

# Mimořádné události – manuál pro specifickou komunikaci s osobami s postižením zraku (verze k 10.6.2013)

## Příprava

## Technická řešení

* Výstražné signály mají být zvukové - ve formě signálu i mluvené zprávy
* Osoby s disabilitou by si měly pořídit zařízení, které jim dokáže zprostředkovat výstrahu, např. hlásič požáru vybavený zvukový signálem, mobilní telefon.
* Osoba s disabilitou by měla mít pro případ krize vědět, kde má připravené nutné pomůcky – mobil, počítač, hůl.
* Zajištění sítě rychlého předávání zpráv zvláště osobám s disabilitou – např. formou zpráv na mobil - SMS info kanál – podkladem musí být inovovaná databáze kontaktů, navíc s aktuální lokací osoby
* V televizních zprávách zajistit, aby zpráva byla předána jak obrazem, tak slovem.
* Zprávy prostřednictvím ampliónů v obci.
* Zasílání e-mailů se zprávami
* Evidence osob s disabilitou – databáze IZS na bázi dobrovolnosti
* Vhodné je i posilovat povědomí obecné populace o jednotlivých disabilitách a specifických potřebách osob s těmito obtížemi
* Informováni by např. měli být i zaměstnavatelé osob s diabilitou pro jejich efektivní evakuaci v případě mimořádné události na pracovišti, kde je tato osoba také zaměstnána

## Cvičení

* Pravidelná cvičení, při kterých by se mělo účastnit aspoň 5% s disabilitou.
* V komunitě již předem identifikovat osoby se speciálními potřebami.
* Před nácvikem vyzkoušet za pomoci osob s disabilitou funkčnost navržených řešení.
* Zvláštním nácvikem by měly projít také blízké osoby nevidomých, aby věděly, jak se zachovat při mimořádné události.
* Osoby s disabilitou by se měly účastnit vyhodnocování cvičení.
* Výstupem by mělo být také vytvoření upravených havarijních plánů a postupů

## V průběhu zásahu – doporučení pro IZS

## Obecná pravidla

* Osoby smyslově postižené vyžadují zvláštní přístup, způsob chování a komunikaci od okolí.
* Zároveň mají v případě mimořádné události, stejně jako ostatní, potřebu kvalitních informací.
* Ve skupině osob je třeba OZP vyhledat, zjistit druh zdravotního postižení a věnovat jí zvláštní pozornost i z hlediska komunikace. Nejjednodušší je přímo se zeptat, jakým způsobem osoba nejlépe komunikuje.
* Míru sluchové a zrakové disability je možné také specifikovat za pomoci screeningu
* Mimořádná událost může na nevidomého více působit, právě proto, že má limitované, specifické nároky na komunikaci – přijímání a vyjadřování informací. Může pak působit zmateně.
* Správná komunikace může značně napomoci provedení zásahu s přítomností postižených osob. Důležité je sdělování informací.
* Při komunikaci omezujme rušivé a rozptylující vlivy prostředí, ujistíme se, zda osoba má své kompenzační pomůcky (notebook s hlasovým výstupem).
* OZP povzbuzujeme vlídným přístupem, usilujeme o klidné chování a pozitivní výraz, omezujeme prudké pohyby a přecházení, zůstáváme v zorném poli OZP.
* Vyjadřujme se jednoduše!
* Dáme zřetelně najevo, zda odcházíme jen na chvíli nebo zda naše komunikace skončila.
* Pro získání pozornosti, případně pro zklidnění, využíváme také dotek. U OZP sledujeme neverbální komunikaci a mimiku a umožňujeme jí i dotek nás; jsme vnímaví k projevu úzkosti, strachu, smutku, bolesti.
* Usilujeme o to, aby osoba s disabilitou mohla zůstat s blízkou osobou, která zná její potřeby. Pokud se musí rozdělit, zajistíme co nejdříve kontakt.
* Pokud není k dispozici blízká osoba, při péči na místě zásahu využíváme např. průvodce, zdravotnickou záchrannou službu, organizace pro psychosociální pomoc. Průvodce je třeba informovat o situaci a o dalším postupu.
* Důležité je zajistit všechny zásadní pomůcky pro osobu s handicapem – např. hůl a podobně.
* Účelná je proaktivita ze strany pomáhajících, některé osoby s disabilitou se zdržují v ústraní, v případě mimořádné události jsou nuceny komunikovat s neznámými lidmi a žádat je o pomoc, na což mnozí nejsou zvyklí a mají určité zábrany, obavy v sociální komunikaci

## Komunikace s osobou s postižením zraku

* Osoba jednající s osobou se zrakovým postižením zdraví jako první. Představení je důležité spojit s oslovením: „Pane(paní), jsem hasič a provádím…“, aby nevidomý věděl s kým mluví, protože si nemůže mluvčího asociovat, identifikovat, vzpomenout si na základě podoby.
* Oslovujeme dotyčného jménem, známe-li jej, dotknout se jej, aby věděl, že se mluví na něj.
* Neobracíme se v komunikaci s nevidomými na průvodce, chybí sice navázání kontaktu prostřednictvím pohledu, ale dotyčný není nesvéprávný.
* Při rozhovoru je velmi důležitý oční kontakt s nevidomým. Není tedy vhodné odvracet při rozhovoru tvář, protože to nevidomí obvykle poznají.
* Podání ruky na pozdrav nahrazuje nevidomému vizuální kontakt. Při setkání stačí nevidomému oznámit: „Podávám Vám ruku“.
* Předem se zeptat, zda si přeje pomoc, nabídnout pomoc.
* Při jakékoliv činnosti je nezbytné nevidomým vysvětlit, co se bude dít. Pro nevidomého jsou informace typu: „Teď to bude tlačit, teď to bude pálit“ nezbytné.
* Ptát se, zda je osoba s postižením zraku připravena na úkon – např. ošetření zdravotníkem, aplikaci injekce.
* Při komunikaci s nevidomým lze bez obav použít slov „vidět, kouknout se, mrknout, prohlédnout si“. Tato slova používají nevidomí k vyjádření způsobu vnímání - cítit, hmatat, dotýkat se.
* Je vhodné dávat pozor na emotivní vyjádření, která přicházejí bez vysvětlení, jako je: „Ježišmarjá!“ a podobně, nevidomého může takové prohlášení zmást a zvyšovat jeho úzkost.
* Při zásahu nelze oddělovat nevidomou osobu od vodícího psa. Na vodícího psa není vhodné mlaskat, hvízdat, hladit ho, krmit ho nebo na něj mluvit bez vědomí majitele. (Výjimkou je, že pán nezvládá psa, pes je agresivní.)
* V případě speciálního oblečení a vybavení (např. hasiči při zásahu – mají helmy a masky) je třeba uvědomit si, že nevidomí mají velmi zhoršené možnosti komunikovat, rozumět hasiči, orientovat se v situaci.
* V případě potřeby speciálních ochranných pomůcek i pro osobu s poškozením zraku, je třeba o tom dotyčného důkladně informovat.
* Informace je možné také získávat od sousedů – u nich je možné ověřovat, zda v domě nebydlí někdo s handicapem
* Specifickou skupinu tvoří osoby hlucho-slepé či slabozrací, kteří bez adekvátních pomůcek mají srovnatelná omezení jako nevidomí, dále senioři s omezením zraku, kteří se nenaučili během života zacházet se speciálními pomůckami, technikou, číst Brailovo písmo, neboť během života tuto disabilitu neměli nebo ve snížené míře, také se může přidružovat porucha sluchu, demence a další, např. motorické obtíže.

## Doprovod osob se zrakovým postižením

* Při doprovodu osob se zrakovým postižením se průvodce, např. hasič vždy předem stručně dohodne o způsobu doprovázení.
* Obvyklý způsob spočívá v tom, že průvodce nabídne nevidomému rámě a ten se ho při chůzi lehce za loket přidržuje či se dotýká spodní hrany předloktí. Průvodce je zpravidla vpředu.
* Není třeba informovat nevidomého o změně směru, vycítí ji sám, drží-li se za rámě.
* Při přechodu přes silnici informovat také o obrubníku .
* Chodník: chodník nahoru, chodník dolů, ev. domluvený signál.
* Před vstupem na schodiště průvodce zpomalí nebo úplně zastaví a upozorní nevidomého na směr schodiště: „Schody nahoru.“ apod. Dále mu řekne o prvním a posledním schodu každého schodišťového ramene.
* Při nástupu do dopravního prostředku je vhodné položit volnou ruku na držadla, nepostrkovat, netáhnout.
* Pokud nastupuje průvodce také, jde jako první, ukáže držadlo, ev. podá ruku, může informovat, jestli je schůdek vysoký nebo nízký.
* Při nástupu do osobního automobilu je vhodné dovést dotyčného do prostoru mezi otevřené dveře a vůz a položit jeho ruku na horní hranu dveří, jasně se domluvit, kdo zavře; ev. při nástupu je možné pomoci najít kliku od dveří.
* Při procházení úzkým průchodem jde průvodce vždy první. Průvodce naznačí pohybem paže, za niž se nevidomý drží, aby se zařadil za něj a šel za ním v zákrytu. Upozorní nevidomého na netradiční zábranu v cestě (na kámen apod.).
* Chce-li si nevidomý sednout, položí průvodce ruku nevidomého na opěradlo. Nevidomému stačí sdělit: „Zde je židle, to je opěradlo“ a on sám si zjistí její polohu a posadí se.
* Průvodce nevidomému stručně popíše místnost, kde se bude zdržovat. To platí i o toaletě. Zde by měl průvodce nevidomému sdělit, o jaký druh toalety se jedná. Zkontroluje čistotu a řekne mu, kde je papír, splachovací zařízení apod.
* Nechodit za nevidomým jako „stín, hlídač“ bez nabídky, komunikace, informace.
* Nepoužívat výrazy jako: „tady“, „támhle“, ale spíše „ hned před vámi“, „asi metr za vámi,“ „deset metrů před vámi“ apod.
* Lze nabídnout věc k prohlédnutí (nevidomý vnímá ostatními smysly)
* Při orientaci, např. v dopravě mohou v době následující po události pomáhat i dobrovolníci.
* Důležitá je informace o možnosti použití standardních únikových cest, o nových bariérách.

## V místě náhradního ubytování či v jiných budovách

* Informovat o schodišti, zábradlí, položit ruku na něj, neoznamovat počet schodů, oznámit poslední.
* Sezení nabídnout, ukázat a nechat na něm, zda si sedne.
* Ukázat tak, že se položí ruka na opěradlo nebo na okraj křesla a říci: křeslo je po vaší pravici. Nepostrkovat, neotáčet, neusazovat násilně. Průvodce tam může položit paži, za kterou vede nevidomého, ten po ruce sklouzne a najde opěradlo.
* Říci, kdo sedí u stolu a kde, říci, kde je co na stole, co by mohl shodit.
* Lze lehce ťuknout do předmětu, aby nevidomý poznal po zvuku, kde věc je.
* Vhodné je informovat, kam může odložit např. skleničku, kterou mu dáme do ruky.
* Hledání kabátu – neví, jakou má barvu – nechat, aby si jej uložil sám, informovat, kde je
* Oznámit odchod a návrat.
* Ev. najít nevidomému vhodné místo, kde může čekat (ne uprostřed chodníku nebo proti zdi) a krátce popsat orientaci – kde je, co je kolem.
* Pomoci najít WC, informovat o typu, kde je splachovadlo, kde papír, jaká je čistota, ev. požádat o pomoc osobu stejného pohlaví, jako je klient
* Uložení věcí – tak, jak si nevidomý přeje, ev. jej informovat, věci bez jeho vědomí nepřendávat, každá věc má své místo.
* Dveře od místnosti mají být buď úplně otevřené nebo zavřené – z důvodu bezpečnosti.
* Dvířka skříněk a zásuvky zcela zavřené, nenechávat nic povalovat na podlaze.
* Provést nevidomého po náhradním ubytování a ukázat, kde co je. Při delším pobytu musí být nevidomý seznámen s orientační situací v místnosti, aby byl následně samostatný - jak vypadá místnost, kde se nachází jeho lůžko, kde je umývadlo, jak najde WC a umývárnu, jak se dovolá pomoci v případě nouze.
* Pokud lze, hmatové označení důležitých místností, např. reliéfní značky na dveřích WC.
* Zprávy a informace na nástěnce by měly být dostupné také v mluvené formě – být vyhlášené domácím rozhlasem, dostupné elektronicky, aby si je nevidomý mohl přečíst pomocí počítače s hlasovým výstupem.
* Mít k dispozici záznamník a náhradní baterie, aby si osoba s postižením zraku mohla zprávu případně nahrát a přehrát.

## Následná péče

* Zajistit tištěné materiály a speciální telefonické linky, webové stránky s textovou variantou a zprávy do médií s informací, kde následnou péči najít.
* Osobám s disabilitami zajistit kontakty na odpovídající následnou péči.
* Při podpisu lze položit ukazováček volné ruky na místo, kde je podpis třeba nebo hrot tužky na místo, kde je třeba se podepsat, či použít podpisovou šablonu – kartičku s okénkem pro podpis
* Pro slabozraké dáváme u tištěných informací přednost velkému tiskacímu písmu bez okras před psacím písmem
* Internetové stránky by měly mít textové informace u grafických prvků
* Měly by obsahovat informace o orientaci, popisy trasy
* Informace v médiích by měly probíhat adekvátní formou pro různé druhy handicapu a v pravidelné časy

## Předsudky (vybrané)

Neplatí, že:

* ztráta zraku vede automaticky ke zlepšení dalších smyslů, především hmatu a sluchu
* při rozhovoru s nevidomým bychom měli mluvit jednoduše, aby nám porozuměl
* s nevidomým bychom neměli mluvit o barvách a jiných zrakových vjemech, abychom ho neranili
* každý, kdo chodí s bílou holí je automaticky zcela nevidomý
* ztrátou zraku se člověk stává zcela závislým na pomoci okolí

## Architektonické prvky, které způsobují problémy slabozrakým:

* prosklené plochy, které vyvolávají dojem průchozího prostoru
* stěny pokryté zrcadly
* oslnění – světlo svítící přímo do očí nebo odrážející se od lesklých ploch
* nedostatek světla
* prostředí bez barevného kontrastu – stejná barva dveří, zárubní, stěn, umývadla a stěny, dvířek a madel kuchyňské linky
* příliš pestrobarevné prostředí – zboží v regálech obchodu
* kontrastně nevyznačené hrany terénních zlomů – schodiště
* doporučení: prosklené plochy by měly mít výrazný pás na skle ve výšce 1,4 m, schodiště výrazný žlutý pás na prvním a posledním schodu

## Co snižuje bezpečnost nevidomých?

* Nedostatek hmatově výrazných orientačních bodů – roh domu a vodicích linií – obrubník, volná prostranství
* Překážky ve výši pasu a obličeje, které nelze zjistit dotekem bílé hole – z boku nechráněné schodiště, větve ve výši obličeje, nezajištěné výkopy, poličky na zdech, konferenční stolky a nízké skříňky, koberečky a rohože, které nejsou pevně připevněny k podlaze – kloužou nebo se o ně dá zakopnout, volně ležící či visící kabely
* Překážky u vodící linie – židle, květiny podél zdi, příliš mnoho předmětů v cestách mezi místnostmi

**Vodicí pes**

* Zvážit, zda jsou závažné hygienické důvody nebo důvody v nezvládnutelnosti psa pro odmítnutí možnosti pohybu nevidomého se psem po daném místě?
* Psa nerušíme při práci voláním na něj, mlaskáním
* Nesaháme na něj bez vědomi majitele, nedáváme mu jídlo
* Při dlouhodobém odloučení je to zátěž pro nevidomého i psa, pes ztrácí své návyky a výcvik, nevidomý se zavázal v souvislosti s příspěvkem na psa, celodenně řádně pečovat

## Komunikace se seniory se zdravotním postižením

* Vyhýbáme se zdětinšťování starého člověka.
* Musíme počítat se zpomalením psychomotorického tempa a se zhoršenou pohyblivostí při jejich přesunu. Pokud musíme urychlit jejich transport např. při evakuaci, použijeme postupy jako při záchraně zraněných osob (vynášení, spouštění, prostředky z vybavení zdravotnické záchranné služby apod.).
* Bez ověření nedoslýchavosti nezesilujeme hlas; porozumění řeči se ve stáří zhoršuje, v hlučném prostředí proto nepřekřikujeme jiný hovor, ale snažíme se hluk odstranit.
* Pomoc při pohybu, odkládání oděvů či při uléhání na lůžko vždy nabízíme (úměrně zdravotnímu postižení osoby), ale nevnucujeme; umožňujeme používání opěrných pomůcek (hole, chodítka).

## Zdroje:

GŘ HZS ČR. (2007). Bojový řád jednotek požární ochrany – taktické postupy zásahu, 1–5.

Markenson, D., Fuller, E., & Redlener, I. (2007). Emergency Preparedness: Addressing the Needs of Persons with Disabilities. Retrieved from http://academiccommons.columbia.edu/download/fedora\_content/download/ac:155354/CONTENT/EmergencyPreparednessForDisabilities.pdf

MHA, S. F. (n.d.). *Tips for Assisting People with Disabilities in Disaster Shelters* (p. 9). San Francisco.

Michálek, Miroslav; Vojtíšek, Petr; Vondráčková Jana (2010). *Váš nevidomý pacient*. Okamžik, Praha

Ulmasova, Irina; Silcock, Nathalie; Schranz, B. (2009). *Mainstreaming Disability into Disaster Risk Reduction: A Training Manual* (pp. 1–87).

Informační materiály vydané pro osoby se zrakovým handicapem, jejich blízké a profesionály společnostmi Tyfloservis a Okamžik

Výsledky workshopu EUNAD na MV ČR v Praze za účasti relevantních organizací 10.6.2013.