Osoby niewidome – czy potrzebują Twojej pomocy?

Data aktualizacji
2024-06-18

Jeśli nie masz stałego kontaktu z osobami niewidomymi, nagłe spotkanie może Cię krępować. Chcesz pomóc, ale nie wiesz, jak to zrobić? A może stajesz się nadgorliwy i pomagasz wbrew woli tej osoby? To może kogoś urazić. Nie zwlekaj jednak i nie wahaj się – zaproponuj pomoc.

> - **Złota zasada: zawsze pytaj osobę niewidomą – „czy lub jak mogę pomóc?”**
> - **Nie rób czegoś wbrew niej – szanuj wolność osobistą każdej osoby.**
> - **Nic na siłę: nie wmuszaj pomocy – pytaj o potrzeby.**

Z perspektywy osoby niewidomej

Brak wzroku nie może być powodem do wykluczenia człowieka z czynnego życia. Osoby niewidome udowadniają to swoim życiem w społeczeństwie, nauką i pracą. Każdy chce być traktowany równo, z szacunkiem. Wymaga to empatii – chęci zrozumienia, poznania potrzeb i wynikających stąd zasad współpracy. Poczujesz się komfortowo, gdy dasz osobie niewidomej tyle pomocy, ile ona oczekuje.

Osoba niewidoma:

- czasami potrzebuje pomocy – jak każdy człowiek
- nie potrzebuje wyręczania
- chce współpracować – warto poznać zasady tej współpracy
- chce być traktowana życzliwie, z zasadami kultury i uprzejmości – jak każdy z nas.

Stan zdrowia osoby niewidzącej nie zawsze jest taki sam i warto o tym wiedzieć. Niewidomy człowiek może mieć różne stopnie utraty wzroku:

- nigdy nie widział – jest niewidomy od urodzenia
- jest ociemniały – pamięta świat sprzed utraty wzroku
- ma bardzo ograniczoną zdolność odbierania i interpretowania wrażeń wzrokowych
- stopniowo lub nagle traci zdolność widzenia
- dzięki działaniom medycznym odzyskał ograniczoną zdolność widzenia, jednak nie potrafi jeszcze z niej korzystać i funkcjonuje bezwzrokowo.

Brak wzroku może dotyczyć osoby w różnym wieku. Czasami osoba niewidoma może mieć też inne niepełnosprawności, fizyczne lub psychiczne.

Technologia w życiu osób niewidomych

Rozwój technologii bardzo sprzyja dostępności osób z niepełnosprawnościami do funkcjonowania w świecie. Powstaje coraz więcej udogodnień i narzędzi do łatwiejszego komunikowania się osób niewidomych. Możesz zapytać, jakich narzędzi używa spotkana osoba – to ułatwi Waszą współpracę. Niektóre z nich to:

- audiodeskrypcja – werbalny opis treści wizualnych przekazywany drogą słuchową osobom niewidomym i słabowidzącym
- telefon z programem udźwiękowienia (np. Voice Over, Talk Black)
- aplikacje w smartfonie z grupy SeeingAssistant – pozwalają na odczytywanie QR-kodów, kodów kreskowych i tagów NFC
- komputer:
  - z zainstalowanym czytnikiem ekranu (program o nazwie NVDA)
  - z klawiaturą brajlowską
  - z przezroczystymi naklejkami brajlowskimi na klawiaturę komputerową
- drukarki brajlowskie
- urządzenia: „mówiące” wagi, zegarki, ciśnieniomierze, czytniki kolorów.

> **Alfabet Braille’a to system pisma dotykowego – każdej literze i cyfrze odpowiada układ wypukłych punktów.**
>
> - **Brajl jest alfabetem, systemem zapisywania, a nie językiem.>**
> - **Jest przystosowany do języka polskiego – można przeczytać książki, podręczniki, słowniki, czasopisma, a nawet nuty pisane brajlem. Napisy brajlem znajdują się w różnych miejscach miast, w muzeach, budynkach użyteczności publicznej.**
> - **Nazwy leków muszą być zapisane brajlem na opakowaniach.**
> - **Niewidomi piszą dzisiaj brajlem na komputerze – brajl jest dostosowany do niemal wszystkich języków na świecie.**

Jak pomagamy osobie niewidzącej – zasady współpracy

Kiedy spotkasz kogoś niewidomego

- Zaczynasz rozmowę z osobą niewidomą – zasygnalizuj, że chcesz się do niej zwrócić – np. lekko dotknij ją ręką i wtedy zacznij mówić. Będzie pewna, że to do niej się zwracasz.
- Przedstaw się, aby osoba niewidoma miała pewność, z kim rozmawia – nawet jeśli się znacie, nie zawsze i nie każdy rozpozna Twój głos.
- Towarzysząc – prowadź, np. podaj swoje ramię. Informuj o przeszkodach na drodze.
- Przy schodach powiedz, czy są to schody w górę, czy w dół.
- Na pytanie o drogę, dokładnie ją opisz, jeśli niewidomy będzie szedł dalej sam – opowiedz jak najdokładniej, w którą stronę ma skręcić, za ile metrów, jakie napotka elementy (np. skrzyżowanie, sygnalizację świetlną).
- Podczas przechodzenia przez ulicę – zapytaj, czy pomóc. Jeśli tak – podaj ramię i idź pół kroku przed niewidomym. Mów o przeszkodach. Podawaj krótkie komunikaty, jak np. „zielone światło, idziemy”, „przed nami krawężnik” lub „tory”.
- Po udzieleniu pomocy, np. przeprowadzeniu przez ulicę, pożegnaj się – wcześniej upewnij się, że osoba niewidoma poradzi sobie w dalszej drodze. Jeśli możesz, odprowadź ją do celu.

- Na przystanku – powiedz osobie niewidomej, jaki numer nadjechał.
- W środkach komunikacji – powiedz, ile jest miejsc wolnych i zapytaj, czy chce usiąść. Powiedz, jakie są przeszkody – pies, wózek itp. Odprowadź do wolnego miejsca, połóż jej rękę na oparciu. Nie sadzaj jej na siłę.
- Jeśli musisz odejść na chwilę – powiedz o tym. Niewidomy może nie zorientować się, że Ciebie nie ma i mówić do nieobecnej osoby. Powiedz, że jesteś z powrotem, gdy wrócisz.

Pies przewodnik osoby niewidomej pracuje – nie rozpraszaj go głaskaniem.

> **Nie popełnisz gafy mówiąc do osoby niewidomej: „spójrz", „ja to widzę inaczej" lub „do widzenia", „do zobaczenia". Takie codzienne wyrażenia nie urażą jej.**

Kiedy opisujesz przedmioty i ich położenie

Gdy przedstawiasz siedzącej osobie, gdzie jest usytuowany przedmiot na biurku czy stole – wyobraź sobie tarczę zegara i mów, jak przedmioty są na niej umieszczone. Najdalej od niewidomego leżą przedmioty na godzinie 12, a najbliżej na 6.

- Posiłki – przed nałożeniem na talerz powiedz, co jest na stole i zapytaj, czego sobie życzy. Określ położenie potraw przed nią wykorzystując tarczę zegara – np. napoje stawia się najczęściej na pozycji godziny drugiej.
- W szatni, w pociągu – poinformuj, gdzie umieszczasz rzeczy osoby niewidomej. Na przykład: „wieszam pana płaszcz na drugim haczyku po lewej stronie od drzwi" lub „kładę plecak na półce nad pani siedzeniem".
- Przy rozliczaniu się – przekazuj bezpośrednio do ręki niewidomego banknoty, podając ich wartość. Najlepiej od największego do najmniejszego nominału.

Kiedy jesteście w towarzystwie, w większej grupie lub w teatrze

Jeśli znajdziesz się z osobą niewidomą w większej grupie – na zebraniu, na spacerze, w restauracji – bądź jej przewodnikiem. Jeżeli nie znacie się dobrze lub spotykasz ją pierwszy raz – zapytaj, jaka pomoc będzie przez nią mile widziana.

- Chcesz powiedzieć coś do osoby niewidomej w grupie – najpierw zwróć się do niej po imieniu lub wymieniając jej tytuł (np. pani dyrektor, pani profesor).
- Zadbaj, aby była na bieżąco informowana – opowiedz, kto wchodzi, kto wyszedł, jak są ubrani uczestnicy spotkania, jaka jest dekoracja, sceneria.
- W teatrze lub w kinie – o ile nie ma audiodeskrypcji – zadbaj, aby niewidomy poznał wcześniej treść przedstawienia. W czasie widowiska szeptem informuj o ważnych elementach akcji, jeśli Twój towarzysz sobie tego życzy i nie przeszkadza to innym widzom.

Kiedy masz stały kontakt z osobą niewidomą

Jeśli znasz osobę niewidomą i spotykasz się z nią w pracy lub w domu:

- przestrzegaj ustalonych zwyczajów porządkowych
- nie zastawiaj dróg, korytarzy – nie kładź tam przedmiotów, sprzętów
- zawiadamiaj o zmianach, przemieszczeniach urządzeń, przemeblowaniu.

Dostępność w oddziałach NFZ

Każda **placówka NFZ** ma udogodnienia dostosowane do swoich możliwości lokalowych. Usuwamy przeszkody, aby każdy mógł bez problemu korzystać z usług NFZ.

Przykładowe udogodnienia dla osób z niepełnosprawnościami, w tym wzroku – dążymy do zachowania takich standardów w każdej placówce:

- wejście do budynku przystosowane do potrzeb osób z niepełnosprawnością
- drzwi wejściowe otwierają się automatycznie
- tyflomapy, czyli wypukłe mapy czytane za pomocą dotyku – mapy brajlowskie
- ścieżka naprowadzająca od wejścia do stanowiska bezpośredniej obsługi dla osób ze szczególnymi potrzebami i toalety dla osób z niepełnosprawnością
- znaczniki Totupoint naprowadzające dźwiękowo osoby niewidome i niedowidzące do wejścia do budynku
- umożliwiamy wejście z psem asystującym i psem przewodnikiem
- kontrastowe oznaczenia
- pętle indukcyjne – na stanowisku informacji oraz stanowisku bezpośredniej obsługi klientów ze szczególnymi potrzebami
- w obsłudze osoby, które znają język migowy

a także:

- toaleta dla osób z niepełnosprawnością, pokój dla opiekuna z dzieckiem oraz pokój do rozmów z klientami potrzebującymi zapewnienia większej intymności
- przed budynkiem miejsca parkingowe dla osób z niepełnosprawnością.

I na stronach internetowych

Narodowy Fundusz Zdrowia zobowiązuje się zapewnić dostępność swojej strony internetowej zgodnie z przepisami. Na stronach internetowych **NFZ** (w tym również **Akademia NFZ**, **Diety NFZ**) można używać standardowych skrótów klawiaturowych przeglądarki.

- Strona wykorzystuje „nawigację okruszkową” (breadcrumbs) , dzięki której można łatwo powrócić do strony wyższego rzędu.
- Elementy interaktywne (takie jak odnośniki czy przyciski) mają wyraźne obramowanie (fokus).
- Używamy czytelnie opisanych formularzy.
- Dbamy o odpowiedni kontrast tekstu do tła. Osoby słabiej widzące mogą łatwo przełączyć widok ekranu za pomocą ikony (czarna literka A na żółtym tle) umieszczonej na górze ekranu.
- Dbamy o odpowiedni rozmiar tekstu na stronie internetowej. Osoby słabiej widzące mogą łatwo przełączyć wielkość liter za pomocą ikon (A, A+, A++) umieszczonej na górze ekranu.
- Stosujemy zasady prostego języka.
- Infografiki i inne obrazy uzupełniamy tekstem alternatywnym.
- Obrazy o funkcji tylko pomocniczej, które nie niosą dodatkowej informacji, mają pusty znacznik „alt”.

Materiał powstał z pomocą publikacji

Towarzystwa Opieki nad Ociemniałymi Stowarzyszeniem Laski

Podstawa prawna

- ustawa z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych (**Dz. U. poz. 848**)

Przeczytaj także

Ułatwienia dla osób z niepełnosprawnością

Jakie ułatwienia w systemie opieki zdrowotnej mają osoby z niepełnosprawnością?

Uprawnienia szczególne

Niektórzy pacjenci mają uprawnienia szczególne do opieki zdrowotnej i świadczeń w ramach NFZ. Sprawdź, kto ma takie uprawnienia i w jakim zakresie

Kioski profilaktyczne w oddziałach wojewódzkich NFZ

W kioskach profilaktycznych w oddziałach wojewódzkich NFZ możesz zrobić jeszcze więcej profilaktycznych pomiarów