

**Katalog dobrych praktyk
w udzielaniu nieodpłatnej pomocy
osobom ze szczególnymi potrzebami**

Spis treści

1. WSTĘP.....	3
2. BENEFICJENCI Z DYSFUNKCJĄ NARZĄDU WZORKU	6
SPÓSÓB KOMUNIKOWANIA SIĘ.....	6
KWESTIE ARCHITEKTONIOCZNE/TECHNICZNE	7
SKŁADANIE PODPISU NA OŚWIADCZENIU LUB PIŚMIE.....	7
3. BENEFICJENCI Z DYSFUNKCJĄ NARZĄDU RUCHU	9
SPÓSÓB KOMUNIKOWANIA SIĘ.....	9
KWESTIE ARCHITEKTONIOCZNE/TECHNICZNE	9
4. BENEFICJENT Z DYSFUNKCJAMI NARZĄDU SŁUCHU.....	11
SPÓSÓB KOMUNIKOWANIA SIĘ.....	11
KWESTIE ARCHITEKTONIOCZNE/TECHNICZNE	13
5. BENEFICJENCI Z NIEPEŁNOSPRAWNOŚCIĄ INTELEKTUALNĄ.....	14
SPÓSÓB KOMUNIKOWANIA SIĘ.....	14
6. ZAKOŃCZENIE	15
7. ŹRÓDŁA.....	16
AKTY PRAWNE.....	16

1. WSTĘP

Zapewnienie wysokiej jakości obsługi beneficjentów nieodpłatnej pomocy, w tym osób ze szczególnymi potrzebami jest celem, który stawia przed sobą Minister Sprawiedliwość jako podmiot uprawniony do zorganizowania nieodpłatnej pomocy.

Działania w zakresie podnoszenia jakości obsługi osób z niepełnosprawnościami stanowią ciągle wyzwanie, gdyż zakres potrzeb klientów, którym muszą sprostać osoby udzielające nieodpłatnej pomocy prawnej lub świadczące nieodpłatne poradnictwo obywatelskie będzie wzrastał (wciąż wzrasta) i są one odmienne dla pozostałych grup osób.

Celem stworzenia dokumentu zatytułowanego „*Katalogu dobrych praktyk w udzielaniu nieodpłatnej pomocy osobom ze szczególnymi potrzebami*” jest opracowanie wytycznych niwelujących bariery w możliwości skorzystania z nieodpłatnej pomocy ujawnione (rozpoznane) przez osoby z niepełnosprawnościami.

Powyższy Katalog zawiera przede wszystkim ogólne zalecenia i odnosi się do czterech podstawowych rodzajów niepełnosprawności, do których zalicza się: osoby ze szczególnymi potrzebami z dysfunkcją narządu ruchu, narządu wzroku, narządu słuchu oraz osoby z niepełnosprawnością intelektualną.

Odmienność wszystkich osób niepełnosprawnych jest wynikiem choroby lub tragicznych zdarzeń losowych, toteż należy je traktować poważnie i z odpowiednim szacunkiem. Chcąc udzielić pomocy osobie z niepełnosprawnością zawsze należy pamiętać o tym, aby:

- przed udzieleniem jakiegokolwiek pomocy zapytać czy pomóc - niepełnosprawność nie oznacza, że osoby, które są nią dotknięte, wymagają pomocy; często bywa wręcz przeciwnie - osoby z niepełnosprawnością chcą czuć się samodzielne i niezależne;
- kierować wypowiedzi/pytania bezpośrednio do osoby z niepełnosprawnością - osoby doświadczające niepełnosprawności bardzo cenią sobie bezpośredni kontakt z innymi osobami, chcą o sobie decydować, dlatego nie należy zwracać się do tłumacza języka migowego, osoby towarzyszącej czy też pomocnika, lecz bezpośrednio do osoby niepełnosprawnej - to ona jest partnerem w rozmowie;
- nie decydować za osoby z niepełnosprawnością - przed zaangażowaniem osoby z niepełnosprawnością w jakąkolwiek czynność lub przedsięwzięcie należy uprzednio zapytać

ją o zgodę, tym bardziej, że osoby niepełnosprawne lubią czuć się niezależne i samodzielne, a przy tym same najlepiej wiedzą, na jaką aktywność mogą sobie pozwolić;

- być ostrożnym w kontakcie fizycznym z osobą z niepełnosprawnością – w przypadku osób z niepełnosprawnością nawet przyjazny gest poklepania po ramieniu może skończyć się utratą równowagi i upadkiem. Często też osoby z niepełnosprawnością oczekują od innych odpowiedniego traktowania sprzętu rehabilitacyjnego (wózka inwalidzkiego, laski, balkonika do chodzenia), z którego korzystają i bez którego trudno jest im funkcjonować.

Osoby ze szczególnymi potrzebami należy traktować jak każdego innego beneficjenta nieodpłatnej pomocy. Pamiętać bowiem wypada, że niepełnosprawność nie jest ani jedyną, ani najważniejszą cechą danej osoby. Niepełnosprawność niekiedy może oznaczać jedynie inny od tego, do którego jesteśmy przyzwyczajeni, sposób poruszania się, porozumiewania lub odbierania rzeczywistości. Żaden sposób nie jest jednak gorszy od pozostałych. Stosując tą formę oferowania pomocy osoba z niepełnosprawnością będzie miała poczucie, że została potraktowana podmiotowo, a sama pomoc będzie korespondowała z jej faktycznymi potrzebami, nie naruszając jednocześnie przestrzeni osobistej ani nie powodując niekomfortowego samopoczucia.

Wobec osób ze szczególnymi potrzebami może wystąpić konieczność zastosowania specjalnego sposobu komunikacji. Udzielający nieodpłatnej pomocy w trakcie udzielania pomocy takim osobom powinien wykazać się szczególną cierpliwością. W razie wystąpienia takiej konieczności, powinien kilkakrotnie wyjaśnić skomplikowane zagadnienia. Tłumacząc osobom z niepełnosprawnością istotę rozwiązania problemu z którym się zgłosiły, powinien nadto używać prostego i zrozumiałego języka.

W sytuacji, gdy osoba z niepełnosprawnościami zgłosi się po poradę z osobą towarzyszącą, udzielający pomocy powinien pamiętać, że beneficjentem nieodpłatnej pomocy jest właśnie osoba z niepełnosprawnością i to do niej należy kierować wypowiedzi. Osobie towarzyszącej należy umożliwić udział w rozmowie jedynie za zgodą beneficjenta pomocy.

Należy również pamiętać, że podmioty administracji publicznej zobowiązane są zadbać o usunięcie barier architektonicznych oraz zapewnić podstawowe urządzenia techniczne przydatne w kontakcie z osobą z niepełnosprawnością. Nie mniej ważne jest zapewnienie wsparcia odpowiedniego do danego przypadku, np. tłumacza języka migowego.

Ustawa z 5 sierpnia 2015 r. o nieodpłatnej pomocy prawnej, nieodpłatnym poradnictwie obywatelskim oraz edukacji prawnej (Dz. U. z 2019 r. poz. 294 oraz z 2020 r. poz. 875 i 1086,

dalej: „ustawa”) zawiera narzędzia wspierające osoby ze szczególnymi potrzebami. Pierwszym z nich jest regulacja zamieszczona w art. 8 ust. 8 ustawy, przewidująca możliwość udzielania porad poza punktem, albo za pośrednictwem środków porozumiewania się na odległość dla osób ze znaczną niepełnosprawnością ruchową oraz doświadczających trudności w komunikowaniu się.

Ponadto w art. 11 ust. 6b ustawy przewidziana została możliwość przedstawiania przez organizacje pozarządowe w ramach ofert konkursowych dodatkowych porozumień o wolontariacie zawartych z osobami, które będą wykonywały świadczenia, w tym służyły asystą osobom z niepełnosprawnościami mającym trudności w samodzielnej realizacji porady. Ta regulacja stanowi dodatkowe narzędzie dające starostom możliwość premiowania w konkursach organizacji, które proponują szerszy zakres pomocy. Pozwala to na zwiększenie możliwości uzyskania efektywnej pomocy oferowanej przez osoby z niepełnosprawnościami, ze względu na całościowy sposób udzielanie pomocy.

Osoby z niepełnosprawnościami nieodpłatną pomoc mogą uzyskać nie tylko w powiecie swego miejsca zamieszkania, ale także w innym wybranym przez siebie punkcie w kraju. Listę punktów udzielających nieodpłatnej pomocy oraz numery telefonów kontaktowych do informacji i zapisów każdy starosta udostępnia na stronach internetowych urzędu powiatowego. Na tych stronach powinny być również zamieszczone informacje dotyczące sposobu świadczenia nieodpłatnej pomocy, tj. czy z uwagi na obowiązujący stan nadzwyczajny (np. epidemii) usługi są świadczone zdalnie i poza punktem, czy stacjonarnie w punkcie. Zapisu na termin uzyskania nieodpłatnej pomocy można dokonać również na stronie <https://np.ms.gov.pl/>. To ostatnie rozwiązanie daje możliwość osobom z dysfunkcją narządu słuchu i mowy do samodzielnego zarejestrowania terminu wizyty.

2. BENEFICJENCI Z DYSFUNKCJĄ NARZĄDU WZORKU

Osoba z niepełnosprawnością wzroku to osoba, która ma ograniczoną możliwość lub całkowitą niemożliwość pozyskiwania informacji wizualnych. Do grupy osób z dysfunkcją narządu wzroku zaliczane są osoby niewidome, ociemniałe oraz osoby słabowidzące. Osoby niewidome to osoby, które urodziły się niewidome lub straciły wzrok do 5 roku. Te osoby nie mają albo nie pamiętają wrażeń wzrokowych. Osoby ociemniałe to osoby, które straciły wzrok po 5 roku życia nagle (w wyniku urazu) lub stopniowo (w następstwie wypadku lub choroby przewlekłej). Osoby słabowidzące to osoby, które na skutek różnych schorzeń tracą wzrok, nie zachodzi jednak u tych osób całkowita utrata wzroku. Jednocześnie u osób słabowidzących nie może nastąpić poprawa widzenia poprzez noszenie szkieł korekcyjnych.

Osoby niewidome zdobywają informacje za pomocą zmysłów: słuchu, dotyku i węchu. Osoby słabowidzące mogą natomiast wykorzystywać ograniczone możliwości widzenia, często przy użyciu pomocy przedmiotów optycznych (lup, lornetek itp.) albo też dzięki odpowiednio przygotowanym materiałom (np. piktogramom lub informacjom przedstawionym za pomocą większej czcionki).

Osoby z dysfunkcją narządu wzroku obrazować może: mrużenie i tarcie oczu, brak kontaktu wzrokowego, używanie silnych lub ciemnych okularów; wykonywanie gestów ochronnych w celu ominięcia przeszkody (np. wyciąganie przed siebie ręki); czytanie tekstu z bliska lub z daleka (odpowiednio osoby z krótkowzrocznością lub z dalekowzrocznością).

SPOSÓB KOMUNIKOWANIA SIĘ

Przy obsłudze osób z niepełnosprawnością wzroku istotne jest aby na bieżąco przekazywać informacje o wykonywanych czynnościach. Podczas rozmowy nie należy stosować jedynie języka niewerbalnego (potakiwania lub kręcenia głową). Natomiast zalecane jest komunikowanie się z wykorzystaniem komunikatów głosowych, jako potwierdzenie, że udzielający nieodpłatnej pomocy słucha beneficjenta. Dobrym rozwiązaniem jest również na bieżąco informowanie beneficjenta o czynnościach, które aktualnie wykonuje udzielający pomocy.

W sytuacji, gdy osoba z dysfunkcją narządu wzroku zgłosi się po poradę z osobą towarzyszącą, udzielający pomocy powinien przekazywać informacje dotyczące porady

bezpośrednio osobie z niepełnosprawnością. Osobie towarzyszącej należy umożliwić udział w rozmowie jedynie wtedy gdy osoba z niepełnosprawnością wyrazi na to zgodę.

KWESTIE ARCHITEKTONICZNE/TECHNICZNE

Udzielający nieodpłatnej pomocy powinien być poinformowany z wyprzedzeniem, że po poradę na danym dyżurze stawi się osoba z dysfunkcją narządu wzroku, aby mógł zaoferować pomoc tej osobie w skierowaniu się do właściwego miejsca (np. pokoju). Chcąc pomóc osobie niewidomej/słabowidzącej z dotarciem do miejsca przeznaczenia należy pamiętać o tym, aby w pierwszej kolejności zapytać osobę o to, czy potrzebuje pomocy. Zamiast chwytać taką osobę za rękę najlepszym rozwiązaniem jest podanie jej własnego ramienia. Po przejściu do pomieszczenia, w którym udzielana jest nieodpłatna pomoc osobie z dysfunkcją narządu wzroku należy wskazać krzesło, na którym może ona usiąść. Aby ułatwić siadanie na krześle można np. położyć rękę tej osoby na oparciu krzesła. W sytuacji, gdy punkt nieodpłatnej pomocy usytuowany jest w urzędzie, np. starostwa powiatowego czy miasta pomoc osobie niewidomej/słabowidzącej może również zapewnić pracownik tego urzędu, np. pracownik ochrony.

Niekiedy jest tak, że osoba z dysfunkcją narządu wzroku porusza się z psem asystującym, a wówczas zwierzęciu należy umożliwić wejście do pomieszczenia, w którym udzielana jest nieodpłatna pomoc. W takiej sytuacji osoba, która pomaga, powinna skierować osobę z dysfunkcją narządu wzroku do miejsca przeznaczenia, sama powinna iść przed tą osobą i asystującym jej psem. Pies podążający za osobą prowadzącą doprowadzi właściciela do odpowiedniego miejsca wskazanego przez osobę prowadzącą. Pamiętać również należy o tym, aby nie zaczepiać psa asystującego (nie głaskać go, nie zwracać się do niego). Osoba z dysfunkcją narządu wzroku korzystająca z usług psa asystującego nie musi po nim sprzątać.

Ponadto osoby z dysfunkcją narządu wzroku często korzystają z odpowiednich programów czytających. Z tego względu informacje zamieszczone na stronach urzędu powiatowego lub gminnego dotyczące nieodpłatnej pomocy powinny być zamieszczone również w programie umożliwiającym ich odczytanie przez osoby z dysfunkcją narządu wzroku.

SKŁADANIE PODPISU NA OŚWIADCZENIU LUB PIŚMIE

Część osób z dysfunkcją narządu wzroku przy składaniu podpisu korzysta ze specjalnych ramek ułatwiających jego złożenie. Udzielający nieodpłatnej pomocy ułatwiają

osobie niewidomej/słabowidzącej złożenie podpisu może użyć linijki lub pasków z grubszego papieru. Przy czym w momencie składania podpisu przez osobę niewidomą/ słabowidzącą położyć powinien linijkę lub pasek w odpowiednim miejscu oraz na życzenie osoby z niepełnosprawnością nakierować jej dłoń na wyznaczone powyższymi przyrządami pole do złożenia podpisu. Istotne jest to, aby podpisy osoby z dysfunkcją narządu wzroku różniły się między sobą w znaczenie większym stopniu niż podpisy składane przez osobę w pełni widzącą.

Wskazane byłoby również wyposażenie punktów nieodpłatnej pomocy w lupę, która umożliwi osobom słabowidzącym samodzielnie odczytanie tekstu, np. oświadczenia. Nie można również zapomnieć o tym, że osoby z dysfunkcją narządu wzroku mogą w trakcie porady posługiwać się różnego rodzaju urządzeniami elektronicznymi, np. elektroniczną lupą, urządzeniem zmieniającym drukowane pismo na alfabet Braillea. W przypadku gdy osoba z dysfunkcją narządu wzroku nie posiada tego rodzaju urządzeń, udzielający nieodpłatnej pomocy powinien wyraźnie i dokładnie przeczytać treść przygotowanego pisma lub oświadczenia przedkładanego do podpisu.

3. BENEFICJENCI Z DYSFUNKCJĄ NARZĄDU RUCHU

Wśród osób z niepełnosprawnością ruchu można wyróżnić trzy kategorie niepełnosprawności: niemożność przemieszczania się, niepełnosprawności manualne oraz niepełnosprawności układu nerwowego.

Do pierwszej z powyższych kategorii zalicza się osoby korzystające z różnego rodzaju sprzętu wspomagającego mobilność: wózków, kul, lasek, chodzików, ortez czy protez.

Osoby z niepełnosprawnością manualną może charakteryzować, np. niedowład kończyn górnych lub palców. Te osoby mają trudności w całkowitym poruszeniu dłońmi, nadgarstkami czy ramionami.

Osoby z dysfunkcją narządu ruchu obrazować może: odmienna od zazwyczaj spotykanej postawa ciała, nadstawianie jednego ucha, dążenie do skrócenia dystansu, patrzenie na usta rozmówcy, brak reakcji na wypowiedziane przez udzielającego nieodpłatnej pomocy słowa, niewyraźna mowa, mowa bardzo głośna, brak reakcji na dźwięki.

SPOSÓB KOMUNIKOWANIA SIĘ

Komunikacja z osobą z niepełnosprawnością ruchu powinna przebiegać w sposób naturalny, tak jak w przypadku każdego innego klienta. Istotne jest to aby przed udzieleniem nieodpłatnej pomocy zaproponować miejsce siedzące takiej osobie. Podczas udzielania nieodpłatnej pomocy beneficjentowi poruszającemu się na wózku lub niskiego wzrostu najbardziej komfortowe jest prowadzenie rozmowy, gdy wzrok obu osób znajduje się na podobnej wysokości. W miarę możliwości należy usiąść lub stanąć w takiej odległości, aby beneficjent nie musiał podnosić głowy, a sama rozmowa przebiegała w komfortowych warunkach. W sytuacji, gdy osoba z dysfunkcją narządu ruchu zgłosi się po poradę z osobą towarzyszącą, udzielający pomocy powinien pamiętać, że beneficjentem nieodpłatnej pomocy jest właśnie osoba z niepełnosprawnością i to do niej należy kierować wypowiedzi. Osobie towarzyszącej należy umożliwić udział w rozmowie jedynie za zgodą beneficjenta nieodpłatnej pomocy.

KWESTIE ARCHITEKTONICZNE/TECHNICZNE

Punkty nieodpłatnej pomocy muszą być usytuowane w takich miejscach (budynkach, lokalach), aby osoby z niepełnosprawnością ruchu mogły do nich dotrzeć i swobodnie się

w nich poruszać. Przy wejściu do budynku oraz lokalu nie powinno być progów i stopni. W obrębie ciągów ruchu pieszego na obszarze budynku i w obrębie dojścia do lokalu zalecane jest wyznaczenie trasy wolnej od przeszkód o szerokości 1,60 m. W przypadku węzłów różnopoziomowych konieczne jest zastosowanie oprócz schodów także dźwigów osobowych, przeznaczonych do obsługi beneficjentów ze sprzętem wspomagającym mobilność (np. wózkami).

Jeżeli jednak punkt mieści się w budynku, do którego swobodny dostęp dla osób z dysfunkcją narządu ruchu jest utrudniony, udzielający nieodpłatnej pomocy lub pracownik urzędu (jeżeli punkt umiejscowiony jest w siedzibie urzędu) zapewnić powinni pomoc tym osobom w dotarciu do pomieszczenia, w którym udzielana jest nieodpłatna pomoc.

Pamiętać należy, że sprzęt wspomagający mobilność osób z niepełnosprawnością ruchu należy do przestrzeni osobistej tej osoby, w którą nie można ingerować bez wcześniejszego zapytania i uzyskania zgody.

W sytuacji konieczności złożenia przez osoby z dysfunkcją narządu ruchu podpisu lub wypełnienia dokumentów, formularzy zaleca się zapewnienie osobie z niepełnosprawnością podkładki pod dokumenty (w szczególności znajdzie ona zastosowanie wobec osób poruszających się na wózku) w wielu przypadkach możliwość podpisania dokumentów na kolanach będzie najwygodniejszą formą dla tych osób.

W przypadku zgłoszenia się po nieodpłatną pomoc osoby niemogącej pisać, przy składaniu przez nią podpisu należy mieć na uwadze art. 79 *ustawy z 23 kwietnia 1964 r. kodeks cywilny (t.j. Dz. U. z 2020 r. poz. 1740)*. Osoba niemogąca pisać może złożyć oświadczenie woli w formie pisemnej w ten sposób, że uczyni na dokumencie tuszowy odcisk palca, a obok tego odcisku osoba przez nią upoważniona wypisze jej imię i nazwisko oraz złoży swój podpis, albo w ten sposób, że zamiast składającego oświadczenie podpisze się osoba przez niego upoważniona, a jej podpis będzie poświadczony przez notariusza, wójta (burmistrza, prezydenta miasta), starostę lub marszałka województwa z zaznaczeniem, że został złożony na życzenie osoby niemogącej pisać.

4. BENEFICJENT Z DYSFUNKCJAMI NARZĄDU SŁUCHU

Osoby z niepełnosprawnością słuchu dzieli się na dwie grupy: osoby niesłyszące oraz osoby słabosłyszące. Stopień uszkodzenia słuchu określany jest na podstawie wytycznych Międzynarodowego Biura Audiofonologii (BIAP) oraz WHO z 1997 roku. Wyróżnia się uszkodzenia stopnia: lekkiego, umiarkowanego, znacznego oraz głębokiego.

Zaburzenie narządu słuchu może występować jako izolowany objaw, ale równie dobrze mogą równolegle współwystępować inne objawy otologiczne, np. szумы uszne lub zawroty głowy oraz objawy pozaotologiczne.

SPOSÓB KOMUNIKOWANIA SIĘ

Przy kontakcie z osobami z niepełnosprawnością słuchu należy zawsze ustalić preferowany kanał komunikacji. W szczególności należy pamiętać o tym, że nie wszystkie osoby niesłyszące dobrze znają język polski i komunikacja pisemna może być dla nich niezrozumiała. Z kolei dla części osób słabosłyszących przyznanie się do niezrozumienia części wypowiedzi może stanowić problem. Dlatego należy w rozmowie z taką osobą upewnić się czy zrozumiała całą przekazaną treść.

Wybór sposobu komunikowania się z osobą z dysfunkcją narządu słuchu uzależniony jest m.in. od tego czy po nieodpłatną pomoc zgłosiła się osoba niesłysząca czy niedosłysząca, a także, czy dysfunkcja ta jest wrodzona czy nabyta. W przypadku, gdy niepełnosprawność pojawiła się w trakcie życia osoby z niepełnosprawnością oznacza to, że posługiwała się ona wcześniej językiem mówionym. Wobec tego, najprawdopodobniej potrafi komunikować się w sposób zbliżony do tradycyjnego (czyli mówi, pisze lub potrafi rozpoznać mowę z ruchu ust). W komunikacji z taką osobą należy pamiętać o tym, aby mówić wyraźnie i dokładnie wypowiadać słowa i sylaby. Ważne jest także, aby utrzymywać kontakt wzrokowy z rozmówcą oraz aby nie zasłaniać ust podczas rozmowy. Z osobami z dysfunkcją narządu słuchu można komunikować się również używając pisma odręcznego. W tym przypadku należy pisać wyraźnie, najlepiej wielkimi drukowanymi literami. Istotne jest także to aby podczas rozmowy maksymalnie zredukować lub całkowicie wyeliminować hałas.

Jedynie osoby z wrodzoną dysfunkcją narządu słuchu posługują się językiem migowym. Wobec takich osób konieczne jest wykorzystanie przy komunikowaniu się z nimi tłumacza języka migowego. Ustawodawca mocą art. 9 ust. 1 *ustawy z 19 sierpnia 2011 r. o języku*

migowym i innych środkach komunikowania się (t.j. Dz. U. z 2017 r. poz.1824) nałożył na organy administracji publicznej obowiązek zapewnienia między innymi osobom niesłyszącym możliwości korzystania z pomocy wybranego tłumacza języka migowego lub tłumacza – przewodnika. Wyróżnia się trzy sposoby komunikowania się z osobami z niepełnosprawnościami słuchu tj. polski język migowy (PJM), przez który należy rozumieć naturalny wizualno - przestrzenny język komunikowania się osób z niepełnosprawnościami; system językowo - migowy (SJM), który stanowi podstawowy środek komunikowania się osób z niepełnosprawnościami, w którym znaki migowe wspierają wypowiedź dźwiękowo - artykulacyjną oraz sposób komunikowania się osób głuchoniemych (SKOGN), czyli podstawowy środek komunikowania się osób z niepełnosprawnościami, w którym sposób przekazu komunikatu jest dostosowany do potrzeb wynikających z łącznego występowania dysfunkcji narządu wzroku i słuchu.

Osoba ze szczególnymi potrzebami chcąc skorzystać z nieodpłatnej pomocy jest zobowiązana przekazać informację o używanym sposobie komunikowania się do urzędu starostwa (miasta) „właściwego miejscowo” dla punktu nieodpłatnej pomocy co najmniej 3 dni robocze przed zdarzeniem. W sytuacji zgłoszenia się takiej osoby, po nieodpłatną pomoc, punkt świadczący pomoc w porozumieniu ze starostwem powinien zapewnić na czas udzielania pomocy, tłumacza metod komunikowania się z osobami z niepełnosprawnościami. Alternatywą dla obowiązku zapewnienia przez starostwo powiatowe tłumacza, może być wyszukanie przez udzielającego nieodpłatnej pomocy w przeglądarce internetowej portali, które oferują bezpłatną usługę tłumaczenia języka migowego również zdalnie.

Przy komunikowaniu się z osobą z dysfunkcją narządu słuchu przydatne może być urządzenie przypominające dyktafon, które umożliwia osobie niedosłyszącej usłyszenie rozmówcy. Używając tego urządzenia należy przysunąć je blisko ust by mówić wyraźnie i w miarę głośno, przy tym należy zwracać uwagę na to, czy jest się zrozumiałym. W sytuacji zorientowania się, że osoba niesłysząca nie rozumie należy powtórzyć wypowiedź lub inaczej ją sformułować.

W przypadku, gdy osoba z dysfunkcją narządu wzroku zgłosi się po poradę z osobą towarzyszącą, udzielający nieodpłatnej pomocy powinien przekazywać informacje dotyczące porady bezpośrednio osobie z niepełnosprawnością. Osobie towarzyszącej należy umożliwić udział w rozmowie jedynie wtedy gdy osoba z niepełnosprawnością wyrazi na to zgodę.

KWESTIE ARCHITEKTONIOCZNE/TECHNICZNE

Podczas udzielania nieodpłatnej pomocy osobie z dysfunkcją narządu słuchu należy używać równomiernego oświetlenia lokalu, w którym pomoc jest świadczona. Nie można posadzić beneficjenta pomocy twarzą skierowaną wprost w kierunku światła, bowiem nie będzie miał możliwość czytania z ruchu warg, korzystania z języka pisanego czy też odczytywania języka migowego. Pamiętać należy o tym, aby nie ograniczać kontaktu wzrokowy, np. monitorem komputera. Przy obsłudze osób z niepełnosprawnościami słuchu przydatna być może pętla indukcyjna. Pętla indukcyjna to potoczna nazwa systemu wspomagania słuchu z pętlą indukcyjną (induktofoniczną). Jej użycie umożliwia osobie niedosłyszącej odbiór nieskazitelnie czystego i wyraźnego dźwięku poprzez cewkę telefoniczną (T), w którą wyposażony jest niemal każdy aparat słuchowy. Najczęściej pętle indukcyjne stosuje się w miejscach, gdzie panuje duży hałas, o dużym pogłosie lub po prostu tam, gdzie potrzebna jest dobra zrozumiałość mowy.

5. BENEFICJENCI Z NIEPEŁNOSPRAWNOŚCIĄ INTELEKTUALNĄ

Osoby z niepełnosprawnością intelektualną mogą przejawiać trudności w przyswajaniu faktów z różnych źródeł; skupieniem uwagi na jednej czynności lub myśli, formułowaniu zdań czy podejmowaniu decyzji.

Można wyróżnić cztery stopnie niepełnosprawności intelektualnej: lekki, umiarkowany, znaczny, głęboki. Ten rodzaj niepełnosprawności jest często niepełnosprawnością ukrytą, ponieważ dana osoba, nie posiada cech fizycznych, które odróżniałyby ją do osób sprawnych. Rozpoznanie niepełnosprawności intelektualnej może nastąpić dopiero podczas rozmowy.

Pamiętać należy o tym, że osoby z niepełnosprawnością intelektualną często posiadają zdolność do czynności prawnych, mają stały dochód, którym mogą swobodnie dysponować.

SPOSÓB KOMUNIKOWANIA SIĘ

W trakcie udzielania nieodpłatnej pomocy osobom z niepełnosprawnością intelektualną należy używać prostych zdań pojedynczych. Kierując do tych osób pytania należy pamiętać, aby były one na tyle proste aby umożliwiły odpowiedź na nie jednym lub kilkoma słowami albo skinieniem głowy. Dłuższe wypowiedzi należy podzielić na krótsze części, a po każdej wypowiedzi należy się upewnić czy rozmówca zrozumiał treść przekazu. Ponadto należy dostosować sposób i tempo wypowiedzi (słownictwo) do indywidualnych potrzeb osób z niepełnosprawnością intelektualną. Może również wystąpić konieczność powtórzenia kilka razy wypowiedzi ewentualnie jej zilustrowania.

Udzielający nieodpłatnej pomocy bezwzględnie musi pamiętać o tym, że osoby z niepełnosprawnością intelektualną same podejmują decyzję o tym czego potrzebują. Mają też prawo zmieniać swoje zdanie, podczas udzielania porady co może wiązać się z koniecznością wykazania się przez udzielającego nieodpłatnej pomocy większej cierpliwości.

W sytuacji, gdy osoba z niepełnosprawnością intelektualną zgłosi się po poradę z osobą towarzyszącą, udzielający pomocy powinien pamiętać, że beneficjentem nieodpłatnej pomocy jest właśnie osoba z niepełnosprawnością i to do niej należy kierować wypowiedzi. Osobie towarzyszącej należy umożliwić udział w rozmowie jedynie za zgodą beneficjenta pomocy.

6. ZAKOŃCZENIE

Udzielający nieodpłatnej pomocy osobom ze szczególnymi potrzebami nie powinni ograniczać się jedynie do przedstawienia rozwiązania problemu tych osób, ale również przekazywać tym osobom dalszy sposób postępowania. W sytuacji gdy przedmiotem usługi było sporządzenie pisma, osoby udzielające nieodpłatnej pomocy poza jego sporządzeniem, poinformować powinny osoby z niepełnosprawnościami do jakiego urzędu, sądu, instytucji należy się z tym pismem udać. Dobrą praktykę w tym zakresie wypracował Urząd Miasta Lublin, którego pracownicy za osobę z niepełnosprawnością wysyłają pismo do właściwej jednostki. W tym mieście stosowana jest jeszcze jedna dobra praktyka, w przypadku zgłoszenia się po nieodpłatną pomoc osoby ze szczególnymi potrzebami do punktu umiejscowionego w szkołach, dyrektor szkoły pomaga takiej osobie w dotarciu do pomieszczenia, w którym udzielana jest pomoc.

Na uwagę zasługują również działania podejmowane w ramach nieodpłatnej pomocy skierowane do osób ze szczególnymi potrzebami wypracowana przez organizacje pozarządowe działające na obszarze miasta Gdyni. Organizacje te nawiązały współpracę z jednym z portali internetowych, który umożliwia bezpłatne skorzystanie z usług tłumacza migowego w trybie zdalnym lub stacjonarnym w sytuacji niemożności zapewnienia takiej osoby przez starostwo powiatowe.

7. ŹRÓDŁA

AKTY PRAWNE

1. Konwencja Praw Osób Niepełnosprawnych (Dz. U 2012 r. poz.1169 ze zm.);
2. Ustawa o zapewnieniu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (Dz.U. 2020 poz. 1062);
3. Ustawa z 19 sierpnia 2011 r. o języku migowym i innych środkach komunikowania się (Dz.U. 2017 r. poz. 1824);
4. Ustawa z 7 lipca 1994 r. Prawo budowlane (Dz.U. 2020 r. poz. 1333);
5. Rozporządzenie Ministra Infrastruktury z 12 kwietnia 2002 r. w sprawie warunków technicznych, jakim powinny odpowiadać budynki i ich usytuowanie (Dz.U. 2002 r. Nr 75, poz. 690 z późn. zm.);
6. Ustawa z 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks cywilny (Dz.U. 2020 r. poz. 875).
7. Ustawa z 5 sierpnia 2015 r. o nieodpłatnej pomocy prawnej, nieodpłatnym poradnictwie obywatelskim oraz edukacji prawnej (Dz. U. z 2019 r. poz. 294 oraz z 2020 r. poz. 875 i 1086)