

ПОЛОЖЕНИЕ
об оказании ситуационной помощи инвалидам и маломобильным
группам населения сотрудниками
ГАУСО «КЦСОН «Золотая осень» города Нижний Тагил»

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»; 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», Приказом Министерства труда России от 30.07.2015 N 527н «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере труда, занятости и социальной защиты населения, а также оказания им при этом необходимой помощи», 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 ГАУСО СО «КЦСОН «Золотая осень» города Нижний Тагил»

1. Область применения

1.1 Настоящее положение устанавливает порядок организации и алгоритм оказания ситуационной помощи инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья (далее по тексту инвалиды), обеспечение условий для беспрепятственного доступа.

1.2 Действие настоящего положения распространяется на сотрудников ГАУСО СО «КЦСОН «Золотая осень» города Нижний Тагил».

2. Общие положения

ГАУСО СО «КЦСОН «Золотая осень» города Нижний Тагил» (далее – Учреждение) является учреждением социального обслуживания населения, некоммерческой организацией в форме учреждения системы социальной защиты населения, предназначено для предоставления социального обслуживания гражданам и несовершеннолетним в возрасте от 3 до 18 лет, в том числе детям-сиротам и детям, оставшимся без попечения родителей, а

также реабилитации и (или) абилитации инвалидов, в том числе детей-инвалидов.

Для обеспечения избирательности мер социальной поддержки инвалидов в различных жизненных ситуациях в Учреждении 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 Центра по определению и предоставлению видов услуг инвалидам и видов помощи, предусмотренных законодательством Российской Федерации. Буквенный код инвалиду устанавливается в Главных бюро медико-социальной экспертизы в субъектах Российской Федерации (ФГКУ МСЭ) и заносится в справку инвалида.

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 инвалидности². В зависимости от формы инвалидности гражданин 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		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 столы, отсутствие места для разворота на кресло-коляске, узкие дверные проемы, коридоры, отсутствие посторонней помощи при преодолении препятствий (при

¹ Приказ Минтруда РФ от 27 августа 2019 г. № 585н «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».

			необходимости) и др. физические и информационные барьеры.
О	Инвалиды с нарушениями опорно-двигательного аппарата		<p>Для инвалидов с нарушениями опорно-двигательного аппарата барьерами различной степени выраженности могут быть:</p> <p>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;</p> <p>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 помощи на объекте социальной инфраструктуры для осуществления действий руками.</p>
С	Инвалиды с нарушениями зрения		<p>Для инвалидов с нарушениями зрения 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.</p>
Г	Инвалиды с нарушениями слуха		<p>Для инвалидов с нарушениями слуха 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 сурдо-переводчика, тифлосурдопереводчика и др. информационные барьеры.</p>

У	Инвалиды с нарушениями умственного развития		Для инвалидов с нарушениями умственного развития 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.
----------	---	--	---

4. Обеспечение условий для беспрепятственного доступа инвалидов и маломобильных групп населения

4.1 В целях обеспечения условий для беспрепятственного доступа в здания и помещения Учреждения инвалидов и МГН, нуждающихся в ситуационной помощи:

- а) подготовлены парковочные места для автотранспорта лиц с ограниченными возможностями;
- б) здание и помещения оборудованы элементами доступности (пандусы, поручни, широкие дверные проемы, кнопка вызова персонала 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;
- 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 и МГН

№	Функциональная зона	Мероприятия по обеспечению условий для беспрепятственного доступа
1	Территория, прилегающая к зданию	<ul style="list-style-type: none"> – Оборудование входной группы кнопкой (звонком) вызова персонала; – Оборудование входа в здание с минимальным перепадом высот, пандусом, кнопкой (звонком) вызова персонала; – Установка специального парковочное место для автотранспорта инвалидов; – Обеспечение надлежащего состояния путей перемещения инвалидов и МГН по территории организации, в том числе наружных лестниц, пандусов, а также мест (площадок) на прилегающей к зданию территории.
2	Вход в здание	– Оборудование входа в здание кнопкой (звонком)

		<p>вызова персонала;</p> <ul style="list-style-type: none"> – Наличие широкого дверного проёма при входе в здание, обозначение контура центральных дверей контрастной маркировкой, пиктограммами, наличие тактильной таблички; – наличие контрастных полос на ступенях, обозначающих начало и конец лестничных маршей; – оснащение ступеней и площадки входа в здание противоскользящим покрытием.
3	Путь (пути) движения внутри здания (в т. ч. пути эвакуации)	<ul style="list-style-type: none"> – Оснащение здания противопожарной сигнализацией и оповещения с дублирующими световыми устройствами: оснащение кабинетов и коридоров дымовыми извещателями, противопожарной звуковой сигнализацией с дублирующими световыми устройствами; – обозначение путей эвакуации световыми табличками; – Наличие контрастных полос на ступенях, обозначающих начало и конец лестничных маршей; – Наличие широких дверных проёмов и коридоров, перил, поручней; – Обеспечение техническими средствами реабилитации и адаптации; – Оборудование зон отдыха для облегчения передвижения маломобильных групп населения.
4	Зона целевого назначения здания (целевого посещения объекта)	<ul style="list-style-type: none"> – Наличие технических средств реабилитации и адаптации; – Наличие специального оборудования, необходимого для проведения социально-реабилитационных, оздоровительных и культурно-досуговых мероприятий.
5	Санитарно-гигиенические помещения	<ul style="list-style-type: none"> – Оснащение санитарно-гигиенического помещения специализированным санитарно-техническим оборудованием, поручнями, крючками для одежды и костылей, сенсорной сушилкой для рук, кнопкой вызова персонала и пр.; – Обозначение санитарно-гигиенического помещения пиктограммой и тактильной табличкой.
6	Система информации на объекте (устройства и средства информации и связи, их системы)	<ul style="list-style-type: none"> – Наличие информационных стендов с наглядной информацией о предоставляемых услугах в легко читаемой и понятной форме; – Обеспечение дублирования информации звуковой и визуальной, а также световой; – Обеспечение дублирования информации, по возможности, бегущей строкой, с использованием тактильной звуковой схемы, сенсорного информационного терминала

5. Алгоритм оказания ситуационной помощи инвалидам и маломобильным гражданам

5.1. Организационные мероприятия:

5.1.1 на стоянке автотранспортных средств около здания Учреждения выделяются места для парковки специальных автотранспортных средств инвалидов 1 и 2 группы, инвалидов 3 группы с ограничением способности к самостоятельному передвижению, а также законных представителей недееспособных и детей-инвалидов, автотранспорт которых зарегистрирован в Федеральном реестре инвалидов и имеет знак «Инвалид»;

5.1.2 на входной группе в здание устанавливается кнопка вызова службы помощи;

5.1.3 в Учреждении назначаются сотрудники, способные помочь инвалиду или маломобильному гражданину войти и выйти из здания, помочь ему при передвижении внутри здания;

5.1.4 для облегчения входа и выхода из кабинетов здания Учреждения сотрудники, оказывающие помощь, открывают и закрывают дверь;

5.1.5 специальные туалетные комнаты Учреждения оснащаются специализированным санитарно-техническим оборудованием, поручнями, крючками для одежды и костылей, сенсорной сушилкой для рук, кнопкой вызова персонала;

5.1.6 осуществляется надлежащее обеспечение доступной, понятной для усвоения информации об оказываемых услугах;

5.1.7 организуется сопровождение инвалидов и маломобильных граждан для оказания необходимых услуг.

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

5.2 Ситуационная помощь инвалидам с кодом «К», гражданам, передвигающимся на кресло-коляске

5.2.1 При оказании услуг инвалидам и маломобильным гражданам с кодом «К» оказывается ситуационная помощь:

- а) при входе и выходе из здания;
- б) при перемещении внутри здания, при подъеме и спуске с лестницы;
- в) при смене гардероба – при раздевании и одевании;
- г) в буфете – при постановке на стол необходимого прибора и блюда;
- д) при необходимости оказания санитарно-гигиенических услуг (помощь при посещении туалета).

5.2.3 Действия персонала при оказании ситуационной помощи:

5.2.3.1 Охранник (вахтер, сторож), ответственный сотрудник за реагирование на кнопку вызова:

- а) видит посетителя с ограничением передвижения (на коляске), 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 сотруднику, ответственному за сопровождение инвалидов и маломобильных граждан, о необходимости оказания помощи посетителю с ограничением передвижения;
- д) оказывает помощь посетителю при выходе из здания Учреждения;

5.2.3.2 Сотрудники, предоставляющие социальные услуги инвалидам и маломобильным гражданам:

- а) оказывают помощь при передвижении на территории и внутри здания, сопровождают до нужного кабинета;
- б) оказывают помощь при ориентации в помещении, подъеме и спуске с лестницы;
- в) помогают при смене гардероба - одевании и раздевании;
- г) выдают на стол столовую посуду и подают блюда, при необходимости оказывают помощь в приеме пищи;
- д) при необходимости оказывают помощь при принятии гигиенических процедур, посещении туалета.

5.2.3.3 Водители в случае необходимости помогают инвалидам и маломобильным гражданам с ограниченными способностями в передвижении при посадке в автотранспорт перед началом поездки и выходе из автотранспорта после окончания маршрута.

5.3 Ситуационная помощь инвалидам с кодом «С», гражданам с полной и частичной потерей зрения

5.3.1 При оказании услуг инвалидам и маломобильным гражданам с кодом «С» на территории и в здании Учреждения ему оказывается ситуационная помощь:

- а) при входе и выходе из здания;

- б) при перемещении внутри здания;
- в) при подъеме и спуске с лестницы;
- г) при смене гардероба – при раздевании и одевании;
- д) в буфете – при постановке на стол необходимого прибора и блюда;
- е) при необходимости оказания санитарно-гигиенических услуг (помощь при посещении туалета);
- ж) надлежащее размещение носителей информации, дублирование необходимой для получения услуги информации звуковой, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне, допуск при необходимости собаки-проводника, тифлопереводчика.

5.3.2 Действия персонала при оказании ситуационной помощи:

5.3.2.1 Охранник (вахтер, сторож), ответственный сотрудник за реагирование на кнопку вызова:

- а) видит посетителя с ограничением передвижения;
- б) встречает посетителя на улице (на входе в здание);
- в) открывает входные двери;
- г) помогает войти в здание;
- д) сообщает сотруднику, ответственному за сопровождение инвалидов и маломобильных граждан, о необходимости оказания помощи посетителю с ограничением передвижения;
- е) оказывает помощь при выходе из здания;
- ж) осуществляет допуск при необходимости собаки-проводника, тифлопереводчика.

5.3.2.2 Сотрудники, предоставляющие социальные услуги инвалидам и маломобильным гражданам:

- а) сопровождают до нужного кабинета, при необходимости придерживая посетителя под локоть;
- б) оказывают помощь при ориентации в помещении, подъеме и спуске с лестницы;
- в) при оказании услуг помогают оформить необходимую документацию, произвести оплату платных услуг;
- г) помогают при смене гардероба - одевании и раздевании;
- д) выдают на стол столовую посуду и подают блюда, при необходимости оказывают помощь в приеме пищи;
- е) при проведении социально-реабилитационных, культурно-досуговых мероприятий используют программы распознавания текстов, аудиозаписи, тактильные шрифты и др. способы передачи информации.
- ж) при необходимости оказывают помощь при принятии гигиенических процедур, посещении туалета.

5.3.2.3 Водители: помогают инвалидам и маломобильным гражданам с нарушением зрения при посадке в автотранспорт перед началом поездки и выходе из автотранспорта после окончания маршрута.

5.4 Ситуационная помощь инвалидам с кодом «О» и маломобильным гражданам с нарушением опорно-двигательного аппарата (с поражением верхних и нижних конечностей)

5.4.1 При оказании услуг инвалидам и маломобильным гражданам с кодом «О» на территории и в здании Учреждения ему оказывается ситуационная помощь:

- а) при входе и выходе из здания;
- б) при перемещении внутри здания;
- в) при подъеме и спуске с лестницы;
- г) при смене гардероба – при раздевании и одевании;
- д) в буфете – при постановке на стол необходимого прибора и блюда;
- е) при необходимости оказания санитарно-гигиенических услуг (помощь при посещении туалета);
- ж) при необходимости предоставляют технические средства реабилитации, в том числе кресло-коляску.

5.4.2 Действия персонала при оказании ситуационной помощи:

5.4.2.1 Охранник (вахтер, сторож), ответственный сотрудник за реагирование на кнопку вызова:

- а) видит посетителя с ограничением передвижения;
- б) встречает посетителя на улице (на входе в здание);
- в) открывает входные двери;
- г) помогает войти в здание;
- д) сообщает сотруднику, ответственному за сопровождение инвалидов и маломобильных граждан, о необходимости оказания помощи посетителю с ограничением передвижения;
- е) при необходимости оказывает помощь при перемещении инвалида или маломобильного гражданина в кресло-коляску;
- ж) оказывает помощь при выходе из здания.

5.4.2.2 Сотрудники, предоставляющие социальные услуги инвалидам и маломобильным гражданам:

- а) сопровождают до нужного кабинета;
- б) оказывают помощь при ориентации в помещении, подъеме и спуске с лестницы;
- в) помогают при смене гардероба - одевании и раздевании;
- г) выдают на стол столовую посуду и подают блюда, при необходимости оказывают помощь в приеме пищи;
- д) при необходимости оказывают помощь при принятии гигиенических процедур, посещении туалета;
- е) при необходимости при оказании услуг помогают оформить необходимую документацию, произвести оплату платных услуг.

5.4.2.3 Водители:

- а) помогают инвалидам и маломобильным гражданам с нарушением опорно-двигательного аппарата при посадке в автотранспорт перед началом поездки и выходе из автотранспорта после окончания маршрута.

5.5 Ситуационная помощь инвалиду с кодом «Г», глухому, глухонемому, гражданам с полной и частичной потерей слуха

5.5.1 При оказании услуг инвалидам и маломобильным гражданам с кодом «Г» на территории и в здании Учреждения ему оказывается ситуационная помощь:

- а) надлежащее размещение письменной информации об оказываемых в Учреждении услугах;
- б) при отсутствии письменной информации об услугах, предоставляемых Учреждением, при формальном общении глухой инвалид нуждается в услугах сурдопереводчика. Во время пребывания инвалида в Учреждении сурдопереводчик сопровождает инвалида, знакомит с письменной информацией о проводимых мероприятиях, участвует в проведении реабилитационных мероприятий, оказывая услуги по сурдопереводу.
- в) обеспечивают дублирование звуковой информации визуальной, в том числе световой, при необходимости на экранах – бегущей строкой.

5.5.2 Действия персонала при оказании ситуационной помощи:

5.5.2.1 Охранник (вахтер, сторож), ответственный сотрудник за реагирование на кнопку вызова:

- а) осуществляет при необходимости допуск сурдопереводчика.

5.5.2.2 Сотрудники, предоставляющие социальные услуги инвалидам и маломобильным гражданам:

- а) знакомят с информацией о порядке, сроках, условиях оказания социальных услуг и другой запрашиваемой инвалидом информации, в письменной форме;
- б) при проведении социально-реабилитационных, культурно-досуговых мероприятий, при коммуникации, дублируют звуковую информацию визуальной, с использованием фото- и видеоизображений.

5.6 Ситуационная помощь инвалиду с кодом «У», гражданам с умственными нарушениями (ментальными, психическими, интеллектуальными)

5.6.1 При оказании услуг инвалидам и маломобильным гражданам с кодом «У» на территории и в здании Учреждения ему оказывается ситуационная помощь:

- а) надлежащее размещение информации о предоставляемых услугах, назначении функциональных помещений на простом, ясном языке;
- б) обеспечение дублирование информации визуальной, при необходимости на специальных экранах, с бегущей строкой;
- в) использование при коммуникации альтернативной информации с иллюстрациями.

5.6.2 Действия персонала при оказании ситуационной помощи

5.6.2.1 Сотрудники, предоставляющие социальные услуги инвалидам и маломобильным гражданам:

- а) разъясняют информацию о порядке, сроках и условиях предоставления услуг в Учреждении;

- б) оказывают помощь в ориентации при получении услуг, сопровождают до нужного кабинета, помогают найти вход/выход из здания;
- в) при оказании услуг помогают оформить необходимую документацию, произвести оплату платных услуг;
- г) при проведении социально-реабилитационных, культурно-досуговых мероприятий, при коммуникации, доводят информацию на простом, ясном языке, с использованием иллюстраций, фото- и видеоизображений.

6. Ответственность

6.1 Учреждение 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 Центра своего служебного положения в целях несоответствующих интересам инвалида.

6.2 Для обеспечения инвалидам доступа наравне с другими к объектам Центра 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.

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

Приложение А

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 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.

Сотрудники Учреждения, оказывающие услуги инвалиду, должны уметь избегать конфликтных ситуаций, внимательно выслушать инвалида, оказать необходимую помощь, обеспечивать высокую культуру и этику взаимоотношений.

Общие правила этикета при общении с инвалидами

1. Обращение к человеку: когда вы разговариваете с инвалидом, обращайтесь непосредственно к нему, а не к сопровождающему или сурдопереводчику, которые присутствуют при разговоре.
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.
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.
4. Предложение помощи: если вы предлагаете помощь, ждите, пока ее примут, а затем спрашивайте, что и как делать.
5. Адекватность и вежливость: обращайтесь с взрослыми инвалидами как с взрослыми. Обращайтесь к ним по имени и на ты, только если вы хорошо знакомы.
6. Не опирайтесь на кресло-коляску: опираться или виснуть на чьей-то инвалидной коляске — то же самое, что опираться или виснуть на ее обладателе, и это тоже раздражает. Инвалидная коляска — это часть неприкасаемого пространства человека, который ее использует.
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 ответить вам, а вам — понять его.
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, сигареты, руки), не мешало.
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.
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.

Правила этикета при общении с инвалидами, 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.

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

- Предлагая свою помощь, направляйте человека, не стискивайте его руку, идите так, как вы обычно ходите. Не нужно хватать слепого человека и тащить его за собой.
- Опишите кратко, где вы находитесь. Предупреждайте о препятствиях: ступенях, лужах, ямах, низких притолах, 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.

Правила этикета при общении с инвалидами, имеющими нарушение слуха:

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

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

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

- 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.

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

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

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

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

- 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.

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

- 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.

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

- 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.

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

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

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

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

- Используйте доступный язык, выражайтесь точно и по делу.
- Избегайте словесных штампов и образных выражений, если только вы не уверены в том, что ваш собеседник с ними знаком.

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

- Говоря о задачах или проекте, рассказывайте все «по шагам». Дайте

- вашему собеседнику возможность обыграть каждый шаг после того, как вы объяснили ему.

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

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

- 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.
- Обращайтесь непосредственно к человеку.
- Помните, что люди с задержкой в развитии дееспособны и могут подписывать документы, контракты, голосовать, давать согласие на медицинскую помощь и т.д.

Правила этикета при общении с инвалидами, имеющими психические нарушения:

- Психические нарушения — не то же самое, что проблемы в развитии.
- Люди с психическими проблемами могут испытывать эмоциональные расстройства или замешательство, осложняющие их жизнь. У них свой особый и изменчивый взгляд на мир.
- 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.
- Не нужно делать преждевременных выводов на основании опыта общения с другими людьми с такой же формой инвалидности.
- Не следует думать, что люди с психическими нарушениями более других склонны к насилию. Это миф. Если вы дружелюбны, они будут чувствовать себя спокойно.
- Неверно, что люди с психическими нарушениями имеют проблемы в понимании или ниже по уровню интеллекта, чем большинство людей.
- Если человек, имеющий психические нарушения, расстроен, спросите его спокойно, что вы можете сделать, чтобы помочь ему.
- Не говорите резко с человеком, имеющим психические нарушения, даже если у вас есть для этого основания.

Правила этикета при общении с инвалидом, испытывающим 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.

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	Отсталый, умственно неполноценный, с задержкой / отставанием в развитии, с интеллектуальной недостаточностью, с умственной отсталостью

ментального развития	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

Согласовано:

Заместитель директора Центра	_____	Н.В. Манькова
	(подпись)	
Заместитель директора Центра	_____	Г.С. Беляева
	(подпись)	
Заместитель директора Центра	_____	Н.В. Черемных
	(подпись)	
Заместитель директора Центра	_____	О.В. Колмакова
	(подпись)	