



Skuteczna Komunikacja i Obsługa Pacjentów i Pacjentek z Niepełnosprawnościami

Broszura edukacyjna wydana w ramach
akcji społecznej **“Zbadaj się, nie odkładaj!”**
organizowanej przez Fundację Avalon

**ZBADAJ
SIĘ, NIE
ODKŁADAJ!**

Niniejsza broszura została stworzona w celu wsparcia personelu medycznego w obsłudze pacjentów i pacjentek z niepełnosprawnościami. Powstała jako odpowiedź na badania „Seksualność i rodzicielstwo osób z niepełnosprawnością ruchową” przeprowadzone na zlecenie Fundacji Avalon w ramach Projektu Sekson.

Wynika z nich, że częstym powodem odkładania konsultacji medycznych przez osoby z niepełnosprawnością jest kwestia braku informacji o dostosowaniu gabinetu czy placówki medycznej, a także obawa przed kontaktem z niedoświadczonym lekarzem lub specjalistą. Broszura zawiera praktyczne wskazówki, narzędzia oraz strategie komunikacyjne, które mogą pomóc w tworzeniu przyjaznego i dostosowanego środowiska medycznego dla tej grupy.

Poprzez zrozumienie potrzeb i wyzwań, z jakimi w obszarze usług medycznych spotykają się osoby z niepełnosprawnościami, specjaliści i specjalistki mogą aktywnie przyczynić się do poprawy jakości życia oraz zdrowia swoich pacjentów. Dlatego też włączenie wszystkich osób, niezależnie od rodzaju ich niepełnosprawności, oraz dostępność opieki zdrowotnej stają się kluczowym elementem efektywnej opieki medycznej.

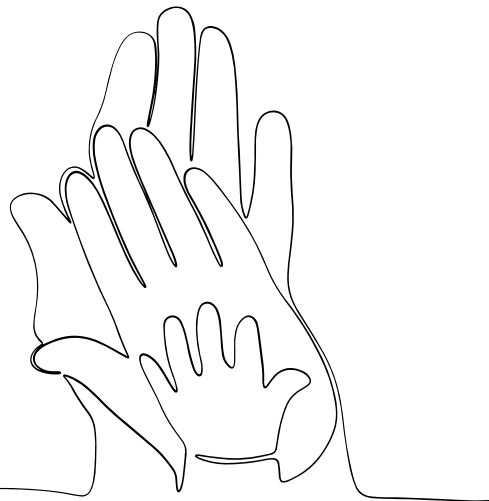
W broszurze oddajemy też głos osobom z niepełnosprawnościami, które zapytaliśmy o najbardziej kluczowe dla nich kwestie w zakresie dostępności placówek medycznych.

Broszura jest wstępem do stworzonego przez Fundację Avalon szkolenia „Metoda sprawnego działania – Niezbędnik dla osób pracujących z pacjentami i pacjentkami z niepełnosprawnościami”. Mamy nadzieję, że będzie ona cennym źródłem informacji i inspiracji dla wszystkich, którzy pragną doskonalić swoje umiejętności w obsłudze pacjentów i pacjentek z niepełnosprawnościami.

**ZBADAJ
SIĘ, NIE
ODKŁADAJ!**

Spis treści

1. Podstawowe zasady komunikacji z pacjentem z niepełnosprawnością
2. Osoby niesłyszące i niedosłyszące podczas wizyty lekarskiej
3. Osoby niewidome i niedowidzące podczas wizyty lekarskiej
4. Osoby z niepełnosprawnością ruchową podczas wizyty lekarskiej
5. Osoba z zaburzeniami mowy podczas wizyty lekarskiej
6. Osoba neuroróżnorodna podczas wizyty lekarskiej
7. Osoba z niepełnosprawnością intelektualną podczas wizyty lekarskiej
8. Ty, Pacjent/Pacjentka, badanie i przyjazny gabinet
9. Dostępność - dodatkowe wskazówki



Opracowanie merytoryczne:

Kamil Zięba, Żaneta Krysiak, Ali Kopacz - Projekt Sekson Fundacji Avalon

Konsultacje merytoryczne:

Agnieszka Harasim - Specjalistka ds. niepełnosprawności

Kompleksowego Centrum Poradniczego Fundacji Avalon

Ewa Lefik-Babiasz - Kierowniczka Działu "Dostępność" Fundacji Avalon

Julia Zakrocka - Samorzeczniczka, ekspertka Projektu Sekson

Renata Orłowska - Samorzeczniczka, ekspertka Projektu Sekson

Weronika Witecka - Logopedka dziecięca

**ZBADAJ
SIĘ, NIE
ODKŁADAJ!**

Podstawowe zasady komunikacji z pacjentem z niepełnosprawnością

Język, którego używamy, obrazuje nasz sposób myślenia, nasze przekonania oraz wartości, jakimi się kierujemy. W kontakcie z pacjentem, niezależnie czy jest on osobą z niepełnosprawnością czy bez niepełnosprawności, język zawsze powinien być równościowy i niedyskryminujący.

Zwracaj się bezpośrednio do osób z niepełnosprawnościami.

Podczas badania lub konsultacji lekarskiej zapytaj, czy osoba z niepełnosprawnością chciałaby aby ktoś towarzyszył jej w gabinecie. Jeżeli przyszła ona w towarzystwie asystenta, osoby wspierającej lub kogoś bliskiego, pamiętaj aby zawsze zwracać się bezpośrednio do niej, a nie do osób jej towarzyszących. Nawet jeśli rozmawiasz z osobą g/Głuchą za pośrednictwem tłumacza, to zwracaj się do swojego rozmówcy. Pamiętaj, by zawsze traktować osobę z niepełnosprawnością podmiotowo – nie pomijaj jej w procesie podejmowania decyzji i nie pozbawiaj jej prawa decydowania o sobie.

Zastanów się, czy informacje o rodzaju niepełnosprawności są istotne.

Jeśli odpowiedź jest dla Ciebie istotna, zadaj pytanie uprzejmie, podając swoją motywację. Osoby z niepełnosprawnością często pytane są o swoją niepełnosprawność niepotrzebnie lub w nietaktowny sposób.

Pamiętaj by nie pomagać bez pytania.

Zasada numer jeden w skutecznej komunikacji z osobą z niepełnosprawnością to „Najpierw zapytaj”. Osoby z niepełnosprawnościami wiedzą co robią i jakiego wsparcia potrzebują. W większości sytuacji są samodzielne lub same proszą o wsparcie.

Unikaj umniejszania i bagatelizowania niepełnosprawności.

Okaż szacunek ich doświadczeniom i weź pod uwagę ich potrzeby z tym związane.

Bądź taktowny/a inicjując kontakt fizyczny.

Zapytaj o zgodę zanim naruszysz czyjąś przestrzeń - nawet wtedy, gdy chcesz udzielić pomocy. Dotyk bez uprzedzenia może wywołać negatywną reakcję oraz naruszyć czyjeś poczucie bezpieczeństwa. Pamiętaj, że wózek na którym porusza się osoba z niepełnosprawnością, czy biała laska z której pomocy korzysta osoba niewidoma, to strefa osobista. Nie dotykaj ich bez zgody właściciela.

**ZBADAJ
SIĘ, NIE
ODKŁADAJ!**

Nie podejmuj decyzji za osobę z niepełnosprawnością.

Gdy tylko jest to możliwe - włączaj osoby z niepełnosprawnościami w proces decydowania i planowania leczenia. Informuj o różnych możliwościach i etapach leczenia.

Informuj osobę z niepełnosprawnością.

Informuj i komunikuj, jeśli czujesz się nieswojo w danej sytuacji i nie wiesz, jak się zachować. Nie bój się poprosić o wsparcie i wskazówki. Masz prawo nie wiedzieć wszystkiego o danej niepełnosprawności i o potrzebach z nią związanych. Pamiętaj, że osoba z niepełnosprawnością jest najlepszym ekspertem w tym temacie.

Nie infantylizuj.

Nie infantylizuj dorosłych osób z niepełnosprawnościami. Nie używaj zdrobnień zwracając się do osoby z niepełnosprawnością, nie skracaj też - bez zgody - dystansu, przechodząc na "Ty".

Unikaj sformułowań "specjalne" lub "szczególne" potrzeby.

Wywołują one negatywne uczucia wśród osób z niepełnosprawnościami. Większość tych potrzeb jest tożsama z potrzebami pacjentów bez niepełnosprawności, a jedynie sposób ich realizacji wymaga innych rozwiązań. Oznacza to, że zróżnicowanie potrzeb wynika z ludzkiej różnorodności, a potrzeby osób z niepełnosprawnościami powinny być traktowane na równi z potrzebami osób bez niepełnosprawności.



**ZBADAJ
SIĘ, NIE
ODKŁADAJ!**