



**государственное автономное учреждение
социального обслуживания Свердловской области
«Новоуральский комплексный центр социального обслуживания населения»**

**Положение об организации ситуационной помощи инвалидам и
маломобильным группам населения (МГН) в ГАУ «Новоуральский КЦСОН»
Экземпляр № 1 стр.1 из 18**

Приложение 1
УТВЕРЖДЕНО
приказом ГАУ «Новоуральский КЦСОН»
от 11.02.2021 г. №16

**Положение об организации ситуационной помощи
инвалидам и маломобильным группам населения (МГН)
в ГАУ «Новоуральский КЦСОН»**

г. Новоуральск
2021 г.



**государственное автономное учреждение
социального обслуживания Свердловской области
«Новоуральский комплексный центр социального обслуживания населения»**

**Положение об организации ситуационной помощи инвалидам и
маломобильным группам населения (МГН) в ГАУ «Новоуральский КЦСОН»
Экземпляр № 1 стр.2 из 18**

Настоящее Положение разработано в соответствии с Конвенцией ООН о правах инвалидов, Федеральным законом от 1 декабря 2014 г. N 419-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов»; реализацией Государственной программы «Доступная среда»; Федеральным законом от 24 ноября 1995 г. № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации», Федеральным законом от 28 декабря 2013 г. N 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», Методическим пособием Минтруда России для обучения (инструктирования) сотрудников учреждений МСЭ и других организаций по вопросам обеспечения доступности для инвалидов услуг и объектов, на которых они предоставляются, оказания при этом необходимой помощи (далее Методическое пособие Минтруда России); Методическим пособием Федерального медико-биологического агентства для специалистов учреждений и организаций, предоставляющих ситуационную помощь инвалидам в учреждениях социальной инфраструктуры на основе разработанного кодификатора категорий инвалидности; Уставом ГАУ «Новоуральский КЦСОН».

1. Область применения

1.1 Настоящее положение устанавливает порядок организации и алгоритм оказания ситуационной помощи инвалидам и маломобильным группам населения (МГН), обеспечение условий для беспрепятственного доступа.

1.2 Действие настоящего положения распространяется на сотрудников
«Новоуральский КЦСОН».

ГАУ

2. Общие положения

ГАУ «Новоуральский КЦСОН» (далее – Учреждение) является учреждением социального обслуживания населения, некоммерческой организацией в форме учреждения системы социальной защиты населения, предназначено для оказания семьям и отдельным гражданам, в том числе гражданам пожилого возраста и инвалидам, попавшим в трудную жизненную ситуацию, помощи в реализации законных прав и интересов, содействия в улучшении их социального и материального положения, а также психологического статуса.

Для обеспечения избирательности мер социальной поддержки инвалидов в различных жизненных ситуациях в ГАУ «Новоуральский КЦСОН» разработан и реализуется алгоритм оказания ситуационной помощи с опорой на буквенный кодификатор категорий инвалидности, дифференцированный по преимущественному виду помощи, в которой нуждается инвалид. Реализация многопрофильной ситуационной помощи осуществляется в соответствии с индивидуальной программой реабилитации.

3. Буквенные коды и категории инвалидности

3.1 Для реализации ситуационной помощи каждой группе инвалидов нормативно установлен код (буквенный), который позволяет систематизировать деятельность подразделений Учреждения по определению и предоставлению видов услуг инвалидам и видов помощи, предусмотренных законодательством Российской Федерации. Буквенный код инвалиду устанавливается в Главном бюро медико-социальной экспертизы в субъектах Российской Федерации (ФГКУ МСЭ) и заносится в справку инвалида.



**государственное автономное учреждение
социального обслуживания Свердловской области
«Новоуральский комплексный центр социального обслуживания населения»**

**Положение об организации ситуационной помощи инвалидам и
маломобильным группам населения (МГН) в ГАУ «Новоуральский КЦСОН»
Экземпляр № 1 стр.3 из 18**

Таблица 1 – Классификация форм инвалидности

Инвалидность устанавливают исходя из комплексной оценки состояния здоровья гражданина в соответствии с Классификациями и критериями, утвержденными Минтрудом РФ¹. Для решения вопросов создания доступной среды жизнедеятельности на объектах социальной инфраструктуры разработана классификация форм инвалидности, которую условно можно обозначить «пентада костгу»². В зависимости от формы инвалидности лицо сталкивается с определенными барьерами, мешающими ему пользоваться зданиями, сооружениями и предоставляемыми населению услугами наравне с остальными людьми.

Буквенное обозначение	Формы инвалидности	Графическое изображение	Характеристика барьеров окружающей среды для инвалидов разных форм
К	Инвалиды, передвигающиеся на креслах-колясках		<i>Для инвалидов, передвигающихся на креслах-колясках, барьерами различной степени выраженности могут быть пороги, ступени, неровное, скользкое покрытие, неправильно установленные пандусы, отсутствие поручней, высокое расположение информации, высокие прилавки, отсутствие места для разворота на кресло-коляске, узкие дверные проемы, коридоры, отсутствие посторонней помощи при преодолении препятствий (при необходимости) и др. физические и информационные барьеры.</i>
О	Инвалиды с нарушениями опорно-двигательного аппарата		<i>Для инвалидов с нарушениями опорно-двигательного аппарата барьерами различной степени выраженности могут быть:</i> 1) для лиц, передвигающихся самостоятельно с помощью тростей, костылей, опор – пороги, ступени, неровное, скользкое покрытие, неправильно установленные пандусы, отсутствие поручней, отсутствие мест отдыха на пути движения и др. физические барьеры; 2) для лиц, не действующих руками – препятствия при выполнении действий руками (открывание дверей, снятие одежды и обуви и т.д., пользование краном, клавишами и др.), отсутствие

¹ Приказ Минтруда РФ от 29 сентября 2014 г. № 664н «О классификациях и критериях, используемых при осуществлении медико-социальной экспертизы граждан федеральными государственными учреждениями медико-социальной экспертизы»

² Методические рекомендации Минтруда России от 18.09.2012 «Методика паспортизации и классификации объектов и услуг с целью их объективной оценки для разработки мер, обеспечивающих их доступность. Методическое пособие».



государственное автономное учреждение
социального обслуживания Свердловской области
«Новоуральский комплексный центр социального обслуживания населения»

Положение об организации ситуационной помощи инвалидам и
маломобильным группам населения (МГН) в ГАУ «Новоуральский КЦСОН»
Экземпляр № 1 стр.4 из 18

			помощи на объекте социальной инфраструктуры для осуществления действий руками.
С	Инвалиды с нарушениями зрения		<i>Для инвалидов с нарушениями зрения</i> барьерами различной степени выраженности могут быть отсутствие тактильных указателей, в том числе направления движения, информационных указателей, преграды на пути движения (стойки, колонны, углы, стеклянные двери без контрастного обозначения и др.); неровное, скользкое покрытие, отсутствие помощи на объекте социальной инфраструктуры для получения информации и ориентации и др.
Г	Инвалиды с нарушениями слуха		<i>Для инвалидов с нарушениями слуха</i> барьерами различной степени выраженности могут быть отсутствие зрительной информации, в том числе при чрезвычайных ситуациях на объекте социальной инфраструктуры, отсутствие возможности подключения современных технических средств реабилитации (слуховых аппаратов) к системам информации (например, через индукционные петли), электромагнитные помехи при проходе через турникеты, средства контроля для лиц с кохлеарными имплантами, отсутствие сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика и др. информационные барьеры.
У	Инвалиды с нарушениями умственного развития		<i>Для инвалидов с нарушениями умственного развития</i> барьерами различной степени выраженности могут быть отсутствие понятной для усвоения информации на объекте социальной инфраструктуры, отсутствие помощи на объекте социальной инфраструктуры для получения информации и ориентации и др.



**государственное автономное учреждение
социального обслуживания Свердловской области
«Новоуральский комплексный центр социального обслуживания населения»**

**Положение об организации ситуационной помощи инвалидам и
маломобильным группам населения (МГН) в ГАУ «Новоуральский КЦСОН»
Экземпляр № 1 стр.5 из 18**

4. Обеспечение условий для беспрепятственного доступа

4.1. В целях обеспечения условий для беспрепятственного доступа в здания и помещения Учреждения инвалидов, нуждающихся в ситуационной помощи в ГАУ «Новоуральский КЦСОН»:

- а) подготовлено парковочное место для автотранспорта лиц с ограниченными возможностями;
- б) здания и помещения оборудованы элементами доступности (пандусы, поручни, широкие дверные проемы, кнопка вызова помощи и др.) в соответствии с требованиями к доступности среды для маломобильных граждан СП 59.13330.2012, ГОСТ Р 51671-2000, ГОСТ Р 52875-2007;
- г) зоны оказания услуг и санитарно-гигиенических помещений оборудованы элементами доступности в соответствии с требованиями к санитарным комнатам для маломобильных групп населения (частично);
- д) имеются в наличии технические средства реабилитации, позволяющие передвигаться вне и внутри здания;

4.2. Требования к обеспечению условий для беспрепятственного доступа в здания и помещения инвалидов по категориям приведены в таблицах 2-4.

Таблица 2 – Требования к обеспечению условий для беспрепятственного доступа в здание и помещения Учреждения (г. Новоуральск, ул. Гагарина, д. 7А) инвалидов

Наличие приспособленной входной группы здания для инвалидов (пандусы и другие устройства и приспособления)	На прилегающей территории имеется парковка автотранспорта, где выделено место для парковки автомобилей инвалидов: нанесена разметка, установлен дорожный знак «Парковка для инвалидов». На фасаде здания имеется информационная тактильная табличка. Входные двери имеют пиктограмму, вход в здание оборудован кнопкой вызова помощи к ответственному сотруднику, имеется перекатный/приставной пандус.
Наличие возможностей перемещения инвалидов внутри здания (приспособление коридоров, лестниц и т.д.)	На лестничных пролётах между этажами установлены перила имеется лифт с широким проемом и поручнями. В здании оборудованы зоны отдыха для облегчения передвижения маломобильных групп населения. В Учреждении работает социальный пункт проката технических средств реабилитации, адаптации и ухода (4-ый этаж). Имеется сменное кресло – коляска.
Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений для инвалидов (перила, поручни, специализированное сантехническое	На 4-м этаже здания в Учреждении находится санитарно-гигиеническая комната, частично оборудованная для маломобильных групп населения,



**государственное автономное учреждение
социального обслуживания Свердловской области
«Новоуральский комплексный центр социального обслуживания населения»**

**Положение об организации ситуационной помощи инвалидам и
маломобильным группам населения (МГН) в ГАУ «Новоуральский КЦСОН»
Экземпляр № 1 стр.6 из 18**

оборудование и т.д.)	обозначенная информационной тактильной табличкой. Комната оснащена крючком для трости и костылей.
Оснащение зданий и сооружений системами противопожарной сигнализации и оповещения с дублирующими световыми устройствами	Все помещения оснащены противопожарной звуковой сигнализацией с оповещением людей при пожаре.
Оснащение зданий информационными устройствами, табло с тактильной (пространственно-рельефной) информацией и др.	На 3-м этаже в компьютерном классе имеются компьютеры, где обеспечен доступ на сайт учреждения, сайт «Государственные услуги», размещены стенды с доступной информацией о социальных услугах

Таблица 3 – Требования к обеспечению условий для беспрепятственного доступа в здание и помещения отделения общего типа ГАУ «Новоуральский КЦСОН» (г. Новоуральск, ул. Крупской, д. 8) инвалидов

Наличие приспособленной входной группы здания для инвалидов (пандусы и другие устройства и приспособления)	Имеется вход в здание с минимальным перепадом высот, парковка для автотранспортного средства инвалида предоставляется на территории Учреждения (при необходимости). Вход в здание оборудован пандусом, ступени и площадка входа в здание с противоскользящим покрытием. Входные двери имеют пиктограмму, оборудованы кнопкой вызова помощи к ответственному сотруднику. Фасад здания оснащен тактильной табличкой
Наличие возможностей перемещения инвалидов внутри здания (приспособление коридоров, лестниц и т.д.)	На лестничных пролётах между 1-м и 2-м этажом установлены перила. В здании оборудованы зоны отдыха для облегчения передвижения маломобильных групп населения. Имеется кресло-коляска.
Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений для инвалидов (перила, поручни, специализированное сантехническое оборудование и т.д.)	В здании отделения общего типа имеется санитарно-гигиеническая комната, частично оборудованная для маломобильных групп населения. Комната оснащена поручнями, сенсорной сушилкой для рук.
Оснащение зданий и сооружений системами противопожарной сигнализации и оповещения с дублирующими световыми устройствами	Все помещения оснащены противопожарной звуковой сигнализацией с оповещением людей при пожаре.



**государственное автономное учреждение
социального обслуживания Свердловской области
«Новоуральский комплексный центр социального обслуживания населения»**

**Положение об организации ситуационной помощи инвалидам и
маломобильным группам населения (МГН) в ГАУ «Новоуральский КЦСОН»
Экземпляр № 1 стр.7 из 18**

Оснащение зданий информационными устройствами, табло с тактильной (пространственно-рельефной) информацией и др.	В комнате для занятий имеется ноутбук, где обеспечен доступ на сайт учреждения, сайт «Государственные услуги», размещены стенды с доступной информацией о социальных услугах
---	--

Таблица 4 – Требования к обеспечению условий для беспрепятственного доступа в здание и помещения стационарного отделения социальной реабилитации для несовершеннолетних ГАУ «Новоуральский КЦСОН» (г. Новоуральск, ул. Гагарина, д. 10) инвалидов (детей-инвалидов)

Наличие приспособленной входной группы здания для инвалидов (пандусы и другие устройства и приспособления)	Парковка для автотранспортного средства инвалида предоставляется на территории Учреждения (при необходимости). Вход в здание оборудован пандусом. Входные двери имеют пиктограмму, оборудованы кнопкой вызова помощи к ответственному сотруднику. Фасад здания оснащен тактильной табличкой.
Наличие возможностей перемещения инвалидов внутри здания (приспособление коридоров, лестниц и т.д.)	На лестничных пролётах между 1-м и 2-м этажом установлены перила. В здании оборудованы зоны отдыха для облегчения передвижения маломобильных групп населения. Имеются кресло-коляска, мобильное механическое устройство «Ступенькоход».
Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений для инвалидов (перила, поручни, специализированное сантехническое оборудование и т.д.)	В здании стационарного отделения социальной реабилитации для несовершеннолетних имеется санитарно-гигиеническая комната, частично оборудованная для маломобильных групп населения: оснащена поручнями, информационной тактильной табличкой.
Оснащение зданий и сооружений системами противопожарной сигнализации и оповещения с дублирующими световыми устройствами	Все помещения оснащены противопожарной звуковой сигнализацией с оповещением людей при пожаре.
Оснащение зданий информационными устройствами, табло с тактильной (пространственно-рельефной) информацией и др.	В кабинете отделения психолого-педагогической помощи имеется компьютер, где обеспечен доступ на сайт учреждения, сайт «Государственные услуги», размещены стенды с доступной информацией о социальных услугах



**государственное автономное учреждение
социального обслуживания Свердловской области
«Новоуральский комплексный центр социального обслуживания населения»**

**Положение об организации ситуационной помощи инвалидам и
маломобильным группам населения (МГН) в ГАУ «Новоуральский КЦСОН»
Экземпляр № 1 стр.8 из 18**

5. Алгоритм оказания ситуационной помощи инвалидам

5.1 Ситуационная помощь инвалиду с кодом «К»

5.1.1. Организационные мероприятия:

- а) на стоянке автотранспортных средств около здания Учреждения выделены места, для парковки специальных автотранспортных средств инвалидов, которые не должны занимать иные транспортные средства;
- б) в Учреждении назначается сотрудник, способный помочь инвалиду на коляске войти и выйти из здания, помочь ему при передвижении внутри здания;
- в) на здании устанавливается кнопка вызова помощи;

5.1.2. При нахождении инвалида с кодом «К» в помещениях здания Учреждения ему оказывается ситуационная помощь:

- а) при входе и выходе из здания;
- б) при перемещении внутри здания, при подъеме и спуске с лестницы, на лифте;
- в) при смене гардероба – при раздевании и одевании.

5.1.3. Действия сотрудников при оказании ситуационной помощи в соответствии с кодами категорий инвалидности.

5.1.3.1. Ответственный сотрудник за реагирование на вызов инвалида (с Кнопки вызова помощи) – секретарь передает информацию о вызове инвалида сотруднику Учреждения, ответственному за оказание помощи инвалидам на объекте, который:

- а) встречает посетителя с ограничением передвижения (на коляске, костылях): выходит на улицу, открывает входные двери;
- б) оказывает помощь при входе в здание;
- в) уточняет, в какой помощи нуждается посетитель, цель посещения Учреждения;
- г) сообщает заведующему структурного подразделения о необходимости оказания помощи посетителю с ограничением передвижения;
- д) оказывает помощь посетителю при выходе из здания Учреждения.
- е) инвалиду на костылях предоставляют кресло-коляску при входе в здание, оказывают помощь при перемещении в кресло-коляску;
- ж) в случае необходимости оказывает помощь при передвижении внутри здания, сопровождает по кабинетам;

5.1.3.2. Сотрудник отделения социального обслуживания на дому:

- а) в случае необходимости оказывает помощь при передвижении внутри здания, сопровождает по кабинетам.

5.2 Ситуационная помощь инвалиду с кодом «С»

5.2.1 При нахождении инвалида с кодом «С» на территории и в здании Учреждения ему оказывается ситуационная помощь:

- а) при входе и выходе из здания Учреждения;
- б) при перемещении внутри здания Учреждения;
- в) при подъеме и спуске с лестницы;
- г) при смене гардероба – при раздевании и одевании.

5.2.2 Действия персонала при оказании ситуационной помощи в соответствии с кодами категорий инвалидности.

5.2.2.1 Сотрудник Учреждения, ответственный за оказание помощи инвалидам на объекте:



**государственное автономное учреждение
социального обслуживания Свердловской области
«Новоуральский комплексный центр социального обслуживания населения»**

**Положение об организации ситуационной помощи инвалидам и
маломобильным группам населения (МГН) в ГАУ «Новоуральский КЦСОН»
Экземпляр № 1 стр.9 из 18**

- а) видит/получает информацию (от секретаря) о посетителе с ограничением передвижения;
 - б) встречает слепого инвалида на улице/на входе в здание;
 - в) открывает входные двери;
 - г) помогает войти в здание;
 - д) берет посетителя под локоть и сопровождает до сотрудника, который будет оказывать помощь в Учреждении;
 - е) оказывает помощь при выходе из здания;
 - ж) при наличии у инвалида собаки-поводыря – оказывает помощь при сопровождении, осуществляет допуск тифлопереводчика;
 - з) сопровождает до нужного кабинета, придерживая под локоть;
 - и) оказывает помощь при ориентации в помещении, подъеме и спуске с лестницы;
- 5.2.2.2. Сотрудники структурных подразделений, оказывающих социальные услуги:
- в) при оказании услуг помогают оформить необходимую документацию.
- 5.2.2.3 Сотрудники отделения общего типа, стационарного отделения социальной реабилитации для несовершеннолетних:
- а) сопровождают до нужного кабинета, придерживая под локоть, оказывают помощь при ориентации в помещении, подъеме и спуске с лестницы;
 - б) помогают при смене гардероба – одевании и раздевании;
 - в) в столовой – выдают на стол столовую посуду и подают блюда;
 - г) при необходимости оказывают помощь при принятии гигиенических процедур, посещении туалета.
- 5.2.2.4 Сотрудники отделений социального обслуживания на дому:
- а) сопровождают до нужного кабинета, придерживая под локоть, оказывают помощь при ориентации в помещении, подъеме и спуске с лестницы.
 - б) помогают инвалиду оформить необходимую документацию.

5.3 Ситуационная помощь инвалиду с кодом «О»

5.3.1 Организационные мероприятия:

- а) для облегчения входа и выхода из кабинетов здания Учреждения сотрудники, оказывающие помощь, открывают и закрывают дверь;
- б) туалетные комнаты на объектах Учреждения частично оснащены специальным оборудованием: крючком для трости / костылей, тактильным указателем (ул. Гагарина, д.7А); поручнями (ул. Крупской, д.8), поручнями, тактильным указателем (ул. Гагарина, д.10).

5.3.2. Действия персонала при оказании ситуационной помощи в соответствии с кодами категорий инвалидности.

5.3.2.1 Сотрудник Учреждения, ответственный за оказание помощи инвалидам на объекте:

- а) видит посетителя с ограничением в самообслуживании, встречает на улице (на входе в здание);
- б) открывает входные двери;
- в) помогает войти в здание;
- г) приглашает заведующего структурного подразделения для оказания помощи;
- д) оказывает помощь при выходе из здания.

5.3.2.2 Сотрудники структурных подразделений, оказывающих социальные услуги:

- а) сопровождают инвалида до нужного кабинета;
- б) при оказании услуг помогают оформить необходимую документацию;

5.3.2.3 Сотрудники отделения общего типа, стационарного отделения социальной реабилитации



**государственное автономное учреждение
социального обслуживания Свердловской области
«Новоуральский комплексный центр социального обслуживания населения»**

**Положение об организации ситуационной помощи инвалидам и
маломобильным группам населения (МГН) в ГАУ «Новоуральский КЦСОН»
Экземпляр № 1 стр.10 из 18**

для несовершеннолетних:

- а) помогают при смене гардероба – одевании и раздевании;
- б) сопровождают до нужного кабинета;
- в) столовой – выдают столовую посуду и подают блюда;
- г) помогают причесаться, а также при всех действиях, выполняемых руками.

5.3.2.4 Сотрудники отделений социального обслуживания на дому:

- а) сопровождают до нужного кабинета;
- б) помогают инвалиду оформить необходимую документацию.

5.4 Ситуационная помощь инвалиду с кодом «Г»

5.4.1 Инвалид глухой, при формальном общении нуждается в услугах сурдопереводчика. Ситуационная помощь инвалиду оказывается во всех помещениях, где отсутствует письменная информация об услугах, предоставляемых Учреждением.

5.4.2 При плановом посещении Учреждения инвалиду с кодом «Г» необходимо заранее обратиться в службу помощи за сурдопереводчиком или сопровождающим лицом.

5.4.3 Во время пребывания инвалида в Учреждении сурдопереводчик сопровождает инвалида, знакомит с письменной информацией о проводимых мероприятиях, участвует в проведении социально-реабилитационных мероприятиях, оказывая услуги по сурдопереводу.

5.4.5 При отсутствии сурдопереводчика сотрудники Учреждения, оказывающие помощь, знакомят инвалида с письменной информацией о порядке оказания социальных услуг и другой запрашиваемой инвалидом информации.

5.5 Ситуационная помощь инвалиду с кодом «У»

5.5.1 Организационные мероприятия:

- а) обеспечение доступной, понятной для усвоения информации об оказываемых услугах;
- б) организация сопровождения для оказания необходимых услуг.

5.5.2 Действия персонала при оказании ситуационной помощи в соответствии с кодами категорий инвалидности

5.5.2.1 Сотрудники Учреждения:

- а) разъясняют информацию о предоставлении услуг учреждением социального обслуживания населения;
- б) сопровождают до нужного кабинета учреждения социального обслуживания населения.

6. Ответственность

6.1. ГАУ «Новоуральский КЦСОН» несет ответственность перед инвалидом за убытки и моральный вред, причиненные ему вследствие неоказания или ненадлежащего оказания ему реабилитационной услуги, нарушения его прав и законных интересов, в том числе разглашения его персональных данных и использования сотрудниками Учреждения своего служебного положения в целях несоответствующих интересам инвалида.

6.2. Для обеспечения инвалидам доступа наравне с другими к объектам Учреждения сотрудникам необходимо оказывать ситуационную помощь в зависимости от вида и выраженности имеющегося у инвалида нарушения здоровья с учетом буквенного кода и той ситуации, в которой находится инвалид.



**государственное автономное учреждение
социального обслуживания Свердловской области
«Новоуральский комплексный центр социального обслуживания населения»**

**Положение об организации ситуационной помощи инвалидам и
маломобильным группам населения (МГН) в ГАУ «Новоуральский КЦСОН»
Экземпляр № 1 стр.11 из 18**

6.3 При оказании ситуационной помощи работники «Новоуральский КЦСОН» обязаны соблюдать и защищать права и интересы инвалидов и обеспечивать конфиденциальность персональных данных и сведений о содержании оказываемых им услуг.

7. Правила поведения при общении с инвалидами

Важной составляющей деятельности по обеспечению доступности зданий, сооружений и предоставляемых населению услуг является соблюдение этических правил общения с инвалидами.

Составной частью этики является профессиональная этика - совокупность морально-этических и нравственных норм и модель поведения специалиста в соответствующей профессиональной сфере.

Обеспечение беспрепятственного доступа инвалидов к объектам социальной инфраструктуры направлено на реализацию принципа равноправия и отражают закономерное прогрессивное развитие философии социальной защиты инвалидов в нашей стране.

Сотрудниками Учреждения, предоставляющих услуги населению, должна быть оказана помощь инвалидам в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами.

Специалисты Учреждения, оказывающие услуги инвалиду должны уметь:

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

7.1. Общие правила этикета при общении с инвалидами

7.1.1.Обращение к человеку: когда вы разговариваете с инвалидом, обращайтесь непосредственно к нему, а не к сопровождающему или сурдопереводчику, которые присутствуют при разговоре.

7.1.2.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.

7.1.3.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.

7.1.4.Предложение помощи: если вы предлагаете помощь, ждите, пока ее примут, а затем спрашивайте, что и как делать.

7.1.5.Адекватность и вежливость: обращайтесь с взрослыми инвалидами как с взрослыми. Обращайтесь к ним по имени и на ты, только если вы хорошо знакомы.

7.1.6.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.

7.1.7.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



**государственное автономное учреждение
социального обслуживания Свердловской области
«Новоуральский комплексный центр социального обслуживания населения»**

**Положение об организации ситуационной помощи инвалидам и
маломобильным группам населения (МГН) в ГАУ «Новоуральский КЦСОН»
Экземпляр № 1 стр.12 из 18**

ответить вам, а вам — понять его.

7.1.8. 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, руки, предметы мебели, монитор персонального рабочего места), не мешало.

7.1.9. 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.

7.1.10. Не смущайтесь, если случайно допустили оплошность, сказав «Увидимся» или «Вы слышали об этом...?» тому, кто не может видеть или слышать. Также разработаны правила этикета для лиц с разными расстройствами функций организма. Список правил достаточно велик. Если сомневаетесь, рассчитывайте на свой здравый смысл и способность к сочувствию. Относитесь к другому человеку, как к себе самому, точно так же его уважайте – и тогда оказание услуги в учреждении и общение будут эффективными.

7.2. Правила этикета при общении с инвалидами, испытывающими трудности при передвижении:

7.2.1. 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.

7.2.2. Всегда спрашивайте, нужна ли помощь, прежде чем оказать ее. Предлагайте помощь, если нужно открыть тяжелую дверь или пройти по ковру с длинным ворсом.

7.2.3. Если ваше предложение о помощи принято, спросите, что нужно делать, и четко следуйте инструкциям.

7.2.4. Если вам разрешили передвигать коляску, сначала катите ее медленно. Коляска быстро набирает скорость, и неожиданный толчок может привести к потере равновесия.

7.2.5. Всегда лично убеждайтесь в доступности мест, где запланированы мероприятия. Заранее поинтересуйтесь, какие могут возникнуть проблемы или барьеры и как их можно устранить.

7.2.6. Не надо хлопать человека, находящегося в инвалидной коляске, по спине или по плечу.

7.2.7. Если возможно, расположитесь так, чтобы ваши лица были на одном уровне. Избегайте положения, при котором вашему собеседнику нужно запрокидывать голову.

7.2.8. Если существуют архитектурные барьеры, предупредите о них, чтобы человек имел возможность принимать решения заранее.

7.2.9. Помните, что, как правило, у людей, имеющих трудности при передвижении, нет проблем со зрением, слухом и пониманием.

7.2.10. Не думайте, что необходимость пользоваться инвалидной коляской — это трагедия. Это



**государственное автономное учреждение
социального обслуживания Свердловской области
«Новоуральский комплексный центр социального обслуживания населения»**

**Положение об организации ситуационной помощи инвалидам и
маломобильным группам населения (МГН) в ГАУ «Новоуральский КЦСОН»
Экземпляр № 1 стр.13 из 18**

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.

7.3. Правила этикета при общении с инвалидами, имеющими нарушение зрения или незрячими:

7.3.1.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.

7.3.2.Опишите кратко, где вы находитесь. Предупреждайте о препятствиях: ступенях, лужах, ямах, низких притоках, трубах и т.п.

7.3.3.Используйте, если это уместно, фразы, характеризующие звук, запах, расстояние. Делитесь увиденным.

7.3.4.Обращайтесь с собаками-поводырями не так, как с обычными домашними животными. Не командуйте, не трогайте и не играйте с собакойповодырем.

7.3.5.Если вы собираетесь читать незрячему человеку, сначала предупредите об этом. Говорите нормальным голосом. Не пропускайте информацию, если вас об этом не попросят.

7.3.6.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.

7.3.7.Всегда обращайтесь непосредственно к человеку, даже если он вас не видит, а не к его зрячему компаньону.

7.3.8.Всегда называйте себя и представляйте других собеседников, а также остальных присутствующих. Если вы хотите пожать руку, скажите об этом.

7.3.9.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.

7.3.10.Когда вы общаетесь с группой незрячих людей, не забывайте каждый раз называть того, к кому вы обращаетесь.

7.3.11.Не заставляйте вашего собеседника вещать в пустоту: если вы перемещаетесь, предупредите его.

7.3.12.Вполне нормально употреблять слово «смотреть». Для незрячего человека это означает «видеть руками», осязать.

7.3.13.Избегайте расплывчатых определений и инструкций, которые обычно сопровождаются жестами, выражений вроде «Стакан находится где-то там на столе». Старайтесь быть точными: «Стакан посередине стола».

7.3.14.Если вы заметили, что незрячий человек сбился с маршрута, не управляйте его движением



**государственное автономное учреждение
социального обслуживания Свердловской области
«Новоуральский комплексный центр социального обслуживания населения»**

**Положение об организации ситуационной помощи инвалидам и
маломобильным группам населения (МГН) в ГАУ «Новоуральский КЦСОН»
Экземпляр № 1 стр.14 из 18**

на расстоянии, подойдите и помогите выбраться на нужный путь.

7.3.15. 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.

7.4. Правила этикета при общении с инвалидами, имеющими нарушение слуха:

7.4.1. Разговаривая с человеком, у которого плохой слух, смотрите прямо на него. Не затемняйте свое лицо и не загромождайте его руками, волосами или какими-то предметами. Ваш собеседник должен иметь возможность следить за выражением вашего лица.

7.4.2. Существует несколько типов и степеней глухоты. Соответственно, существует много способов общения с людьми, которые плохо слышат.

7.4.3. Если вы не знаете, какой предпочесть, спросите у них.

7.4.4. Некоторые люди могут слышать, но воспринимают отдельные звуки неправильно. В этом случае говорите более громко и четко, подбирая подходящий уровень. В другом случае понадобится лишь снизить высоту голоса, так как человек утратил способность воспринимать высокие частоты.

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

7.4.6. Говорите ясно и ровно. Не нужно излишне подчеркивать что-то. Кричать, особенно в ухо, тоже не надо.

7.4.7. Если вас просят повторить что-то, попробуйте перефразировать свое предложение. Используйте жесты.

7.4.8. Убедитесь, что вас поняли. Не стесняйтесь спросить, понял ли вас собеседник.

7.4.9. Если вы сообщаете информацию, которая включает в себя номер, технический или другой сложный термин, адрес, напишите ее, сообщите по факсу или электронной почте или любым другим способом, но так, чтобы она была точно понята.

7.4.10. Если существуют трудности при устном общении, спросите, не будет ли проще переписываться.

7.4.11. Не забывайте о среде, которая вас окружает. В больших или многолюдных помещениях трудно общаться с людьми, которые плохо слышат. Яркое солнце или тень тоже могут быть барьерами.

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

7.4.13. Не все люди, которые плохо слышат, могут читать по губам. Вам лучше всего спросить об этом при первой встрече. Если ваш собеседник обладает этим навыком, нужно соблюдать несколько важных правил.

7.4.14. Помните, что только три из десяти слов хорошо прочитываются.



**государственное автономное учреждение
социального обслуживания Свердловской области
«Новоуральский комплексный центр социального обслуживания населения»**

**Положение об организации ситуационной помощи инвалидам и
маломобильным группам населения (МГН) в ГАУ «Новоуральский КЦСОН»
Экземпляр № 1 стр.15 из 18**

7.4.15. Нужно смотреть в лицо собеседнику и говорить ясно и медленно, использовать простые фразы и избегать несущественных слов.

7.4.16. Нужно использовать выражение лица, жесты, телодвижения, если хотите подчеркнуть или прояснить смысл сказанного.

7.5. Правила этикета при общении с инвалидами, имеющими задержку в развитии и проблемы общения, умственные нарушения:

7.5.1. Используйте доступный язык, выражайтесь точно и по делу.

7.5.2. Избегайте словесных штампов и образных выражений, если только вы не уверены в том, что ваш собеседник с ними знаком.

7.5.3. Не говорите свысока. Не думайте, что вас не поймут.

7.5.4. Говоря о задачах или проекте, рассказывайте все «по шагам». Дайте вашему собеседнику возможность обыграть каждый шаг после того, как вы объяснили ему.

7.5.5. Исходите из того, что взрослый человек с задержкой в развитии имеет такой же опыт, как и любой другой взрослый человек.

7.5.6. Если необходимо, используйте иллюстрации или фотографии. Будьте готовы повторить несколько раз. Не сдавайтесь, если вас с первого раза не поняли.

7.5.7. Обращайтесь с человеком с проблемами развития точно так же, как вы бы обращались с любым другим. В беседе обсуждайте те же темы, какие вы обсуждаете с другими людьми. Например, планы на выходные, отпуск, погода, последние события.

7.5.8. Обращайтесь непосредственно к человеку.

7.5.9. Помните, что люди с задержкой в развитии дееспособны и могут подписывать документы, контракты, голосовать, давать согласие на медицинскую помощь и т.д.

7.6. Правила этикета при общении с инвалидами, имеющими психические нарушения:

7.6.1. Психические нарушения — не то же самое, что проблемы в развитии.

7.6.2. Люди с психическими проблемами могут испытывать эмоциональные расстройства или замешательство, осложняющие их жизнь. У них свой особый и изменчивый взгляд на мир.

7.6.3. Не надо думать, что люди с психическими нарушениями обязательно нуждаются в дополнительной помощи и специальном обращении. • Обращайтесь с людьми с психическими нарушениями как с личностями.

7.6.4. Не нужно делать преждевременных выводов на основании опыта общения с другими людьми с такой же формой инвалидности.

7.6.5. Не следует думать, что люди с психическими нарушениями более других склонны к насилию. Это миф. Если вы дружелюбны, они будут чувствовать себя спокойно.



**государственное автономное учреждение
социального обслуживания Свердловской области
«Новоуральский комплексный центр социального обслуживания населения»**

**Положение об организации ситуационной помощи инвалидам и
маломобильным группам населения (МГН) в ГАУ «Новоуральский КЦСОН»
Экземпляр № 1 стр.16 из 18**

7.6.6. Неверно, что люди с психическими нарушениями имеют проблемы в понимании или ниже по уровню интеллекта, чем большинство людей.

7.6.7. Если человек, имеющий психические нарушения, расстроен, спросите его спокойно, что вы можете сделать, чтобы помочь ему.

7.6.8. Не говорите резко с человеком, имеющим психические нарушения, даже если у вас есть для этого основания.

***7.7. Правила этикета при общении с инвалидом, испытывающим
затруднения в речи:***

7.7.1. Не игнорируйте людей, которым трудно говорить, потому что понять их – в ваших интересах.

7.7.2. Не перебивайте и не поправляйте человека, который испытывает трудности в речи. Начинайте говорить только тогда, когда убедитесь, что он уже закончил свою мысль.

7.7.3. 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.

7.7.4. Смотрите в лицо собеседнику, поддерживайте визуальный контакт.

7.7.5. Отдайте этой беседе все ваше внимание.

7.7.6. Не думайте, что затруднения в речи – показатель низкого уровня интеллекта человека.

7.7.7. Старайтесь задавать вопросы, которые требуют коротких ответов или кивка.

7.7.8. 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.

7.7.9. Не забывайте, что человеку с нарушенной речью тоже нужно высказаться. Не перебивайте его и не подавляйте. Не торопите говорящего.

7.7.10. Если у вас возникают проблемы в общении, спросите, не хочет ли ваш собеседник использовать другой способ — написать, напечатать.



**государственное автономное учреждение
социального обслуживания Свердловской области
«Новоуральский комплексный центр социального обслуживания населения»**

**Положение об организации ситуационной помощи инвалидам и
маломобильным группам населения (МГН) в ГАУ «Новоуральский КЦСОН»
Экземпляр № 1 стр.17 из 18**

**РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ИСПОЛЬЗОВАНИЮ СЛОВ И ПОНЯТИЙ
ПРИ ОБЩЕНИИ С ИНВАЛИДАМИ**

ИСПОЛЬЗУЙТЕ слова и понятия, не создающие стереотипы:	ИЗБЕГАЙТЕ 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 «Колясочник» – приемлемо в среде общения людей с инвалидностью	прикованный к инвалидной коляске, паралитик, парализованный
Врожденная инвалидность, Инвалид с детства	Врожденный дефект (увечье) несчастье
Имеет ДЦП (детский церебральный паралич) Человек (ребенок, дети) с ДЦП	Страдает ДЦП Болеет ДЦП «Дэцпэшник»
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



государственное автономное учреждение
социального обслуживания Свердловской области
«Новоуральский комплексный центр социального обслуживания населения»

Положение об организации ситуационной помощи инвалидам и
маломобильным группам населения (МГН) в ГАУ «Новоуральский КЦСОН»
Экземпляр № 1 стр.18 из 18

	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

