

Трудный пациент: люди с ограниченными возможностями

В соответствии со ст. 2 Закона Украины «Об основах социальной защищенности лиц с инвалидностью в Украине» «лицом с инвалидностью является человек со стойким расстройством функций организма, что при взаимодействии с внешней средой может приводить к ограничению его жизнедеятельности». Закон запрещает дискриминацию по признаку инвалидности, а значит, должны быть созданы условия для реализации прав лиц с инвалидностью наравне со всеми другими гражданами. В частности, предприятия, учреждения и организации обязаны создавать условия для беспрепятственного доступа лиц с инвалидностью к объектам физического окружения. Однако равные права — это не только физический доступ, но и соблюдение этикета — правил поведения, помогающих строить эффективное общение «на равных»

УСТРАНЯЯ БАРЬЕРЫ

В законодательстве Украины инвалидность трактуется не как недостаток человека, а как необходимость его взаимодействия с относительными барьерами, существующими в социальной среде и мешающими полноценной жизни.

Человек в инвалидной коляске или с особенностями двигательного аппарата имеет право на устранение физических барьеров (в виде ступеней или неровностей покрытия) на пути своего следования. Пациенты с пониженным слухом или зрением имеют право на получение информации в понятной им форме. Человек с отклонениями в интеллектуальном или эмоциональном развитии имеет право на адекватную поддержку при предоставлении ему информации об услуге: на прочтение инструкции, необходимых уточнениях и т.д.

ИДЕАЛЬНАЯ АПТЕКА

В идеале аптека для людей с ограниченными возможностями имеет широкие дверные проемы и вывеску со шрифтом Брайля, на которой отображен режим работы аптеки и адрес. Мнемосхема с планом аптеки в тамбуре и тактильная плитка по всему полу помогают слабовидящим посетителям легче ориентироваться в незнакомом пространстве. Благодаря заниженным торговым витринам человек в инвалидном кресле может спокойно ознакомиться с ассортиментом. Возможно установление адаптивной кассы для обслуживания людей в инвалидной коляске, с нарушениями



зрения или слуха. Адаптивный терминал поможет самостоятельно уточнить наличие препаратов в аптеке, узнать их стоимость, ознакомиться с картой аптек сети.

Для слабослышащих пациентов нужна индукционная петля (усилитель частоты звука), чтобы, невзирая на шумовые помехи, они знали, сколько нужно заплатить и какая будет сдача. Для глухонемых покупателей можно предусмотреть два планшета, которыми одновременно пользуются посетитель и фармацевт. Они пишут друг другу сообщения — посетитель может задавать любые

вопросы о наличии лекарств, условиях их приема, цене и др.

НЕПРАВИЛЬНЫЙ ПАНДУС

Несмотря на то что большинство аптек оснащены пандусом (пологий подъем, дорожка для въезда колясок, в том числе инвалидных, заменяющая лестницу), однако иногда пандусы либо шире, чем коляска, либо расположены под таким углом, что заехать на них крайне проблематично. К сожалению, нередки случаи, когда при наличии нормального, не декоративного пандуса въезду в аптеку препятствует узкая



Обычно первое, что отображается на лицах здоровых людей, когда появляется человек с инвалидностью, — неловкость и растерянность. В такие моменты мы чаще всего стыдливо опускаем глаза. Однако самое худшее, что мы можем сделать — это лишний раз напомнить человеку, что он какой-то «не такой»



дверь или ступенька. В результате посещение аптеки для человека в коляске становится настоящим испытанием.

При невозможности постройки пандуса имеется альтернативный вариант — надежно работающая кнопка для вызова фармацевта к посетителю с ограниченными возможностями у входа в аптеку и/или табличка на двери с номером телефона.

ПРАВИЛА «ЭТИКЕТА»

Правила этикета, которыми пользуются работники общественных служб США, могут при общении с людьми, имеющими те или иные формы инвалидности.

• Человек в коляске

Инвалидная коляска — это часть не-прикосновенного личного пространства человека, который ее использует. Поэтому опираться или виснуть на чьей-то инвалидной коляске равносильно тому же, что и опираться или виснуть на ее владельце. Начать катить коляску без согласия инвалида — то же самое, что схватить и понести вещи человека без его разрешения. Всегда спрашивайте, нужна ли помощь, прежде чем оказать ее. Предлагайте помощь, если нужно открыть тяжелую дверь или пройти по ковро с длинным ворсом. Если ваше предложение о помощи принято, спросите, что нужно делать, после чего четко следуйте полученным инструкциям. Если вам разрешили передвигать коляску, катите ее медленно. Коляска быстро набирает скорость, и неожиданный толчок может привести к потере равновесия. Когда вы говорите с человеком, пользующимся инвалидной коляской или костылями, постарайтесь расположиться так, чтобы ваши глаза были на одном уровне.

• Люди с плохим зрением и незрячие

Предлагая свою помощь при передвижении, направляйте человека, идите так, как вы обычно передвигаетесь сами. Не нужно хватать незрячего человека за руку — она помогает ему сохранять равновесие. Не обижайтесь, если вашу помощь отвергли. Опишите коротко, где вы находитесь. Например: «В центре зала, примерно в шести шагах от вас, расположен прилавок». Или:

«Слева от двери — место для измерения артериального давления». Если вы предлагаете незрячему человеку сесть, не усаживайте его, а направьте его руку на спинку стула или подлокотник.

Предупреждайте о препятствиях. Если вы заметили, что незрячий человек сбился с маршрута, не управляйте его движением на расстоянии, подойдите и помогите ему выбраться на нужный путь. Во время спуска или подъема по ступенькам ведите незрячего перпендикулярно к ним. Передвигаясь, не делайте рывков и резких движений.

• Люди с нарушением слуха

Многие слабослышащие люди умеют читать по губам, однако из десяти слов хорошо прочтываются только три, поэтому нужно смотреть в лицо собеседнику и говорить ясно и медленно, использовать простые фразы и избегать несущественных слов. Не пытайтесь преувеличенно четко произносить слова — это изменяет артикуляцию и создает дополнительные трудности. Поддерживая визуальный контакт, нужно стараться максимально использовать мимику, жесты, телодвижения, если хотите подчеркнуть или прояснить смысл сказанного.

• Люди с проблемами речи

Трудности в речи могут быть самыми разными — слабый голос, затрудненная речь, афазия, при которой человеку сложно произносить отдельные слова. Главное — будьте терпеливы, разговаривая с человеком с проблемами речи и не игнорируйте его. Не пытайтесь ускорить беседу. Будьте готовы к тому, что разговор займет больше времени, чем вы рассчитывали. Не перебивайте и не поправляйте собеседника. Если вам снова не удалось понять, попросите произнести слово в более медленном темпе, возможно, по буквам.

Если проблемы с пониманием все же возникли, спросите, не хочет ли ваш собеседник использовать другой способ — письменный.

• Люди с задержкой в развитии

Люди с задержкой в развитии обучаются новым навыкам и воспринимают новую

информацию дольше, чем остальные. Однако все это довольно условно и зависит от многих факторов. Очень часто «умственно отсталыми» ошибочно называют людей, которые имеют нарушения речи или слуха и не могут воспринимать информацию так же легко, как другие. Используйте доступный язык, выражайтесь точно и по существу. Если вам нужно объяснить что-то сложное, разбейте сообщение на части. Избегайте словесных штампов и образных выражений, если вы не уверены в том, что ваш собеседник с ними знаком. Избегайте сарказма и намеков.

• Люди с гиперкинезами (спастикой)

Гиперкинезы — непроизвольные движения тела или конечностей, которые обычно возникают при детском церебральном параличе (ДЦП), а также у людей с повреждением спинного мозга. Если вы видите человека с гиперкинезами, не следует явно обращать внимание на его движения. Во время разговора не отвлекайтесь на непроизвольные движения вашего собеседника, потому что иначе можете пропустить что-то важное. Предлагайте помощь ненавязчиво, не привлекая к посетителю всеобщего внимания.

Обычно первое, что отображается на лицах здоровых людей, когда появляется человек с инвалидностью, — неловкость и растерянность. В такие моменты мы чаще всего стыдливо опускаем глаза. Однако самое худшее, что мы можем сделать — это лишний раз напомнить человеку, что он какой-то «не такой». Лучше всего сделать вид, что все в порядке. А для этого нужно не бояться смотреть на человека с ограниченными возможностями и активно вступать с ним в контакт. При этом жалостливый взгляд категорически неприемлем — только спокойствие и доброжелательная улыбка.

Подготовила Александра Демецкая,
канд. биол. наук