

**муниципальное бюджетное учреждение
«Комплексный центр социального обслуживания населения
Мокшанского района»**

ПРИКАЗ

15.05.2023

№ 48

**Об утверждении локальных нормативных актов в области
обеспечения доступности для инвалидов и других маломобильных
граждан**

В целях исполнения требований Федерального закона Российской Федерации от 24 ноября 1995 года №181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»,

П Р И К А З Ы В А Ю:

1. Утвердить следующий перечень локальных нормативных актов в области обеспечения доступности для инвалидов и других маломобильных граждан:
 - 1.1. Политику обеспечения условий доступности для инвалидов и других маломобильных граждан объектов и предоставляемых услуг, а также оказания им при этом необходимой помощи в муниципальном бюджетном учреждении «Комплексный центр социального обслуживания населения Мокшанского района» (далее- КЦСОН) приложение № 1;
 - 1.2. Порядок действий работников муниципального бюджетного учреждения «Комплексный центр социального обслуживания населения Мокшанского района» (КЦСОН) по оказанию помощи при предоставлении услуг инвалидам и маломобильным группам населения, в том числе в случае применения кнопок вызова персонала, приложение № 2;
 - 1.3. Программу обучения (инструктажа) работников муниципального бюджетного учреждения «Комплексный центр социального обслуживания населения Мокшанского района» (КЦСОН) по вопросам, связанным с организацией и обеспечением доступности для маломобильных граждан приложение №3;
 - 1.4. Правила этикета при общении с инвалидами для сотрудников муниципального бюджетного учреждения «Комплексный центр социального обслуживания населения Мокшанского района» при обеспечении оказания помощи инвалидам в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами, приложение №4.
 - 1.5. Рекомендации по взаимодействию и оказанию помощи инвалидам всех категорий (независимо от видов нарушений функций организма)
2. Опубликовать на официальном сайте муниципального бюджетного учреждения «Комплексный центр социального обслуживания населения Мокшанского района» и обеспечить возможность неограниченного доступа к указанным документам с использованием информационно-телекоммуникационной сети.
3. Контроль исполнения настоящего приказа оставляю за собой.
4. Приказ от 14.10.2019 №55 «Об утверждении локальных нормативных актов в области обеспечения доступности для инвалидов и других маломобильных граждан» считать недействительным.

Директор



Н.А. Салина

ПОЛИТИКА

обеспечения условий доступности для инвалидов и других маломобильных граждан объектов и предоставляемых услуг, а также оказания им при этом необходимой помощи в муниципальном бюджетном учреждении «Комплексный центр социального обслуживания населения Мокшанского района» (далее- КЦСОН)

1. Цели и задачи политики обеспечения условий доступности для инвалидов и иных маломобильных граждан объектов и предоставляемых услуг, а также оказания им при этом необходимой помощи.

1.1. Настоящая политика обеспечения условий доступности для инвалидов и иных маломобильных граждан объектов и предоставляемых услуг, а также оказания им при этом необходимой помощи (далее - Политика) определяет ключевые принципы и требования, направленные на защиту прав инвалидов при посещении ими здания и помещений КЦСОН и получении услуг, предотвращение дискриминации по признаку инвалидности и соблюдение норм законодательства в сфере социальной защиты инвалидов сотрудниками учреждения (далее - Сотрудники).

Политика разработана во исполнение государственной политики в сфере социальной защиты инвалидов в соответствии с Федеральными законом от 24 ноября 1995 года №181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» с изменениями, внесенными Федеральным законом от 1 декабря 2014 года №419-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов» (далее - Федеральный закон), приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30.07.2015 №527н «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере труда, занятости и социальной защиты населения, а также оказания им при этом необходимой помощи» (далее - Порядок), иными нормативными правовыми документами.

1.2. Цель Политики Учреждения - обеспечение всем гражданам - получателям услуг в КЦСОН, в том числе инвалидам и иным МГН, равные возможности для реализации своих прав и свобод, в том числе равное право на получение всех необходимых социальных услуг, предоставляемых учреждением без какой-либо дискриминации по признаку инвалидности при пользовании услугами.

Задачи Политики учреждения:

а) обеспечение разработки и реализации комплекса мер по обеспечению условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг, а также оказания им при этом необходимой помощи сотрудниками учреждения;

б) закрепление и разъяснение сотрудникам учреждения основных требований доступности объектов и услуг, установленных законодательством Российской Федерации, включая ответственность и санкции, которые могут применяться к КЦСОН и сотрудникам в связи с несоблюдением указанных требований или уклонением от их исполнения;

в) формирование у сотрудников единообразного понимания Политики о необходимости обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг, а также оказания им при этом необходимой помощи;

г) закрепление обязанностей сотрудников знать и соблюдать принципы и требования настоящей Политики, ключевые нормы законодательства, а также меры и конкретные действия по обеспечению условий доступности для инвалидов объектов и

предоставляемых услуг;

д) формирование толерантного сознания Сотрудников, независимо от занимаемой должности, по отношению к инвалидности и инвалидам.

1.3. Меры по обеспечению условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг, принимаемые в КЦСОН, включают:

а) определение подразделений или должностных лиц, ответственных за обеспечение условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг, а также оказание им при этом необходимой помощи;

б) обучение и инструктирование сотрудников по вопросам, связанным с обеспечением доступности для инвалидов объектов и услуг с учетом имеющихся у них стойких расстройств функций организма и ограничений жизнедеятельности;

в) создание инвалидам условий доступности объектов в соответствии с требованиями, установленными законодательными и иными нормативными правовыми актами;

г) создание инвалидам условий доступности услуг в соответствии с требованиями, установленными законодательными и иными нормативными правовыми актами;

д) отражение на официальном сайте учреждения информации по обеспечению условий доступности для инвалидов объектов организации и предоставляемых услуг с дублированием информации в формате, доступном для инвалидов по зрению.

2. Используемые в Политике понятия и определения.

2.1. Инвалид -лицо, которое имеет нарушение здоровья со стойким расстройством функций организма, обусловленное заболеваниями, последствиями травм или дефектами, приводящее к ограничению жизнедеятельности и вызывающее необходимость его социальной защиты (статья 1 Федерального закона №181-ФЗ).

2.2. Инвалидность - это эволюционирующее понятие; инвалидность является результатом взаимодействия между имеющими нарушения здоровья людьми и средовыми барьерами (физическими, информационными, отношенческими), которые мешают их полному и эффективному участию в жизни общества наравне с другими (Конвенция о правах инвалидов, Преамбула).

2.3. Дискриминация по признаку инвалидности - любое различие, исключение или ограничение по причине инвалидности, целью либо результатом которых является умаление или отрицание признания, реализации или осуществления наравне с другими всех гарантированных в Российской Федерации прав и свобод человека и гражданина в политической, экономической, социальной, культурной, гражданской или любой иной области (статья 3.1 Федерального закона №181-ФЗ).

3. Основные принципы деятельности КЦСОН, направленной на обеспечение условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг, а также оказание им при этом необходимой помощи.

3.1. Деятельность учреждения, направленная на обеспечение условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг, а также оказание им при этом необходимой помощи в КЦСОН осуществляется на основе следующих основных принципов:

а) уважение присущего человеку достоинства, его личной самостоятельности, включая свободу делать свой собственный выбор, и независимости;

б) недискриминация;

в) полное и эффективное вовлечение и включение в общество;

- г) уважение особенностей инвалидов и их принятие в качестве компонента людского многообразия и части человечества;
- д) равенство возможностей;
- е) доступность;
- ж) равенство мужчин и женщин;
- з) уважение развивающихся способностей детей-инвалидов и уважение права детей-инвалидов сохранять свою индивидуальность.

4. Область применения Политики и круг лиц, попадающих под её действие.

4.1. Все Сотрудники КЦСОН должны руководствоваться настоящей Политикой и соблюдать ее принципы и требования.

4.2. Принципы и требования настоящей Политики распространяются на сотрудников учреждения, а также на иных лиц, в тех случаях, когда соответствующие обязанности закреплены в договорах с ними, в их внутренних документах, либо прямо вытекают из Федерального закона.

5. Структура управления деятельностью, направленной на обеспечение условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг, а также оказание им при этом необходимой помощи.

Эффективное управление деятельностью учреждения, направленной на обеспечение условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг, а также оказание им при этом необходимой помощи достигается за счет продуктивного и оперативного взаимодействия директора, заместителя директора, руководителей структурных подразделений и сотрудников КЦСОН.

5.1. Директор определяет ключевые направления Политики, утверждает Политику, рассматривает и утверждает необходимые изменения и дополнения, организует общий контроль ее эффективной реализации, а также оценки результатов реализации Политики.

5.2. Заместитель директора отвечает за практическое применение всех мер, направленных на обеспечение принципов и требований Политики, осуществляет контроль за реализацией Политики в учреждении.

5.3. Заведующий отделением отвечают за применение всех мер, направленных на обеспечение принципов и требований Политики, а также осуществляет контроль ее реализации.

5.4. Сотрудники учреждения осуществляют меры по реализации Политики в соответствии с должностными инструкциями.

5.5. Основные положения Политики КЦСОН доводятся до сведения всех сотрудников и используются при инструктаже и обучении персонала по вопросам организации доступности объектов и услуг, а также оказания при этом помощи инвалидам.

6. Условия доступности объекта в соответствии с установленными требованиями.

6.1. Возможность беспрепятственного входа в объекты и выхода из них.

6.2. Возможность самостоятельного передвижения по территории объекта в целях доступа к месту предоставления услуги, при необходимости, с помощью сотрудников учреждения, предоставляющих услуги, с использованием ими вспомогательных технологий, в том числе сменного кресла-коляски.

6.3. Возможность посадки в транспортное средство и высадки из него перед

входом на объект, при необходимости, с помощью Сотрудников учреждения, в том числе с использованием кресла-коляски.

6.4. Сопровождение инвалидов, имеющих стойкие нарушения функций зрения и самостоятельного передвижения по территории объекта.

6.5. Содействие инвалиду при входе в объект и выходе из него, информирование инвалида о доступных маршрутах общественного транспорта.

6.6. Надлежащее размещение носителей информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к объектам и услугам, с учетом ограничений их жизнедеятельности, в том числе дублирование необходимой для получения услуги звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне.

6.7. Обеспечение допуска на объект, в котором предоставляются услуги, собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение, выданного по установленным форме и порядку.

7. Условия доступности услуг КЦСОН в соответствии с установленными требованиями.

7.1. Оказание сотрудниками КЦСОН инвалидам помощи, необходимой для получения в доступной для них форме информации о правилах предоставления услуг, об оформлении необходимых для получения услуг документов, о совершении других необходимых для получения услуг действий.

7.2. Предоставление инвалидам по слуху, при необходимости, услуг с использованием русского жестового языка, включая обеспечение допуска на объект сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика.

7.3. Оказание сотрудниками, предоставляющими услуги, иной необходимой инвалидам помощи в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами.

7.4. Наличие копий документов, объявлений, инструкций о порядке предоставления услуги (в том числе, на информационном стенде), выполненных рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне.

8. Дополнительные условия доступности услуг в КЦСОН.

8.1. Предоставление бесплатно в доступной форме с учетом стойких расстройств функций организма инвалидов информации об их правах и обязанностях, видах социальных услуг, сроках, порядке и условиях доступности их предоставления.

8.2. Сопровождение получателя социальных услуг при передвижении по территории учреждения, а также при пользовании услугами.

9. Ответственность сотрудников за несоблюдение требований Политики.

9.1. Директор, его заместитель, и сотрудники независимо от занимаемой должности, несут ответственность за соблюдение принципов и требований Политики, а также за действия (бездействие) подчиненных им лиц, нарушающие эти принципы и требования.

9.2. К мерам, ответственности за уклонение от исполнения требований к созданию условий для беспрепятственного доступа инвалидов к объектам и услугам относятся меры дисциплинарной и административной ответственности, в соответствии с законодательством РФ.

10. Внесение изменений.

10.1. При выявлении недостаточно эффективных положений Политики, либо при изменении требований законодательства Российской Федерации, директор обеспечивает разработку и реализацию комплекса мер по актуализации настоящей Политики.

ПОРЯДОК

действий работников муниципального бюджетного учреждения «Комплексный центр социального обслуживания населения Мокшанского района» (КЦСОН) по оказанию помощи при предоставлении услуг инвалидам и маломобильным группам населения, в том числе в случае применения кнопок вызова персонала

1. Общие положения

1.1. Настоящий порядок действий работников по оказанию помощи при предоставлении услуг инвалидам и маломобильным группам населения (далее – Порядок, далее КЦСОН) разработан в соответствии с требованиями Федерального закона от 24.11.1995 г. № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации», Федерального закона от 03.05.2012 г. № 46-ФЗ «О ратификации Конвенции о Российской Федерации от 30.07.2015 г. № 527-н «Об утверждении правах инвалидов», Федеральным законом от 01.12.2014 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», приказа Министерства труда и социальной защиты порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере труда, занятости и социальной защиты населения, а также оказания им при этом необходимой помощи».

1.2. Настоящий Порядок разработан с целью обеспечения и создания инвалидам и маломобильным группам населения (далее – МГН) комфортных условий предоставления социальных услуг в КЦСОН.

1.3. Порядок включает правила предоставления услуг инвалидам и МГН в отношении тех категорий, для которых отсутствует возможность адаптировать учреждение полностью или на период до реконструкции или капитального ремонта объекта.

1.4. Ответственными за организацию работы по обеспечению доступности объекта и услуг для инвалидов и МГН являются директор КЦСОН.

1.5. В учреждении обеспечивается создание инвалидам и МГН следующих условий доступности объекта в соответствии с требованиями, установленными законодательными и иными законодательными и иными нормативными правовыми актами:

- размещение информации о порядке оказания услуг на официальном сайте, в сети «Интернет»;

- возможность получения информации о порядке оказания услуг посредством телефонной связи;

- возможность беспрепятственного входа в учреждение и выхода из него;

- содействие инвалиду и МГН при входе в объект и выхода из него, возможность самостоятельного передвижения по территории объекта в целях доступа к месту предоставления услуги, в том числе с помощью работников учреждения;

- возможность посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в объект, в том числе с использованием кресла-коляски и, при необходимости, с помощью работника учреждения;

- сопровождение инвалидов, имеющих стойкие нарушения функции зрения и самостоятельного передвижения;

- обеспечение допуска в учреждение собаки проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение, выданного по форме и в порядке, утвержденных приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 22.06.2015 г. № 386-н;

- обеспечение допуска сопровождающего сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика, либо иного лица, владеющего жестовым языком.

2. Термины и определения

- 2.1. Инвалид – лицо, имеющее нарушения здоровья со стойкими расстройствами функций.
- 2.2. Маломобильные группы населения (МГН) – люди, испытывающие затруднения при самостоятельном передвижении в получении услуги, необходимой информации, или при ориентировании в пространстве, люди с временным нарушением здоровья, беременные женщины, люди преклонного возраста, люди с детскими колясками.
- 2.3. Люди с ограниченными возможностями – инвалиды и другие маломобильные группы населения (МГН).
- 2.4. Помощь в преодолении барьеров – помощь в передвижении на территории учреждения, входа в зону предоставления услуги и выхода из нее, посадки в транспортное средство и высадки из него, в том числе с помощью кресла – коляски.
- 2.5. Визуальные средства информации – носители информации о предоставлении услуг в виде зрительно различимых текстов, знаков, символов, световых сигналов, предназначенных, в том числе, для людей с нарушением функций органов зрения и слуха.
- 2.6. Комфортность – совокупность условий, обеспечивающих положительные психологические и физиологические ощущения при совершении путешествия, а также удобство пользования государственными услугами при соответствии их требованиям безопасности, а также санитарным, экологическим и гигиеническим требованиям.
- 2.7. Ограничение жизнедеятельности – полная или частичная утрата лицом способности или возможности самостоятельно передвигаться по учреждению, общаться и заниматься определенными видами деятельности.
- 2.8. Сопровождающее лицо – сотрудник учреждения или другое физическое лицо, сопровождающее лицо с ограниченными физическими возможностями во время предоставления услуги.
- 2.9. Путь движения – пешеходный путь, используемый МГН, в том числе инвалидами на креслах-колясках, для перемещения по прилегающему участку, а также внутри учреждения.
- 2.10. Система средств информации (информационные средства) для МГН – совокупность носителей информации, обеспечивающих для МГН своевременное ориентирование в пространстве, безопасность и удобство передвижения.
- 2.11. Процесс обслуживания – совокупность операций, выполняемых сотрудником учреждения при предоставлении государственной услуги.
- 2.12. Условия обслуживания – совокупность фактов, воздействующих на потребителя в процессе оказания услуги.
- 2.13. Ситуационная помощь – это помощь, оказываемая ответственным специалистом инвалиду в целях преодоления барьеров, препятствующих ему получать все услуги, оказываемые населению, наравне с другими лицами;
- 2.14. Тифлотехнические средства – средства, облегчающие людям с недостатками зрения работу и усвоение информации.
- 2.15. Тактильные средства информации – носители информации, передаваемой инвалидам по зрению и воспринимаемой путем осязания.

3. Информационное сопровождение

- 3.1. Визуальная текстовая информация о предоставлении услуг располагается на информационных стендах учреждения и соответствует оптимальному восприятию этой информации инвалидами с учетом ограничений их жизнедеятельности.
- 3.2. Размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов и МГН к месту предоставления услуги, осуществляется с учетом ограничений их жизнедеятельности: на информационных стендах учреждения, на официальном сайте КЦСОН.
- 3.3. Информирование инвалидов и лиц с ограниченными возможностями о порядке предоставления услуг производится специалистами учреждения: по телефону: 8 (84150) 2-75-88, 2-26-98, в электронном виде с помощью официального сайта КЦСОН.

4. Порядок действий сотрудников при оказании помощи инвалидам и другим маломобильным группам населения

4.1. При получении специалистом информации об обращении через кнопку вызова, расположенную на входе в учреждение, или нахождении такого гражданина у входа в учреждение, специалист:

- выходит навстречу к маломобильному гражданину или инвалиду и уточняет, в какой помощи он нуждается, цель его посещения учреждения;
- уточняет о необходимости оказания ему помощи для попадания внутрь здания.

4.2. В случае необходимости, инвалиду или маломобильному гражданину оказывается ситуационная помощь при входе в здание.

4.3. Действия ответственного специалиста при оказании ситуационной помощи инвалиду или маломобильному гражданину, находящемуся внутри помещения учреждения:

- при встрече с инвалидом или маломобильным гражданином ответственный специалист должен сообщить свою фамилию, имя, отчество, занимаемую должность и выяснить, по какому вопросу обратился гражданин. В зависимости от физических особенностей человека, личный прием осуществляется в зоне целевого назначения или в кабинете ответственного специалиста.

4.4. В случае сопровождения инвалида или маломобильного гражданина в кабинет, ответственный специалист должен соблюдать следующие нормы:

- инвалиду, передвигающемуся на коляске, предлагается оказание помощи - катить коляску. Начинать катить коляску надо медленно. Если на пути встречается дверь, необходимо предложить помочь ее открыть;
- инвалид, испытывающий трудности при передвижении, сопровождается только в кабинеты, расположенные на первом этаже здания. При сопровождении оказывается необходимая помощь, которая может быть оказана при передвижении по зданию;
- инвалиду с нарушением слуха предлагается следовать за собой. Слова сопровождаются доступными и понятными жестами. В кабинете необходимо указать рукой место, куда инвалид может присесть;
- инвалиду с нарушением зрения необходимо предложить помощь по сопровождению в кабинет. Предложить незрячему гражданину самому выбрать, с какой стороны ему удобно идти (обычно это свободная от трости сторона), при передвижении инвалид держится за специалиста рукой. Проходя двери или узкие проходы, всегда идти впереди, рукой направляя инвалида так, чтобы он шел следом за специалистом. В кабинете, необходимо подвести инвалида к стулу и направить его руку на спинку стула;
- инвалиду с нарушениями интеллекта предлагается следовать за собой, перед ним открывается дверь, и предлагается занять место посетителя.

4.5. Организация личного приема инвалида с нарушением слуха:

- для привлечения внимания необходимо назвать инвалида по имени и отчеству, а в случае отсутствия реакции, слегка прикоснуться к его руке или привлечь внимание жестом руки;

- в случае сложностей с устным общением предлагается вести диалог в письменном виде;

- при возникновении необходимости ознакомления с документами, предоставляемыми инвалидом, ответственный специалист комментирует документы, которые нужны для решения вопроса, связанного с личным обращением инвалида. В случае предоставления неполного комплекта документов, ответственный специалист в письменном виде сообщает инвалиду перечень недостающих документов;

- соблюдаются общие этические нормы общения с инвалидами с нарушением слуха – не указывается на грамматические ошибки, не делаются замечания по устной речи, так как многие инвалиды с нарушением слуха неграмотны.

4.6. Организация личного приема инвалида с нарушением зрения:

- при общении необходимо учитывать постоянную необходимость инвалида в ориентации в пространстве. Если ответственный специалист перемещается по кабинету или покидает его – свои действия сопровождает голосом. Если в ходе личного приема возникла необходимость приглашения других специалистов, нужно представить их и дать им возможность выразить голосом свое присутствие;

- при возникновении необходимости ознакомления с документами, предоставляемыми инвалидом, не нарушается порядок их расположения. Необходимо комментировать свои действия и называть документы, которые нужны для решения

вопроса, связанного с личным обращением инвалида. В случае предоставления неполного комплекта документов необходимо сообщить в письменном виде информацию о недостающих документах, а также, по просьбе инвалида, записать информацию на его диктофон;

- в случае необходимости подписи инвалида на документе соблюдать общие этические нормы общения с инвалидом с нарушением зрения – избегать излишней жестикюляции, в случае необходимости чтения документа предупредить инвалида о начале действия, обеспечить отсутствие шумовых явлений в кабинете (отключить ответственный специалист полностью читает его, убеждается в понятии инвалидом изложенной информации, а также предлагает помощь в подписании документа – располагает документ под активную руку, направляет указательный палец этой руки в место, где должна начаться подпись;

- необходимо или максимально снизить громкость сигналов телефонов, находящихся в кабинете.

4.7. Организация личного приема инвалида с интеллектуальными нарушениями:

- при обращении необходимо использовать конкретные формулировки, изложенные доступным и понятным языком. Речь должна быть спокойной, без колебаний тембра и скорости изложения информации. При возможности устная информация должна сопровождаться иллюстрированными или письменными материалами.

4.8. В случае, если вопрос, по которому обратился инвалид или маломобильный гражданин не находится в ведении ответственного специалиста, специалист приглашает компетентного сотрудника учреждения. До прибытия сотрудника, ответственный специалист направляет посетителя с ограничением передвижения к месту ожидания и обеспечивает его сопровождение до места ожидания следующими методами:

- инвалиду с нарушением слуха ладонью указывает на стул в зоне ожидания (приглашающий жест) и предлагается на него сесть;

- инвалиду с нарушением зрения сначала дается возможность сориентироваться в пространстве. Необходимо прикоснуться к его плечу или руке, предложить пройти к месту ожидания, сопровождая движение или поддержкой инвалида за локоть/руку, или направлять его словами (немного левее, правее).

4.9. В случае присутствия вместе с инвалидом или маломобильным гражданином сопровождающего сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика или иного лица, владеющего жестовым языком, ответственный специалист обеспечивает его доступ в учреждение.

4.10. В случае присутствия вместе с инвалидом или маломобильным гражданином собаки проводника, ответственный специалист обеспечивает ее доступ в учреждение. Ответственный специалист не имеет права требовать еще какие-либо документы, кроме паспорта собаки.

4.11. В случае необходимости ответственный специалист сопровождает инвалида или маломобильного гражданина до места расположения санитарно-гигиенической комнаты. При получении сигнала кнопки-вызова, расположенной в санитарно-гигиенической комнате, помогает выйти из комнаты.

4.12. По завершению приема ответственный специалист помогает инвалиду или маломобильному гражданину выйти из здания.

5. Ответственность

5.1. Специалисты несут ответственность за неоказание или ненадлежащее оказание инвалиду или маломобильному гражданину ситуационной помощи, использования своего служебного положения в целях несоответствующих интересам указанных граждан.

5.2. При оказании помощи инвалидам и МГН ответственные специалисты обязаны соблюдать конфиденциальность сведений о содержании оказываемых ими услуг.

5.3. Все сотрудники учреждения при обслуживании и общении с инвалидами должны соблюдать максимальную этику, вежливость и такт в соответствии с ограничениями его здоровья.

Программа
обучения (инструктажа) работников муниципального бюджетного учреждения
«Комплексный центр социального обслуживания населения Мокшанского района»
(КЦСОН) по вопросам, связанным с организацией и обеспечением доступности для
маломобильных граждан

Все работники КЦСОН, работающие с маломобильными гражданами, включая специалистов, оказывающих услуги, а также вспомогательный персонал, должны пройти инструктаж по вопросам, связанным с обеспечением доступности объектов социальной инфраструктуры и услуг. Допуск к работе вновь принятых сотрудников организации осуществляется после прохождения первичного инструктажа и внесения сведений об этом в «Журнал учёта проведения инструктажа персонала по вопросам доступности».

Повторный инструктаж проводится по плану работы учреждения, в установленные сроки, с учетом последовательности рассматриваемых вопросов, предлагаемых для обучения (инструктажа) персонала.

В зависимости от задач, формы и вида инструктажа определяется его тематика - выбираются темы (вопросы) из предложенного перечня.

Перечень основных тем (вопросов) для обучения (инструктажа) персонала организации по вопросам доступности.

1. Требования законодательства, нормативных правовых документов по обеспечению доступности для инвалидов объектов социальной, инженерной и транспортной инфраструктур и услуг.
2. Основные виды стойких нарушений функций, значимые барьеры окружающей среды и возможности их устранения и компенсации для различных категорий маломобильных граждан.
3. Основные понятия и определения по вопросам доступности объектов и услуг; понятие о барьерах окружающей среды и способах их преодоления: архитектурно-планировочные решения, технические средства оснащения, информационное обеспечение, организационные мероприятия.
4. Структурно-функциональные зоны и элементы объекта, основные требования к обеспечению их доступности; основные ошибки в адаптации, создающие барьеры маломобильным гражданам и способы их исправления.
5. Перечень предоставляемых инвалидам услуг в учреждении; формы и порядок предоставления услуг (в учреждении, на дому, дистанционно).
6. Этические нормы и принципы. Психологические аспекты общения с инвалидами и оказания им помощи.
7. Основные правила и способы информирования маломобильных граждан, в том числе граждан, имеющих нарушение функции слуха, зрения, умственного развития, о порядке предоставления услуг на объекте, об их правах и обязанностях при получении услуг, а также о доступном транспорте для посещения объекта.
8. Правила и порядок эвакуации граждан в учреждении, в том числе маломобильных, в экстренных случаях и чрезвычайных ситуациях.
9. Правила и порядок оказания услуг на дому (в ином месте пребывания инвалида).

**Правила этикета при общении с инвалидами для сотрудников
муниципального бюджетного учреждения «Комплексный центр социального
обслуживания населения Мокшанского района» при обеспечении оказания
помощи инвалидам в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг
наравне с другими лицами**

Общие рекомендации по устранению барьеров окружающей среды для инвалидов с разными формами инвалидности

Основные формы инвалидности	Общие рекомендации по устранению барьеров окружающей среды
Инвалиды, передвигающиеся на креслах-колясках	Устранение физических барьеров на пути к месту предоставления услуг, альтернативные формы оказания услуг (в т.ч.) на дому, удобное размещение информации, организация работы помощников
Инвалиды с нарушениями опорно-двигательного аппарата	Устранение физических барьеров на пути к месту предоставления услуг, организация места для отдыха: для инвалидов, не действующих руками помощь при выполнении необходимых действий
Инвалиды с нарушениями зрения	Устранение информационных и физических барьеров на пути движения, предоставление информации в доступном виде (укрупненный шрифт, плоско-точечный шрифт Брайля, контрастные знаки, допуск тифлопереводчика, допуск собаки проводника
Инвалиды с нарушениями слуха	Устранение барьеров по предоставлению информации, допуск сурдопереводчика
Инвалиды с нарушениями умственного развития	Устранение барьеров по предоставлению информации («ясный язык» или «легкое чтение»), организация сопровождения

Принципы общения

- 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.

Общие правила этикета при общении с инвалидами

Обращение к человеку: когда вы 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 обладателя, 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 — попятить 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.

Правила этикета при общении с инвалидами, испытывающими трудности при передвижении

Помните, что инвалидная коляска — неприкосновенное пространство человека. Не облокачивайтесь 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. 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.

Обращайтесь с собаками-поводырями не так, как с обычными домашними животными. Не командуйте, не трогайте и не играйте с собакой-поводырем. 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. Вполне нормально 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 закладывайте 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 загораживайте 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.

Рекомендации по взаимодействию и оказанию помощи инвалидам всех категорий (независимо от видов нарушений функций организма)

1. Для обеспечения своевременной помощи инвалидам необходимо организовать получение информации о дополнительных потребностях ожидаемого посетителя (разместить на сайте учреждения информацию о предварительном уведомлении посещения объекта и необходимой помощи).
2. При посещении учреждения человеком с инвалидностью сотруднику необходимо предложить помощь и дождаться согласия её принять, а затем уточнить, как лучше помочь. Если помощь не принята – не навязывать её но при этом вежливо проинформировать человека о возможных препятствиях (барьерах) на пути и необходимости проявлять осторожность.
3. При разговоре с инвалидом, который пользуется помощью сопровождающего, иного помощника или специалиста (сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика), нужно обращаться непосредственно к самому человеку, имеющему инвалидность (не к сопровождающему или помощнику); при общении следует расположиться так, чтобы лица собеседников были на одном уровне.
4. Обращаться к инвалиду следует вежливо, без фамильярности, снисходительности, подчеркнутого покровительства; говорить с инвалидом нужно обычным голосом. Только со слабослышащими можно увеличить громкость речи, а с инвалидом с нарушениями умственного развития говорить на простом (ясном) языке.
5. Допустимо посоветоваться с инвалидом по вопросу о виде и содержании помощи, в которой он нуждается; сконцентрировать внимание не на заболевании или травме, ставшими причинами инвалидности, а на человеке, нуждающемся в помощи.
6. Если человек испытывает трудности в общении, важно проявить терпение, внимание, такт; дождаться, когда он сам закончит фразу, не поправляя, не договаривая за него. Если что-то не поняли, не нужно делать вид, что поняли, лучше переспросить, озвучить то, что поняли и попросить подтвердить это. Рекомендуются задавать короткие вопросы, требующие коротких ответов или жестов (например, кивка головы).
7. Любое индивидуальное техническое средство (трости, костыли, ходунки, инвалидные коляски) – элемент личного пространства человека; не нужно брать и не перемещать их, не получив разрешения со стороны инвалида. Следует соблюдать личные границы и личное пространство, спрашивать разрешения взять за руку или предложить свою руку; если кому-то неприятен тактильный контакт, не нужно его навязывать.
8. Если случайно допустили оговорку или нарушили правила этикета, извиниться, внести поправку в разговор и спокойно продолжать общение. Если сказали «посмотрите», «увидимся» (незрячему человеку), «послушайте», «вы слышали» (неслышащему), «проходите», «пойдёмте», «постойте» (человеку, передвигающемуся на коляске), не стоит смущаться – такие обращения приемлемы (допустимы).
9. Если есть сомнения, как правильно поступить, нужно проявить доброжелательность, открытость к общению, готовность понять и оказать необходимую помощь, а также можно спросить у инвалида, как правильно оказывать помощь, либо пригласить помощника.

Рекомендации по взаимодействию и оказанию помощи инвалидам при частичном нарушении функций слуха (тугоухость)

1. Общаться с человеком с частичным нарушением слуха (слабослышащим) следует «глаза в глаза», чтобы собеседник хорошо видел лицо, в том числе губы говорящего (для улучшения понимания); также возможно уточнить у собеседника, какой способ коммуникации для него предпочтителен.
2. Следует говорить со слабослышащим человеком немного более громко (но не кричать) чёткими короткими фразами, также возможно использование жестов; говорить со стороны лучше слышащего уха.
3. В помещении (кабинете, в зале), где представляется информация, рекомендуется приблизить слабослышащего человека к источнику звука, либо обеспечить индивидуальное усиление звука (техническими средствами).
4. Для обеспечения чёткости восприятия особо важной информации, следует предложить обменяться ею дополнительно письменно (например, написать номер телефона, адрес, иную цифровую информацию).
5. Чтобы убедиться, что слабослышащий вас правильно понял, стоит переспросить его об этом, при необходимости повторить передаваемую информацию, перефразировать, продублировать жестами, иллюстрациями.
6. Для обеспечения гражданам, пользующимся слуховыми аппаратами, чёткости получаемой информации («чистки» её шумов) можно использовать индукционно-петлевые устройства (системы) с соответствующей площадью покрытия (с учётом удаленности от источника звука и размеров помещения).

Рекомендации по взаимодействию и оказанию помощи инвалидам при полной потере функций слуха (глухота)

1. При разговоре с неслышащим человеком важно поддерживать визуальный контакт, чтобы неслышащий собеседник видел лицо и губы говорящего, которые должны быть достаточно освещены (это особенно важно, чтобы иметь возможность читать с губ).
2. Начиная разговор с неслышащим человеком, можно привлечь его внимание, помахав рукой; допустимо дотронуться до его плеча (желательно при этом находиться в поле зрения этого человека, не со спины).
3. Общаясь с неслышащим человеком, читающим с губ, нужно обозначить тему (контекст), говорить в обычном темпе, лучше медленно, чётко, короткими фразами, используя общепринятые, общепонятные жесты; желательно задавать вопросы, требующие коротких ответов или жестов.
4. Если при чтении с губ неслышащий человек сообщает, что не понимает говорящего (помощника), следует повторить фразу более чётко и, по возможности, короче либо предложить другой формат общения, например, написать или напечатать короткие фразы.
5. Если неслышащий человек владеет языком жестов, следует сообщить ему о возможности пригласить сурдопереводчика (либо обеспечить допуск сурдопереводчика к общению, к месту получения услуг).
6. Если у неслышащего человека недостаточно сформирована устная речь, можно использовать в общении зрительные образы: простые общепринятые жесты, пиктограммы, рисунки, задавать вопросы, требующие коротких ответов или жестов (например, кивка головой). При значительных затруднениях следует обратиться к помощи сопровождающего, другого специалиста, сурдопереводчика.
7. При сочетанных нарушениях функций зрения и слуха к общению следует привлекать сопровождающего или тифлосурдопереводчика.

Рекомендации по взаимодействию и оказанию помощи инвалидам при частичном нарушении функций зрения (слабовидение)

При изменении остроты зрения, сужении полей зрения, изменении цветовосприятия может понадобиться помощь персонала – при наличии информационных барьеров и в случае недостаточной зрительной информации: её недостаточной освещенности, контрастности, размеров текста и иных знаков, при отсутствии цветовой (контрастной) предупредительной разметки.

1. Предложить слабовидящему человеку помощь в преодолении препятствий и получении необходимой информации, а также при получении положительного ответа оказать такую помощь; возможно уточнить вид и порядок оказания помощи у слабовидящего.

2. В случае отказа от помощи, не навязывать её, но предупредить инвалида о возможных препятствиях на пути, о порядке вызова помощника.

3. При сопровождении слабовидящего человека, следует предложить ему руку или предложить взять сопровождающего под руку (под локоть или выше локтя); при сопровождении по маршруту движения – предупреждать о препятствиях (в слабоосвещенных местах, в местах отсутствия контрастной предупреждающей информации).

4. Для получения информации слабовидящему человеку важно предоставить необходимые технические средства (для чтения: увеличения размера читаемого текста или для дополнительной освещенности) либо помощнику прочесть документ, текст на стенде, на иных носителях.

5. При выборе специального места в зале, учебном классе, ином месте оказания услуг предпочтительно размещать слабовидящего ближе к источнику информации, с лучшим освещением.

Рекомендации по взаимодействию и оказанию помощи инвалидам – при полной потере функций зрения (слепота)

1. При встрече с незрячим человеком нужно обозначить факт обращения к нему, например, слегка дотронувшись до его плеча и (или) назвав его (если известно имя и отчество), предложить свою помощь.
2. Если помощь не принята, следует вежливо предупредить незрячего о возможных барьерах на пути движения и сообщить, что, при необходимости, он может обратиться за помощью, если потребность в этом возникнет (например, предложить инвалиду, остановившись, поднять руку или трость).
3. Подойдя к незрячему человеку, нужно назвать себя и всех других, подошедших вместе или присутствующих в помещении и принимающих участие в разговоре (при необходимости, уточнить не только имена, но и должности, цели обращения).
4. Если необходимо завершить разговор, отойти от незрячего человека, нужно предупредить его об этом.
5. Если незрячий человек выразил готовность принять помощь и нуждается в сопровождении, нужно предложить ему взять сопровождающего за предплечье и двигаться чуть позади сопровождающего (предпочтительно) либо согласовать с незрячим иной способ сопровождения.
6. Сопровождающий незрячего человека должен комментировать маршрут и все ближайшие его изменения, барьеры (включая начало и завершение лестницы, наличие поворотов, вертикальных препятствий и проч.).
7. Если человек пользуется белой тростью, сопровождая его, следует двигаться с противоположной стороны от руки, в которой трость, не исключая возможности человеку пользоваться тростью.
8. При прохождении по узкому коридору, через узкие двери, сопровождающему рекомендуется взять незрячего человека за руку, отведя её себе за спину – и вести инвалида за собой; пройдя это место, можно вернуться в прежнее, наиболее удобное положение (чтобы инвалид держал сопровождающего за предплечье, под руку).
9. Для обозначения какого-либо предмета, которым предстоит воспользоваться незрячему (поручня вдоль лестницы, поручня вдоль етены, предметов мебели), необходимо описать место нахождения и расположения предметов, а также положить руку незрячего человека на этот предмет (на поручень, на спинку стула, подлокотник кресла, крышку стула); далее инвалид сам решит, как этим воспользоваться: двигаться, используя поручень, присесть на стул, кресло.
10. Если незрячий человек находится с собакой-проводником, нельзя прикасаться к собаке, заигрывать с ней и отдавать команды собаке-проводнику (это может делать только хозяин собаки). При необходимости можно предложить незрячему проводить его к организованному на объекте месту ожидания собаки-проводника.
11. Для ознакомления незрячего человека с документом, требующим принятия решения и подписи, можно предложить ему копию документа, выполненную шрифтом Брайля (если инвалид владеет этим шрифтом), либо прочитать ему текст этого документа полностью, дословно, не сокращая, не пересказывая, а затем указать пальцем место подписи.
12. Передавая незрячему человеку какие-либо документы (в том числе возвращая его личные документы) или денежные купюры, нужно озвучивать передаваемые документы и купюры, последовательно и точно называя их (вкладывая в руку незрячему).

13. Беседа с группой незрячих людей, следует, обращаясь к кому-либо, называть его по имени или дотрагиваться до него (чтобы он понял, что обращаются именно к нему).

14. Поскольку незрячий человек, как правило, способен осуществлять самообслуживание, то при оказании ему помощи важно сориентировать его в незнакомом месте для самостоятельного выполнения привычных действий. Например, в кафе, столовой описать расположение столовых приборов; в санитарно-гигиеническом помещении – расположение устройств; в гостинице, концертном зале, музее – расположение мебели, предметов.

15. При возникновении проблемы в оказании помощи незрячему человеку стоит уточнить у него о характере помощи и попросить подсказать, как лучше её оказать либо пригласить компетентного сотрудника для оказания такой помощи.

Рекомендации по взаимодействию и оказанию помощи инвалидам при нарушениях функций верхних конечностей.

Инвалиды с нарушениями функций верхних конечностей, как правило, используют имеющиеся (сохранные) возможности верхних конечностей либо их культей, протезов, а также пользуются специальными техническими средствами, насадками; при отсутствии верхних конечностей или значительном нарушении их функций приспосабливаются выполнять функции нижними конечностями, ртом. Рекомендуется в таких случаях воспринимать эти действия как приемлемые.

1. При затруднениях или отсутствии возможности у инвалида выполнить действия руками, нужно предложить инвалиду помощь и, получив согласие, выполнить эти действия за него: открыть дверь, кран, воспользоваться выключателем, телефоном, написать текст.

2. Если необходимо поздороваться за руку с человеком, у которого культя или протез верхних конечностей, можно пожать сохранную руку либо протез.

3. При наличии у инвалида навязчивых движений рук или нарушения их координации, следует, при необходимости, оказать ему помощь в выполнении действий руками, в том числе с использованием вспомогательных технических средств.

4. Для уточнения характера, вида помощи и порядка её оказания, приемлемо обратиться за советом к инвалиду, в особых случаях – пригласить к оказанию помощи других специалистов, вспомогательный персонал.

5. При наличии затруднений действий руками, вызывающих необходимость помощи, в сочетании с другими видами нарушений, следует учитывать рекомендации, согласно имеющимся видам нарушений.

Рекомендации по взаимодействию и оказанию помощи инвалидам при нарушениях функций нижних конечностей.

Помощь может понадобиться как при наличии существенных физических барьеров на объекте (высокие ступени и пороги, отсутствующие или ненормативные поручни), а также в связи с особенностями нарушений функций (необходимость пользоваться ТСР: ходунки, костыли, трости; либо если есть навязчивые движения или скованность); при открывании тяжелой двери, при подъеме по лестнице.

1. Предлагать помощь нужно ненавязчиво, не привлекая значительного внимания со стороны окружающих. Получив согласие, стоит уточнить, как лучше оказать помощь и после этого приступить к её оказанию: можно предложить руку для дополнительной опоры или выполнить за инвалида какие-либо действия, если руки инвалида заняты техническими средствами для передвижения.

2. Если предложенная помощь не принята, рекомендуется отнестись к этому с пониманием, предупредить инвалида о возможных барьерах на пути его следования, сообщить о возможности обратиться за помощью, о порядке обращения и о порядке её оказания.

3. Может понадобиться помощь инвалиду с использованием дополнительных технических средств (подъемник, пандус, кресло-коляска, каталка), которую также следует согласовать с ним.

4. Учитывая конкретные виды нарушений функций нижних конечностей или используемые инвалидом технические средства, лучше выбирать оптимальный маршрут движения, место (места) для оказания услуг или размещения инвалида (в зале, в кабинете).

Рекомендации по взаимодействию и оказанию помощи инвалидам, передвигающимся на креслах-колясках.

1. Начиная общение с инвалидом, передвигающимся на кресле-коляске, необходимо спросить о потребности в помощи и предложить её. При получении положительного ответа стоит уточнить, как лучше оказать помощь - после этого приступить к её оказанию.
2. Если помощь не принята, важно сообщить человеку в коляске о предстоящих барьерах, об имеющихся технических устройствах индивидуального пользования (шагающий лестничный подъемник, сменное кресло или коллективного пользования (подъемник, лифт, пандус), о средствах вызова помощника (кнопка, переговорное устройство, телефон), о средствах оповещения и помощи при ЧС.
3. При общении с инвалидом на кресле-коляске, нужно постараться расположиться так, чтобы лица оказались на одном уровне, например, сесть рядом на стул, чтобы человеку на коляске не пришлось запрокидывать голову (это и неудобно, и при некоторых видах нарушений невозможно).
4. Непозволительно проявлять фамильярность по отношению к человеку, находящемуся в коляске: класть ему руку на плечо, на голову, пытаться говорить заискивающе или покровительственным тоном.
5. Нельзя перемещать кресло-коляску без позволения человека, ею пользующегося; также неприемлемо на неё садиться, облакачиваться, ставить ноги.
6. Начиная перемещать человека на кресле-коляске, стоит уточнить некоторые технические возможности коляски (управления, торможения); выбирать приемлемый, согласованный с инвалидом темп движения, без причины не ускорять.
7. При необходимости смены кресла-коляски в учреждении (уличной на комнатную, малогабаритную, или электроколяски на обычную) необходимо получить согласие инвалида на это перемещение.
8. При необходимости использовать другие вспомогательные технические средства, нужно предварительно обсудить это и согласовать с инвалидом (например, если необходимо использовать шагающий лестничный подъемник, инвентарный пандус, вспомогательные средства в санитарной комнате и проч.). Если у инвалида на коляске сохранилась способность и готовность передвигаться с помощью других средств (костыли, ходунки) можно предложить их для передвижения.
9. В случае, если у человека, пользующегося при передвижении креслом-коляской, имеются и другие нарушения (например, функций верхних конечностей), следует учитывать рекомендации по оказанию ему помощи для соответствующих видов нарушений.

Рекомендации по взаимодействию и оказанию помощи инвалидам при нарушениях ментальных функций

1. Общаясь с инвалидами с нарушениями ментальных функций, следует относиться к ним так же, как к любому другому человеку, обсуждать все необходимые темы, не принижая возможности собеседников, их достоинство, не говорить свысока.
2. Важно помнить, что люди с нарушениями ментальных функций, сохранившие дееспособность, вправе сами делать осознанный выбор: принимать ли помощь, давать ли согласие на получение какой-либо услуги, принимать иные решения, а также подписывать необходимые документы.
3. Гражданам с нарушениями ментальных функций важно предоставить информацию на доступном (простом) языке: стараться не использовать длинных фраз и сложных смысловых оборотов. При общении допускается использование иллюстраций, фотографий, простых символов.
4. Объясняя правила и порядок посещения и обслуживания на объекте, условия договора, рекомендуется делать это частями, пошагово, после каждого шага уточнять, как собеседник понял полученную информацию; при необходимости- дополнительно объяснить каждую часть информации.
5. Если имеются также проблемы с нарушениями психических функций или наблюдаются эмоциональные расстройства, важно проявлять спокойствие, равновесие, дружелюбие, постараться выяснить, чем вызвано беспокойство, чем можно помочь. При выраженных затруднениях в общении или проявлении агрессии со стороны инвалида нужно пригласить специалиста или вспомогательный персонал.
6. Если у собеседника отмечаются также нарушения функций речи, важно отнестись терпимо к тому, что разговор может занять больше запланированного времени; не ускорять, договаривая за собеседником фразы; не перебивать, дать спокойно договорить фразу. Могут использоваться технические средства альтернативной коммуникации.
7. Если инвалида сопровождает помощник, рекомендуется продолжать разговор с инвалидом, не пытаясь переадресовывать вопросы помощнику (не называть при этом инвалида в третьем лице в его присутствии).
8. Если, задав вопрос инвалиду, не удалось понять ответа – можно повторить вопрос, стараясь задать вопрос так, чтобы у инвалида была возможность дать короткий ответ или ответить жестом.
9. При наличии у инвалида с нарушениями ментальных функций и иных (сочетанных) нарушениях, при взаимодействии с ним или оказании ему помощи следует руководствоваться рекомендациями по соответствующим видам нарушений.