

Российская Федерация
бюджетное учреждение
Ханты – Мансийского автономного округа - Югры
«Советский комплексный центр социального обслуживания населения»

ПРИКАЗ

«01» октября 2021 года
г.п. Советский

№ 87/1

Об утверждении Положения
по оказанию ситуационной помощи
инвалидам всех категорий

В целях установления порядка и алгоритма оказания ситуационной помощи инвалидам всех категорий, обеспечения беспрепятственного доступа к объектам бюджетного учреждения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Советский комплексный центр социального обслуживания населения», в соответствии с методическими рекомендациями по оказанию ситуационной помощи инвалидам различных категорий (письмо Депсоцразвития Югры от 28.09.2021 №15-Исх-16370)

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Положение по оказанию ситуационной помощи инвалидам всех категорий (Приложение 1);
2. Заведующим структурных подразделений (Садыковой Н.В., Исхаковой О.Ю., Новоселовой Н.М., Пальчиковой Н.П.) осуществлять проведение инструктажа (обучения) в соответствии с установленной периодичностью, использовать для обучения приложение 1 к Положению «Этика общения с инвалидами». Данные о проведении инструктажа (обучения) фиксировать в «Журнале учета проведения инструктажа сотрудников учреждения по вопросам, связанным с обеспечением доступности для инвалидов объектов и услуг»;
3. Установить периодичность проведения инструктажа:

- первичный – при приеме на работу;
- повторный – 1 раз в квартал;
- внеплановый – по мере необходимости.

4. Утвердить перечень основных тем (вопросов) для обучения (инструктажа) (приложение 2);

5. Утвердить форму «Журнала учета проведения инструктажа сотрудников учреждения по вопросам, связанным с обеспечением доступности для инвалидов объектов и услуг» (приложение 3);

6. Возложить персональную ответственность за оказание ситуационной помощи на заведующих структурными подразделениями.

7. Божко О.В., документоведу административно-хозяйственной части, ознакомить с настоящим приказом заинтересованных лиц под подпись (приложение 4).

8. Приказ учреждения от 19.05.2020 №84 (с изменениями) признать утратившим силу.

9. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на Васильеву А.В., заместителя директора административно-хозяйственной части.

Директор



Н.А. Прохорова

ПОЛОЖЕНИЕ

по оказанию ситуационной помощи инвалидам всех категорий в БУ «Советский комплексный центр социального обслуживания населения»

I. Общие положения

1.1. Настоящее положение разработано в соответствии Федеральным законом от 01.12.2014 № 419-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов», приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 30.07.2015 №527н «Об утверждении Порядка обеспечения условия доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере труда, занятости и социальной защиты населения, а также оказания им при этом необходимой помощи», методическими рекомендациями по оказанию ситуационной помощи инвалидам различных категорий принятых Депсоцразвития Югры, БУ «Ресурсный центр развития социального обслуживания»

2. Цель и задачи

2.1. Оказание ситуационной помощи инвалидам в целях преодоления барьеров, препятствующих получению услуг, оказываемых населению, наравне с другими лицами.

3. Потребности различных групп инвалидов в ситуационной помощи

Наименование группы (код)	Потребности групп инвалидов	Ситуационная помощь
К - инвалиды, использующие для передвижения кресло-коляску	1. Помощь при входе в здание и выходе из здания. 2. Помощь при передвижении по зданию. 3. Помощь при выполнении действий самообслуживания.	Нуждается в помощи посторонних лиц (персонала) при передвижении вне дома, в самообслуживании и других ручных действиях вне дома
О - инвалиды с нарушением опорно-двигательного аппарата	1. Помощь при входе в здание и выходе из здания. 2. Помощь при составлении	Нуждается в помощи посторонних лиц (персонала) в самообслуживании и других

		письменных обращений (документов). 3. Помощь при оплате услуг. 4. Помощь при выполнении действий самообслуживания.	ручных действиях вне дома
С - инвалиды нарушением зрения	с	1. Помощь при входе в здание и выходе из здания. 2. Помощь при ориентации внутри здания. 3. Помощь при составлении письменных обращений (документов). 4. Помощь при оплате услуг. 5. Помощь при выполнении действий самообслуживания.	Нуждается в помощи (сопровождение) посторонних лиц (персонала) вне дома для передвижения и получения информации при обслуживании
Г - инвалиды нарушением слуха;	с	1. Помощь сурдопереводчика или специалиста, обученного основам жестовой речи, при общении и сопровождении инвалида по территории и зданию учреждения	Нуждается при обслуживании в услугах сурдопереводчика
У - инвалиды нарушением интеллекта.	с	1. Помощь при входе в здание и выходе из здания. 2. Помощь при ориентации внутри здания. 3. Помощь при составлении письменных обращений (документов). 4. Помощь при ознакомлении с информацией, расположенной в организации социального обслуживания.	Нуждается в помощи при обслуживании

4. Алгоритм оказания ситуационной помощи инвалидам

4.1. Алгоритм оказания ситуационной помощи в г.п. Советский ул. Гастелло, д.10, г.п. Пионерский, ул. Заводская, д.21 (отделение социальной реабилитации и абилитации, отделение социального сопровождения граждан, отделение психологической помощи гражданам)

Ситуационная помощь инвалиду с кодом «К»

Специалист по комплексной реабилитации отделения социальной реабилитации и абилитации, в случае отсутствия специалиста, заведующий отделением социальной реабилитации и абилитации:

- увидев инвалида или при поступлении сигнала на базовый извещать с кнопки вызова персонала (вход на территорию объекта, подъем на пандус, входная дверь), выходит на улицу, оказывает помощь, в случае приезда на транспортном средстве, помощь при выходе из автомобиля, входе на территорию объекта, при подъеме на пандус, открывает входные двери в здание, оказывает помощь при спуске в холл здания;

- уточняет, в какой помощи нуждается инвалид, цель посещения учреждения;

- оказывает, при необходимости, инвалиду помощь при одевании/раздевании;

- инвалиду предоставляется кресло-коляска при входе в здание, оказывается помощь при перемещении в кресло-коляску;

- осуществляет, при необходимости, сопровождение до входной двери туалетной комнаты, открывание/закрывание двери;

- осуществляет, при необходимости, сопровождение до входной двери туалетной комнаты;

- осуществляет сопровождение инвалида до места оказания услуги;

- оказывает помощь в составлении письменных обращений, оформлении необходимой документации, оплате услуг;

- при необходимости получения услуги в другом отделении, сопровождает до места предоставления услуг или оказывает помощь при выходе из учреждения, посадке в транспортное средство.

Специалист по работе с семьей отделения социального сопровождения граждан, отделения психологической помощи гражданам при обращении инвалида, за предоставлением социальных услуг:

- оказывает помощь в составлении письменных обращений, оформлении необходимой документации;

- при необходимости оказывает помощь в одевании/раздевании;

- оказывает помощь при выходе из учреждения, посадке в транспортное средство.

Дополнительно: до прикосновения к коляске с целью подъема/ спуска/ движения необходимо получить разрешения инвалида.

Специалист отделения социального сопровождения граждан, отделения психологической помощи гражданам (г.п. Пионерский) при поступлении информации о необходимости предоставления социальных услуг,

незамедлительно осуществляет выход к инвалиду по адресу проживания для оказания социальной помощи, предоставления социальных услуг.

Ситуационная помощь инвалиду с кодом «С»

Специалист по комплексной реабилитации отделения социальной реабилитации и абилитации, в случае отсутствия специалиста, заведующий отделением социальной реабилитации и абилитации:

- увидев инвалида с нарушением зрения или при поступлении сигнала на базовый извещатель с кнопки вызова персонала (вход на территорию объекта, подъем на пандус, входная дверь) выходит на улицу;
- представляется незрячему или слабовидящему;
- уточняет у незрячего или слабовидящего цель посещения;
- предлагает незрячему или слабовидящему взять себя за локоть или предплечье, уточнив с какой стороны ему лучше идти;
- оказывает, при необходимости, незрячему или слабовидящему помощь при одевании/раздевании;
- сопровождает незрячего или слабовидящего до места предоставления услуг, указывая ориентиры и описывая препятствия на пути движения;
- знакомит со всеми надписями в установленных в учреждении;
- осуществляет, при необходимости, сопровождение до входной двери туалетной комнаты, открывание/закрывание двери, объясняет, где находится кнопка вызова персонала;
- осуществляет сопровождение инвалида до места оказания услуги;
- оказывает помощь в составлении письменных обращений, оформлении необходимой документации, оплате услуг;
- при необходимости получения услуги в другом отделении, сопровождает до места предоставления услуг или оказывает помощь при выходе из учреждения.

Специалист по работе с семьей отделения социального сопровождения граждан, отделения психологической помощи гражданам при обращении незрячего или слабовидящего, за предоставлением социальных услуг:

- оказывает помощь в составлении письменных обращений, оформлении необходимой документации, оплате услуг;
- после получения услуг, сопровождает незрячего или слабовидящего до выхода из учреждения, предлагая при этом взять себя за локоть или предплечье, уточнив с какой стороны ему лучше идти, указывая по ходу движения ориентиры и описывая препятствия;
- при необходимости оказывает помощь в одевании/раздевании;

- оказывает помощь при выходе из учреждения.

При этом подпись документов может осуществляться одним из перечисленных способов:

- предоставление заявления с отпечатком пальца (пальцев) вместо подписи, при прохождении процедуры дактилоскопической регистрации на основании ст.10 Федерального закона от 25.07.1998 №128-ФЗ «О государственной дактилоскопической регистрации в Российской Федерации»;

- использование факсимильного воспроизведения собственной ручной подписи проставляемой с помощью средства механического копирования, с предоставлением документов, удостоверяющих личность, нотариального свидетельства об удостоверении тождественности собственно - ручной подписи, справки, подтверждающей факт установления инвалидности, выданной ФГУ МСЭ;

- инвалид собственноручно ставит подпись в документе. В этом случае специалист организации прочитывает полностью документ, о чем делается отметка и указывает место для подписи. При этом, если инвалид является правой рукой, специалист вкладывает ручку в правую руку инвалида, а указательный палец левой руки ставит на место, где необходимо поставить подпись, если левша, то наоборот.

Специалист отделения социального сопровождения граждан, отделения психологической помощи гражданам (г.п. Пионерский) при поступлении информации о необходимости предоставления социальных услуг, незамедлительно осуществляет выход к инвалиду по адресу проживания для оказания социальной помощи, предоставления социальных услуг.

Ситуационная помощь инвалиду с кодом «О»

Специалист по комплексной реабилитации отделения социальной реабилитации и абилитации, в случае отсутствия специалиста, заведующий отделением социальной реабилитации и абилитации:

- увидев инвалида или при поступлении сигнала на базовый извещать с кнопки вызова персонала (вход на территорию объекта, подъем на пандус, входная дверь) открывает входные двери в здание, содействует при спуске в холл здания;

- уточняет, в какой помощи нуждается инвалид, цель посещения учреждения;

- оказывает, при необходимости, инвалиду помощь при одевании/раздевании;

- инвалиду предоставляется кресло-коляска при входе в здание, оказывается помощь при перемещении в кресло-коляску;
- осуществляет, при необходимости, сопровождение до входной двери туалетной комнаты, открывание/закрывание двери;
- осуществляет сопровождение инвалида до места оказания услуги;
- оказывает помощь в составлении письменных обращений, оформлении необходимой документации, оплате услуг;
- при необходимости получения услуги в другом отделении, сопровождает до места предоставления услуг или оказывает помощь при выходе из учреждения.

Специалист по работе с семьей отделения социального сопровождения граждан, отделения психологической помощи гражданам при обращении незрячего или слабовидящего, за предоставлением социальных услуг:

- оказывает помощь в составлении письменных обращений, оформлении необходимой документации, оплате услуг;
- при необходимости оказывает помощь в одевании/раздевании;
- оказывает помощь при выходе из учреждения.

При этом подпись документов может осуществляться следующим способом:

- при личном обращении инвалида с отсутствием верхних конечностей, в его присутствии и в присутствии нотариуса, сделку, заявление, или иной документ может подписать другой гражданин с указанием причин, в силу которых документ не мог быть подписан собственноручно гражданином (рукоприкладчиком) с указанием Ф.И.О., место жительства гражданина подписавшего документ, в соответствии с документом удостоверяющим личность.

Специалист отделения социального сопровождения граждан, отделения психологической помощи гражданам (г.п. Пионерский) при поступлении информации о необходимости предоставления социальных услуг, незамедлительно осуществляет выход к инвалиду по адресу проживания для оказания социальной помощи, предоставления социальных услуг.

Ситуационная помощь инвалиду с кодом «Г»

Специалист по комплексной реабилитации отделения социальной реабилитации и абилитации, в случае отсутствия специалиста, заведующий отделением социальной реабилитации и абилитации:

- увидев инвалида с нарушением слуха или получив сигнал с кнопки вызова персонала (вход на территорию объекта, подъем на пандус, входная дверь), выходит на улицу;
- представляется инвалиду с нарушением слуха;
- обращается непосредственно к собеседнику, разговаривая с ним «глаза – в глаза», говоря медленно и ясно, используя простые фразы, в случае непонимания и отсутствия сурдопереводчика использует для общения переписку на бумажном носителе;
- уточняет у инвалида с нарушением слуха цель посещения;
- оказывает, при необходимости, инвалиду с нарушением слуха помощь при одевании/раздевании;
- сопровождает инвалида с нарушением слуха до места предоставления услуг;
- осуществляет, при необходимости, сопровождение до входной двери туалетной комнаты;
- осуществляет сопровождение инвалида до места оказания услуги;
- оказывается помощь в составлении письменных обращений, оформлении необходимой документации, оплате услуг;

При необходимости использует переносную индукционную систему, обеспечивающую прослушивание аудиоинформации лицом с нарушенной функцией слуха, через слуховой аппарат в режиме индукционной катушки «Т».

- при необходимости получения услуги в другом отделении, сопровождает до места предоставления услуг или оказывает помощь при выходе из учреждения.

Специалист по работе с семьей отделения социального сопровождения граждан, отделения психологической помощи гражданам при обращении незрячего или слабовидящего, за предоставлением социальных услуг:

- оказывает помощь в составлении письменных обращений, оформлении необходимой документации, оплате услуг;
- после получения услуг, сопровождает инвалида с нарушением слуха до выхода из учреждения;
- при необходимости оказывает помощь в одевании/раздевании;
- оказывает помощь при выходе из учреждения.

Специалист отделения социального сопровождения граждан, отделения психологической помощи гражданам (г.п. Пионерский) при поступлении информации о необходимости предоставления социальных услуг, незамедлительно осуществляет выход к инвалиду по адресу проживания для оказания социальной помощи, предоставления социальных услуг.

Ситуационная помощь инвалиду с кодом «У»

Специалист по комплексной реабилитации отделения социальной реабилитации и абилитации, в случае отсутствия специалиста, заведующий отделением социальной реабилитации и абилитации:

- при необходимости, оказывает помощь при входе в здание;
- уточняет, в какой помощи нуждается инвалид, цель посещения учреждения, вызывает для оказания помощи инвалиду психолога;
- оказывает, при необходимости, инвалиду помощь при одевании/раздевании;
- осуществляет, при необходимости, сопровождение до входной двери туалетной комнаты, открывание/закрывание двери;
- осуществляет сопровождение инвалида до места оказания услуги;
- оказывает помощь в составлении письменных обращений, оформлении необходимой документации;
- при необходимости получения услуги в другом отделении, сопровождает до места предоставления услуг.

Психолог отделения социальной реабилитации и абилитации, психолог отделения социального сопровождения граждан, при необходимости:

- оказывает помощь инвалиду в общении со специалистами отделений, сопровождает по зданию и территории;
- оказывает, при необходимости, инвалиду помощь при одевании/раздевании;
- осуществляет, при необходимости, сопровождение до входной двери туалетной комнаты, открывание/закрывание двери;
- осуществляет сопровождение инвалида до места оказания услуги;
- оказывает помощь в составлении письменных обращений, оформлении необходимой документации;
- при необходимости получения услуги в другом отделении, сопровождает до места предоставления услуг.

Специалист по работе с семьей отделения социального сопровождения граждан, отделения психологической помощи гражданам при обращении незрячего или слабовидящего, за предоставлением социальных услуг:

- оказывает помощь в составлении письменных обращений, оформлении необходимой документации;
- при необходимости оказывает помощь в одевании/раздевании;
- оказывает помощь при выходе из учреждения.

Дополнительно: разговаривая с инвалидом, имеющим умственные нарушения, необходимо быть спокойным, терпеливым, внимательно слушать, ждать, когда инвалид закончит фразу, не поправлять и не договаривать за него. Использовать доступный язык, выражаться точно по делу. Быть готовым повторить несколько раз.

Специалист отделения социального сопровождения граждан, отделения психологической помощи гражданам (г.п. Пионерский) при поступлении информации о необходимости предоставления социальных услуг, незамедлительно осуществляет выход к инвалиду по адресу проживания для оказания социальной помощи, предоставления социальных услуг.

4.2. Алгоритм оказания ситуационной помощи в г.п. Зеленоборск ул. Политехническая, д.16 (сектор отделения социальной реабилитации и абилитации, отделение «Специальный дом для одиноких престарелых»)

Ситуационная помощь инвалиду с кодом «К»

Администратор отделения «Специальный дом для одиноких престарелых»:

- увидев инвалида или при поступлении сигнала с кнопки вызова персонала выходит на улицу, оказывает помощь при входе на объект (открывает входные двери, оказывает помощь при движении по коридору здания);
- уточняет, в какой помощи нуждается инвалид, цель посещения учреждения;
- оказывает, при необходимости, инвалиду помощь при одевании/раздевании;
- инвалиду предоставляется кресло-коляска при входе в здание, оказывается помощь при перемещении в кресло-коляску;

- осуществляет, при необходимости, сопровождение до входной двери туалетной комнаты, открывание/закрывание двери;

- осуществляет сопровождение инвалида до места оказания услуги – сектора отделения социальной реабилитации и абилитации;

- оказывает помощь в составлении письменных обращений, оформлении необходимой документации, оплате услуг.

Специалист по комплексной реабилитации или инструктор по труду сектора отделения социальной реабилитации и абилитации, при обращении инвалида, за предоставлением социальных услуг:

- оказывает помощь в составлении письменных обращений, оформлении необходимой документации;

- при необходимости оказывает помощь в одевании/раздевании;

- оказывает помощь при выходе из учреждения.

Дополнительно: до прикосновения к коляске с целью подъема/ спуска/ движения необходимо получить разрешения инвалида.

Ситуационная помощь инвалиду с кодом «С»

Администратор отделения «Специальный дом для одиноких престарелых»:

- увидев инвалида или при поступлении сигнала с кнопки вызова персонала выходит на улицу, оказывает помощь при входе на объект (открывает входные двери, оказывает помощь при движении по коридору здания);

- представляется незрячему или слабовидящему;

- уточняет у незрячего или слабовидящего цель посещения;

- предлагает незрячему или слабовидящему взять себя за локоть или предплечье, уточнив с какой стороны ему лучше идти;

- оказывает, при необходимости, незрячему или слабовидящему помощь при одевании/раздевании;

- сопровождает незрячего или слабовидящего до места предоставления услуг, указывая ориентиры и описывая препятствия на пути движения;

- знакомит со всеми надписями в установленных в учреждении;

- осуществляет, при необходимости, сопровождение до входной двери туалетной комнаты, открывание/закрывание двери, объясняет, где находится кнопка вызова персонала;

- осуществляет сопровождение инвалида до места оказания услуги, отделения социальной реабилитации и абилитации;

- оказывает помощь в составлении письменных обращений, оформлении необходимой документации, оплате услуг.

Специалист по комплексной реабилитации или инструктор по труду сектора отделения социальной реабилитации и абилитации:

- оказывает помощь в составлении письменных обращений, оформлении необходимой документации, оплате услуг;

- после получения услуг, сопровождает незрячего или слабовидящего до выхода из учреждения, предлагая при этом взять себя за локоть или предплечье, уточнив с какой стороны ему лучше идти, указывая по ходу движения ориентиры и описывая препятствия;

- при необходимости оказывает помощь в одевании/раздевании;

- оказывает помощь при выходе из учреждения.

При этом подпись документов может осуществляться одним из перечисленных способов:

- предоставление заявления с отпечатком пальца (пальцев) вместо подписи, при прохождении процедуры дактилоскопической регистрации на основании ст.10 Федерального закона от 25.07.1998 №128-ФЗ «О государственной дактилоскопической регистрации в Российской Федерации»;

- использование факсимильного воспроизведения собственной ручной подписи предоставляемой с помощью средства механического копирования, с предоставлением документов, удостоверяющих личность, нотариального свидетельства об удостоверении тождественности собственно - ручной подписи, справки, подтверждающей факт установления инвалидности, выданной ФГУ МСЭ;

- инвалид собственноручно ставит подпись в документе. В этом случае специалист организации прочитывает полностью документ, о чем делается отметка и указывает место для подписи. При этом, если инвалид является правой рукой, специалист вкладывает ручку в правую руку инвалида, а указательный палец левой руки ставит на место, где необходимо поставить подпись, если левша, то наоборот.

Ситуационная помощь инвалиду с кодом «О»

Администратор отделения «Специальный дом для одиноких престарелых»:

- увидев инвалида или при поступлении сигнала с кнопки вызова выходит на улицу, оказывает помощь при входе на объект (открывает входные двери, оказывает помощь при движении по коридору здания);

- уточняет, в какой помощи нуждается инвалид, цель посещения учреждения;

- оказывает, при необходимости, инвалиду помощь при одевании/раздевании;

- инвалиду предоставляется кресло-коляска при входе в здание, оказывается помощь при перемещении в кресло-коляску;

- осуществляет, при необходимости, сопровождение до входной двери туалетной комнаты, открывание/закрывание двери;

- осуществляет сопровождение инвалида до места оказания услуги, сектора отделения социальной реабилитации и абилитации;

- оказывает помощь в составлении письменных обращений, оформлении необходимой документации, оплате услуг.

Специалист по комплексной реабилитации или инструктор по труду сектора отделения социальной реабилитации и абилитации:

- оказывает помощь в составлении письменных обращений, оформлении необходимой документации, оплате услуг;

- при необходимости оказывает помощь в одевании/раздевании;

- оказывает помощь при выходе из учреждения.

При этом подпись документов может осуществляться следующим способом:

- при личном обращении инвалида с отсутствием верхних конечностей, в его присутствии и в присутствии нотариуса, сделку, заявление, или иной документ может подписать другой гражданин с указанием причин, в силу которых документ не мог быть подписан собственноручно гражданином (рукоприкладчиком) с указанием Ф.И.О., место жительства гражданина подписавшего документ, в соответствии с документом удостоверяющим личность.

Ситуационная помощь инвалиду с кодом «Г»

Администратор отделения «Специальный дом для одиноких престарелых»:

- увидев инвалида с нарушением слуха или получив сигнал с кнопки вызова персонала, выходит на улицу;

- представляется инвалиду с нарушением слуха;

- обращается непосредственно к собеседнику, разговаривая с ним «глаза – в глаза», говоря медленно и ясно, используя простые фразы, в случае непонимания и отсутствия сурдопереводчика использует для общения переписку на бумажном носителе;

- уточняет у инвалида с нарушением слуха цель посещения;
- оказывает, при необходимости, инвалиду с нарушением слуха помощь при одевании/раздевании;
- сопровождает инвалида с нарушением слуха до места предоставления услуг, сектора отделения социальной реабилитации и абилитации;
- осуществляет, при необходимости, сопровождение до входной двери туалетной комнаты;
- осуществляет сопровождение инвалида до места оказания услуги;
- оказывается помощь в составлении письменных обращений, оформлении необходимой документации, оплате услуг;

При необходимости использует переносную индукционную систему, обеспечивающую прослушивание аудиоинформации лицом с нарушенной функцией слуха, через слуховой аппарат в режиме индукционной катушки «Т».

Специалист по комплексной реабилитации или инструктор по труду сектора отделения социальной реабилитации и абилитации:

- оказывает помощь в составлении письменных обращений, оформлении необходимой документации, оплате услуг;
- после получения услуг, сопровождает инвалида с нарушением слуха до выхода из учреждения;
- при необходимости оказывает помощь в одевании/раздевании;
- оказывает помощь при выходе из учреждения.

Ситуационная помощь инвалиду с кодом «У»

Администратор отделения «Специальный дом для одиноких престарелых»:

- при необходимости, оказывает помощь при входе в здание;
- уточняет, в какой помощи нуждается инвалид, цель посещения учреждения;
- оказывает, при необходимости, инвалиду помощь при одевании/раздевании;
- осуществляет, при необходимости, сопровождение до входной двери туалетной комнаты, открывание/закрывание двери;
- осуществляет сопровождение инвалида до места оказания услуги, сектора отделения социальной реабилитации и абилитации;
- оказывает помощь в составлении письменных обращений, оформлении необходимой документации.

Специалист по комплексной реабилитации или инструктор по труду сектора отделения социальной реабилитации и абилитации:

- оказывает помощь в составлении письменных обращений, оформлении необходимой документации;

- при необходимости оказывает помощь в одевании/раздевании;

- оказывает помощь при выходе из учреждения.

Дополнительно: разговаривая с инвалидом, имеющим умственные нарушения, необходимо быть спокойным, терпеливым, внимательно слушать, ждать, когда инвалид закончит фразу, не поправлять и не договаривать за него. Использовать доступный язык, выражаться точно по делу. Быть готовым повторить несколько раз.

4.3. Алгоритм оказания ситуационной помощи в г.п. Агириш ул. Спортивная, д.15 (отделение социальной реабилитации и абилитации, отделение «Специальный дом для одиноких престарелых»)

Ситуационная помощь инвалиду с кодом «К»

Администратор отделения «Специальный дом для одиноких престарелых» или специалист по комплексной реабилитации отделения социальной реабилитации и абилитации:

- увидев инвалида или при поступлении сигнала с кнопки вызова персонала выходит на улицу, оказывает помощь при входе на объект (подъеме на крыльцо, открывает входные двери, оказывает помощь при движении по коридору здания);

- уточняет, в какой помощи нуждается инвалид, цель посещения учреждения;

- оказывает, при необходимости, инвалиду помощь при одевании/раздевании;

- инвалиду предоставляется кресло-коляска при входе в здание, оказывается помощь при перемещении в кресло-коляску;

- осуществляет, при необходимости, сопровождение до входной двери туалетной комнаты, открывание/закрывание двери;

- осуществляет сопровождение инвалида до места оказания услуги отделения социальной реабилитации и абилитации;

- оказывает помощь в составлении письменных обращений, оформлении необходимой документации, оплате услуг;

- оказывает помощь при выходе из учреждения.

Дополнительно: до прикосновения к коляске с целью подъема/ спуска/ движения необходимо получить разрешения инвалида.

Ситуационная помощь инвалиду с кодом «С»

Администратор отделения «Специальный дом для одиноких престарелых» или специалист по комплексной реабилитации отделения социальной реабилитации и абилитации:

- увидев инвалида с нарушением зрения или при поступлении сигнала с кнопки вызова персонала выходит на улицу;
- представляется незрячему или слабовидящему;
- уточняет у незрячего или слабовидящего цель посещения;
- предлагает незрячему или слабовидящему взять себя за локоть или предплечье, уточнив с какой стороны ему лучше идти;
- оказывает, при необходимости, незрячему или слабовидящему помощь при одевании/раздевании;
- сопровождает незрячего или слабовидящего до места предоставления услуг, указывая ориентиры и описывая препятствия на пути движения;
- знакомит со всеми надписями в установленных в учреждении;
- осуществляет, при необходимости, сопровождение до входной двери туалетной комнаты, открывание/закрывание двери, объясняет, где находится кнопка вызова персонала;
- осуществляет сопровождение инвалида до места оказания услуги, отделения социальной реабилитации и абилитации;
- оказывает помощь в составлении письменных обращений, оформлении необходимой документации, оплате услуг;
- оказывает помощь при выходе из учреждения.

При этом подпись документов может осуществляться одним из перечисленных способов:

- предоставление заявления с отпечатком пальца (пальцев) вместо подписи, при прохождении процедуры дактилоскопической регистрации на основании ст.10 Федерального закона от 25.07.1998 №128-ФЗ «О государственной дактилоскопической регистрации в Российской Федерации»;

- использование факсимильного воспроизведения собственной ручной подписи проставляемой с помощью средства механического копирования, с предоставлением документов, удостоверяющих личность, нотариального свидетельства об удостоверении тождественности собственно - ручной подписи, справки, подтверждающей факт установления инвалидности, выданной ФГУМСЭ;

- инвалид собственноручно ставит подпись в документе. В этом случае специалист организации прочитывает полностью документ, о чем делается отметка и указывает место для подписи. При этом, если инвалид является правой, специалист вкладывает ручку в правую руку инвалида, а

указательный палец левой руки ставит на место, где необходимо поставить подпись, если левша, то наоборот.

Ситуационная помощь инвалиду с кодом «О»

Администратор отделения «Специальный дом для одиноких престарелых» или специалист по комплексной реабилитации отделения социальной реабилитации и абилитации:

- увидев инвалида или при поступлении сигнала с кнопки вызова персонала выходит на улицу, оказывает помощь при входе на объект (подъеме на крыльцо, открывает входные двери, оказывает помощь при движении по коридору здания);

- уточняет, в какой помощи нуждается инвалид, цель посещения учреждения;

- оказывает, при необходимости, инвалиду помощь при одевании/раздевании;

- инвалиду предоставляется кресло-коляска при входе в здание, оказывается помощь при перемещении в кресло-коляску;

- осуществляет, при необходимости, сопровождение до входной двери туалетной комнаты, открывание/закрывание двери;

- осуществляет сопровождение инвалида до места оказания услуги, отделения социальной реабилитации и абилитации;

- оказывает помощь в составлении письменных обращений, оформлении необходимой документации, оплате услуг;

- оказывает помощь при выходе из учреждения.

При этом подпись документов может осуществляться следующим способом:

- при личном обращении инвалида с отсутствием верхних конечностей, в его присутствии и в присутствии нотариуса, сделку, заявление, или иной документ может подписать другой гражданин с указанием причин, в силу которых документ не мог быть подписан собственноручно гражданином (рукоприкладчиком) с указанием Ф.И.О., место жительства гражданина подписавшего документ, в соответствии с документом удостоверяющим личность.

Ситуационная помощь инвалиду с кодом «Г»

Администратор отделения «Специальный дом для одиноких престарелых» или специалист по комплексной реабилитации отделения социальной реабилитации и абилитации:

- увидев инвалида с нарушением слуха или получив сигнал с кнопки вызова, выходит на улицу;
 - представляется инвалиду с нарушением слуха;
 - обращается непосредственно к собеседнику, разговаривая с ним «глаза – в глаза», говоря медленно и ясно, используя простые фразы, в случае непонимания и отсутствия сурдопереводчика использует для общения переписку на бумажном носителе;
 - уточняет у инвалида с нарушением слуха цель посещения;
 - оказывает, при необходимости, инвалиду с нарушением слуха помощь при одевании/раздевании;
 - сопровождает инвалида с нарушением слуха до места предоставления услуг;
 - осуществляет, при необходимости, сопровождение до входной двери туалетной комнаты;
 - осуществляет сопровождение инвалида до места оказания услуги;
 - оказывается помощь в составлении письменных обращений, оформлении необходимой документации, оплате услуг;
- При необходимости использует переносную индукционную систему, обеспечивающую прослушивание аудиоинформации лицом с нарушенной функцией слуха, через слуховой аппарат в режиме индукционной катушки «Т».
- оказывает помощь при выходе из учреждения.

Ситуационная помощь инвалиду с кодом «У»

Администратор отделения «Специальный дом для одиноких престарелых» или специалист по комплексной реабилитации отделения социальной реабилитации и абилитации:

- при необходимости, оказывает помощь при входе в здание;
- уточняет, в какой помощи нуждается инвалид, цель посещения учреждения;
- оказывает, при необходимости, инвалиду помощь при одевании/раздевании;
- осуществляет, при необходимости, сопровождение до входной двери туалетной комнаты, открывание/закрывание двери;
- осуществляет сопровождение инвалида до места оказания услуги, отделения реабилитации и абилитации;

- оказывает помощь в составлении письменных обращений, оформлении необходимой документации;

- оказывает помощь при выходе из учреждения.

Дополнительно: разговаривая с инвалидом, имеющим умственные нарушения, необходимо быть спокойным, терпеливым, внимательно слушать, ждать, когда инвалид закончит фразу, не поправлять и не договаривать за него. Использовать доступный язык, выражаться точно по делу. Быть готовым повторить несколько раз.

4.4. Алгоритм оказания ситуационной помощи в г.п. Коммунистический ул. Мира, д.8А (сектор отделения социальной реабилитации и абилитации, отделение социального сопровождения граждан)

Ситуационная помощь инвалиду с кодом «К»

Специалист по комплексной реабилитации сектора отделения социальной реабилитации и абилитации, специалист по работе с семьей отделения социального сопровождения:

- увидев инвалида или при поступлении сигнала с кнопки вызова персонала выходит на улицу, оказывает помощь при входе на объект (открывает входные двери, оказывает помощь при движении по коридору здания);

- уточняет, в какой помощи нуждается инвалид, цель посещения учреждения;

- оказывает, при необходимости, инвалиду помощь при одевании/раздевании;

- инвалиду предоставляется кресло-коляска при входе в здание, оказывается помощь при перемещении в кресло-коляску;

- осуществляет, при необходимости, сопровождение до входной двери туалетной комнаты, открывание/закрывание двери;

- осуществляет сопровождение инвалида до места оказания услуги;

- оказывает помощь в составлении письменных обращений, оформлении необходимой документации, оплате услуг.

- оказывает помощь при выходе из учреждения.

Дополнительно: до прикосновения к коляске с целью подъема/ спуска/ движения необходимо получить разрешения инвалида.

Ситуационная помощь инвалиду с кодом «С»

Специалист по комплексной реабилитации сектора отделения социальной реабилитации и абилитации, специалист по работе с семьей отделения социального сопровождения:

- увидев инвалида или при поступлении сигнала с кнопки вызова персонала выходит на улицу, оказывает помощь при входе на объект (открывает входные двери, оказывает помощь при движении по коридору здания);

- представляется незрячему или слабовидящему;

- уточняет у незрячего или слабовидящего цель посещения;

- предлагает незрячему или слабовидящему взять себя за локоть или предплечье, уточнив с какой стороны ему лучше идти;

- оказывает, при необходимости, незрячему или слабовидящему помощь при одевании/раздевании;

- сопровождает незрячего или слабовидящего до места предоставления услуг, указывая ориентиры и описывая препятствия на пути движения;

- знакомит со всеми надписями в установленных в учреждении;

- осуществляет, при необходимости, сопровождение до входной двери туалетной комнаты, открывание/закрывание двери, объясняет, где находится кнопка вызова персонала;

- осуществляет сопровождение инвалида до места оказания услуги, отделения дневного пребывания граждан;

- оказывает помощь в составлении письменных обращений, оформлении необходимой документации, оплате услуг.

- после получения услуг, сопровождает незрячего или слабовидящего до выхода из учреждения, предлагая при этом взять себя за локоть или предплечье, уточнив с какой стороны ему лучше идти, указывая по ходу движения ориентиры и описывая препятствия;

- при необходимости оказывает помощь в одевании/раздевании;

- оказывает помощь при выходе из учреждения.

При этом подпись документов может осуществляться одним из перечисленных способов:

- предоставление заявления с отпечатком пальца (пальцев) вместо подписи, при прохождении процедуры дактилоскопической регистрации на основании ст.10 Федерального закона от 25.07.1998 №128-ФЗ «О государственной дактилоскопической регистрации в Российской Федерации»;

- использование факсимильного воспроизведения собственной ручной подписи проставляемой с помощью средства механического копирования, с предоставлением документов, удостоверяющих личность, нотариального свидетельства об удостоверении тождественности собственно - ручной

подписи, справки, подтверждающей факт установления инвалидности, выданной ФГУ МСЭ;

- инвалид собственноручно ставит подпись в документе. В этом случае специалист организации прочитывает полностью документ, о чем делается отметка и указывает место для подписи. При этом, если инвалид является правой, специалист вкладывает ручку в правую руку инвалида, а указательный палец левой руки ставит на место, где необходимо поставить подпись, если левша, то наоборот.

Ситуационная помощь инвалиду с кодом «О»

Специалист по комплексной реабилитации сектора отделения социальной реабилитации и абилитации, специалист по работе с семьей отделения социального сопровождения:

- увидев инвалида или при поступлении сигнала с кнопки вызова персонала выходит на улицу, оказывает помощь при входе на объект (открывает входные двери, оказывает помощь при движении по коридору здания);

- уточняет, в какой помощи нуждается инвалид, цель посещения учреждения;

- оказывает, при необходимости, инвалиду помощь при одевании/раздевании;

- инвалиду предоставляется кресло-коляска при входе в здание, оказывается помощь при перемещении в кресло-коляску;

- осуществляет, при необходимости, сопровождение до входной двери туалетной комнаты, открывание/закрывание двери;

- осуществляет сопровождение инвалида до места оказания услуги;

- оказывает помощь в составлении письменных обращений, оформлении необходимой документации, оплате услуг;

- оказывает помощь при выходе из учреждения.

При этом подпись документов может осуществляться следующим способом:

- при личном обращении инвалида с отсутствием верхних конечностей, в его присутствии и в присутствии нотариуса, сделку, заявление, или иной документ может подписать другой гражданин с указанием причин, в силу которых документ не мог быть подписан собственноручно гражданином (рукоприкладчиком) с указанием Ф.И.О., место жительства гражданина подписавшего документ, в соответствии с документом удостоверяющим личность.

Ситуационная помощь инвалиду с кодом «Г»

Специалист по комплексной реабилитации сектора отделения социальной реабилитации и абилитации, специалист по работе с семьей отделения социального сопровождения:

- увидев инвалида с нарушением слуха или получив сигнал с кнопки вызова персонала, выходит на улицу;
- представляется инвалиду с нарушением слуха;
- обращается непосредственно к собеседнику, разговаривая с ним «глаза – в глаза», говоря медленно и ясно, используя простые фразы, в случае непонимания и отсутствия сурдопереводчика использует для общения переписку на бумажном носителе;
- уточняет у инвалида с нарушением слуха цель посещения;
- оказывает, при необходимости, инвалиду с нарушением слуха помощь при одевании/раздевании;
- сопровождает инвалида с нарушением слуха до места предоставления услуг;
- осуществляет, при необходимости, сопровождение до входной двери туалетной комнаты;
- осуществляет сопровождение инвалида до места оказания услуги;
- оказывается помощь в составлении письменных обращений, оформлении необходимой документации, оплате услуг;

При необходимости использует переносную индукционную систему, обеспечивающую прослушивание аудиоинформации лицом с нарушенной функцией слуха, через слуховой аппарат в режиме индукционной катушки «Т».

- после получения услуг, сопровождает инвалида с нарушением слуха до выхода из учреждения;
- при необходимости оказывает помощь в одевании/раздевании;
- оказывает помощь при выходе из учреждения.

Ситуационная помощь инвалиду с кодом «У»

Специалист по комплексной реабилитации сектора отделения социальной реабилитации и абилитации, специалист по работе с семьей отделения социального сопровождения:

- при необходимости, оказывает помощь при входе в здание;
- уточняет, в какой помощи нуждается инвалид, цель посещения учреждения;
- оказывает, при необходимости, инвалиду помощь при одевании/раздевании;
- осуществляет, при необходимости, сопровождение до входной двери туалетной комнаты, открывание/закрывание двери;

- осуществляет сопровождение инвалида до места оказания услуги;
- оказывает помощь в составлении письменных обращений, оформлении необходимой документации;
- при необходимости оказывает помощь в одевании/раздевании;
- оказывает помощь при выходе из учреждения.

Дополнительно: разговаривая с инвалидом, имеющим умственные нарушения, необходимо быть спокойным, терпеливым, внимательно слушать, ждать, когда инвалид закончит фразу, не поправлять и не договаривать за него. Использовать доступный язык, выражаться точно по делу. Быть готовым повторить несколько раз.

Этика общения с инвалидами

1. Общие понятия

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

Этика - учение о морали, нравственности. Составной частью этики является профессиональная этика - совокупность морально - этических и нравственных норм и модель поведения специалиста в соответствующей профессиональной сфере.

Профессиональная этика для каждого из специалистов - не просто формальное требование, а главенствующий принцип ежедневной деятельности. Быть носителем этических принципов важно по нескольким причинам: соблюдение профессиональной этики ведет к успешному оказанию гражданам услуг, характерных для сферы деятельности учреждения, созданию и поддержанию его репутации, а также формированию положительной культуры в учреждении. «Кодексом этики и служебного поведения работников органов управления социальной защиты населения и учреждений социального обслуживания» определены важнейшие составляющие профессиональной этики. Среди них такие требования как: добросовестность, гуманизм, беспристрастность, компетентность, нейтральность, корректность, терпимость, бесконфликтность, ответственность, порядочность и строгое соблюдение конфиденциальности.

Составной частью социальной защиты инвалидов является философия независимой жизни. Понятие «независимая жизнь» подразумевает два взаимосвязанных момента:

1. Независимая жизнь - это право-человека быть неотъемлемой частью жизни общества и принимать активное участие в социальных, политических и экономических процессах, иметь свободу выбора и свободу доступа к жилым и

общественным зданиям, транспорту, средствам коммуникации, страхованию, труду и образованию, возможность самому определять и выбирать, принимать решения и управлять жизненными ситуациями.

2. Независимая жизнь - это способ мышления, психологическая ориентация личности, которая зависит от ее взаимоотношений с другими личностями, ее физическими возможностями, системой служб поддержки и окружающей средой. Общие принципы и цели независимости инвалида сформулированы в Декларации независимости инвалида.

2. Декларация независимого инвалида.

Не рассматривайте мою инвалидность как проблему.

Не надо меня жалеть, я не так слаб, как кажется.

Не рассматривайте меня как пациента, так как я просто ваш соотечественник.

Не старайтесь изменить меня. У вас нет на это права.

Не пытайтесь руководить мною. Я имею право на собственную жизнь, как любая личность.

Не учите быть меня покорным, смиренным и вежливым. Не делайте мне одолжения.

Признайте, что реальной проблемой, с которой сталкиваются инвалиды, является их социальное обесценивание и притеснение предубежденное отношение к ним.

Поддержите меня, чтобы я мог по мере сил внести свой вклад в общество.

Помогите мне познать то, что я хочу.

Будьте тем, кто заботится, не жалея времени, и кто не борется в попытке сделать лучше.

Будьте со мной, даже когда мы боремся друг с другом.

Не помогайте мне тогда, когда я в этом не нуждаюсь, если это даже доставляет вам удовольствие.

Не восхищайтесь мною.

Желание жить полноценной жизнью не заслуживает восхищения.

Узнайте меня получше. Мы можем стать друзьями.

Будьте союзниками в борьбе против тех, кто пользуется мною для собственного удовлетворения.

Давайте уважать друг друга. Ведь уважение предполагает равенство. Слушайте, поддерживайте и действуйте.

3. Правила этикета при общении с инвалидами.

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

Существуют общие правила этикета при общении с инвалидами, которыми могут воспользоваться работники организаций, предоставляющих услуги населению, в зависимости от конкретной ситуации:

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 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.

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 загромождайте 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.

**Перечень основных тем (вопросов) для обучения (инструктажа)
сотрудников учреждения по вопросам доступности:**

1. Требования законодательства, нормативных правовых документов по обеспечению доступности для инвалидов объектов социальной, инженерной и транспортной инфраструктур и услуг.
2. Этические нормы и принципы эффективной коммуникации с инвалидами. Психологические аспекты общения с инвалидами и оказания им помощи.
3. Правила и порядок эвакуации граждан на объекте организации, в том числе маломобильных, в экстренных случаях и чрезвычайных ситуациях.
4. Порядок взаимодействия сотрудников организации социального обслуживания при предоставлении услуг инвалиду.