të intelektit, si

dhe ato me çrregullime psiko-sociale, të kenë akses e të përfitojnë nga shërbimet që ofrojnë qendrat e specializuara në mbrojtje të grave dhe vajzave të dhunuara e të trafikuar.

Megjithë bazën ligjore, ka ende një nivel të ulët të njohjes së kuadrit ligjor dhe ndërgjegjësimit në lidhje me aksesueshmërinë. Kjo bën që shpesh aksesueshmëria në mjedise të identifikohet vetëm me vendosjen e një rampe në hyrje të ndërtesës, e cila në shumë raste rezulton që nuk respekton standardet. Më pak vëmendje i kushtohet aplikimit të elementeve të aksesueshmërisë për personat që nuk shikojnë ose kanë vështirësi në shikim dhe personat që nuk dëgjojnë ose kanë vështirësi në dëgjim, si edhe personave me vështirësi në të kuptuar. Transporti i aksesueshëm është krejtësisht jashtë vëmendjes edhe pse ai është një nga elementet që bën diferencën mes përfshirjes dhe përjashtimit në shoqëri⁵.

Mekanizmi i Koordinuar i Referimit të rasteve të dhunës në familje (MKR) ka bashkëpunim të kënaqshëm me të gjitha strukturat vendore (polici, prokurori, struktura mbështetëse etj.), me qëllim mbështetjen e grave dhe vajzave të dhunuara e të trafikuar. Sa më sipër ka ndikuar që në qytetet kryesore, të jenë shtuar rastet e denoncimit të dhunës, por kjo nuk mund të thuhet për gratë dhe vajzat me aftësi të kufizuara.

¹ INSTAT (2018) "Dhuna ndaj Grave dhe Vajzave në Shqipëri", mbështetur nga Suedi Sverige, INSTAT, UNDP-UN WOMEN: Në lidhje me përjetimet aktuale të dhunës, 1 në 3 gra, ose 36,6% e grave kanë përjetuar dhunë gjatë 12 muajve përpara vërtetimit. Në veçanti, 1 në 3 gra, ose 33,7% e grave kanë përjetuar dhunë në familje.

² UN WOMEN/ADRF (2018). "Dhuna ndaj grave e vajzave nga komunitete të pafavorizuara – një vështrim mbi fenomenin e dhunës ndaj grave e vajzave nga komunitetet rom, LGBT dhe atyre me aftësi të kufizuara në bashkitë, Elbasan, Vlorë, Tiranë dhe Shkodër".

³ UNDP/ADRF (2015). Dhunë e padukshme - Përmbledhje e fenomenit të dhunës ndaj grave dhe vajzave me aftësi të kufizuara në Shqipëri.

⁴ Ligji Nr. 93/2014 "Për përfshirjen dhe aksesueshmërinë e personave me aftësi të kufizuara"; VKM Nr. 1074, datë 23.12.2015 "Për përcaktimin e masave për mënjanimin e pengesave në komunikim dhe infrastrukturë në ofrimin e shërbimeve publike për Personat me Aftësi të Kufizuara" etj.

⁵ UN WOMEN/ADRF (2018). "Dhuna ndaj grave e vajzave nga komunitete të pafavorizuara – një vështrim mbi fenomenin e dhunës ndaj grave e vajzave nga komunitetet rom, LGBT dhe atyre me aftësi të kufizuara në bashkitë, Elbasan, Vlorë, Tiranë dhe Shkodër".

Gjetjet dhe rekomandimet e këtij dokumenti udhëzues mbështeten në rezultatet e një raporti⁶ vëzhgimi të realizuar në katër prej ofruesve kryesor të shërbimeve për gratë e vajzat, viktimat të dhunës e trafikimit. Rekomandimet vlejné për të orientuar stafin e institucioneve dhe të ofruesve të shërbimeve të rishikojné standardet e politikave, për të mundësuar realizimin e nivelit bazë të aksesueshmërisë për gratë dhe vajzat me aftësi të kufizuara, jo vetëm në mjediset ku ato funksionojné aktualisht, por edhe në rastet

e përzgjedhjes së mjediseve të reja, të mjeteve të transportit, si edhe të mjeteve ndihmëse të informimit e të komunikimit, për funksionimin e qendrave në të ardhmen. Shërbimet e aksesueshme, të cilat do të përfshinin elemente të aksesueshmërisë bazë në mjediset, transport, informacion e komunikim, do të përmirësonin ndjeshëm cilësinë e shërbimeve të ofruara prej qendrave, në ndihmë të grave dhe vajzave me aftësi të kufizuara, të mbijetuara nga dhuna dhe/ose trafikimi.

⁶ ADRF (2022). Raport vlerësimi mbi realizimin e aksesueshmërisë në qendrat e shërbimeve për gra dhe vajza, viktimat të dhunës.

I. BAZA LIGJORE

Me miratimin e Konventës së Kombeve të Bashkuara “Për të drejtat e personave me aftësi të kufizuara (KDKPAK)”⁷ në 13 Dhjetor 2006, është pranuar gjerësisht se aksesueshmëria në mjedis, transport dhe komunikim e informim, është parakusht për përfshirjen e personave me aftësi të kufizuara, në të gjitha aspektet e jetës sociale, ekonomike dhe politike të vendit. Në nenin 9, të kësaj konvente “Aksesueshmëria”, theksohet: ‘Me qëllim që të gjithë personat me aftësi të kufizuara të mund jetojnë në mënyrë të pavarur dhe të marrin pjesë plotësisht në të gjitha aspektet e jetës, Shtetet Palë do të marrin masat e duhura për të siguruar që personat me aftësi të kufizuara, ashtu si gjithë të tjerët të kenë akses në ambjentet fizike, transport, informacion dhe komunikim, duke përfshirë edhe teknologjitë dhe sistemet e informacionit dhe komunikimit, si dhe në mjedise apo shërbime të tjera të disponueshme apo të ofruara për publikun, si në zonat urbane edhe ato rurale. Këto masa, të cilat do të përfshijnë evidentimin dhe heqjen e pengesave dhe barrierave ndaj aksesit do të zbatohen ndër të tjera: (a) në ndërtesa, rrugë, transport dhe mjedise të tjera, në ambjente të brendshme apo të jashtme; (b) informacion, komunikim dhe shërbime të tjera, përfshirë shërbimet elektronike dhe ato të urgjencës. KDKPAK përveç se kërkon zbatimin e aksesueshmërisë në të gjitha fushat, për të drejtat civile dhe politike, ekonomike, sociale dhe kulturore, nuk bën dallim

mes sektorit publik dhe privat, por vendos mbi të gjithë detyrimin dhe kërkon vendosjen e standardeve minimale dhe hartimin e udhëzuesve për eliminimin e barrierave në të gjitha fushat e sipërpërmendura, si dhe trajnimin e stafit. Aksesueshmëria sipas KDKPAK kërkon gjithashtu heqjen e barrierave sociale apo qëndrimore ndaj aftësisë së kufizuar, që përfshin sjelljet negative dhe stigmën ndaj personave me aftësi të kufizuara dhe familjarëve të tyre.

Qeveria Shqiptare me Ligjin Nr. 108/2012 datë 15.12.2012 “Për ratifikimin e Konventës së OKB-së”, ka pranuar zbatimin e saj dhe ka miratuar një sërë ligjesh, aktesh nënligjore e dokumente të rëndësishme të cilat janë në përputhje me këtë konventë. Në këtë kuadër, ligji Nr. 93/2014 “Për përfshirjen dhe aksesueshmërinë e personave me aftësi të kufizuara”⁸ garanton: (i) që personat me aftësi të kufizuara të mos trajtohen në mënyrë të diferencuar nisur nga dëmtimi që kanë, si edhe (ii) jetesën e pavarur për këtë komunitet, duke siguruar përshtatjen e arsyeshme bazuar në nevojat individuale. Qëllimi kryesor i ligjit është të garantojë nxitjen dhe mbrojtjen e të drejtave të personave me aftësi të kufizuara dhe nga ana tjetër të përcaktojë përgjegjësinë e të gjitha strukturave publike dhe jopublike, përfshirë organet shtetërore, qendrore dhe vendore, në zbatimin e parimeve të përfshirjes dhe aksesueshmërisë për të zvogëluar, deri në heqje, pengesat për personat me aftësi të kufizuara.

⁷ Konventa e Kombeve të Bashkuara “Për të drejtat e personave me aftësi të kufizuara”, neni 3, pika f, thekson “të gjitha aspektet e aksesueshmërisë siç janë, heqja e barrierave sociale apo qëndrimore ndaj aftësi të kufizuar që përfshin sjelljet negative dhe stigmën ndaj personave me aftësi të kufizuara dhe familjarëve të tyre, sigurimin e formateve të përshtatshme dhe formave të komunikimit për personat me aftësi të kufizuara intelektuale dhe me problem të komunikimit, sigurimin e formateve alternative të komunikimit, sigurimin e aksesit në institucione”.

⁸ Ligji nr. 93/2014 “Për përfshirjen dhe aksesueshmërinë e personave me aftësi të kufizuara” Neni 2, Qëllimi, Ky ligj ka për qëllim: a) të garantojë nxitjen dhe mbrojtjen e të drejtave të personave me aftësi të kufizuara për të mundësuar pjesëmarrjen e tyre të plotë dhe efektive në të gjitha sferat e shoqërisë, në kushte të barabarta me të tjerët, duke mundësuar autonominë dhe jetesën e pavarur për të gjithë personat me aftësi të kufizuara, nëpërmjet ofrimit të ndihmës e të mbështetjes; b) të përcaktojë përgjegjësinë e të gjitha strukturave publike dhe jopublike, përfshirë organet shtetërore, qendrore dhe vendore, në zbatimin e parimeve të përfshirjes dhe aksesueshmërisë për të zvogëluar, deri në heqje, pengesat për personat me aftësi të kufizuara, me qëllim mundësimin e pjesëmarrjes së tyre të barabartë në shoqëri.

VKM Nr. 1074, datë 23.12.2015 “Për përcaktimin e masave për mënjanimin e pengesave në komunikim dhe infrastrukturë në ofrimin e shërbimeve publike për Personat me Aftësi të Kufizuara”⁹, orienton: (i) pengesat në komunikim për personat me dëmtime ndijore, (në shikim e dëgjim dhe personat që kërkojnë formate të thjeshta për t’u lexuar dhe për t’u kuptuar), si edhe rekomandime të mjeteve/instrumenteve dhe teknikave për të ndihmuar këta persona; (ii) pengesat infrastrukturore dhe mungesën e mjeteve dhe sinjalizimeve për njohjen e vendeve e të burimeve të rrezikut (për personat me shikim apo dëgjim të kufizuar), si edhe rekomandime për aplikimin e standardeve të përcaktuara në VKM 1503, datë 18. 11. 2008, “Për miratimin e rregullores për shfrytëzimin e hapësirave nga personat me aftësi të kufizuara”; (iii) masat dhe detyrimet për të gjithë operatorët që ofrojnë shërbime për publikun, për hartimin e planit të masave dhe zbatimin e tyre me qëllim sigurimin e aksesueshmërisë në komunikim e informim, transport dhe infrastrukturë; (iv) përgjegjësitë e Inspektoratit Shtetëror të Punës dhe shërbimeve shoqërore për monitorimin e këtij vendimi kyç, në garantimin e aksesueshmërisë në të gjitha nivelet.

Vendimi nr. 837, datë 3.12.2014 “Për njohjen e gjuhës së shenjave në Republikën e Shqipërisë”, njeh zyrtarisht gjuhën e shenjave, duke i dhënë asaj status juridik dhe kërkon zbatimin e saj, përfshirë në shërbime.¹⁰

Edhe pse aktualisht ekziston kuadri ligjor për zbatimin e kërkesave dhe standardeve të aksesueshmërisë në mjedis/infrastukturë, transport dhe komunikim e informim, zbatimi i tij nuk është ende në nivele të kënaqshme. Për këtë qëllim, në Planin¹¹ Kombëtar të Veprimit për Personat me Aftësi të Kufizuara, 2021-2025, u përfshi si një nga fushat kryesore aksesueshmëria në të gjitha dimensionet e saj, ku detajohen hollësisht detyrimet, përgjegjësitë dhe masat që duhet të ndërmerren nga ofruesit e shërbimeve, me qëllim lehtësimin e aksesit, lëvizjes dhe manovrimit nga ana e personave me aftësi të kufizuara fizike, të shikimit, të dëgjimit dhe të intelektit. Një vend i rëndësishëm në këtë Plan Veprimi i është kushtuar aksesueshmërisë në komunikim dhe informim për personat me aftësi të kufizuara të shikimit, të dëgjimit dhe të intelektit, të cilët vazhdojnë të jenë jashtë vëmendjes.

⁹ VKM nr. 1074, datë 23.12.2015 “Për përcaktimin e masave për mënjanimin e pengesave në komunikim dhe infrastrukturë në ofrimin e shërbimeve publike për Personat me Aftësi të Kufizuara” kreu i rregullime të përgjithshme, 1. Ky vendim përcakton masat për zbatimin dhe unifikimin e rregullave, në bazë të të cilave mënjahen pengesat mjedisore dhe infrastrukturore për të bërë të mundur aksesin në strehim, transport, shëndetësi, kujdes social, arsimim, punësim dhe shërbime për personat me aftësi të kufizuara.

¹⁰ Vendim nr. 837, datë 3.12.2014 “Për njohjen e gjuhës së shenjave në Republikën Shqipërisë”: <http://80.78.70.231/pls/kuv/f?p=201:Vendim%20i%20KM:837:03.12.2014>

¹¹ VKM, nr. 276, datë 12. 5. 2021 dhe botuar në Fletore Zyrtare nr. 75, datë 20.5.2021.

II. GJETJET KRYESORE

Nga vlerësimi i nivelit ekzistues të aksesueshmërisë (në mjedis, transport dhe komunikim e informim) në katër nga qendrat¹² kryesore të shërbimeve për gra dhe vajza, viktima të dhunës e trafikimit, rezulton se ka ende shumë vend për përmirësim. Më tepër detaje ofrohen në seksionet e mëposhtme.

2.1 Aksesueshmëria në infrastrukturë/mjedis

Mjediset ku funksionojnë shërbimet nuk janë të pajisura me elementët kryesorë që mund të sigurojnë nivelin bazë të aksesueshmërisë për personat me aftësi të kufizuara fizike, të shikimit, të dëgjimit e të intelektit, me qëllim mundësimin e aksesit të tyre në shërbimet që ofrojnë këto institucione. Pjesa më e madhe e ofruesve të shërbimeve, funksionojnë në mjedise në përdorim (me qera), çka vështirëson ndërhyrjet në mjediset e përbashkëta për të vendosur ose ndryshuar të gjithë ose ndonjë nga elementët e veçantë të nevojshëm (rampa, aksesit në ndërtesë, kafazi i shkallëve, sheshpushimet dhe korridoret e kateve, ashensorët etj), për të arritur nivelin bazë të aksesueshmërisë për personat me aftësi të kufizuara fizike. Më specifikisht:

- ☒ mungojnë shenjat orientuese para hyrjes, si edhe vendparkimi për personat me aftësi të kufizuara, sipas standardeve;
- ☒ mungojnë rampat (edhe aty ku ekzistojnë, ato nuk respektojnë standardet), elementët ndihmës në shkallët e jashtme. Dyert e hyrjeve kryesore nuk respektojnë standardet;

- ☒ në pjesën më të madhe të tyre mungojnë ashensorët. Aty ku ekzistojnë, ato nuk respektojnë kërkesat dhe standardet e aksesueshmërisë (hapësira e kufizuar e derës dhe e kabinës, si edhe paisja me elementët ndihmës, orinorientues dhe sinjalizues);
- ☒ mungojnë elementët orientues dhe ndihmës për persona me vështirësi të shikimit e të dëgjimit (sinjalizimi me dritë dhe me zë, shiritat orientues mbi dysheme, korimanot në muret perimetrale), në mjediset e përbashkëta (në holle, koridore e shkallë);
- ☒ tualetet në përgjithësi kanë hapësira të pamjaftueshme, paisje të paaksesueshme dhe mungojnë elemente ndihmëse e sinjalizues të aksesueshmërisë;
- ☒ mungojnë mjetet ndihmëse të aksesueshmërisë për të gjithë kategoritë e personave me aftësi të kufizuara, në mjediset më të frekuentuara (sallat e takimeve dhe aktiviteteve në grup, sallat e këshillimit psikosocial, sallat e mjekut, sallat e rekreacionit, restorantet etj.);
- ☒ mungojnë krejtësisht mjetet ndihmëse të sinjalizimit pranë burimeve të rrezikut për personat me aftësi të kufizuara të shikimit, të dëgjimit e të intelektit.

2.2 Aksesueshmëria në transport

Shërbimet nuk disponojnë/kontraktojnë sipas nevojave mjete transporti të aksesueshëm për të gjitha kategoritë e personave me aftësi të kufizuara.

¹² Qendra Kombëtare për Gra dhe Vajza në Bathore, Qendra “të Ndryshëm e të Barabartë” në Tiranë, Qendra “Vatra” në Vlorë dhe Qendra e Këshillimit për Gra dhe Vajza në Tiranë.

2.3 Aksesueshmëria në komunikim e informim

Aksesueshmëria në informacion dhe komunikim është e munguar. Ka vend për përmirësime në sinjalistikën e përshtatur dhe mjetet e teknikat ndihmëse të komunikimit e të informimit për personat me aftësi të kufizuara të dëgjimit, ose me dëgjim të kufizuar, personat që nuk shikojnë ose me shikim të kufizuar, si edhe personat me aftësi të kufizuara të intelektit. Informacioni në format të shtypur/botuar si edhe ai online (në portale), nuk ofrohet, në formate dhe gjuhë alternative (audio, easy to read/ e lehtë për tu kuptuar, gjuha e shejave) për çdo kategori grash e vajzash me aftësi të kufizuara, që mund të ketë nevojë të arrijnë e të përdorin mjediset e shërbimet e qendrës.

2.4 Kapacitet e stafit

Stafit të institucioneve që ofrojnë shërbime, u mungojnë njohuritë bazë mbi teknologjitë ndihmëse, teknikat, mjetet dhe pajisjet që mund të shërbejnë në lehtësimin e komunikimit mes stafit dhe klienteve me aftësi të kufizuara.

Shërbimet nuk disponojnë ekspertizën e mjaftueshme përse i përket sjelljes dhe komunikimit, me qëllim që stafi pritës i tyre të mund të garantojë kontaktin dhe mbështetjen për pjesëmarrje në takime ballë për ballë si edhe adresimin e nevojave për komunikim, me persona me aftësi të kufizuara të intelektit. Mungon bashkëpunimi me përkthyes profesionistë, përfshirë në gjuhën e shenjave, për të mbështetur diskutimin ballë për ballë me personat me aftësi të kufizuara të dëgjimit.

III. REKOMANDIME

Rekomandimet e propozuara vlejnë për përmirësimin e nivelit ekzistues dhe/ose arritjen e nivelit bazë të aksesueshmërisë në shërbimet mbështetëse të grave dhe vajzave të dhunuara e të trafikuar, me qëllim që të ofrojnë shërbime edhe për gratë dhe vajzat me aftësi të kufizuara.

⌘ Rekomandohet që shërbimet për gratë e vajzat, viktima të dhunës e trafikimit të garantojnë nivelin bazë të aksesueshmërisë në mjedise, duke përmirësuar elementët kryesorë të infrastrukturës:

- nivelimi i sheshit/rrugës para hyrjes në institucion, vendosja e shenjave orientuese para hyrjes dhe sigurimi i një vendi parkimi sipas standardeve, për personat me aftësi të kufizuara;
- vendosja e rampës pranë njërës prej hyrjeve të institucionit dhe vendosja e elementeve ndihmës në shkallët e jashtme, dyert në hyrjet kryesore të kenë hapësirë e nevojshme dhe të respektojnë standartet;
- vendosja e elementeve orientuese dhe ndihmës për PAK të shikimit e të dëgjimit (sinjalizimi me dritë dhe me zë, shiritat orientues mbi dysHEME, korimantot në muret perimetrale), në mjediset e përbashkëta (në holle, koridore, shkallë, salla);
- krijimi i së paku një tualeti të përshtatur (me hapësirë dere dhe hapësirë të lirë të mjaftueshme), me paisjet, elementët ndihmës, si edhe sinjalizim alarmi me dritë dhe me zë sipas standarteve të aksesueshmërisë;
- në mjediset më të frekuentuara (salla e takimeve dhe aktivitetëve në grup, salla

e këshillimit psikosocial, salla e mjekut, salla e rekreacionit, restoranti, etj), të vendosen elementet dhe mjetet ndihmëse të aksesueshmërisë;

- në mjediset rezidenciale (pjesa e fjetjes) të krijohet së paku një dhomë fjetje e aksesueshme (mundësisht në katin përdhe) e pajisur me elementët e nevojshëm sipas standardeve;
- pranë burimeve të rrezikut, të vendosen mjetet ndihmëse të sinjalizimit për personat me aftësi të kufizuara të shikimit, dëgjimit e të intelektit;
- nëse krijohet mundësia për të vendosur ashensor, ai duhet të plotësojë kërkesat dhe standartet e aksesueshmërisë (hapësira e nevojshme e derës dhe e kabinës, si edhe elementët e tjerë ndihmës, orientues dhe sinjalizues për personat me aftësi të kufizuara sensore dhe të intelektit);
- ndriçimi i mjediseve të jetë uniform e pa hijezime, duke evituar reflektimin e dritës;
- kontrasti i ngjyrave të përdoret për të tërhequr vëmendjen tek sinjalistika e për të dalluar zonat dhe orënditë;
- identifikimi i mjediseve të kryhet me simbole/shenja të perceptueshme, me gërma/simbole me relief dhe me ngjyra në kontrast me sipërfaqen rrethuese. Pa një sinjalistikë të tillë, informacion të aksesueshëm dhe shërbime të komunikimit dhe mbështetjes, orientimi dhe lëvizja brenda dhe nëpër ndërtesa mund të bëhet e pamundur për shumë persona me aftësi të kufizuara.

- ⌘ Rekomandohet që shërbimet të sigurojnë/ kontraktjnë, kur është e nevojshme, një mjet transporti të aksesueshëm, të pajisur me platformë të hapshme për lehtësi të ngjitjes/ zbritjes së karriges me rrota.
- ⌘ Informacioni i disponueshëm në format të shtypur/botuar si edhe dhe ai i ofruar online (në portale), duhet të ofrohet në formate dhe gjuhë alternative (audio, easy to read, braille, përmes interpretit në gjuhën e shenjave), për çdo kategori grash e vajzash me aftësi të kufizuara, që mund të kenë nevojë të arrijnë e të përdorin mjediset e shërbimeve. Rëndësi të veçantë merr njohja dhe përdorimi i formateve dhe formave alternative për të mundësuar komunikimin me personat me aftësi të kufizuara sensore (të shikimit e të dëgjimit) si edhe për personat me aftësi të kufizuara të intelektit.
- ⌘ Nëse në qendër paraqitet person me aftësi të kufizuara të intelektit, stafi duhet të jetë i përgatitur të krijojë besim dhe siguri gjatë komunikimit, si edhe:
 - të ofrojë kohën e nevojshme për të procesuar, kuptuar dhe reaguuar;
 - të shpjegojë informacionin në gjuhë të thjeshtë e të copëzuar në koncepte shumë të thjeshtuara, duke e përsëritur;
 - të ofrojë të dëgjuarit e vëmendshëm, të evitojë ndërprerjen e panevojshme të ligjëratës, si edhe përdorimin e fjalive dhe fjalëve të thjeshta në të folur dhe në të shkruar;
 - të mundësojë përdorimin e figurave, fotove dhe ngjyrave në materiale të shtypura.
- ⌘ Ofruesit e shërbimeve duhet të trajnojnë e aftësojnë stafin me njohuritë bazë mbi teknikat dhe teknologjitë ndihmëse, si edhe mjetet e pajisjet që mund të shërbejnë në lehtësimin e komunikimit mes stafit mbështetës dhe klienteve me aftësi të kufizuara. Po ashtu, ato duhet të marrin masa për rritjen e kapaciteteve të stafit mbi aftësinë e kufizuar, kodet etike të sjelljes me persona me aftësi të kufizuara për të eliminuar barrierat në qëndrime, si edhe aksesueshmërinë në mjedis, transport dhe komunikim e informim.
- ⌘ Procedurat e prokurimit publik për shërbimet duhet të përfshijnë kërkesat e aksesueshmërisë. Është e papranueshme përdorimi i fondeve publike për të krijuar ose përjetësuar pabarazinë që rezulton në mënyrë të pashmangshme si pasojë e shërbimeve dhe objekteve të paaksesueshme/paarritshme për personat me aftësi të kufizuara. Prokurimet publike duhet të përdoren për të zbatuar veprime afirmative në përputhje me dispozitat e nenit 5, paragrafi 4, të konventës, në mënyrë që të sigurohet aksesueshmëria dhe barazia de facto për personat me aftësi të kufizuara/vajzat dhe gratë me aftësi të kufizuara, përfshirë aksesin dhe trajtimin e barabartë në shërbime.

