

Vejledning til

Tilgængelighed og handicap- service ved udendørs koncerter og musikarrangementer

Juni 2019

Livemusik for alle!

Mennesker med handicap skal kunne deltage, bidrage og være en aktiv del af fællesskabet – også når de er til koncert eller festival. Derfor har en række af Dansk Lives medlemmer taget initiativ til at udarbejde en praktisk vejledning, der skal styrke tilgængeligheden og sikre god handikapservice ved festivaler og udendørs koncerter.

Vejledningen er ment som inspiration og supplerer det arbejde som Dansk Live tidligere har arbejdet for (fx i forbindelse med Volue anbefalingerne), så livemusikken bliver tilgængelig for alle.

Vejledningen kommer omkring emner som ankomst og registrering, platforme og ramper, tilgængelighed ved boder, toiletforhold, skjulte handicaps samt god takt og tone overfor handikappede.

Vi glæder os til at se jer ALLE sammen ude til koncerter rundt omkring i landet.

Med Venlig hilsen

Dansk Live

1. Ankomst og registrering

For gæster og medarbejder med handicap bør det være nemt og enkelt at foretage check-in og få bånd til sig selv og en evt. hjælper. Derfor er der i det følgende beskrevet relevante forhold i forbindelse med ankomst og registrering.

Parkering og adgang

Man bør som arrangør sikre at der er handicap P-pladser og mulighed for at sætte folk af ganske tæt på indgange. Hvis der er mange mennesker og man ankommer i kørestol, kan det være svært at orientere sig. Derfor bør der være en tydelig markering af, hvordan man som handicappet bedst kommer frem til og væk fra de relevante adgangsforhold. Det gælder hele vejen – både fra man nærmer sig check-in til man er helt ude igen.

Brug et tydeligt handicapsymbol, placeret højt oppe, så det er nemt at få øje på adgange. Det gælder også i områder, hvor man som handicappet følger de samme ruter som alle andre. Der kan med fordel anvises vagter, som er klar til at vejlede og hjælpe folk på rette vej. Det hjælper med til at holde et godt flow.

Lav skranke til registrering

Der bør ved registrering være en skranke i lav højde, så personer i kørestol kan se, hvad der foregår og få en god betjening. Det sænkede område af disken bør være ca. 85 cm højt, og der bør ikke være mere end 100 cm mellem personen og medarbejderen bag skranken. Det er fint, hvis der er plads under skranken, så man som kørestolsbruger kan køre forlæns helt hen til skranken.

Den sænkede skranke skal markeres tydeligt med et handicapsymbol, placeret højt oppe, så det er nemt at få øje på. Er det ikke muligt at etablere en sænket skranke, skal medarbejderne være klar til at kunne komme folk i møde og betjene dem, mens de sidder i kørestolen.

Det skal være muligt i kørestol at køre på plant og fast underlag hele vejen frem til og væk fra skranken. Adgangsvejen skal overalt være mindst 120 cm bred og der må ikke være stigninger på mere end 10 cm pr. meter.

Husk toiletter

Det er en god ide at sikre, at der er et handicaptollet tæt ved check-in. Medarbejderne skal kunne vise vej til toilettet.

God information

Ved ankomst bør medarbejderne informere om de særlige tilbud til handicappede gæster og medarbejdere som fx adgang til handicap-toiletter, særlige campingforhold, udlevering af teleslynge m.m.

Der bør også gives relevante kontaktoplysninger, hvis der skulle opstå behov for hjælp mv. undervejs.

2. Ledsagerbehov

Adgang til en koncert eller en festival kan for handicappede ofte være betinget af, om man kan medbringe en eller flere hjælpere.

Udlevering af bånd

Som handicappet kan man i nogen tilfælde få en hjælper gratis med ind. Det kræver for det første, at den handicappede kan fremvise en gyldig "Disabled with Companion"- billet eller et gyldigt Check-In kort. For det andet skal den handicappede enten kunne fremvise et gyldigt Ledsagekort eller være noteret på den gældende liste over henholdsvis handicappede og handicapmedhjælper.

Hjælperen skal have samme slags bånd, som den handicappede. Både den handicappede selv og hjælperen skal være til stede, når de får bånd. Husk at der både kan være tale om synlige og skjulte handicaps, og man derfor ikke umiddelbart kan se på dem, at de har behov for en hjælper.

Rullebånd

Det skal være muligt for en handicappet at skifte sin hjælper ud i løbet af festivalen. Det sker i check-In, hvis det drejer sig om hjælpere til handicappede medarbejdere, og i publikums-checkin, hvis det drejer sig om hjælpere til handicappede gæster.

Den hjælper, som skal afløses, skal aflevere sit bånd, inden den nye hjælper kan komme ind og overtage. Den nye hjælper skal kunne identificere sig selv og skal være opført på den gældende liste over henholdsvis handicappede og handicapmedhjælper.

3. Platforme og ramper

Platforme giver folk, som har svært ved at stå i en menneskemængde, mulighed for at se scenen. Det kan f.eks. være kørestolsbrugere, personer med gigt, sklerose eller lammelser, eller svagtseende, som har behov for et fast holdepunkt.

Adgang

Op til og under koncerter bør der ved hver platform være en vagt, som sørger for, at platformen udnyttes optimalt, således at de folk, som har størst behov for adgang, faktisk kan få en plads. I stille perioder kan der være helt fri adgang, i andre perioder må der udvælges efter en vurdering.

Det bør ikke nødvendigvis sættes faste regler op for adgang. Vagten bør udvise stor menneskelig forståelse og gerne have erfaring med et bredt spektrum af handicaps. Nogle personer har fx skjulte handicaps, mens andre har stort behov for at være tæt på deres hjælper og meget rigide regler for adgang gøre det vanskeligt at håndtere i praksis.

Det er vigtigt at kunne hjælpe de rigtige folk op på platformen. Men også at kunne hjælpe folk ned og væk fra platformen, når de ønsker det.

Placering

Platformen bør placeres, så publikum på platformen er så tæt som muligt på det øvrige publikum. Men også sådan, at platformen er nem at komme til, gerne med en markeret adgangsvej, som holdes fri for passage. Hvis scenen er i et telt, bør platformen ligge inden for teltdugen.

Platformen skal markeres tydeligt med et handicapsymbol i stor størrelse, højt over jorden, så det er nemt at finde platformen. Man kan med fordel informere om rampernes placering ved ankomst og opfordre til at møde tidligt frem.

Husk toiletter ved platformen

Der bør være minimum et handicaptoilet tæt på platformen. Vagten ved platformen bør kunne vise vej til handicaptoiletet.

Etablering og udstyr

På og ved platformen bør der være let adgang til

- Stole, så folk uden kørestol kan sidde ned.
- Affaldssække, pantsække og koste til rengøring.

- Stikkontakt til opladning af elektriske kørestole.
- Drikkevand.

Mål og specifikationer

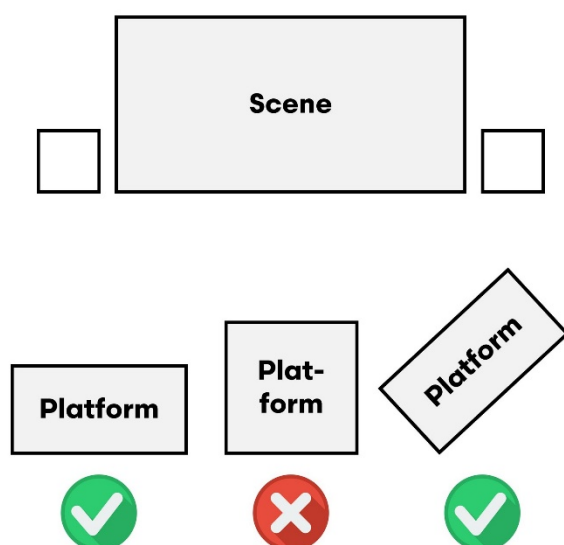
I det følgende gives vejledning til mål og specifikationer for platforme i forhold til antallet af gæster til en koncert.

Forventet antal publikum i alt	Antal pladser på platforme	Anbefalet areal	Dimensioner (eks.)
1.000	10	14 m ²	5 x 2,5 m
2.000	20	27 m ²	7 x 3,5 m
5.000	50	68 m ²	12 x 6 m
10.000	100	135 m ²	16 x 8 m
20.000	150	200 m ²	20 x 10 m
50.000	230	310 m ²	25 x 12,5 m

Ovenstående er anbefalingerne fra den engelske organisation "Attitude is Everything". Husk, at hvis det ikke er muligt at etablere en platform så stor som angivet, er en mindre platform bedre end slet ingen platform.

Form, højde og stigning

Platformen bør generelt være aflang, så alle på platformen har et godt udsyn til scenen.

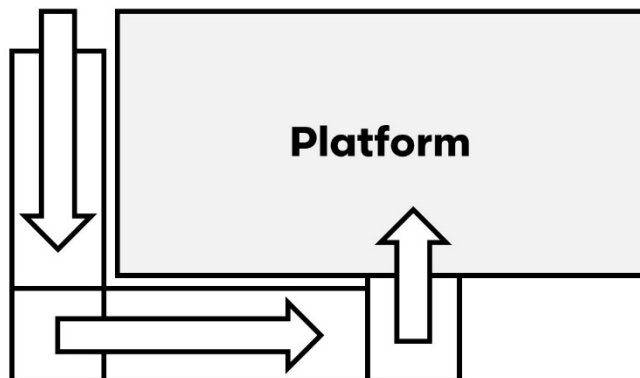


Højden af platformen bør være ca. 65 cm, svarende til, at en person i kørestol på platformen er i hovedhøjde med en høj person, som står ved

siden af platformen. På den måde kan folk på platformen være i tæt kontakt med venner, hjælpere og andre gæster ved siden af platformen.

Rampen op til platformen bør aldrig have en stigning på mere end 8 cm pr. meter (kaldes også 8% og kan skrives som 1:12 eller 5 grader). For hver 5 meter rampe bør der være en flad "rastepads" på mindst 1,5 meter.

Det er fint, hvis rampen kan laves i L-form, som vist her.



På den måde føles både turen op og ned ad rampen i kørestol mere overkommelig.

Hvis platformen er 65 cm høj, kan rampen f.eks. udføres som 4 meter rampe fra jorden op til ca. 32 cm højde, en flad rastepads på 1,5 meter, og 4 meter rampe videre op til platformen.

For både ramper og platform gælder:

- Der skal være 2 sæt håndlister (gelænder), et højt og et lavt, med en diameter på mindst 40 mm rundt om platformen og langs med rampen. Håndlisterne på forsiden af platformen skal sidde så lavt, at udsynet ikke blokeres.
- Alle skarpe hjørner og kanter skal pakkes ind og markeres tydeligt fx med hvidt eller rødt gaffa-tape.
- Der skal være 10 cm høje kanter fornedet på både platformen og langs med ramperne for at undgå at kørestols-jul, krykker og fødder træder ud over kanten.
- Overfladen skal være plan (ingen kanter, rør eller ledninger) og non-slip. Tagpap fungerer godt.
- For at undgå problemer for folk med krykker, må der ikke være huller med en diameter på over 2,5 cm.
- Begge ender af rampen skal markeres tydeligt.

4. Boder mv.

Det er vigtigt, at man som handikappet føler sig velkommen og kan få en god betjening i boderne i forbindelse med arrangementet. Samtidig kan ordentlige toiletforhold betyde meget for oplevelsen. Derfor har vi lavet en række anbefalinger omkring tilgængelighed til boder og toiletter, som man bør tænke ind ved planlægningen og indretningen.

Adgang til boden

Af hensyn til kørestolsbrugere og gangbesværede bør der være niveaufri adgang på et fast underlag til boden. Hvis der bruges paller eller lignende som underlag foran boden, bør der være en rampe op til disse. Rampen bør være mindst 1 meter bred og stigningen bør højst være på 8 cm pr. meter (kaldes også 8% stigning og kan skrives som 1:12 eller 5 grader). For at komme op på en almindelig Europa-palle, bør rampen være cirka 2 meter lang.

Hvis der er blødt underlag, f.eks. sand eller flis foran boden, bør der gennem det bløde område være en sti med fast underlag i mindst 1 meters bredde. Hvis der er særlige kømråder, bør man også kunne komme gennem dem i kørestol – det vil sige på fast underlag, uden niveau-spring og med mindst 1 meters bredde.

Det kan være svært at orientere sig, hvis der er mange mennesker og man kommer i kørestol. Derfor bør der være en tydelig markering af, hvordan man som handikappet bedst kommer hen til boden. Brug et handicap-symbol, placeret højt oppe, så det er nemt at få øje på.

Disken

Der bør være en disk i lav højde, så også folk i kørestol kan se, hvad der foregår og få en god betjening. Det sænkede område af disken bør være ca. 85 cm højt, og der bør ikke være mere end 100 cm mellem kunden og personalet i boden.

Det er fint, hvis der er plads under disken, så man som kørestols-bruger kan køre forlæns helt hen til disken. Den sænkede disk bør markeres tydeligt – igen med handicap-symbol, placeret højt oppe, så det er nemt at få øje på.

God skiltning

Der bør i boden være skilte og laminerede ark, som tydeligt viser de varer, som man kan vælge mellem. På den måde kan man pege sig frem, også selv om kunden og personalet har svært ved at snakke sammen. Det er ikke bare en fordel for tunghøre, men for alle.

Betjening

Personalet i boden bør være klar til at kunne gå ud og komme kunder i møde, som af en eller anden grund har svært ved at komme hen til disken. De bør kunne præsentere varerne, tage imod bestilling, komme med varen og tage imod betaling (transportabel Dankort-terminal).

Af hensyn til folk med allergier, skal personalet i mad-boderne kunne give klar besked om indholdet i de forskellige retter, meget gerne i form af en detaljeret liste over ingredienserne. For nogle mennesker kan selv små spor af f.eks. nødder være et stort problem. Det er vigtigt, at listen er fyldestgørende – at "dagens ret" svarer til beskrivelsen i listen.

4. Toiletforhold

Det bør naturligvis sikres at der er tilstrækkelige med handikapproiletter.

Adgang og skiltning

Sørg for gode adgangsforhold til toiletterne. Jævnt, kørefast underlag, uden niveauspring eller trapper. Det er også vigtigt med god skiltning. Folk i kørestol kan have svært ved at orientere sig, når de er i en stor menneskemængde. Så gerne god skiltning, højt placeret. Det er også vigtigt med et godt kort, som viser toiletternes placering.

Aflåsning

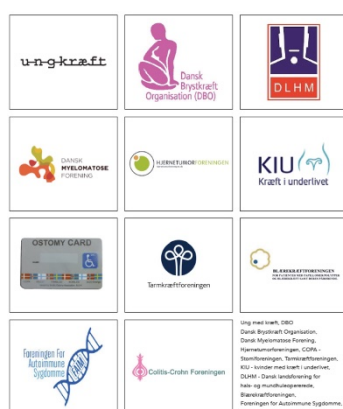
Hvis der er mange mennesker, er det godt at aflåse handicapproiletterne. På den måde bliver de nemmere at komme til og knap så snavsede.

Nøglen til handicapproiletterne kan man som regel udlevere til alle, som henvender sig. Meget få, som ikke har det behov, vil bede om nøgle til handicapproiletterne. Nøglen skal også udleveres til folk med behov som fx tarmsygdomme. Man skal ikke være kørestolsbruger for at få en nøgle.

Oversigt og adgang med medlemskort

Ikke alle med et handicap bliver registreret som handikappede, men kan alligevel have brug for hurtig adgang til et toilet fx personer med autoimmune sygdomme.

Dansk Live anbefaler at man ved fremvisning af medlemskort til disse foreninger, kan man få udleveret nøgle til handicapproiletterne og har udarbejdet en oversigtsplanche med logoer som kan printes fra Dansk Lives hjemmeside.



Drift og rengøring

Sørg for grundig og hyppig rengøring. Hygiejnen er vigtig for folk, som kateriserer eller har stomi. For folk på krykker er det meget ubehageligt, hvis gulvet er vådt og glat. Sørg for stor affaldspose med plads til bleer, katetre m.m.

Gør det nemt for folk at fejlmelde toilettet. Skriv entydig identifikation af toilettet og telefonnummer til fejlmelding på væggen, udvendigt og indvendigt. Hvert toilet skal have et unikt nummer eller navn.

5. Skjulte og usynlige handikaps

Ud over de fysiske handikaps, er der også en række skjulte og usynlige handikaps, man som arrangør skal være opmærksom på.

Mange former for usynlige sårbarheder

Usynlige handicaps kan antage mange former og grader. Det kan både være mentale handicaps, der fx giver problemer og udfordringer med hukommelse og koncentration, overblik og orientering, sprog, træthed og manglende udholdenhed, øget sensitivitet samt anderledes opfattelse af almindelige sanseindtryk. Men det kan også være fysiske handicaps, der ikke umiddelbart fremstår synlige, fx sygdomme i maven, der kræver hurtig adgang til et toilet mv.

De usynlige handicaps kan ofte være svære at forstå for omgivelserne og ind imellem vil personen, der har dem, heller ikke være i stand til at forklare dem. Samtidig er usynligt handicaps ofte omgivet af mange fordomme. Det kan være svært at snakke om og stigmatiserende. Det kan være lettere at fortælle folk, at man har brækket benet, end at man er bipolar.

Åbenhed og respekt

Generelt bør man opfordre folk til åbenhed, så personer med skjulte og usynlige handicaps vil føle sig trygge ved at fortælle om deres handicap.

Folk har som regel stor viden om deres eget handicap. Spørg derfor personen selv og vær forsigtig med dine egne fordomme om personens behov.

Psyriske og mentale handicaps kan påvirke folks følelser, humør, tanker og relation til andre. De er desuden meget forskellige. Alkohol, medicin, stoffer og det konstant høje støjniveau kan være en meget dårlig blanding for mennesker med psykisk sårbarhed.

Respektér at folk har et handicap – de kan ikke bare tage sig sammen – og husk, at man hverken er ubegavet eller uansvarlig, bare fordi man lider af angst.

Bistand og hjælp

Folk med psykiske handicaps har ofte større behov end andre for:

- rolige omgivelser,

- at være sammen med folk, som de er trygge ved – fx venner, familie eller faste makker,
- fleksibilitet og for at kunne gøre tingene på deres egen måde og i deres eget tempo,

Tænk derfor disse behov ind i planlægningen, så der fx kan etableres områder med ro og tryghed.

Hvis du skal hjælpe en person, der har fået det dårligt i relation til et skjult handicap, kan du gøre følgende:

- spørg personen, hvad der gik forud for denne situation.

Det er måske ikke sikkert, at personen er i stand til at svare, så derfor

- spørg vennerne, hvad der er sket.
- hjælp personen til nærmeste samaritertelt, hvis der ikke falder ro på situationen. Hellere en gang for meget end en gang for lidt.
- tilkald evt. politiet, hvis der opstår en truende eller voldsom episode, som du bliver urolig for.
- spørg om det er nogle andre, der skal kontaktes (fx venner, forældre mv.).

5. God takt og tone

Folk med handicaps har familie, arbejde, interesser, problemer og glæder ligesom alle andre. Et handicap kan have stor indflydelse på folks liv, men personer er altid meget mere end deres handicap. De er kærester, jyder, vegetarianer, vinterbadere, generte, skolelærere, gamle, unge, høje og lave... blot med et handicap.

Handicaps er meget forskellige. En døv og en kørestolsbruger har vidt forskellige udfordringer og behov. Undgå derfor at tale om og tænke på en person som "handikappet". Vær i stedet for konkret i din dialog med ham eller hende - fx som svagtseende, hjerneskadet, autist eller ordblind.

Vi har her samlet en række anbefalinger der både går på tværs af forskellige handicaps og specifikt til grupper af handicaps.

Generelt

Lad være med at gøre folk med handicaps til stakler eller helte. De er mennesker.

- Tal direkte til folk - ikke til deres ven eller hjælper.
- Tal almindeligt, som ét voksent menneske til et andet.
- Hjælp ikke uden at spørge først.
- Gå ud fra, at folk kan tage vare på sig selv.
- Sig fra, hvis folk stiller urimelige krav.

Tænk over den fysiske kontakt

- Vær forsigtig med at omfavne eller tage folk i hånden - folk kan have problemer med balancen.
- Pas på med at røre ved personers kørestole, stokke og andre hjælpemidler. Det vil mange omfatte som ret intimt. Fx ligesom man kan havde de med ens egen mobiltelefon.
- Hvis du ønsker at bistå eller hjælpe en handikappet person, så lad dem være i 100% kontrol. Gør kun noget, hvis du er helt sikker på, at de er indforstået med din hjælp.

Specifikt i forhold til forskellige grupper af handicaps

Gangbesværede

- Undgå at bruge ordet "rullestol". De fleste foretrækker "kørestol".
- Mange kørestolsbrugere kan ofte stå og gå korte distancer.
- Sæt dig ned, når du snakker med en person i kørestol. Det gør samtalen mere naturlig.
- Hvis folk falder, så spørg, inden du hjælper.
- Mange gangbesværede har svært ved at flytte ting - de har ikke hænderne fri.

Blinde og svagtseende

- Mange personer er svagtseende, men klarer sig uden hvid stok og førerhund.
- Vær klar til at tilbyde hjælp, hvis de spørger om hjælp.
- Gør opmærksom på, at du er til stede - undgå at overraske personen

Døve og tunghøre

- Mange døve elsker musik og går til koncerter.
- Kik på og tal til personen selv - ikke til en evt. tolk.
- Hold øjenkontakt.
- Lad være med at råbe.

Talehæmmede

- Undgå at afbryde personen. Lad i stedet personen tale ud og selv gøre sine sætninger færdige.
- Du må ikke bare lade som om, du forstår, hvad personen siger. Bed personen om at gentage, hvis du ikke forstod, hvad personen sagde.
- Find evt. andre måder at kommunikere på - bed f.eks. personen pege på i menukortet eller på oversigtsplanen.

Spastikere

- Spastikere kan have underlige bevægelser og mimik. Det betyder ikke, at de er berusede, syge eller har brug for hjælp.
- Hvis en spastiker beder om hjælp, så spørg, hvordan du kan hjælpe. Lad være med at gøre noget, som personen ikke har bedt om.

Skjulte handicaps

- Mange folk har handicaps, som ikke er synlige for omgivelserne. Derfor kan de spørge om ting eller opføre sig på måder, som umiddelbart virker mærkelige.
- Lyt til hvad de siger og beder om, og respektér deres behov og ønsker, hvis det er muligt.

Spørgsmål og gode ideer

Har du spørgsmål, kommentarer eller egne gode råd omkring tilgængelighed, så skriv gerne til Dansk Live på sekretariat@dansklive.dk