

П р и л о ж е н и е  
к приказу начальника  
Главного военного клинического госпиталя  
имени академика Н.Н.Бурденко  
от « 3 » *Од* 2021 г. № *13*

**Инструкция**  
**по оказанию помощи инвалидам, лицам с ОВЗ и иным маломобильным**  
**гражданам, обучающимся в ФГБУ «ГВКГ им. Н.Н.Бурденко»**  
**Минобороны России**

Настоящая Инструкция о порядке действий по оказанию помощи инвалидам, лицам с ограниченными возможностями здоровья (далее – ОВЗ) и иным маломобильным гражданам, обучающимся в ФГБУ «ГВКГ им. Н.Н.Бурденко» Минобороны России (далее – госпиталь) регламентирует порядок действий сотрудников госпиталя при оказании ситуационной помощи инвалидам, лицам с ОВЗ и иным маломобильным гражданам, проходящим обучение в госпитале.

1. В Инструкции используются следующие понятия:

сотрудник сопровождения – сотрудник госпиталя, на которого начальником структурного подразделения, ответственного за организацию работы по обеспечению доступа на территорию и здания (учебные кабинеты) госпиталя обучающихся инвалидов, лиц с ОВЗ и других маломобильных граждан, возложены обязанности по сопровождению и оказанию помощи инвалидам, лицам с ОВЗ и иным маломобильным ~~гражданам~~

Обучение маломобильных граждан – инвалидов, лиц с ОВЗ осуществляется в помещениях, расположенных на первом этаже. В фойе зданий с учебными классами размещены места для отдыха.

3. Сотрудник сопровождения обязан соблюдать правила этики общения с инвалидами, лицами с ОВЗ, в том числе предусмотренные Методическим пособием для обучения (инструктирования) сотрудников учреждений МСЭ и других организаций по вопросам обеспечения доступности для инвалидов услуг и объектов, на которых они предоставляются, оказания при этом необходимой помощи (утвержденным Министерством труда и социальной защиты населения РФ) (разработанным в рамках государственной программы "Доступная среда" на 2011-2015 годы Фондом содействия научным исследованиям проблем инвалидности в соответствии с Государственным контрактом от 19 июня 2015 г. №15-К-13-109). Пособие предназначено для обучения, инструктирования сотрудников учреждений и организаций по вопросам обеспечения доступности для инвалидов услуг и объектов, на которых они предоставляются, оказания при этом необходимой помощи, в связи с принятием Федерального закона от 1 декабря 2014 г. № 419-ФЗ "О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов".

Методическое пособие разработано в целях исполнения ст. 15 Федерального закона "О социальной защите инвалидов в РФ", которая предусматривает необходимость осуществлять инструктирование или обучение специалистов, работающих с инвалидами, по вопросам, связанным с обеспечением доступности для них объектов социальной, инженерной и транспортной инфраструктур и услуг.

Сотрудники сопровождения обязаны:

Обеспечивать коммуникативную эффективность – совокупность способностей, знаний и умений, необходимых для эффективного общения при оказании помощи инвалидам в преодолении барьеров.

Коммуникативные умения складываются из следующих основных навыков:

- избегать конфликтных ситуаций;
- внимательно слушать инвалида и слышать его;
- регулировать собственные эмоции, возникающие в процессе взаимодействия;
- обеспечивать высокую культуру и этику взаимоотношений;
- цивилизовано противостоять манипулированию.

Соблюдать общие правила этикета при общении с инвалидами:

- обращение к человеку: когда разговариваете с инвалидом, обращайтесь непосредственно к нему, а не к сопровождающему или сурдопереводчику, которые присутствуют при разговоре;
- пожатие руки: когда вас знакомят с инвалидом, вполне естественно пожать ему руку: даже те, кому трудно двигать рукой или кто пользуется протезом, вполне могут пожать руку – правую или левую, что вполне допустимо;
- называйте себя и других: когда вы встречаетесь с человеком, который плохо 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;
- предложение помощи: если вы предлагаете помощь, ждите, пока ее примут, а затем спрашивайте, что и как делать;
- адекватность и вежливость: обращайтесь с взрослыми инвалидами как с взрослыми. Обращайтесь к ним по имени и на ты, только если вы хорошо знакомы;
- не опирайтесь на кресло-коляску: опираться или виснуть на чьей-то инвалидной коляске – то же самое, что опираться или виснуть на ее обладателе, и это тоже раздражает. Инвалидная коляска – это часть неприкасаемого пространства человека, который ее использует;
- 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. Никогда не притворяйтесь, что вы понимаете, если на самом деле это не так. Повторите, что вы поняли, это поможет человеку ответить вам, а вам – понять его;
- 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, постарайтесь, чтобы Вам ничего (еда, сигареты, руки), не мешало;
- привлечение внимания человека: 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;
- не смущайтесь, если случайно допустили оплошность, сказав "Увидимся" или "Вы слышали об этом...?" тому, кто не может видеть или слышать.

Соблюдать правила этикета для лиц с разными расстройствами функций организма.

### **Правила этикета при общении с инвалидами, испытывающими трудности при передвижении:**

- помните, что инвалидная коляска – неприкосновенное пространство человека. Не облакачивайтесь на нее, не толкайте, не кладите на нее ноги без разрешения. Начать катить коляску без согласия инвалида – то же самое, что схватить и понести человека без его разрешения;
- всегда спрашивайте, нужна ли помощь, прежде чем оказать ее. Предлагайте помощь, если нужно открыть тяжелую дверь или пройти по ковру с длинным ворсом;
- если ваше предложение о помощи принято, спросите, что нужно делать, и четко следуйте инструкциям;
- если вам разрешили передвигать коляску, сначала катите ее медленно. Коляска быстро набирает скорость, и неожиданный толчок может привести к потере равновесия;
- всегда лично убеждайтесь в доступности мест, где запланированы мероприятия. Заранее поинтересуйтесь, какие могут возникнуть проблемы или барьеры и как их можно устранить;
- не надо хлопать человека, находящегося в инвалидной коляске, по спине или по плечу;
- если возможно, расположитесь так, чтобы ваши лица были на одном уровне. Избегайте положения, при котором вашему собеседнику нужно запрокидывать голову;
- если существуют архитектурные барьеры, предупредите о них, чтобы человек имел возможность принимать решения заранее;
- помните, что, как правило, у людей, имеющих трудности при передвижении, нет проблем со зрением, слухом и пониманием;
- не думайте, что необходимость пользоваться инвалидной коляской – это трагедия. Это способ свободного (если нет архитектурных барьеров) передвижения. Есть люди, пользующиеся инвалидной коляской, которые не утратили способности ходить и могут передвигаться с помощью костылей, трости и т.п. Коляски они используют для того, чтобы экономить силы и быстрее передвигаться.

### **Правила этикета при общении с инвалидами, имеющими нарушение зрения или незрячими:**

- предлагая свою помощь, направляйте человека, не стискивайте его руку, идите так, как вы обычно ходите. Не нужно хватать слепого человека и тащить его за собой;

- опишите кратко, где вы находитесь. Предупреждайте о препятствиях: ступенях, лужах, ямах, низких притоках, трубах и т.п.;
- используйте, если это уместно, фразы, характеризующие звук, запах, расстояние, делитесь увиденным;
- если вы собираетесь читать незрячему человеку, сначала предупредите об этом. Говорите нормальным голосом. Не пропускайте информацию, если вас об этом не попросят;
- если это важное письмо или документ, не нужно для убедительности давать его потрогать. При этом не заменяйте чтение пересказом. Когда незрячий человек должен подписать документ, прочитайте его обязательно. Инвалидность не освобождает слепого человека от ответственности, обусловленной документом;
- всегда обращайтесь непосредственно к человеку, даже если он вас не видит, а не к его зрячему компаньону;
- всегда называйте себя и представляйте других собеседников, а также остальных присутствующих. Если вы хотите пожать руку, скажите об этом;
- когда вы предлагаете незрячему человеку сесть, не усаживайте его, а направьте руку на спинку стула или подлокотник. Не водите по поверхности его руку, а дайте ему возможность свободно потрогать предмет. Если вас попросили помочь взять какой-то предмет, не следует тянуть кисть слепого к предмету и брать его рукой этот предмет;
- когда вы общаетесь с группой незрячих людей, не забывайте каждый раз называть того, к кому вы обращаетесь;
- не заставляйте вашего собеседника вещать в пустоту: если вы перемещаетесь, предупредите его;
- допустимо употреблять слово "смотреть". Для незрячего человека это означает "видеть руками", осязать;
- избегайте расплывчатых определений и инструкций, которые обычно сопровождаются жестами, выражений вроде "Стакан находится где-то там на столе". Старайтесь быть точными: "Стакан посередине стола";
- если вы заметили, что незрячий человек сбился с маршрута, не управляйте его движением на расстоянии, подойдите и помогите выбраться на нужный путь;
- при спуске или подъеме по ступенькам ведите незрячего перпендикулярно к ним. Передвигаясь, не делайте рывков, резких движений. При сопровождении незрячего человека не закладываете руки назад – это неудобно.

### **Правила этикета при общении с инвалидами, имеющими нарушение слуха:**

- разговаривая с человеком, у которого плохой слух, смотрите прямо на него. Не затемняйте свое лицо и не загоразживайте его руками, волосами

или какими-то предметами. Ваш собеседник должен иметь возможность следить за выражением вашего лица;

– 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;

– чтобы привлечь внимание человека, который плохо слышит, назовите его по имени. Если ответа нет, можно слегка тронуть человека или же помахать рукой;

– говорите ясно и ровно. Не нужно излишне подчеркивать что-то. Кричать, особенно в ухо, тоже не надо;

– если вас просят повторить что-то, попробуйте перефразировать свое предложение. Используйте жесты;

– убедитесь, что вас поняли. Не стесняйтесь спросить, понял ли вас собеседник;

– если вы сообщаете 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;

– если существуют трудности при устном общении, спросите, не будет ли проще переписываться;

– не забывайте 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;

– очень часто глухие люди используют язык жестов. Если вы общаетесь через переводчика, не забудьте, что обращаться надо непосредственно к собеседнику, а не к переводчику;

– 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;

– нужно смотреть в лицо собеседнику и говорить ясно и медленно, использовать простые фразы и избегать несущественных слов;

– нужно использовать выражение лица, жесты, телодвижения, если хотите подчеркнуть или прояснить смысл сказанного.

4. Образовательная организация обязана создать в своем коллективе профессиональную и социокультурную толерантную среду, необходимую для формирования гражданской, правовой и профессиональной позиции соучастия, готовности всех членов коллектива к общению и сотрудничеству,

к способности толерантно воспринимать социальные, личностные и культурные различия.

Для осуществления личного, индивидуализированного социального сопровождения обучающихся инвалидов целесообразно внедрять такую форму сопровождения, как волонтерское движение среди сотрудников госпиталя. Волонтерское движение не только способствует социализации инвалидов, но и продвигает остальную часть сотрудников навстречу им, развивает процессы интеграции, что обязательно проявится с положительной стороны и в будущем в общественной жизни.

Врио начальника центра (методический)  
полковник медицинской службы



Л.Брижань