

Приложение № 1

к приказу БУ "КЦСОН "Сударушка"

"15" 08 2018 г. № 264



УТВЕРЖДАЮ

Руководитель

БУ "КЦСОН "Сударушка"

Е.С. Басова

"15" 08 2018 г.

Положение об обеспечении условий доступности для инвалидов и других маломобильных граждан объекта и предоставляемых услуг

Настоящее Положение разработано в соответствии с положениями Федерального закона от 24 ноября 1995 года № 181-ФЗ "О социальной защите инвалидов в Российской Федерации" с изменениями, внесёнными Федеральным законом от 01 декабря 2014 года № 419-ФЗ "О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов", приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30 июля 2015 года № 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", Уставом бюджетного учреждения Омской области "Комплексный центр социального обслуживания населения "Сударушка" Кировского административного округа" (далее – Учреждение).

1. Область применения

1.1 Настоящее положение устанавливает порядок организации и алгоритм оказания ситуационной помощи инвалидам и иным маломобильным группам населения (далее – МГН), обеспечение условий для беспрепятственного доступа на объект и пользование необходимыми социальными услугами Учреждения.

1.2 Действие настоящего положения распространяется на клиентов Учреждения.

2. Общие положения

2.1 Учреждение организует оказание услуг инвалидам и иным маломобильным гражданам в соответствии с Федеральным законом от 24 ноября 1995 года №181-ФЗ "О социальной защите инвалидов в Российской Федерации", требованиями к организации социальной защиты инвалидов и иных маломобильных граждан в организациях социальной защиты населения, в том числе Уставом Учреждения и настоящим положением.

2.2 Для обеспечения избирательности мер социальной поддержки инвалидов в различных жизненных ситуациях в Учреждении используется алгоритм оказания ситуационной помощи с опорой на буквенный кодификатор категорий инвалидности, дифференцированный по преимущественному виду помощи, в которой нуждается инвалид.

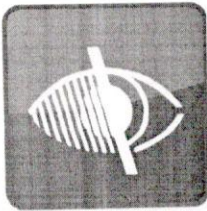
2.3 Реализация многопрофильной ситуационной помощи осуществляется в соответствии с индивидуальной программой реабилитации.

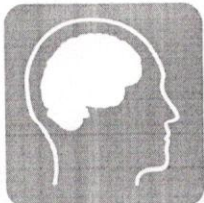
3. Буквенные коды и категории инвалидности

3.1 Для реализации ситуационной помощи каждой группе инвалидов нормативно установлен код (буквенный), который позволяет систематизировать деятельность Учреждения по определению и предоставлению видов услуг инвалидам и видов помощи, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

3.2 Основные категории инвалидов, нуждающихся в ситуационной помощи представлены в таблице 1.

Таблица 1. Основные категории инвалидов, нуждающиеся в ситуационной помощи

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

Буквенное обозначение	Формы инвалидности	Графическое изображение	Характеристика барьеров окружающей среды для инвалидов разных форм
			скользкое покрытие, отсутствие помощи на объекте социальной инфраструктуры для получения информации и ориентации и др.
Г	Инвалиды с нарушениями слуха		<i>Для инвалидов с нарушениями слуха барьерами</i> различной степени выраженности могут быть: отсутствие зрительной информации, в том числе при чрезвычайных ситуациях на объекте социальной инфраструктуры, отсутствие возможности подключения современных технических средств реабилитации (слуховых аппаратов) к системам информации (например, через индукционные петли), электромагнитные помехи при проходе через турникеты, средства контроля для лиц с кохлеарными имплантами, отсутствие сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика и др. информационные барьеры.
У	Инвалиды с нарушениями умственного развития		<i>Для инвалидов с нарушениями умственного развития барьерами</i> 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

4.1. В целях обеспечения условий для беспрепятственного доступа в здания и помещения, нуждающихся в ситуационной помощи в Учреждении:

а) на территории Учреждения организовано парковочное место для автотранспорта инвалидов;

б) территория оборудована контрастными стрелками навигации, ведущими к доступному входу в Учреждение;

в) оборудована система сигнализации и оповещения инвалидов и иных МГН, способствующая обеспечению безопасности обучающихся в соответствии с СНиП 21-01 "Пожарная безопасность зданий и сооружений" и ГОСТ 12.1.004 "Система стандартов безопасности труда. Пожарная безопасность. Общие требования";

г) здания и сооружения оборудованы элементами доступности (пандус, поручни, широкие дверные проемы, и др.) в соответствии с требованиями к доступности среды для маломобильных граждан СП 1.13130.2009, СП 59.13330.2012, СП 59.13330.2016, СП 136.13330.2012, СП 138.13330.2012, СП 139.13330.2012, СП 140.13330.2012, СП 141.13330.2012, СП 144.13330.2012, СП 145.13330.2012, СП 146.13330.2012, СП 147.13330.2012, СП 148.13330.2012, СП 149.13330.2012, СП 150.13330.2012, ГОСТ Р 51261, ГОСТ Р 56305 и т.д.;

д) санитарно-бытовые помещения оборудованы элементами доступности в соответствии с требованиями к санитарно-бытовым помещениям для маломобильных групп населения;

е) зоны оказания услуг выделены на первом этаже. Для инвалидов оборудованы кабинеты: № 1 (отделение социальной реабилитации инвалидов, детский приём), № 2 (отделение социальной реабилитации инвалидов, взрослый приём), № 5 (отделение дневного пребывания граждан пожилого возраста и инвалидов), № 3 (гардероб), № 4 (столовая). При необходимости, имеются в наличии технические средства реабилитации, позволяющие передвигаться вне и внутри здания (мобильный лестничный гусеничный подъёмник, сменная кресло-коляска);

ё) официальный сайт Учреждения адаптирован для слабовидящих граждан;

ж) социальные услуги предоставляются в Учреждении, на дому и дистанционно;

з) организовано сопровождение инвалидов по территории и объекту;

и) в кабинете № 2 установлена портативная индукционная петля для слабослышащих граждан;

к) оборудовано рабочее место диспетчерской службы видеотелефонной связи с сурдопереводом;

л) в зоне ожидания установлен телевизор, транслирующий информацию о предоставляемых услугах для граждан в БУ "КЦСОН "Сударушка";

м) для инвалидов работает служба "Социальное такси".

4.2 Требования к обеспечению условий для беспрепятственного доступа в здание и помещения инвалидов по категориям

Таблица 2. Требования к обеспечению условий для беспрепятственного доступа в здания и помещения, наличие приспособленной входной группы здания для МГН (пандусы и другие устройства и приспособления)

Функциональная зона	Обеспечение условий для беспрепятственного доступа
Наличие приспособленной входной группы здания для МГН (пандусы и другие устройства и приспособления)	- адаптирована территория: на воротах установлена информационная табличка с номером телефона ответственного специалиста, который окажет помощь инвалиду-колясочнику в передвижении по территории; - территория оборудована контрастными указателями (стрелками навигации), ведущими к центральному входу в здание; - адаптирован вход в здание: оборудован поручнями, пандусом и кнопкой вызова дежурного сотрудника. Вход имеет минимальный перепад высот, расширенные дверные проёмы с прозрачными смотровыми панелями; - у входной двери размещена информационная тактильная табличка "Тактильный режим работы" и тактильная пиктограмма "Доступность для всех категорий"; - на прозрачных полотнах входных дверей нанесена контрастная маркировка для слабовидящих.

Наличие возможностей перемещения МГН внутри здания (приспособление коридоров, лестниц и т.д.)	- для комфортного и безопасного пребывания инвалидов в Учреждении выделены и оборудованы кабинеты на первом этаже; - первый этаж здания оборудован стрелками навигации к зонам целевого обслуживания; - зона ожидания оборудована мягкой мебелью и телевизором; - дверные проёмы доступных помещений выделены контрастной лентой; - внутри здания в зоне ожидания расположена тактильная информационная мнемосхема с поручнем; - все кабинеты на первом этаже оборудованы тактильными звуковыми информационными табличками со шрифтом Брайля; - зоны "возможной опасности" с учётом проекции движения дверного полотна выделены контрастным цветом; - - кабинет № 2 оборудован индукционной петлёй для слабослышащих граждан. Кабинет № 2 и № 5 оборудован специальными столами с регулируемой высотой для инвалидов; - помещение столовой доступно для всех категорий инвалидов; - имеется мобильный лестничный гусеничный подъёмник.
Наличие специально оборудованных санитарно-бытовых помещений для МГН (перила, поручни, специализированное сантехническое оборудование и т.д.)	- на 1 этаже в кабинетах № 1 и № 5 находятся санитарно-гигиенические комнаты, специально оборудованные для МГН, оснащённые специализированным санитарно-техническим оборудованием (поручни, крючки, зеркала и т.п.). У дверей санитарно-бытовых комнат расположены мнемосхемы санузлов, тактильные информационные таблички о назначении помещений; - оборудовано помещение для гардероба.
Оснащение зданий и сооружений системами противопожарной сигнализации и оповещения с дублирующими световыми устройствами, информационными табло с тактильной (пространственно-рельефной) информацией и др.	- все кабинеты оснащены противопожарной звуковой сигнализацией с дублирующими световыми устройствами; - у входной двери Учреждения установлена тактильная табличка "Режим работы"; - внутри Учреждения у входа установлена тактильная мнемосхема с поручнем для инвалидов с нарушением зрения; - у дверей санузлов установлены тактильные мнемосхемы санузлов; - на 1-ом этаже размещены информирующие звуковые тактильные таблички для людей с нарушением зрения с использованием рельефных знаков и символов, а также рельефно-точечного шрифта Брайля (рядом с дверью во все кабинеты).

5. Алгоритм оказания ситуационной помощи инвалидам

Таблица 3. Алгоритм оказания ситуационной помощи инвалидам

№ п/п	Должность	Действия сотрудника при оказании ситуационной помощи инвалидам				
		Инвалид "К"	Инвалид "О"	Инвалид "С"	Инвалид "Г"	Инвалид "У"
5.1	Специалисты по социальной работе	- на территории Учреждения выделено место для парковки автотранспортных средств инвалидов, которое не должны занимать иные транспортные средства; - у ворот имеется информационная табличка (со шрифтом Брайля) с номером телефона ответственного специалиста, который окажет помощь инвалиду-колясочнику в передвижении по территории;	- на территории Учреждения выделено место для парковки автотранспортных средств инвалидов, которое не должны занимать иные транспортные средства; - у ворот имеется информационная табличка (со шрифтом Брайля) с номером телефона ответственного специалиста, который окажет помощь в передвижении по территории;	- в Учреждении организовано сопровождение инвалидов с нарушением зрения. Заказ услуги осуществляется по предварительной записи; - на территории Учреждения выделено место для парковки автотранспортных средств инвалидов, которое не должны занимать иные транспортные средства;	- инвалиды, с нарушением слуха, общаются через сурдопереводчика или блокнота и ручки. Омское региональное отделение общественной организации инвалидов "Всероссийское общество глухих" (644024, г. Омск, ул. Пранова, д. 5) предоставляет услугу сурдоперевода. Заказ услуги по телефону: 31-81-44. - на территории Учреждения выделено место	- на территории Учреждения выделено место для парковки автотранспортных средств инвалидов, которое не должны занимать иные транспортные средства; - у ворот имеется информационная табличка (со шрифтом Брайля) и номером телефона ответственного специалиста, который окажет помощь в передвижении по территории; - при поступлении

	тории; - при поступлении телефонного звонка, специалист обращается к сотруднику охраны для оказания помощи в открытии ворот и передвижении инвалида по территории; - специалист здоровается, представляет себя, уточняет цель посещения, предлагает помощь; - пандус и вход в здание оснащены кнопками вызова персонала; - при поступлении звонка с кнопки вызова на пандусе специалист выходит на улицу;	- при поступлении телефонного звонка, специалист обращается к сотруднику охраны для оказания помощи в открытии ворот и передвижении инвалида по территории; - специалист здоровается, представляет себя, уточняет цель посещения, предлагает помощь; - пандус и вход в здание оснащены кнопками вызова персонала; - при поступлении звонка с кнопки вызова на пандусе специалист выходит на улицу;	табличка, оснащённая шрифтом Брайля и номером телефона ответственного специалиста, который окажет помощь в передвижении по территории; - при поступлении телефонного звонка, специалист обращается к сотруднику охраны для оказания помощи в открытии ворот и передвижении по территории; - специалист здоровается, представляет себя, уточняет цель посещения, предлагает помощь; - пандус и вход в здание оснащены кнопками вызова персонала; - при поступлении звонка с кнопки вызова на пандусе специалист выходит на улицу;	сто для парковки автомобилей, транспортные средства инвалидов, которое не должны занимать иные транспортные средства; - у ворот имеется информационная табличка (со шрифтом Брайля) и номером телефона ответственного специалиста, который окажет помощь в передвижении по территории; - при поступлении телефонного звонка, специалист обращается к сотруднику охраны для оказания помощи в открытии ворот и передвижении по территории; - в случае если телефонный звонок слышна бослящаяся инвалид	телефонного звонка, специалист обращается к сотруднику охраны для оказания помощи в открытии ворот и передвижении по территории; - специалист здоровается, представляет себя, уточняет цель посещения, предлагает помощь. Общение с человеком специалист выстраивает в доступной и понятной клиенту форме; - пандус и вход в здание оснащены кнопками вызова персонала; - при поступлении звонка с кнопки вызова на пандусе специалист выходит на улицу;
--	---	---	--	--	---

	- здороваются, представляются; - уточняет, в какой помощи нуждается инвалид, цель посещения; - оказывает помощь при входе в здание; - предлагает воспользоваться специальным креслом-коляской (при необходимости) и помогает пересест в сменную кресло-коляску и обратно; - сопровождает до гардероба (при необходимости); - в целях безопасного и комфортного пребывания инвалидов в Учреждении выделены и оборудованы кабинеты на 1-ом этаже; - информирует о безопасном пути эвакуации, в случае чрезвычайной ситуации; - при обращении инвалида с нарушением опорно-двигательного аппарата в отделение со-	- уточняет, в какой помощи нуждается инвалид, цель посещения; - оказывает помощь при входе в здание; - сопровождает до гардероба, при необходимости; - в целях безопасного и комфортного пребывания инвалидов в Учреждении выделены и оборудованы кабинеты на 1-ом этаже; - информирует о безопасном пути эвакуации, в случае чрезвычайной ситуации; - при обращении инвалида с нарушением	- после нажатия кнопки вызова персонала зова специалист выходит на лист выходит на улицу; - здороваются, представляются; - уточняет, в какой помощи нуждается инвалид, цель посещения; - оказывает помощь при входе в здание; - сопровождает до гардероба, при необходимости; - информирует о безопасном пути эвакуации, в случае чрезвычайной ситуации; - информирует инвалида с нарушением	- совершить не может, то он обращается напрямую к сотруднику охраны с целью проезда на территорию транспорта инвалида; - специалист здоровается, представляется, уточняет цель посещения, предлагает помощь. Все действия специалист осуществляет при помощи сурдопереводчика или блокнота и ручки; - оказывает помощь при входе в здание (при необходимости); - сопровождает до гардероба, если инвалиду необходимо снять верхнюю одежду; - в целях безопасного и комфортного пребывания инвалидов в	- здороваются, представляются; - уточняет, в какой помощи нуждается инвалид, цель посещения; - оказывает помощь при входе в здание; - сопровождает до гардероба, при необходимости; - информирует о безопасном пути эвакуации, в случае чрезвычайной ситуации; - при обращении инвалида с нарушением
--	---	---	--	---	---

	на 1-ом этаже; - информирует о безопасном пути эвакуации в случае чрезвычайной ситуации; - при обращении инвалида-колясочника в отделение социальной реабилитации инвалидов, сопровождает до кабинета № 2 или № 1 и помогает получить необходимую социальную услугу; - при обращении инвалида-колясочника в отделение социальной реабилитации инвалидов, сопровождает до кабинета № 2 или № 1 и помогает получить необходимую социальную услугу; - при обращении инвалида-колясочника в отделение дневного пребывания пожилых граждан и инвалидов, специалист сообщает заведующему данному отделению о необходимости оказания помощи инвалиду с нарушением опорно-двигательного аппарата, помогает проводить до отделения;	циальной реабилитации инвалидов, сопровождает до кабинета № 2 или № 1 и помогает получить необходимую социальную услугу; - при обращении инвалида с нарушением опорно-двигательного аппарата в отделение дневного пребывания пожилых граждан и инвалидов, специалист сообщает заведующему данному отделению о необходимости оказания помощи инвалиду с нарушением опорно-двигательного аппарата, помогает проводить до отделения;	зрения о наличии и местах расположения тактильной информации: тактильный режим работы, тактильная мнемосхема, тактильные звуковые таблички с наименованиями и номерами кабинетов; - сопровождает до тактильной информации (тактильные мнемосхемы, тактильные информационные таблички), если инвалид умеет и желает ей воспользоваться; - в целях безопасного и комфортного пребывания инвалидов в Учреждении выделены и оборудованы кабинеты на 1-ом этаже;	Учреждении выделены и оборудованы кабинеты на 1-ом этаже; - в кабинете № 2 установлена портативная индукционная петля для слабослышащих; - информирует о безопасном пути эвакуации, в случае чрезвычайной ситуации; - при обращении инвалида с нарушением слуха в отделение социальной реабилитации инвалидов, сопровождает до кабинета № 2 или № 1, помогает получить необходимую социальную услугу;	умственного развития в отделение социальной реабилитации инвалидов, сопровождает до кабинета № 2 или № 1, помогает получить необходимую социальную услугу; - при обращении инвалида с нарушением умственного развития в отделение дневного пребывания пожилых граждан и инвалидов, специалист сообщает заведующему данному отделению о необходимости оказания помощи инвалиду с нарушением умственного развития, помогает сопроводить до отделения; - при обращении за другими социальными
--	--	--	---	--	--

	помощи инвалиду-колясочнику, помогает сопроводить до отделения; - при обращении за другими социальными услугами, сопровождает инвалида до кабинета № 2, вызывает по телефону заведующего или специалиста отделения, в чьей компетенции находится решение вопроса. Услуга оказывается на месте. - при необходимости сопровождает до туалетной комнаты, которая оснащена специализированным санитарно-техническим оборудованием, поручаюми, крючками для мнемосхемами	ми услугами, сопровождает инвалида до кабинета № 2, вызывает по телефону заведующего или специалиста отделения, в чьей компетенции находится решение вопроса. Услуга оказывается на месте. - при необходимости сопровождает до туалетной комнаты, которая оснащена специализированным санитарно-техническим оборудованием, поручаюми, крючками для мнемосхемами	- сопровождает до нужного кабинета, если инвалид согласился на сопровождение; - при необходимости оказывает помощь при ориентации в Учреждении; - при обращении инвалида с нарушениями зрения в отделение социальной реабилитации инвалидов, сопровождает до кабинета № 2 или № 1 и помогает получить необходимую социальную услугу; - при обращении инвалида с нарушениями зрения в отделение дневного пребывания пожилых граждан и инвалидов, специалист	пожилых граждан и инвалидов, специалист сообщает заведующему данного отделения о необходимости оказания помощи инвалиду с нарушением слуха, помогает сопроводить до отделения; - при обращении за другими социальными услугами, сопровождает инвалида до кабинета № 2, вызывает по телефону заведующего или специалиста отделения, в чьей компетенции находится решение вопроса. Услуга оказывается на месте; - разъясняет в доступной форме информацию об оказываемых социальных услугах; - помогает получить необходимую услугу; - при необходимости сопровождает до туалетной комнаты, которая оснащена специализированным санитарно-техническим оборудованием, поручаюми, крючками для мнемосхемами
--	--	---	--	--

	нужно; - оказывает помощь инвалиду при поступлении на приёмник сигнала от кнопки вызова помощи из санузла; - при необходимости сопровождает до гардероба и оказывает помощь инвалиду при выходе из здания. - прощается с инвалидом. Правила поведения при общении с инвалидами, передвигающимися на креслах-колясках, приведены в <i>приложении А</i>.	санузла; - при необходимости сопровождает до гардероба и оказывает помощь инвалиду при выходе из здания. Правила поведения при общении с инвалидами, имеющими нарушения опорно-двигательного аппарата, приведены в <i>приложении А</i>.	общает заведующему данного отделения о необходимости оказания помощи инвалиду с нарушением зрения, помогает проводить до отделения; - при обращении за другими социальными услугами, сопровождает инвалида до кабинета № 2, вызывает по телефону заведующего или специалиста отделения, в чьей компетенции находится решение вопроса. Услуга оказывается на месте. - при необходимости сопровождает до туалетной комнаты, которая оснащена специализированным санитарно-техническим оборудо-	оборудованием, ручными, крючками для одежды и костылей, мнемосхемами санузлов; - оказывает помощь инвалиду при поступлении на приёмник сигнала от кнопки вызова помощи из санузла; - при необходимости сопровождает до гардероба и оказывает помощь инвалиду при выходе из здания. - прощается с инвалидом. Правила поведения при общении с инвалидами, имеющими нарушения умственного развития, приведены в <i>приложении А</i>.	одежды и костылей, мнемосхемами санузлов; - оказывает помощь инвалиду при поступлении на приёмник сигнала от кнопки вызова помощи из санузла; - при необходимости сопровождает до гардероба и оказывает помощь инвалиду при выходе из здания. - прощается с инвалидом. Правила поведения при общении с инвалидами, имеющими нарушения умственного развития, приведены в <i>приложении А</i>.
--	--	---	--	---	--

			дованием, поручнями, крючками для одежды и костылей, мнемосхемой санузлов; - оказывает помощь инвалиду при поступлении на приёмник сигнала от кнопки вызова помощи из санузла; - при необходимости сопровождает до гардероба и оказывает помощь инвалиду при выходе из здания; - прощается с инвалидом. Правила поведения при общении с инвалидами, имеющими нарушение зрения, приведены в <i>приложении А</i>.		
--	--	--	--	--	--

5.2	Специалисты отделения днев- ного пребывания граждан пожи- лого возраста и инвалидов	- здороваются, пред- ставляются; - уточняет цель по- сещения, предлагает помощь; - сопровождает до гардероба, при необ- ходимости; - оказывает помощь при передвижении внутри здания; - оказывает помощь при получении услуг в данном отделении; - при необходимости сопровождает до туалетной комнаты, которая оснащена специализированным санитарно- техническим обору- дованием, поручня- ми, крючками для одежды и костылей, мнемосхемой сануз-	- здороваются, пред- ставляются; - уточняет цель по- сещения, предлагает помощь; - сопровождает до гардероба, при необ- ходимости; - оказывает помощь при передвижении внутри здания; - оказывает помощь при получении услуг в данном отделении; - при необходимости сопровождает до туалетной комнаты, которая оснащена специализированным санитарно- техническим обору- дованием, поручня- ми, крючками для одежды и костылей, мнемосхемой сануз-	- здороваются, пред- ставляются при помо- щи сурдопереводчика или с использованием блочного и ручки; - уточняет цель посе- щения, предлагает по- мощь; - сопровождает до гар- дероба, при необходи- мости; - оказывает помощь при передвижении внутри здания; - оказывает помощь при получении услуг в данном отделении; - при необходимости сопровождает до туа- летной комнаты, ко- торая оснащена спе- циализированным санитарно- техническим обору- дованием, поручня- ми, крючками для одежды и костылей, мнемосхемой сануз-	- здороваются, пред- ставляются; - уточняет цель по- сещения, предлагает помощь; - сопровождает до гар- дероба, при необходи- мости; - оказывает помощь при передвижении внутри здания; - оказывает помощь при получении услуг в данном отделении; - при необходимости сопровождает до туа- летной комнаты, ко- торая оснащена спе- циализированным санитарно- техническим обору- дованием, поручня- ми, крючками для одежды и костылей, мнемосхемой сануз-
-----	--	--	--	--	--

ла;	ла;	ла;	ла;
- оказывает помощь инвалиду при поступлении на приёмник сигнала от кнопки вызова помощи из санузла;	- оказывает помощь инвалиду при поступлении на приёмник сигнала от кнопки вызова помощи из здания;	- оказывает помощь инвалиду при поступлении на приёмник сигнала от кнопки вызова помощи из здания;	- оказывает помощь инвалиду при поступлении на приёмник сигнала от кнопки вызова помощи из здания;
- при необходимости сопровождает до гардероба и оказывает помощь инвалиду при выходе из здания;	- при необходимости сопровождает до гардероба и оказывает помощь инвалиду при выходе из здания;	- при необходимости сопровождает до гардероба и оказывает помощь инвалиду при выходе из здания;	- при необходимости сопровождает до гардероба и оказывает помощь инвалиду при выходе из здания;
Правила поведения при общении с инвалидами, передвигающимися на креслах-колясках, приведены в <i>приложении А</i> .	Правила поведения при общении с инвалидами, имеющими нарушения зрения, приведены в <i>приложении А</i> .	Правила поведения при общении с инвалидами, имеющими нарушения зрения, приведены в <i>приложении А</i> .	Правила поведения при общении с инвалидами, имеющими нарушения слуха, при-

					ведены в приложения А.	
5.3	Заведующие отделением социального обслуживания на дому граждан пожилого возраста и инвалидов; Заведующие отделением по уходу за гражданами, находящимися на постельном режиме или передвигающимися в пределах комнаты с посторонней помощью.	- здоровается, представляется; - уточняет цель посещения, предлагает помощь; - сопровождает до гардероба, если инвалиду необходимо снять верхнюю одежду; - оказывает помощь при передвижении внутри здания; - оказывает услугу (консультирует) инвалидов-колясочников в кабинете № 2 на 1-ом этаже; - при необходимости сопровождает до туалетной комнаты,	- здоровается, представляет помощь; - уточняет цель посещения, предлагает помощь; - сопровождает до гардероба, если инвалиду необходимо снять верхнюю одежду; - оказывают помощь при передвижении внутри здания; - оказывает услугу инвалидам, имеющим нарушения опорно-двигательного аппарата в кабинете № 2 на 1-ом этаже; - при необходимости сопровождает до туалетной комнаты,	- здоровается, представляется; - уточняет цель посещения, предлагает помощь; - сопровождает до гардероба, если инвалиду необходимо снять верхнюю одежду; - оказывает помощь при передвижении внутри здания; - оказывает услугу инвалидам, имеющим нарушения умственного развития кабинете № 2 на 1-ом этаже; - при необходимости сопровождает до туалетной комнаты, ко-	- здоровается, представляется при помощи сурдопереводчика или с использованием блокнота и ручки; - уточняет цель посещения, предлагает помощь; - при необходимости сопровождает до гардероба; - осуществляет вызов сурдопереводчика, флосурдопереводчика, при необходимости; - оказывает помощь при передвижении внутри здания; - оказывает услугу инвалидам, имеющим нарушения умственного развития кабинете № 2 на 1-ом этаже; - при необходимости оказывает услугу инвалидам, имеющим нарушения слуха в кабинете № 2 на 1-ом	- здоровается, представляется; - уточняет цель посещения, предлагает помощь; - сопровождает до гардероба, если инвалиду необходимо снять верхнюю одежду; - оказывает помощь при передвижении внутри здания; - оказывает услугу инвалидам, имеющим нарушения зрения в кабинете № 2 на 1-ом этаже; - при необходимости сопровождает до туалетной комнаты, которая оснащена

	которая оснащена специализированным санитарно-техническим оборудованием, поручнями, крючками для одежды и костылей, мнемосхемой санузла; - сопровождает до гардероба и оказывает помощь инвалиду при выходе из здания. - прощается с инвалидом. Правила поведения при общении с инвалидами, передвигающимися на креслах-колясках, приведены в <i>приложении А</i>.	туалетной комнаты, которая оснащена специализированным санитарно-техническим оборудованием, поручнями, крючками для одежды и костылей, мнемосхемой санузла; - сопровождает до гардероба и оказывает помощь инвалиду при выходе из здания; - прощается с инвалидом. Правила поведения при общении с инвалидами, имеющими нарушения опорно-двигательного аппарата, приведены в <i>приложении А</i>.	специализированным санитарно-техническим оборудованием, поручнями, крючками для одежды и костылей, мнемосхемой санузла; - сопровождает до гардероба и оказывает помощь инвалиду при выходе из здания; - прощается с инвалидом. Правила поведения при общении с инвалидами, имеющими нарушения зрения, приведены в <i>приложении А</i>.	этаже; - при необходимости сопровождают до туалетной комнаты, которая оснащена специализированным санитарно-техническим оборудованием, поручнями, крючками для одежды и костылей, мнемосхемой санузла; - сопровождает до гардероба и оказывает помощь инвалиду при выходе из здания; - сопровождает до гардероба и оказывает помощь инвалиду при выходе из здания; - прощается с инвалидом. Правила поведения при общении с инвалидами, имеющими нарушения слуха, приведены в <i>приложении А</i>.	которая оснащена специализированным санитарно-техническим оборудованием, поручнями, крючками для одежды и костылей, мнемосхемой санузла; - сопровождает до гардероба и оказывает помощь инвалиду при выходе из здания; - прощается с инвалидом. Правила поведения при общении с инвалидами, имеющими нарушения умственного развития, приведены в <i>приложении А</i>.
--	--	---	--	--	---

5.4	Водитель "Социального такси"	- здороваются, предлагают помощь; - оказывает помощь инвалиду при посадке в транспортное средство и высадке из него перед входом в объект, с использованием необходимых вспомогательных устройств; - осуществляет, при необходимости, вызов основного персонала Учреждения для оказания помощи пассажи инвалиду и сопровождения его по территории прилегающей территории и по объекту; - прощается с инвалидом после оказания услуги. Правила поведения	- здороваются, предлагают помощь; - оказывает помощь инвалиду при посадке в транспортное средство и высадке из него перед входом в объект, с использованием необходимых вспомогательных устройств; - осуществляет, при необходимости, вызов основного персонала Учреждения для оказания помощи инвалиду и сопровождения его по прилегающей территории и по объекту; - прощается с инвалидом после оказания услуги. Правила поведения при общении с инвалидом	- здороваются, предлагают помощь; - оказывает помощь инвалиду при посадке в транспортное средство и высадке из него перед входом в объект, с использованием необходимых вспомогательных устройств; - осуществляет, при необходимости, вызов основного персонала Учреждения для оказания помощи инвалиду и сопровождения его по прилегающей территории и по объекту; - прощается с инвалидом после оказания услуги. Правила поведения при общении с инвалидом	- здороваются, предлагают помощь; - оказывает помощь инвалиду при посадке в транспортное средство и высадке из него перед входом в объект, с использованием необходимых вспомогательных устройств; - осуществляет, при необходимости, вызов основного персонала Учреждения для оказания помощи инвалиду и сопровождения его по прилегающей территории и по объекту; - прощается с инвалидом после оказания услуги. Правила поведения при общении с инвалидом	- здороваются, предлагают помощь; - оказывает помощь инвалиду при посадке в транспортное средство и высадке из него перед входом в объект, с использованием необходимых вспомогательных устройств; - осуществляет, при необходимости, вызов основного персонала Учреждения для оказания помощи инвалиду и сопровождения его по прилегающей территории и по объекту; - прощается с инвалидом после оказания услуги. Правила поведения при общении с инвалидом
-----	------------------------------	--	---	---	---	---

	при общении с инвалидами, передвигающимися на креслах-колясках, приведены в <i>приложении А</i> .	при общении с инвалидами, имеющими нарушения опорно-двигательного аппарата, приведены в <i>приложении А</i> .	при общении с инвалидами, имеющими нарушения зрения, приведены в <i>приложении А</i> .	лидами, имеющими нарушения слуха, приведены в <i>приложении А</i> .	при общении с инвалидами, имеющими нарушения умышленного развития, приведены в <i>приложении А</i> .
5.5 Сотрудник службы охраны	- открывает / закрывает ворота для заезда /выезда на / с территории (-и) автомобиля инвалида транспорта инвалида (при наличии); - видит на территории инвалида на кресле-коляске, выходит на территорию; - здороваются, предлагают помощь; - выясняет цель визита и предлагает помощь в перемещении по территории;	- открывает / закрывает ворота для заезда /выезда на / с территории (-и) автомобиля инвалида транспорта инвалида (при наличии). - видит на территории инвалида с нарушением опорно-двигательного аппарата (с тростью, ходунками и т.п.), выходит на территорию; - здороваются, предлагают помощь; - выясняет цель визита и предлагает помощь в перемещении по территории;	- открывает / закрывает ворота для заезда /выезда на / с территории (-и) автомобиля инвалида (при наличии). - видит инвалида с нарушением зрения (с тростью, с собакой-проводником) и выходит на территорию; - здороваются, предлагают помощь - выясняет цель визита и предлагает помощь в перемещении по территории;	- открывает / закрывает ворота для заезда /выезда на / с территории (-и) автомобиля инвалида (при наличии). - здороваются, предлагают помощь; - уточняет у сурдопедагога или при помощи блокнота и ручки, в какой помощи нуждается инвалид, цель посещения; - осуществляет вызов сотрудника Учреждения для сопровождения инвалида по объездам территории;	- открывает / закрывает ворота для заезда /выезда на / с территории (-и) автомобиля инвалида транспорта инвалида (при наличии). - видит на территории инвалида, дезориентированного в пространстве, выходит на территорию; - здороваются, предлагают помощь; - выясняет цель визита и предлагает помощь в перемещении по территории; - оказывает помощь

	- оказывает помощь при входе в здание; - предлагает подожать специалиста в зоне ожидания; - осуществляет вызов сотрудника Учреждения для сопровождения инвалида по объекту; - оказывает помощь при выходе из здания; - предлагает подожать специалиста в зоне ожидания; - оказывает помощь при выходе из здания; - прощается с инвалидом. Правила поведения при общении с инвалидами, имеющими нарушения слуха, приведены в <i>приложении А</i>.	- оказывает помощь при входе в здание; - при наличии у инвалида собаки поводыря оказывает помощь при выгуле собаки, при согласии инвалида; - осуществляет вызов сотрудника Учреждения для сопровождения инвалида по объекту; - предлагает подожать специалиста в зоне ожидания; - оказывает помощь при выходе из здания; - прощается с инвалидом. Правила поведения при общении с инвалидами, имеющими нарушения опорно-двигательного аппарата, приведены в	помощь в перемещении по территории; - оказывает помощь при входе в здание; - осуществляет вызов сотрудника Учреждения для сопровождения инвалида по объекту; - предлагает подожать специалиста в зоне ожидания; - оказывает помощь при выходе из здания; - прощается с инвалидом. Правила поведения при общении с инвалидами, имеющими нарушения опорно-двигательного аппарата, приведены в	- оказывает помощь при входе в здание; - осуществляет вызов сотрудника Учреждения для сопровождения инвалида по объекту; - предлагает подожать специалиста в зоне ожидания; - предлагает подожать специалиста в зоне ожидания; - оказывает помощь при выходе из здания; - прощается с инвалидом. Правила поведения при общении с инвалидами, имеющими нарушения умственного развития, приведены в <i>приложении А</i>.	при входе в здание; - осуществляет вызов сотрудника Учреждения для сопровождения инвалида по объекту; - предлагает подожать специалиста в зоне ожидания; - прощается с инвалидом. Правила поведения при общении с инвалидами, имеющими нарушения умственного развития, приведены в <i>приложении А</i>.
--	--	--	--	---	--

			приложения А.	нарушение зрения, приведенные в приложении А		
5.6	Уборщик служебных помещений (дежурный)	- здоровается, представляется, предлагает помощь; - оказывает инвалидам помощь при одевании / раздевании; - осуществляет при необходимости, вызов персонала организации для сопровождения инвалида и оказания ему иной помощи на объекте; - содействует инвалиду в получении необходимой информации на своём участке; - прощается с инвалидом.	- здоровается, представляется, предлагает помощь; - оказывает инвалидам помощь при одевании / раздевании; - осуществляет при необходимости, вызов персонала организации для сопровождения инвалида и оказания ему иной помощи на объекте; - содействует инвалиду в получении необходимой информации на своём участке; - прощается с инвалидом. Правила поведения	- здоровается, предлагает помощь; - оказывает инвалидам помощь при одевании / раздевании; - осуществляет при необходимости, вызов персонала организации для сопровождения инвалида и оказания ему иной помощи на объекте; - содействует инвалиду (через сурдоперевода или с помощью блокнота и ручки) в получении необходимой информации в доступной для него форме на своём участке; Правила поведения	- здоровается, представляется, предлагает помощь; - оказывает инвалидам помощь при одевании / раздевании; - осуществляет при необходимости, вызов персонала организации для сопровождения инвалида и оказания ему иной помощи на объекте; - содействует инвалиду в получении необходимой информации в доступной для него форме на своём участке; - прощается с инвалидом.	

	Правила поведения при общении с инвалидами, передвигающимися на креслах-колясках, приведены в <i>приложении А</i> .	при общении с инвалидами, имеющими нарушения опорно-двигательного аппарата, приведены в <i>приложении А</i> .	при общении с инвалидами, имеющими нарушения зрения, приведены в <i>приложении А</i> .	- прощается с инвалидом. Правила поведения при общении с инвалидами, имеющими нарушения слуха, приведены в <i>приложении А</i> .	Правила поведения при общении с инвалидами, имеющими нарушения зрения, приведены в <i>приложении А</i> .
5.7 Обслуживающий персонал столовой	- встречает инвалида, здоровается, предлагает помощь; - проводит инвалида к столу; - ставит / убирает на / со стол/а необходимое блюдо; - провожает инвалида до отделения дневного пребывания пожилого возраста и инвалидов; - прощается с инвалидом;	- встречает инвалида, здоровается, предлагает помощь; - проводит инвалида к столу; - ставит / убирает на / со стол/а необходимое блюдо; - предоставляет специальную столовую посуду (тарелки с высокими бортиками); - при необходимости, оказывает помощь в	- встречает инвалида, здоровается, предлагает помощь; - проводит инвалида к столу; - ставит / убирает на / со стол/а необходимое блюдо; - озвучивает меню и расположение приборов на столе; - при необходимости, оказывает помощь в приёме пищи;	- встречает инвалида, здоровается, предлагает помощь; - проводит инвалида к столу; - ставит / убирает на / со стол/а необходимое блюдо; - провожает инвалида до отделения дневного пребывания граждан пожилого возраста и инвалидов; - прощается с инвалидом;	- встречает инвалида, здоровается, предлагает помощь; - проводит инвалида к столу; - ставит / убирает на / со стол/а необходимое блюдо; - провожает инвалида до отделения дневного пребывания граждан пожилого возраста и инвалидов; - прощается с инвалидом;

	лидом. Правила поведения при общении с инвалидами, передвигающимися на креслах-колясках, приведены в <i>приложении А</i> .	приёме пищи; - провожает инвалида до отделения дневного пребывания граждан пожилого возраста и инвалидов; - прощается с инвалидом. Правила поведения при общении с инвалидами, имеющими нарушения опорно-двигательного аппарата, приведены в <i>приложении А</i> .	- провожает инвалида до отделения дневного пребывания граждан пожилого возраста и инвалидов; - прощается с инвалидом. Правила поведения при общении с инвалидами, имеющими нарушения зрения, приведены в <i>приложении А</i> .	дом. Правила поведения при общении с инвалидами, имеющими нарушения слуха, приведены в <i>приложении А</i> .	лидом. Правила поведения при общении с инвалидами, имеющими нарушения умственного развития, приведены в <i>приложении А</i> .
5.8 Юрисконсульт	- здоровается, представляется; - уточняет цель посещения; - оказывает юридическую услугу во 2-ом кабинете;	- здоровается, представляется; - уточняет цель посещения; - оказывает юридическую услугу во 2-ом кабинете;	- здоровается, представляется; - уточняет цель посещения; - оказывает юридическую услугу во 2-ом кабинете;	- здоровается, представляется; - уточняет цель посещения; - оказывает юридическую услугу во 2-ом кабинете;	- здоровается, представляется; - уточняет цель посещения; - оказывает юридическую услугу во 2-ом кабинете;

	- оказывает помощь при передвижении внутри здания; - прощается с инвалидом. Правила поведения при общении с инвалидами, передвигающимися на креслах-колясках, приведены в <i>приложении А</i>.	- оказывает помощь при передвижении внутри здания; - прощается с инвалидом. Правила поведения при общении с инвалидами, передвигающимися на креслах-колясках, приведены в <i>приложении А</i>.	- зачитывает вслух текст документов, которые необходимо подписать; - оказывает помощь при передвижении внутри здания; - прощается с инвалидом. Правила поведения при общении с инвалидами, передвигающимися на креслах-колясках, приведены в <i>приложении А</i>.	- при оказании услуги пользуется блоком и ручкой, либо общается с инвалидом с нарушенным слухом через сурдолога (при наличии) - оказывает помощь при передвижении внутри здания; - прощается с инвалидом. Правила поведения при общении с инвалидами, передвигающимися на креслах-колясках, приведены в <i>приложении А</i>.	- общение с человеком юриконсульт выстраивает в доступной и понятной клиенту форме; - оказывает помощь при передвижении внутри здания; - прощается с инвалидом. Правила поведения при общении с инвалидами, передвигающимися на креслах-колясках, приведены в <i>приложении А</i>.
--	---	---	---	--	--

6. Ответственность

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

6.2. Для обеспечения инвалидам доступа к реабилитационным услугам наравне с другими гражданами, сотрудники Учреждения должны оказывать ситуационную помощь в зависимости от вида и выраженности имеющегося у инвалида нарушения здоровья, с учётом буквенного кода.

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.

Правила поведения при общении с инвалидами

10 общих правил этикета

1. Когда вы разговариваете с инвалидом, обращайтесь непосредственно к нему, а не к сопровождающему или сурдопереводчику, которые присутствуют при разговоре.
2. 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. 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. Если Вы предлагаете помощь, ждите, пока её примут, а затем спрашивайте, что и как делать. Если Вы не поняли, не стесняйтесь - переспросите.
5. Обращайтесь с взрослыми инвалидами как с взрослыми. Называть людей по имени или на "ты" можно, только если вы хорошо знакомы.
6. Опирайтесь или повиснуть на чьей-то инвалидной коляске - то же самое, что опираться или повиснуть на её обладателя. Инвалидная коляска - это часть неприкасаемого пространства человека, который её использует.
7. Разговаривая с человеком, испытывающим трудности в общении, слушайте его внимательно. Будьте терпеливы, ждите, пока он сам закончит фразу. Не поправляйте и не договаривайте за него. Никогда не притворяйтесь, что вы поняли, если на самом деле это не так.
8. Когда Вы говорите с человеком, пользующимся инвалидной коляской или костылями, расположитесь так, чтобы ваши и его глаза были на одном уровне. Вам будет легче разговаривать, а вашему собеседнику не понадобится запрокидывать голову.
9. Чтобы привлечь внимание человека, который плохо слышит, помахите ему рукой или похлопайте по плечу. Смотрите ему прямо в глаза и говорите чётко, хотя имейте в виду, что не все люди, которые плохо слышат, могут читать по губам. 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.
10. Не смущайтесь, если случайно сказали: "Увидимся" или: "Вы слышали об этом...?" тому, кто на самом деле не может видеть или слышать.

Правила поведения при общении с инвалидами, передвигающимися на креслах-колясках

- Помните, что инвалидная коляска - неприкосновенное пространство человека. Не облокачивайтесь на неё, не толкайте, не кладите на неё 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 её.
- Предлагайте помощь, если нужно открыть тяжёлую дверь или пройти по ковру с длинным ворсом.
- Если ваше предложение о помощи принято, спросите, что нужно делать, и чётко следуйте инструкциям.
- Если вам разрешили передвигать коляску, сначала катите её 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 поведения при общении с инвалидами с нарушением зрения

- Нарушение зрения имеет много степеней. Полностью слепых людей всего около 10%, остальные имеют остаточное зрение, могут различать свет и тень, иногда цвет и очертания предмета. У одних слабое периферическое зрение, у других - слабое прямое при хорошем периферическом. Все это надо выяснить и учитывать при общении.
- Предлагая свою помощь, направляйте человека, не стискивайте его руку, идите так, как вы обычно ходите. Не нужно хватать слепого человека и тащить его за собой.
- Опишите кратко, где вы находитесь. Предупреждайте о препятствиях: ступенях, лужах, ямах, низких 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 поведения при общении с инвалидами с нарушением слуха

- Абсолютно неслышащих людей очень мало. Степень слышимости варьируется - часто люди слышат отдельные частоты, многие воспринимают определённый тембр. Слабый слух - это большая проблема для общения, но найти способы эффективного общения можно.
- Начиная разговор, привлечите внимание своего собеседника. Если его слух позволяет, назовите его по имени, если нет - слегка положите ему руку на плечо или похлопайте - но не резко.
- Если вам нужно привлечь внимание группы слабослышащих людей, включите и выключите свет, выдерживая паузу. Однако быстрое мигание света будет ассоциироваться с опасностью.
- Существует несколько типов и степеней глухоты. Соответственно существует много способов общения с людьми, которые плохо слышат. Если Вы не знаете, какой предпочесть, спросите.
- Разговаривая с человеком, у которого плохой слух, смотрите 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.
- Некоторые люди могут слышать, но воспринимают отдельные звуки неправильно. В этом случае говорите немного более громко и чётко, подбирая подходящий уровень.
- В другом случае понадобится лишь снизить высоту голоса, так как человек утратил способность воспринимать высокие частоты.
- Говорите ясно и ровно. Не нужно излишне подчёркивать что-то. Кричать, особенно в ухо, тоже не надо.
- Если Вас просят повторить что-то, попробуйте перефразировать своё предложение. Используйте жесты.
- Убедитесь, что Вас поняли. Не стесняйтесь спросить, понял ли Вас собеседник.
- Если Вы не поняли, попросите его повторить или записать то, что он хотел сказать. Но избегайте при этом даже намёка на снисходительность.

- Если Вы сообщаете информацию, которая включает в себя номер, технический или другой сложный термин, адрес, напишите её, 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 говорите: "Ладно, это неважно..." Сообщения должны быть простыми.
- 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.
- Не меняйте тему разговора без предупреждения. Используйте переходные фразы вроде: "Хорошо, теперь нам нужно обсудить..."
- 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:
 - ❖ из десяти слов хорошо прочитываются только три;
 - ❖ нужно смотреть в лицо собеседника и говорить ясно и медленно, использовать простые фразы и избегать несущественных слов. Не пытайтесь преувеличенно чётко произносить слова -это изменяет артикуляцию и создаёт дополнительные трудности.
 - ❖ нужно использовать выражение лица, жесты, телодвижения, если хотите подчеркнуть или прояснить смысл сказанного.
- Переводчик: необходимость в его участии зависит от ситуации и людей, вовлечённых в общение. Участие переводчика позволяет:
 - ❖ повысить качество общения и избежать непонимания;
 - ❖ избежать недоразумений и недовольства при разговоре;
 - ❖ экономить время;
 - ❖ участники разговора более свободно и богато выражают свои мысли.
- Несколько советов при работе с переводчиком:
- Задача переводчика - облегчить общение. Обращайтесь при разговоре непосредственно к неслышащему собеседнику. Не говорите: "Спроси его.. ", "Скажи ей... ".
- Следуя своей профессиональной этике, переводчик должен переводить все, в том числе не относящиеся к вашей беседе, например, комментарии и посторонние телефонные разговоры, и Вам не желательно просить переводчика не делать этого.

Правила поведения при общении с инвалидами с затруднениями 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 затруднённой речью займёт у вас больше времени. Если вы спешите, лучше, извинившись, договориться об общении в другое время.
- Смотрите в лицо собеседнику, поддерживайте визуальный контакт. Отдайте этой беседе все ваше внимание.
- Не думайте, что затруднения в речи - показатель низкого уровня интеллекта человека.
- Старайтесь задавать вопросы, которые требуют коротких ответов или кивка.

- Не притворяйтесь, если вы не поняли, что вам сказали. Не стесняйтесь переспросить. Если вам снова не удалось понять, попросите произнести слово в более медленном темпе, возможно, по буквам.
- Не забывайте, что человеку с нарушенной речью тоже нужно высказаться. Не перебивайте его и не подавляйте. Не торопите говорящего.
- Если у вас возникают проблемы в общении, спросите, не хочет ли ваш собеседник использовать другой способ - написать, напечатать.
- Когда вы разговариваете с человеком, испытывающим трудности в общении, слушайте его внимательно. Будьте терпеливы, ждите, когда человек сам закончит фразу. Не поправляйте его и не договаривайте за него. Никогда не притворяйтесь, что вы понимаете, если на самом деле это не так. Повторите, что вы поняли, это поможет человеку ответить вам, а вам - понять его.

Правила поведения при общении с инвалидами с задержкой в развитии

- Люди с задержкой в развитии обучаются новым навыкам и воспринимают новую информацию дольше, чем среднестатистические люди. Однако все это довольно условно и зависит от многих факторов, в частности воспитания, местных традиций. Очень часто "умственно отсталыми" ошибочно называют людей, которые имеют нарушения речи, слуха и не могут воспринимать информацию, как другие.
- Используйте доступный язык, выражайтесь точно и по делу. Если вам нужно объяснить сложную вещь, "разбейте" её на части.
- Избегайте словесных штампов и образных выражений, если вы не уверены в том, что Ваш собеседник с ними знаком. Избегайте сарказма и намёков.
- Говоря о задачах или проекте, рассказывайте все "по шагам". Дайте Вашему собеседнику возможность обыграть каждый шаг после объяснения. Если необходимо, используйте иллюстрации или фотографии. Будьте готовы повторить несколько раз. Не сдавайтесь, если Вас с первого раза не поняли.
- Исходите из того, что взрослый человек с задержкой в развитии имеет опыт, как и любой взрослый человек. Обращайтесь с ним, как со взрослым и обсуждайте с ним то, о чем вы обычно говорите с другими людьми - последние новости, погода, планы на выходные дни и пр.
- Помните, что люди с задержкой в развитии дееспособны и могут подписывать документы, контракты, голосовать, давать согласие на медицинскую помощь и т.д.
- Некоторые люди с задержкой в развитии стремятся угодить собеседнику и говорить то, что, как им кажется, от них хотят услышать. Поэтому, чтобы добиться достоверной информации, задавайте вопросы на интересующую вас тему несколько раз, несколько перефразируя их.

Правила поведения при общении с инвалидами с психическими нарушениями

- Психические нарушения - не то же самое, что задержка в развитии. Люди с психическими проблемами могут испытывать эмоциональные расстройства или замешательство, осложняющие их жизнь. У них может быть свой особый, 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 всегда принимают или должны принимать лекарства.
- Неверно, что люди с психическими нарушениями не могут подписывать документы или давать согласие на лечение. Они, как правило, признаются дееспособными.
- Неверно, что люди с психическими нарушениями имеют проблемы в понимании или ниже по уровню интеллекта, чем большинство людей.
- Неверно, что люди с психическими нарушениями не способны работать. Они могут выполнять множество обязанностей, которые требуют определённых навыков и способностей.
- Не думайте, что люди с психическими нарушениями не знают, что для них хорошо, а что – плохо.
- Если человек, имеющий психические нарушения, расстроен или начинает испытывать стресс, спросите его спокойно, что Вы можете сделать, чтобы помочь ему. Возможно, нужно будет связаться с кем-то из его близких.
- Не говорите резко с человеком, имеющим психические нарушения.

Инвалиды с гиперкинезами (спастикой)

- Гиперкинезы - непроизвольные движения тела или конечностей, которые обычно свойственны людям с детским церебральным параличом (ДЦП) и могут возникать также у людей с повреждением спинного мозга.
- Если вы видите человека с гиперкинезами, не следует явно обращать свое внимание на его движения.
- При разговоре не отвлекайтесь на непроизвольные движения Вашего собеседника, потому что невольно можете пропустить что-то важное.
- Предлагайте помощь ненавязчиво, не привлекая всеобщего внимания.
- Перед тем, как сесть за стол с человеком, который не может управлять своими руками, поинтересуйтесь, какая сервировка ему удобна. Ему может понадобиться соломинка, глубокая или, наоборот, мелкая тарелка, низкая или высокая чашка и так далее.
- Если в магазине человек, который не может управлять руками, попросил Вас достать его кошелек и расплатиться или положить покупки ему в сумку, не бойтесь выполнить эту просьбу. При этом не нужно расплачиваться за него. То же самое, если Вас попросили набрать телефонный номер - при этом совершенно необязательно вставлять в аппарат свою телефонную карту.
- При входе в автобус (троллейбус, трамвай), прежде чем предложить свою помощь, спросите, нужна ли она - некоторым помощь посторонних только мешает.
- Не бойтесь противоречить человеку с гиперкинезами, боясь его разволновать. Позиция "только не волнуйся", "ладно", приведет к потере времени и нервов. Спокойно излагайте свои аргументы, даже если видите, что Ваш собеседник нервничает.

**Рекомендации по использованию слов и понятий
при общении с инвалидами**

<u>ИСПОЛЬЗУЙТЕ</u> 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	Прикованный к инвалидной коляске, паралитик, парализованный
"Колясочник" – приемлемо в среде общения людей с инвалидностью	
Врождённая инвалидность, инвалид с детства	Врождённый дефект / увечье / несчастье
Имеет ДЦП (детский церебральный паралич), человек (ребёнок, дети) с ДЦП	Страдает ДЦП, болеет ДЦП, "дэцэпэшник"
Человек, перенёсший полиомиелит / имеет инвалидность в результате...; человек, который перенёс болезнь / стал инвалидом в результате...	Страдает от полиомиелита / от последствий полиомиелита, жертва болезни
Человек с особенностями развития / с особенностями в развитии, человек с ментальной инвалидностью , с особенностями ментального развития	Отсталый, умственно неполноценный, с задержкой / отставанием в развитии, с интеллектуальной недостаточностью, с умственной отсталостью, имбецил, дебил
Ребёнок 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 , ребёнок (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, человек с инвалидностью по зрению	Слепой, совершенно слепой

<u>ИСПОЛЬЗУЙТЕ</u> слова и понятия, не создающие стереотипы:	ИЗБЕГАЙТЕ слов и понятий, создающих стереотипы:
Неслышащий / глухой слабослышащий человек, человек с инвалидностью по слуху, пользующийся жестовой речью	Глухой как пень, человек с нарушением слуха, человек (ребенок) с остатками слуха, глухонемой

ПРИМЕЧАНИЕ: "Слепой", "глухой", "с нарушением слуха", "с нарушением в развитии", "с психическим расстройством" – такие словосочетания привычны для людей с инвалидностью, но в остальном обществе они способствуют формированию взгляда на человека с инвалидностью, как на человека с медицинскими проблемами.