Zasady BHP w stosunku do osób niepełnosprawnych i sposób postępowania w razie zagrożenia/ewakuacji

Podejścia do problemów związanych z niepełnosprawnością są zróżnicowane i zależą od poziomu rozwoju cywilizacyjnego, ekonomicznego oraz kulturowego danej społeczności. Stopień otwartości społeczeństwa na osoby niepełnosprawne zwykle wzrasta wraz z poziomem rozwoju społecznego, ale różnice w stopniu rozwoju między różnymi regionami prowadzą do zróżnicowanego podejścia do niepełnosprawności. Sytuacja osób niepełnosprawnych może służyć jako wskaźnik dojrzałości społeczeństwa oraz wpływać na jego stopień wrażliwości i dojrzałości społecznej.

Zasady bezpieczeństwa i higieny pracy (BHP) mają szczególne znaczenie w kontekście osób niepełnosprawnych, gdzie konieczne jest uwzględnienie ich specyficznych potrzeb i możliwości. Oto ogólne zasady:

1. **Dostępność**: Zapewnienie dostępu do miejsc pracy oraz infrastruktury, takiej jak toalety, windy, czy ścieżki komunikacyjne, zgodnie z wymaganiami dostępności dla osób niepełnosprawnych.
2. **Szkolenia i świadomość**: Regularne szkolenie pracowników w zakresie obsługi osób niepełnosprawnych oraz podnoszenie świadomości na temat potrzeb i ograniczeń tych osób.
3. **Dostosowanie stanowisk pracy**: Modyfikacja stanowisk pracy oraz dostosowanie narzędzi i środowiska pracy do indywidualnych potrzeb pracowników niepełnosprawnych.
4. **Procedury ewakuacyjne**: Opracowanie i szkolenie w zakresie procedur ewakuacyjnych uwzględniających potrzeby osób niepełnosprawnych, w tym dostępność odpowiednich środków ewakuacyjnych i wsparcie personelu.
5. **Komunikacja**: Zapewnienie klarownej komunikacji na temat procedur bezpieczeństwa i ewakuacji dla osób niepełnosprawnych, włączając komunikację w formie wizualnej, dźwiękowej oraz dotykowej.

6. **Wsparcie osobiste**: Zapewnienie wsparcia osobistego dla pracowników niepełnosprawnych w przypadku zagrożenia lub ewakuacji, w tym przydzielanie asystentów lub opiekunów w razie potrzeby.
7. **Regularna ocena ryzyka**: Regularna ocena ryzyka oraz monitorowanie środowiska pracy pod kątem potencjalnych zagrożeń dla osób niepełnosprawnych i podejmowanie odpowiednich działań zapobiegawczych.
8. **Współpraca z organizacjami pozarządowymi**: Nawiązywanie współpracy z organizacjami pozarządowymi i ekspertami zajmującymi się tematyką niepełnosprawności w celu ciągłego doskonalenia standardów BHP i dostosowania miejsc pracy do potrzeb osób niepełnosprawnych.

Działania w razie zagrożenia lub ewakuacji powinny być odpowiednio zorganizowane, uwzględniając indywidualne potrzeby osób niepełnosprawnych. W przypadku zagrożenia, personel powinien być przeszkolony w zakresie udzielania pomocy i wsparcia osobom niepełnosprawnym oraz stosowania specjalistycznych środków ewakuacyjnych. Plan ewakuacji powinien być dostosowany do różnych rodzajów niepełnosprawności i regularnie testowany, aby zapewnić sprawność działania w razie potrzeby.

Osoby korzystające z wózka lub niepełnosprawne ruchowo

Osoby korzystające z wózka mogą mieć różne stopnie niepełnosprawności i zróżnicowane możliwości. Niektóre osoby używają do poruszania się ramion i dłoni, inne mogą wstać z wózka i przejść krótki dystans same.

- ✓ Osoby korzystające z wózka są ludźmi a nie sprzętami. Nie należy pochylać się nad osobą w wózku żeby uścisnąć komuś dłoń ani nie prośmy takiej osoby, aby trzymała płaszcze. W żadnym razie nie powinno się stawiać drinka na pulpicie przymocowanym do czyjegoś wózka.
- ✓ Nie pchajmy, ani nie dotykajmy czyjegoś wózka, gdyż stanowi on część przestrzeni osobistej tej osoby. Jeżeli rzucimy się komuś do pomocy w zjechaniu z krawężnika, może się zdarzyć, że wypadnie on z wózka. Elementy wózka mogą się urwać, jeżeli podniesiemy go za rączki lub podnóżek.

- ✓ Podjazdy i drzwi dostępne dla osób niepełnosprawnych powinny być w budynku zawsze otwarte i wolne od wszelkich przeszkód.
- ✓ Pamiętajmy, że osoby korzystające z wózka nie mogą wszędzie dosięgnąć. Starajmy się umieścić jak najwięcej przedmiotów w zasięgu ich rąk, upewnijmy się, że na drodze do półek i wieszaków nie ma żadnych przeszkód. Rozmawiając z osobą korzystającą z wózka weźmy krzesło i usiądźmy na jej poziomie. Jeżeli nie jest to możliwe, stańmy w niewielkiej odległości, żeby nie musiała ona nadwyrężać szyi, aby nawiązać z tobą kontakt wzrokowy.[1]
- ✓ Jeżeli kasa w miejscu twojej działalności jest zbyt wysoka, żeby osoba korzystająca z wózka mogła cię widzieć ponad nią, wyjdź zza kasy, żeby ją obsłużyć. Jeżeli wiąże się to z wypełnianiem formularzy lub składaniem podpisu, miej pod ręką podkładkę do pisania.
- ✓ Jeżeli w budynku, w którym mieści się twoja firma, jest kilka alternatywnych dróg, umieść dla osób korzystających z wózka drogowskazy, aby łatwo mogły znaleźć najlepszą z nich. Osoby poruszające się przy pomocy laski lub kul również będą chciały skorzystać z najdogodniejszej drogi, lecz niekiedy schody są dla nich łatwiejsze do pokonania niż podjazd. Dopilnujmy, aby recepcjonistki i ochroniarze byli w stanie skierować te osoby na najlepszą dla nich drogę w budynku.
- ✓ Jeżeli najbliższa toaleta publiczna nie jest dostosowana dla potrzeb osób niepełnosprawnych lub znajduje się na piętrze, które jest dla nich niedostępne, pozwólmy osobie na wózku skorzystać z toalety prywatnej lub służbowej.
- ✓ Osoby poruszające się przy pomocy laski lub kul potrzebują ramion, aby utrzymywać równowagę, więc nigdy ich za nie chwytajmy. Osoby mające trudności z poruszaniem się opierają się czasem o drzwi, aby je otworzyć. Otwieranie im drzwi zza ich pleców lub otwieranie ich znienacka może spowodować ich upadek. Nawet popychanie lub wypychanie wózka może przerodzić się w problem, więc zanim zaoferujemy swoją pomoc, zawsze zapytajmy, w jaki sposób to zrobić.

[1] Judy Cohen, *Praktyczny poradnik savoir – vivre wobec osób niepełnosprawnych*, Publikacja: United Spinal Association, s. 9.

- ✓ Jeśli oferujemy osobie mającej trudności z poruszaniem się miejsce siedzące, pamiętajmy, że niektórym osobom może być łatwiej skorzystać z siedzenia z podłokietnikami lub z wyższym siedziskiem.
- ✓ Dużym problemem, z jakim muszą zmagać się osoby mające trudności z poruszaniem się, są upadki. Pamiętajmy, aby zawsze umieszczać odpowiednią ilość znaków ostrzegawczych na mokrych podłogach, a kiedy pada deszcz lub śnieg wyłóżmy wycieraczki, żeby podłogi pozostały suche (dopilnujmy jednak, żeby nie było ich za dużo, gdyż mogłoby to utrudniać poruszanie się osobom korzystającym z wózka).
- ✓ Osoby, które na pierwszy rzut oka nie mają problemów z poruszaniem się, również mogą mieć pewne szczególne potrzeby w tej kwestii. Na przykład osoby ze schorzeniami układu oddechowego lub krążenia mogą nie być w stanie pokonywać długich dystansów pieszo lub też szybko chodzić. Na przykład w muzeum, hotelu lub markecie powinna znajdować się wystarczająca ilość ławek, na których osoby takie mogłyby odpocząć.
- ✓ Niektóre osoby nie mogą w pełni poruszać swoimi dłońmi, nadgarstkami czy ramionami. Bądź przygotowani na to, aby udzielić im pomocy przy sięganiu, chwytaniu i podnoszeniu przedmiotów, otwieraniu drzwi i gablot czy obsługiwaniu automatów i innego sprzętu.

Osoby niewidome lub niedowidzące

Osoby niewidome umieją orientować się w terenie i poruszać się po ulicach. Osoby te są w stanie same podróżować, choć czasem korzystają z laski lub z pomocy psa przewodnika. Niektóre osoby mogą mieć problemy ze wzrokiem, które nie są widoczne. Trzeba być przygotowanym, aby udzielić takiej osobie pomocy – na przykład przeczytać jej coś – kiedy cię o to poprosi.

- ✓ Zanim nawiążemy kontakt fizyczny, uprzedźmy o tym osobę niewidomą. Wymień swoje imię, a jeśli jest to stosowne – również funkcję, jaką pełnisz, np. ochroniarz, bileter, opiekun społeczny, recepcjonistka czy kolega z wydziału. Powinniśmy też przedstawić osobę niewidomą wszystkim osobom z grupy, aby nie poczuła się ona wykluczona.
- ✓ Jeżeli nowy klient lub pracownik jest osobą niewidomą lub niedowidzącą, oprowadź ją po wszystkich pomieszczeniach.
- ✓ Osoby niewidome korzystają ze swoich rąk do utrzymywania równowagi, więc jeśli chcemy taką osobę poprowadzić, zaproponujmy jej swoje ramię, zamiast chwytać ją za

rękę (można jednak poprowadzić rękę osoby niewidomej do poręczy lub oparcia krzesła, jeśli chce ona wejść na schody lub usiąść).

- ✓ Jeżeli osoba niewidoma korzysta z pomocy psa przewodnika, idź po przeciwnej stronie niż pies. Idąc opisujmy otoczenie i wskazujmy przeszkody, np. schody („w górę" lub „w dół") albo dziurę w chodniku. Inne zagrożenia to: drzwi obrotowe, otwarte drzwiczki szafy i przedmioty wystające ze ścian na poziomie głowy, takie jak rośliny czy lampy. Jeśli chcesz ostrzec osobę niewidomą, zrób to w sposób konkretny. Sam okrzyk „uważaj!" nie pozwoli jej zorientować się, czy ma się zatrzymać, uciekać, pochylić czy coś przeskoczyć.
- ✓ Jeżeli wskazujesz osobie niewidomej drogę, podaj jej konkretne wskazówki niewymagające orientacji wzrokowej. Zamiast powiedzieć „skręć w prawo przy półce z materiałami biurowymi" powiedz „idź prosto do końca alejki a potem skręć w prawo", gdyż osoba ta może nie wiedzieć, gdzie znajdują się materiały biurowe.
- ✓ Jeśli musimy już iść i pozostawiamy osobę niewidomą w jakimś miejscu samą, powiedzmy jej o tym, opisz jej drogę do wyjścia a następnie pozostaw ją blisko ściany, stołu lub w jakimś innym konkretnym miejscu. Pozostawiając taką osobę na środku pomieszczenia sprawiasz jej duży kłopot.
- ✓ Nie dotykaj laski ani psa osoby niewidomej. Pies jest w pracy i nie może się rozpraszać, laska stanowi cześć przestrzeni osobistej danej osoby. Jeśli osoba niewidoma położy gdzieś laskę, nie przekładaj jej, uprzedzaj jedynie wtedy, jeśli może stanowić ona przeszkodę.
- ✓ Proponuj niewidomym klientom odczytanie informacji podanych w formie pisemnej, np. karty dań, etykiet na produktach albo wyciągu z konta. Odlicz resztę na głos, aby mogli oni zapamiętać, jakie otrzymali banknoty.
- ✓ Jeśli serwujesz osobie niewidomej posiłek, opisz jej dokładnie zawartość talerza posługując się orientacją wg zegara (godzina 12 znajduje się najdalej od niej a 6 najbliżej). Usuń z talerza przybranie i wszystkie elementy, które nie nadają się do jedzenia. Niektórzy goście mogą poprosić cię o pokrojenie potrawy na kawałki, możesz to zrobić w kuchni przed jej podaniem.
- ✓ Osoby niedowidzące mogą przeczytać jedynie informacje wydrukowane dużą czcionką. Rodzaj czcionki i odpowiednie odstępy są równie ważne, jak jej rozmiar. Etykiety

i oznaczenia powinny być napisane wyraźnymi literami kontrastującymi z tłem. Osobom niedowidzącym najłatwiej jest przeczytać tekst napisany wielkimi białymi literami na czarnym tle.

- ✓ Bardzo ważnym elementem jest dobre oświetlenie, lecz nie powinno ono być zbyt jasne. Światło odbijające się od błyszczącej tapety może razić w oczy.
- ✓ Dopilnujmy, aby na drodze, jaką poruszają się osoby niewidome i niedowidzące, nie było żadnych przeszkód. Jeżeli osoby te są twoimi regularnymi klientami lub też pracownikami, informujmy je o wszelkich zmianach, np. o przestawionych meblach, sprzętach i innych przedmiotach.

Osoby niesłyszące lub niedosłyszące

Polski język migowy to zupełnie inny język niż polski mówiony, charakteryzuje się on zupełnie inną składnią. Czytanie z ruchu warg jest dla osób niesłyszących bardzo trudne, jeśli ich pierwszym językiem jest język migowy, gdyż większość dźwięków powstaje wewnątrz jamy ustnej – trudno jest czytać z ruchu warg w drugim języku. Osoby niedosłyszące porozumiewają się jednak w języku polskim. Słysząc w ograniczonym stopniu, wspomagają się aparatami słuchowymi i/lub patrzą na usta swojego rozmówcy, aby ułatwić sobie komunikację. Istnieje wiele sposobów i stylów komunikowania się stosowanych przez osoby z utratą słuchu, których nie sposób krótko opisać. Należy wspomnieć, że większość dorosłych, którzy niedawno utracili słuch, nie posługuje się językiem migowym, lecz polskim i w komunikacji wspomaga się urządzeniami do pisania lub wspomagającymi słuch.

Osoby z implantami ślimakowymi, tak samo jak osoby z innymi formami utraty słuchu, informują zwykle swoich rozmówców jak najlepiej się z nimi porozumiewać. Jeżeli wymiana informacji ma być skomplikowana, np. podczas rozmowy w sprawie pracy, wizyty u lekarza czy powiadamiania o podejrzeniu popełnienia przestępstwa, najskuteczniejszym sposobem komunikowania się z osobą posługującą się językiem migowym jako pierwszym językiem jest pomoc wykwalifikowanego tłumacza tego języka. W prostych interakcjach, takich jak składanie zamówienia w restauracji czy wynajmowanie pokoju hotelowego, zwykle wystarczy pisanie komunikatów na kartce. Aby dowiedzieć się, czy dana osoba chce porozumiewać się w języku migowym, za pomocą gestów, pisząc czy mówiąc, obserwujmy jakie daje nam sygnały. Jeżeli nie rozumiemy, co mówi osoba niesłysząca lub niedosłysząca, poinformuj ją o tym. Jeżeli

podczas rozmowy obecny jest tłumacz języka migowego, patrzmy na osobę niesłyszącą i utrzymuj z nią kontakt wzrokowy. Zwracajmy się bezpośrednio do niej („czego się napijesz?"), a nie do tłumacza („spytaj czego się napije"). Ważne jest, aby uwzględniać osoby niesłyszące w procesach podejmowania decyzji dotyczących ich życia i spraw, zamiast podejmować te decyzje za nich.

Zanim zaczniemy mówić do osoby niesłyszącej lub niedosłyszącej, upewnijmy się że na ciebie patrzy. W zależności od sytuacji możesz zamachać ręką, dotknąć jej ramienia lub włączyć i wyłączyć światło. Jeżeli osoba niesłysząca lub niedosłysząca nie zrozumie któregoś zdania, nie powtarzajmy go a ujmij to, co chcesz powiedzieć inaczej. Mówmy z twarzą zwróconą w kierunku rozmówcy. Cichy, dobrze oświetlony pokój jest najlepszy do skutecznej komunikacji. Jeśli stoimy przy źródle światła, np. przy oknie, i jesteś zwrócony do niego plecami, blask może spowodować, że nasza twarz będzie niewyraźna, co uniemożliwi osobie niedosłyszącej czytanie z ruchu warg. Mów wyraźnie, bowiem większość osób niedosłyszących pomaga sobie w zrozumieniu wypowiedzi patrząc na usta rozmówcy. Gdy mówisz nie żuj gumy, nie pal papierosów ani nie zasłaniaj ust. Nie musimy krzyczeć do osoby niesłyszącej lub niedosłyszącej. Jeśli osoba ta używa aparatu słuchowego, jest on na pewno dostosowany do normalnego poziomu głosu i twój krzyk będzie przez to zniekształcony.[2]

Osoby z zaburzeniami mowy

Osoba, która doświadczyła udaru i cierpi na poważne zaburzenia słuchu oraz problemy z mową, może napotykać znaczne trudności w komunikacji. W niektórych przypadkach, aby przekazać swoje myśli i potrzeby, może korzystać z protezy głosu, mieć skłonność do jąkania się lub wykazywać inne formy zaburzeń mowy. Te wyzwania mogą znacznie utrudniać zrozumienie dla innych osób, jak również samo wyrażanie się przez tę osobę. Dlatego ważne jest, aby otoczenie tej osoby było w pełni świadome jej potrzeb komunikacyjnych i podejmowało odpowiednie działania, aby ułatwić jej komunikację. W takiej sytuacji kluczową rolę odgrywa wsparcie otoczenia, włącznie z opiekunami, rodziną oraz specjalistami. Istotne jest zapewnienie odpowiednich narzędzi komunikacyjnych, takich jak protezy słuchowe, protezy głosu czy

[2] Judy Cohen, *Praktyczny poradnik savoir – vivre wobec osób niepełnosprawnych,* Publikacja: United Spinal Association,, s. 17.

tłumacze języka migowego, aby ułatwić komunikację. Ponadto, ważne jest wykazywanie cierpliwości, empatii oraz gotowości do dostosowania się do indywidualnych potrzeb tej osoby. Dla osób z poważnymi zaburzeniami słuchu i mowy, istotne jest również zapewnienie odpowiedniego wsparcia rehabilitacyjnego, które może obejmować terapię mowy, treningi komunikacyjne oraz inne formy terapii wspierające ich zdolności komunikacyjne. Możliwe kroki, które mogą pomóc w poprawie komunikacji z taką osobą, to:

1. **Cierpliwość i zrozumienie**: Osoby wokół niej powinny okazywać cierpliwość i zrozumienie, dając jej czas na wyrażenie swoich myśli i potrzeb.
2. **Używanie prostych i klarownych słów**: Komunikacja powinna być jasna i zrozumiała, unikając skomplikowanych fraz i terminologii.
3. **Użycie różnych metod komunikacji**: Można eksperymentować z różnymi metodami komunikacji, takimi jak gesty, rysunki, czy pismo, aby ułatwić porozumiewanie się.
4. **Stwarzanie sprzyjającego środowiska**: Eliminowanie hałasów i zakłóceń w otoczeniu oraz zapewnienie odpowiedniego oświetlenia może pomóc w lepszym zrozumieniu komunikatu.
5. **Regularna praktyka**: Regularna praktyka komunikacji może pomóc zarówno osobie dotkniętej udarem, jak i jej otoczeniu, w lepszym porozumiewaniu się i zrozumieniu wzajemnych potrzeb.[3]

Ważne jest, aby traktować tę osobę z szacunkiem i empatią, a także dostrzegać jej indywidualne umiejętności i potrzeby komunikacyjne. Dzięki odpowiedniej uwadze i wsparciu, można znacząco poprawić jakość życia osoby dotkniętej udarem oraz ułatwić jej integrację społeczną.

Osoby niskiego wzrostu

Zidentyfikowano ponad 200 rodzajów zaburzeń związanych z niedostatecznym wzrostem, które mogą prowadzić do wystąpienia karłowatości. Osoba uważana jest za karłowatą, jeśli jej wzrost wynosi 140 cm lub mniej. Te różnorodne zaburzenia mogą mieć różne przyczyny, w tym genetyczne, hormonalne, środowiskowe lub związane z zaburzeniami rozwojowymi. Przykłady takich zaburzeń obejmują achondroplazję, hipopituitarzyzm, niedoczynność tarczycy,

[3] S. Woronowicz, *Niepełnosprawność- wybrane zagadnienia społeczne i prawne,* w: Opracowania tematyczne, Wyd. Kancelaria Senatu, Waraszawa 2014, s. 3

zespoły genetyczne i wiele innych. Karłowatość może mieć wpływ na zdrowie i funkcjonowanie jednostki, zarówno fizyczne, jak i psychospołeczne. Może prowadzić do różnych problemów zdrowotnych, takich jak problemy z kręgosłupem, stawami, układem oddechowym czy sercowo-naczyniowym. Ponadto, osoby z karłowatością mogą doświadczać wyzwań związanych z integracją społeczną, akceptacją przez otoczenie oraz dostępem do pełnego zakresu usług i możliwości. Osoby o niskim wzroście mają uzasadnione oczekiwania, że będą miały dostęp do urządzeń i infrastruktury dostosowanej do ich potrzeb. Dostępność takich urządzeń dostosowanych do niskiego wzrostu może znacznie ułatwić codzienne funkcjonowanie i zapewnić większy komfort życia. Oto kilka przykładów:

1. **Meble o odpowiedniej wysokości**: Łóżka, krzesła, stoły i inne meble, których wysokość została dostosowana do potrzeb osób o niskim wzroście, pozwalają na wygodne korzystanie z nich bez konieczności wchodzenia na krzesło lub innego wsparcia.
2. **Przyrządy do kuchni**: Kuchenne blaty, zlew, kuchenka i inne urządzenia kuchenne mogą być dostosowane do niskiego wzrostu, aby umożliwić łatwiejsze korzystanie i wykonywanie codziennych czynności.
3. **Narzędzia ogrodnicze**: Łopaty, grabie, nożyce ogrodowe i inne narzędzia ogrodnicze mogą być dostosowane do niskiego wzrostu, co ułatwia wykonywanie prac ogrodniczych bez nadmiernego naprężania się.
4. **Połączenia komunikacyjne**: W środkach transportu publicznego, w tym autobusach, pociągach czy tramwajach, zapewnienie udogodnień dla osób niskiego wzrostu, takich jak poręcze i przestrzenie na bagaż, może zwiększyć komfort podróży i zapewnić bezpieczeństwo.
5. **Przybory szkolne i biurowe**: Krzesła, biurka, zeszyty i inne przybory szkolne oraz biurowe mogą być dostosowane do niskiego wzrostu, co ułatwia koncentrację i wygodne wykonywanie zadań.[4]

Ważne jest, aby społeczeństwo było świadome potrzeb osób o niskim wzroście i starało się zapewnić im równy dostęp do urządzeń i infrastruktury, dzięki czemu będą mogły funkcjonować w sposób niezależny i komfortowy we wszystkich dziedzinach życia. Dążenie do zapewnienia

[4] K. Kurowski, *Wolności i prawa człowieka i obywatela z perspektywy osób z niepełnosprawnościami*, Wyd.: Biuro Rzecznika Praw Obywatelskich, Warszawa 2014, s. 9.

takiego dostosowania przyczyni się do bardziej inkluzywnej i zrównoważonej społeczności. Ważne jest, aby osoby dotknięte karłowatością miały dostęp do kompleksowej opieki medycznej, rehabilitacji, wsparcia psychologicznego oraz odpowiedniego wsparcia społecznego. Ponadto, kontynuowana praca nad zrozumieniem przyczyn i leczeniem różnych rodzajów karłowatości jest istotna dla poprawy jakości życia i perspektyw osób z tym schorzeniem.

Osoby z porażeniem mózgowym

Osoby z porażeniem mózgowym doświadczają trudności z kontrolowaniem swoich mięśni z powodu uszkodzenia centralnego układu nerwowego, w tym mózgu i rdzenia kręgowego. Porażenie mózgowe może mieć różne przyczyny, takie jak urazy pourazowe, zaburzenia podczas porodu, infekcje, krwotoki lub niedotlenienie mózgu w okresie prenatalnym, okołoporodowym lub w pierwszych latach życia. Skutki porażenia mózgowego mogą być różnorodne i zależą od stopnia uszkodzenia mózgu oraz jego lokalizacji. Osoby z porażeniem mózgowym mogą mieć ograniczoną kontrolę nad swoimi mięśniami, co objawia się m.in. trudnościami w poruszaniu się, utrzymaniu równowagi, chwytaniu przedmiotów czy wykonywaniu precyzyjnych ruchów.

W zależności od stopnia nasilenia objawów, osoby z porażeniem mózgowym mogą potrzebować wsparcia i rehabilitacji, aby poprawić funkcjonowanie mięśniowe oraz osiągnąć maksymalną niezależność. Terapia fizyczna, zajęciowa i mowy może być pomocna w wzmacnianiu mięśni, poprawie koordynacji ruchowej, uczeniu się umiejętności codziennych oraz komunikacji. Ponadto, istotne jest zapewnienie osobom z porażeniem mózgowym odpowiednich środków wsparcia, takich jak ortezki, protezy, sprzęt rehabilitacyjny czy specjalistyczne technologie wspomagające komunikację, które mogą ułatwić im codzienne funkcjonowanie i poprawić jakość życia.

W społeczeństwie istotne jest również promowanie świadomości na temat porażenia mózgowego oraz eliminacja barier architektonicznych i społecznych, aby zapewnić osobom z tym schorzeniem pełny dostęp do edukacji, pracy, rekreacji oraz innych dziedzin życia społecznego. Równość szans i kompletna integracja osób z porażeniem mózgowym są kluczowymi elementami w tworzeniu społeczności, która jest bardziej otwarta i wspierająca dla wszystkich. Wielu ludzi z porażeniem mózgowym ma trudności z płynną mową i może wykonywać mimowolne ruchy ciała podczas mówienia. W sytuacji, gdy napotykamy na taką osobę,

naturalnym odruchem może być zlekceważenie ich wypowiedzi lub odczuwanie frustracji z powodu trudności w zrozumieniu. Jednakże, ważne jest, aby kontrolować swoje reakcje i podejść do takiej osoby z szacunkiem i empatią, traktując ją z równą uwagą i szacunkiem, jak każdą inną osobę.

Komunikacja z osobami z porażeniem mózgowym wymaga cierpliwości i zrozumienia. Może być konieczne więcej czasu, aby zrozumieć ich wypowiedź lub interpretować ich gesty i mimikę. Ważne jest, aby dać im możliwość wyrażenia swoich myśli i uczuć oraz słuchać ich uważnie i z szacunkiem. Osoba, która może wydawać się pijana, chora lub wymagać natychmiastowej pomocy medycznej, może mieć w rzeczywistości porażenie mózgowe lub posiadać inny rodzaj niepełnosprawności. Zanim zaczniemy działać na podstawie pierwszego wrażenia, należy posiadać niezbędne informacje niezależnie od tego, czy dana sytuacja ma charakter biznesowy, społeczny czy prawny.[5]

Nie należy oceniać osób z porażeniem mózgowym na podstawie ich powierzchowności czy trudności w komunikacji. Każdy człowiek zasługuje na szacunek i godność, niezależnie od swoich ograniczeń czy trudności. Dlatego też, ważne jest, abyśmy stawali się bardziej wrażliwi i otwarci na różnorodność sposobów komunikacji oraz byśmy starali się zrozumieć i akceptować różnice. Kontrolowanie własnych reakcji, wykazywanie empatii oraz otwarte i szacunkowe podejście do osób z porażeniem mózgowym może przyczynić się do budowania bardziej wspierającego społeczeństwa, gdzie każdy ma szansę być usłyszanym i zrozumianym.

Zespół Tourette'a

Osoby dotknięte zespołem Tourette'a mogą wykazywać niekontrolowane dźwięki, gesty lub tiki, którymi nie są w stanie sterować. Niewielka część z nich może mimowolnie wypowiadać nieprzyzwoite słowa lub przekleństwa. W przypadku współpracy z pracownikiem lub inną osobą dotkniętą tym zespołem, ważne jest zrozumienie i akceptacja ze strony otoczenia. Gdy podczas rozmowy osoba z zespołem Tourette'a doświadcza tików wokalnych, należy po prostu zaczekać, aż one miną, a następnie kontynuować rozmowę spokojnie. Warto unikać wywierania presji na

[5] Czochańska J., Łosiowski Z., *Mózgowe porażenie dziecięce*, [w:] Neurologia dziecięca, red. W. Czochańska, Warszawa 1985, s. 328–346.

tę osobę w celu powstrzymania tików, ponieważ może to tylko nasilać ataki. Wsparciem może być również zapewnienie jej możliwości wyjścia na chwilę ze spotkania lub rozmowy, aby w spokoju przeczekała występujące tiki. Dążenie do zrozumienia i empatycznego podejścia wobec osób z zespołem Tourette'a jest kluczowe dla zapewnienia im wsparcia i komfortu w miejscu pracy oraz innych sytuacjach społecznych.

Osoby o odmiennym wyglądzie

Problem różnorodności dotyczy osób, które, mimo braku fizycznych ograniczeń w codziennej aktywności, są często traktowane jakby były niepełnosprawne ze względu na swój wygląd zewnętrzny. Osoby z widocznymi zmianami na twarzy, takimi jak rozszczep wargi lub podniebienia, deformacje czaszkowo-twarzowe lub zmiany skórne; osoby o nietypowo niskim lub wysokim wzroście lub wadze; oraz osoby doświadczające efektów ubocznych leków, na przykład drżenie – spotykają się z nietolerancją, brakiem akceptacji lub niechęcią ze strony innych ludzi, którzy mogą ignorować ich lub patrzeć na nie w sposób nietaktowny. Wszyscy pragną pozytywnego poczucia własnej wartości, aby czuć się akceptowanym przez społeczeństwo. Ważne jest, abyśmy unikali stygmatyzacji osób o innym wyglądzie, dbając o to, aby nasze działania i słowa nie przyczyniały się do niewłaściwego oceniania innych ze względu na ich wygląd.[6]

Ukryta niepełnosprawność

Nie wszystkie rodzaje niepełnosprawności są zewnętrznie widoczne. Czasem osoby z niepełnosprawnością mogą prosić o pomoc lub zachowywać się w sposób, który może wydawać się nam dziwny, choć w rzeczywistości jest to związane z ich specyficznymi potrzebami lub wyzwaniami. Ważne jest, abyśmy byli wrażliwi na różnorodność doświadczeń innych osób i szanowali ich indywidualne potrzeby, bez szybkich ocen czy uprzedzeń. Otwartość, empatia i gotowość do zrozumienia innych mogą przyczynić się do budowania bardziej włączające i wspierającej społeczności. Nawet osoba wydająca się zdrowa może poprosić o miejsce siedzące w kolejce z powodu zmęczenia związanego ze swoim stanem zdrowia, np. chorobą nowotworową lub skutkami leczenia farmakologicznego. Pomimo, iż

[6] Judy Cohen, *Praktyczny poradnik savoir – vivre wobec osób niepełnosprawnych*, Publikacja: United Spinal Association, s. 25-26.

ukryta, niepełnosprawność jest w tych przypadkach prawdziwa. W miarę możliwości szanuj potrzeby i prośby takiej osoby.

Epilepsja (padaczka)

Epilepsja to stan neurologiczny, charakteryzujący się napadami padaczkowymi pojawiającymi się w przypadku zaburzeń czynności mózgu w postaci wyładowań bioelektrycznych. Napady padaczkowe mogą mieć gwałtowny przebieg lub może wydawać się, że dana osoba znajduje się w transie. Podczas napadów częściowych złożonych, osoba, która jest nimi dotknięta może chodzić lub wykonywać inne ruchy, chociaż w rzeczywistości jest ona nieprzytomna. Napady padaczkowe mogą przybierać różne formy, począwszy od krótkotrwałego niekontrolowanego drżenia lub sztywności ciała, po utratę świadomości i mimowolne ruchy. Przyczyny epilepsji mogą być różnorodne i obejmują czynniki genetyczne, urazy głowy, infekcje mózgu, zaburzenia rozwojowe mózgu oraz nieprawidłowości metaboliczne. W większości przypadków, nie jest możliwe określenie konkretnej przyczyny.

Epilepsja może mieć znaczący wpływ na życie codzienne osoby dotkniętej tym schorzeniem oraz na życie ich bliskich. Osoby z epilepsją mogą doświadczać ograniczeń w codziennych aktywnościach, kierowaniu pojazdami, pracowaniu, a także mogą mieć trudności z utrzymaniem związku społecznego czy uczestnictwem w życiu społecznym. Leczenie epilepsji obejmuje zazwyczaj stosowanie leków przeciwpadaczkowych, które mają na celu kontrolowanie napadów. W niektórych przypadkach, gdy leczenie farmakologiczne nie przynosi odpowiedniego efektu, rozważa się terapię chirurgiczną lub inne formy terapii, takie jak stymulacja nerwu błędnego.

Jeżeli ktoś dostaje ataku padaczki, nic nie można zrobić, aby go powstrzymać. Jeżeli osoba ta przewróciła się, upewnijmy się, że jej głowa jest bezpieczna i czekaj, aż atak minie. Kiedy atak ustąpi, osoba ta może czuć się zdezorientowana i zawstydzona. Spróbujmy zapewnić jej odosobnione miejsce, aby mogła się uspokoić.[7]

Ważne jest również, aby społeczeństwo było świadome i empatyczne wobec osób z epilepsją, unikając stygmatyzacji czy dyskryminacji. Edukacja na temat epilepsji może pomóc w zrozumieniu tej choroby oraz w zapewnieniu odpowiedniego wsparcia dla osób dotkniętych nią, aby mogły one prowadzić jak najbardziej normalne i pełne życie.

[7] B. Gąciarz i S. Rudnicki, *Polscy niepełnosprawni, Od kompleksowej diagnozy do nowego modelu polityki społecznej*, Wyd. AGH, Kraków 2014, s. 34.

Wieloczynnikowa nadwrażliwość chemiczna oraz zaburzenia układu oddechowego

Osoby z MCS oraz zaburzeniami układu oddechowego, takimi jak astma lub rozedma płuc, reagują na znajdujące się w powietrzu toksyny. Silną reakcję może wywołać zaduch, opary środków czyszczących, perfum, środków do prania dywanów, odświeżaczy powietrza, czy nawet opary markerów. Należy unikać czyszczenia stołów, okien lub innych powierzchni środkami w sprayu, jeżeli w twoim miejscu pracy przebywają osoby z nadwrażliwościami. W miarę możliwości można używać produktów z mniejszą zawartością toksyn. Poproś pracowników, którzy są w kontakcie z klientami, aby stosowali środki do pielęgnacji ciała z umiarem, takie jak perfumy, lakiery do włosów, balsamy do rąk oraz płyny po goleniu, aby uniknąć nadmiernego zapachu. Na utrzymywaniu dobrej wentylacji oraz ogólnej dobrej jakości powietrza wewnątrz pomieszczeń skorzystają nie tylko twoi klienci z MCS lub zaburzeniami układu oddechowego, ale pomoże to zachować lepsze zdrowie i sprawność umysłową. Szczególnie szkodliwe dla osób z MCS lub zaburzeniami układu oddechowego może być bierne palenie. Jeżeli jest to konieczne, wyznacz oddzielną palarnię, której drzwi są zawsze zamknięte, a powietrze wentylowane na zewnątrz.

Zaburzenia psychiczne

Osoby z zaburzeniami psychicznymi mogą mieć czasami trudności z radzeniem sobie z zadaniami i kontaktami codziennego życia. Ich zaburzenia mogą zakłócać ich zdolność odczuwania, myślenia lub współżycia z innymi. Większość osób z zaburzeniami psychiatrycznymi nie jest agresywna. Jedną z głównych przeszkód, jakie napotykają jest nastawienie osób w swoim otoczeniu. W związku z tym, że zaburzenia te mają charakter ukryty, może zdarzyć się, że nawet nie zorientujesz się, że dana osoba ma problemy związane ze stanem umysłowym.

Stres może wpływać na zdolność funkcjonowania takiej osoby. Należy ograniczyć do minimum napięcie towarzyszące danej sytuacji.

Osoby z zaburzeniami psychicznymi stanowią istotną część społeczeństwa i mogą doświadczać różnorodnych problemów zdrowotnych psychicznych, takich jak depresja, lęki, zaburzenia dwubiegunowe, schizofrenia i wiele innych. Te zaburzenia mogą mieć różne przyczyny, w tym czynniki genetyczne, środowiskowe, stres czy traumy emocjonalne.

Zaburzenia psychiczne mogą znacząco wpływać na życie codzienne osób dotkniętych nimi, ograniczając ich funkcjonowanie społeczne, zawodowe i osobiste. Mogą one doświadczać trudności w utrzymaniu relacji interpersonalnych, wykonywaniu codziennych czynności, jak również mogą mieć problemy z koncentracją, pamięcią i podejmowaniem decyzji.

Leczenie zaburzeń psychicznych obejmuje terapię psychofarmakologiczną, terapię psychologiczną oraz różnego rodzaju terapie behawioralne. W niektórych przypadkach może być również konieczne hospitalizacja lub terapia szpitalna, zwłaszcza w przypadkach wystąpienia aktywnego zagrożenia dla osoby lub innych osób.

Ważne jest, aby społeczeństwo było otwarte i empatyczne wobec osób z zaburzeniami psychicznymi, unikając stygmatyzacji, dyskryminacji i uprzedzeń. Edukacja na temat zaburzeń psychicznych może pomóc w zrozumieniu tych chorób oraz w zapewnieniu odpowiedniego wsparcia dla osób dotkniętych nimi, aby mogły one prowadzić jak najbardziej normalne i pełne życie. Zapewnienie dostępu do odpowiedniej opieki zdrowotnej psychicznej oraz wsparcia społecznego może mieć kluczowe znaczenie dla poprawy jakości życia osób z zaburzeniami psychicznymi.

Zaburzenia poznawcze: OSOBY Z UPOŚLEDZENIEM UMYSŁOWYM

(Czasami określanym jako zaburzenia rozwojowe) wolno się uczą. Mają trudności z wykorzystaniem zdobytej wiedzy i umiejętności oraz z zastosowaniem ich w różnych miejscach i sytuacjach. Osoby z upośledzeniem umysłowym to osoby, których zdolność do intelektualnego funkcjonowania jest niższa niż u większości populacji. Mogą one mieć trudności z przyswajaniem wiedzy, uczeniem się nowych umiejętności, rozumieniem abstrakcyjnych pojęć oraz podejmowaniem decyzji.

Upośledzenie umysłowe może mieć różne przyczyny, takie jak genetyczne zaburzenia chromosomowe, urazy okołoporodowe, niedobory odżywcze, zatrucia substancjami toksycznymi lub infekcje w okresie prenatalnym lub niemowlęcym. W niektórych przypadkach przyczyna upośledzenia umysłowego może pozostać nieznana. Osoby z upośledzeniem umysłowym mogą potrzebować wsparcia w codziennych czynnościach życia, włączając w to opiekę nad sobą, komunikację, pracę, naukę oraz interakcje społeczne. Ważne jest, aby społeczeństwo było otwarte i empatyczne wobec osób z upośledzeniem umysłowym, unikając stygmatyzacji, dyskryminacji i uprzedzeń. Leczenie i wsparcie dla osób z upośledzeniem

umysłowym może obejmować terapie edukacyjne, zajęcia rehabilitacyjne, terapie mowy oraz terapie zajęciowe, które mają na celu rozwijanie umiejętności adaptacyjnych i promowanie niezależności. W niektórych przypadkach może być również konieczne stosowanie terapii farmakologicznej w celu łagodzenia objawów towarzyszących, takich jak zaburzenia emocjonalne czy problemy behawioralne.

- ✓ Zwracajmy się do takiej osoby używając jasno sformułowanych zdań, prostych słów i raczej konkretnych, a nie abstrakcyjnych pojęć. Pomóżmy jej zrozumieć złożoną koncepcję, dzieląc ją na mniejsze części.
- ✓ Nie używajmy języka dziecięcego, ani nie traktujmy protekcjonalnie osób z upośledzeniem umysłowym. Dostosuj tempo, stopień złożoności i słownictwo twojej wypowiedzi do osoby, z którą rozmawiasz.
- ✓ Osoby z upośledzeniem umysłowym mogą starać się za wszelką cenę zadowolić rozmówcę. Podczas rozmowy taka osoba może mówić ci to, co jej zdaniem chcesz usłyszeć. W niektórych sytuacjach, takich jak egzekwowanie prawa czy badanie lekarskie, może mieć to swoje poważne konsekwencje, jeżeli stosowana przez ciebie technika rozmowy nie jest skuteczna. Pytania powinny być formułowane w neutralny sposób, aby uzyskać dokładne informacje. Zweryfikujmy odpowiedzi, powtarzając każde pytanie w inny sposób.
- ✓ Osoby z upośledzeniem umysłowym mogą mieć trudności z podejmowaniem szybkich decyzji. Bądź cierpliwy i daj twojemu rozmówcy wystarczającą ilość czasu.
- ✓ Przejrzyste oznakowanie z piktogramami może pomóc osobie z upośledzeniem umysłowym znaleźć drogą na terenie obiektu.
- ✓ Osoby z upośledzeniem umysłowym działają w pracy i w codziennym życiu według ustalonego i znajomego porządku. Miej świadomość tego, że zmiana otoczenia lub ustalonego porządku może wymagać pewnej uwagi i czasu na dostosowanie się.[8]

Zaburzenia poznawcze: Trudności z przyswajaniem wiedzy

Trudności z przyswajaniem wiedzy to zaburzenia utrzymujące się przez całe życie, które ograniczają zdolność danej osoby do pozyskiwania, przekazywania lub przetwarzania informacji. Większość osób z trudnościami z przyswajaniem wiedzy, chociaż dotykają je pewne

[8] Judy Cohen, *Praktyczny poradnik savoir – vivre wobec osób niepełnosprawnych*, (…), s. 34.

ograniczenia, ma przeciętną lub ponadprzeciętną inteligencję. Możemy nie zdawać sobie sprawy z tego, że dana osoba ma trudności z przyswajaniem wiedzy, ponieważ tak dobrze radzi sobie ze wszystkim. Albo też nie za bardzo możemy zrozumieć, dlaczego tak dobrze radząca sobie ze wszystkim osoba ma problemy z jednym aspektem swojej pracy. Osoby z dysleksją lub mające innego rodzaju trudności w czytaniu, mają problemy z odczytywaniem informacji na piśmie. Udziel zatem takim osobom ustnych wyjaśnień i zapewnijmy dodatkowy czas na przeczytanie informacji.

Nie wyrażajmy zdziwienia w sytuacji, kiedy udzielamy komuś prostych instrukcji, a osoba ta prosi cię o ich zapisanie. Osoba mająca trudności z przyswajaniem wiedzy, na przykład z zaburzeniami percepcji słuchowej, może potrzebować, aby informacje zostały jej zademonstrowane lub przekazane na piśmie, ponieważ informacje ustne „mieszają się" jej, kiedy słucha.

Zapytajmy taką osobę o najlepszy sposób przekazania jej informacji. Niech nasz przekaz będzie bezpośredni. Osoba mająca trudności z przyswajaniem wiedzy może mieć trudności z wychwytywaniem subtelności. Takiej osobie może być łatwiej funkcjonować w cichym otoczeniu, którego nie zakłóca na przykład włączone radio, przechodzące osoby czy zasłony z jaskrawymi wzorami.[9]

Zwierzęta pomagające osobom niepełnosprawnym

Niektóre osoby, które są niesłyszące, niewidome, niedowidzące, lub dotknięte innymi rodzajami niepełnosprawności, takimi jak urazowe uszkodzenie mózgu, padaczka czy inne schorzenia, mogą korzystać z pomocy zwierząt towarzyszących w codziennym życiu. Zwierzęta asystujące, takie jak psy przewodniki, psy asystujące dla osób z niepełnosprawnością słuchu czy uszkodzeniami ruchu, a także koty lub inne zwierzęta szkoleniowe, mogą spełniać wiele funkcji pomocniczych dla swoich właścicieli. Mogą one pomagać w nawigacji w przestrzeni publicznej, ostrzegać przed nadchodzącymi zagrożeniami, asystować w wykonywaniu codziennych czynności, dostarczać emocjonalnego wsparcia oraz pomagać w obniżaniu poziomu stresu i lęku. Dla osób z niepełnosprawnościami, zwierzęta towarzyszące często stanowią nieocenioną pomoc w polepszaniu jakości życia i niezależności. Zwiększają one poczucie bezpieczeństwa, samodzielności oraz poprawiają samopoczucie psychiczne i emocjonalne ich opiekunów. Ważne

[9] Tamże, s. 35.

jest, aby społeczeństwo było otwarte i akceptujące wobec osób korzystających z pomocy zwierząt towarzyszących, zapewniając im pełne prawo do uczestnictwa w życiu społecznym i dostępu do miejsc publicznych. Wspieranie dostępu do zwierząt asystujących i propagowanie świadomości na ich temat przyczynia się do tworzenia bardziej inkludującego i zrozumiałego środowiska dla osób z różnymi rodzajami niepełnosprawności.

Procedury ewakuacji w sytuacji awaryjnej

Osoby niepełnosprawne muszą zostać uwzględnione we wszystkich planach ewakuacji z obiektu. Należy przygotować nieobowiązkową listę osób z różnymi rodzajami niepełnosprawności, które regularnie przebywają w twoim obiekcie, na przykład pracownicy, studenci lub mieszkańcy. Przygotowując taką listę, trzeba powiadomić te osoby o tym, że chociaż mogą one nie uważać się za „niepełnosprawne", powinny zostać w niej uwzględnione w przypadku, gdyby potrzebowały pomocy w sytuacji awaryjnej. Taka sytuacja może dotyczyć na przykład osoby, u której stres lub dym może wywołać astmę. Regularnie uaktualniajmy tę listę w celu uwzględnienia w niej osób, które tymczasowo nie są w pełni sprawne, na przykład kobieta w ciąży lub osoba ze złamaną nogą.

Porozmawiajmy z każdą osobą z listy, aby zaplanować najbardziej efektywny sposób udzielenia jej pomocy w sytuacji awaryjnej. Na przykład, osoba z zaburzeniami poznawczymi może być zdezorientowana i potrzebować pomocy, aby postępować zgodnie ze wskazówkami. W sytuacji awaryjnej ktoś będzie musiał towarzyszyć osobie niewidomej, nawet jeżeli zna ona drogę na terenie obiektu, w szczególności, jeżeli dana sytuacja dotyczy dużej liczby osób.

Opracujmy również plan uwzględniający nieobowiązkowe wpisy na wypadek sytuacji awaryjnej, która może dotyczyć osób niezwiązanych z obiektem, na przykład klientów, widzów teatru, pacjentów lub innych członków społeczeństwa. Przećwiczmy procedury ewakuacji i regularnie uaktualniaj swoje plany.

Oznakowanie

Możemy użyć poniższych symboli jako oznakowania dostępności Twojej firmy lub programu w reklamach, ulotkach lub na miejscu świadczenia usług:

1. Symbol osoby wózka inwalidzkiego, oznaczający dostępność dla osób poruszających się na wózkach inwalidzkich.

2. Symbol osoby z laską, oznaczający dostępność dla osób z niepełnosprawnością ruchową.
3. Symbol ucha, oznaczający dostępność dla osób niesłyszących lub niedosłyszących.
4. Symbol oka z literą "A", oznaczający dostępność dla osób niewidomych lub niedowidzących.
5. Symbol książki, oznaczający dostępność dla osób z trudnościami w czytaniu lub z niską czytelnością.
6. Symbol serca, oznaczający przyjazne dla wszystkich podejście, akceptujące różnorodność i gotowe do udzielenia wsparcia.

Umieszczenie tych symboli w reklamach, ulotkach lub jako oznakowanie miejsc świadczenia usług pomoże informować klientów i użytkowników o dostępności Twojej firmy lub programu dla osób z różnymi rodzajami niepełnosprawności. Dodatkowo, może to przyczynić się do budowania bardziej przyjaznej dla wszystkich atmosfery w Twoim przedsiębiorstwie. Obok symboli zamieszczaj opis słowny. W przypadku oznakowania, należy powiększyć symbol i umieść go w najbardziej widocznym miejscu.



DOSTĘP DLA WÓZKÓW INWALIDZKICH



POMOC DLA OSÓB Z ZABURZENIAMI SŁUCHU



TŁUMACZ JĘZYKA MIGOWEGO

Opracował: Marcin Olesiejuk