



Hogyan legyek jelen?

Útmutatás egészségügyben
dolgozóknak fogyatékos személyekkel
való kommunikációhoz

A kiadványt összeállította:

András Ildikó • Fésűs-Tolmácsi Petra • Novák Julianna

Készült a Családbarát Szülészeti Pályázati Program keretében



Amennyiben

mozgáskorlátozott személy érkezik Önhöz...

- A mozgássérült személyhez beszéljen, ne a kísérelőjéhez.
- Ne feltételezze, hogy intellektuálisan is sérült.
- Ha lehetséges, foglaljon úgy helyet, hogy azonos szemmagasságba kerüljenek.
- Tartsa tiszteletben a személyes terét.
- Megkérdezheti, hogy mire van szüksége.
- Biztosítsa arról, hogy bármikor kérhet segítséget a vizsgálatok és/vagy a szülés alatt.
- Fogadja el, ha nem kéri a segítséget.
- Ha szükséges a mozgatása, mindig kérjen engedélyt előtte, megkérdezheti, hogy mire képes önállóan, és hogy Ön miben segíthet.
- Kérjen engedélyt, mielőtt elvenné vagy arrébb tenné a segéd-eszközét, távozás előtt gondoskodjon róla, hogy visszakapja.
- Ha kerekesszéssel érkezett, a beleegyezése nélkül ne tolja arrébb és ne támaszkodjon rá.
- A kerekesszék irányítása során kerülje a hirtelen megdöntést, irányváltásokat.
- Biztosítsa, hogy be tudjon kapcsolódni a történésekbe, fordítsa a megfelelő irányba a kerekesszékét.

Segítségért fordulhat:

Mozgáskorlátozottak Egyesületeinek Országos Szövetsége (MEOSZ)

1032 Budapest, San Marco u. 76.

www.meosz.hu

Mozgássérültek Budapesti Egyesülete

1136 Budapest, Hegedűs Gyula u. 43.

www.mbeinfo.hu



Amennyiben

látássérült személy érkezik Önhöz...

- Találkozásukkor tudassa vele, hogy hozzá szeretne beszélni, például lépjen közelebb, forduljon felé, szólítsa a nevén, vagy ha a helyzet megkívánja, érintse meg a vállát.
- Mutatkozzon be, említse meg a munkakörét.
- Kínálja helyet és kísérje oda, ha szükséges.
- Beszéljen normális hangerővel, a megszokott módon.
- Kérdezzen rá, hogy mit, mennyire lát vagy érzékel.
- Segítse a tájékozódását, ahol szükséges, írja körül a szobát, mondja el, mi merre található, mi fog most történni. Tegye lehetővé, hogy a saját módszerével ismerkedhessen a környezettel.
- Ha a közlekedésben segíti, kínálja fel a karját, és hagyja, hogy Önbe karolhasson.
- Gondoskodjon róla, hogy minden írásos anyagot időben megkapjon. Ha ez nem történt meg, akkor valaki olvassa fel neki. Ha az aláírására is szükség van, segítse őt ebben.
- Mielőtt megérintené vagy bármilyen beavatkozást végezne, kérje az engedélyét.
- Jelezze, ha elhagyja a szobát. Ha tudja, hogy mikor jön vissza, azt is közölje, illetve azt is, ha visszajött.
- Mindenképp tájékoztassa minden fontos változásról, különösképp ha vészhelyzet állt elő.
- Kérjen engedélyt, mielőtt elvenné vagy arrébb tenné a segéd-eszközét, távozás előtt gondoskodjon róla, hogy visszakapja.
- Ha válasza csak egy bólintás lenne, akkor is mondhat valamit.

Segítségért fordulhat:

Magyar Vakok és Gyengénlátók Országos Szövetsége (MVGYOSZ)

1146 Budapest, Hermina út 47.

www.mvgyosz.hu

Vakok és Gyengénlátók Közép-Magyarországi Regionális Egyesülete (VGYKE)

1380 Budapest, Pf. 1075

www.vgyke.com

Buda-Környéki Látássérültek Közhasznú Egyesülete (BULÁKE)

2040 Budaörs, Patkó u. 7.

www.bulake.hu



Amennyiben

hallássérült személy érkezik Önhöz...

- Kérdezzen rá, hogy van-e hallókészüléke, segítségére lenne-e az indukciós hurok, használ-e jelnyelvet, vagy a kommunikáció milyen formáját részesíti előnyben.
- Jeltolmács jelenlétében helyezkedjenek úgy, hogy mindenki jól lássa egymást.
- Beszélgetés közben nézzen rá, ne a jeltolmácsra vagy a kísérőjére, számára nagyon fontos a szemkontaktus.
- A hallássérült emberek is beszélnek hanggal, ez szokatlan lehet, vissza lehet kérdezni, ha nem érthető valami.
- Helyezkedjen el úgy, hogy az Ön arca jól meg legyen világítva, és a szája jól látszódjon. Ha ez nem lehetséges, írásban közölje a fontos információkat, illetve mindig mutasson rá arra, amiről beszél.
- Szájmaszkot csak akkor használjon, amikor elengedhetetlen, használhat átlátszó szájmaszkot is.
- Fogadja el, ha beszélgetés közben a száját figyeli, nem az Ön szemébe néz.
- Győződjön meg róla, hogy Önre figyel, mielőtt elkezd beszélni hozzá. Felkeltheti a figyelmét a válla megérintésével, vagy egy finom intéssel.
- Beszéljen érthetően, hogy megkönnyítse a szájról olvasást. Kerülje a kiabálást, természetellenes módon történő artikulálást.
- Fogalmazzon egyszerűen, világosan. Kerülje a bonyolult, összetett mondatokat, fogalmakat.
- Amit lehetséges, írásos formában is biztosítson a számára, lehetőleg előre.
- A hallókészülék levételét lehetőleg minden esetben kerüljük, még műtét közben is.
- A törvényi szabályozás szerint igény esetén a tolmácsról az intézménynek kell gondoskodnia.

Jelnyelvi tolmácsszolgálatok ügyeleti telefonszámai

SINOSZ Jelnyelvi Tolmácsszolgálata

+36 70 953 6339

Jelnyelvi Tolmácsok a Hallássérültekért Alapítvány Fővárosi Jelnyelvi Tolmácsszolgálata

+36 70 409 8999

Segítségért fordulhat:

Siketek és Nagyothallók Országos Szövetsége (SINOSZ)

1068 Budapest, Benczúr u. 21.

www.sinosz.hu

Hallatlan Alapítvány

1085 Budapest, Rigó u. 6-8.

www.hallatlan.hu

Jelnyelvi Tolmácsok a Hallássérültekért Alapítvány Fővárosi Jelnyelvi Tolmácsszolgálata

1146 Budapest, Thököly út 58-60. III. emelet 305-308.

www.jeltolmacsok.hu/wp

Jel Alapítvány

1135 Budapest, Lehel u. 24/D.

www.jelalapitvany.org



Amennyiben

autizmussal élő személy érkezik Önhöz...

- Szólítsa a nevén.
- Lehetőség szerint az előre egyeztetett időpontban fogadja őt (és ha van, kísérőjét), mivel a várakozás gondot okozhat számára.
- Biztosítson minél csendesebb, nyugodt környezetet a zavaró tényezők kiküszöbölésével (pl. ablak becsukásával).
- Ingergazdag környezetben könnyen túltelítődhet, ilyenkor nyugodt hangon kommunikáljunk, és teremtsünk lehetőséget az egyedüllétre.
- Beszéljen hozzá, ne a kísérőjéhez, még akkor is, ha látszólag nem figyel!
- Rövid, világos, egyszerű mondatokat használjon. Kerülje az elvont fogalmakat, metaforákat, átvitt értelmű kifejezéseket, szlenget, rövidítéseket, idegen szavakat.
- Mondja el, mi fog történni, nincs szükség kegyes hazugságokra sem. A figyelemelterelés sokszor rosszul sül el.
- A folyamatok sorrendjét rajzokkal, képekkel is jelezheti számára. Megoszthatja a beavatkozás menetét előre a segítővel is.
- Általában nehezen viselik a váratlan helyzeteket, a pozitív és negatív változásokat egyaránt. Legyen türelmes!
- Ha van rá lehetőség, hagyjon időt a környezettel, műszerekkel és a jelenlévőkkel való ismerkedésre.
- Előfordulhat, hogy mások érzelmeit, jelzéseit nehezen tudja értelmezni, vagy félreértheti.
- Ne lepődjön meg, ha nem néz az Ön szemébe, netán visszahangozza, amit Ön mondott, vagy látszólag ok nélkül nevet, sír, hangoskodik, esetleg ismétlődő, szokatlan mozdulatokat tesz. Ön kezelje ezt természetesen, őrizze meg a türelmét.

Segítségért fordulhat:

Autisták Országos Szövetsége (AOSZ)

1053 Budapest, Fejér György u. 10. I. em. 3/a.

www.aosz.hu

Autizmus Alapítvány

1089 Budapest, Delej utca 24-26.

www.autizmus.hu



Amennyiben

értelmi sérült személy érkezik Önhöz...

- Hagyjon a szokásosnál több időt a vizsgálatra, konzultációra.
- Kezelje felnőttként, adja meg a kellő tiszteletet neki.
- Könnyen érthető, rövid, lényegre törő, egyszerű mondatokban beszéljen. Tagolja a mondanivalóját, időnként megállva hagyhat időt annak átgondolására, kérdésekre.
- Tagadások helyett pozitív szerkezeteket alkalmazzon.
- Kerülje az elvont fogalmakat, metaforákat, átvitt értelmű kifejezéseket, szlenget, rövidítéseket, idegen szavakat.
- Világos, egyértelmű, logikus legyen a mondanivaló. Ne számítson arra, hogy ő majd tovább következtet az elmondottakból.
- Legyen türelmes, rugalmas és támogató, ha szükséges, többször is magyarázza el, amit mondott. Magyarázatként más szavakkal írja körül ugyanazt, ahelyett, hogy ismételné vagy hangosabban mondaná.
- Kérdésekkel ellenőrizheti, valóban megértette-e Önt. Eldöntendő kérdések helyett röviden megválaszolhatóakat tegyen fel.
- Legyen kéznél könnyen érthető kommunikációval készült kiadvány.

Segítségért fordulhat:

Értelmi Fogyatékosággal Élők és Segítőik Országos Érdekvédelmi Szövetsége (ÉFOÉSZ)

1093 Budapest, Lónyay u. 17. I/1.

www.efoesz.hu

Down Alapítvány

1145 Budapest, Amerikai út 14.

www.downalapitvany.hu



Amennyiben

beszédében akadályozott személy érkezik Önhöz...

- Abból, hogy a beszéde lassú vagy nehezen érthető, nem következik, hogy intellektuálisan is sérült.
- Ha nem érti, amit mond, nyugodtan kérdezzen vissza, ne tegyen úgy, mintha értené, megkérheti az ismétlésre.
- Beszédével alkalmazkodjon hozzá, például lassítson Ön is a saját tempóján.
- Használhatnak többféle kommunikációs csatornát, pl. írást vagy kommunikációs segédeszközt is.
- Legyen türelmes, várja ki, amíg kifejezi magát. Kerülje a javítgatását, siettetését, és ne mondja ki a szavakat helyette.
- Eldöntendő kérdéseket tegyen fel neki.
- Szánjon rá a szokásosnál több időt.

Segítségért fordulhat:

Démoszthenész Egyesület

1027 Budapest, Fő u. 49.

www.demoszthenesz.hu



*A találkozás után gondolja végig,
milyen tapasztalatokkal gazdagodott,
kérjen visszajelzést!*

A következő szervezetekhez fordulhat:

**Nemzeti Fogytékosságügyi- és Szociálpolitikai Központ
Közhasznú Nonprofit Kft. (NFSZK)**

1138 Budapest, Váci út 191.

www.nfszk.hu

KézenFogva Alapítvány - Egy befogadó társadalomért

1093 Budapest, Lónyay u. 19.

www.kezenfogva.hu

**Magyar Pre- és Perinatális Pszichológiai
és Orvostudományi Társaság** - Szülés és születés
minőségének javításáért

1066 Budapest, Jókai utca 12. V. emelet 2.

www.mpppot.hu