



ЯК МЕДИЧНИМ ПРАЦІВНИКАМ КОРЕКТНО СПІЛКУВАТИСЯ З ЛЮДЬМИ З ІНВАЛІДНІСТЮ?

Київ, 2023

В Україні станом на 1 січня 2020 року 2,7 мільйонів осіб^[1] мають інвалідність, з них – 163,9 тис. дітей. До них відносять людей з порушеннями зору, слуху, фізичними порушеннями (вродженими чи набутими), інтелектуальними/ментальними порушеннями тощо.

Люди з інвалідністю **до трьох разів частіше** зазнають фізичного, емоційного та сексуального насильства.

Жінки з інвалідністю **до десяти разів частіше** страждають від сексуального насильства^[2].

Через війну росії проти України люди з інвалідністю стають ще більш вразливими. Згідно з нещодавньою оцінкою, **20% населення України** як ВПО, так і не переміщеного внаслідок російської військової агресії проти України, розпочатої 24 лютого 2022 року, **є людьми з інвалідністю**. До того ж велика частина українців отримують травми та поранення внаслідок бойових дій, що можуть призвести до набуття тих чи інших форм інвалідності.

Найсуттєвішим бар'єром, що стримує участь людей з інвалідністю у суспільному житті, є оціночні судження, упередження та стереотипи.

[1] Дані з сайту Міністерства соціальної політики України – <https://www.msp.gov.ua/timeline/invalidnist.html>

[2] Young Persons with Disabilities: Global Study on Ending Gender-based Violence and Realizing Sexual and Reproductive Health and Rights, 2018, UNFPA.

Поширені стереотипи про людей з інвалідністю:

- **Інші:** люди з інвалідністю відрізняються від людей без інвалідності.
- **Приклад:** успішна людина з інвалідністю є надлюдиною.
- **Тягар:** життя з такою людиною – це постійна журба.
- **Не норма:** інвалідність – це відхилення від норми, яке слід виправити чи вилікувати.
- **Загроза:** люди з інвалідністю є загрозою для інших, для них самих, для суспільства.
- **Святі:** люди з інвалідністю – є святими невинними, наділеними особливою благодаттю.

Так само, люди з інвалідністю стикаються з бар'єрами до отримання послуг із **сексуального та репродуктивного здоров'я**. Насамперед, перешкодою стає неготовність як надавати такі послуги, так і відсутність «безбар'єрності» в закладах охорони здоров'я.

Жінки з інвалідністю потерпають від дискримінації у стінах медичних закладів: словесні висловлювання, некоректна поведінка, недружня інфраструктура закладів, недоступність гінекологічних кабінетів та обладнання для огляду, інформації.

Жінок не сприймають за пацієнтку/клієнтку, як особу, яка здатна приймати самостійно рішення щодо свого здоров'я, ігнорують й спілкуються з супроводжуючими особами, які не є опікунами й людьми, що приймають рішення за жінку.

- **76 %** жінок відзначили відсутність ліфту і розташування кабінету гінеколога вище першого поверху;
- **13,3 %** жінок з інвалідністю відзначили некоректну поведінку і висловлювання лікаря на свою адресу^[3];
- **14,4 %** жінок з інвалідністю стикаються з проблемами в отриманні медичних послуг^[4].

Реалізація проєкту «Інтеграція гендерно-орієнтованого охоплення осіб з інвалідністю в гуманітарну допомогу в Україні» допомагає покращити доступність послуг із сексуального та репродуктивного здоров'я для дівчат і жінок з інвалідністю та посилити спроможність закладів охорони здоров'я їх надавати. Через цей досвід – мотивувати державні інституції до розробки відповідних політик і програм.

[3] Моніторинг проведено неурядовими організаціями в Україні у 2011 р.

[4] Всеукраїнське опитування «Думки і погляди населення України», ГО людей з інвалідністю FIGHT FOR RIGHT, 2020 р.

Так, у рамках проєкту у 12 закладах охорони здоров'я в 6 пілотних областях оснащені **12 гінекологічних кабінетів безбар'єрного доступу**. Це простір, який враховує і потреби жінки, яка користується кріслом колісним, і потреби лікаря, який проводить огляд. Зокрема, у такому кабінеті є гінекологічне крісло з регулюванням висоти, ходунці на колесах, підймальні пристрої, опори-поручні тощо.

Ці інклюзивні кабінети враховують потреби жінок, незалежно від способу їх пересування (крісло колісне, милиці, протези тощо), порушень функціонування, віку та статусу.

Проєкт реалізовує Благодійний фонд «Здоров'я жінки і планування сім'ї» за підтримки UNFPA, Фонду ООН у галузі народонаселення, та Партнерства ООН із захисту прав людей з інвалідністю.

Та вирішення проблеми не завершується оснащенням кабінетів. Адже вона – комплексна, і потребує уваги не тільки з точки зору інфраструктури, але і безпосередньо стандартів надання медичної допомоги, навичок медичних працівників розумітися на тому, як коректно спілкуватися з людьми з інвалідністю і надавати їм послуги якісно, кваліфіковано і відповідно до їхніх потреб.

Спілкування і надання медичних послуг з урахуванням потреб людей з інвалідністю посилює їхню здатність підтримувати своє здоров'я і приймати виважені рішення щодо змін чи дій, які необхідні для покращення.

Знання базових норм спілкування з та щодо людей з інвалідністю не лише робить взаємодію під час надання медичних послуг більш комфортною для надавачів і пацієнтів, але й відіграє важливу позитивну роль у зменшенні стигми та дискримінації, яких зазнають люди з інвалідністю у суспільстві.

У цій публікації – поради та підказки, які допоможуть медичним працівникам у спілкуванні та роботі з пацієнтками з різними формами інвалідності.

Сексуальні та репродуктивні права людей з інвалідністю

Люди з інвалідністю мають рівні з усіма сексуальні та репродуктивні права.

Сексуальні права – право на:

- найвищий досяжний рівень сексуального здоров'я, включно з доступом до послуг з охорони сексуального та репродуктивного здоров'я;
- пошук, отримання і передавання інформації про сексуальність;

Репродуктивні права – право на:

- отримання інформації про репродуктивне здоров'я і планування сім'ї;
- одержання послуг з покращення та збереження репродуктивного здоров'я і планування сім'ї;

- **сексуальну освіту;**
- **повагу фізичної недоторканості;**
- **самостійне прийняття рішення бути сексуально активними або ні;**
- **вступ у статевий зв'язок за спільною згодою;**
- **укладання шлюбу за спільною згодою;**
- **ведення приємного, безпечного статевого життя.**

- **збереження репродуктивного здоров'я у неповнолітніх та малолітніх дітей;**
- **самостійне прийняття рішення мати дітей чи ні, і коли мати;**
- **профілактику та лікування безпліддя;**
- **конфіденційність інформації щодо реалізації репродуктивних прав;**
- **штучне запліднення й імплантацію ембріона;**
- **користування досягненнями наукового прогресу;**
- **захист репродуктивних прав;**
- **використання контрацепції;**
- **та інші.**

Комунікаційні навички полегшать вашу роботу з пацієнтами

Слова, які ми вживаємо щодо людей з інвалідністю, мають дуже велике значення.

Якщо вони не коректні, то можуть ображати, сприяти формуванню і поглибленню негативних стереотипів, збільшувати ймовірність випадків дискримінації та інших порушень прав людини.

Некоректно	Правильно
<ul style="list-style-type: none">• інвалід, неповносправний• людина з обмеженими можливостями• людина з особливими потребами• людина з особливостями• інклюзивна людина• людина безбар'єрного доступу• маломобільна людина	<p>людина з інвалідністю</p>
<p>сліпий</p>	<p>незряча людина, людина з порушенням зору, людина з повною втратою зору</p>

аутист, людина дощу	людина з аутизмом, людина з розладом аутистичного спектра
візочник/колясочник, прикутий до візка/ ліжка	людина, яка користується кріслом колісним/ візком/коляскою
глухий	нечуюча людина, людина з порушеннями слуху, людина з повною втратою слуху
даун, сонячна людина, людина сонця	людина з синдромом Дауна
паралітик, дцп-ешник, децик	людина з церебральним паралічем, дитина з церебральним паралічем (ДЦП)
розумово відсталий, психічнохворий	людина з інтелектуаль- ними порушеннями, з порушеннями психіки
здорові, нормальні люди	люди без інвалідності, нормотипові люди

У центрі уваги завжди має бути людина, а не її діагноз чи статус.

Згадка про інвалідність чи певні порушення доцільна лише тоді, коли це вкрай потрібно, адже інвалідність не є єдиною й основною характеристикою людини.



Як підготуватися до огляду жінки з інвалідністю?

- **Заплануйте більш тривалу зустріч.**
- **Оберіть найбільш доступну кімнату для огляду та майте необхідне обладнання.**
- **Переконайтеся, що ви та інший персонал, який надаватиме послуги, знає та вміє:**
 - **коректно запитати про потреби пацієнтки;**
 - **надати допомогу;**
 - **про безпечні прийоми пересування.**

Як інвалідність пацієнтки може вплинути на вашу здатність надати медичну допомогу? Будьте готовими дати відповіді на такі запитання:

- **Як я буду спілкуватися з пацієнткою?**
- **Чи може вона говорити і чути?**
- **Чи зможу я її розуміти?**
- **Чи є необхідність залучення перекладача жестової мови?**
- **Чи використовує вона допоміжний комунікаційний пристрій?**
- **Чи буде вона розуміти те, що я кажу, і як я буду знати, що вона мене розуміє?**
- **Чи буде необхідність у фотографіях/картинках або відео, щоб допомогти пояснити обстеження або процедури?**
- **Чи зможе вона надати поінформовану згоду?**
- **Чи зможе вона скористатися кушеткою, кріслом у моєму кабінеті?**
- **Чи є в нашій установі більш доступне обладнання?**

- **Наскільки пацієнтка чутлива до дотику, болю, дискомфорту або нової ситуації?**
- **Що ми можемо зробити, щоб підготувати її та зробити огляд чи процедуру більш комфортною?**
- **Чи будуть фізичні або сенсорні порушення впливати на її здатність стояти, лежати нерухомо, дивитися, що я роблю?**

* Для пацієнок з ментальними порушеннями – за можливості, заздалегідь запишіть та надішліть пацієнтці відео-знайомство. Наприклад: «Мене звати Марія Іванівна. Я лікар-гінеколог. Коли ти прийдеш, я огляну твоє тіло *(можна детально проговорити що і як буде відбуватись під час прийому, огляду)*. Якщо буде потрібно – призначу лікування...» За умов такої підготовки, у дівчат та жінок з аутизмом і ментальними порушеннями буде менше страху до і під час візиту, адже ваш голос і зовнішній вигляд будуть для них вже знайомі.

**Усі працівники медичного закладу
мають знати правила етикету
та вміти надавати послуги людям
з інвалідністю.**

Принципи етикету у спілкуванні та взаємодії з людьми з інвалідністю

- Лише тому, що людина має інвалідність, не варто робити висновок, що вона потребує допомоги. Якщо середовище безбар'єрне і належним чином обладнане, зазвичай перешкод для пересування не виникатиме.
- Дорослі люди з інвалідністю хочуть, щоб до них ставилися як до незалежних людей. Тож пропонуйте допомогу лише тоді, коли людина її потребує. Обов'язково дочекайтеся, поки допомогу приймуть. Якщо допомога не потрібна – не нав'язуйтеся і не ображайтесь.
- Перш ніж діяти, запитайте, як це краще зробити. Надавайте допомогу у той спосіб, у який вас просить людина з інвалідністю.
- Ніколи не торкайтеся людини з інвалідністю чи її допоміжних засобів, не намагайтесь пересувати їх без дозволу. Це неввічливо, а також може вплинути на баланс тіла.

- Якщо людина з інвалідністю потребує допомоги у тому, щоб потрапити в інше приміщення, а ви не можете покинути своє службове місце, покличете когось з колег для надання необхідної допомоги.
- Якщо ви не впевнені у тому, що саме вам потрібно робити, – запитайте.
- Якщо необхідно, ставте короткі запитання, які вимагають короткої відповіді, кивка або хитання головою. Не вдавайте, що розумієте, якщо це не так. Натомість повторіть те, що ви зрозуміли, і дайте людині відповісти. Відповідь скерує ваші дії.
- Під час здійснення медичного огляду та маніпуляцій простими словами пояснюйте, що ви будете робити і для чого. Пояснення має передувати вашим діям.
- Завжди розмовляйте безпосередньо з людиною з інвалідністю, а не з її рідними, супроводжуючими, опікунами чи перекладачами з жестової мови. Просто розмовляйте з ними, як з будь-ким іншим. Поважайте їхнє приватне життя.



Спілкування з людьми, які використовують крісло колісне

- Коли спілкуєтесь із людиною, яка використовує крісло колісне, намагайтеся бути на рівні її очей. Для цього візьміть стілець і сядьте поруч або відійдіть трохи назад. Тоді людина не буде витягувати шию, щоб встановити зоровий контакт.
- Не нахиляйтеся і не спирайтеся на крісло колісне чи на інший допоміжний засіб людини. Майте на увазі, що особистий простір людини включає

крісло колісне, милиці, ходунки, тростину чи інший засіб для пересування.

- **Запитайте людину, чи потребує вона допомоги під час переміщення, відкривання дверей. Пам'ятайте, що вона може виконувати ці функції сама.**
- **Не штовхайте та не пересувайте крісло колісне та не хапайте людину за руку, щоб надати допомогу, не запитуючи.**
- **Спочатку запитайте людину, куди вона хоче дістатись, а потім проінформуйте, що ви збираєтесь їй допомогти і як саме.**
- **Залиште достатньо місця для тих, хто користується ходунками чи іншими допоміжними засобами під час ходи – не намагайтеся відібрати або схопити їхній допоміжний засіб чи паличку.**
- **Не намагайтеся проявляти співчуття до людини, торкаючись до її голови чи плеча, оскільки це сприймається як патронаж/опіка.**

Спілкування з незрячими або людьми з порушенням зору

- Скажіть людині з порушенням зору хто ви, представте інших присутніх людей і розкажіть, де вони знаходяться.
- Запитайте людину, чи вона потребує вашого супроводу. Злегка торкніться руки людини під час розмови, щоб вона знала, що ви говорите до неї. Поверніться обличчям до людини та говоріть безпосередньо з нею. Використовуйте звичайний тон голосу.

- **Не хапайте людину, щоб супроводжувати її, дозвольте їй взяти вашу руку за лікоть та йти поруч.**
- **Замість «я вас відведу», краще говорити «я сходжу з вами».**
- **Запитайте, чи хоче вона, щоб її попереджали про сходи, двері та інші перешкоди. Коментуйте шлях і маршрут, яким ви йдете. Наприклад: «За декілька кроків ми повернемо ліворуч» чи «Ми підходимо до сходів».**
- **Якщо під час супроводу на шляху трапляються сходинки, під час спуску або підйому достатньо просто сказати: «Увага, сходинки (вгору чи вниз)». Під час надання допомоги рекомендується підходити до сходів під прямим кутом. Людина має взяти вас під руку, а ви маєте покласти іншу її руку на поручні. Далі, виконавши цей алгоритм, підіймайтеся або спускайтеся сходами.**
- **Якщо потрібно пройти крізь двері, людина з порушенням зору має знаходитися від супроводжуючого з тієї сторони, де відчиняються двері – зліва чи справа.**
- **Коли ви дісталися необхідного місця, повідомте людині, де вона знаходиться.**

- **Супроводжуючи людину в приміщенні, коротко опишіть, де саме ви знаходитесь (наприклад: «Ми у центрі зали, приблизно за шість кроків попереду від вас, стоїть стіл»). Попереджуйте про перешкоди: пороги, сходи, низькі одвірки тощо.**
- **Коли пропонуєте людині з порушенням зору присісти, чітко скажіть, де знаходиться її місце (наприклад, стілець). Не саджайте її самостійно, а спрямуйте її руку на спинку стільця або на бильце.**
- **Якщо ви відходите назад чи йдете від людини, завжди повідомляйте про це, щоб людина не говорила «у порожнечу».**
- **Коли ви скеровуєте людину, переконайтеся, що людина знає і розуміє кожну деталь.**
- **У розмові з людиною з порушенням зору уникайте вказівки на колір. Також не варто вживати фрази на кшталт «помацайте», краще кажіть «подивіться» – оскільки очима незрячих є паличка чи поводир, руки.**
- **Якщо людина з інвалідністю має супроводжуючого чи собаку-поводиря, ви не маєте торкатися до них, пестити, годувати, відвертати увагу собаки – бо вона працює.**

- **Опишіть ваші дії до їх виконання.**
- **Якщо людина з порушенням зору має підписати якийсь документ, спершу прочитайте його їй. Інвалідність зовсім не звільняє людину від юридичної відповідальності, обумовленої документом.**
- **Усі документи та форми мають бути зачитані вголос за умов дотримання приватності. Коли читаєте, не змінюйте манеру свого мовлення: говоріть нормальним голосом, не пропускайте інформацію (якщо вас про це не попросили), не замініюйте читання переказом.**
- **Зважайте, що читання вголос може бути недостатнім для деяких пацієнтів.**
- **Використовуйте текстові повідомлення та електронні канали зв'язку.**
- **Використовуйте тактильні моделі та інформацію шрифтом Брайля.**



Спілкування з людьми з порушенням слуху

- Приверніть увагу людини з порушенням слуху перш ніж почати говорити. Можна помахати або злегка торкнутися до руки або плеча.
- Коли розмовляєте з людиною з порушенням слуху, дивіться їй прямо у вічі й говоріть чітко. Важливо спочатку дізнатися у людини, якому способу спілкування вона надає перевагу, усунути або мінімізувати фоновий шум і відволікаючі фактори.

- Деякі люди читають по губах. Намагайтеся стояти так, щоб вас та ваші уста було добре видно, тримайте руки та інші предмети подалі від рота. Підтримуйте зоровий контакт. Не відвертайтеся і не ходіть під час розмови. Зважайте, що яскраве сонячне світло чи тінь можуть заважати сприйняттю, ускладнити читання по губах.
- Під час розмови дивіться прямо на людину й не закривайте вашого обличчя й рота. Звертайтеся до людини, а не супроводжуючого/перекладача. Якщо ви спілкуєтесь через супроводжуючого/перекладача, не забувайте робити паузи, щоб вони могли повністю і точно перекласти усе сказане вами.
- Говоріть чітко своїм звичайним голосом та зі своєю звичайною швидкістю, крім випадків, коли людина попросить вас говорити голосніше чи повільніше.
- Використовуйте чіткі, короткі речення. Якщо людина з порушенням слуху не зрозуміла вас, не бійтеся повторити щойно сказане вами або спробуйте перефразувати речення.
- Під час пересування приміщенням медичного закладу, деяким людям з порушенням слуху буде легше зрозуміти вас, якщо ви жестами поясните напрям руху. Також допоможуть мапи чи схеми.

- **Якщо вас не зрозуміли, запропонуйте поспілкуватися за допомогою ручки й паперу, телефону чи планшету, де можна надрукувати текст.**
- **Гарантуйте приватність пацієнтки. Не просіть бути перекладачем родичів або вчителів/вихователів.**
- **Використовуйте наочність для пояснення стану пацієнтки, необхідних процедур або маніпуляцій, призначення лікування або засобів контрацепції.**
- **Попросіть пацієнтку дати зворотній зв'язок або повторити те, що ви сказали, щоб оцінити розуміння.**
- **Якщо ви не розумієте щось із сказаного, попросіть людину повторити або написати. Не вдавайте, що розумієте, якщо це не так.**

Спілкування з людьми із затримкою розумового розвитку

- Ставтеся до людей як до особистостей, відповідальних дорослих, і не робіть висновків, що вони нічого не розуміють чи не можуть робити. Ставтеся до дорослих як до дорослих.
- Уникайте припущень щодо потреб пацієнтки на основі її порушень.
- Створіть середовище, яке б сприяло обміну інформацією. Будьте терплячими та готовими повторювати ту ж інформацію більше одного разу різними способами.
- Давайте пацієнткам точні вказівки, наприклад: «Ви підете на прийом до лікаря о 10:30», а не «Зайдіть в кабінет лікаря через 15 хвилин».
- Намагайтеся не використовувати складних речень – говоріть простими словами і фразами, наскільки це можливо.
- Використовуйте зображення, мультфільми, відео чи ляльки з анатомічними частинами, щоб пояснити складну медичну інформацію пацієнтці.

- **Намагайтеся не давати занадто багато вказівок одночасно, це може призвести до плутанини. Надавайте інформацію поступово та чітко. За можливості, усуньте відволікаючі фактори і зведіть до мінімуму фоновий шум.**
- **За можливості дайте пацієнтці та/або її опікунам матеріали чи посібники для використання вдома, аби посилити обговорене під час медичного прийому. Використовуйте допоміжні засоби зв'язку та друковані матеріали, написані на когнітивному рівні пацієнтки. Але зважайте, що пацієнтка може не вміти читати або мати труднощі з читанням.**
- **Коли ставите питання, формулюйте їх так, аби не запропонувати бажаних чи кращих відповідей. Оскільки деякі люди з інтелектуальними, когнітивними порушеннями чи порушеннями розвитку можуть сказати вам те, що, на їхню думку, ви хочете почути.**
- **Пам'ятайте, що деякі люди із затримкою розумового розвитку віддають перевагу дотриманню певних правил чи порядку. Наприклад, люди з аутизмом. Тому за можливості погодьте ці правила чи порядок.**
- **Не вдавайте, що розумієте, якщо це не так. Попросіть людину повторити сказане. Будьте терплячі, гнучкі та підтримуйте пацієнтку.**

Додаткову інформацію можна знайти:

Дія. Безбар'єрна грамотність

Довідник безбар'єрності



Джерела:

Матеріали сайту Національної асамблеї людей з інвалідністю.

Доступні за посиланням:

<https://naiu.org.ua/>

Матеріали сайту National League for Nursing. Доступні

за посиланням: <https://www.nln.org/>

Матеріали сайту United Spinal Association. Доступні

за посиланням: <https://unitedspinal.org/>

Tips for Communicating with Female Patients with Intellectual Disabilities. CDC, 2019. Доступний за посиланням:

<https://www.cdc.gov/ncbddd/disabilityandhealth/documents/Communicating-with-Female-Patients-with-ID-h.pdf>

Suzanne C. Smeltzer, Bette Mariani & Colleen Meakim of Villanova University College of Nursing, January 28, 2017.

Доступний за посиланням:

https://www.nln.org/docs/default-source/uploadedfiles/professional-development-programs/ace-series/getting-started-communication-with-pwd.pdf?sfvrsn=8d11a80d_0

Укладачки:

Галина Майструк, лікар акушер-гінеколог, очільниця
Благодійного фонду «Здоров'я жінки і планування сім'ї»

Уляна Пчолкіна, громадська діячка, Всеукраїнське об'єднання
осіб з інвалідністю «Група активної реабілітації»

Загальна редакція: **Маргарита Матлак, Тетяна Слободян**

Дизайн і верстка: **Катерина Кириченко**

Публікація створена в межах проєкту «Інтеграція гендерно-орієнтованого охоплення осіб з інвалідністю в гуманітарну допомогу в Україні», що реалізовує Благодійний фонд «Здоров'я жінки і планування сім'ї» за підтримки UNFPA, Фонду ООН у галузі народонаселення, та Партнерства ООН із захисту прав людей з інвалідністю (UNPRPD).



Благодійний фонд
«Здоров'я жінки і планування сім'ї»
info@rhr.org.ua
www.womanhealth.org.ua

