

<i>Ministerstvo vnitra – generální ředitelství Hasičského záchranného sboru České republiky</i>		
Bojový řád jednotek požární ochrany – taktické postupy zásahu		
<i>Název:</i>		12
Zásady komunikace s osobami se zdravotním postižením na místě zásahu	Metodický list číslo	S
	<i>Vydáno dne: 30. listopadu 2007</i>	<i>Stran: 5</i>

I. Charakteristika

- 1) Jednotky se při své činnosti setkávají také s osobami se zdravotním postižením (dále jen „OZP“):
 - a) smyslovým,
 - b) pohybovým,
 - c) mentálním či duševním.
- 2) Osoby takto postižené vyžadují zvláštní přístup, způsob chování a komunikaci od okolí. Správná komunikace může značně napomoci provedení zásahových činností s přítomností postižených osob.
- 3) Mimořádná událost může na postiženou osobu více působit stresujícími účinky.
- 4) Tento metodický list je určen zejména pro případy evakuace OZP, při záchraně OZP se postupuje přiměřeně.

II. Úkoly a postup činnosti

II. 1. Obecné zásady komunikace

- 5) Ve skupině osob je třeba OZP vyhledat, zjistit druh zdravotního postižení a věnovat jí zvláštní pozornost i z hlediska komunikace.
- 6) Při komunikaci omezujeme rušivé a rozptylující vlivy prostředí, ujistíme se, zda osoba má své kompenzační pomůcky (naslouchadla, hole, vozík apod.).
- 7) OZP povzbuzujeme vlídným přístupem, usilujeme o klidné chování a pozitivní výraz, omezujeme prudké pohyby a přecházení, zůstáváme v zorném poli OZP. Aktivně navazujeme a udržujeme oční kontakt a průběžně ověřujeme, zda osoby našim informacím správně rozumí, důležité údaje (pokud je to nutné) píšeme navíc na papír. Dáme zřetelně najevo, zda odcházíme jen na chvíli nebo zda naše komunikace skončila.
- 8) Pro získání pozornosti, případně pro zklidnění, využíváme neverbální komunikaci, mimiku a dotek. U OZP sledujeme neverbální komunikaci a mimiku a umožňujeme ji i dotek na nás; jsme vnímaví k projevu úzkosti, strachu, deprese, bolesti.
- 9) Při péči o OZP na místě zásahu využíváme, např. průvodce, osoby blízké, zdravotnickou záchrannou službu, organizace pro psychosociální pomoc. Průvodce je třeba informovat o situaci a o dalším postupu.

II. 2. Komunikace s osobou se sluchovým postižením

- 10) S ohledem na možnost odezírat slova je třeba s neslyšícím mluvit přirozeně, je vhodné udržovat pomalejší rytmus řeči a nezvyšovat hlas.
- 11) Pro komunikaci s neslyšícím je dobré využívat výrazy obličeje a gesta rukou. Přijímání zpráv je pro neslyšícího stejně důležité jako jejich předávání.

- 12) Odezírání pro neslyšící nepředstavuje úlevu, odezírání je pro neslyšící zřetelné pouze ze 30 až 40 %. Kontakt s neslyšícím je zapotřebí udržovat přímým pohledem z očí do očí.
- 13) Pokud neslyšícímu nerozumíme, je vhodné ho požádat ho, aby zpomalil řeč nebo větu zopakoval.
- 14) Pokud chceme získat zpětnou vazbu a ujištění, že neslyšící našemu sdělení skutečně porozuměl, není dobré ptát se, zda porozuměl, ale položit otázku „*Co jste mi rozuměl?*“.

II. 3. Komunikace s osobou se zrakovým postižením

- 15) Při kontaktu s osobou se zrakovým postižením je nutné s ní jednat tak, aby se necítila ponížene. Není možné se spoléhat na nějaký jiný, zvláště rozvinutý způsob vnímání zrakově postiženého, např. dobrý hmat či sluch.
- 16) Osoba jednající s nevidomým zdraví jako první. Představení je důležité spojit s oslovením: „*Pane(paní), jsem hasič a provádím...*“, aby nevidomý věděl, že mluvíme s ním.
- 17) Podání ruky na pozdrav nahrazuje nevidomému vizuální kontakt. Při setkání stačí nevidomému oznámit: „*Podávám Vám ruku.*“. Při rozhovoru je velmi důležitý oční kontakt s nevidomým. Není tedy vhodné odvracet při rozhovoru tvář, protože to nevidomí obvykle poznají.
- 18) Při jakékoliv činnosti je nezbytné nevidomým vysvětlit, co se bude dít. Pro nevidomé jsou informace typu: „*Ted' to bude tlačit, ted' to bude pálit.*“ nezbytné.
- 19) Věci nevidomého by měly zůstat na svém místě. S věcmi nevidomého je dobré nemanipulovat bez jeho vědomí. V případě manipulace s věcmi je vhodné je vrátit na původní místo.
- 20) Při komunikaci s nevidomým lze bez obav použít slova „*vidět, kouknout se, mrknout, prohlédnout si*“. Tato slova používají nevidomí k vyjádření způsobu vnímání - cítit, hmatat, dotýkat se.
- 21) Při zásahu nelze oddělovat nevidomou osobu od vodícího psa. Na vodícího psa není vhodné mlaskat, hvízdát, hladit ho, krmit ho nebo na něj mluvit bez vědomí majitele.

II. 3.1. Doprovod osob se zrakovým postižením

- 22) Při doprovodu osob se zrakovým postižením se 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. Hasič je zpravidla vpředu.
- 23) Před vstupem na schodiště hasič zpomalí nebo úplně zastaví a upozorní nevidomého na směr schodiště: „*Schody nahoru.*“ apod. Dále mu řekne o prvním a posledním schodu každého schodišťového ramene.
- 24) O nástupu do auta se hasič a doprovázený předem stručně dohodnou. Praktické je, aby hasič položil ruku nevidomého na horní hranu otevřených dveří automobilu, případně upozornil na výši schůdků. Vlastní nástup pak nechá na nevidomém. Je rovněž vhodné se předem dohodnout, kdo zavře.
- 25) Při procházení úzkým průchodem jde hasič vždy první. Hasič naznačí pohybem paže, za niž se nevidomý drží, aby se zařadil za něj a šel za ním v zákrytu. Hasič upozorní nevidomého na netradiční zábranu v cestě (na chodník apod.).

- 26) Chce-li si nevidomý sednout, položí hasič ruku nevidomého na opěradlo. Nevidomému stačí sdělit: „*Zde je židle, to je opěradlo.*“ a on sám si zjistí její polohu a posadí se.
- 27) Hasič 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.
- 28) 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.

II. 4. Komunikace s hluchoslepou osobou

- 29) Hluchoslepota je postižení dané různým stupněm souběžného poškození zraku a sluchu. Způsobuje především potíže při komunikaci, prostorové orientaci a samostatném pohybu, sebeobsluze a přístupu k informacím.
- 30) V úvodu kontaktu s OZP upozorněte na svoji přítomnost. Nepřistupujte náhle a zbrkle, aby se OZP nevylekala. Představte se. Během oslovení se jemně dotkněte její paže, aby hluchoslepý věděl, že pozdrav patří jemu. Při odchodu z místnosti nezapomeňte upozornit hluchoslepého, že místnost opouštíte.
- 31) Vyvarujte se silných projevů soucitu nebo naopak poznámek, které OZP podceňují nebo zpochybňují její schopnosti. Při konverzaci se nebojte používat slova typu vidět, dívat se, prohlédnout si, číst si. Hluchoslepe osoby je běžně používají.
- 32) Vždy hovořte čelem k hluchoslepému, není vhodné se během hovoru vzdalovat či otáčet se.
- 33) Jestliže slyší hluchoslepaná osoba pouze na jeden sluchový orgán, mluvíte z té strany, kde je sluch zachován. Během konverzace pokud možno stůjte čelem ke zdroji světla (okno, lampa), hluchoslepý nebude oslněn přímým světlem.
- 34) Než začnete hovořit, upozorněte hluchoslepého dotykem paže. V úvodu konverzace se s hluchoslepým dohodněte na způsobu komunikace, začněte pomalou mluvou.
- 35) Používá-li hluchoslepaná osoba ke komunikaci mluvené slovo, hovořte vždy s přirozenou intonací, neslabikujte. Vyslovujte pomalu a zřetelně, nezvyšujte hlas.
- 36) Nelze-li se dorozumět s hluchoslepým verbálně, pokuste se najít jiný způsob komunikace (písemná forma, abecedy do dlaně apod.), který zvládáte vy i hluchoslepý. Pro komunikaci s hluchoslepým je vhodné používat výraznou mimiku a gesta rukou. Při písemné komunikaci pište jednoduché krátké věty, případně výstižná slova v 1. pádě.
- 37) Během komunikace je důležitá zpětná vazba. Chcete-li vědět, zda vám hluchoslepaná osoba dostatečně porozuměla, neptejte se, zda vám rozumí, ale co vám rozumí. Nerozumíte-li sdělení hluchoslepe osoby, požádejte o zpomalení nebo zopakování.

II. 4.1. Doprovod hluchoslepých osob

- 38) Jako průvodce jděte před hluchoslepým vždy o krok vpředu. Hluchoslepý se drží vašeho nadloktí a přirozeně tak následuje vaše pohyby a udává rychlost chůze.
- 39) Hluchoslepý jde vždy na bezpečnější straně (dále od vozovky, vyčnívajících překážek apod.). Nezapomeňte upozornit včas na nerovnosti terénu (výmoly, obrubník apod.). Při chůzi zúženým prostorem natáhněte svoji paži za záda, hluchoslepý se tak zařadí částečně nebo přímo za vás.

- 40) Při vstupu do místnosti hluchoslepečí dveřmi neprotlačujte. Jako první jděte vy. Podejte informace o prostoru, kde se hluchoslepečí nachází.
- 41) Před vstupem na schodiště upozorněte na směr schodiště (nahoru/dolů) a na první a poslední schod. Na schodiště je nutné vstupovat kolmo.
- 42) Chce-li se hluchoslepečí posadit, položte svoji ruku, za niž se hluchoslepečí drží, na opěradlo židle. Hluchoslepečí po ruce sjede k opěradlu a zorientuje se. Druhou rukou si prohlédne sedadlo, zjistí polohu židle a posadí se.
- 43) Při nastupování do vozidla naved'te hluchoslepečí ruku na horní hranu dveří a na sedadlo. Upozorněte na výšku, příp. počet schodů do vozidla a sdělte, zda uvnitř již někdo sedí.
- 44) Jestliže doprovázíte hluchoslepečí s vodícím psem, udávejte hluchoslepečí přesné slovní pokyny (po pravé straně dveře, schody dolů apod.). Hluchoslepečí je převede do pokynu pro psa.
- 45) Při popisu okolí nepoužívejte slova typu „tady“, „tam“, „pozor, kousek od vás“ - je nutné sdělovat informace konkrétně a přesně (např. vlevo dole, dva kroky před vámi).

II. 5. Komunikace s osobou s pohybovým postižením

- 46) Při nezbytné manipulaci s osobou s pohybovým postižením (usednutí, uložení na lůžko aj.) jí vysvětlíme, co konkrétně potřebujeme, a požádáme ji, aby nám řekla, jak máme postupovat. Většina osob s pohybovým postižením přesně popíše způsob manipulace.
- 47) Osoba s pohybovým postižením by měla mít ve svém dosahu nezbytné kompenzační pomůcky. Tím zvyšujeme její jistotu a pocit soběstačnosti. Dbáme na to, aby s osobou s pohybovým postižením byly pokud možno dopravovány i nezbytné kompenzační pomůcky (vozík, hole). Pokud ji nelze přepravovat při evakuaci s kompenzačními pomůckami, použijeme při její přepravě postupy jako při záchraně zraněných osob (vynášení, spouštění, prostředky z vybavení zdravotnické záchranné služby apod.).
- 48) Při podávání stravy se vždy informujeme, zda je osoba schopna se najíst, nakrájet si jídlo apod.

II. 6. Komunikace se seniory se zdravotním postižením

- 49) Vyhýbáme se zdětinšťování starého člověka. Ani s nemocnými se syndromem demence nehovoříme jako s dětmi (formou ani obsahem).
- 50) 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.).
- 51) Bez ověření nedoslýchavosti nezesilujeme hlas; porozumění řeči se ve stáří zhoršuje, v hlučném prostředí proto nepřekřikujeme jiný hovor, ale snažíme se hluk odstranit.
- 52) Pomoc při pohybu, odkládání oděvů či při uléhání na lůžko vždy nabízíme (úměrně zdravotnímu postižení osoby), ale nevnučujeme; umožňujeme používání opěrných pomůcek (hole, chodítka).

II. 7. Komunikace s osobami s mentálním či duševním postižením

- 53) OZP nepodceňujeme, komunikaci neomezujeme, ale přizpůsobujeme se jejím schopnostem. OZP povzbuzuje vlídným zájmem, usilujeme o klidné chování a pozitivní výraz, omezujeme prudké pohyby a přecházení, zůstáváme v zorném poli OZP.

- 54) Mluvíme srozumitelně, pomalu a v krátkých větách. V hovoru se vyhýbáme odborným výrazům, ale i frázím či ironicky mluveným protimluvům. Používáme výrazy OZP známé a přiměřené.
- 55) Používáme přímá pojmenování, vyhýbáme se zájmenům, a pokud lze, tak na předměty, osoby, části těla, o nichž hovoříme, ukazujeme. Pokud OZP něco správně nepochopila, použijeme pokud možno jinou formulaci a neopakujeme stejná slova.
- 56) Využíváme neverbální komunikaci, mimiku, dotek a tyto projevy sledujeme a umožňujeme i u osoby; jsme vnímaví k projevu úzkosti, strachu, deprese, bolesti. Aktivně navazujeme a udržujeme oční kontakt a průběžně ověřujeme, zda OZP našim informacím správně rozumí, důležité údaje píšeme navíc na papír.
- 57) Dáme zřetelně najevo, zda odcházíme jen na chvíli nebo zda naše komunikace skončila.
- 58) Při vlastním přesunu lidí s mentálním či duševním postižením, transportu využíváme zejména těch, které OZP zná. Při přesunu umožnit vzájemný kontakt OZP navzájem, např. držet se za ruce. Neopouštět je. Po ukončení přesunu do bezpečí je nutné zůstat s OZP nebo přivolat osobu, které je můžeme předat (zdravotník apod.). Stále s nimi komunikujeme, uklidňujeme je, společně již s druhou osobou, které skupinu nebo jednotlivce předáváme. Také se přesvědčujeme, že OZP vědí co se děje, uklidňujeme je, opakujeme, že jsou s námi nebo s těmi, kterým je předáváme v bezpečí. Pokud je to možné a situace to dovolí, lidé s mentálním postižením si pamatují nejsilněji první zážitky, tuto skupinu po určité době (1-2 hodiny) navštívíme.

III.

Očekávané zvláštnosti

- 59) Při komunikaci s postiženými osobami lze počítat s následujícími komplikacemi:
 - a) nepřítomnost obsluhujícího personálu, rodinných příslušníků, blízkých osob apod.,
 - b) neznalost přítomnosti a počtu OZP,
 - c) neznalost rozsahu postižení osob,
 - d) neočekávané komplikace při komunikaci a zpomalení zásahu,
 - e) nutnost změny a přizpůsobení taktiky vedení zásahu s ohledem na přítomnost OZP,
 - f) OZP mohou nepřiměřeně reagovat na situaci na místě mimořádné události (agresivita, zoufalost, apod.).