



МІНІСТЭРСТВА АХОВЫ ЗДАРОЎЯ
РЭСПУБЛІКІ БЕЛАРУСЬ
Установа адукацыі
«ВІЦЕБСКІ ДЗЯРЖАЎНЫ
ОРДЭНА ДРУЖБЫ НАРОДАЎ
МЕДЫЦЫНСКІ ЎНІВЕРСІТЭТ»
(ВДМУ)

ЗАГАД

04.08.2025 № 455-02
г. Віцебск

МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ
Учреждение образования
«ВИТЕБСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
ОРДЕНА ДРУЖБЫ НАРОДОВ
МЕДИЦИНСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
(ВГМУ)

ПРИКАЗ

г. Витебск

Об организации ситуационной
помощи лицам с инвалидностью
в университетской клинике
«Университетская стоматологическая
поликлиника»

Во исполнение Закона Республики Беларусь от 30 июня 2022 г. № 183-3 «О правах инвалидов и их социальной интеграции», постановления Совета Министров Республики Беларусь от 13 июня 2017 г. № 451 «Об утверждении национального плана действий по реализации в Республике Беларусь положений Конвенции о правах инвалидов на 2017–2025 годы», Методических рекомендаций по определению доступности объектов и адаптации услуг, предоставляемых населению, с учетом особых потребностей инвалидов, утвержденных протоколом заседания коллегии Министерства труда и социальной защиты Республики Беларусь от 21 февраля 2018 г. № 2-3

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Инструкцию об оказании ситуационной помощи инвалидам в университетской клинике «Университетская стоматологическая поликлиника» (далее – Инструкция) с приложениями.
2. Главному врачу университетской клиники «Университетская стоматологическая поликлиника», заведующим стоматологическими кафедрами ознакомить с Инструкцией сотрудников, студентов и всех ответственных лиц.
3. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на главного врача университетской клиники Пожарицкую А.А.

Ректор университета

А.Н.Чуканов

Министерство здравоохранения
Республики Беларусь
Учреждение образования
«Витебский государственный
ордена Дружбы народов
медицинский университет»



Ректор Университета

А.Н. Чуканов

ИНСТРУКЦИЯ *№ 02-08/45*
об оказании ситуационной помощи
инвалидам в университетской клинике
«Университетская стоматологическая
поликлиника»

ГЛАВА 1 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Настоящая Инструкция об оказании ситуационной помощи инвалидам в университетской клинике «Университетская стоматологическая поликлиника» (далее – Инструкция) разработана в соответствии с Законом Республики Беларусь от 30 июня 2022 № 183-З «О правах инвалидов и их социальной интеграции», Национальным планом действий по реализации в Республике Беларусь положений Конвенции о правах инвалидов, утвержденным постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 13 июня 2017 г. № 451 «Об утверждении национального плана действий по реализации в Республике Беларусь положений Конвенции о правах инвалидов на 2017–2025 годы», Методическими рекомендациями по определению доступности объектов и адаптации услуг, предоставляемых населению, с учетом особых потребностей инвалидов, утвержденных протоколом заседания коллегии Министерства труда и социальной защиты Республики Беларусь от 21 февраля 2018 г. № 2-3.

2. Инструкция определяет основные термины, порядок, условия и способы оказания ситуационной помощи, а также функции персонала.

3. Инструкция будет применяться в университетской клинике «Университетская стоматологическая поликлиника» (далее – УСП) учреждения образования «Витебский государственный орден Дружбы народов медицинский университет» (далее – ВГМУ), которая располагается по адресу г. Витебск, пр-т. Фрунзе, 26-4 и пр-т Победы, 20.

4. Целью деятельности УСП ВГМУ является, организация и оказание своевременной доступной квалифицированной стоматологической медицинской помощи; проведение медицинских мероприятий, направленных на сохранение и укрепление стоматологического здоровья населения посредством участия работников поликлиники, профессорско-преподавательского состава кафедр совместно с обучающимися в

образовательном и лечебном процессе; практикоориентированная направленность обучения; проведение профилактических и противоэпидемических мероприятий; формирование здорового образа жизни и воспитание ответственности граждан за свое здоровье.

ГЛАВА 2 ОСНОВНЫЕ ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПОНЯТИЙ

5. В Инструкции применяются следующие термины и их определения:

ассистивные устройства и технологии – устройства, оборудование, программное обеспечение, специальные технологии, иные вспомогательные средства, предусмотренные для полного или частичного преодоления, замещения (компенсации) ограничений жизнедеятельности, технические средства социальной реабилитации инвалидов;

дискриминация по признаку инвалидности – любые различия, исключения или ограничения по причине инвалидности, целью или результатом которых являются умаление или отрицание признания, осуществления наравне с другими людьми всех гарантированных в Республике Беларусь гражданских, политических, экономических, социальных, культурных и других прав и свобод;

доступная среда – состояние и качество среды обитания, в том числе транспортных средств, информационной и коммуникационной среды, позволяющие инвалидам осуществлять свои права и участвовать в жизни общества наравне с другими людьми;

доступность объектов и услуг – наличие необходимых условий для обеспечения инвалидам равного с другими гражданами доступа в общественные места, здания и сооружения с целью реализации их прав, получения необходимых услуг и осуществления повседневной жизнедеятельности;

доступный путь движения – путь передвижения, на котором созданы условия, позволяющие инвалидам беспрепятственно достичь места целевого назначения и воспользоваться услугой;

жестовый язык – знаковая система, естественно созданная людьми с нарушением слуха, и соотносящая понятийное содержание с пространственно-визуальным воспроизведением;

инвалид – человек с устойчивыми физическими, психическими, интеллектуальными или сенсорными нарушениями, которые при взаимодействии с различными барьерами могут мешать его полному и эффективному участию в жизни общества наравне с другими людьми;

инвалидность – результат взаимодействия между имеющими нарушения здоровья людьми и отношенческими, средовыми барьерами, который мешает их полному и эффективному участию в жизни общества наравне с другими людьми;

ограничение жизнедеятельности — полная или частичная утрата человеком способности или возможности осуществлять самообслуживание, самостоятельно передвигаться, ориентироваться, общаться, контролировать свое поведение, обучаться, заниматься трудовой деятельностью, а ребенком в возрасте до 18 лет — осуществлять ведущую возрастную деятельность;

ситуационная помощь — помощь, оказываемая инвалиду персоналом организации, оказывающей услуги, в целях преодоления барьеров, препятствующих ему посещать объекты и получать необходимые услуги наравне с другими гражданами;

социальная интеграция инвалидов — комплекс мер, принимаемых в областях социальной защиты, занятости населения, образования, физической культуры и спорта, здравоохранения, жилищных отношений, информации и информатизации, культуры и других областях и направленных на обеспечение равных возможностей для осуществления инвалидами своих прав и участия их в жизни общества наравне с другими людьми;

универсальный дизайн — дизайн предметов, обстановки, программ и услуг, призванный сделать их в максимально возможной степени пригодными к пользованию для всех людей без необходимости адаптации или специального дизайна, не исключающий использования ассистивных устройств и технологий;

физически ослабленные лица (маломобильные категории населения) — инвалиды различных нозологических групп, а также лица с ограниченными возможностями передвижения (престарелые, лица с нарушением опорно-двигательного аппарата, беременные, дети дошкольного возраста, взрослые с детьми на руках или в колясках, физические лица, страдающие хроническими заболеваниями имеющие травмы, ограничивающие передвижение);

элементы доступной среды пандусы (в том числе мобильные, откидные), электрические подъемные платформы, поручни, речевые звуковые электронные информаторы с дистанционным управлением, универсальные информационные таблички с применением рельефно-точечного шрифта Брайля, тактильные схемы, тактильные направляющие и предупреждающие указатели, кнопки вызова, расширенные входные дверные проемы, контрастная маркировка полотен прозрачных дверей и дверных ручек, напольные тактильные предупреждающие и направляющие указатели, обустроенные для инвалидов лифты, санитарно-гигиенические помещения, места для стоянки транспортных средств инвалидов, а также иные элементы, обустроенные в соответствии с требованиями технических нормативных правовых актов, регламентирующих создание доступной среды;

ясный язык — форма отображения (воспроизведения) письменной, устной и иной информации, доступная для людей, испытывающих трудности в ее восприятии и понимании, предусматривающая преобразование такой информации в целях исключения сложных и заимствованных терминов и понятий, упрощения структуры высказывания, конкретизации, сокращения текста, расположения слов в определенной последовательности.

ГЛАВА 3 ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ.

6. Настоящая Инструкция устанавливает порядок организации ситуационной помощи (далее – СП), алгоритм ее оказания лицам с инвалидностью и физически ослабленным лицам (далее – ФОЛ), отражает обеспечение условий доступности, а также устанавливает этические нормы и правила при общении с людьми с ограниченными возможностями.

7. Действие настоящей Инструкции распространяется на всех сотрудников УСП, ВГМУ; студентов.

ГЛАВА 4 ОБЕСПЕЧЕНИЕ УСЛОВИЙ ДОСТУПНОСТИ

8. В целях адаптации объектов для лиц с ограниченными возможностями осуществляются мероприятия по повышению доступности услуг и объектов УСП:

оказывается СП;

входная группа УСП оборудована пандусом с установленными перилами, широкие дверные проемы;

помещения оборудованы элементами доступности в соответствии с действующими нормативными правовыми актами;

помещения оснащены противопожарной звуковой сигнализацией с оповещением людей при пожаре и таблицами плана эвакуации.

ГЛАВА 5 ОСНОВНЫЕ КОДЫ КАТЕГОРИЙ ЛИЦ С ИНВАЛИДНОСТЬЮ, НУЖДАЮЩИХСЯ В СИТУАЦИОННОЙ ПОМОЩИ

9. Настоящая Инструкция содержит буквенный кодификатор категорий инвалидности, дифференцированный по преимущественному виду помощи, в которой нуждается лицо с ограниченными возможностями, для обеспечения избирательности мер социальной поддержки инвалидов в различных жизненных ситуациях.

10. Для реализации СП каждой группе лиц с инвалидностью установлен буквенный код, который позволяет систематизировать деятельность УСП по определению и предоставлению видов услуг и помощи, предусмотренных законодательством.

11. Лица с двигательными нарушениями.

11.1. Код «В» – лица, передвигающиеся с использованием кресла-коляски (нуждаются в помощи посторонних лиц (персонала) при передвижении вне дома).

Для лиц, передвигающихся на креслах-колясках, барьерами различной степени выраженности могут быть пороги, ступени, неровное, скользкое покрытие, неправильно установленные пандусы, отсутствие поручней, высокое расположение информации, высокие прилавки, отсутствие места для разворота

на кресло-коляске, узкие дверные проемы, коридоры, отсутствие посторонней помощи при преодолении препятствий (при необходимости) и другие

11.2. Код «Е» – лица ограничены в самообслуживании (нарушение функции верхних (нижних) конечностей или их отсутствие, нуждается в помощи посторонних лиц (персонала) в самообслуживании и других ручных действиях вне дома).

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата, барьерами различной степени выраженности могут быть:

для лиц, не действующих руками – препятствия при выполнении действий руками (открывание дверей, снятие одежды и т.д., пользование краном, клавишами и др.), отсутствие помощи на объекте социальной инфраструктуры для осуществления действий руками;

для лиц, передвигающихся самостоятельно с помощью тростей, костылей, опор – пороги, ступени, неровное, скользкое покрытие, неправильно установленные пандусы, отсутствие поручней, отсутствие мест отдыха на пути движения и другие физические барьеры.

12. Лица с сенсорными нарушениями и нарушениями речи.

12.1. Код «М» – лица с нарушениями слуха, речи, глухие или глухонемые (при формальных взаимоотношениях вне дома нуждается в услугах посторонних лиц (персонала) и в предоставлении индукционной петли).

Для лиц с нарушениями слуха барьерами различной степени выраженности могут быть отсутствие зрительной информации, в том числе при чрезвычайных ситуациях, на объекте социальной инфраструктуры, отсутствие возможности подключения современных технических средств реабилитации (слуховых аппаратов) к системам информации (например, через индукционные петли), наличие электромагнитных помех при проходе через турникеты, средства контроля (для лиц с кохлеарными имплантами и слуховыми аппаратами), отсутствие сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика, отсутствие возможности осуществлять взаимодействие с помощью невербальных способов коммуникации, письменно и другие информационные барьеры.

12.2. Код «С» – лица с нарушением зрения, слепые и слабовидящие ограничены в ориентации (нуждаются в помощи (сопровождении) посторонних лиц (персонала) вне дома).

Для лиц с нарушениями зрения барьерами различной степени выраженности могут быть отсутствие тактильных указателей, в том числе направления движения, информационных указателей, преграды на пути движения (стойки, колонны, углы, стеклянные двери без контрастного обозначения и др.); неровное, скользкое покрытие, отсутствие помощи для получения информации и ориентации.

13. Лица с когнитивными (интеллектуальными, умственными) нарушениями – лица, имеющие нарушения памяти, восприятия, внимания, мышления, интеллекта, испытывающие трудности в ориентации на объекте, выражении своих потребностей, вербальной коммуникации, понимании

больших объемов информации, включая условия и порядок предоставления услуг.

13.1. Код «Н» – лицо ограничено в общении и контроле за своим поведением (инвалиды с выраженными нарушениями (тяжелыми проблемами) умственных функций).

Для лиц с нарушениями умственного развития барьерами различной степени выраженности могут быть отсутствие понятной для усвоения информации на объекте социальной инфраструктуры, отсутствие помощи для получения информации и ориентации.

ГЛАВА 6

АЛГОРИТМ ОКАЗАНИЯ СИТУАЦИОННОЙ ПОМОЩИ ЛИЦАМ С ИНВАЛИДНОСТЬЮ

14. С целью создания комфортных и безопасных условий при посещении УСП для ФОЛ (маломобильная категория населения) осуществляется оказание СП (помощь, оказываемая инвалиду в целях преодоления барьеров, препятствующих ему посещать объекты и получать необходимые услуги наравне с другими гражданами).

15. СП в университетской клинике оказывается санитарками, медицинскими регистраторами (далее – МР), регистраторами (далее – Р).

16. При возникновении необходимости в оказании СП во время посещения учреждения инвалиду и(или) лицу его сопровождающему необходимо предварительно сообщить сотруднику регистратуры УСП (тел. 48°08°75, 63°32°61, e-mail: stomclinic@vgmu.by) следующие сведения:

ФИО инвалида;

адрес проживания инвалида, номер контактного телефона;

дату и цель посещения поликлиники;

характер и объем требуемой ситуационной помощи (с учетом имеющихся у инвалида нарушенных функций).

17. Оказание СП осуществляется после получения устного согласия ФОЛ.

18. При оказании СП обеспечивается:

уточнение у ФОЛ и(или) сопровождающего его лица характера и объема необходимой СП, по возможности до посещения учреждения.

уточнение характера и объема необходимой СП, порядка ее оказания непосредственно инвалиду при посещении учреждения;

использование ассистивных устройств и технологий;

обращение непосредственно к инвалиду.

19. Действия персонала при оказании СП осуществляются в соответствии с основными кодами категорий лиц с инвалидностью.

19.1. СП инвалиду с кодом «В» работник:

выходит на улицу,

открывает входные двери,

оказывает помощь при входе в здание,

оказывает помощь при передвижении пациента на кресле-коляске по пандусу в фойе здания,
оказывает помощь при одевании и раздевании,
сопровождает пациента в регистратуру,
узнает о цели посещения (МР, Р),
оказывает помощь (при необходимости) при передвижении внутри здания,
сопровождает по кабинетам (при необходимости),
сообщает врачу-специалисту о необходимости оказания помощи посетителю с ограничением передвижения,
оказывает помощь при выходе из здания.

19.2. СП инвалиду с кодом «Е» работник оказывает помощь при всех действиях, выполняемых руками:

встречает пациента на улице (на входе в здание),
открывает и закрывает входные двери,
оказывает помощь при одевании и раздевании,
сопровождает пациента в регистратуру,
узнает о цели посещения (МР, Р),
при необходимости помогает оформить документацию (МР, Р),
сопровождает до работника, который будет оказывать помощь либо до нужного кабинета (при необходимости),
оказывает помощь при выходе из здания.

19.3. СП инвалиду с кодом «С» работник:

встречает слепого инвалида,
берет пациента под локоть,
открывает входные двери и помогает войти в здание,
сопровождает пациента до гардероба,
помогает при одевании и раздевании,
сопровождает пациента в регистратуру,
выясняет цель, причину посещения (МР, Р),
при необходимости помогает оформить документацию (МР, Р),
оказывает помощь при ориентации в помещении, подъеме и спуске с лестницы,

сопровождает до работника, который будет оказывать помощь либо до нужного кабинета (при необходимости),

оказывает помощь при выходе из здания.

19.4. СП инвалиду с кодом «М»:

при посещении учреждения пациент с кодом «М» обращается с сопровождающим лицом, которое во время пребывания пациента в учреждении сопровождает по территории учреждения, знакомит с письменной информацией о проводимых в учреждении мероприятиях;

при отсутствии сурдопереводчика, работник учреждения встречает инвалида, знакомит инвалида с письменной информацией о порядке оказания медицинской помощи и другой запрашиваемой инвалидом информацией; оказывает помощь в заполнении документов (при необходимости);

предупреждает врача-специалиста о пациенте с кодом «М», оказывает помощь при выходе из учреждения;

СП инвалиду оказывается во всех помещениях, где отсутствует письменная информация об услугах, предоставляемых учреждением.

19.5. СП инвалиду с кодом «Н» оказывается сопровождающим их лицам работником УСП при возникающих затруднениях:

сопровождение и помощь в ориентации (вход/выход),
ознакомление с расположенной в учреждении информацией,
помощь в заполнении документов (уточнить информацию).

20. При оказании СП все сотрудники руководствуются этическими нормами и правилами (Приложение).

ГЛАВА 7 ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

21. Нарушение законодательства в области обеспечения прав инвалидов и их социальной интеграции, в том числе разглашение его персональных данных и использование сотрудниками своего служебного положения в целях несоответствующих интересам инвалида, влечет ответственность в соответствии с законодательными актами Республики Беларусь.

Приложение
к Инструкции об оказании
ситуационной помощи
инвалидам в университетской
клинике «Университетская
стоматологическая
поликлиника»

ЭТИЧЕСКИЕ НОРМЫ И ПРАВИЛА ПРИ ОБЩЕНИИ С ЛИЦАМИ С ИНВАЛИДНОСТЬЮ

1. При взаимодействии с людьми с инвалидностью должен преобладать индигивидуальный подход к человеку и соблюдаться общепризнанные нравственно-правовые принципы общения, такие как уважительность, гуманность, вежливость, неразглашение врачебной тайны, конфиденциальность, невмешательство в сферу личной жизни гражданина: 1.1. в случае предложения помощи необходимо ожидать пока ее примут, а затем поинтересоваться, что и как делать; 1.2. говорить с человеком с инвалидностью нужно обычным голосом и языком (только в случае общения со слабослышащим, можно увеличивать громкость, а с инвалидом с нарушениями умственного развития — перейти на общение на ясном языке); 1.3. к ребенку допустимо обращаться по имени, ко взрослому — по имени и отчеству. Обращаться к человеку с инвалидностью по имени и на «Ты» только в случае знакомства; 1.4. избегать конфликтных ситуаций. Внимательно слушать человека с

инвалидностью и стараться слышать его. Регулировать собственные эмоции, возникающие в процессе взаимодействия. Стараться цивилизовано противостоять манипулированию. Обеспечивать высокую культуру и этику взаимоотношений.

2. Правила при общении с человеком с инвалидностью нарушениями

(код «В», код «Б»):

помнить, что любое индигивидуальное техническое средство реабилитации (трости, костыли, ходунки, кресло-коляска и т.д.) — это собственность и элемент личного пространства человека; не нужно брать эти средства, перемещать их и т.п., не получив на то разрешения со стороны человека с инвалидностью; нельзя облакачиваться на нее, подталкивать ногами без разрешения;

необходимо всегда спрашивать, нужна ли помощь, прежде чем оказать ее; если предложение о помощи принято, необходимо спросить, что нужно делать, и затем четко следовать инструкциям;

если получено разрешение передвигать кресло-коляску, необходимо сначала катить ее медленно — коляска быстро набирает скорость, и неожиданный толчок может привести к потере равновесия; если существуют архитектурные барьеры, следует предупредить о них, чтобы человек имел возможность заранее спланировать свой маршрут;

если возможно, следует расположиться так, чтобы лица общающихся (в том числе человека на коляске) оказались на одном уровне, например, сесть рядом на стул, чтобы человеку на коляске не пришлось запрокидывать голову (это неудобно, и при некоторых видах нарушений невозможно);

помнить, что, как правило, у людей, имеющих трудности при передвижении, нет проблем со зрением, слухом и пониманием;

понимать, что люди с нарушениями функций верхних конечностей при выполнении обычных действий по самообслуживанию, как правило, используют имеющиеся (сохраненные) возможности верхних конечностей либо их культей, протезов, а также пользуются специальными техническими средствами, насадками и пр.;

помнить, что при отсутствии рук или значительно выраженном нарушении их функций люди нередко приспособляются выполнять обычные для верхних конечностей функции нижними конечностями, ртом. Важно при взаимодействии с человеком с инвалидностью в таких случаях, не смущаясь, воспринимать эти действия как естественные;

здороваясь, знакомясь с человеком с поражением верхних конечностей приемлемо пожать руку, воспользовавшись его сохранной рукой (правой или левой) либо действующим протезом.

3. Правила при общении с человеком с сенсорными нарушениями:

3.1. с нарушениями слуха (код «М»):

при разговоре с человеком с нарушением слуха, использовании жестового языка или дактиля обращаться непосредственно к нему, а не к сопровождающему или переводчику жестового языка, которые присутствуют при разговоре;

для общения с человеком с нарушением слуха необходимо найти место, где влияние посторонних шумов или разговоров других людей минимально;

расположиться необходимо так, как удобно человеку с нарушением слуха (со стороны средства индивидуального усиления звука, напротив источника света и т.д.);

для привлечения внимания человека, который плохо слышит, назвать его по имени. Если нет ответа, необходимо плавно помахать рукой в поле зрения либо слегка коснуться его плеча (не со спины);

убедиться, что собеседник смотрит на вас;

говорить нужно спокойно, четко, медленно и ровно;

выражаться конкретно и ясно, вопросы нужно формулировать так, чтобы ответ был однозначным;

общаясь, смотреть в глаза собеседника, так легче проводить считывание с губ;

использовать выражение лица, жесты, телодвижения для прояснения смысла сказанного;

не кричать, особенно в ухо;

если существуют трудности при устном общении, предложить другой формат, например, письменную речь.

3.2. с нарушениями зрения (код «С»):

при встрече представиться первым. Представляя человека с нарушением зрения (или зрения и слуха) человеку без указанных нарушений и наоборот, следует сориентировать его в сторону собеседника, назвать себя и других (при необходимости, уточнить не только имена, но и должности, намерения, цели обращения);

следует обозначить факт обращения к незрячему человеку, например, просто дотронувшись до его плеча и (или) назвав его (если известно имя и отчество), а также предложить свою помощь;

чтобы незрячий человек понял, что голос обращен к нему, тронуть его за руку и уже после этого говорить;

при возникновении проблемы в оказании помощи невидящему человеку, стоит спросить его о характере помощи и, не смущаясь, попросить подсказать, как ее оказать, либо пригласить компетентного сотрудника для оказания такой помощи;

если незрячий человек выразил готовность принять помощь и нуждается в сопровождении, нужно предложить ему взять сопровождающего за руку (например, согнув руку в локте, предложить инвалиду держаться за нее выше локтя, за предплечье и двигаться чуть позади сопровождающего (предпочтительно));

предлагая помощь, встать с противоположной стороны от руки с тростью и дать возможность незрячему человеку взять вас под руку;

предлагая незрячему человеку сесть, не нужно усаживать его, а направить руку на спинку стула или подлокотник. Не водить по поверхности его рукой, а дать возможность свободно потрогать предмет. Если вас попросили помочь взять какой-то предмет, не следует тянуть кисть человека с нарушением зрения к предмету и брать его рукой этот предмет;

осуществляя помощь, следует направлять человека, не стискивая его руку, идти в обычном темпе, не хватать человека с нарушением зрения и не «тащить» его за собой;

следует описать кратко, где вы находитесь. Предупреждать о препятствиях: ступенях, лужах, ямах, низких притолах, трубах и т.п.; использовать, если уместно, фразы, характеризующие звук, запах, расстояние;

не оставлять человека с нарушением зрения в открытом пространстве, не предупредив. При уходе необходимо привести его к ориентиру (например, к стойке регистрации), где он будет чувствовать себя более защищенно и уверенно;

не следует перемещать мебель, документы и другие объекты, не предупредив об этом, не оставлять двери полуоткрытыми;

обращаться с собаками-поводырями нужно не так, как с обычными домашними животными — нельзя командовать, трогать, играть с собакой-поводырем;

при необходимости прочесть что-либо незрячему человеку, говорить необходимо нормальным голосом и не пропускать информацию, предупредить о начале чтения;

когда незрячий человек должен подписать документ, прочитать его для него обязательно и не заменять чтение пересказом;

всегда необходимо обращаться непосредственно к незрячему человеку, а не к его зрячему компаньону;

когда происходит общение с группой незрячих людей, не следует забывать каждый раз называть того, к кому обращаетесь, либо притрагиваться к нему;

при перемещении нужно предупредить собеседника;

при общении вполне нормально употреблять слово «смотреть». Для незрячего человека это означает «видеть руками», осязать;

при спуске или подъеме по ступенькам необходимо перемещать незрячего перпендикулярно к ним, передвигаясь, не делать рывков, резких движений.

4. Правила при общении с человеком с нарушениями речи (код «М»):

нельзя игнорировать людей, которым трудно говорить;

если у человека проблемы с речью, это необязательно означает, что он имеет нарушения слуха; затруднения в речи не являются показателем низкого уровня интеллекта;

не следует перебивать и поправлять человека, который испытывает трудности в речи. Начинать говорить нужно только тогда, когда он закончил свою мысль;

не стоит пытаться ускорить разговор. Следует заранее отвести на разговор с человеком с затрудненной речью больше времени. Если времени недостаточно, лучше, извинившись, договориться об общении в другой раз;

необходимо задавать вопросы, которые требуют коротких ответов или кивка;

если не удалось понять собеседника, нужно попросить его произнести слово в более медленном темпе, возможно, по буквам. Не стоит опасаться отрицательной реакции человека, ведь он знает о своих проблемах с речью;

если затруднена устная речь, использовать другие возможности передачи информации для обеспечения понимания – письменную речь, жестикуляцию, демонстрацию.

5. Правила этикета при общении с инвалидами, имеющими психические нарушения:

психические нарушения – не то же самое, что проблемы в развитии. Люди с психическими проблемами могут испытывать эмоциональные расстройства или замешательство, осложняющие их жизнь. У них свой особый и изменчивый взгляд на мир;

не надо думать, что люди с психическими нарушениями обязательно нуждаются в дополнительной помощи и специальном обращении. Обращайтесь с людьми с психическими нарушениями как с личностями;

не следует думать, что люди с психическими нарушениями более других склонны к насилию. Если вы дружелюбны, они будут чувствовать себя спокойно. Неверно, что люди с психическими нарушениями имеют проблемы в понимании или ниже по уровню интеллекта, чем большинство людей;

если человек, имеющий психические нарушения, расстроен, спросите его спокойно, что вы можете сделать, чтобы помочь ему;

не говорите резко с человеком, имеющим психические нарушения, даже если у вас есть для этого основания.

6. Правила при общении с человеком с когнитивными (интеллектуальными, умственными) нарушениями (код «Н»):

при взаимодействии с человеком с когнитивными (интеллектуальными, умственными) нарушениями необходимо смотреть в лицо собеседнику, поддерживая визуальный контакт. Вместе с тем не следует настаивать на поддержании зрительного контакта, если это не комфортно собеседнику;

следует проявить терпение, такт, внимательно относиться к собеседнику, обсуждать все необходимые темы, при этом не стараться завладеть принятием его возможности или его достоинство, не говорить, как бы свысока, не говорить резко, даже если для этого имеются основания. При разговоре в присутствии человека с умственными нарушениями не допускать упоминания его в третьем лице, а также того, что он не понимает смысла сказанного между иными людьми (даже в случаях, когда при их общении используется сложная лексика, профессиональные термины, длинные фразы, образные выражения и т.д.);

если человек, имеющий психические нарушения, расстроен, следует спокойно спросить его, чем ему помочь;

использовать ясный язык, выражаться точно и по делу, не использовать длинных фраз, словесных штампов, образных выражений и сложных смысловых оборотов. Говоря о задачах или проекте, рассказывать все «по шагам», давать собеседнику возможность осмыслить каждый шаг. Быть готовым повторить несколько раз;

следует помнить, что люди с нарушениями умственного развития, сохранявшие способность, вправе сами делать осознанный выбор;

принимать помощь или нет, давать ли согласие на получение какой-либо услуги, принимать иные решения, а также подписывать необходимые документы;

начинать говорить, только убедившись, что собеседник закончил свою мысль, не стесняться переспросить, в случае непонимания, попросить произнести слово в более медленном темпе, возможно, по буквам;

в случае нехватки времени, извинившись, договориться об общении в другое время;

в разговоре с человеком, испытывающим трудности в общении, слушать его внимательно, быть терпеливым, дожидаясь, когда человек сам закончит фразу, не поправлять его и не договаривать за него;

говорить в равном, неторопливом темпе, используя понятные слова, произнося их четко и делая более длинные паузы, требующие для общения с понятным, учитывать продолжительное время, затраченное на общение с некоторыми категориями людей с инвалидностью.