

3. 與殘疾人士溝通/回應查詢：

聽力殘疾人士：

- 1) 手語：光線充足、面向聾人、確保溝通過程沒有任何阻擋或阻隔；
- 2) 口語：光線充足、注意說話速度、口型清晰及寧靜環境；
- 3) 筆談：使用簡潔易明文字表達；



- 4) 其他/混合使用：配合表情、肢體/身體語言、繪圖或示範；
- 5) 保持耐性、尊重對方所使用的任何溝通模式；
- 6) 如需使用手語翻譯服務，可主動與聾人服務中心聯絡，電話：28261658。

智力殘疾人士：

- 1) 交談時，須放慢速度、句子要短、措詞扼要地說話，問題要實質和具體，對顏色、衣服等加以形容，把複雜的指令或訊息分為數段，亦可借助圖畫、圖形和動作等協助表達意思，確保智力殘疾人士明白說話的內容；



- 2) 要假設他們具理解和溝通能力；
- 3) 要以對待成年人的溝通態度對待成年的智力殘疾人士；
- 4) 尊重智力殘疾人士正如你尊重其他人一樣。

精神殘疾人士：

- 1) 不應參與精神殘疾人士有關幻聽/幻覺之討論行為，以及不應與精神殘疾人士爭辯他們聽見的聲音；
- 2) 不應凝視精神殘疾人士過長；
- 3) 用詞簡短、扼要，避免冗長；
- 4) 避免不恰當的身體接觸；



- 5) 須專心處理，處理期間切勿與其他同事輕聲細語、開玩笑或大笑，這會加重精神殘疾人士的疑慮及不安；
- 6) 溝通時應保持專注、耐心、接納和不妄加評論的聆聽態度。

4. 支援殘疾人士填寫申請文件：

肢體殘疾人士：

- 1) 若不能提筆的話，可協助填寫表格，並予使用圖章作簽署。

視力殘疾人士：

- 1) 弱視的視力殘疾人士可預備字體較大的表格及放大器，讓他們可以看到當中內容；
- 2) 向全盲的視力殘疾人士須讀出每項內容，協助其填寫，並於簽署文件時，協助他們把簽名卡放於簽署地方。



殘疾人權利公約
CONVENTION ON THE RIGHTS OF
PERSONS WITH DISABILITIES

怎樣接待殘疾人士





殘疾人權利公約

CONVENTION ON THE RIGHTS OF
PERSONS WITH DISABILITIES

《殘疾人權利公約》自2008年8月31日起對中華人民共和國生效，包括適用於澳門特別行政區。根據上述《公約》，殘疾人士是指包括肢體、精神、智力或感官有長期損傷的人。

宗旨

促進、保護和確保所有殘疾人士享有一切人權和基本自由，在獲得尊重和不受歧視的前提下，與其他人士平等地參與及融入社會。

主要原則

- 尊重固有尊嚴和個人自主，包括自由作出自己的選擇，以及個人的自立；
- 不歧視；
- 充分和切實地參與和融入社會；
- 尊重差異，接受殘疾人士是人的多樣性的一部分和人類的一份子；
- 機會均等；
- 無障礙；
- 男女平等；
- 尊重殘疾兒童逐漸發展的能力並尊重殘疾兒童保持其身份特性的權利。

《殘疾人權利公約》全文可瀏覽社會工作局網頁
www.ias.gov.mo

接待殘疾人士的關注事宜

1. 物理環境配套：

肢體殘疾人士：

- 1) 接待櫃檯須設置矮枱，並於枱下設有讓輪椅進入的空間；



- 2) 出入口設置斜坡，供輪椅人士進出；

- 3) 設置升降機，並設專用按鈕，供輪椅人士到達每一層。



視力殘疾人士：

- 1) 於輪候指示版及扶手電梯設置發聲裝置；
- 2) 升降機內設置話音提示，以及凸字按鈕；



聽力殘疾人士：

- 1) 設置輪候電子顯示屏；
- 2) 安裝閃燈裝置，如閃燈門鈴、閃燈緊急提示，在有突發事件時能讓聽障人士知悉；
- 3) 櫃檯揚聲器，增大聲量，讓弱聽人士能作溝通；
- 4) 無線調頻系統 (FM機)，讓配戴助聽器的人士能清晰聽到聲音；
- 5) 開放免費WIFI網絡，讓聾人可作視像手語溝通；
- 6) 增設文字速錄，如講座、活動、諮詢會等。



2. 帶領/指示殘疾人士前行：

前線接待人員，主動上前查詢需要；

肢體殘疾人士：

- 1) 可預備輪椅予有需要人士使用；
- 2) 接待員可以轉移到矮枱或直接到輪椅使用者旁提供服務；



視力殘疾人士：

- 1) 帶領視力殘疾人士走路時，讓他在你的身體右/左後方，並抓住你的手肘，那麼視力殘疾人士便可感到你的身體移動而知道如何走動；
- 2) 帶到座位時，把他們的手觸到座位的椅背後，他們便可自行坐下。

