



**ZUS**

ZAKŁAD  
UBEZPIECZEŃ  
SPOŁECZNYCH

**Savoir-vivre wobec osób  
z niepełnosprawnością**

Redakcja: Agnieszka Jędrzejczak-Sprycha  
Rysunki: Katarzyna Pac-Raszewska  
DTP: Adriana Herbut

Wydawca:



**Stowarzyszenie Przyjaciół Integracji**

ul. Dzielna 1, 00-162 Warszawa  
e-mail: [integracja@integracja.org](mailto:integracja@integracja.org)  
tel.: 22 530 65 70

Partner:



**Zakład Ubezpieczeń Społecznych**

ul. Szamocka 3, 5, 01-748 Warszawa  
tel.: 22 560 16 00  
[www.zus.pl](http://www.zus.pl)

Warszawa, 2016  
Druk: Poligrafia ZUS  
**Publikacja jest bezpłatna**

Savoir-vivre wobec osób z niepełnosprawnością by Fundacja Integracja is licensed under a Creative Commons Uznanie autorstwa - Bez utworów zależnych 3.0 Polska License. Permissions beyond the scope of this license may be available at [www.futbolbezbarier.org](http://www.futbolbezbarier.org).

ISBN 978-83-64300-15-8



**ZUS**

ZAKŁAD  
UBEZPIECZEŃ  
SPOŁECZNYCH

**Savoir-vivre wobec osób  
z niepełnosprawnością**



## Bez zahamowań, spontanicznie!

Oddaję w Wasze ręce publikację, która niesie przesłanie zintegrowania dwóch światów. Do jej stworzenia zaprosiłem kilku przyjaciół z różnymi niepełnosprawnościami, którzy na co dzień mają do czynienia z różnego rodzaju komunikacyjnymi wpadkami czy faux pas. Świat ludzi sprawnych często nie rozumie, ale też nie wie, na jakie pułapki może trafić w świecie ludzi niepełnosprawnych. Podpowiadamy zatem, jak możecie prosto i łatwo nawiązać aktywny kontakt, a nawet zrobić więcej. Współistnieć lub współdziałać w różnego rodzaju życiowych sytuacjach.

Sam jeżdżąc od 30 lat na wózku, wiem doskonale, jak jest. Zawsze dawało się zauważyć, że wózek „przysparza” wiele kłopotów przy nawiązaniu kontaktu. Jakby wózek był barierą nie do przejścia. Bardzo podobnie dzieje się z osobami niewidzącymi, niesłyszącymi czy mającymi inne ograniczenia. Często patrząc na niepełnosprawność, nie widzimy człowieka. Od razu przypomina mi się sytuacja z mojego życia, kiedy to okulistka po przebadaniu moich oczu na supersprzęcie komputerowym, zwróciła się do mojej żony słowami: „Niech pani mu powie, żeby tyle czasu nie pracował przed komputerem”.

Świat się jednak zmienia. Kiedy byłem niedawno w centrum handlowym, podjechał do mnie na rowerku chłopczyk. Przez chwilę oglądał mój wózek i... po chwili spytał: „Dasz pojeździć?”. Zadał to pytanie bez jakichkolwiek zahamowań i uprzedzeń. I takiego postępowania i zachowania życzę wszystkim, którzy się z nami kontaktują. Wolno pytać. Rozmawiać. Komunikować się. Żartować...

**Piotr Pawłowski**

Prezes Stowarzyszenia Przyjaciół Integracji



Nie głośzcz i nie rozpraszaj psa przewodnika  
– pies pracuje!



Pamiętaj, że wózek, kule czy laska należą do sfery osobistej osoby z niepełnosprawnością. Nie należy dotykać ich bez pozwolenia właściciela.

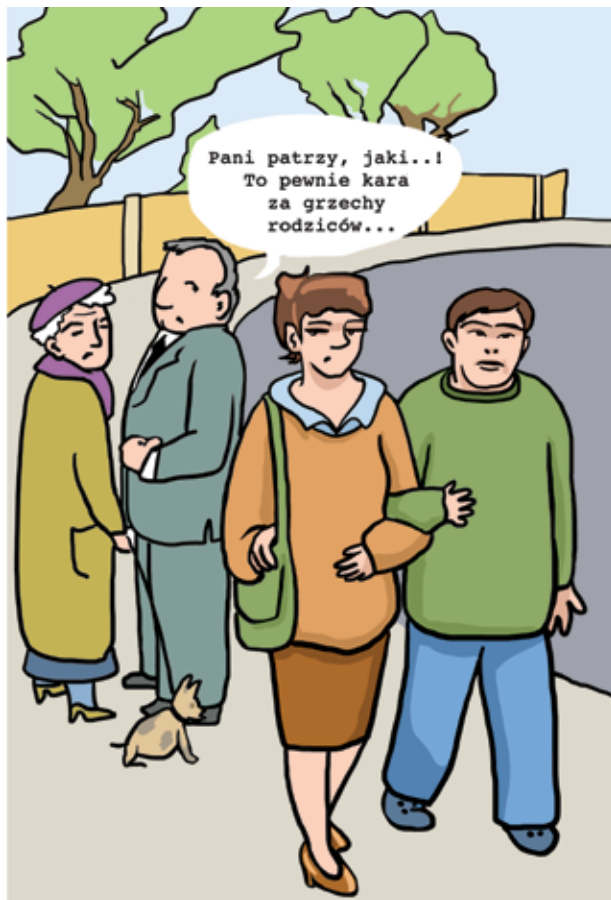


Zadbaj o dostępność Twojej strony internetowej dla osób z różnymi rodzajami niepełnosprawności.  
Więcej na [dostepnestrony.pl](http://dostepnestrony.pl)





Szczególnie zimą pamiętaj o odśnieżeniu podjazdów i przejazdów.



Dziecko z wadami wrodzonymi (np. z zespołem Downa) może przyjść na świat w każdej rodzinie.



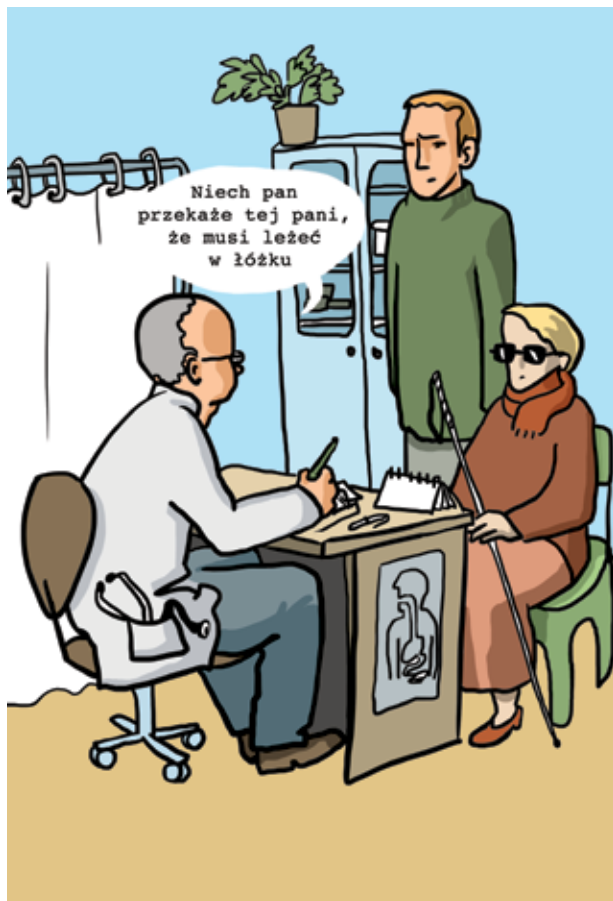
Nie stój nad głową osobie siedzącej na wózku  
– cofnij się dwa kroki lub usiądź.



Witając się z osobą, która ma np. amputowaną rękę, śmiało uściśnij jej drugą.



Jeśli chcesz pomóc osobie na wózku wsiąść lub wysiąść np. z tramwaju, najpierw zapytaj ją, jak to zrobić.



Zwracaj się bezpośrednio do osoby z niepełnosprawnością,  
a nie do osoby towarzyszącej.



Niepełnosprawność nie jest żadną barierą w miłości.



Niektóre osoby z niepełnosprawnością mówią niewyraźnie.  
Jeśli nie rozumiesz, co taka osoba mówi,  
poproś ją o powtórzenie lub zapisanie słów.





Bądź cierpliwy i wyrozumiały  
– osoba z niepełnosprawnością potrzebuje  
niekiedy więcej czasu, aby coś zrobić.



Do osoby z zaburzeniami słuchu mów w naturalnym tempie, bezpośrednio, nie zakrywaj ust i nie krzycz. Kluczowe informacje zapisz na kartce.



Pamiętaj, że miejsca oznaczone kopertą są przeznaczone dla kierowców z niepełnosprawnością. Wymagają oni więcej miejsca przy wsiadaniu i wysiadaniu z auta.



Witając się z osobą niewidomą,  
dotknij ją lekko w ramię i przedstaw się.



Zapytaj, czy możesz pomóc i w jaki sposób.



Podejdź do osoby niewidomej i zaproponuj pomoc.  
Podaj swoje ramię i idź pół kroku przed nią.



Dla osób poruszających się o kulach  
stanie jest bardzo uciążliwe.



Zawsze używaj słów i zwrotów, które funkcjonują w codziennym kontakcie – nie bój się powiedzieć osobie niewidomej „do zobaczenia”.





Na pytanie dzieci o niepełnosprawność odpowiadaj w sposób naturalny, np. powiedz, że pan ma chore nogi i nie może chodzić, dlatego porusza się na wózku.



Zakład Ubezpieczeń Społecznych podejmuje wiele działań na rzecz osób niepełnosprawnych:

- **usuwa bariery architektoniczne w swoich placówkach;**  
Zakład modernizuje swoje obiekty, dostosowując je do potrzeb niepełnosprawnych klientów i pracowników;
- **prowadzi rehabilitację leczniczą w ramach prewencji rentowej;**  
ZUS ponosi całkowity koszt rehabilitacji leczniczej łącznie z kosztami zakwaterowania, wyżywienia oraz przejazdu z miejsca zamieszkania do ośrodka rehabilitacyjnego i z powrotem najtańszym środkiem komunikacji publicznej;
- **udostępnia urządzenia usprawniające obsługę klientów – System Kierowania Ruchem (SKR), w tym tzw. bileto-  
maty, oraz Samoobsługowe Urządzenia Informacyjne, tzw. urzędomaty;**  
SKR ma funkcję wizualnego i dźwiękowego przywoływania klientów do stanowiska obsługi. W biletomacie można zwiększyć czcionkę. Z urzędomatów bez przeszkód mogą korzystać osoby z różnymi rodzajami niepełnosprawności;

- **zapewnia możliwość skorzystania z pomocy osoby posługującej się językiem migowym;**  
Zakład uruchomił też w salach obsługi w siedzibach 43 oddziałów ZUS wideotłumaczenie przez osobę posiadającą biegłą umiejętność tłumaczenia na język migowy;
- **wspiera aktywizację zawodową osób niepełnosprawnych;**  
ZUS uczestniczy w targach i giełdach pracy dla osób niepełnosprawnych. Zachęca do odbywania w ZUS praktyk studenckich i staży zawodowych oraz stwarza optymalne środowisko pracy;
- **upowszechnia wiedzę dotyczącą praw osób niepełnosprawnych;**  
Zakład prowadzi szkolenia oraz rozpowszechnia broszury i ulotki informacyjne.

Więcej informacji na stronie [www.zus.pl](http://www.zus.pl)



**Stowarzyszenie Przyjaciół Integracji**

ul. Dzielna 1, 00-162 Warszawa

e-mail: [integracja@integracja.org](mailto:integracja@integracja.org)

tel.: 22 530 65 70

**Partner**



ZAKŁAD  
UBEZPIECZEŃ  
SPOŁECZNYCH

[www.zus.pl](http://www.zus.pl)