

Государственное автономное учреждение здравоохранения
«Киселевская стоматологическая поликлиника»
(ГАУЗ КСП)

ПРИКАЗ

02 октября 2023 года

г. Киселевск

№ 144-У

«О назначении ответственных лиц за организацию работы по обеспечению доступности объекта ГАУЗ КСП и услуг для инвалидов»

На основании Федерального закона от 01.12.2014 г. № 419-ФЗ « О внесении изменений в отдельные законодательные акты РФ по вопросам социальной защиты инвалидов, в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов и осуществлению мероприятий по обеспечению условий доступности для инвалидов объектов и услуг», Указа Президента РФ от 02.10.1992 г. № 1157 « О дополнительных мерах государственной поддержки инвалидов», Федерального закона от 24.11.1995 г. №181-ФЗ

«О социальной защите инвалидов в Российской Федерации», приказа Минтруда России от 30.07.15 г. №527 Н «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере труда, занятости и социальной защиты населения, а также оказания при этом необходимой помощи», в целях соблюдения требований доступности для инвалидов в ГАУЗ КСП и предоставляемых объектов и услуг,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Назначить ответственными за организацию работы по обеспечению доступности объекта и услуг для инвалидов и других маломобильных групп населения следующих должностных лиц:

- **Скрябину Ю.В.** – специалиста по охране труда - за организацию работы по обеспечению доступности для инвалидов объекта и услуг, ведение документации и инструктаж персонала в ГАУЗ КСП;

- **Самойлову Ю.И.** - начальника хозяйственного отдела - за организацию работы вспомогательным персоналом по оказанию помощи инвалидам в сопровождении к месту оказания услуги, ответственной за организацию работы по созданию условий доступности объектов для инвалидов и предоставляемых услуг;

- **Стасенко Н.С.** - старшую медицинскую сестру - за ознакомление сотрудников ГАУЗ КСП с основными правилами этикета при общении с лицами с ограниченными возможностями здоровья (Приложение 4) .

2. Утвердить Перечень функциональных (должностных) обязанностей

сотрудников (администрации и АУП персонала), ответственных за обеспечение доступности объекта и услуг для инвалидов и других маломобильных граждан населения (Приложение

3. Ляпиной М.Ю. – специалисту по кадрам - ознакомить с обязанностями, указанных сотрудников под роспись.
4. Утвердить Порядок, программу обучения и инструктаж сотрудников ГАУЗ КСП по вопросам, связанным с обеспечением доступности для инвалидов объектов и услуг ГАУЗ КСП (Приложения 2,3) и форму Журнала учета проведения инструктажа работников по вопросам, связанным с обеспечением доступности для инвалидов объектов и услуг (Приложение 5).
5. Утвердить план мероприятий, реализуемых для достижения запланированных значений показателей доступности для инвалидов объекта и услуг в ГАУЗ КСП на 2023-2024 года (приложение 6).
6. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

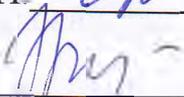
Главный врач ГАУЗ КСП

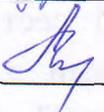
О.И. Лопунова

С приказом от 02.10.2023 г. № _____ ознакомлены:

Скрябина Ю.В. 

Самойлова Ю.И. 

Стасенко Н.С. 

Ляпина М.Ю. 

**Перечень функциональных (должностных) обязанностей сотрудников ГАУЗ КСП
по обеспечению доступности объекта и услуг для инвалидов, оказания им
необходимой помощи.**

Должность	Зона объекта	Функциональные (должностные) обязанности в части обеспечения доступности объектов и услуг инвалидам, а также оказания им помощи
Главный врач, специалист по охране труда	Все структурно-функциональные зоны (управленческие, организационно-распорядительные функции)	<ul style="list-style-type: none"> - Организовывать работу по обеспечению доступности для инвалидов зданий, помещений, закрепленной территории организации, оказываемых услуг; - Утверждать организационно-распорядительные документы и иные локальные акты организации по вопросам доступности объектов и услуг, с определением ответственных сотрудников, их должных инструкций и решением вопросов систематического обучения (инструктажа); - Организовывать комиссионное обследование и паспортизацию объекта и предоставляемых услуг, утверждать Паспорт доступности; - Организовывать взаимодействие с различными внешними структурами по вопросам доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг; - Организовывать решение вопросов строительства, реконструкции, капитального текущего ремонта, а также оснащения организации с учетом требований доступности для инвалидов; - Направлять вновь принятых сотрудников на инструктаж по вопросам обеспечения условий доступности объектов и услуг для инвалидов, а также оказания им при этом необходимой помощи; - Обеспечить корректировку должностных инструкций сотрудников по вопросам обеспечения условий доступности объектов и услуг для инвалидов, а также оказания им при этом необходимой помощи. - Организовать выполнение нормативных правовых, организационно-распорядительных документов вышестоящих организаций, локальных актов организации (учреждения) по вопросам доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг, предписаний контролирующих органов; Предоставлять на утверждение руководителю кандидатуры ответственных сотрудников

<p>Начальник хозяйственного отдела</p>	<p>Все структурно-функциональные зоны</p>	<p>подразделений по вопросам обеспечения условий доступности для инвалидов и предоставляемых услуг;</p> <ul style="list-style-type: none">- Организовывать работу комиссии по обследованию организации социального обслуживания и предоставляемых услуг (возглавлять комиссию) и составлению Паспорта доступности для инвалидов объекта услуг;- Участвовать в формировании плана адаптации объекта (объектов) организации и предоставляемых услуг для инвалидов;- Участвовать в разработке технических заданий на закупку транспортных средств (транспортных услуг) для обслуживания получателей социальных услуг в организации с учетом требований доступности для инвалидов;- Разрабатывать и представлять на утверждение руководителю план-график оснащения организации (учреждения) и закупки нового оборудования, включая вспомогательные устройства, технические средства адаптации в целях повышения уровня доступности объекта (объектов) организации и условий предоставления услуг с учетом потребностей инвалидов;- Организовывать работу по подготовке договоров (дополнительных соглашений) с арендодателями, предусматривающих условия выполнения собственником объекта требований по обеспечению условий доступности для инвалидов арендуемого объекта недвижимого имущества;- Участвовать в заказе на разработку и в согласовании проектно-сметной документации на строительство, реконструкцию, капитальный ремонт объектов недвижимого имущества организации с учетом условий, обеспечивающих соответствие требованиям доступности для инвалидов;- Осуществлять контроль за соблюдением требований доступности для инвалидов при приемке вновь вводимых в эксплуатацию, а также прошедших капитальный ремонт, реконструкцию, модернизацию объектов недвижимого имущества организации;- Обеспечивать надлежащее размещение (крепление) носителей информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к объектам и услугам.
--	---	---

<p>Начальник хозяйственного отдела</p>	<p>Зона целевого назначения: структурные подразделения (Организационно-распорядительные функции)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Организовывать работу структурных подразделений с учетом требований доступности объектов (помещений, занимаемых соответствующими структурными подразделениями) и предоставляемых услуг для инвалидов с оказанием им необходимой помощи силами сотрудников ГАУЗ КСП; - Организовать работу по разработке и реализации адаптированных основных общеобразовательных программ и создание условий для лечения пациентов с ограниченными возможностями здоровья; - Участвовать в организации и проведении инструктажа и проверке знаний и умений сотрудников структурных подразделений по вопросам доступности объектов и услуг и вопросам оказания помощи инвалидам; - Вносить предложения руководителю организации и ответственному должностному лицу организации по вопросам адаптации объекта (помещений, занимаемых подведомственными структурными подразделениями), необходимых ремонтных работ, закупки вспомогательного оборудования и оснащения соответствующих подразделений для организации доступности предоставляемых услуг и их должного информационного обеспечения.
<p>Специалист по охране труда</p>	<p>Специалист по охране труда</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Учитывать требования доступности (достижимости и безопасности) для инвалидов объектов и услуг, а также оказания им при этом необходимой помощи при проведении анализа состояния объекта и работ по охране труда (по технике безопасности; по пожарной безопасности) в организации, при устранении выявленных нарушений или выполнении предписаний контролирующих структур, при разработке мероприятий, направленных на развитие и повышение эффективности работы по курируемому направлению; - Участвовать в организации и проведении обучения (инструктажа) персонала - сотрудников организации и проверке знаний по курируемому направлению работы с учетом требований доступности (достижимости и безопасности) объектов и предоставляемых услуг, а также при оказании помощи инвалидам силами сотрудников организации; Участвовать в разработке и необходимой корректировке должностных инструкций сотрудников, проектов организационно-распорядительных и иных локальных актов организации в части курируемого направления работы по вопросам доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг, оказания необходимой помощи инвалидам.

		<ul style="list-style-type: none"> - Организовать размещение организационных информационных документов на сайте организации для информирования обслуживаемого населения, потребителей услуг.
<p>Ответственный за организацию работы по обеспечению доступности для инвалидов объекта и услуг ведение документации и инструктаж сотрудников в ГАУЗ КСП</p>	<p>(Организационные функции)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Организовывать работу по информационно-методическому обеспечению деятельности организации с учетом требований доступности для инвалидов; Участвовать в разработке информационных, методических, инструктивных материалов для специалистов по вопросам доступности для инвалидов объектов и услуг, оказания помощи инвалидам; - Участвовать в проведении инструктажа сотрудников организации по вопросам доступности для инвалидов объектов и услуг на основе подготовленных разработок; - Участвовать в разработке (корректировке), согласовывать и представлять на утверждение руководителю организации инструкции по вопросам доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг; - Организовывать обучение (инструктаж) и проверку знаний сотрудников по вопросам доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг; - Вносить предложения по совершенствованию работы в части доступности для инвалидов организации социального обслуживания и предоставляемых услуг.
<p>Медицинская сестра</p>	<p>Зона целевого назначения: ГАУЗ КСП</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Предоставлять инвалидам бесплатно информацию в доступной форме (с учетом стойких расстройств функций организма) об их правах и обязанностях, видах услуг, сроках, порядке и условиях доступности их предоставления; - Оказывать инвалидам помощь, необходимую для получения в доступной для них форме информации о правилах предоставления услуги; - Оказывать необходимую помощь инвалидам при предоставлении услуги, при перемещении в пределах места оказания услуги, подразделения (кабинета), в том числе в одевании/раздевании, пользовании имеющимся в подразделении (кабинете) оборудованием и вспомогательными устройствами; - Осуществлять при оказании услуги, при необходимости, вызов (и допуск) сопровождающих лиц и помощников; - Составлять заявки (требования) на оснащение подразделения (кабинета) необходимым оборудованием, включая вспомогательные

		<p>(адаптивные) устройства, а также средства информирования, в том числе дублирования звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне, в целях повышения уровня доступности и условий для предоставления услуг с учетом потребностей инвалидов;</p> <ul style="list-style-type: none"> - Привлекать вспомогательный персонал для сопровождения к месту предоставления услуги и обратно, а также оказания иной помощи инвалиду при перемещении по объекту; - Знакомить сотрудников учреждения с основными правилами этикета при общении с лицами с ограниченными возможностями здоровья.
<p>Медицинский регистратор</p>	<p>Зона целевого назначения пути перемещения Санитарно-гигиенические помещения Все зоны.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Осуществлять сопровождение инвалидов, имеющих стойкие нарушения функции зрения самостоятельного передвижения, на объекте (до места оказания услуги, по путям перемещения к местам сопутствующего обслуживания, включая посещение санитарно-гигиенических помещений); - Оказывать помощь инвалидам при поступлении экстренного вызова с закрепленного участка (места стационарного пребывания, санитарно-гигиенического помещения и проч.) самостоятельно либо с вызовом дополнительного вспомогательного персонала, экстренных служб; - Оказывать инвалидам помощь, необходимую для получения в доступной для них форме информации о правилах предоставления услуги; - Оказывать иную необходимую помощь инвалидам при получении услуг, при получении санитарно-гигиенического и сопутствующего обслуживания, с использованием вспомогательного оборудования и устройств, в том числе помощь в одевании/раздевании, осуществлении личной гигиены, пользовании имеющимся техническими средствами; - Участвовать в составлении и оформлении заявок на оснащение подразделения (кабинета) необходимым оборудованием, техническими средствами реабилитации и адаптации, в том числе вспомогательными устройствами для оказания помощи инвалидам при получении услуг, перемещении по объекту, получении информации;

		<ul style="list-style-type: none"> - Оказывать содействие инвалидам и сотрудникам на иных участках объекта (при необходимости и поступлении вызова со <i>стороны сотрудников</i>) при посадке инвалидов в транспортное средство и высадке из него перед входом в организацию, в том числе с использованием кресла-коляски, при входе в объект и выходе из него, на иных путях движения.
Рабочий по комплексному обслуживанию здания	Все зоны	<ul style="list-style-type: none"> - Проводить периодический осмотр и проверку технического состояния обслуживаемого здания, сооружений, оборудования и механизмов, поддерживать их в функциональном состоянии в том числе, на предмет соответствия требованиям доступности для инвалидов; - Проводить текущий ремонт обслуживаемого здания, сооружений с выполнением всех видов ремонтно - восстановительных работ с учетом требований доступности для инвалидов.
Рабочий по комплексному обслуживанию здания	Прилегающая территория Входная дверь	<ul style="list-style-type: none"> - Обеспечивать надлежащее состояние путей перемещения инвалидов по территории организации, в том числе наружных лестниц, пандусов (своевременную очистку их от снега и льда, обработку специальными противоскользящими смесями); - Оказывать содействие инвалиду при движении по территории объекта.
Гардеробщица	Структурные подразделения	<ul style="list-style-type: none"> - Оказывать помощь при входе/выходе из здания, в том числе при помощи вспомогательных устройств (переговорного устройства, сменного кресла-коляски); Осуществлять, при необходимости, вызов основного и вспомогательного персонала организации для сопровождения инвалида по объекту.

**ПОРЯДОК И ПРОГРАММА ОБУЧЕНИЯ (ИНСТРУКТАЖА)
СОТРУДНИКОВ ГАУЗ КСП по вопросам, связанным с обеспечением
доступности для инвалидов объектов и услуг ГАУЗ КСП.**

Все сотрудники ГАУЗ КСП, работающие с инвалидами, так и участвующие в предоставлении услуг, административный, хозяйственный и вспомогательный персонал, должны пройти инструктаж по вопросам, связанным с обеспечением доступности для инвалидов объектов. Допуск к работе вновь принятых сотрудников организации осуществляется после прохождения инструктажа по вопросам доступности.

Инструктаж персонала проводится специалистом по охране труда или главной медицинской сестрой.

В организации могут проводиться следующие **виды инструктажа по вопросам доступности.**

1. **Первичный инструктаж**, который может проводиться:

- индивидуально – как вводный инструктаж при приеме на работу нового сотрудника (теоретически и практически – в виде тренинга на рабочем месте), так и при введении новых обязанностей в должностную инструкцию сотрудника;

- коллективно (в малых группах или для всего коллектива) - с целью общего информирования о порядке работы по обеспечению доступности объекта и предоставляемых услуг; об ответственных лицах; о задачах по оказанию помощи и о взаимодействии с маломобильными гражданами.

2. **Повторный инструктаж** (в том числе периодический):

- индивидуально (в случае выявления нарушения требований и обязанностей кем-то из сотрудников), для развития навыков работы, а также в случае приобретения нового технического (вспомогательного) средства, используемого для оказания помощи маломобильному гражданину;

- коллективно (в малых группах и для всего коллектива) – в целях развития и совершенствования знаний по вопросам доступности, для анализа и обсуждения нарушений требований доступности, выявленных в ходе контрольных мероприятий (для их устранения и недопущения впредь), а также при вступлении в силу новых документов, инструкций, правил, при введении новых услуг, при организации обслуживания в новых формах, на новых объектах.

Повторный периодический инструктаж проводится по плану работы организации. Периодический инструктаж проводится не реже 1 раза в год. Может быть принято решение и о внеплановом проведении инструктажа (для изучения новых документов, инструкций, правил, порядка предоставления новых услуг, новых форм обслуживания, новых помещений).

Индивидуальный инструктаж проводится в форме собеседования, разъяснения, тренинга; коллективный – в форме лекции, семинара, деловой игры. По итогам инструктажа могут быть предложены контрольные вопросы, тесты, практическое задание.

В таблице представлены основные поводы и задачи для проведения инструктажа персонала организаций при различных его видах (первичный и повторный инструктаж) и формах (индивидуально и коллективно).

Таблица: **Задачи инструктажа персонала при его различных видах и формах**

Виды инструктажа	Формы проведения инструктажа	
	Индивидуально	Коллективно
Первичный	при приеме на работу; при введении новых обязанностей	- для информирования о порядке работы, об ответственных лицах, о задачах по оказанию помощи МГН
Повторный	для развития навыков работы с МГН; при приобретении нового оборудования; при нарушении обязанностей помощи	для развития знаний по вопросам доступности объектов и услуг; для обсуждения нарушений требований доступности; - при принятии новых документов; при введении новых услуг, новых форм

Специалист по ОТ



Ю.В. Скрыбина

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

- Требования законодательства, нормативных правовых документов по обеспечению доступности для инвалидов объектов социальной, инженерной и транспортной инфраструктур и услуг.

- Основные виды стойких нарушений функций, значимые барьеры окружающей среды и возможности их устранения и компенсации для различных категорий маломобильных граждан.

- 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.

- Структурно-функциональные зоны и элементы объекта, основные требования к обеспечению их доступности, основные ошибки в адаптации, создающие барьеры маломобильным гражданам и способы их исправления.

- Перечень предоставляемых инвалидам услуг в организации, формы и порядок предоставления услуг (в организации, на дому, дистанционно).

- Этические нормы и принципы эффективной коммуникации с инвалидами. Психологические аспекты общения с инвалидами и оказания им помощи.

- Основные правила и способы информирования инвалидов, 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.

- Организация доступа маломобильных граждан на объект: на территорию объекта, к стоянке транспорта, к входной группе в здание, к путям передвижения внутри здания, к местам целевого посещения (зоне оказания услуг), к местам общественного пользования и сопутствующим услугам, в том числе, и зонам отдыха, к санитарно-гигиеническим помещениям, гардеробу, пункту питания и прочим местам, расположенным на объекте.

- Специальное (вспомогательное) оборудование и средства обеспечения доступности, порядок их эксплуатации, включая требования безопасности; ответственные за использование оборудования, их задачи.

- Правила и порядок эвакуации граждан на объекте организации, в том числе маломобильных, в экстренных случаях и чрезвычайных ситуациях.

- Правила и порядок оказания услуг на дому (в ином месте пребывания инвалида) или в дистанционном формате.

- Перечень сотрудников, участвующих в обеспечении доступности для инвалидов объекта (объектов) и помещений организации, предоставляемых

услуг, а также в оказании помощи в преодолении барьеров и сопровождении маломобильных граждан на объекте.

- Содержание должностных обязанностей сотрудников по обеспечению доступности для инвалидов объектов (помещений) и услуг в организации социального обслуживания.

- Порядок взаимодействия сотрудников образовательной организации при предоставлении услуг инвалиду.

- Формы контроля и меры ответственности за уклонение от выполнения требований доступности объектов и услуг в соответствии с законодательством.

- Формы контроля и меры ответственности за невыполнение, ненадлежащее выполнение сотрудниками организации обязанностей, предусмотренными организационно-распорядительными, локальными актами образовательной организации.

Специалист по ОТ



Ю.В. Скрыбина

Программа подготовки сотрудников ГАУЗ КСП, осуществляющих обслуживание посетителей с инвалидностью.

Цель обучения:

Подготовить сотрудников умению общаться с клиентами с инвалидностью, оказывать им необходимую помощь и формировать корпоративную культуру организации в вопросах обслуживания инвалидов.

Целевая аудитория:

Сотрудники, осуществляющие обслуживание инвалидов в ГАУЗ КСП.

Содержание курса

Реализация принципов Конвенции о правах инвалидов ООН, при организации обслуживания инвалидов-0,1 часа.

Потребности различных групп инвалидов в помощи - 0,3 час.

Общение и основы культуры общения с инвалидами - 0,1 час.

Виды оборудования, используемого инвалидами, технические характеристики и эксплуатация - 0,2 часа.

Технология оказания ситуационной помощи при обслуживании различных групп инвалидов при выполнении должностных обязанностей 0,1 час.

Нестандартные ситуации 0,1 часа.

Результат обучения:

В результате обучения сотрудники:

— будут ориентироваться в основных принципах Конвенции о правах инвалидов ООН, лежащих в основе организации обслуживания инвалидов на объектах организации;

— будут ознакомлены с потребностями в помощи различных групп инвалидов при передвижении, общении и оказании услуг;

— будут ознакомлены с основами культуры общения и оказания помощи инвалидам;

— будут ознакомлены с оборудованием, используемым инвалидами;

— могут выполнять должностные обязанности при оказании услуг инвалидам.

Прохождение работником инструктажа фиксируется в Журнале учета проведения инструктажа работников по вопросам, связанным с обеспечением доступности для инвалидов объектов и услуг ГАУЗ КСП.

Продолжительность курса.

Общая продолжительность курса составляет 1 час.

Используемая литература:

1. Общероссийская общественная организация «ВСЕРОССИЙСКОЕ ОБЩЕСТВО ИНВАЛИДОВ». МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ. О потребностях в помощи различных групп инвалидов при оказании услуг на объектах социальной инфраструктуры. Москва 2014 г.

Инструктаж сотрудников ГАУЗ КСП по вопросам, связанным с обеспечением доступности для инвалидов объектов и услуг ГАУЗ КСП.

Для исключения дискриминации по признаку инвалидности персонал обязан:

- соблюдать права инвалидов на получение доступа к объектам и услугам наравне со всеми гражданами;
- понимать особенности и потребности инвалидов различных категорий в получении ситуационной помощи, информации, в передвижении и обслуживании в организации;
- соблюдать правила этикета при общении с инвалидами всех категорий;
- знать назначение и правила эксплуатации оборудования, используемого инвалидами для получения информации и передвижения;
- знать назначение и правила эксплуатации ассистивного оборудования, используемого организацией для обслуживания инвалидов;
- уметь оказывать ситуационную помощь инвалидам всех категорий при осуществлении процедур оказания услуг.

Определены следующие 8 категорий инвалидов, которые имеют буквенное обозначение и графическое изображение. Ситуационная помощь оказывается с учетом буквенного кода и той ситуации, в которой находится инвалид. Буквенные коды инвалидов представлены в таблице 2.

Буквенные коды инвалидов.

Буквенное обозначение	Наименование категории инвалидов	Графическое изображение
К	Инвалиды, передвигающиеся на креслах-колясках	
О-н	Инвалиды с патологией нижних конечностей	
О-в	Инвалиды с патологией верхних конечностей	
С-п	Инвалиды с полной потерей зрения	
С-ч	Инвалиды с частичной потерей зрения	
Г	Инвалиды с полной потерей слуха	
Г	Инвалиды с частичной потерей слуха	
У	Инвалиды с умственными нарушениями	

С целью осуществления наиболее продуктивного взаимодействия с инвалидами, необходимо учитывать состояние здоровья, физические, психические, личностные особенности каждой категории инвалидов.

Характеристика лиц с нарушением зрения по состоянию зрительной функции среди инвалидов с нарушением зрения выделяют инвалидов:

С полной потерей зрения – абсолютная (тотальная) слепота, при которой полностью отсутствуют зрительные ощущения (светоощущение и цветоразличение); с частичной потерей зрения – практическая слепота, при которой сохраняется или светоощущение на уровне различения света от темноты, или остаточное зрение, позволяющее сосчитать пальцы рук у лица, различать контуры и силуэты.

Слабовидение связано со значительным нарушением функционирования зрительной системы вследствие её поражения.

Определить по внешним признакам человека с нарушением зрения можно по одному (или нескольким) из перечисленных признаков:

- наличие бело-розовой трости и черных очков;
- наличие собаки-поводыря;
- наличие очков с толстыми линзами;
- потеря ориентации в пространстве;
- нарушение координации и точности движений.

Характеристика лиц с нарушением слуха.

К категории лиц с нарушением слуха относятся:

- глухие – лица, имеющие стойкую потерю слуха, при которой невозможно самостоятельное овладение речью и разборчивое ее восприятие на самом близком расстоянии от уха;
- слабослышащие – лица, имеющие стойкое понижение слуха, при котором возможно самостоятельное накопление минимального речевого запаса на основе сохранившихся остатков слуха и восприятие обращенной речи на самом близком расстоянии от ушной раковины.

Определить по внешним признакам человека, имеющим нарушение слуха, даже при наличии слухового аппарата, который может быть скрыт под волосами или головным убором, практически невозможно до момента взаимодействия.

Для определения человека, имеющим нарушение слуха, могут служить следующие ориентиры:

- наличие слухового аппарата;
- нарушение или задержка реагирующей способности;
- использование жестового языка;
- потеря ориентации в пространстве;
- нарушение координации и точности движений (особенно мелкой моторики).

Характеристика инвалидов с нарушениями опорно-двигательного аппарата.

Категория инвалидов с нарушениями опорно-двигательного аппарата неоднородная по составу и имеет значительный разброс первичных патологий и вторичных нарушений развития.

В данных Методических рекомендациях рассматриваются инвалиды с патологией нижних конечностей и патологией верхних конечностей.

Для людей с патологией нижних конечностей характерно наличие одного или нескольких следующих признаков:

- наличие кресла-коляски, костылей, трости, ходунков и других ассистивных средств для передвижения;
- хромота, отсутствие нижних конечностей;
- нарушение координации движений, осанки, вертикальной позы;
- тугоподвижность суставов, наличие спазмов, которые проявляются в непроизвольном сокращении одной или группы мышц.

Для людей, имеющих патологию верхних конечностей характерно наличие одного или нескольких следующих признаков:

- отсутствие верхних конечностей;
- деформация, недоразвитость верхних конечностей (пальцев);
- тугоподвижность суставов,
- нарушение координации и точности движений (особенно мелкой моторики);
- наличие спазмов, которые проявляются в непроизвольном сокращении одной или группы мышц.

Характеристика инвалидов с умственными нарушениями.

К данной категории относится целый спектр отклонений психического и когнитивного развития. В настоящих Методических рекомендациях рассматриваются люди с ментальными, психическими и интеллектуальными нарушениями. Определить по внешним признакам человека с умственными нарушениями (с ментальными, психическими и интеллектуальными нарушениями) практически невозможно до момента взаимодействия. Отличительными признаками могут служить коммуникативные, поведенческие, интеллектуальные и эмоциональные отклонения.

Следует помнить, что вышеперечисленные внешние признаки людей не обязательно являются подтверждением инвалидности, однако таким людям в любом случае обязательно предлагается помощь.

Краткая характеристика существенных барьеров окружающей среды для основных категорий инвалидов и пути их преодоления с помощью персонала и вспомогательных средств.

Ряд барьеров окружающей среды являются существенными – значимыми с точки зрения ограничения возможности посещения объектов и получения услуг (с обеспечением принципов досягаемости, безопасности, информативности и комфортности) – для всех категорий инвалидов.

В таблице представлены существенные (значимые) барьеры для всех категорий инвалидов, независимо от видов нарушений функций и ограничений жизнедеятельности, а также основные пути их преодоления.

Значимые средовые барьеры для всех категорий инвалидов и пути их устранения (преодоления).

Примечание: обозначения видов в таблицах:

- 1) виды значимых барьеров среды: **Ф** – физические, **И** – информационные, **О** – организационные;
- 2) виды путей устранения барьеров: **РР** – ремонтные работы, **ТС** – технические средства для адаптации, **ПП** – помощь персонала; **ОМ** – иные организационные мероприятия

Виды помощи, в которых нуждается инвалид (ребёнок-инвалид) для преодоления барьеров, препятствующих ему в получении услуг на объектах.

Виды помощи	Категория инвалида (буквенное отображение)
1. Помощь инвалиду, имеющему выраженные, значительно выраженные ограничения в передвижении на объектах, при входе и выходе из них, посадке в транспортное средство и высадке из него, в том числе с использованием кресла-коляски	К О- Н
2. Помощь инвалиду, имеющие выраженные, значительно выраженные ограничения в самообслуживании вследствие нарушения (отсутствия) функции верхних конечностей	О-в
3. Помощь инвалиду по зрению - слабовидящему на объектах	С-ч
4. Помощь инвалиду по зрению – тотально незрячему на объектах 5. Обеспечение допуска на объекты собаки-проводника при наличии документа	С-п

6. Помощь инвалиду по слуху - слабослышающему	Г-ч
7. Помощь инвалиду по слуху - глухому	Г-н
8. Представление инвалиду по слуху - глухому услуги с использованием русского жестового языка, включая обеспечение допуска сурдопереводчика	
10. Предоставление инвалиду, имеющему одновременно нарушения функций слуха и зрения, услуг тифлосурдопереводчика, включая обеспечение его допуска	С-п Г-н
11. Оказание необходимой помощи инвалиду, имеющему интеллектуальные нарушения, в уяснении порядка предоставления и получения услуги, в оформлении документов, в совершении им других необходимых для получения услуги действий	у

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

1. Начиная общение с инвалидом на коляске, стоит спросить о необходимости помощи, предложить её со своей стороны. Только дождавшись положительного ответа, стоит уточнить, как ее лучше оказать – и после этого действовать.
2. Если помощь не принята, стоит предупредить человека в коляске о предстоящих барьерах (архитектурно-планировочных, информационных и проч.), а также об имеющихся технических устройствах индивидуального пользования (шагающий лестничный подъемник, сменное кресло, возможно, экзоскелет) или коллективного пользования (подъемник, лифт, пандус), предоставив инвалиду возможность определиться на местности и еще раз обдумать свое решение о возможной помощи; а также напомнить о средствах общения для вызова помощника (кнопка вызова, переговорное устройство, телефон), о средствах оповещения на объекте организации и помощи в чрезвычайных ситуациях.
3. При общении с инвалидом на 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 неудобно, а при некоторых видах нарушений невозможно).
4. Непозволительно проявлять фамильярность по отношению к человеку, находящемуся в коляске: не класть ему руку на плечо, на голову, пытаться говорить заискивающе или покровительственным тоном.
5. Надо помнить, что инвалидная коляска – личное средство и личное пространство человека, ею пользующегося: нельзя пытаться ее перемещать без позволения хозяина; также неприемлемо на нее садиться, облокачиваться, ставить ноги.
6. Начиная перемещать человека в инвалидной коляске, стоит уточнить

некоторые технические возможности коляски (управления, торможения), выбирать приемлемый, согласованный с инвалидом темп движения.

7. При необходимости смены коляски в организации (например, уличной на комнатную, малогабаритную, или электроколяски на обычную) необходимо получить согласие инвалида на это перемещение.

8. При необходимости использовать другие вспомогательные технические средства (шагающий лестничный подъемник, инвентарный пандус, вспомогательные средства в санитарной комнате и проч.), нужно предварительно обсудить и согласовать это с инвалидом. 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 коляской, имеются и другие нарушения (например, функций верхних конечностей или иные), при оказании ему помощи следует учитывать рекомендации для соответствующих видов нарушений.

Рекомендации по взаимодействию и оказанию помощи инвалидам с нарушениями опорно-двигательного аппарата (при поражениях нижних конечностей).

Помощь может понадобиться как при наличии существенны: физических барьеров на объекте (высокие ступени и пороги, отсутствующие или ненормативные поручни), а также в связи с особенностями нарушений (необходимость пользоваться техническими средствами: ходунки, костыли, трости; либо наличие навязчивых движений или скованности); при открывании тяжелой двери, при подъеме по лестнице, при пользовании лифтом; при пользовании гардеробом.

1. Предлагать помощь нужно ненавязчиво, не привлекая значительного внимания со стороны окружающих. Получив согласие, стоит уточнить, как лучше её оказать и после этого приступить к оказанию помощи.

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. Если помощь принята, можно предложить руку для дополнительной опоры или выполнить за инвалида какие-либо действия, если руки инвалида заняты техническими средствами для передвижения.

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

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

Рекомендации по взаимодействию и оказанию помощи инвалидам с нарушениями опорно-двигательного аппарата (при поражениях верхних конечностей).

1. Встречаясь с человеком с нарушениями функций верхних конечностей или с их отсутствием (либо наличием культей, протезов верхних конечностей) может оказаться необходимым (здороваясь, знакомясь) пожать руку; приемлемо в таком случае воспользоваться сохранной рукой (правой или левой рукой) либо действующим протезом.
2. При выполнении обычных действий по самообслуживанию, 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 рук или значительно выраженном нарушении их функций приспособляются выполнять обычные для верхних конечностей функции нижними конечностями, ртом. При взаимодействии с инвалидом рекомендуется в таких случаях воспринимать эти действия как приемлемые.
3. 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
4. При наличии у инвалида навязчивых движений рук или нарушении их координации, следует, при необходимости, оказать ему помощь в выполнении действий руками, в том числе с использованием вспомогательных технических средств.
5. При наличии затруднений действий руками, вызывающих необходимость помощи, в сочетании с другими видами нарушений, следует учитывать рекомендации, описанные в соответствующих разделах. Для уточнения характера, вида помощи и порядка ее оказания, приемлемо обратиться за советом к инвалиду, в особых случаях – пригласить к оказанию помощи специалистов, вспомогательный персонал.

Рекомендации по взаимодействию и оказанию помощи инвалидам с нарушениями зрения (при полной потере).

1. При встрече с незрячим человеком следует обозначить факт обращения к

нему, например, просто дотронувшись до его плеча и (или) назвав его (если известно имя и отчество), а также предложить свою помощь.

2. Если помощь не принята, следует предупредить инвалида о возможных барьерах на пути движения и сообщить, что, при необходимости, он может обратиться за помощью, если потребность в этом возникнет (например, остановившись, поднять руку).

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 и намерения, 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 руку выше локтя, за предплечье и двигаться чуть позади сопровождающего (предпочтительно). Либо согласовать с незрячим, как лучше сопровождать его.

6. Являясь сопровождающим незрячего человека, нужно комментировать маршрут и все ближайшие изменения его, все барьеры (включая начало и завершение лестницы, наличие поворотов, вертикальных препятствий и проч.).

7. Если человек пользуется белой тростью, желательно, сопровождая его, двигаться с противоположной стороны от руки, в которой трость, не исключая возможности человеку пользоваться и тростью.

8. При прохождении по узкому коридору, через узкие двери и т.п., сопровождающему стоит взять незрячего человека за руку, отведя ее себе за спину – и вести инвалида за собой; пройдя это место, можно вернуться в прежнее, наиболее удобное для сопровождения положение (чтобы инвалид держал сопровождающего за предплечье, под руку).

9. Для обозначения какого-либо предмета, которым предстоит воспользоваться незрячему: поручня вдоль лестницы, поручня вдоль стен предметов мебели (стула, кресла, стола, и т.п.), необходимо описать место нахождения и расположения предметов, а также положить руку незрячего человека на этот предмет: на поручень, на спинку стула, подлокотник кресла, крышку стола; далее инвалид сам определится, как этим воспользоваться: двигаться, используя поручень, присесть на стул, кресло.

10. Если инвалид по зрению с собакой-проводником, не стоит трогать и заигрывать с ней и отдавать команды собаке-проводнику (это может делать только хозяин собаки). При необходимости, можно предложить незрячему доводить его к организованному на объекте месту ожидания собаки проводника.

11. При необходимости познакомить незрячего человека с документом, особенно требующим принятия решения и подписи, можно предложить

ознакомиться с ним по копии, выполненной шрифтом Брайля (если инвалид им владеет), либо прочитать ему текст этого документа полностью, дословно, не сокращая, не пересказывая, а затем (при необходимости) 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 закладывая в руку незрячему).

13. Беседа с группой незрячих граждан, следует, обращаясь к комулибо, называть его по имени или дотрагиваться к нему (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 выполнения самостоятельно 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. В любом случае, при возникновении проблемы в оказании помощи незрячему человеку, стоит спросить его о характере помощи и, не смущаясь, попросить подсказать, как ее лучше оказать, либо пригласить компетентного сотрудника для оказания такой помощи.

Рекомендации по взаимодействию и оказанию помощи инвалидам с нарушениями зрения (при частичной потере зрения)

При частичном нарушении зрения (сужении полей зрения, изменения цветовосприятия, выраженного изменения остроты зрения) 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. Следует предложить инвалиду с нарушением зрения (слабовидящему) помощь в преодолении препятствий и в получении необходимой информации – и оказать ее в случае согласия инвалида принять помощь. Для уточнения вида и порядка оказания помощи возможно обратиться с таким вопросом к инвалиду. В случае отказа от помощи, предупредить инвалида о возможных препятствиях на пути.

2. При сопровождении слабовидящего человека, следует предложить ему руку или предложить взять руку сопровождающего под руку (под локоть или выше локтя); при сопровождении по маршруту движения – предупреждать о

возможных препятствиях (в слабоосвещенных местах, в местах отсутствия контрастной предупреждающей информации).

3. При необходимости предоставления информации слабовидящему человеку, следует предоставить технические средства (для чтения: для увеличения размера читаемого текста или для дополнительной освещенности) либо прочитать текст в документе, на стенде, на иных носителях.

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

Рекомендации по взаимодействию и оказанию помощи инвалидам с нарушениями слуха (при полной потере слуха).

1. При разговоре с неслышащим человеком важно поддерживать визуальный контакт – т.е. важно, чтобы неслышащий собеседник видел лицо и губы говорящего, которые должны быть достаточно освещены (для возможности читать с губ).

2. Начиная разговор (обращаясь к неслышащему человеку), можно привлечь его внимание, помахав ему рукой; допустимо также дотронуться до его плеча (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, четко, короткими фразами, используя общепринятые, общепонятные жесты; желательно задавать вопросы, требующие коротких ответов или жестов.

4. Если при попытке читать с губ, неслышащий человек сообщает, что не понимает говорящего (помощника), следует повторить фразу более четко и, по возможности, короче (перефразировать ее). Либо стоит 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). Согласно Постановлению Правительства Российской Федерации от 25 сентября 2007 года № 608 «О порядке предоставления инвалидам услуг по переводу русского жестового языка (сурдопереводу, тифлосурдопереводу)» инвалид с рекомендацией в индивидуальной программе абилитации о нуждаемости в сурдопереводе, имеет право на получение услуг сурдоперевода в объеме 40 часов в год за счет средств федерального бюджета. При предоставлении услуг, требующих слухоречевого контакта (обучение, зрелищные мероприятия и т.п.), а также при организации трудовой деятельности с созданием специального рабочего места для неслышащего человека услуги по сурдопереводу предоставляются инвалиду по слуху бесплатно, являясь обязательством

организации, предоставляющей такую услугу (образовательного учреждения, концертной организации проч.), а также работодателя.

6. В случае, если у неслышащего человека недостаточно сформирована 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 зрения и слуха к общению нужно привлекать сопровождающего или специалиста (тифлосурдопереводчика).

Рекомендации по взаимодействию и оказанию помощи инвалидам с нарушениями слуха (при частичной потере слуха).

1. Общаться с человеком с частичным нарушением слуха (слабослышащим) следует «глаза в глаза», чтобы собеседник хорошо видел лицо, в том числе губы говорящего (это может улучшить понимание); возможно также уточнить у собеседника, какой способ коммуникации для него предпочтителен.

2. Следует говорить со слабослышащим человеком более громко, четкими короткими фразами, также возможно использование жестов; говорить со стороны лучше слышащего уха.

3. В помещении, где предоставляется информация, рекомендуется приблизить слабослышащего человека к источнику звука, либо обеспечить индивидуальное усиление звука (техническими средствами).

4. Для обеспечения четкости восприятия особо важной информации, следует предложить обменяться ею дополнительно письменно, например, написать номер телефона, адрес, иную цифровую информацию.

5. Чтобы убедиться, что правильно поняты слабослышащим собеседником, стоит переспросить его об этом, при необходимости повторить передаваемую информацию, перефразировать, продублировать жестами, иллюстрациями.

6. Для обеспечения гражданам, пользующимся слуховыми аппаратами, четкости получаемой информации («чистки» её от шумов можно использовать индукционно-петлевые устройства (системы) с соответствующей площадью покрытия (с учётом удаленности источника звука и размеров помещения).

Рекомендации по взаимодействию и оказанию помощи инвалидам с умственными нарушениями (ментальными, психическими и интеллектуальными нарушениями).

1. В рамках рекомендаций по взаимодействию с инвалидами с ментальными, психическими и интеллектуальными нарушениями необходимо

помнить об основных источниках стресса для них:

Звуки. Люди с ментальными, психическими и интеллектуальными нарушениями могут одновременно слышать как говорят окружающие вокруг, пищат кассовые аппараты, работает вентиляционная система, плачут маленькие дети и т.д., или тихие для обычных людей звуки могут казаться им невероятно громкими. Неожиданные и непредсказуемые звуки пугают и могут быть непереносимыми.

Запахи. Сильные запахи от духов, прилавков с мылом, мясом или туалетными принадлежностями, технические запахи и т.д. тоже могут быть стрессом для людей с умственными нарушениями. Сигналы, поступающие в мозг от данных источников, являются нагрузкой для восприятия и могут спровоцировать социально неприемлемые формы поведения.

Визуальное восприятие. Флуоресцентные и мигающие лампы, отраженный свет, рисунки на полу, стенды, рекламные щиты и витрины несут много визуальной, световой, графической и текстовой информации, что вызывает замешательство и растерянность. Слишком большое обилие вещей и запутанная окружающая обстановка могут вызвать «визуальную перегрузку».

2. **Тактильное восприятие.** Люди с ментальными, психическими и интеллектуальными нарушениями очень чувствительными к прикосновениям. Могут возникнуть сложности, если им, например, предстоит одеть другую одежду или обувь, головной убор, очки, каску и т.д. Определенный материал может быть невыносим для них. Так же, вторжение в личное пространство и близкое нахождение не знакомых людей может их пугать, может вызвать нежелательное поведение или защитную агрессию.

3. Для наиболее комфортного общения необходимо предоставить условия посредством комнаты сенсорной разгрузки. В арсенале «комнаты сенсорной разгрузки», может находиться:

мягкое оборудование и мебель – для расслабления и отдыха;
сенсорные игрушки и «фиджиты» – это предметы, которые помогут отвлечься и занять время, в процессе ожидания;

для защиты от внешних раздражителей, могут помочь: наушники, беруши, очки с темными стёклами, головные уборы с козырьком и т.д.

4. В процессе взаимодействия, важно помнить, что люди с ментальными, психическими и интеллектуальными нарушениями могут не ответить на вопрос, заданный в незнакомой формулировке. Их могли научить отвечать на определенный вопрос, поэтому вопрос, заданный чуть по-другому, может не вызвать ответной реакции. Также важно помнить, что реакция на вопрос может быть отсроченной на довольно длительное время.

5. В начале общения с людьми с ментальными, психическими и интеллектуальными нарушениями необходимо спокойным

возможность инвалида дать на вопрос короткий ответ или ответить жестом.

15. При наличии у гражданина с ментальными, психическими и интеллектуальными нарушениями иных (сочетанных) нарушений, следует руководствоваться рекомендациями по соответствующим видам нарушений.

16. Успех взаимодействия напрямую зависит от участия всех заинтересованных сторон, а именно (инвалидов с умственными нарушениями, законных представителей человека с инвалидностью и сотрудников организации). Это означает, что человека ментальными, психическими и интеллектуальными нарушениями необходимо подготавливать заранее к посещению соответствующей организации.

17. При наличии у инвалида с интеллектуальными нарушениями иных (сочетанных) нарушений, следует руководствоваться рекомендациями по соответствующим видам нарушений.

Способы подписания инвалидами документов, в том числе заявлений.

При обращении инвалида в организацию могут возникнуть трудности в оформлении и подписании документов, особенно, если заявителем на получение услуги являются инвалиды с нарушениями зрения, слуха, опорнодвигательного аппарата (при поражении верхних конечностей).

В целях расширения возможности инвалидов самостоятельно получать услуги в практической деятельности предлагается руководствоваться статьей 10 Федерального закона от 25.07.1998 № 128-ФЗ «О государственной дактилоскопической регистрации в Российской Федерации» (отпечаток пальца), статьей 14.1. Федерального закона от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» (воспроизведение собственноручной подписи, проставляемое с помощью средства механического копирования), закона правил п. 3 ст. 1125 Гражданского Кодекса Российской Федерации о рукоприкладчике (другой гражданин, имеющий право подписи, заверенное нотариусом). Либо инвалид по зрению собственноручно ставит подпись в документе. В этом случае специалист организации прочитывает инвалиду по зрению текст документа полностью, о чем на документе делается отметка и указывает место для подписи. Если инвалид является правой, то специалист вкладывает ручку в правую руку инвалида, а указательный палец левой руки ставит на место, где необходимо поставить подпись. Если инвалид левша, то ручка вкладывается в левую руку, а указательный палец правой руки ставится на место для подписи.

Помимо того, гражданину, являющемуся незрячим, прочитывается текст документа, о чем на документе делается отметка. Если обращается за свидетельствованием подлинности подписи инвалид по слуху, то присутствует сурдопереводчик. В этом случае устанавливается личность обратившегося,

личность сурдопереводчика, проверяются его полномочия. Сурдопереводчику разъясняется требование закона о сохранении тайны совершенного нотариального действия.

Специалист по ОТ

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'Ю.В. Скрябина', written over a faint circular stamp.

Ю.В. Скрябина

Правила поведения при общении с инвалидами.

- Если вы предлагаете помощь, ждите, пока ее примут, а затем спрашивайте, что и как делать.

- 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.

Общение с людьми, 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.

Общение с людьми с плохим зрением и незрячими.

- Нарушение зрения имеет много степеней. Полностью слепых людей

всего около 10%, остальные имеют остаточное зрение, могут различать свет, иногда цвет и очертания предмета. У одних слабое периферическое зрение, у других - слабое прямое при хорошем периферическом. Все это надо выяснить и учитывать при общении.

- 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 притолоках, 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 закладываете руки назад – это неудобно.

Общение с людьми, испытывающими затруднения в речи.

- Не игнорируйте людей, которым трудно говорить, потому что понять их в ваших интересах.
- Не перебивайте и не поправляйте человека, который испытывает трудности в речи. Начинайте говорить только тогда, когда убедитесь, что он уже закончил свою мысль.
- Не пытайтесь ускорить разговор. Будьте готовы к тому, что разговор с человеком с затрудненной речью займет у вас больше времени. Если вы спешите, лучше, извинившись, договориться об общении в другое время.
- Смотрите в лицо собеседнику, поддерживайте визуальный контакт. Отдайте этой беседе все ваше внимание.
- Не думайте, что затруднения в речи - показатель низкого уровня интеллекта человека.
- Старайтесь задавать вопросы, которые требуют коротких ответов или кивка.
- Не притворяйтесь, если вы не поняли, что вам сказали. Не стесняйтесь переспросить. Если вам снова не удалось понять, попросите произнести слово в более медленном темпе, возможно, по буквам.
- Не забывайте, что человеку с нарушенной речью тоже нужно высказаться. Не перебивайте его и не подавляйте. Не торопите говорящего.
- Если у вас возникают проблемы в общении, спросите, не хочет ли ваш собеседник использовать другой способ - написать, напечатать.
- 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.

Рекомендации по использованию слов и понятий при общении с инвалидами.

ИСПОЛЬЗУЙТЕ	ИЗБЕГАЙТЕ
слова и понятия, не создающие стереотипы:	слов и понятий, создающих стереотипы:
Человек с инвалидностью	Человек с ограниченными возможностями, больной, искалеченный, покалеченный, неполноценный, калека, с дефектом здоровья, с недостатком здоровья
при сравнении людей с инвалидностью и без инвалидности:	
Не инвалид, человек без инвалидности	Нормальный / здоровый

Человек, использующий инвалидную коляску; человек на коляске; человек с парализованными ногами	Прикованный к инвалидной коляске, паралитик, парализованный
«Колясочник» – приемлемо в среде общения людей с инвалидностью	
Врожденная инвалидность, инвалид с детства	Врожденный дефект / увечье / несчастье
Имеет ДЦП (детский церебральный паралич), человек (ребенок, дети) с ДЦП	Страдает ДЦП, болеет ДЦП, «дэцэпэшник»
Человек, перенесший полиомиелит / имеет инвалидность в результате...; человек, который перенес болезнь / стал инвалидом в результате...	Страдает от полиомиелита / от последствий полиомиелита, жертва болезни
Человек с особенностями развития / с особенностями в развитии, человек с ментальной инвалидностью, с особенностями ментального развития	Отсталый, умственно неполноценный, с задержкой / отставанием в развитии, с интеллектуальной недостаточностью, с умственной отсталостью, имбецил, дебил
Ребенок с особенностями развития	Слабоумный, «тормоз», с задержкой / отставанием в развитии
Дети с инвалидностью	Дети-инвалиды
Дети с особыми образовательными потребностями	Школьники-инвалиды
Человек с синдромом Дауна, ребенок (дети) с синдромом Дауна	С болезнью Дауна, «даун», «монголоид», «даунята» (о детях с синдромом Дауна)
Человек с эпилепсией	Эпилептик, припадочный, страдающий эпилептическими припадками
Человек с особенностями психического развития, человек с особенностями душевного или эмоционального развития	Псих, сумасшедший, люди с психиатрическими проблемами, душевнобольные люди, люди с душевным или эмоциональным расстройством
Незрячий, слабовидящий человек, с инвалидностью по зрению	Слепой, совершенно слепой
Неслышащий / глухой слабослышащий человек, с инвалидностью по слуху, пользующийся жестовой речью	Глухой как пень, человек с нарушением слуха, человек (ребенок) с остатками слуха, глухонемой
ПРИМЕЧАНИЕ: «Слепой», «глухой», «с нарушением слуха», «с нарушением в развитии», «с психическим расстройством» – такие словосочетания привычны для людей с инвалидностью, но в остальном обществе они способствуют формированию взгляда на человека с инвалидностью, как на человека с медицинскими проблемами.	

**План мероприятий, реализуемых для достижения
запланированных значений показателей
доступности для инвалидов объекта и услуг
в ГАУЗ КСП на 2023-2024 года.**

№ п/п	Мероприятие	Содержание
1.	Изучение законодательства РФ в области обеспечения доступности для инвалидов объектов и услуг.	<ul style="list-style-type: none"> - Конвенция о правах инвалидов принятая Генеральной Ассамблеей ООН 13.12.2006, - Федеральный закон от 01.12.2014 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». - Статья 15 Федерального закона от 24.11.1995 №181-ФЗ "О социальной защите инвалидов в Российской Федерации".
2.	Организация обучения и инструктирования специалистов, связанных с обеспечением доступности для инвалидов объекта и предоставляемых услуг с учетом имеющихся у инвалидов стойких расстройств функций организма и ограничений жизнедеятельности.	- Проведение инструктажей и обучения с вновь поступающим персоналом, а также повторное обучение с работающими сотрудниками.
3.	Обеспечение сопровождения инвалидов, имеющих стойкие расстройства функций зрения и самостоятельного передвижения, и оказания им помощи на объектах всфере образования.	<ul style="list-style-type: none"> - Назначение ответственных сотрудников за организацию работы по обеспечению доступности для инвалидов объекта и услуг; - Назначение ответственного за организацию работы по созданию условий доступности объектов для инвалидов и предоставляемых услуг; - Назначение ответственных лиц по оказанию помощи инвалидам в сопровождении к месту оказания услуги.

Специалист по ОТ



Ю.В. Скрыбина