

Fundacja ZMIANY

# KOKON

**K**rótki  
**O**peracyjny  
**K**urs  
**O**bsługi  
**N**iewidomego



Fundacja  
ZMIANY



FUNDUSZ INICJATYW  
obywatelskich

Ministerstwo Pracy i Polityki Społecznej



# Krótki Operacyjny Kurs Obsługi Niewidomego

## Działy samouczka:

O projekcie .....	3
zasady podstawowe .....	4
w budynku i miejscu zamieszkania .....	6
na ulicy, .....	9
w środkach komunikacji .....	13
w urzędzie i biurze obsługi klienta .....	16
w sklepie .....	19
w kawiarni i restauracji .....	22
w instytucji kultury .....	24
na uczelni .....	26
w służbie zdrowia .....	28
o nas samych .....	31

[www.kokon.fundacjazmiany.pl](http://www.kokon.fundacjazmiany.pl)

Gdynia, 2015



Redaktor:  
Ewelina Surawska

Zespół autorów:  
Bartosz Surawski  
Ewa Pszczoła  
Jakub Godziniec

**Ten utwór jest dostępny na licencji:  
Creative Commons - Uznanie autorstwa - Użycie niekomercyjne  
- Na tych samych warunkach wersja 3.0 Polska**

Fundacja "ZMIANY"  
[www.fundacjazmiany.pl](http://www.fundacjazmiany.pl)  
ul. Gen. Orlicz-Dreszera 22a/6  
81-261 Gdynia  
tel.kom.: +512 292 775  
e-mail: [fundacjazmiany@wp.pl](mailto:fundacjazmiany@wp.pl)

Okładka:  
Ewa Laszczkowska

Ilustracje, skład i druk:  
Maxgraf  
Marek Wojnowski  
Anna Kuligowska

Maxgraf  
ul.Morska 153  
81-222 Gdynia

## O projekcie

"Coś mnie łapie za łokieć i ciągnie w stronę ulicy" – mówi niewidomy mieszkaniec Gdyni o typowej sytuacji na przystanku autobusowym – "Ani "Dzień dobry", ani "Akuku", ani "Czy potrzebuje Pan pomocy?". Po chwili okazuje się oczywiście, że to bardzo uprzejma starsza pani, która chciała pomóc mi wsiąść. W autobusie przeprasza, że tak mnie bezceremonialnie złapała, że to tak odruchowo – śmiejemy się i rozmawiamy przez dalszą drogę."W autobusie, w urzędzie, w sklepie napotyka mnóstwo takich sytuacji i mnóstwo osób, które mają dobrą wolę i chciałyby nam pomóc, ale nie wiedzą, jak. Gdyby wiedziały, nam i im żyłoby się łatwiej.

Dlatego zespół Fundacji "ZMIANY" postanowił zredagować niniejszy poradnik–samouczek z radami, jak najlepiej pomóc osobie niewidomej lub niedowidzącej w różnych sytuacjach życiowych. Ma wyjaśniać, z czym zwykle mamy problemy, informować, jaka pomoc działa, a jaka nie działa, i obalać mity i stereotypy.

Nasz samouczek kierujemy przede wszystkim do pracowników podmiotów, z którymi się najczęściej stykamy, w tym instytucji publicznych (takich, jak urzędy, służby miejskie, służba zdrowia, szkoły, teatry), oraz do pracowników firm (takich, jak banki, telefonie, wodociągi, sklepy, restauracje).

Dlatego samouczek podzielony jest na działy według rodzajów miejsc, w które trafia osoba niewidoma. Dział pierwszy zawiera uniwersalne zasady, które działają w każdym miejscu. Dział ostatni zawiera przyznanie, że i my wciąż się uczymy i miewamy problemy z przysięciem o pomoc i przyjaznym reagowaniem na nią.

**Cały ten samouczek  
i dużo więcej  
możesz w każdej chwili pobrać ze strony**

**[www.kokon.fundacjazmiany.pl](http://www.kokon.fundacjazmiany.pl)**

Chcielibyśmy podziękować wszystkim, którzy swą wiedzą i pracą pomogli w powstaniu naszego samouczka. Jego zawartość powstała na podstawie naszych doświadczeń i wywiadów prowadzonych w okresie od czerwca do września 2015 r. z niewidomymi i niedowidzącymi mieszkańcami Trójmiasta.

Samouczek można zawsze znaleźć na naszej udźwignionej stronie internetowej i pobrać w plikach różnych formatów. Na płytach CD-ROM i jako broszura zostanie rozesłany do Trójmiejskich instytucji i firm. Na jego podstawie będziemy prowadzić krótkie szkolenia ich pracowników z obsługi osób niewidomych i niedowidzących – zapraszamy!

Projekt "KOKON – Krótki Operacyjny Kurs Obsługi Niewidomego" został zrealizowany dzięki dofinansowaniu uzyskanemu w roku 2015 przez Fundację "ZMIANY" z Programu Operacyjnego "Fundusz Inicjatyw Obywatelskich", prowadzonego przez Ministerstwo Pracy i Polityki Społecznej.

## Dział I. Zasady podstawowe

Przewodnik ten powstał z myślą o osobach niewidomych. Jednak między czernią a bielą jest cały świat. Można: mieć tylko poczucie światła, widzieć niewyraźne kształty, widzieć tylko środkiem oka (lunetowo) – albo tylko obwodem (z zakrytym środkiem), widzieć jak przez mgłę, albo widzieć dobrze tylko w określonym kierunku lub pod danym kątem, widzieć obraz zniekształcony, wykrzywiony, zaplamiony, w skali szarości, nie widzieć jednym okiem, nie wyczuwać głębi, odległości do przedmiotów, I tak dalej, i tak dalej, i tak dalej...

Wzrok jest najważniejszym zmysłem człowieka. Odróżnianie dnia od nocy, ocena odległości, oglądanie, czytanie i pisanie są tak naturalne, że widzącemu bywa trudno się odnaleźć w kontakcie z niewidomym. Instrukcja ta powstała z myślą, by osoby empatyczne, chcące pomagać, wiedziały jak pomóc, i aby obie strony czuły się komfortowo.

### ZŁOTE ZASADY( obowiązujące zawsze)

Jeśli nie wiesz, jak się zachować, zachowaj się naturalnie – spokojnie i taktownie.

W razie wątpliwości spytaj mnie, jak pomóc? – znam swoje potrzeby.

W kontakcie z osobą niewidomą bardzo ważna jest empatia.

Leworęczni są różni, blondyni są różni – my też. Są wśród nas osoby niezależne i śmiałe a są i nieśmiałe, niepewne, mało asertywne, sfrustrowane walką z życiem – to dla nich Twoja życzliwość będzie najcenniejsza.

Wiele osób niewidomych z łatwością wykonuje różne czynności i nie lubi, żeby im pomagać.

Proszę, pomóż mi, gdy o to poproszę lub gdy jestem zdezorientowana.

Przedtem zapytaj mnie, czy potrzebuję pomocy?

Proszę, podziel się ze mną swoim wzrokiem – mów mi to, czego nie widzę, a co się wokół mnie dzieje.

Żeby mi pomóc, często trzeba wyjść poza schemat. Proszę, podchodź do mnie elastycznie.

Dostosowanie usługi do ograniczeń klienta sprawia satysfakcję i nie jest karalne!

Proszę o tolerancję i cierpliwość – osoby niewidome nie zawsze potrafią prosić o pomoc, albo się wstydzą.

Pomoc "na siłę", nadmierne litowanie się nade mną, rozczulanie się nad moim strasznym losem są dla mnie bardzo niekomfortowe.

Pierwsza zasada chodzenia z niewidomym: pozwól, że ujmę Cię za łokieć (nie odwrotnie). Taki układ ułatwia chodzenie i chroni mnie.

Ja wszystko robię wolniej. Z ostrożności i z konieczności. Proszę Cię o cierpliwość.

Mów wprost do mnie. Nie traktuj mojego przewodnika jak tłumacza, bo to dla mnie upokarzające.

Przy siadaniu wystarczy poprowadzić moją rękę do oparcia krzesła, a przy wchodzeniu po schodach – do ich poręczy.

Biała laska to narzędzie i muszę mieć nad nią pełną kontrolę. Nigdy nie łap za laskę lub za rękę, w której ją mam.

My się już poznaliśmy i mówimy sobie na "ty". Ale są osoby, które każdego niewidomego na ulicy traktują jak duże dziecko i mówią do niego na "ty" – to już nie sympatia, ale brak szacunku.

Jeśli mówię, że nie widzę lub niedowidzę, to tak jest – nie lubię, gdy ktoś uważa, że wie to lepiej ode mnie.

Nie wstydź się, że się wstydzisz – my też się często wstydzimy!

Proszę, witając się ze mną, powiedz "Cześć, Ewo!" lub "Dzień dobry, pani Ewo" – daj mi znać, że mówisz do mnie, bym mogła Ci odpowiedzieć. Czekałam na to, bo sama często nie mogę Cię pierwsza przywitać. Jeśli chcesz mi podać rękę, powiedz zwyczajnie "Chcę uściśnąć Twoją dłoń".

Gdy jesteśmy wśród osób, które słabo znam, podpowiadaj mi, kto mówi.

Pies-przewodnik ma prawo ze swoim panem wejść wszędzie. Powtarzamy: **wszędzie**.

Jeżeli osoba niewidoma korzysta z pomocy psa-przewodnika, należy iść po przeciwnej stronie, niż pies, nie odwracać jego uwagi, nie głaskać – on jest w pracy.

Wokół mnie wszystko musi mieć stałe miejsce – inaczej nie mogę tego znaleźć. Pomóż mi utrzymywać porządek!

Półotwarte drzwi, wysunięte szuflady, odstawione krzesła, przedmioty na podłodze – to pułapki zastawione na mnie.

W razie zagrożenia ostrzegaj mnie konkretnie – zamiast „uważaj”, można powiedzieć: „zatrzymaj się, przeszkoda przed Tobą!”

Jeśli musisz już iść, nie odchodź bez słowa – opisz mi otoczenie i zostaw przy jasnym dla mnie punkcie orientacyjnym.

Nie decyduj za mnie, co mogę robić, a czego nie – zapytaj mnie.

Jestem indywidualnym człowiekiem – nie narzucaj mi własnych preferencji.

Nie wiem, kto mnie widzi, dlatego szczególnie dbam o swoją prywatność. W takich sytuacjach mów mi, proszę, kto jest wokół mnie – buduje to moje poczucie bezpieczeństwa.

Nie widzę Twoich gestów, mimiki, kiwania głową. Proszę, mów częściej "Tak", "Aha", "Rozumiem" itp. To mi też ułatwi mówienie w Twoim kierunku.

Każdemu zależy, żeby schludnie wyglądać. Jeśli mam plamę na kurtce, zwyczajnie mi o tym powiedz!

Podchodząc do mnie, powiedz mi, kim jesteś, np. "Dzień dobry, jestem pracowniczką tego banku, czy w czymś pomóc?" Dzięki temu wiem, czy rozmawiam z kimś z personelu, czy z prywatną osobą.

- co chciałbys wiedzieć ?

- nie wiem jak ci pomóc



## Dział 2. W budynku i miejscu zamieszkania

Dział ten ma pokazać, na co zwracać uwagę, chcąc pomóc osobie niewidomej w poruszaniu się wewnątrz budynków oraz organizacji jej mieszkania.

Chodzenie z przewodnikiem po budynku wygląda bardzo podobnie, jak na otwartej przestrzeni (Dział "Na ulicy"). Trzeba dodatkowo uważać na progi, kolumny, występy ścian, skrzynki, gaśnice i inne niespodzianki.

Potrzebuję przewodnika w nowym dla siebie budynku. Za to we własnym poruszam się zwykle "z zamkniętymi oczami".

Proszę, mów mi, że zbliżamy się do schodów, i koniecznie, czy w górę, czy w dół? Pomyłka może mnie drogo kosztować. Mogę zejść z Tobą lub sama – wtedy wystarczy położyć moją rękę na poręczy. Na końcu przyda mi się komunikat "Ostatni schodek".

Przy schodach ruchomych najbezpieczniej jest położyć moją rękę na poręczy – sama znajdę krawędź i wejść na stopień. Sama też za pomocą laski znajdę przeciwną krawędź i zejść z taśmy.

Będę wdzięczna za pomoc przy drzwiach obrotowych – może malowniczych, ale dla mnie bardzo trudnych.

Winda powinna mówić, na jakim staję piętrze, a na klawiaturze mieć wypukłe cyfry i oznaczenia brajlem.

Każdej windy trzeba się nauczyć. W nowym miejscu nie mam na to czasu. Dlatego będę wdzięczna za pomoc w znalezieniu przycisku przywołania, naciśnięciu właściwego numeru piętra w windzie, i poinformowaniu mnie, kiedy dojedziemy do tego piętra. We własnym domu nie mam z tym problemu.

Osobom mijanym na korytarzu zwykle nie mówię pierwsza "Dzień dobry". Czuję się skrępowana, nie wiem, kto to jest? Może ktoś obcy? A może to przyjaciółka, której zwykle mówię "Cześć"? Proszę, przywitaj mnie, a nie mijaj w milczeniu, bo to przykre i jakoś złowrogie.

Niektórzy mijając mnie na schodach przystają i oczekują, że to ja ich ominę. Nie mam zamiaru puszczać poręczy, bo dzięki niej utrzymuję na schodach równowagę.

Przechodzenie przez drzwi: proszę, otwórz je (mówiąc, czy na nas, czy od nas), przejdź ze mną, a następnie sam/a je zamknij. Są bardziej wyrafinowane układy choreograficzne, ale ten jest prosty i bezpieczny.

Drzwi powinny być całkowicie otwarte albo zamknięte. Uchylone drzwi = wielki guz na głowie (i oby nic więcej).

Jeśli chcesz mnie posadzić, wystarczy położyć moją rękę na oparciu krzesła/fotela. Nie trzeba mnie sadzać na siłę.

Czy wchodząc do pomieszczenia, gdzie jest osoba niewidoma, możesz się przedstawić? – to zniweluje jej niepewność i możliwe zaniepokojenie.

Będę wdzięczna za sprawdzenie, czy na mojej drodze nie ma żadnych przeszkód. Proszę, nie zostawiaj też nigdy na podłodze np. kubków, szklanek, kartek papieru czy butów, o które łatwo się potknąć.

Gdy przestawisz w pomieszczeniu np. krzesło, fotel, szafkę – proszę, powiedz mi o tym. Nie zostawiaj też otwartych drzwiczek od szafek czy szuflad.

Moim podstawowym celem jest tak przystosować mój dom, bym była w nim możliwie jak najbardziej samodzielna. Drugim celem jest bezpieczeństwo. Jeśli masz pomysł na coś, co ułatwi mi życie, powiedz mi o nim koniecznie. Będę też wdzięczna, gdy pomożesz mi go zrealizować. Proszę, tylko nie zmieniaj nic bez mojej wiedzy i zgody.

W moim domu musi być porządek. Każda rzecz powinna mieć swoje miejsce. Wtedy dopiero jestem w stanie wszystko znaleźć, a z drugiej strony nie natykam się wszędzie na niespodzianki. Swoje miejsca powinny mieć np.: telefon, ubrania w szafach, buty; klucze, rękawiczki, szale, czapki; kosmetyki, chemia domowa; dokumenty, teczki, książki; naczynia, produkty żywnościowe w szafkach i w lodówce; i generalnie wszystko inne.

Proszę, niczego mi nie przedstawiaj – pożegnamy się, a ja przez cały dzień będę czegoś szukała! Przestrzeń, w której mieszkam, powinna być niezmienna – chyba, że za moją wiedzą i zgodą.

Wolę też poustawiać szafy, stoły, fotele i inne meble tak, by się o nie nie potykać i bym miała jasne, proste trasy chodzenia po domu.

Lubię mieć dużo szafek, szuflad, komód, schowków – pozwalają one bezpiecznie schować przedmioty, o które inaczej ciągle bym się potykała. Nie należę do ludzi, którzy lubią mieć na półkach setki zdjęć i bibelotów.

W kuchni i innych pomieszczeniach nie powinno się pozostawiać szklanek, naczyń, sztuczków, noży, bo mogę je strącić i/lub się skaleczyć – bezpieczniej od razu wkładać je do zlewu lub zmywarki.

Jeśli chcesz mi powiedzieć, gdzie mam znaleźć szukany przedmiot, użyj stałych elementów wyposażenia jako wskazówek, np. "pilot leży na szafce przy kanapie, na prawo od pudełka z kosmetykami".

Dla osoby niedowidzącej bardzo ważne jest odpowiednie oświetlenie. To sprawa indywidualna: niektórym pomaga jasne światło, innym półmrok. Warto taką osobę zapytać, czy oświetlenie danego pomieszczenia jest dla niej odpowiednie.

Generalnie przeszkadza nam światło, które nas oślepia i razi, a także refleksy światła na zbyt gładkich powierzchniach (szybkach, lustrach, błyszczących kafelkach i blatach, elementach metalowych).

Najlepiej czujemy się w łagodnych kontrastach, jak granat i popiel, brąz i beż. Męczące dla oka są skrajności, gdy np. wszystko jest monotonna białe (jak w szpitalu), lub odwrotnie – rażąco czarno–białe.

Osoby niewidome mają wiele sposobów na oznaczanie przedmiotów, miejsc, przycisków na urządzeniach dla łatwego rozpoznania, np. napisy brajlowskie, charakterystyczne nalepki, kropla kleju, różny faktury i kształty. W żadnym wypadku ich nie usuwaj – zapytaj mnie, do czego służą?

Jeśli zauważysz jakąś plamę na fotelu czy podłodze, proszę, koniecznie mi powiedz – mogłam sama przeoczyć. Ale nie mów mi o kurzu na półkach – sprzątam, kiedy mam ochotę!

Będę też wdzięczna za informację o leżącym na podłodze kablu czy o obłuzowanym gniazdku – z prądem trzeba uważać!

Dzięki udźwiękowionym komputerom możemy czytać książki i prasę, buszować w internecie, pisać, mailować, pracować, słuchać muzyki i robić milion innych rzeczy. Ale te komputery mówią na głos – a ja mam prawo do prywatności. Nie chcę wszystkim wokoło



„ nie przestawiaj mi niczego bez mojej zgody !”

rozgłaszać, co robię na komputerze, i nie chcę też przeszkadzać i męczyć otoczenie ciągłym jego paplaniem. Dlatego pozwól mi się zamknąć w pokoju, w którym nikomu nie będę przeszkadzała.

W czasie posiłku trzeba osobie niewidomej mówić o tym, co się jej podaje i co stoi w jej pobliżu, by niczego nie wylała czy nie stukła. Wszystko o posiłkach piszemy w dziale "W restauracji i kawiarni."

### Kiedy pomagać?

Jeśli Pan mnie zobaczy na ulicy, proszę mi się przyjrzeć: czy idę w miarę pewnie przed siebie? Czy stoję "wyluzowany"? Jeśli tak, to pewnie nie potrzebuję pomocy. A kiedy podejść i zagadnąć?

- Gdy wyglądam, jakbym zgubił drogę, jestem zdezorientowany, czegoś szukam,
- Gdy coś mi grozi, gdy popełniam błąd, np. zbliżam się do wykopu, schodzę z przejścia dla pieszych itp.
- Gdy leży śnieg – mój podstępny biały wróg.
- Gdy idzie Pan w tą samą stronę, a droga jest kiepskiej jakości – zaoszczędzi mi Pan dużo czasu i nerwów,
- Gdy jestem mocno obładowany,
- W tłumie – bo przez tłum chodzi mi się ciężko,
- W hałasie – bo hałas dezorientuje i bardzo utrudnia poruszanie się,
- Na otwartej przestrzeni (placu, parkingu, plaży), gdzie trudno złapać kierunek,
- Gdy po prostu ma Pan ochotę – będzie mi miło!

Najlepiej wtedy przywitać się i zapytać, czy potrzebuję pomocy, albo w jaki sposób mi pomóc?

Najczęstszy błąd, z jakim się spotykam, to dotykanie mnie bez mojej zgody. Ba! – nawet bez "Dzień dobry", w ogóle bez jednego słowa! Po prostu nagle entuzjastyczne "łapanie za ciuchy" i ciągnięcie gdzieś. Dopóki Pan jest cicho, to Pana nie widzę! Gdy się zbliżam, proszę nie stawać jak słup soli. Pomoże mi, gdy Pan zasygnalizuje mi swoją obecność – szurnie, kaszlnie, rzuci "Dzień dobry" albo "Uwaga!" I niech Pan nie liczy, że to ja Pana ominę – powinno być odwrotnie.

Nie będę także w stanie Pana poznać na ulicy. Niestety, czasem nie odpowiem na pana "Dzień dobry", bo nigdy nie wiem, czy to do mnie, do kogoś innego czy do telefonu...

Niech Pan zwróci uwagę: ja na ulicy mam tylko jedną rękę! Bo muszę zawsze nosić białą laskę. To strasznie ogranicza ładowność i utrudnia ruchy. Stąd wielu z nas nosi plecaczki, albo ma małe wózki na zakupy. Dlatego obładowanego niewidomego szczególnie warto pytać, czy pomóc.

### Jak prowadzić niewidomego?

To banalnie proste: ja ujmuję Pana za łokieć (nie Pan mnie) i idziemy! Niektórzy wolą przedramię albo ramię.

Co to daje? Idę pół kroku z tyłu i trochę za Panem, więc dodatkowo mnie Pan chroni. Łokieć informuje mnie, jak się pan porusza – wolniej, szybciej, prawo, lewo itp. Przy wąskich przejściach chowam się za Panem.

Proszę mnie uprzedzać o krawężnikach i schodach – i koniecznie zawsze o tym, czy w górę, czy w dół. Pomyłka często kończy się upadkiem.

Proszę mi też mówić o przeszkodach – drzewach, słupach, reklamach, samochodach, a zwłaszcza o przeszkodach nietypowych.



Będę wdzięczny, jeśli Pan dostosuje tempo do mnie – z reguły chodzimy dużo wolniej.

Gdy chce mnie Pan opuścić, proszę nie odchodzić bez pożegnania, bo będę mówił do pustego miejsca. I proszę się upewnić, czy wiem, gdzie jestem i dokąd mam teraz iść?

## Linia jest wszystkim

Pierwsza i naczelną zasadą pozwalającą zrozumieć, jak niewidomy porusza się po ulicy: MY CHODZIMY WZDŁUŻ LINII.

Linia to dla mnie ciąg, który da się wyczuć laską: krawężnik wzdłuż chodnika, fasada budynku, linia chodnik-trawnik, "pas uwagi", rowek albo listwa prowadząca.

Więc wyciąganie mnie koniecznie na środek chodnika wcale nie ułatwia mi chodzenia – dokładnie przeciwnie.

Grzechy ludzkości przeciw prostym liniom obejmują: słupy i słupki, śmietniki, parkujące samochody, walczące z nimi pacholki, schody do budynków, skrzynki energetyczne, standy reklamowe, stoliki restauracyjne, ławki, wiszące nad chodnikiem gałęzie, żywopłoty, dziwne załamania chodników i budynków.

Ważne są też dla mnie punkty orientacyjne, głównie na poziomie chodnika, np. charakterystyczne schodki do budynku, brama, odchodzący w bok chodnik, drzewo, słup, załamanie ściany. Ale też zapach znajomej piekarni czy perfumerii, szelest znajomego krzewu, sygnalizator na przejściu czy po prostu ruch samochodów.

Jeśli idę wzdłuż krawężnika tuż przy ulicy, to pewnie dlatego, że po drugiej stronie chodnika jest za dużo przeszkód. Proszę mnie wtedy stamtąd nie odciągać – wiem, co robię.

Te żółte, wyboiste płytki na chodniku to tzw. "pasy uwagi". Zwiększają moje bezpieczeństwo i informują mnie np. o przejściu dla pieszych, ścieżce rowerowej, przeszkodzie, krawędzi peronu.

Tylko dzięki sygnalizacji dźwiękowej mogę bezpiecznie przejść przez ulicę. Inaczej przy każdym przejściu musiałbym czatować na przechodniów. Musi być dość głośna, słyszalna w hałasie i dobrze podawać kierunek. Często jest zbyt cicha, a z reguły w godzinach 19–7 jest wyłączona (niestety). Gdy ją Pan słyszy za oknem, proszę się nie irytować, ale pomyśleć, że dzięki niej ja mogę być samodzielny. Na przejściu proszę nie łapać mnie i nie ciągnąć na ulicę, tylko najpierw zapytać. I proszę nigdy nie przechodzić na czerwonym świetle – ja to mogę wyczuć i ruszyć za Panem!

Przejście bez sygnalizacji jest dla mnie niebezpieczne i trudne do znalezienia. Bardzo będę Panu wdzięczny, jeśli mi Pan pomoże je znaleźć i przejść.

Pojawiły się u nas pierwsze rowki prowadzące: to rowek w chodniku, w który wkłada się laskę i można galopować jak po sznurku – cudowna rzecz!

Proszę się nie dziwić, gdy osoba bez laski i ciemnych okularów zrobi na ulicy coś dziwnego albo spyta o coś oczywistego. Może jest niedowidząca i zwykle radzi sobie bez nich – a może się jeszcze wstydzi...?

Osobom niedowidzącym dodatkowo bardzo pomagają różnice kolorów: jasne i ciemne odcinki chodników, malowane na nich napisy, białe krawężniki, żółte pasy przy przejściach. Bardzo ważne jest też dobre oświetlenie w nocy.

## Co utrudnia mi chodzenie?

Dlaczego reklamy stawiane na chodnikach nazywane są potykaczami, skoro je widać i nikt się o nie nie potyka? No, właśnie – jednak ktoś się potyka...

Najłatwiej tracę orientację na pustych placach – są dla mnie – paradoksalnie – jak labirynty. Po co mi na ulicy czapka i okulary? Bo nie widzę gałęzi sterzących nad chodnikiem. Straciłem wzrok, ale nie chcę stracić oczu.

Łatwiej mi przejść przez kałużę, niż ją wyczuć.

Zima to koszmarne okres: w śniegu laska grzęźnie mi przy każdym kroku, nie da się rozpoznać podłoża, śnieg niszczy wszystkie linie i punkty orientacyjne, zasypuje krawężniki, nie sposób odróżnić chodnika od ulicy, zbiera się wzdłuż budynków. Zaskakuje niespodziewanymi pryzmami, a jeszcze każdego dnia się zmienia.

Wykopy i roboty drogowe są bardzo niebezpieczne. Muszą one być prawidłowo zabezpieczone blokadami na poziomie chodnika (!!!). Dla mnie tasiemka na poziomie pasa to nie zabezpieczenie – to pułapka!

Hałas jest dla mnie jak dla Pana oślepiające światło. Świszczący wiatr mnie dezorientuje. Pełna samochodów ulica podczas deszczu jest jak gęsta mgła. W jazgocie młota pneumatycznego czuję się, jakbym, no... stracił wzrok!

## Jak niewidomemu tłumaczyć trasę?

Niewidomi chodzą innymi trasami, niż widzący – bo trzymają się linii. Proszę więc Pana o kierowanie mnie wzdłuż budynków lub krawężników. Nie przyda mi się na pewno rada typu "Potem przejdzie Pan przez taki placyk..."

Do opisanja trasy najlepiej używać określeń typu: w prawo/w lewo (moje lewo!), przed siebie, po 50 metrach. Natomiast nie powinno się używać słów typu: tutaj, tam, dalej, bliżej, w połowie odległości; nie operować kształtami i kolorami budynków, drzew, reklam i niczego, czego nie mogę dotknąć.

Proszę mi też mówić o charakterystycznych punktach na poziomie chodnika, np. za drugą przecznicą, na rogu blaszane pudło bankomatu, przed wejściem stoi jedna okrągła kolumna itp.

Gdy trzeba skrócić pod nietypowym kątem, lepiej powiedzieć: "Proszę skrócić na godzinę jedenastą" niż "Odbije Pan trochę w lewo".

## Do kierowców

Proszę pamiętać: kierowca ma obowiązek zostawić 1,5 m wolnego chodnika! Nic tak nie potrafi wkurzyć niewidomego, jak samochód na chodniku. Przeszkadza on przejść. Jest pułapką, bo laska wjeżdża pod podwozie, a ja wpadam na maskę. Samochód zasłania krawężnik, wzdłuż którego chciałbym iść.

Na przejściu dla pieszych bez świateł powinno być zasadą, że kierowca, widząc mnie, zatrzymuje się i pozwala mi przejść. Niech Pan nie czeka z hamowaniem na to, czy wejdę na przejście – bo na pewno nie wejdę słysząc cokolwiek przypominającego samochód. Proszę, niech to Pan się zatrzyma i piknie klaksonem (tak, naprawdę – wtedy wiem, że się rozumiemy, i dopiero wejdę na pasy).

## Niewidomy i ścieżka rowerowa

Przykład: szeroki chodnik, po lewej pas dla pieszych, wzdłuż niego: drzwi sklepów, bramy, schodki, potykacze, stoliki, śmietniki, nawet samochody. Po prawej ścieżka rowerowa, wzdłuż niej krawężnik jak spod linijki. Zgadnie Pan, po której stronie będę szedł? Ścieżka jest dla mnie bezpieczniejsza i staram się jak najmniej przeszkadzać rowerzystom.

Przykład: Czy widzi Pan tę białą linię, którą oddzielono tzw. "ścieżkę rowerową" od chodnika? A ja nie. Póki ścieżki nie będą budowane porządnie i oddzielane od chodników, niestety, będę na nie wchodził nawet nieświadomie.

Natomiast rowerzysta na chodniku dla pieszych obok niewidomego to zagrożenie i dla mnie, i dla Pana – gdy metalową laską trafię w szprychy...



„Mój kochany krawężniczku,,

### Panie Kapitanie

Gdy na przystanku stają dwa lub trzy autobusy na raz, zwykle jestem w stanie znaleźć tylko ten pierwszy. Czy może Pan poczekać na odjazd poprzednika, podjechać kawałek i dopiero otwierać drzwi?

Czy może Pan stawać naprzeciw wiaty, lub chociaż na środku przystanku? Stawaniem z rozpędu niemal za przystankiem sprawi mi Pan trzy razy większy problem, niż reszcie podróży.

Proszę zauważyć mnie w lusterku i dać mi dość czasu: widzący może podbiec, a niewidomy – tylko podejść.

Stawanie daleko od krawężnika jest dla mnie niebezpieczne, zwłaszcza w deszczu lub śniegu. Proszę częściej obniżyć próg – to mi bardzo ułatwia wsiadanie.

Bardzo proszę, niech Pan nie zmusza mnie, bym usiadła, jeśli nie chcę: to bardzo kłopotliwe – zwłaszcza, gdy przegania Pan kogoś z siedzenia, by mnie posadzić...

Komunikaty z głośniczków to dla mnie wielkie ułatwienie. Ważne tylko, by były dobrze nastawione (np. czytały nazwę przystanku przed nim, a nie już na nim). I przede wszystkim – by były dość głośne!

### Jak pomóc na przystanku?

Osobę niewidomą na przystanku warto spytać, czy potrzebuje pomocy, na jaki autobus czeka lub czy potrzebuje sprawdzić coś na rozkładzie jazdy?

Dopóki Pan się do mnie nie odezwie, z reguły nie wiem nawet, że Pan istnieje. Nie wiem też, czy jest Pan kobietą, czy mężczyzną. Potem też zdarza mi się pomylić – głosy bywają mylące! Bardzo mi ułatwi życie, jeśli postoi Pan razem ze mną i będzie mi Pan mówił, jaki numer podejżdza.

Ktoś, kto wygląda na pełnosprawnego, a prosi Pana o sprawdzenie rozkładu czy pyta, jaki to numer, jest pewnie osobą niedowidzącą.

Gdy podejżdza autobus, jestem często zmuszona pytać na cały głos: "Przepraszam, jaki to numer?" – bo nie widzę, kto wokół mnie stoi. Proszę, niech mi Pan wtedy odpowie.

Najbezpieczniej jest mi wsiadać pierwszymi drzwiami, bo mam bezpośredni kontakt z kierowcą. Drugie drzwi mają tę zaletę, że są szerokie. Ostatnie drzwi też, ale ja wolę nie wsiadać z tyłu. Po pierwsze, tam często są schodki, a po drugie, blisko silnika jest hałas i nie słychać komunikatów o przystankach.

Przy wsiadaniu wystarczy mi spytać, czy potrzebuje pomocy? Wbrew pozorom pomoc słowna jest mi dużo potrzebniejsza, niż fizyczna.

Bardzo mi się przydaje informacja typu "Drzwi trochę w prawo / w lewo", żebym mogła stanąć blisko nich, ale nie naprzeciw, bo nie chcę przeszkadzać wysiadającym. I proszę mi powiedzieć, czy już można wsiadać? Ech, nigdy nie wiem, ile osób wysiada – czasem wsiadam za szybko, a czasem autobus próbuje odjechać beze mnie!

Te dwie informacje z reguły wystarczą: łaską znajdę próg wozu, ręką chwycę krawędź drzwi i spokojnie wejść. Ludzie mi nie wierzą i próbują robić mnóstwo innych zabawnych lub niebezpiecznych rzeczy – na przykład:

Ktoś mnie chwytając za rękę, łokieć, kurtkę i bez nawet jednego słowa ciągnie do autobusu – nie wiem, czy to pomoc, czy porwanie?!

Podsadzanie, wpychanie lub wciąganie – to bardzo ryzykowne, bo tracę wtedy kontrolę nad

własnym ciałem i mogę się przewrócić.

Łapanie za rękę, w której mam białą laskę – lub za samą laskę! To równie pomocne, co zerwanie widzącemu okularów. Laska to narzędzie i muszę mieć nad nią pełną kontrolę. Poza tym mogę niechcący ukłuć nią kogoś w...

Jest też drugi sposób wsiadania ze mną: zaferować mi swój łokieć – wtedy ja Pana ujmuję za łokieć, a Pan wsiada przede mną, mówiąc w odpowiednim momencie "Stopień w górę" – to też wygodne i bezpieczne.

Część z nas ma zdrowe nogi i w autobusie woli stać, a część wolalaby usiąść – reguły nie ma. Jedno mamy wspólnie: sami nigdy nie zobaczymy wolnego miejsca i bez Pana jesteśmy skazani na stanie. Dlatego będę bardzo wdzięczna, jeśli powie mi Pan "Jest wolne miejsce, czy chciałaby Pani usiąść?" Wtedy najchętniej chwyciłabym Pana za łokieć i podeszła tam. Wystarczy, że położy Pan moją dłoń na oparciu, a z resztą sobie poradzę. Jeśli chce mnie Pan popilotować "na odległość", proszę mi mówić "w prawo, w lewo", a nie "tu, tam". A o siedzeniu muszę wiedzieć, czy jest skierowane w przód, czy w tył, i czy jest stopień?

Mało kto wie, że dla osób niewidomych przeznaczone są miejsca tuż przy środkowych drzwiach. Bardzo rzadko pytam "Przepraszam, czy mogłabym tu usiąść?" – ale w sumie miałabym prawo.

Kiedy stoję, muszę znaleźć porządny uchwyt do trzymania. Proszę mi nie mieć za złe, gdy najpierw znajdę Pana rękę lub nos!

Osoby niewidome i niedowidzące nie muszą kupować biletu, więc odpada przynajmniej szukanie kasownika.

Wysiadanie jest prawie zawsze łatwiejsze i nie potrzebuję przy nim pomocy.

### Tramwaje, pociągi, taksówki

Przy jeździe tramwajem jest podobnie, choć jest też parę różnic. Po pierwsze, będę Panu bardzo wdzięczna za pomoc w dojściu lub wyjściu z przystanku – ich większość znajduje się na środku ulic, między torami, są wąskie, częściowo ogrodzone, trzeba do nich przejść przez ulice – pomoc bardzo się przyda.

Po drugie, w części tramwajów (i autobusów też), drzwi otwiera się na przycisk. Przy wsiadaniu to bardzo kłopotliwe – muszę jeździć dłonią po brudnej ścianie pojazdu, przycisk jest czasem na drzwiach, czasem obok nich. motorniczy, gdy mnie zobaczy, sam powinien drzwi otworzyć – ale nie zawsze otwiera. Gdy jest tłok, zawsze robi to kto inny, ale gdy jest pusto... Więc jeśli zobaczy Pan, że próbuję wsiąść, proszę mi otworzyć. Przy wysiadaniu problem jest mniejszy, ale przycisk też muszę znaleźć – więc będę wdzięczna za pomoc.

Z namierzeniem przystanku też bywa problem: głośnik wymawia jego nazwę, tramwaj staje, ja chcę wysiadać, a tu się okazuje, że to tylko światła.

W kolejkach SKM znów mamy kilka różnic. Zaczyna się od kupowania biletów. Pierwsza przeszkoda to kolejka do kasy – ale wyjaśniam fenomen kolejek w dziale "W urzędzie i biurze." Proszę tylko panie w kasach o wydanie mi biletu, którego już nie muszę kasować – w ten sposób odpada szukanie kasownika.

Część z nas idzie na początek peronu, bo w pierwszych drzwiach kolejki jest platforma do łatwiejszego wsiadania, i mogę liczyć w razie czego na pomoc kierownika pociągu. A czasem muszę u niego kupić bilet, bo na stacji nie ma kasy, a o obsłudze automatu mogę zapomnieć. Mało kto wie, że jadąc bez przewodnika mam prawo wsiąść bez biletu, usiąść gdziekolwiek i kupić bilet od kontrolera, jeśli przyjdzie – ale nie lubię z tego korzystać.



„Ech, fajnie byłoby usiąść..”

Te chropowate płytki wzdłuż krawędzi peronu to tzw. "pas uwagi" – dzięki nim wiem, wzdłuż jakiej linii iść. Gdy ich nie ma, niech Pan się nie boi, że spadnę – znajduję krawędź łaską i idę sobie wzdłuż niej. Tędy łatwiej, niż środkiem peronu między ludźmi, słupami, ławkami i kosztami. Ale nigdy nie pogardzę podejściem tego kawałka z Panem – to zawsze bezpieczniejsze.

Tylko żeby na początku peronu było takie wyraźne miejsce, gdzie mogą stanąć i gdzie musiałyby się zatrzymać pierwsze drzwi...

Przy wsiadaniu jest jak z autobusem: wystarczy mi podprowadzenie i pomoc w znalezieniu uchwytu przy drzwiach – potem sama łapię za uchwyt, łaską wymierzam odstęp i stopień, jeden krok, drugi i jestem w środku. Wsiadanie do pociągu jest dość niebezpieczne, i łapanie za rękę lub podsadzanie raczej przeszkadza. Za to będę bardzo wdzięczna za pomoc w znalezieniu miejsca do siedzenia.

Nie we wszystkich kolejkach są głosowe komunikaty o następnej stacji – wtedy trzeba je liczyć w pamięci lub pytać. Gdy w wagonie jest pustawo, muszę głośno pytać w przestrzeni, bo nie wiem, czy ktoś siedzi w pobliżu. To krępujące, ale cóż poradzić...

Z wysiadaniem jest tak samo, jak z wsiadaniem: wolę to zrobić sama, tylko z podpowiedzią.

W pociągach dalekobieżnych jest podobnie, jak w kolejkach. Więcej pomocy potrzebuję przy wsiadaniu: w znalezieniu drzwi, wtarganiu walizek (sama wsiądę bez zbytniego problemu) i namierzeniu mojego miejsca. Będę też Panu wdzięczna za pomoc w wysiadaniu, bo mechanizmy otwierania drzwi są różne i można nie zdążyć wysiąść...

Na dworcach zaczynają się pojawiać na podłodze listwy prowadzące – to dla mnie bajeczne ułatwienie!

Czasem muszę skorzystać z taksówki. Zwykle to klient patrzy, kiedy i gdzie podejźdza zamówione auto. Ze mną odwrotnie: od razu przy zamawianiu mówię, że jestem osobą niewidomą i proszę, żeby to kierowca mnie znalazł (z tą białą łaską i w okularach wyglądam na szczęście dość charakterystycznie).

Przy wsiadaniu potrzebuję w zasadzie tylko podprowadzenia do samochodu (uwaga na krawężniki!) i położenia mojej ręki na klamce lub otwartych drzwiach – z resztą sobie poradzę. Nie trzeba mnie wciskać do środka ani łapać za głowę – nie uderzę się. Proszę też o odebranie ode mnie nadmiaru bagażu. O płaceniu napisałam dokładnie w dziale W sklepie. Wsiądę sama, natomiast będę bardzo wdzięczna, jeśli doprowadzi mnie Pan do szukanych drzwi lub zostawiając mnie dokładnie mi opisze, gdzie jestem, żebym wiedziała, gdzie iść dalej.

Problemy w kontaktach osób niewidomych z urzędami i biurami wynikają najczęściej z niskiej elastyczności niektórych ich pracowników – niechęci do podjęcia wysiłku, by wyjść poza swą rutynę i na niestandardową sprawę niestandardowego interesanta zareagować elastycznie.

A przecież można nasze problemy rozwiązywać w zgodzie z procedurami, a jednocześnie uwzględniając nasze ograniczenia – wystarczy poszukać sposobu.

Zrozumiałe jest, że dla osób, które mają trudności w przemieszczaniu się i odczytywaniu dokumentów, załatwianie spraw przez telefon ma ogromne zalety. Czy Pani urząd/firma posiada centrum obsługi telefonicznej? Jakie sprawy można załatwić przez telefon? Czy osoby niewidome mogą przez telefon lub korespondencyjnie wykonać również takie czynności, po które zwykle jeździ się do urzędu/firmy? Czy pracownicy telecentrum są przeszkoleni z obsługi osób niepełnosprawnych i wykazują zrozumienie dla ich specyficznych ograniczeń?

Jeśli Pani urząd/firma wysyła mi do domu dokumenty (które np. mam podpisać i odesłać), proszę umożliwić mi otrzymanie tych samych dokumentów e-mailem, bym mogła się z nimi zapoznać w łatwy sposób i przed wizytą kuriera.

Strony internetowe umożliwiają nam dziś uzyskanie wielu informacji, a nawet wykonanie wielu czynności z domu. Ale muszą być dostępne. Czy strona Pani urzędu/firmy spełnia standardy dostępności dla osób niepełnosprawnych? Np. czy dokumenty do ściągnięcia są dostępne w formatach przyjaźniejszych, niż ten męczący PDF? Czy testowała to jakakolwiek osoba niewidoma? To szczególnie ważne w przypadku instytucji publicznych, których obowiązkiem jest zapewnić równy dostęp wszystkim obywatelom.

Czy ten budynek jest dostępny dla osób niepełnosprawnych? Czy jest tu informacja brajlowska lub dźwiękowa, jak poruszać się po nim? Czy tabliczki przy drzwiach mają też wersje brajlowskie? Czy windy mówią?

Czy zaraz po wejściu do budynku będą miała kogo poprosić o pomoc? Czy ktoś z pracowników się mną zainteresuje?

Czy w Pani urzędzie/firmie jest wyznaczona osoba, która w razie potrzeby pomaga niepełnosprawnemu interesantowi?

Czy Pani urząd/firma przeszkoliła Panią z obsługi osób z różnymi niepełnosprawnościami?

### Odwieczny problem kolejek

W wielu urzędach i firmach czeka się w kolejkach. Sprawiają mi one sporo problemów. Po pierwsze, trzeba znaleźć koniec. Jak? – ano "trąbiąc" wszem i wobec, kto ostatni? Potem trzeba w kolejce stać i się z nią przesuwać. Ale jak? Trzymać poprzednią osobę za kołnierz? Macać przed sobą laską, stukając jej ciągle po piętach? Jak zostawię przed sobą za dużą dziurę, jeszcze się ktoś wepchnie. Kolejki siedzące to też problem: bo kiedy moja kolej? Można prosić osobę przed sobą, żeby mi powiedziała, gdy sama skończy sprawę. Ale może pójdzie do innego okienka, niż ja? To może poprosić osobę za mną? Kolejny problem to kolejki regulowane, z numerkami. Jak mam sama znaleźć ten automat numerkowy? Jak go obsłużyć? Skąd mam wiedzieć, który numer dostałam? Jeśli numery są wyświetlane, a nie mówione, to skąd będę wiedziała, że już moja kolej? I gdzie jest to stanowisko, do którego mam podejść? Nie ma co się rozwodzić: dla niewidomych kolejki to skrzępowanie,



niezręczność, zażenowanie i frustracja. Jak pomóc?

Dobra opcja wygląda tak: ja, wchodząc, nie szukam końca kolejki, tylko od razu podchodzę do pierwszego okienka, gdzie spotykam Panią. Proszę wtedy ustalić, za kim jestem, jaki mam numer, odstawić mnie gdzieś na bok, żebym nie stała w ogonku, i powiedzieć mi, kiedy nadejdzie moja kolej – tak będzie najprościej dla wszystkich.

Niektóre urzędy i firmy przyjmują zasadę, że osoba niepełnosprawna obsługiwana jest poza kolejnością. To bardzo miłe! Trzeba jednak pamiętać, że są osoby, które będą się czuły skrępowane i nie będą chciały z tego ułatwienia skorzystać. Będę wdzięczna, jeśli Pani najpierw mnie o to zapyta?

Ponieważ poruszanie się po obcym budynku jest dla mnie trudne, będę wdzięczna, jeśli moją sprawę będziemy mogli załatwić na jednym stanowisku i nie będę musiała przechodzić z pokoju do pokoju. Jeśli przejście do innego pokoju jest nieuniknione, proszę o zaprowadzenie mnie tam.

Bardzo mi Pani pomoże, jeśli moją sprawę uda nam się załatwić "za jednym przyjściem". Każdy kolejny dojazd to dla mnie wyprawa.

Proszę o odczytywanie mi każdego dokumentu, którego nie mogę sama przeczytać. Odnosi się to zarówno do osób niewidomych, jak i niedowidzących.

Wersje elektroniczne dokumentów są dla mnie ogromnym ułatwieniem. Jeśli przekazuje mi Pani jakiś dokument lub omawia przepis, który ma Pani w wersji elektronicznej, proszę zawsze zapytać mnie, czy wysłać mi to samo na mój adres e-mailowy. To duża pomoc! – dzięki temu, wróciwszy do domu, będę mogła łatwo wszystko sama przeczytać i nie będę musiała używać skanera.

Zapewne moja sprawa zajmie Pani nieco więcej czasu, niż inne. Mam trudniejszy dostęp do informacji (np. zamieszczanych w internecie), więc moja wiedza w temacie może być niższa i będę wymagała więcej wyjaśnień. Z tego samego powodu proszę o cierpliwe wytłumaczenie mi zagadnienia, a nie odsyłanie mnie do przepisu czy instrukcji, które musiałabym szukać w internecie czy skanować z papierowych wersji.

W przeciwieństwie do osób widzących, nie mogę korzystać z własnych notatek i przyniesionych dokumentów, więc trudniej mi wszystko na raz pamiętać i częściej potrzebuję Pani przypomnień i powtórzeń.

Czy dla osoby niedowidzącej będzie można wydrukować dokument większą czcionką lub zrobić powiększoną odbitkę? Czy którekolwiek z Państwa dokumentów są jeszcze drukowane czcionką tak małą, że utrudnia swobodne czytanie?

Kiedy osoba niewidoma przychodzi z osobą towarzyszącą, zdarza się, że urzędnik rozmawia z przewodnikiem, a nie z niewidomym. Odebrałabym to jako bardzo nieodosowne. Budzi to jednoznaczne skojarzenia z lekceważącym traktowaniem dzieci i osób ubezwłasnowolnionych.

Formularze i druki często chciałabym wypełnić na miejscu, z Pani pomocą. W ten sposób nie muszę przyjeżdżać jeszcze raz. Proszę, by Pani wpisywała dane, a ja będę je podawać. Proszę się nie obawiać i nie odmawiać mi mówiąc "Ale ja nie mam prawa", bo żaden przepis tego Pani nie zakazuje. Po pierwsze, to ja własnoręcznym podpisem biorę odpowiedzialność za podane informacje, po drugie w razie wątpliwości możemy poprosić Pani przełożoną lub koleżankę, by odczytała mi wypisany przez Panią formularz przed podpisaniem – proste.

Podpisywanie też jest proste: wystarczy, że poda mi Pani długopis, ujmie moją dłoń i postawi koniec długopisu we właściwym miejscu. Pomagają w tym również tzw. "okienka", czyli

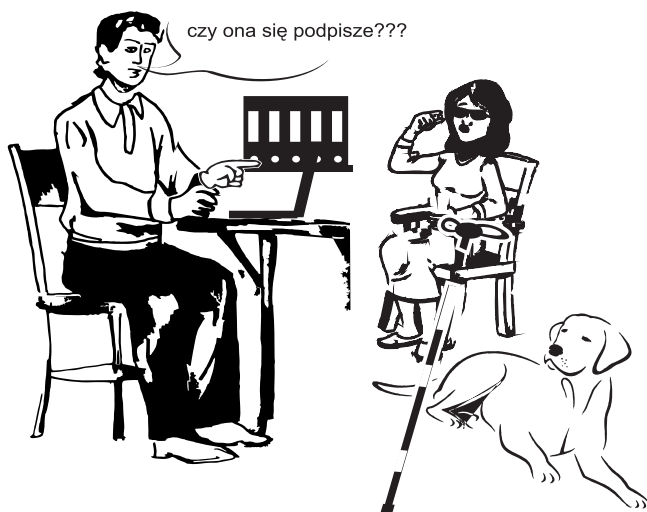


ramki z prostokątnym otworem, przykładane w miejscu na podpis – powinny one być w każdym urzędzie i biurze.

Zapytanie mnie, czy umiem się podpisać, jest w dzisiejszych czasach, delikatnie mówiąc, nietaktowne. Nie muszę też mieć żadnego pełnomocnika. W razie wątpliwości możemy poprosić drugą pracowniczkę, by potwierdziła autentyczność mojego podpisu.

Jeśli wykonuje Pani jakąś czynność w moim domu, np. instalację dekodera kablówki, wymianę licznika, proszę nie kończyć, póki wszystkiego Pani nie podłączy, nie sprawdzi, nie przetestuje i nie uporządkuje – bo ja tego potem sama nie zrobię. I oczekuję, że mi Pani wszystko wytłumaczy i upewni się, czy rozumiem. Nie jestem standardowym klientem, nie doczytam sobie wszystkiego w instrukcji, nie poprawię czegoś za Panią. Wymawianie się normą czasu na klienta czy niską stawką za montaż jest raczej nie na miejscu.

Gdy Pani widzi, że męczę się z bankomatem, że coś mi nie wychodzi, proszę mi pomóc. Zwykle znam sekwencję klawiszy, którą muszę nacisnąć, żeby "wygrać", ale czasem banki coś zmieniają lub włączają reklamy – i się gubię. Bankomaty udźwiękowione to na razie rzadkość.



## Dział 6. W sklepie

Wielką zaletą sklepów internetowych jest dowiedzenie zamówienia pod drzwi. Największą ich wadą, jak dotąd, jest zwykle kompletne lekceważenie dostępności ich stron dla niewidomych. Dlatego każdy sklep internetowy powinien mieć możliwość dokonania zakupu przez telefon, choćby nawet specjalnie dla niewidomych – w końcu w handlu też mamy równouprawnienie.

Gdy kurier dostarcza mi przesyłkę z produktem i/lub dokumentami, potrzebuję więcej czasu, by produkt sprawdzić, a dokument przeczytać. Czy Państwa kurierzy wiedzą, jak obsługiwać osoby niewidome?

W niektórych supermarketach są punkty informacyjne. Wtedy najwygodniej mi jest znaleźć taki punkt i poprosić o przydzielenie pracownika, który zrobi ze mną zakupy.

W innych marketach zwykle staram się znaleźć czynną kasę i tam zapytać, kto mógłby ze mną "pójść na obchód"? Nie jestem w stanie znaleźć pracowników wśród półek.

Kiedy idę na zakupy sama, nie biorę wózka – ładnie bym wyglądała próbując czymś takim kierować! Czasem sama biorę koszyk, jeśli wiem, gdzie stoją.

Osoby niedowidzące często wołają robić zakupy samodzielnie. Proszę się nie dziwić, gdy osoba pozornie nie wyróżniająca się niczym zapyta Panią, ile coś kosztuje czy jaki ma termin ważności – choć te informacje doskonale widać. Czasem wolimy się nie przyznawać, że źle widzimy. Niech również Pani nie dziwią osoby długo i z bliska przyglądające się produktom. Ba! Znam paru niewidomych, którzy starają się robić zakupy całkiem samodzielnie. Dużym ułatwieniem dla tej grupy jest stały rozkład produktów na regałach – choć wiem, że o to dziś trudno. A czasem sklepy i producenci są winni używania za małych i niewyraźnych czcionek (może specjalnie?).

Zdarza się, że mam do kupienia tylko dwie-trzy konkretne rzeczy i wygodniej jest, kiedy powiem Pani, czego potrzebuję, Pani je znajdzie, a ja poczekam przy kasie. Zwykle zakupów jest więcej i konieczny będzie wspólny spacer.

Panie często mi mówią, że przyjemnie przejść się po sklepie z niewidomą – można na chwilę oderwać się od rutyny na kasie lub odpocząć od wożenia produktów – czyli obie mamy z tego korzyść!

Proszę wziąć koszyk w jedną rękę i pozwolić mi złapać się za łokieć drugiej. Wtedy idę pół kroku z tyłu i trochę za Panią, więc na nic nie wpadnę, a przez łokieć wyczuwam Pani ruchy. A w sklepach bywa sporo zasadzek: kartony na podłodze, palety, klienci i ich wózki, wystające pudełka, wiszące za nisko reklamy. Dlatego potrzebuję Pani ochrony.

Listę zakupów mam zwykle albo w głowie, albo na kartce. Ale będę wdzięczna, jeśli będzie mi Pani mówić, koło jakich produktów przechodzimy – może dzięki temu coś sobie przypomnę – a może więcej kupię! Proszę też o podpowiedzi, co dziś macie w promocji, czy co szczególnie warto kupić. Sama nie zobaczę ofert dnia. Zwykle bazuję na znanych sobie produktach, a dzięki Pani mogę poznać nowe. Będę wdzięczna, jeśli poleci mi Pani dobrą alternatywę dla czegoś, co zwykle kupuję – zwłaszcza, gdy akurat tego nie ma.

Proszę o podawanie mi produktów. Oglądam je poprzez ich dotykanie. Jest to dla mnie ważne przy owocach i warzywach, bo dotyk czasem powie więcej o ich jakości i świeżości, niż wzrok. Mogę też np. Pani powiedzieć, czy szukam jabłek takiej wielkości, czy mniejszych. Węch też się przydaje, np. przy odróżnianiu pomidorów plastikowych od porządnych w warzywniaku, albo przy "ogłądaniu" mięsa u rzeźnika – nie mówiąc o wąchaniu kosmetyków. Dotykanie produktów zamkniętych też jest dla mnie ważne, bo często poznaję je po

charakterystycznych opakowaniach. Gdy kupuję coś nowego, chcę poznać opakowanie, żebym potem umiała je odróżnić w lodówce czy na półce i nie otworzyła np. jogurtu zamiast śmietany. Ważne jest też, czy będzie wygodny w użyciu (np. przy kosmetykach). Inna ważna rzecz to kontrola wielkości, żebym np. zamiast małej odżywki do włosów nie kupiła takiej wielkiej, która będzie stała do wiosny.

Jednak wzrok i tajemną wiedzę pracownika sklepu trudno jest zastąpić. Zwłaszcza przy produktach pakowanych. Dlatego będę bardzo wdzięczna, jeśli przyjrzy się Pani np. zafoliowanej w pudełku sałacie lub opakowaniu wędliny i doradzi mi, czy je wziąć, czy może lepiej dzisiaj je sobie "odpuścić"?

Często proszę, żeby sprawdziła Pani datę przydatności do spożycia. To dla mnie szczególnie ważne i przy produktach szybko psujących się – bo muszę wiedzieć, jak szybko je zużyć – i przy tych trwalszych, bo robię zakupy rzadziej i muszą mi one na dłużej wystarczyć.

Czasem poproszę też Panią o przeczytanie składu produktu czy innych informacji z etykiet – w dzisiejszych czasach trzeba naprawdę uważać, z jaką chemią człowiek ma do czynienia.

No, i oczywiście ceny: czy mogę Panią prosić o czytanie mi ceny każdego produktu, o którym mówimy? – tak będzie prościej, niż gdybym miała pytać Panią non-stop "Ile to kosztuje?" Czasem będę też chciała porównać kilka cen.

Przy kasie proszę o pomoc w wypakowaniu zakupów na taśmę lub ładę, i w odstawieniu koszyka.

Przy płaceniu gotówką rozpoznawanie monet to żaden problem: mają charakterystyczne wielkości i brzegi, więc łatwo je odróżnić. Banknoty rozpoznać trudniej, bo oznaczenia szybko się ścierają. Jest na to kilka sposobów: układanie w przegódkach nominalami, sprawdzanie szerokości palcem, noszenie specjalnego wzornika albo specjalnego portfela-segregatora. Przy płaceniu bardzo ważne jest zaufanie. Mnie łatwiej się pomylić i mam nadzieję, że nikt tego nie wykorzysta. Zdarza się to rzadko – ale się zdarza. Przy wydawaniu reszty proszę osobno o monety, o banknoty i o paragony – zawsze mam za mało rąk, a muszę to sobie porządnie poukladać.

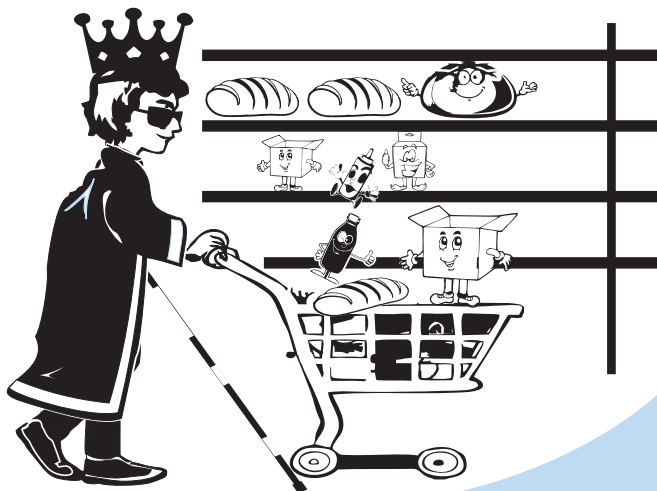
Przy płaceniu kartą jest nieco łatwiej. Część z nas woli płacić zbliżeniowo, bo tak prościej, a część wręcz przeciwnie – nie ufa tej funkcji i ją blokuje. Wpisywanie PIN-u jest proste, o ile jest zwyczajowa kropka na piątce. W tym momencie potrzebuję pewnej prywatności – jeśli terminal nie ma osłony, niektórzy z nas zasłaniają go drugą ręką. Mam nadzieję, że to Pani nie urazi – nie wiem po prostu, kto jeszcze na nas patrzy. Miałam kiedyś zabawną sytuację: pełna dobrej woli kasjerka wprost zapytała mnie o PIN, to ona za mnie wbije ... nie wiem, może wyglądała na takiego nieboraczka...

Tu również poproszę osobno o kartę, a osobno o paragon. Paragony to gwarancja i rękojmia, oraz kontrola wydatków, – dlatego wolę je porządnie i spokojnie schować.

Będę bardzo wdzięczna za pomoc w pakowaniu. Proszę tylko o wkładanie rzeczy twardszych na spód, a delikatniejszych na wierzch. Moim głównym problemem jest ładowność: przez białą laskę mam zawsze o jedną rękę mniej, dlatego muszę wszystko pakować sensownie i do możliwie małej liczby toreb. Niektórzy z nas używają plecaków lub wózekzków.

Bardzo rzadkie niemiłe sytuacje podczas pakowania polegają na zamienianiu towaru droższego na tańszy – np. ubrania – że też ktoś może pomyśleć, że niewidomy się nie pozna! Może trudniej nam wrócić z awanturą, ale ilu znajomym o tym powiemy...

Podobnie przy reklamacjach: bywają sprzedawcy, którzy myślą, że osobie niewidomej łatwiej wmówić, że towar jest OK lub że to jej wina. A może sądzą, że słabiej znamy prawa konsumenta?



W sklepach z ladą wszystko jest podobnie, jak w marketach – tyle, że bez chodzenia. Jedyny problem to chyba kolejki: krępujące jest dla mnie pytanie, kto ostatni, a potem niepewne ocenianie "na ucho", o ile przesunęła się osoba przede mną – żeby nie nadepnąć jej na pięty, a z drugiej strony nie zrobić dziury w kolejce. Przy ladzie również chciałabym "obejrzeć" niektóre produkty, zanim je kupię.

Do sklepów odzieżowych zwykle chodzę z osobą towarzyszącą, ale jeśli muszę pójść sama, mogłybyśmy to zorganizować tak: powiedziałałabym Pani, czego mniej-więcej szukam, następnie zrobiłybyśmy obchód, oglądając ubrania, wzięłybyśmy kilka i poszły do przymierzalni. Po przymierzeniu pierwszej partii mogłabym Pani powiedzieć, co za małe lub za duże, co mi nie odpowiada, albo z jakich ciuchów chciałabym znaleźć coś podobnego. Zostałabym już w przymierzalni, a Pani doniosłaby mi "drugi rzut".

Oczywiście potrzebuję Pani opisu kolorów i deseni, żeby dopasować ciuchy do tych, które mam. Chcę też wyrobić sobie jakąś orientację i mieć wybór – zdarzają się panie, które proponują jeden strój i zapewniają, że "to będzie dobre, to będzie ładne, to najbardziej pasuje". Ale po pierwsze, możemy mieć różny gust, a po drugie – skąd mam to wiedzieć, skoro nie mogę rzutem oka przeczesać wieszaków?

Pomocy w samej przebieralni raczej nie potrzebuję, ponieważ nie widzę, co się wokół mnie dzieje, szczególnie dbam o swoją prywatność. Tak jak Pani nie wyobrażam sobie, żeby bez mojego zaproszenia ktoś wtykał głowę do przebieralni albo do niej wchodził. Będę natomiast bardzo wdzięczna za Pani wrażenia i szczegółową ocenę, gdy z przebieralni wyjdę.

Szukanie właściwych drzwi na ulicy pełnej sklepów jest męczące, krępujące i brudzące – trzeba jeździć ręką po szybach i ścianach w poszukiwaniu drzwi. Gdy wejść do Pani sklepu z pytaniem "Przepraszam, szukam pasmanterii, czy to tu?", proszę mi powiedzieć, w którą stronę i jak daleko. A jeśli Pani ma chwilę, proszę mnie tam zaprowadzić.

## Dział 7. W kawiarni i restauracji

Będę wdzięczny za dostrzeżenie mnie przy wejściu i pomoc w znalezieniu stolika. Trudno mi samemu szukać bufetu czy obsługi, i nie chcę również wpaść na stoliki i gości. Jeśli mnie Pani nie dostrzeże w ciągu trzech minut, wyciągnę gwizdek!

Przyda mi się też Pani pomoc przy wieszaniu kurtki – na wieszaku lub oparciu krzesła. Białą laskę też chciałbym umieścić bezpiecznie, np. powiesić na wieszaku lub położyć pod stolikiem. Jeśli nie znam menu lub nie jestem na coś zdecydowany, poproszę najpierw o przeczytanie głównych grup dań, a potem o przedstawienie mi szczegółów. Proszę, niech Pani od razu podaje ceny – to wygodniejsze, niż ciągle pytać "A to ile kosztuje?"

Czy może mi Pani opisać, co znajduje się na stoliku? Nie chciałbym strącić wazonika czy przypraw.

Jeśli tu nie można płacić kartą, proszę o taką informację od razu.

Będę potrzebował Pani pomocy w trafieniu do toalety. Czy mogłaby Pani na mnie poczekać? – sam raczej nie będę w stanie wrócić do stolika.

Warto mnie zapytać, czy kucharz ma podarować sobie dekoracje dania – często niepotrzebnie mi przeszkadzają.

Rzeczą bardzo kłopotliwą jest dla mnie przywołanie Pani, gdy czegoś potrzebuję.

Wstyd mi wołać czy strzelać palcami. Umówmy się tak, że gdy będę czegoś potrzebował, podniosę do góry rękę i będę ją tak trzymał, póki ktoś z Państwa nie przyjdzie?

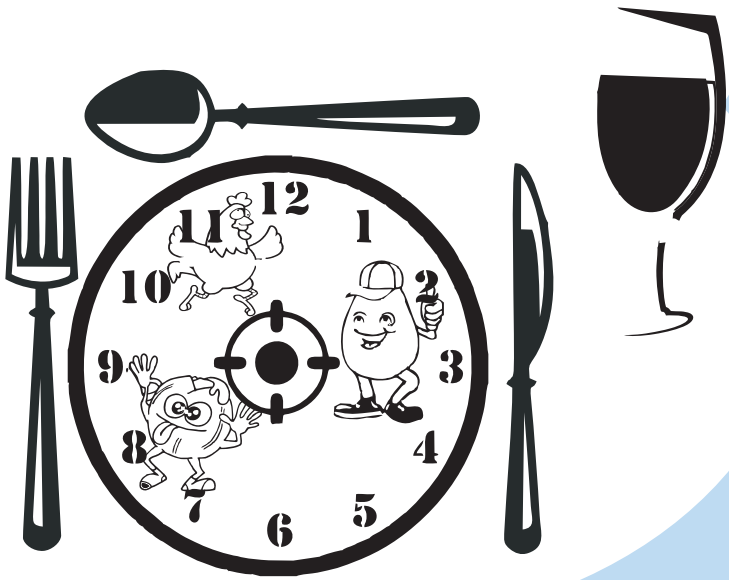
Gdy otrzymam moje danie, będę bardzo wdzięczny za opisanie, jak ono wygląda i gdzie co jest? Często używamy do tego tarczy zegara, np. "Na drugiej znajdzie Pan pieczeń, na szóstej ryż, na dziewiątej sałkę, a na jedenastej kukurydzę. Kukurydza jest na wykałaczce. Po lewej od talerza stawiam sosy, a po prawej wysoką szklankę z sokiem." Podobnie z ciastem i herbatą w kawiarni, czy z lodami w cukierni – ile razy zdarzyło mi się niemal przewrócić pucharek, bo nikt mi nie powiedział o łyżeczce wbitej na sztorc!

Będę też bardzo wdzięczny za sporą serwetę, którą mógłbym położyć na kolanach – potrzebuję dodatkowej broni w walce z plamami.

Jeśli chodzi o różne formy płacenia, odeślę Panią do rozdziału "W sklepie."

Jeśli to bar samoobsługowy, to będę wdzięczny, gdy to Pani przyniesie mi zamówione dania – mój ślalom z tacą między stolikami nie skończyłby się dobrze! Bardzo mi też przykro, ale nie będę mógł odstawić brudnych naczyń do okienka, jak wszyscy...

Największą zgorą gastronomiczną osób niewidomych są szwedzkie stoły. Są dla nas nie do przejścia bez fachowej i cierplivej pomocy – będę bardzo wdzięczny, jeśli pomoże mi Pani przez taki stół przebrnąć. Będę potrzebował opisanie wielu potraw i pomocy w wyborze i doniesieniu tego wszystkiego do stolika.



## Dział 8. W instytucji kultury

Żeby widz przyszedł, trzeba do niego dotrzeć z informacją. Czy wasza strona internetowa spełnia standardy dostępności dla osób niewidomych i niedowidzących?

Milej jest porozmawiać z człowiekiem. Jeśli zadzwonię, czy może mi Pani opowiedzieć aktualną ofertę przez telefon?

Jak dostosowujecie wasze wydarzenia do tego, by osoby niewidome mogły je jak najpełniej odebrać? Czy może mi Pani o tym opowiedzieć?

Systemy zakupu biletów online są często skomplikowane i zupełnie nie przystosowane dla mnie. Nie eliminujcie możliwości telefonicznego kupienia biletu.

Proszę o miejsce możliwie łatwo dostępne i takie, na którym obsługa będzie mogła mnie łatwo zauważyć, jeśli będę potrzebować jakiejś pomocy,

Również pod względem dostępu do kultury staramy się doganiać świat. Jeśli przyjdę z własnym przewodnikiem, to czy w waszej instytucji otrzyma on bilet bezpłatny?

Najwygodniej mi odebrać bilety bezpośrednio przed spektaklem – proszę nie zmuszać mnie do jeżdżenia po niego oddzielnie, bo to dla mnie spory wysiłek.

Kina, teatry, stadiony są zwykle rozległe – czy może mnie Pani zauważyć już przy wejściu?

W tłumie i zgłębku czuję się kompletnie zagubiony. Czy może mnie Pani "doholować" do szatni, a potem na moje miejsce na widowni, z ominięciem największych tłumów?

Możemy się umówić na taki znak: gdy wstanę, to znaczy, że czegoś potrzebuję.

Audiodeskrypcja to słowne opisywanie dzieła lub wydarzenia. Może być nagrana lub "na żywo". Chciałbym, by stała się standardem przynajmniej w kinach (nagrana) i na dużych wydarzeniach sportowych (gdzie i tak siedzą sprawozdawcy).

W operze widzący odbiorcy mogą czytać tekst libretta z ekranów. Mnie przydałaby się czytana wersja libretta, dostępna na odtwarzaczu ze słuchawkami.

Czas przerwy to czas na korzystanie np. z bufetu czy toalety, ja też chciałbym móc z nich skorzystać. Czy może Pani wtedy podejść do mnie i spytać, jak chciałbym wykorzystać przerwę?

Po zakończeniu spektaklu będę wdzięczny, jeśli pokona Pani ze mną tą samą drogę do wyjścia, zwłaszcza przez tłumy przy szatni. Czy w razie potrzeby pomoże mi Pani zadzwonić po taksówkę?

W wielu muzeach można wypożyczyć audio-przewodniki – to dla mnie duża pomoc, jeśli opisy wykonano pamiętając o niewidomych. Niestety, często dowiaduję się wielu ciekawych informacji o danym dziele, z wyjątkiem porządnego opisu tego, jak ono właściwie wygląda.

Jeśli audio-przewodnik to dla mnie jedyna możliwość poznania eksponatów, to czy muszę za niego dodatkowo płacić?

Nic nie zastąpi kontaktu z człowiekiem: najlepszą dla mnie formą zwiedzania muzeum czy wystawy jest wcześniejsze umówienie się z pracownikiem, który może mnie po nich oprowadzić. W rozmowie z nim na pewno dowiem się najwięcej. Czy w Pani muzeum da się coś takiego zorganizować?

Elementem wystawy jest często prezentacja na monitorze. Jeśli nie ma ona słownego opisu, czy może mi Pani o niej opowiedzieć?

Osoba niedowidząca potrzebuje więcej czasu, by spokojnie obejrzeć eksponat. Często też stoi on za daleko. Proszę jej pozwolić obejrzeć dzieło z bliska i dać czas na zrozumienie, co właściwie widzi.

Zwiedzać można także dotykiem. Chciałbym móc dotykać eksponatów, które na to pozwalają

– tych, którym nic się nie stanie, gdy ich dotknę.

Wiele eksponatów nadaje się do tego, by dorobić do nich miniaturki (np. wydruki 3D), które można wziąć do ręki, lub tyflografiki (czyli wypukłe obrazy), które można obejrzeć palcami. Budynki można też przedstawiać jako makiety.

Czy przynajmniej część informacji na tabliczkach informacyjnych jest napisana w brajlu?



Nie dotykać eksponatów



## Dział 9. Na uczelni

Jako nowy student, o specjalnych ułatwieniach, uprawnieniach, dodatkowych możliwościach itp. chciałbym się dowiedzieć na początku studiów od pracownika uczelni, a nie pod koniec studiów od znajomych. Chciałbym też porozmawiać z pełnomocnikiem ds. osób niepełnosprawnych.

Dobrym zwyczajem jest spisywanie przez pracownika uczelni listy specjalnych potrzeb niewidomego studenta i uprzedzanie o nich wszystkich wykładowców, którzy będą mieli z nim zajęcia.

Bardzo chciałbym normalnie uczestniczyć w wykładach, ćwiczeniach czy laboratoriach. Co możemy zrobić, by było to możliwe?

Czytać mogę tylko za pomocą komputera, więc potrzebuję tekstów w wersji elektronicznej. Tekst na papierze mogę przeczytać tylko skanując go do postaci elektronicznej. Dawanie mi na papierze tekstu, który ma Pan w komputerze, to trwanie mojego czasu.

Osoby niewidzące zwykle potrzebują materiałów odpowiednio powiększonych. Proszę o nich pamiętać przygotowując kserówki.

Żeby przeczytać papierową książkę, muszę ją zeskanować. Czy biblioteka mogłaby mi pomóc w skanowaniu lub wypożyczać do skanowania książki dostępne zwykle tylko w czytelni?

Jeśli na wykładzie używa Pan slajdów, proszę o ich plastyczne i opisowe omawianie. I proszę nie liczyć, że będę w stanie zrobić z nich na żywo notatki – wolałbym je dostać w wersji elektronicznej. Jeśli to dla Pana problem, mogę obiecać, że nie udostępnię ich innym studentom – ale mam prawo je przeczytać.

Im ciekawszy prowadzi Pan wykład, tym bardziej wolę Pana słuchać niż bawić się w stenotypistkę. Więc proszę się nie dziwić, jeśli zapytam, czy mogę wykłady nagrywać.

Osobom niewidzącym pomaga, gdy slajdy pisane są dużą, jasną czcionką na ciemnym tle – to najczytelniejszy układ kolorów.

To wstyd dla uczelni, jeśli jej strony internetowe (również bazy do e-learningu) nie spełniają standardów dostępności dla osób niewidomych.

Internet jest dla mnie źródłem wiedzy, ale czytelne są dla mnie strony, które są prosto skonstruowane.

Jeśli zadanie wymaga szperania w internecie, ja posłużę się głównie omówieniami tekstowymi. O wiele łatwiej mi czytać zwarte artykuły, niż buszować po forach dyskusyjnych czy bazach danych Eurostatu.

Jeśli przedmiot przewiduje pracę z komputerem, sprawdźmy jak najwcześniej (najlepiej przed pierwszymi zajęciami), na ile wykorzystywane programy są dla mnie dostępne. W każdej pracowni powinno być przynajmniej jedno stanowisko, które da się udźwiękować. A może nauczany program mógłbym zainstalować na swoim laptopie?

Wykładowcy często narzekają, że studenci nie przygotowują się do zajęć. Jeśli chce Pan, żebym ja się przygotował, proszę o wcześniejsze przesłanie materiałów, których będziemy używać.

Dobrze się czuję w zadaniach zespołowych, bo wtedy mogę tak podzielić się pracą z zespołem, aby wnieść odpowiedni wkład, a jednocześnie zrobić coś, co jest dla mnie wykonalne.

Na ćwiczeniach nie wszystkie zadania będę w stanie wykonać sam. Część będę mógł wykonać

w parze z innym studentem. Części wcale – przynajmniej nie w czasie zajęć. Czy mógłby Pan tak wybierać formy zajęć, bym i ja mógł w nich wziąć jak największy udział?

Sprawdziany i egzaminy jestem w stanie zdawać ustnie. Pisemnie mógłbym co najwyżej pisać esej na własnym laptopie. Czy mogę zaliczać ustnie? A może w uzasadnionych przypadkach mógłbym napisać pracę pisemną w domu?

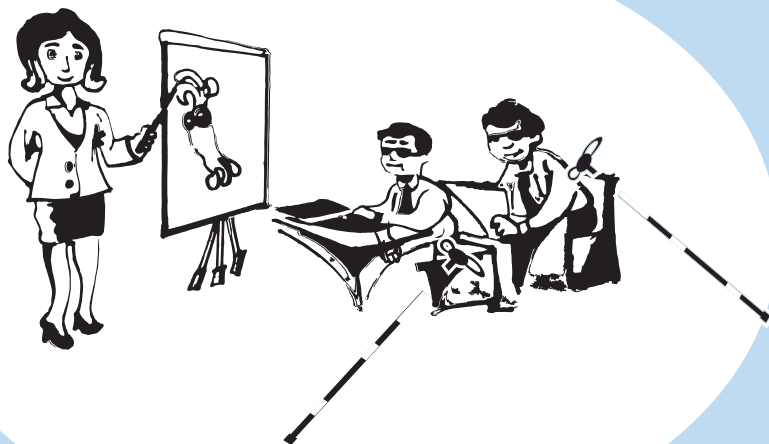
Części zadań w ogóle nie jestem w stanie wykonać – np. rysunków, analizy wykresu, uzupełniania tabelki itp. Czy możemy ustalić przed zaliczeniem, które zadania będą dla mnie wykonalne, a które mógłbym zrobić w innej formie?

Na zaliczeniu widzący student może sobie czytać pytania na arkuszu, ile razy chce. Ja czasem potrzebuję, aby Pan przeczytał mi pytanie kilka razy.

Kiedy umawiamy się na indywidualne konsultacje czy egzamin, będę wdzięczny za pamiętanie, że każdy dodatkowy dojazd na uczelnię jest dla mnie sporo trudniejszy, niż dla widzących.

Część osób niedowidzących może zdawać zaliczenia i egzaminy pisemnie, ale potrzebują wtedy więcej czasu i powiększonych materiałów.

Na korytarzu nie jestem w stanie rozpoznawać ani studentów, ani wykładowców – przykro mi, ale jestem wyjęty spod zasady "kłaniania się profesorom"!



## Dział 10. W służbie zdrowia

Pani doktor, głównym problemem napotykanym przez nas w relacjach z lekarzami jest traktowanie nas "z góry" – poniższe z życia wzięte frustracje są tego odbiciem. Już i tak stosunek lekarz–pacjent to relacja typu "silny–slaby". My należymy do pacjentów najsłabszych i najbardziej bezbronnych – co bywa czasem wyzwaniem dla profesjonalizmu części Pani koleżanek i kolegów.

### Do wszystkich:

Dojazd do przychodni jest dla mnie trudny. Będę wdzięczna za możliwość rejestracji telefonicznej. Wolałabym też nie jechać do przychodni tylko po to, aby wręczyć np. skierowanie.

Jestem chora, źle się czuję, jestem dodatkowo niewidoma i trudno mi gdziekolwiek samej dojechać. Więc zamiast mnie bezdusznie odsyłać do sąsiedniego budynku albo szpitala na drugim końcu miasta, proszę mi zorganizować transport sanitarny tamże – osoba niepełnosprawna o ograniczonej mobilności ma do tego prawo.

Kolejki są dla mnie utrudnieniem, bo ich nie widzę. Łatwiej mi podejść do rejestracji i poprosić, by jej obsługa ustawiła mnie w kolejce, zaopatrzyła w numerki, pomogła mi znaleźć miejsce do oczekiwania, a potem dała znać, gdy przyjdzie moja kolej.

W poruszaniu się po placówce potrzebuję przewodnika, który pomoże mi przy rejestracji, w przechodzeniu między gabinetami, na badaniach, przy opuszczaniu budynku. Nie chciałabym już więcej usłyszeć: "To niech pani zejdzie po kartę do rejestracji", albo "Pani sobie teraz pójdzie na EKG, dobrze?"

Jeżeli korzystam z windy, a nie jest ona udźwiękowiona, będę wdzięczna za pomoc w dojechaniu na właściwe piętro, bo nie wiem, gdzie nacisnąć i gdzie wysiąść.

Jeśli potrzebuję skorzystać z toalety w placówce służby zdrowia, byłabym bardzo wdzięczna, gdyby Pani najpierw sprawdziła, czy jest zdatna do użytku – gdy natykam się tam czasem na – powiedzmy – niespodziankę, jest już za późno.

Po wejściu do gabinetu proszę, aby Pani wskazała mi miejsce, gdzie mam usiąść lub się położyć, i pomogła mi do niego trafić i powiesić gdzieś płaszcz czy laskę. Kilka słów o tym, gdzie co stoi, pomoże mi się oswoić z nowym miejscem.

Porządek pozwala osobom niewidomym sprawnie funkcjonować. Moją dokumentację medyczną chciałabym od Pani odebrać co najmniej tak uporządkowaną, jak ją Pani wręczałam.

Proszę o podawanie mi recept, skierowań, terminów kolejnych wizyt i innych druków pojedynczo i z wyjaśnieniem, co na nich jest – muszą je sobie po swojemu poukładać. Przy większej ich liczbie dobrze jest spinać osobno recepty, osobno skierowania, a wszystko włożyć do foliowej koszulki.

Przy pierwszej wizycie proszę mi też zapisać wszystkie telefony kontaktowe – to dla mnie najbardziej dostępny kanał komunikacji.

Będę wdzięczna za zaoferowanie mi różnych opcji odebrania wyników moich badań – włącznie z wysłaniem pocztą. Osobiste odebranie to dla mnie dokładnie najtrudniejsza możliwa opcja.

Jeżeli jestem przewlekłe chora i stale przyjmuję leki, ich brak i zapotrzebowanie na receptę wolałabym zgłaszać przez telefon.

Bardzo pomocną instytucją może być dla mnie pielęgniarka środowiskowa. To do niej mogę zgłaszać brak leków, to ona może mi podrzucić receptę od lekarza, to ona może pomóc mi planować wizyty i zabiegi, może też np. w moim domu pobrać mi krew do badań.

Proszę, żeby w czasie przyjmowania na oddział pomogła mi go Pani poznać i oswoić się z nim. Chciałabym poznać innych pacjentów na sali, obejrzeć salę, łóżko, szafkę, przycisk alarmowy, inne sprzęty. Chciałabym przećwiczyć drogę do łazienki i jej topografię. Proszę też o obchód oddziału, pokoju pielęgniarek, pokoju lekarskiego i innych istotnych miejsc. Proszę mi też powiedzieć, co może mnie zainteresować w reszcie szpitala – np. apteka, bufet, automaty z przekąskami itp. Poznanie otoczenia to dla mnie warunek poczucia się bezpiecznie.

Czy możemy sprawdzić, czy drogę do łazienki lub toalety mogę przejść sama, i usunąć z tej drogi wszystkie zbędne przeszkody? Zwykle gdy już łazienkę poznam, nie potrzebuję pomocy w środku.

Podobno często posiłki w szpitalach swym widokiem sprawiają, że każdemu odechciewa się jeść. A czy ktoś się zastanawia, jak one pachną? Niech Pani zamknie oczy i powie, czy zapach zachęca do spróbowania?

Proszę o poinformowanie mnie o posiłku i zawartości talerza. O opisywaniu posiłku piszemy w dziale W restauracji i kawiarni.

Mam nadzieję, że jeśli zostawiono mi obiad w czasie mojej nieobecności, jego odgrzanie nie będzie żadnym problemem.

Są sytuacje i zabiegi, po których osoba widząca może sama wrócić do domu, a dla osoby niewidomej to bardzo trudne lub niemożliwe. Proszę wtedy o zrozumienie i zapewnienie mi transportu sanitarnego.

### Do tych, którzy psują środowisku opinię:

Dzień dobry, jestem Pani pacjentką. Nie wyrobem medycznym. Obejmuje mnie w pełni każde prawo pacjenta.

Proszę po prostu ze mną rozmawiać. Wciąż jeszcze wielu lekarzy nie wyświadcza pacjentowi tej łaski... Proszę sobie wyobrazić, jak to jest dotkliwe dla osoby niewidomej, dla której właściwie jedyną formą kontaktu z Panią są słowa.

Walka o samodzielność, godność i normalne życie z jedną poważną niepełnosprawnością są już wystarczająco ciężkie. Proszę, niech Pani zrozumie mój lęk i pomoże mi uniknąć kolejnej przewlekłej dysfunkcji czy choroby – bardzo nie chcę utracić choć tej samodzielności, którą mam dzisiaj.

Choroby wzroku bywają często powiązane z chorobami, z którymi do Pani trafiamy. Czasem w nieoczywisty sposób. Proszę spojrzeć na mój stan całościowo, nie traktować schorzenia wycinkowo.

Mam pełne prawo do informacji o moim stanie zdrowia, ale utrudniony dostęp do nich. Proszę mi je przekazać w takiej formie, która jest dla mnie dostępna – czyli porządnie omówić. Proszę o dostosowanie przekazu do mojego poziomu – pamiętając, że nie jestem lekarzem, ale nie jestem też chłopkiem-roztropkiem, któremu wystarczą ogólności. Pacjenci obciążeni rzadkimi chorobami często wiedzą o nich zaskakująco dużo.

Regularny przykład: diagnoza lekarza ogranicza się do jakichś niewyraźnych "No, w zasadzie wszystko w porządku" albo "To nic poważnego" – po czym daje mi on zlecenia na kolejne badania lub zabiegi. Nawet niewidomy zauważy, że coś się nie zgadza. Dlatego proszę Panią o

porządną interpretację wyników i diagnozę. I proszę mnie nie odsyłać, żebym sobie o tym poczytała w internecie – raz, że nie wypada odsyłać niewidomego do internetu, a dwa – co wtedy myślą pacjenci o wiedzy lekarza?

W szpitalach często muszę podpisywać różne dokumenty, w tym zgody na zabiegi i operacje, które ograniczają odpowiedzialność służby zdrowia i przerzucają ryzyko na pacjenta. Skoro oczekuje się ode mnie takich decyzji potwierdzanych moim własnym podpisem, ja oczekuję pełnej informacji o moim stanie zdrowia, bym mogła je podjąć.

Jestem osobą. Nie chcę już więcej usłyszeć mówienia mi per "ty" lub bezosobowych komunikatów w rodzaju "Teraz niech siądzie, teraz niech wstanie".

"To powie pani tej osobie, która się panią opiekuje, żeby..." Opiekunów mają dzieci i zwierzęta domowe. Ja nie mam opiekuna. Za to czasem potrzebuję przewodnika. Nie cierpię traktowania mnie "z góry".

To ja jestem Pani pacjentką, a nie mój przewodnik. Lekarzy kusi, żeby mówić do przewodnika, jakby mnie tu w ogóle nie było.

Jestem niewidoma, a nie głucha – jeśli mówi Pani z kimś innym o moim przypadku przy mnie, przecież wszystko słyszę.

Nie widzę Pani. Zanim wykona Pani jakąkolwiek czynność na mnie, proszę mnie najpierw poinformować i zapytać o zgodę.

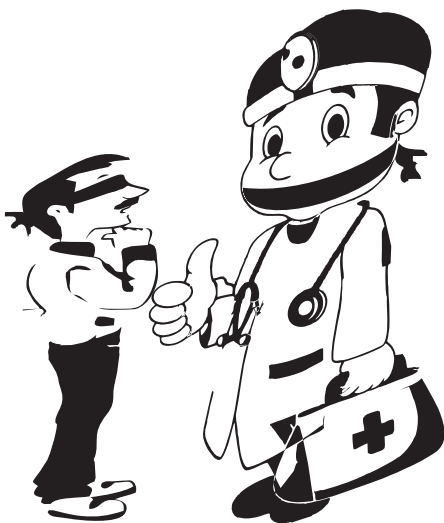
Proszę mi mówić, jaką procedurę medyczną chce Pani na mnie wykonać. Proszę mnie na nią przygotować i mówić mi, co się wokół mnie dzieje? To dla mnie bardzo ważne. Nie chcę bez uprzedzenia znaleźć się np. w ciemnym, jazgoczącym sarkofagu.

Proszę mnie informować, kto jest w pomieszczeniu, wchodzi do niego, czy uczestniczy w danej czynności. Mam szczególnie prawo do zachowania prywatności, ponieważ nie widzę, kto mnie ogląda. Oczekuję, że np. przy przebieraniu się, badaniach, zabiegach i operacjach, w łazienkach, przy pielęgnacji w sytuacjach, gdy nie mogę wstać z łóżka, – nie zobaczy mnie nikt, kto nie jest niezbędny do wykonania takich czynności.

To, że nie widzę, nie daje nikomu prawa do dotykania mnie w sposób, w jaki nie dotyka się osoby widzącej.

Czy osobę widzącą pyta Pani, czy zgadza się na obecność studentów przy badaniu?

A niewidomą?



## Dział II. O nas samych

Wiemy już jak pomóc osobie niewidomej. Ale czy osoba niewidoma zawsze będzie potrafiła odebrać oferowaną jej pomoc? Niewidomi nie są idealni, popełniają błędy i również się uczą.

Czasem wstydzę się poprosić o pomoc. Nie wiem, jak to zrobić, opada mnie nieśmiałość, myślę, że zrobię coś głupiego. Nie mogę się przemóc, by się odezwać.

Czasem nie chcę przyznać się do swojej niepełnosprawności – udaję, że wszystko potrafię i mogę funkcjonować normalnie. Chodzę po ulicy bez białej laski i wpadam na ludzi, przewracam się o śmietniki, udaję, że czytam podany mi druk. Wielu z nas trudno zaakceptować naszą niesprawność i pogodzić się z faktami.

Czasem chcę bezsensownie "na siłę" poradzić sobie sama. Chciałabym prosić o pomoc po prostu wtedy, kiedy jej potrzebuję, zamiast złościć się na siebie, że sobie nie radzę.

Prosząc o pomoc, chciałabym nie być rozszczeniowa, nie żądać jej z oburzeniem, z pretensją, jakby mi się oczywiście należała.

Nie chcę też wymuszać pomocy poprzez wzbudzanie litości, szantażowanie kogoś moim tragicznym cierpieniem, litanie narzekania, wpadanie w "wyuczoną bezradność" i rolę dużego dziecka.

Na próby pomagania mi chciałabym zawsze reagować życzliwie i spokojnie, niezależnie czy pomocy potrzebuję, czy nie, i czy jest udzielana fachowo, czy "amatorsko". A czasem bywam niemiła lub opryskliwa.

Gdy ktoś próbuje mi pomóc bez pytania mnie o zgodę, znienacka i "na siłę", chciałabym rzadziej reagować złością, oburzeniem czy zniechęceniem, a częściej spokojnie, asertywnie i wyrozumiale – w końcu ten ktoś mógł przecież jeszcze nie czytać naszego samouczka!

Chciałabym częściej odmawiać w sposób zachęcający. Gdy ktoś pyta w autobusie, czy chcę usiąść, nie sztuka odburknąć "Nie, nie trzeba" – sztuka powiedzieć ładnie "O, dziękuję, że pani pyta! Dzisiaj wolę stać, ale następnym razem chętnie." Chodzi o to, by drugiej osoby odmową nie zniechęcać do pomagania, ale przeciwnie – zachęcić, by za kolejnym razem zapytała mnie znów. Trudno wypracować w sobie takie odpowiedzi – ja wciąż próbuję i ćwiczę.

Chciałabym częściej zgadzać się, by mi ktoś pomógł, choć akurat tej pomocy nie potrzebuję – po to, by wykorzystać okazję do nauczenia tej osoby, jak w tej sytuacji najlepiej pomóc. Chciałabym na przykład częściej dawać się gdzieś podprowadzić tylko po to, by pokazać, jak się chodzi "z łokciem". Każde spotkanie może być przecież okazją, by uczyć innych, jak pomagać.

Chciałabym też częściej przyjmować pomoc nawet, gdy jej nie potrzebuję, by osoba pomagająca poczuła satysfakcję. Pomaganie jest naturalną ludzką potrzebą i cieszę się, że mogę innym dostarczać do niego okazji.

Czasem, gdy jestem traktowana nieuprzejmie, bezdusznie, bezmyślnie, lekceważąco, protekcyjnie, poddaję się takiemu traktowaniu, wchodzę w rolę ofiary, "kładę uszy po sobie", nie reaguję. A chciałabym zawsze mieć tą siłę, by powiedzieć "Nie!", sprzeciwić się, zaważać o swoją godność, powiedzieć wprost, co o tym myślę i wyegzekwować swoje prawa.

Z drugiej strony nie chcę wykorzystywać swojej niepełnosprawności, żądać specjalnych przywilejów, tupać nogą, usprawiedliwiać niepełnosprawnością swoje niekulturalne zachowanie, uważać, że więcej mi wolno, czy mieć pretensje do pełnosprawnych, że jest mi tak źle.

Jestem osobą niewidomą.

Nigdy w pełni się z tym nie pogodzę, ale co dzień uczę się z tym żyć.

Jeśli przeczytałaś/eś nasz poradnik, na pewno to zrozumiesz.

Dziękuję Ci za to.

Zatem do zobaczenia! – to dla mnie najpiękniejsze życzenie.





FUNDUSZ INICJATYW  
obywatelskich

Ministerstwo Pracy i Polityki Społecznej

Fundacja  
ZMIANY

