

**Zmień** Perspektywę



Dobre praktyki  
w obsłudze klientów  
z niepełnosprawnościami



# Spis treści

– Komunikacja i procedury w obsłudze klienta	4
– Klienci z dysfunkcjami wzroku	6
– Klienci z dysfunkcjami ruchu	12
– Klienci z dysfunkcjami słuchu	15
– Klienci z dysfunkcjami mowy	19
– Klienci z niepełnosprawnością intelektualną	22
– Klienci z innymi rodzajami niepełnosprawności	26
– Pełnomocnik klienta	29

# Słowo wstępu

- **W Polsce żyją ponad 3 miliony osób posiadających orzeczenie o niepełnosprawności.** Poprawiająca się dostępność przestrzeni użytkowej, wdrażanie przyjaznych rozwiązań technologicznych i wzrastająca dojrzałość społeczeństwa, przejawiająca się otwartością postaw wobec osób z niepełnosprawnością, sprawia, że coraz częściej stają się oni klientami różnych firm i instytucji.
- Tymczasem spotykani przez nas pracownicy tych instytucji, w trosce o jakość obsługi klientów z niepełnosprawnością, zadają nam pytania: W jaki sposób zapoznać z ofertą osobę głuchą? Czy klientowi niewidomemu wypada powiedzieć „Do widzenia”? Czy osoba z niepełnosprawnością intelektualną może podpisać umowę?
- W odpowiedzi na te i wiele innych pytań powstał poradnik dobrych praktyk w obsłudze klientów z niepełnosprawnością, będący kontynuacją realizowanych przez Fundację Integralia warsztatów „Zmień Perspektywę”. Poradnik bazuje na doświadczeniach i rekomendacjach wypracowanych przez pracowników Fundacji Integralia oraz Grupy ERGO Hestia, których wspólne działania ukierunkowane są na poprawę sytuacji społecznej osób z niepełnosprawnością. Zamieszczone w nim porady można przenieść na grunt wielu różnych firm i instytucji, których pracownicy na co dzień mają bezpośredni kontakt z klientami.
- **Zapraszamy do lektury podręcznika i wdrażania dobrych praktyk, dzięki którym obsługa klienta zyskuje jeszcze bardziej nowoczesny wymiar.**



# Komunikacja i procedury w obsłudze klienta

- Najważniejszą zasadą w obsłudze klienta z niepełnosprawnością jest **traktowanie osoby z niepełnosprawnością jak każdego innego klienta**. Niepełnosprawność nie jest najważniejszą cechą osoby, może oznaczać jedynie trochę odmienny od standardowego sposób funkcjonowania, spowodowany stanem zdrowia. Należy unikać otaczania klienta z niepełnosprawnością nadmierną, nienaturalną opieką, a w przypadku wystąpienia problematycznego zachowania klienta z niepełnosprawnością stosować zasady postępowania, obowiązujące w komunikacji z trudnym klientem.
- Klient z niepełnosprawnością, nawet jeśli odwiedza punkt obsługi w towarzystwie asystenta, przewodnika lub innej osoby, powinien zawsze być w centrum uwagi osoby obsługującej, która powinna **zwracać się bezpośrednio do niego ze wszystkimi informacjami**. Osoby towarzyszące należy traktować jako wsparcie w poruszaniu się, komunikacji lub po prostu towarzystwo, ale to klient z niepełnosprawnością, jak każdy inny klient, korzysta z usługi i podejmuje decyzje.
- W przypadku każdego klienta z niepełnosprawnością **pracownik nie powinien bać się zapytać, czy i w jaki sposób może mu pomóc**. Jeśli klient będzie chciał skorzystać z jakiejś formy wsparcia, to wyjaśni, na czym pomoc powinna polegać. Jeśli nie, to po prostu odmówi. Pracownik może nie mieć przecież szczegółowej wiedzy na temat danej niepełnosprawności lub wymaganych form pomocy. Natomiast powinien wykazać się naturalną, otwartą, przyjazną postawą, dzięki której w dialogu z klientem uzgodni sposób postępowania. Nietaktem byłoby natomiast dopytywanie bez powodu o stan zdrowia lub przyczyny niepełnosprawności albo też udawanie, że nie dostrzega się niepełnosprawności. Rozmowy na ten temat należy dostosować do otwartości klienta i potrzeb wynikających z sytuacji.
- Rozmawiając z klientem lub o kliencie z niepełnosprawnością, pracownik **nie powinien używać określeń: kaleka, inwalida, upośledzony**. Są one przestarzałe i obecnie nacechowane negatywnym znaczeniem, a przez to obraźliwe dla osób z niepełnosprawnością. Mimo że niektóre z nich zachowały się jeszcze częściowo w nomenklaturze urzędowej czy medycznej, to nie należy ich stosować na co dzień. Za odpowiednie uznaje się określenia takie jak: osoba z niepełnosprawnością (używane chętniej niż osoba niepełnosprawna, ponieważ nie definiuje danej osoby, a wskazuje niepełnosprawność jako jeden z jej atrybutów), osoba z ograniczeniem sprawności,



osoba z orzeczeniem o niepełnosprawności lub określenia wskazujące konkretne niepełnosprawności czy sposób funkcjonowania, np. osoba niewidoma, osoba z niepełnosprawnością ruchową, osoba poruszająca się na wózku, osoba niskiego wzrostu itp.

- Każdą osobę z niepełnosprawnością należy **traktować indywidualnie**, ponieważ jak każdy człowiek posiada unikatowy zbiór cech i określony repertuar zachowań, a dana niepełnosprawność jest tylko jedną, wcale nie najważniejszą cechą danej osoby. Nie definiuje ona charakteru człowieka, a jedynie odnosi się do pewnych ograniczeń w codziennym życiu spowodowanych konkretną dysfunkcją. **Osoby z niepełnosprawnością to grupa szczególnie narażona na dyskryminację i stereotypowe postrzeganie.** Dlatego świadome, indywidualne podejście jest tu bardzo istotne.
- Poniżej prezentujemy zasady, które pomogą zrozumieć oraz dostosować komunikację i procedurę obsługi klienta do specyficznych potrzeb klientów z różnymi rodzajami niepełnosprawności.

**ZAPAMIĘTAJ**

- **Traktuj osobę z niepełnosprawnością jak każdego innego klienta**
- **Zawsze zwracaj się bezpośrednio do osoby z niepełnosprawnością, a nie osoby towarzyszącej**
- **Nie bój się pytać, czy i jak możesz pomóc**
- **Nie używaj określeń: inwalida, kaleka, upośledzony**
- **Traktuj indywidualnie, unikaj stereotypów**



# Klienci z dysfunkcjami wzroku

- Grupę osób z dysfunkcjami wzroku stanowią osoby: niewidome, ociemniałe, słabowidzące oraz osoby z chorobami oczu, mogącymi powodować dyskomfort, ale nie mającymi wpływu na jakość widzenia.
- **Osoby niewidome** to takie, które nie widzą od urodzenia. Mają one rzeczywiste wyobrażenie tylko o tych elementach otoczenia, które mogą zbadać poprzez bezpośredni dotyk. Pojęcia związane z barwami, przestrzenią, perspektywą itp. są dla nich pojęciami abstrakcyjnymi. Jednak używają ich i rozumieją je – nie dzięki własnemu doświadczeniu, ale poprzez naukę ich znaczenia.
- **Osoby ociemniałe** to osoby, które utraciły wzrok w ciągu swojego życia – wskutek chorób lub wypadków. Miały one szansę zapoznać się ze znaczeniem pojęć dotyczących kolorów czy przestrzeni, gdy jeszcze widziały.
- Osoby niewidzące (niewidome i ociemniałe), niezależnie od czasu i stopnia utraty wzroku, dla ujednolicenia często nazywa się osobami niewidomymi. Tylko niewielka ich część nie widzi całkowicie. Większość z nich ma poczucie światła lub posiada resztki wzroku, które wykorzystuje w codziennym funkcjonowaniu. Charakteryzuje je natomiast to, że nie odczytują pisma czarnodrukowego, a na co dzień poruszają się przy pomocy białej laski, psa przewodnika lub korzystając ze wsparcia osoby asystującej. Warto podkreślić, że nie wszystkie osoby niewidome znają i posługują się pismem brajla. Coraz częściej korzystają z zapisów tekstu w wersji audio.
- **Osoby słabowidzące** to osoby, które pomimo znacznego uszkodzenia narządu wzroku, mogą się nim posługiwać, natrafiając jednak na specyficzne trudności i ograniczenia. Grupa osób słabowidzących jest bardzo zróżnicowana pod kątem sposobu funkcjonowania, możliwości i ograniczeń zmysłu wzroku. Zależą one od rodzaju oraz nasilenia schorzenia narządu wzroku. Następstwami dysfunkcji wzroku mogą być np. obniżona ostrość widzenia, ubytki w polu widzenia, zmieniona wrażliwość na światło i odblaski, trudności z adaptacją do zmian oświetlenia, zaburzenie widzenia barw, zaburzenie widzenia przestrzennego i spostrzegania głębi – oceny odległości i wysokości obiektów, podwójne widzenie, zniekształcenie obrazu, zmienność widzenia w zależności od pory dnia, zmęczenie czy ból. Ze względu na tak duże zróżnicowanie problemów ze wzrokiem osoby słabowidzące mogą zachowywać się w sposób nieoczekiwany dla



postronnego obserwatora. W jednej sytuacji widzą i funkcjonują jak osoby widzące, a w innej ich widzenie jest zupełnie nieużyteczne i niewystarczające. Czasem można zatem rozpoznać osoby słabowidzące np. po „kaczym chodzie”, patrzeniu „z ukosa”, „spode łba” lub zadzieraniu nosa, po braku kontaktu wzrokowego lub kontakcie przerywanym, zbyt bliskim przysuwaniu się do rozmówcy albo odsuwaniu od niego. Takie zachowania są sposobem na poszukiwanie jak najlepszego ustawienia widzianego przez siebie obrazu. Osoby słabowidzące mogą również nosić ciemne okulary, wykorzystywać różne pomoce optyczne (np. lupy, monokulary czy powiększalniki elektroniczne), a także poruszać się przy pomocy białej laski, psa przewodnika lub ze wsparciem osoby asystującej.

## §

- **Pies asystujący osoby niewidomej lub słabowidzącej (ale również osoby z niepełnosprawnością ruchową), zgodnie z obowiązującym prawem, może wejść do wszystkich miejsc użyteczności publicznej** (ustawa z dnia 27 sierpnia 1997 r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych, Dz.U.2011.127.721 z późniejszymi zmianami). Ze względu na pełnioną funkcję (pies przewodnik, pies asystent) jest zwolniony z obowiązku noszenia kagańca i smyczy. Musi być jednak wyposażony w specjalną uprzęż, posiadać certyfikat poświadczający jego status oraz aktualne zaświadczenie wystawione przez lekarza weterynarii o wymaganych szczepieniach. W razie wyrządzenia szkody przez psa asystującego osoba z niepełnosprawnością ponosi za nią odpowiedzialność.

## Formy grzecznościowe

- Komunikując się z osobą niewidomą, **można swobodnie używać standardowych zwrotów odnoszących się do zmysłu wzroku**, np. „proszę zobaczyć”, „do widzenia”, „do zobaczenia”. Osoby niewidome posługują się tymi samymi sformułowaniami, co osoby widzące, a ponadto również „patrzę i oglądam” – chociaż w inny sposób.
- Chcąc uścisnąć dłoń osoby niewidomej, pracownik nie powinien chwytać ręki klienta, jeśli on sam nie wyciągnął jej jeszcze w geście powitania lub pożegnania. Może natomiast poinformować ją o zamiarze wykonania takiego gestu, mówiąc np. „podaję Panu rękę”, „ściskam dłoń”. Zazwyczaj jednak to osoby z dysfunkcją wzroku jako pierwsze inicjują tego rodzaju kontakt.

## Udzielanie informacji

- W przypadku klientów z dysfunkcjami wzroku ważne jest **udzielanie im precyzyjnych informacji, dzięki którym będą mogli zobrazować sobie sytuację, w której się znajdują** – dostępną dla innych klientów na podstawie tego, co widzą. Zapewnia im to poczucie komfortu, bezpieczeństwa oraz umożliwia zdecydowanie o kolejnych działaniach.
- Po dostrzeżeniu wejścia klienta z zaburzeniami wzroku do placówki, pracownik powinien **podejść do niego, przedstawić się z imienia, nazwiska oraz pełnionej funkcji i zapytać, w czym może pomóc**. Ważne, aby nie podchodzić i nie zagadywać klienta od tyłu, ponieważ obracając się w kierunku rozmówcy, może on stracić orientację w przestrzeni, w której się znajduje. Po ustaleniu rodzaju sprawy, którą chce załatwić klient, należy **poinformować go o aktualnej sytuacji w placówce i/lub kolejnych działaniach** (np. o liczbie osób oczekujących, odprowadzeniu na miejsce oczekiwania i zapewnieniu, że wraz z nadejściem kolejki klienta pracownik podejdzie do niego i pomoże w dojściu do stanowiska).
- Podczas rozmowy z klientem z dysfunkcją wzroku pracownik punktu obsługi powinien pamiętać, że stosowanie języka niewerbalnego, np. potakiwanie głową, może nie zostać przez klienta odczytane. Zamiast tego należy **stosować różne potwierdzenia głosowe**, np. używać słowa „rozumiem” jako potwierdzenie, że osoba obsługująca aktywnie słucha klienta. Powinna ona również **na bieżąco informować klienta o wykonywanych czynnościach**, np. o przeglądaniu dokumentów, szukaniu informacji w komputerze, wykonywaniu telefonu czy odejściu od stanowiska w celu skserowania dokumentów. Brak możliwości obserwacji tych czynności może być źródłem nieporozumienia między stronami lub dużego dyskomfortu niewidzącego klienta, który nie będzie wiedział, co się obecnie dzieje.
- Należy pamiętać, aby **ważne informacje dotyczące godzin pracy czy przerw w pracy punktu obsługi znajdowały się również na stronie internetowej**. Umieszczana w niestandardowych sytuacjach (np. przerwa spowodowana remontem punktu) kartka na drzwiach nie umożliwia wyjaśnienia przyczyn i terminu przerwy osobom z dysfunkcjami wzroku.



## Asystowanie osobie z dysfunkcją wzroku

- W razie udzielania klientowi pomocy w dojściu do stanowiska należy **zapytać, jak można pomóc**, gdyż każda osoba może mieć swoje preferencje, w zależności od rodzaju i nasilenia dysfunkcji wzroku oraz używanego sprzętu.
- W przypadku klientów poruszających się przy pomocy białej laski pracownik może **zapropionować chwycenie się przez klienta jego łokcia**, stając się w ten sposób przewodnikiem. Należy pamiętać, że to **przewodnik idzie przodem**, gdyż zabezpiecza i ostrzega osobę niewidomą lub słabowidzącą przed ewentualnymi przeszkodami. Jednocześnie osoba ta, odczytując ruch ciała przewodnika, będzie w stanie się do niego dostosować i za nim poruszać. W razie potrzeby przewodnik powinien dodatkowo **precyzyjnie poinformować o zbliżających się przeszkodach** (np. „schody w górę”; samo słowo „uwaga” nie nakreśli klientowi obrazu przeszkody, a tym samym nie wywoła odpowiedniej reakcji z jego strony).
- W przypadku osoby poruszającej się przy pomocy psa przewodnika ważne jest **naprowadzanie jej przez pracownika głosem** (np. w moją stronę), zwrotami kierunkowymi (np. w prawo, w lewo, prosto) lub odnosząc się do tarczy wskazówek zegara (np. na trzeciej). Używanie sformułowań typu „tu” lub „tam” nie naprowadzi niewidomego klienta do celu. Należy również pamiętać o tym, aby **nie zwracać się do psa i nie wołać go**, gdyż to osoba niewidoma wydaje mu odpowiednie komendy. Pies jest w tym czasie w pracy, więc nie należy mu również przeszkadzać poprzez głaskanie, zaczepianie, nawiązywanie kontaktu wzrokowego. Może to rozproszyć psa, a w konsekwencji spowodować niebezpieczeństwo na osobę korzystającą z jego usług.
- Natomiast nakierowując w dojściu do stanowiska osobę słabowidzącą, poruszającą się samodzielnie, najlepiej jest **iść przed nią**, umożliwiając w ten sposób śledzenie konturów sylwetki.
- Wskazując miejsce siedzące osobie niewidomej, należy **położyć jej dłoń na siedzeniu lub oparciu krzesła**. Gdy już je zlokalizuje, to resztę czynności wykona samodzielnie.
- **Nie należy bez pozwolenia klienta dotykać czy przestawiać używanego przez niego sprzętu** (np. laski, uprząży psa przewodnika, lupy). Przynależy on do sfery osobistej klienta, a ponadto daje mu poczucie samodzielności i niezależności.



## Dokumentacja

§

- Osoby z dysfunkcjami wzroku, mimo braku możliwości przeczytania dokumentów w formie papierowej lub trudności w zapoznaniu się z nimi, zgodnie z prawem mogą je samodzielnie podpisać (zmiany dokonane w 2010 r. w przepisach Kodeksu cywilnego zniosły wymóg formy aktu notarialnego dla oświadczeń woli składanych przez osoby niemogące czytać). **Pracownik nie może zatem stawiać dodatkowych wymogów przy składaniu podpisu przez klienta z dysfunkcją wzroku.** Ma natomiast obowiązek umożliwienia klientowi zapoznania się z treścią dokumentów, co może się odbyć na kilka sposobów.
- Po pierwsze może zaproponować przeczytanie dokumentów na głos. Powinno się to odbyć przy braku osób postronnych, na których obecność klient nie wyraża zgody. Pracownik musi wówczas pamiętać, że jest zobowiązany do odczytania pełnej treści dokumentów, nie może pomijać żadnej ich części, uznając ją np. za mniej istotną.
- Może również wskazać klientowi opcję obecności osoby zaufanej, która zapozna go z treścią dokumentów.
- Innym rozwiązaniem jest udostępnienie klientowi dokumentów w wersji elektronicznej, ponieważ osoby niewidome i słabowidzące korzystają z programów udźwiękowiających (czytników ekranu) umożliwiających odczyt dokumentów elektronicznych. Programy te nie odczytują dokumentów w formie obrazu. Dlatego powinny być one przygotowane w pliku tekstowym. Dokumenty można wysłać, po uzyskaniu uprzedniej zgody klienta na taki sposób komunikacji, na jego adres e-mail, aby mógł zapoznać się z nimi przy użyciu własnego komputera lub telefonu.
- Klient mógłby przeczytać je również przy stanowisku komputerowym przeznaczonym dla klientów w punkcie obsługi, jeśli takie zostało przewidziane. Aby stanowisko takie było dostępne dla osób niewidomych i słabowidzących, warto na komputerze zainstalować program udźwiękowiający. Ułatwieniem dla osób słabowidzących może być również możliwość powiększania i zmiany kontrastu tekstu. Personel powinien znać takie funkcje programów i włączać je w przypadku potrzeby ze strony klienta słabowidzącego.
- Klient z dysfunkcją wzroku zazwyczaj ma trudność w znalezieniu miejsca na podpis. Warto posiadać na wyposażeniu punktu obsługi **ramkę do składania podpisu** (dopasowaną do rozmiaru miejsca pozostawionego na podpis w dokumentach używanych w punkcie), którą pracownik umieści w miejscu przeznaczonym na podpis. Klient może wówczas samodzielnie zbliżyć rękę do miejsca złożenia podpisu lub, jeśli wyrazi taką wolę, zostać naprowadzony przez pracownika. W razie braku ramki można **zaproponować klientowi nakierowanie jego ręki** w odpowiednie miejsce.

§

- Coraz powszechniej propagowanym rozwiązaniem jest również umożliwienie klientom stosowania bezpiecznego, certyfikowanego podpisu elektronicznego, spełniającego przesłanki ustawy z dnia 18 września 2001 r. o podpisie elektronicznym.
- Osoba słabowidząca może mieć potrzebę skorzystania z **dodatkowego oświetlenia** przy stanowisku obsługi klienta. Dlatego warto dysponować małą lampką do tego celu i zapytać klienta, czy życzy sobie jej włączenia. Osoby słabowidzące są zazwyczaj

w posiadaniu własnego specjalistycznego sprzętu, np. lupy powiększającej. Jednak warto zadbać o to, aby zwykła lupa znajdowała się również na podstawowym wyposażeniu punktu obsługi. Może okazać się bardzo przydatna np. dla osób, których wzrok pogorszył się ze względu na wiek lub które zapomniały okularów do czytania.

**ZAPAMIĘTAJ**

- Używaj swobodnie zwrotów takich jak „do widzenia”, „proszę zobaczyć” itp.
- Podejdź do klienta i przedstaw się
- Informuj klienta o sytuacji w placówce, wpływającej na proces obsługi oraz o swoich bieżących czynnościach
- Nie poprzestawaj na zwyczajowych komunikatach niewerbalnych
- Informuj o zmianach w funkcjonowaniu placówki również na stronie internetowej
- Jako przewodnik idź przodem i ostrzegaj dokładnie o przeszkodach
- Nie zaczepiaj psa przewodnika
- Nie dotykaj sprzętu pomocniczego bez zgody właściciela
- Zadбай o możliwość zapoznania się przez klienta z treścią dokumentu poprzez jego odczytanie na głos, propozycję udziału w tej czynności osoby zaufanej klienta lub udostępnienie dokumentu w wersji elektronicznej
- Dysponuj dodatkową lampką przy stanowisku obsługi, lupą i ramką do podpisu



# Klienci z dysfunkcjami ruchu

- Osoby z niepełnosprawnością ruchową to bardzo duża i zróżnicowana grupa, którą cechują obniżone możliwości motoryczne (ruchowe). Wynikają one z braku lub uszkodzenia kończyn (ręka i/lub nóg), uszkodzenia mięśni, stawów, układu nerwowego lub niewłaściwego ukształtowania szkieletu. Do grupy osób z dysfunkcjami ruchu zaliczają się zatem zarówno osoby mające problemy z poruszaniem się, w tym m.in. utykające, z trudnościami w utrzymaniu równowagi, jak również osoby cierpiące na niedobór wzrostu (niskorosłość) lub mające problemy z motoryką małą, czyli np. z wykonywaniem precyzyjnych ruchów rękoma.  
Osoby z niepełnosprawnością ruchową mogą korzystać ze sprzętu pomocniczego i rehabilitacyjnego, umożliwiającego wykonywanie funkcji ruchowych: wózków inwalidzkich, balkoników, lasek, kul, ortez czy protez.

## Formy grzecznościowe

- Podczas rozmowy z klientem poruszającym się na wózku inwalidzkim **można swobodnie stosować zwroty „proszę podejść”, „chodźmy”**. Jest to naturalne i standardowe słownictwo, używane również przez osoby poruszające się na wózkach.
- Podczas przywitania z osobą dotkniętą paraliżem, z protezą lub bez dłoni pracownik **nie powinien rezygnować z podawania ręki**. Jeśli standardowe przywitanie nie jest możliwe, swobodnie może uścisnąć lewą rękę klienta lub np. jego ramię. W razie wątpliwości, czy osoba niepełnosprawna życzy sobie takiego przywitania, warto o to zapytać. By uniknąć niezręcznej sytuacji, często sama osoba z niepełnosprawnością przejmie inicjatywę i wita się w sposób dla niej wygodny.

## Pomoce osoby z dysfunkcją ruchu

- Jeśli klient korzysta ze sprzętu rehabilitacyjnego (np. wózek inwalidzki, kule itp.) należy pamiętać, że to **oprządkowanie jest częścią jego strefy osobistej**. Pracownik nie może bez zgody klienta dotykać, opierać się na wózku czy odstawiać kul lub laski w wygodne dla siebie miejsce. Osoba z niepełnosprawnością potrzebuje ich cały czas, ponieważ **zapewniają jej samodzielność**.



- Osoby z niepełnosprawnością ruchową mogą również korzystać z pomocy psa asystującego, który ma prawo wstępu do wszystkich miejsc użyteczności publicznej (więcej informacji w rozdziale dotyczącym klientów z dysfunkcjami wzroku). Podobnie jak w przypadku osób niewidomych należy pamiętać o tym, aby **nie zwracać się do psa i nie wołać go**, gdyż to osoba z niepełnosprawnością wydaje mu odpowiednie polecenia. Psa nie należy również zaczepiać na inne sposoby – głaskać, nawiązywać kontaktu wzrokowego itp. Pies jest w tym czasie w pracy i nie powinno się go rozpraszać.

## Stanowisko obsługi

- Osoby z dysfunkcją ruchu powinny mieć możliwość **skorzystania ze standardowego stanowiska obsługi klienta**, spełniającego kryteria dostępności dla osób z problemami ruchowymi. Przekierowanie do stanowiska dedykowanego osobom z niepełnosprawnością może być dla nich stygmatyzujące.
- Pracownik obsługujący klienta poruszającego się na wózku inwalidzkim (lub klienta z niedoborem wzrostu) powinien pamiętać, że najbardziej komfortowe dla klienta będzie prowadzenie rozmowy, gdy **wzrok obu osób będzie znajdował się na podobnym poziomie**. Dlatego, jeśli to możliwe, pracownik powinien również usiąść. Jeśli rozmowa toczy się w pozycji stojącej, powinien pamiętać, by stanąć w takiej odległości, aby klient siedzący na wózku lub mający niedobór wzrostu nie musiał stale podnosić głowy.

## Dokumentacja

- Osoby mające problemy z władaniem rękoma w sposób uniemożliwiający im podpisanie się, mogą **złożyć oświadczenie woli w formie alternatywnej**.
- Zgodnie z art. 79 Kodeksu cywilnego „Osoba niemogąca pisać może złożyć oświadczenie woli w formie pisemnej w ten sposób, że uczyni na dokumencie tuszowy odcisk palca, a obok tego odcisku osoba przez nią upoważniona wypisze jej imię i nazwisko

oraz złożyć swój podpis, albo w ten sposób, że zamiast składającego oświadczenie podpisze się osoba przez niego upoważniona, a jej podpis będzie poświadczony przez notariusza, wójta (burmistrza, prezydenta miasta), starostę lub marszałka województwa z zaznaczeniem, że został złożony na życzenie osoby niemogącej pisać”.

Osobą potwierdzającą tuszowy odcisk palca w punkcie obsługi może być zarówno osoba towarzysząca klientowi, jak i pracownik upoważniony przez osobę nie mogącą pisać.

Osoba wpisująca imię i nazwisko klienta, który wyraża oświadczenie woli, powinna być obecna co najmniej w momencie składania tuszowego odpisu palca na dokumencie.

- Zgodnie z art. 78 § 2 Kodeksu cywilnego osoba niemogąca się podpisać w sposób tradycyjny może złożyć oświadczenie woli również w postaci elektronicznej, opatrując je podpisem elektronicznym, spełniającym przesłanki ustawy z dnia 18 września 2001 r. o podpisie elektronicznym.

**ZAPAMIĘTAJ**

- **Używaj swobodnie zwrotów „proszę podejść”, „chodźmy” itp. w kontakcie z osobami poruszającymi się na wózku inwalidzkim**
- **Nie dotykaj sprzętu rehabilitacyjnego bez zgody właściciela**
- **Nie zaczepiaj psa asystującego**
- **Nie wyznaczaj osobnego stanowiska obsługi dla osób z niepełnosprawnościami ruchową**
- **Staraj się dostosować poziom wzroku do osoby poruszającej się na wózku lub o niskim wzroście**



# Klienci z dysfunkcjami słuchu

- Do grupy osób z dysfunkcjami słuchu zaliczają się osoby słabosłyszące oraz osoby głuche (niesłyszące). Różni je poziom niedosłuchu: od lekkiego i umiarkowanego w przypadku osób słabosłyszących aż po głęboki w przypadku osób głuchych. Grupę tę tworzą również osoby, które nie posiadają ubytku słuchu, ale mogą mieć problemy z wyraźnym słyszeniem ze względu na inne uszkodzenia, powodujące np. szum w uszach.
- Częstym problemem osób z dysfunkcjami słuchu jest rozumienie mowy. Jest ono uzależnione od prawidłowo funkcjonującego układu słuchowego i procesów zachodzących w ośrodkowym układzie nerwowym. Nawet przy niewielkim ubytku słuchu zróżnicowane sygnały płynące z mowy (jak niewielkie zmiany natężenia czy brzmienia dźwięków) docierają do mózgu w ograniczony sposób, przez co rozumienie mowy jest utrudnione.
- Osoby z dysfunkcjami słuchu korzystają z różnych urządzeń wspomagających słyszenie: aparatów słuchowych, systemów FM bądź implantów ślimakowych. Dzięki nim mogą słyszeć lepiej, co nie znaczy, że słyszą zupełnie wyraźnie. Jednak wiele osób z problemami słuchowymi, z różnych indywidualnych przyczyn, nie nosi odpowiednich aparatów.
- Istnienie dysfunkcji słuchu u klienta można rozpoznać m.in. po dopytywaniu się o kwestie omawiane uprzednio przez pracownika, braku reakcji na komunikaty przekazywane bez utrzymywania kontaktu wzrokowego, nadstawianiu ucha w kierunku pracownika, a także po niedokładnym odbiorze komunikatów czy nieadekwatnych odpowiedziach na zadawane pytania, co może zostać mylnie utożsamione z niższym poziomem intelektu (klient, wychwytyując pojedyncze wyrazy zawarte w zdaniu, domyśla się, co rozmówca chce przekazać, ale nie zawsze jego interpretacja jest trafna).



## Formy grzecznościowe

- Warto wiedzieć o tym, że potocznie uznawane za pejoratywne określenie – „głuchy” **w stosunku do osoby ze znacznym ubytkiem słuchu, nie ma negatywnego znaczenia i jest powszechnie stosowane wśród osób z dysfunkcjami słuchu.** Głuchy znaczy tyle co niesłyszący. A „Głuchy” (pisane wielką literą) **podkreśla przynależność i identyfikację z kulturą Głuchych.** Natomiast negatywne zabarwienie ma **określenie „głuchoniemy” i nie należy go stosować.** Przypisuje ono osobom głuchym dodatkową niepełnosprawność – brak możliwości wypowiedzi. Tymczasem część osób głuchych może nabyć umiejętność mowy werbalnej, a dla części sposobem wypowiadania się jest Polski Język Migowy.

## Komunikacja

- Obsługa klientów z dysfunkcjami słuchu powinna odbywać się **w warunkach możliwie pozbawionych hałasu,** najlepiej w osobnym pomieszczeniu. Jeśli takie pomieszczenie nie zostało wydzielone, można zaproponować skorzystanie ze stanowiska oddalonego od źródeł hałasu (np. pracujących urządzeń, dzwoniących telefonów, innych rozmów itp.). A jeśli to niemożliwe, należy wszelkie dystraktory ograniczyć do minimum – np. wyłączyć muzykę w tle, zamknąć okno, za którym panuje hałas itp.
- Obsługa klientów z dysfunkcją słuchu (zarówno słabosłyszących, jak i głuchych) powinna odbywać się zawsze **twarzą w twarz, gdyż często wspomagają się oni w odbiorze komunikatu czytaniem z ruchu warg rozmówcy.** Dlatego **twarz pracownika powinna być bardzo dobrze widoczna.** Nie może pozostawać przesłonięta ekranem komputera lub innymi elementami wyposażenia. Powinna ona być również dobrze oświetlona. Pracownik powinien pamiętać, aby nie zasłaniać ust ręką oraz nie kontynuować wypowiedzi, schylając się, odwracając lub odchodząc od klienta. Jest to również istotne ze względu na konstrukcję niektórych aparatów słuchowych. Część z nich odbiera dźwięki tylko z jednego kierunku – od przodu. Nie należy również mówić wprost do ucha klienta i znacząco podnosić głosu, a w szczególności unikać krzyku, który może sprzęgać



mikrofony umieszczone w aparatach słuchowych i powodować dyskomfort u klienta. W razie wątpliwości ton głosu należy ustalić z rozmówcą, np. pytając: „Czy mam mówić głośniej?”.

- Pracownik obsługi powinien **utrzymywać kontakt wzrokowy z klientem**. Aby zwrócić na siebie uwagę klienta, może dotknąć jego ramienia, zamachać ręką (najlepiej w pionie, ruchem góra – dół, co jest przyjętą regułą zachowania Głuchych) lub szybko wyłączyć i włączyć światło. Pracownik powinien **wypowiadać się wyraźnie**, umiarkowanie wolniej, ale unikając przesadnej artykulacji głosek, która może zniekształcać odbiór wypowiedzi. **Może wspomagać się gestykulacją i mimiką**, która podkreśli charakter wypowiedzi i umożliwi lepszy odbiór komunikatu przez klienta z niedosłuchem.
- Pracownik może również zostać poproszony przez klienta o zawieszenie na szyi lub trzymanie blisko ust mikrofonu, który umożliwia wyraźniejsze słyszenie komunikatów osobom używającym systemu FM.
- Komunikację z klientem z dysfunkcją słuchu można uzupełnić poprzez **zapisywanie informacji czytelnym pismem** na kartkach (najlepiej drukowanymi literami) lub na ekranie komputera czy tabletu. W przypadku notatek na papierze należy pamiętać, aby – zwłaszcza jeśli zawierają dane wrażliwe lub personalne – zaraz po zakończeniu ustaleń zniszczyć je, najlepiej w obecności klienta. Ponadto dobrą praktyką jest również **używanie maili i SMS-ów dla wszelkiego rodzaju potwierdzeń i powiadomień**.
- Ze względu na trudność w odbiorze mowy, a przez to kształtowanie się jej poprzez naśladowanie dźwięków, osoby z dysfunkcją słuchu często **mogą przejawiać również problemy w mówieniu**.

## Język komunikacji

- Zarówno w języku mówionym, jak i pisanym, pracownik obsługujący klienta z dysfunkcją słuchu powinien **używać prostych zdań, o nieskomplikowanej strukturze gramatycznej oraz prostego słownictwa**. Wynika to z faktu, że dla wielu osób z poważną dysfunkcją słuchu (zwłaszcza wrodzoną lub powstałą przed ukończeniem nauki mowy) język polski nie jest językiem naturalnym i wymaga nauki – tak jak język obcy w przypadku osób słyszących. Dlatego słownictwo osób z dysfunkcjami słuchu bywa uboższe niż standardowo – nie ma to jednak związku z inteligencją czy zdolnościami poznawczymi, a funkcjonowaniem na co dzień poza strukturami języka polskiego. Językiem naturalnym dla osób głuchych oraz z poważnym ubytkiem słuchu jest Polski Język Migowy (PJM) – język wizualno-przestrzenny, mający odmienną od języka polskiego gramatykę i składnię. Warto dodać, że poza Polskim Językiem Migowym istnieje również System Językowo-Migowy (SJM). Jest on sztucznym tworem powstałym z połączenia elementów języka polskiego i PJM, który w intencji jego twórców miał ułatwić komunikację osób słyszących z głuchymi. Posługująca się nim osoba buduje wypowiedź zgodnie z gramatyką języka polskiego, dodając do tego znaki migowe. Jednak ze względu na taką odmienną PJM od SJM część osób głuchych nie zna i nie rozumie SJM (którego z kolei w wielu przypadkach uczą się na różnych kursach osoby słyszące).

- Obecnie istnieje **możliwość korzystania z komercyjnej usługi tłumaczenia migowego online**. Usługa oferowana przez wyspecjalizowaną firmę (migam.org) polega na możliwości połączenia wideo z tłumaczem języka migowego z poziomu przeglądarki internetowej, aplikacji mobilnej oraz dowolnego urządzenia wyposażonego w kamerę i z podłączeniem do Internetu. Tłumacz uczestniczy w rozmowie pomiędzy pracownikiem a niesłyszącym klientem, która może odbywać się w punkcie obsługi lub może być prowadzona z domu klienta lub innego dowolnego miejsca.

**ZAPAMIĘTAJ**

- **Możesz używać określenia głuchy, ale nie głuchoniemy**
- **Wyeliminuj lub ogranicz hałas w miejscu obsługi**
- **Nie zasłaniaj twarzy – zadbaj o jej widoczność i dobre oświetlenie**
- **Utrzymuj kontakt wzrokowy**
- **Mów wyraźnie, ale naturalnie – nie krzycz i nie zwalniaj znacząco tempa wypowiedzi**
- **Wspomagaj się mimiką i gestykulacją**
- **Możesz potwierdzać informacje pisemnie**
- **Używaj prostych zdań i prostego słownictwa**
- **W razie potrzeby korzystaj z tłumacza migowego online**

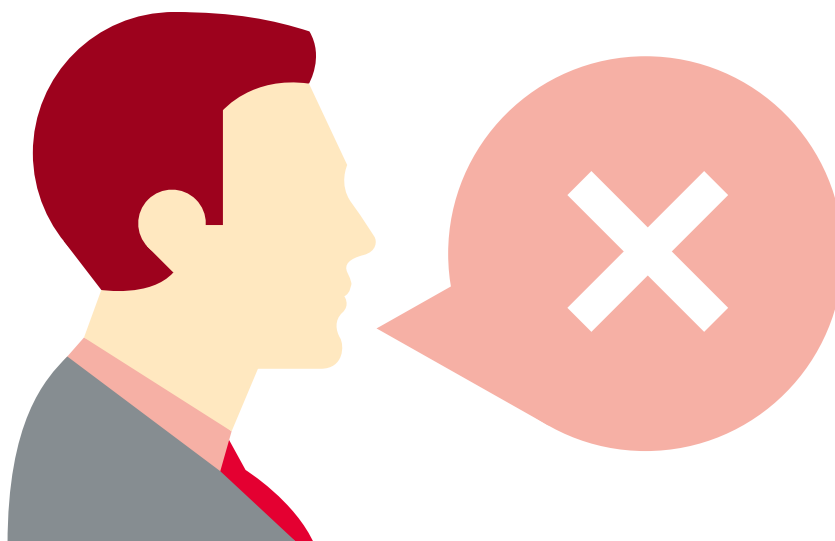


# Klienci z dysfunkcjami mowy

- Dysfunkcje mowy mogą wynikać z wielu przyczyn i mieć różny charakter oraz nasilenie. Często dotyczą osób dotkniętych dziecięcym porażeniem mózgowym, osób po zabiegach związanych z rozszczepem podniebienia, niewykształconą nagłośnią, operacjach krtani, a także osób po udarach mózgu, wypadkach oraz grupy osób z dysfunkcjami słuchu. Problemy z mową mogą polegać np. na zniekształceniu dźwięków mowy, zburzeniu płynności mowy (np. u osób jękających się) czy częściowej lub całkowitej utracie znajomości języka na skutek uszkodzenia pewnych struktur mózgowych, jak dzieje się to w przypadku afazji.

## Komunikacja

- Najistotniejsza w komunikacji z klientem z dysfunkcjami mowy jest postawa pracownika, pokazująca, że ważna jest dla niego **treść wypowiedzi klienta, a nie jej forma**. Pracownik może to okazywać poprzez utrzymywanie naturalnego kontaktu wzrokowego z klientem, koncentrację na przekazywanych przez niego informacjach, naturalne nawiązywanie do poruszonych w wypowiedzi klienta wątków.
- Pracownik obsługi może mieć problem ze zrozumieniem wypowiedzi osoby z dysfunkcją mowy. W żadnym wypadku **nie powinien udawać, że zrozumiał komunikat klienta, jeśli tak nie jest**. Jeśli nie jest pewny, czy dobrze zinterpretował wypowiedź klienta, powinien go **dopytać lub poprosić o powtórzenie komunikatu**. Może to zrobić nawet kilkakrotnie. Osoby z dysfunkcją mowy mają świadomość własnej niepełnosprawności i często są przygotowane na potrzebę dłuższego tłumaczenia treści swoich wypowiedzi. Dobrą metodą jest również **powtarzanie co pewien czas informacji, które udało się zebrać** (np. „Chce pan kupić polisę ubezpieczenia, które miałoby obowiązywać od początku przyszłego miesiąca oraz rozłożyć płatność za zakup polisy na raty po 100 zł każda”). W ten sposób pracownik daje klientowi możliwość skorygowania ewentualnych błędnie odczytanych informacji lub dopowiedzenia czegoś nowego. Ponadto wyraża dążenie do rzetelnego i profesjonalnego załatwienia sprawy klienta i wykazuje postępowanie w procesie obsługi, co jest motywujące dla klienta.

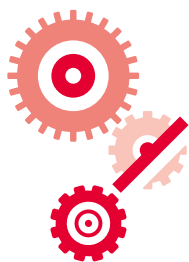


- **Pracownik nie powinien również przerywać klientowi, dopowiadając lub dokańczając wypowiedzi za niego.** Może to powodować dyskomfort rozmówcy. Należy poczekać aż klient dokończy wypowiedź (również te jej fragmenty, które sprawiają mu największą trudność). W przypadku osoby jękającej się pracownik powinien pamiętać, że szczególny dyskomfort może wywoływać u niej rozmowa przez telefon. Dlatego **w kontakcie telefonicznym należy akceptować większe nasilenie trudności i dłuższe przerwy** w wypowiedzi klienta. Również odbierając połączenie, podczas którego nie słyhać rozmówcy po drugiej stronie, pracownik powinien wykazać się uważnością, wsłuchując się, czy to właśnie osoba jękająca się nie próbuje rozpocząć rozmowy.
- **Nie należy klientowi „pomagać”, radząc, aby się uspokoił lub mówił wolniej.** Nie przyniesie to pożądanego rezultatu, a jedynie może wywołać poczucie, że oczekuje się od niego innego sposobu wypowiedzi. Dlatego należy pozwolić klientowi kontynuować wypowiedź w możliwy dla niego sposób.
- Dobrym rozwiązaniem w razie braku zrozumiałości mowy, a jednocześnie potrzeby dookreślenia konkretnych kwestii, istotnych w danej sprawie, może być **napisanie przez klienta informacji** na kartce lub korzystanie z wszelkiego rodzaju komunikatorów, tabletów, czy nawet telefonów komórkowych (smsów lub notatek). Osoby z poważną dysfunkcją mowy czasem używają również ułatwiających kontakt syntezatorów mowy.
- Komunikacja z osobami z dysfunkcjami mowy wymaga od personelu szczególnej cierpliwości, życzliwości oraz empatii, ponieważ sytuacja jest bardzo dyskomfortowa również dla samego klienta. Uzyskanie porozumienia jest jednak możliwe, a ostateczne załatwienie sprawy, nawet przy znaczącym wydłużeniu procesu obsługi, będzie dla klienta bardzo satysfakcjonujące.



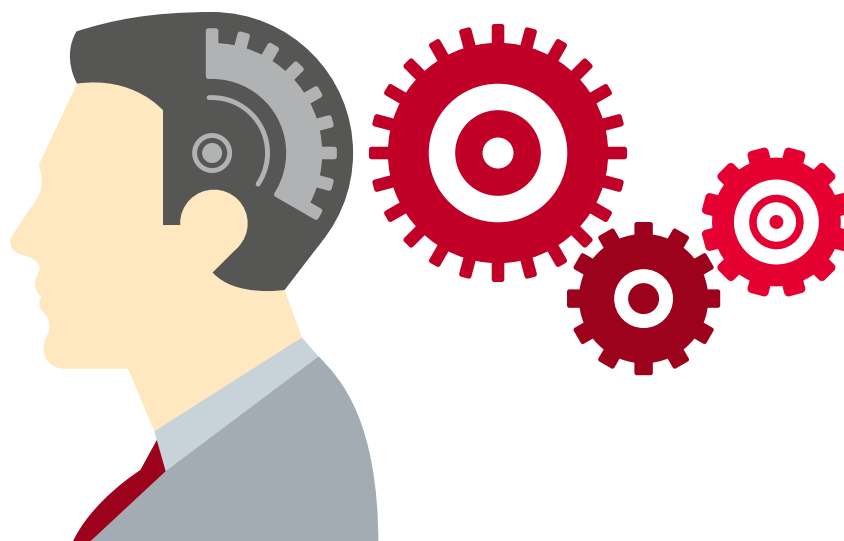
**ZAPAMIĘTAJ**

- **Koncentruj się na treści, a nie formie wypowiedzi**
- **Nie udawaj, że zrozumiałeś wypowiedź, jeśli tak nie jest**
- **Nie przerywaj i nie dokańczaj domyślnie wypowiedzi za klienta**
- **Dopytuj i proś o powtórzenie – nawet wielokrotnie**
- **Powtarzaj informacje zebrane od klienta**
- **Możesz poprosić o zapisanie informacji**
- **Nie okazuj zniecierpliwienia – bądź empatyczny i życzliwy**



# Klienci z niepełnosprawnością intelektualną

- Niepełnosprawność intelektualna obejmuje szerokie spectrum zaburzeń rozwojowych. Zaburzenia te przejawiają się w istotnym obniżeniu ogólnego poziomu funkcjonowania intelektualnego oraz zdolności przystosowania się do życia społecznego. Na co dzień uwidacznia się to trudnościami osób z niepełnosprawnością intelektualną w pisaniu, czytaniu, liczeniu, przyswajaniu faktów z różnych źródeł oraz dostrzeganiu powiązań między nimi, rozumieniu pojęć abstrakcyjnych oraz ukrytych znaczeń – przenośni i aluzji, orientacji w czasie i przestrzeni, nazywaniu emocji, rozpoznawaniu uczuć innych osób i nawiązywaniu relacji interpersonalnych, a także formułowaniu własnych opinii i przemyśleń oraz podejmowaniu decyzji. Niepełnosprawność intelektualna danej osoby może być często niewidoczna. Jej przejawy można dostrzec dopiero w trakcie rozmowy. Tylko część osób z niepełnosprawnością intelektualną odznacza się cechami charakterystycznymi dla danego schorzenia, np. zespołu Downa. Należy jednak być ostrożnym w osądzie, aby nie pomylić niektórych dysfunkcji (np. opisanych powyżej dysfunkcji mowy lub słuchu) z obniżeniem normy intelektualnej.
- Najliczniejszą grupę wśród osób z niepełnosprawnością intelektualną stanowią osoby z orzeczeniem o lekkim stopniu niepełnosprawności. Coraz częściej prowadzą one samodzielne życie, zakładają rodziny i podejmują pracę zarobkową w niektórych zawodach, korzystając z przyjacielskiej pomocy osób bliskich i częściowego wsparcia ze strony systemu pomocy społecznej.
- Osoby z umiarkowanym i znacznym stopniem niepełnosprawności często mogą korzystać z pomocy osoby towarzyszącej (opiekuna, asystenta) w podejmowaniu decyzji dotyczących korzystania z różnych usług, zauważalnie nie radzą sobie również z pieniędzmi. Mimo to należy pamiętać, że jeśli klientem jest osoba z niepełnosprawnością, pracownik w rozmowie powinien zwracać się bezpośrednio do niej, a nie osoby towarzyszącej. To klient powinien również podjąć ostateczną decyzję.



## Formy grzecznościowe

- Mimo że w terminologii medycznej i rehabilitacyjnej wciąż obecne jest sformułowanie „upośledzenie umysłowe”, **należy pamiętać, że w komunikacji odchodzi się od tego sformułowania, uznając je za stygmatyzujące i utrwalające negatywne stereotypy.** Dlatego zastępuje się je sformułowaniem „niepełnosprawność intelektualna”.
- Zdarza się, że osoby z niepełnosprawnością skracają dystans z rozmówcą, inicjując kontakt fizyczny, ingerując w ten sposób w przestrzeń osobistą rozmówcy (np. chcąc go uściskać, ucałować). Traktują to jako wyraz sympatii w odpowiedzi na życzliwe zachowanie pracownika. Pracownik ma prawo grzecznie, ale stanowczo zaprotestować przeciwko takiemu zachowaniu. Sam również nie może inicjować niestandardowego kontaktu z osobą z niepełnosprawnością intelektualną (np. poklepywać po plecach, chwytać za ramię) oraz traktować jej w sposób pobłażliwy czy dziecinny.

## Komunikacja

- Na obsługę klienta z niepełnosprawnością intelektualną pracownik powinien **zarezerwować większą ilość czasu** niż standardowo w danej sprawie. Ze względu na trudności z przyswojeniem nowych informacji klient może potrzebować dokładniejszego wytłumaczenia konkretnych kwestii.
- W kontakcie z osobami z niepełnosprawnością intelektualną należy dostosować tempo oraz język wypowiedzi do ich możliwości rozumienia. Najlepiej jest formułować **krótkie, nieskomplikowane komunikaty**, używając przy tym prostych zdań. **Pytania do klienta również powinny być proste** – tak, aby mógł udzielić odpowiedzi na nie skinieniem głowy, jednym lub kilkoma słowami. Należy używać **słownictwa wyrażającego rzeczy konkretne**, a nie pojęcia abstrakcyjne. Ale nie wolno mówić do klienta w dziecinny sposób.

- Do minimum powinno się **ograniczyć słownictwo specjalistyczne**, które może być dla klienta niezrozumiałe. W przypadku wszelkiego rodzaju usług ubezpieczeniowych jest to trudne więc wymaga od pracownika umiejętności wytłumaczenia złożonych kwestii, a także cierpliwości i otwartości na pytania klienta. W trakcie rozmowy należy **upewniać się, czy poszczególne zagadnienia zostały przez klienta dobrze zrozumiane**. Należy być przygotowanym również na to, że niektóre informacje trzeba będzie kilkakrotnie powtórzyć, a klient może zmieniać zdanie w trakcie rozmowy, co wynika z trudności ze zrozumieniem informacji i podejmowaniem decyzji – szczególnie szybkich i pewnych.
- Ułatwieniem w komunikacji z klientem z niepełnosprawnością intelektualną może być **przekazywanie niektórych informacji dotyczących usługi w formie pisemnej – zredagowanej w prosty sposób**. Pracownik może również korzystać z prostych rysunków, np. infografik lub odręcznie sporządzonych schematów. Dobrym rozwiązaniem jest sporządzenie przez pracownika notatki, zawierającej ustalenia z rozmowy z klientem. Takie podsumowanie ułatwi klientowi z niepełnosprawnością intelektualną zapamiętanie konkretnych ustaleń, ważnych informacji i wykonanie kolejnych kroków prowadzących do skorzystania z usługi ubezpieczeniowej.



## Zdolność do czynności prawnych

- Często osoby z niepełnosprawnością intelektualną mają pełną zdolność do czynności prawnych, a więc mogą samodzielnie podejmować decyzje – również w sprawach finansowych. **Nie należy zatem z góry zakładać, że są one ubezwłasnowolnione.**
- W sytuacji, gdy ubezwłasnowolnienie ma miejsce, może ono mieć charakter całkowity lub częściowy.
- Czynności prawne dokonane przez osobę całkowicie ubezwłasnowolnioną (a więc pozbawioną zdolności do czynności prawnych) są według prawa nieważne. Wyjątkiem są jedynie drobne czynności prawne życia codziennego (np. zakup gazety, artykułów spożywczych itp.). Decyzje w jej sprawach podejmuje wyznaczony przez sąd opiekun.
- Osoba ubezwłasnowolniona częściowo może podjąć czynności prawne, ale wymagają one zgody ustanowionego przez sąd kuratora. Umowa zawarta z osobą częściowo ubezwłasnowolnioną bez wiedzy kuratora nie ulega automatycznemu unieważnieniu. Podmiot zawierający umowę może wyznaczyć kuratorowi termin potwierdzenia umowy (art. 18 § 3 k.c.). Jeśli kurator jej nie potwierdzi, jest nieważna. Jeśli potwierdzi, staje się ona ważna. W przypadku braku określonego terminu umowa jest ważna, jednak opatrzona jest sankcją bezskuteczności zawieszanej. Oznacza to, że strony pozostają związane umową aż do czasu wyjaśnienia się kwestii jej potwierdzenia bądź upływu wyznaczonego terminu, ale zawarta umowa nie wywołuje skutków prawnych w niej zawartych. Zgoda kuratora może zatem zostać wyrażona przed, w trakcie, lub po zawarciu umowy i powoduje, że umowa staje się ważna od momentu jej zawarcia (czyli również z mocą wsteczną).





**ZAPAMIĘTAJ**

- Zawsze zwracaj się bezpośrednio do klienta, nawet jeśli osoba towarzysząca pomaga mu podjąć decyzję
- Możesz używać określenia „niepełnosprawność intelektualna”, unikaj sformułowania „upośledzenie umysłowe”
- Nie pozwól na skracanie przez klienta dystansu osobistego i sam go nie skracaj, nie traktuj klienta w sposób dziecinny lub pobłażliwy
- Zarezerwuj więcej czasu na obsługę klienta w danej sprawie
- Używaj krótkich, prostych zdań i stawiaj proste pytania
- Nie używaj pojęć abstrakcyjnych i specjalistycznych
- Upewnij się, że klient zrozumiał przekazywane informacje
- Możesz wspomagać się prostym zapisem informacji, rysunkami, notatkami itp.
- Nie zakładaj z góry ubezwłasnowolnienia klienta. Jeśli jest on ubezwłasnowolniony częściowo, poproś kuratora o potwierdzenie czynności



# Klienci z innymi rodzajami niepełnosprawności

## Mimowolne zachowania

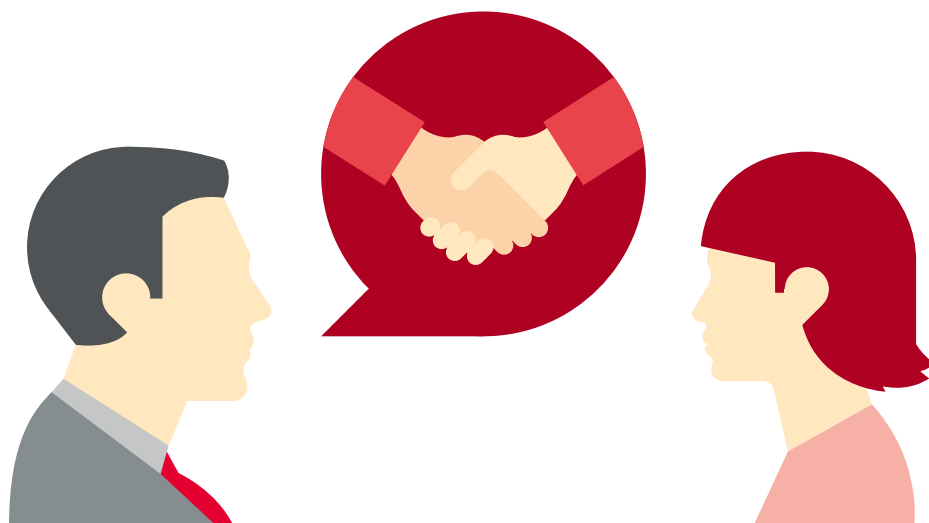
- Pracownik może spotkać klienta, który wykonuje różne **mimowolne, krótkotrwałe ruchy (tzw. tiki) lub wypowiada w sposób niekontrolowany i mimowolny jakieś treści** (w nielicznych przypadkach wulgaryzmy – również pod adresem innych osób). Tiki są niezależne od woli osoby i mogą towarzyszyć np. dziecięcemu porażeniu mózgowemu, chorobie Parkinsona, chorobie Huntingtona, a szczególnie intensywnie zespołowi Tourette’a. Bardzo utrudniają funkcjonowanie społeczne osobom nimi dotkniętym i są źródłem ogromnego dyskomfortu. Dlatego w przypadku występowania **tików ruchowych u klienta, należy spokojnie prowadzić proces obsługi**, nie zwracając na nie szczególnej uwagi. Jeśli wystąpią **niekontrolowane zachowania werbalne, należy spokojnie poczekać aż miną** i wówczas kontynuować rozmowę.

## Nietypowy wygląd

- W punkcie obsługi może również pojawić się **osoba o nietypowym wyglądzie**, np. z widocznymi bliznami, guzami lub deformacjami ciała. Bardzo ważne jest, aby w przypadku takiej osoby pracownik wykazał się taktem i potraktował ją w zwyczajny, uprzejmy sposób. **Nie wolno mu ani przyglądać się szczególnie tej osobie, ani też ignorować jej, uciekać od niej wzrokiem.** Takie zachowanie może być dla niej bowiem wyjątkowo przykre.

## Zaburzenia psychiczne

- Pracownik może również obsługiwać **osobę z chorobą lub zaburzeniem psychicznym**. W zdecydowanej większości przypadków nie będzie miał świadomości, że klient cierpi na takie schorzenie, gdyż obecnie istnieją skuteczne sposoby leczenia i ograniczania następstw schorzeń psychicznych. Warto przy tym dodać, że niepełnosprawność psychiczna nie powinna być utożsamiana z niepełnosprawnością intelektualną. Choroby i zaburzenia psychiczne (np. depresja, schizofrenia, choroba afektywna dwubiegunowa, zaburzenia lękowe, nerwice, anoreksja, bulimia) dotyczą osób w normie intelektualnej, utrudniając lub uniemożliwiając im funkcjonowanie społeczne.



Jednak ich objawy mogą zostać zminimalizowane, a nawet zlikwidowane. Tym samym osoby nimi dotknięte mogą powrócić do wszystkich lub wielu codziennych aktywności.

- Może jednak zdarzyć się, że klient będzie zachowywał się nietypowo (np. mówił nielogiczne rzeczy, wydawał się nadmiernie ospały lub przeciwnie – będzie bardzo pobudzony i przesadnie entuzjastyczny). Należy wówczas pamiętać, że osoby z chorobami i zaburzeniami psychicznymi nie stanowią zagrożenia dla innych, a przejawy agresji zdarzają się niezmiernie rzadko i tylko w przypadku szczególnych rodzajów schorzeń. Jeśli wystąpi jakaś trudna sytuacja związana ze schorzeniem psychicznym, pracownik powinien **zachować spokój**, zapytać klienta, w jaki sposób może mu pomóc, delikatnie zasugerować możliwość powiadomienia bliskiej osoby lub podjąć inne **kroki, stosownie do sytuacji**.

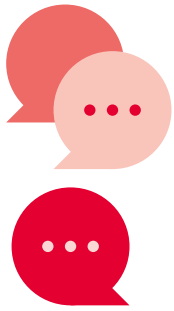
## Niewidoczna niepełnosprawność

- Wiele schorzeń oraz rodzajów niepełnosprawności jest niewidocznych dla postronnych obserwatorów, a mimo to może powodować duży dyskomfort i trudności w codziennym funkcjonowaniu. Do takich schorzeń należą np. rozległy stan zapalny układu pokarmowego, stwardnienie rozsiane w początkowej fazie rozwoju, klastrowe bóle głowy, astma i wiele innych. Problemy te często dotyczą również osób młodych, pozornie ocenianych jako silne i zdrowe. Niejednokrotnie powoduje to, że są odbierane jako osoby nieuprzejme lub roszczeniowe (np. gdy nie ustępują miejsca do siedzenia osobie starszej). Pracownik **powinien wykazać się czujnością i wrażliwością, jeśli zachowanie klienta może wskazywać na złe samopoczucie** lub gdy zwraca się on z nietypową prośbą np. o coś słodkiego (w przypadku cukrzycy), pilny dostęp do toalety (np. w przypadku choroby Leśniowskiego-Crohna) bądź też obsługę poza kolejnością ze względu na złe samopoczucie. Właściwa reakcja pracownika może zmniejszyć dyskomfort klienta, a w niektórych przypadkach nawet uratować życie.



**ZAPAMIĘTAJ**

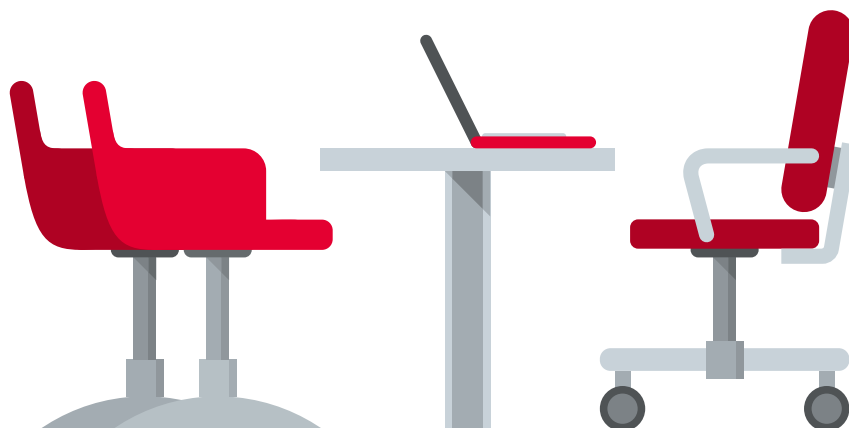
- Realizuj proces obsługi mimo tików ruchowych
- Przeczekaj mimowolnie wypowiedane słowa i kontynuuj rozmowę
- Nie przyglądaj się ani nie ignoruj osoby o nietypowym wyglądzie
- Spokojnie wesprzyj osobę z ujawniającymi się zaburzeniami psychicznymi
- Reaguj na prośby klienta uzasadnione jego stanem zdrowia lub samopoczuciem



# Pełnomocnik klienta

## §

- W przypadku osób z niepełnosprawnością, podobnie jak w przypadku każdego innego klienta, możliwe jest działanie przez pełnomocnika niemalże na każdym etapie obsługi klienta przez zakład ubezpieczeń – zarówno przy zawarciu umowy jak i przy zgłaszaniu szkody. Oczywiście nie ma możliwości działania przez pełnomocnika w przypadku niezbędnego osobistego stawiennictwa ubezpieczonego np. poddania się badaniu przez lekarza w celu oceny doznanego uszczerbku na zdrowiu.
- Pełnomocnictwo powinno zostać udzielone na piśmie, aby mogło stanowić dowód w przypadku możliwych późniejszych sporów.
- Istnieją trzy rodzaje pełnomocnictw:
  1. ogólne czyli pełnomocnictwo obejmujące czynności zwykłego zarządu;
  2. rodzajowe czyli pełnomocnictwo do dokonywania określonej kategorii czynności prawnych;
  3. szczegółowe czyli dotyczące indywidualnie oznaczonej czynności prawnej.
- **Pełnomocnictwo ogólne** obejmuje szeroki zakres działań, które może realizować pełnomocnik w imieniu mocodawcy. Powinno ono zawierać takie informacje, jak:
  - a. określenie mocodawcy – imię i nazwisko, adres zamieszkania, PESEL,
  - b. określenie pełnomocnika – imię i nazwisko, adres zamieszkania, informacja o dokumencie tożsamości, którym pełnomocnik się legitymuje (w przypadku dowodu osobistego: seria, numer, organ wydający),
  - c. zakres umocowania,
  - d. datę, miejscowość i podpis mocodawcy.
- **Pełnomocnictwo rodzajowe do dokonywania określonej kategorii czynności prawnych** np. zawierania, obsługi wynikłych z zawartej umowy spraw oraz wypowiedzania umów ubezpieczenia powinno zawierać takie informacje, jak:
  - a. określenie mocodawcy – imię i nazwisko, adres zamieszkania, PESEL,
  - b. określenie pełnomocnika – imię i nazwisko, adres zamieszkania, informacja o dokumencie tożsamości, którym pełnomocnik się legitymuje (w przypadku dowodu osobistego: seria, numer, organ wydający),



- c. określenie kategorii czynności prawnych, które mają być dokonywane (określenia rodzaju spraw),
- d. datę, miejscowość i podpis mocodawcy.

— **Pełnomocnictwo szczegółowe do prowadzenia określonej sprawy** powinno zawierać takie informacje, jak:

- a. określenie mocodawcy – imię i nazwisko, adres zamieszkania, PESEL,
- b. określenie pełnomocnika – imię i nazwisko, adres zamieszkania, informacja o dokumencie tożsamości, którym pełnomocnik się legitymuje (w przypadku dowodu osobistego: seria, numer, organ wydający),
- c. określenie sprawy, która ma być prowadzona (określenia rodzaju umowy ubezpieczenia, polisy, roszczenia),
- d. datę, miejscowość i podpis mocodawcy.

— **Pełnomocnictwo szczegółowe do zawarcia umowy** powinno zawierać takie informacje, jak:

- a. określenie mocodawcy – imię i nazwisko, adres zamieszkania, PESEL (dodatkowo może zawierać inne dane potrzebne na ścieżce sprzedaży),
- b. określenie pełnomocnika – imię i nazwisko, adres zamieszkania, informacja o dokumencie tożsamości, którym pełnomocnik się legitymuje (w przypadku dowodu osobistego: seria, numer, organ wydający),
- c. określenie umowy, która ma być zawarta (przedmiot umowy),
- d. datę, miejscowość i podpis mocodawcy.

- Przy zawieraniu umowy przez pełnomocnika warto pamiętać, aby nie dopuścić do sytuacji, w której pełnomocnik nie ma albo przekroczy zakres swojego umocowania. Zawarcie umowy przez nieumocowanego bądź niewłaściwie umocowanego pełnomocnika opatrzone jest sankcją bezskuteczności zawieszanej, co oznacza, iż zawarta umowa nie wywiera skutków z niej wynikających. W tej sytuacji ważność umowy zależy od jej potwierdzenia przez osobę, w której imieniu umowa została zawarta. Druga strona może wyznaczyć tej osobie odpowiedni termin do potwierdzenia umowy. Jeśli w tym terminie klient nie potwierdzi umowy, staje się ona nieważna. Jeśli potwierdzi – staje się ważna od chwili jej zawarcia.