

Кодекс этики патронажной службы «Профиль милосердия»  
Правила работы с людьми с инвалидностью специалистов

Составлен на основе

Приказ Министерства труда и социальной защиты РФ от 31 декабря 2013 г. № 792 “Об утверждении Кодекса этики и служебного поведения работников органов управления социальной защиты населения и учреждений социального обслуживания”

Кодекс этики и служебного поведения работников органов управления социальной защиты населения и учреждений социального обслуживания

<http://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/70458556/>

**1. Категории людей с инвалидностью и виды барьеров, которые необходимо учитывать и устранять**

| <b>Основные категории маломобильных граждан</b>                                       | <b>Значимые барьеры окружающей среды (для учета и устранения на объекте)</b>  |
|---|---|
| <b>Инвалиды, передвигающиеся на кресло-колясках</b>                                   | Высокие пороги, ступени. Отсутствие поручней, нарушение их высоты. Неровное, скользкое и мягкое (с высоким ворсом, крупнонасыпное и прочее) покрытие. Неправильно установленные пандусы, отсутствие скатов. Узкие дверные проемы и коридоры. Неадаптированные санитарные комнаты. Отсутствие места для разворота в помещениях. Высокое расположение информации на стойках и стендах.  |
| <b>Инвалиды с поражением нижних конечностей (использующие трости, костыли, опоры)</b> | Высокие пороги, ступени. Неровное и скользкое покрытие. Неправильно установленные пандусы. Отсутствие поручней. Отсутствие мест отдыха на пути движения.  |
| <b>Инвалиды с поражением верхних конечностей</b>                                      | Трудности в открывании дверей. Трудности в пользовании выключателями, кранами и др. Невозможность, сложность в написании текстов. Иные ограничения действия руками.   |
| <b>Слепые и слабовидящие инвалиды</b>   | Преграды на пути движения (колонны, тумбы, стойки и прочее). Ступени, особенно разной геометрии, без цветового, тактильного обозначения. Отсутствие контрастной и тактильной информации и указателей. Отсутствие информационных табличек, выполненных шрифтом Брайля. Отсутствие поручней, иных направляющих. Неорганизованность доступа на объект и места ожидания собаки-проводника. Отсутствие дублирующей звуковой информации при экстренных случаях. |
| <b>Глухие и слабослышащие</b>   | Отсутствие и недостаточность зрительной информации. Отсутствие сурдо- и ифлосурдоперевода и переводчика. Отсутствие аудиоконтра, индукционных петель. Электромагнитные помехи. Иные информационные барьеры и отсутствие дублирующей световой информации при чрезвычайных ситуациях.   |

|  |  |
|--|--|
| <b>Инвалиды с особенностями интеллектуального развития</b> | Отсутствие (недостаточность) понятной информации, информации на простом языке.<br>Отсутствие ограждений опасных мест. Трудности ориентации при неоднозначности информации.<br>Неорганизованность сопровождения на объекте. |
|--|--|

## **1. Правила этикета для специалистов, оказывающих услуги людям, имеющими ограниченные возможности здоровья.**

- 1.1. Приветствие: при встрече обращайтесь с Подопечным вежливо и уважительно, вполне естественно пожать руку. Когда вы разговариваете с Подопечным с сопровождающим, обращайтесь непосредственно к Подопечному, а не к сопровождающему или сурдопереводчику, которые присутствуют при разговоре.
- 1.2. Вежливость и тактичность: относитесь к другому человеку, как к себе самому, точно так же его уважайте — и тогда оказание услуги в учреждении (организации) и общение будут эффективными.
- 1.3. Называйте себя и других: когда вы встречаетесь с человеком, который плохо видит или совсем не видит, обязательно называйте себя и тех людей, которые пришли с вами. Если у вас общая беседа в группе, не забывайте пояснить, к кому в данный момент вы обращаетесь, и назвать себя.
- 1.4. Предложение помощи: если вы предлагаете помощь, ждите, пока ее примут, а затем спрашивайте, что и как делать; всегда предлагайте помощь, если нужно открыть тяжелую дверь или обойти препятствие.
- 1.5. Обеспечение доступности услуг: всегда лично убеждайтесь в доступности мест, где предусмотрено оказание услуг и прием граждан. Заранее поинтересуйтесь, какие могут возникнуть проблемы или барьеры и как их можно устранить.
- 1.6. Обращение с кресло-коляской: инвалидная коляска — это часть неприкасаемого пространства человека, который ее использует. Не облакачивайтесь на нее и не толкайте. Начать катить коляску без согласия подопечного — то же самое, что схватить и понести человека без его разрешения. Если вас попросили помочь инвалиду, передвигающемуся на коляске, сначала катите ее медленно. Коляска быстро набирает скорость, и неожиданный толчок может привести к потере равновесия.
- 1.7. Внимательность и терпеливость: когда вы разговариваете с человеком, испытывающим трудности в общении, слушайте его внимательно. Будьте терпеливы, ждите, когда человек сам закончит фразу. Не поправляйте его и не договаривайте за него. Повторите, что вы поняли, это поможет человеку ответить вам, а вам — понять его.
- 1.8. Расположение для беседы: когда вы говорите с человеком, пользующимся инвалидной коляской или костылями, расположитесь так, чтобы ваши и его глаза были на одном уровне, тогда вам будет легче разговаривать. Разговаривая с теми, кто может, читать по губам, расположитесь так, чтобы на Вас падал свет, и Вас было хорошо видно.
- 1.9. Привлечение внимания: чтобы привлечь внимание человека, который плохо слышит, помашите ему рукой или похлопайте по плечу. Смотрите ему прямо в глаза и говорите четко, но имейте в виду, что не все люди, которые плохо слышат, могут читать по губам.

## **2. Инструкции по работе с отдельными категориями людей с инвалидностью**

- 2.1. Общаясь с МГ, имеющими нарушение зрения или незрячими, необходимо:
  - 2.1.1. Направлять незрячего человека, не стискивая его руку. Идти так, как вы обычно ходите. Не нужно хватать слепого человека и тащить его за собой. Если вы заметили, что незрячий человек сбился с маршрута, не управляйте его движением на расстоянии, подойдите и помогите выбраться на нужный путь.
  - 2.1.2. Описывать кратко, где вы находитесь. Предупреждать о препятствиях: ступенях, лужах, ямах, низких притолах, трубах и т.п. Использовать фразы, характеризующие цвет, расстояние, окружающую обстановку.
  - 2.1.3. Не командовать, не трогать и не играть с собакой-поводырем.
  - 2.1.4. Начиная читать незрячему человеку, сначала предупредите его об этом. Говорите обычным голосом. Когда незрячий человек должен подписать документ, прочитайте его обязательно полностью. Инвалидность не освобождает слепого человека от ответственности, обусловленной законодательством.

- 2.1.5. Предлагая незрячему человеку сесть, не усаживайте его, а направьте его руку на спинку стула или подлокотник. Не водите по поверхности его руку, а дайте ему возможность свободно потрогать предмет.
- 2.1.6. Общаясь с группой незрячих людей, не забывать каждый раз называть того, к кому вы обращаетесь.
- 2.1.7. Не заставлять вашего собеседника обращаться в пустоту: если вы перемещаетесь, предупредите его об этом.
- 2.1.8. Избегать расплывчатых определений и инструкций, которые обычно сопровождаются жестами, старайтесь быть точными в определениях.
- 2.1.9. Оказывая помощь незрячему, двигаться нужно не торопясь, и при спуске или подъеме по ступенькам ведите незрячего перпендикулярно к ним. Не делать рывков, резких движений, предупреждайте о препятствиях.
- 2.2. Общаясь с Подопечными, имеющими нарушение слуха, необходимо:
  - 2.2.1. Разговаривая с человеком, у которого плохой слух, смотрите прямо на него. Не затемняйте свое лицо и не загораживайте его руками, волосами или какими-то предметами. Ваш собеседник должен иметь возможность следить за выражением вашего лица.
  - 2.2.2. Понимать, что существует несколько типов и степеней глухоты. Соответственно, существует много способов общения с людьми, которые плохо слышат. Если вы не знаете, какой предпочесть, спросите у них. Некоторые люди могут слышать, но воспринимают отдельные звуки неправильно. В этом случае говорите более громко и четко, подбирая подходящий уровень. В другом случае понадобится лишь снизить высоту голоса, так как человек утратил способность воспринимать высокие частоты.
  - 2.2.3. Желая привлечь внимание человека, который плохо слышит, назовите его по имени. Если ответа нет, можно слегка тронуть человека или же помахать рукой.
  - 2.2.4. Говорить ясно и ровно. Не нужно излишне подчеркивать что-то. Кричать, особенно в ухо, не надо.
  - 2.2.5. Если вас просят повторить что-то, попробуйте перефразировать свое предложение. Используйте жесты. Убедитесь, что вас поняли. Не стесняйтесь спросить, понял ли вас собеседник.
  - 2.2.6. Сообщая информацию, которая включает в себя номер, технический или другой сложный термин, адрес, напишите ее, сообщите по факсу или электронной почте или любым другим способом, но так, чтобы она была точно понята.
  - 2.2.7. Понимая, что существуют трудности при устном общении, спросите, не будет ли проще переписываться.
  - 2.2.8. Не забывать о среде, которая вас окружает. В больших или многолюдных помещениях трудно общаться с людьми, которые плохо слышат. Яркое солнце или тень тоже могут быть барьерами.
  - 2.2.9. Знать, что очень часто глухие люди используют язык жестов. Если вы общаетесь через переводчика, не забудьте, что обращаться надо непосредственно к собеседнику, а не к переводчику.
  - 2.2.10. Понимать, что не все люди, которые плохо слышат, могут читать по губам. Вам лучше всего спросить об этом при первой встрече. Если ваш собеседник обладает этим навыком, нужно соблюдать несколько важных правил. Помните, что только три из десяти слов хорошо прочитываются.
  - 2.2.11. Нужно смотреть в лицо собеседнику и говорить ясно и медленно, использовать простые фразы и избегать несущественных слов; использовать выражение лица, жесты, телодвижения, если хотите подчеркнуть или прояснить смысл сказанного.