

УТВЕРЖДЕНО

Приказом директора Государственного
автономного нетипового профессионального
образовательного учреждения Ленинградской
области «Мультицентр социальной и трудовой
интеграции»



№ 1-06/мч от «15» февраля 2023 г.

ПОЛОЖЕНИЕ

о предоставлении услуг инвалидам, лицам с ограниченными возможностями
здоровья и маломобильным группам населения при посещении
Государственного автономного нетипового профессионального
образовательного учреждения Ленинградской области
«Мультицентр социальной и трудовой интеграции»
(ГАНПОУ ЛО «МЦ СиТИ»)

город Всеволожск
2023 год

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение определяет порядок предоставления услуг инвалидам и лицам с ограниченными возможностями при посещении ГАНПОУ ЛО «МЦ СиТИ» (далее – Учреждение) и оказания им необходимой помощи и использовании при подготовке работников ответственных за оказание помощи при прохождении профдиагностической комиссии, участиях в днях открытых дверей, в мероприятиях Учреждениях по предварительному приглашению.

1.2. Положение разработано в соответствии с Федеральным законом от 24 ноября 1995 года №181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации», Федеральным законом от 29 декабря 2012 г. №273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» (ст.79), приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 9 ноября 2015 г. N 1309 «Об утверждении порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере образования, а также оказания им при этом необходимой помощи» (п. 4), приказом Минтруда России от 27.08.2019 №585н (ред. от 06.10.2021) "О классификациях и критериях, используемых при осуществлении медико-социальной экспертизы граждан федеральными государственными учреждениями медико-социальной экспертизы".

1.3. Положение разработано в целях обеспечения инвалидов и иных лиц из категории лиц с ограниченными возможностями (ЛОВЗ) равных с другими лицами возможностей в реализации гражданских, экономических, политических и других прав и свобод, предусмотренных Конституцией Российской Федерации, а также в соответствии с общепризнанными принципами и нормами Международного права, и Международными договорами Российской Федерации, а именно:

- условия для беспрепятственного доступа в Учреждение;
- возможность передвижения по территории Учреждения;
- оказание помощи в сопровождении и передвижении по Учреждению;
- надлежащее размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов, иных лиц из категории ЛОВЗ к услугам Учреждения;
- дублирование необходимой для инвалидов, иных лиц из категории ЛОВЗ звуковой и зрительной информации;
- допуск в Учреждение собаки-поводыря при наличии документа (лицензии), подтверждающей ее специальное обучение и выдаваемого по форме и в порядке, которые определяются федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере социальной защиты населения;

1.4. оказание работниками Учреждения иной помощи инвалидам, иным лицам из категории ЛОВЗ для получения ими услуг наравне с другими лицами.

1.5. Термины и их определения, используемые в данном Положении:

1.5.1. **Инвалид** - лицо, которое имеет нарушение здоровья со стойким расстройством функций организма, обусловленное заболеваниями, последствиями травм или дефектами, приводящее к ограничению жизнедеятельности и вызывающее необходимость его социальной защиты.

1.5.2. **ЛОВЗ** – это лица, имеющие проблемы в развитии физиологических и (или) психологических функций организма (умственные, сенсорные, речевые) и его структур (нервная, пищеварительная, эндокринная, сердечно-сосудистая, иммунная, дыхательная системы), их существенные отклонения и утрату. К формам нарушений относятся также задержки и отставание в процессе развития детей и подростков.

1.5.3. **Ограничение жизнедеятельности** - полная или частичная утрата лицом способности или возможности осуществлять самообслуживание, самостоятельно передви-

гаться, ориентироваться, общаться, контролировать свое поведение, обучаться и заниматься трудовой деятельностью.

2. Требования предъявляемые к уровню подготовки работников Учреждения сопровождающих инвалидов и ЛОВЗ.

2.1. Освоить «Программу подготовки (инструктажа) ответственных работников Учреждения при оказании помощи инвалидам при сопровождении».

2.2. Наличие знания понятия «доступная среда» и основных требований предъявляемых к доступности объектов и услуг для маломобильных групп населения (МГН), а именно:

- требования, изложенные в «Паспорте доступности для инвалидов объекта и предоставляемых на нем услуг в сфере образования ГАНПОУ ЛО «МЦ СиТИ»;
- основные виды архитектурных, информационных и ситуационных барьеров, препятствующих получению услуг инвалидами, иными лицами из категории ЛОВЗ наравне с другими лицами, а также возможные способы разрешения указанных затруднений.

2.3. Осведомленность о перечне предоставляемых услуг в Учреждении; формах и порядке предоставления услуг (*официальный сайт ГАНПОУ ЛО «МЦ СиТИ», разделы – Основные сведения – услуги проживания, услуги питания, медицинская служба; Ресурсный центр; Поступающим*).

2.4. Информированность о специальном (вспомогательном) оборудовании и приспособлениях для инвалидов, имеющихся в распоряжении Учреждения, наличии доступа к ним, порядке их эксплуатации, включая требования безопасности (*раздел 4. «Инструкция о действиях при эвакуации инвалидов, относящихся к МГН в случае возникновения пожара для работников ГАНПОУ ЛО «МЦ СиТИ»*).

2.5. Знание действующего порядка эвакуации лиц в Учреждении, в том числе МГН, в экстренных случаях и чрезвычайных ситуациях (*«Инструкция о действиях при эвакуации инвалидов, относящихся к МГН в случае возникновения пожара для работников ГАНПОУ ЛО «МЦ СиТИ»*).

2.6. Знание правил этикета при общении с инвалидами и оказании помощи.

2.7. Знание методов взаимодействия при оказании ситуационной помощи различным группам инвалидов.

3. Программа подготовки (инструктажа) ответственных работников Учреждения при оказании помощи инвалидам при сопровождении.

3.1. Программа подготовки (инструктажа) включает в себя следующие разделы:

1. Общие сведения об образовательном Учреждении, как объекте, предоставляющем образовательные услуги в рамках доступной среды для инвалидов, характерные особенности. Предоставление государственных услуг на территории Учреждения.

2. Основные положения законодательства по вопросам обеспечения доступности для инвалидов услуг и оказания при этом необходимой помощи.

3. Виды нарушений функций организма, приводящие к инвалидности и вызываемые ими ограничения способности осуществлять социально-бытовую деятельность.

4. Основные группы обязанностей по обеспечению доступности для инвалидов в Учреждении.

5. Классификация форм инвалидности, применяемая в Учреждении.

6. Порядок действий работника Учреждения при сопровождении инвалидов, и иных лиц из категории ЛОВЗ и при оказании им услуг.

3.2. Общие сведения об Учреждении, представляющем образовательные услуги в рамках доступной среды для инвалидов. Предоставление государственных услуг на территории Учреждения.

Государственное автономное нетиповое профессиональное образовательное учреждение Ленинградской области «Мультицентр социальной и трудовой интеграции» создано в 2014 году по инициативе и при финансировании Благотворительного фонда «Место под солнцем» и административной поддержке Правительства Ленинградской области.

3.2.1. Основными целями создания Учреждения являются:

- профессиональная диагностика инвалидов и ЛОВЗ, в том числе детей инвалидов, детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, лиц из числа детей – сирот и детей, оставшихся без попечения родителей (далее – инвалиды, дети-сироты) в целях выявления у них физического, психического и интеллектуального потенциала к определенной профессии (виду деятельности) и оказание им помощи в профессиональном самоопределении.

3.2.2. Для реализации основных целей Учреждение осуществляет следующие основные виды деятельности в отношении инвалидов и ЛОВЗ:

- услуги профессиональной диагностики в целях подбора соответствующей профессии для данных категорий лиц (с учетом степени ограничений инвалида и условий труда по выбранной профессии);

- услуги по профессиональному обучению инвалидов, в том числе детей-инвалидов, а также ЛОВЗ по заявке работодателей (обеспечивающие последующее адресное трудоустройство);

- услуги дополнительного профессионального образования;

- услуги сопровождаемого трудоустройства лиц из числа инвалидов и ЛОВЗ, предполагающие системное взаимодействие специалистов Учреждения с работодателем в период их адаптации на рабочем месте;

- услуги социального сопровождения обучающихся из числа инвалидов и ЛОВЗ, а также, выпускников Учреждения в течение полугода в части взаимодействия с государственными службами и получения ими государственных услуг и социально бытовой адаптации;

- услуги организации проживания в период обучения и (или) последующего периода полугодовой адаптации в части опыта самостоятельной жизни, приобретения и развития навыков самообслуживания и деловой коммуникации (учебно-тренировочные квартиры);

- услуги медицинского сопровождения, в части наблюдения за текущим состоянием здоровья, исполнения предписаний лечащих и наблюдающих врачей, направления на обследование и лечение (при необходимости), соблюдения приема назначенных медицинских препаратов;

- услуги юридического сопровождения, в части восстановления утраченных документов, подготовки запросов в соответствующие инстанции и т.д.

Возрастная группа слушателей от 16 лет.

Обучение в Учреждении бесплатное.

Нуждающимся предоставляется проживание в отделении "Учебное проживание".

Срок обучения по выбранному учебному курсу варьируется от двух месяцев до полугода.

Процесс обучения включает элементы дуального образования и представляет собой комплексное сопровождение молодых инвалидов в течение всего периода пребывания в Учреждении.

В Учреждении создан «Многопрофильный ресурсный центр комплексного сопровождения инвалидов и льготных категорий граждан», который объединяет:

1. ГАНПОУ ЛО «Мультицентр социальной и трудовой интеграции».
2. Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг «Мои документы» (ГБУ ЛО МФЦ «Всеволожский»).
3. ГКУ ЦЗН ЛО Всеволожский филиал «Биржа труда» для лиц с инвалидностью (ГКУ «Центр занятости ЛО» Всеволожский филиал:
4. Пункт проката и выдачи технических средств реабилитации инвалидов (филиала ЛОГКУ «Центр социальной защиты населения» во Всеволожском районе).
5. Центр Вспомогательных технологий (от СО НКО БФ «Место под солнцем»).
6. Производственный центр интеграции (ПЦИ), представленный:
 - цехом по производству керамики ООО «Балтийская Керамика»;
 - полиграфическим комплексом «Доступная печать»;

На территории «Многопрофильного ресурсного центра комплексного сопровождения инвалидов и льготных категорий граждан» организована универсальная безбарьерная среда для всех видов функциональных нарушений организма, соответствующая требованиям СНИП, СанПиН и Роспотребнадзора:

- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата предусмотрены подъемные платформы, дверные проемы всех помещений соответствуют нормативам;
- лицам с нарушениями слуха предоставляются сурдопереводчики;
- для людей с нарушениями интеллектуального развития предоставляются помощники в лице психолога, дефектолога, что позволит обеспечить удобное взаимодействие сторон при получении государственных услуг.

3.3. Основные положения законодательства по вопросам обеспечения доступности для инвалидов услуг и оказания при этом необходимой помощи.

3.3.1. Конвенция о правах инвалидов принята Генеральной ассамблеей ООН 13 декабря 2006 года (ратифицирована Российской Федерацией 25 сентября 2012 г.) – основные положения, касающиеся обеспечения доступности для инвалидов объектов социальной инфраструктуры и услуг.

3.3.2. Федеральный закон от 24 ноября 1995 года №181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации».

3.3.3. Федеральный закон от 29.12.2012 №273 – ФЗ «Об образовании в Российской Федерации».

3.3.4. Распоряжение Правительства РФ от 30.12.2005 N 2347-р. «О классификации технических средств реабилитации в рамках федерального перечня реабилитационных мероприятий, технических средств реабилитации и услуг, предоставляемых инвалиду»

3.3.5. Приказ Минтруда России от 27.08.2019 №585н (ред. от 06.10.2021) «О классификации и критерии, используемые при осуществлении медико-социальной экспертизы граждан федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»

3.3.6. Приказ Минстроя России от 14.11.2016 N 798/пр, которым СП СНИП 35-01-2001 "Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения".

3.3.7. Приказ Госстроя от 27.12.2012 г. №124/ГС об утверждении СП 138.13330.2012 "Общественные здания и сооружения доступные маломобильным группам населения. Правила проектирования».

3.4. Виды нарушений функций организма, приводящие к инвалидности и вызываемые ими ограничения способности осуществлять социально-бытовую деятельность.

Основные категории жизнедеятельности человека представлены в таблице №1.

Таблица №1.

Категории жизнедеятельности человека и их особенности.

№ п/п	Категории жизнедеятельности.	Содержание категорий жизнедеятельности.	Степень ограничения.	Содержание выраженностей ограничений.
1	Способность к самообслуживанию.	Способность человека самостоятельно осуществлять основные физиологические потребности, выполнять повседневную бытовую деятельность в том числе навыки личной гигиены.	1 степень	Способность к самообслуживанию при более длительной затрате времени, дробности его выполнения, сокращении объема с использованием при необходимости вспомогательных технических средств.
			2 степень	Способность к самообслуживанию с регулярной частичной помощью других лиц с использованием при необходимости вспомогательных технических средств.
			3 степень	Неспособность к самообслуживанию, нуждаемость в постоянной посторонней помощи и полная зависимость от других лиц.
2	Способность к самостоятельному передвижению.	Способность самостоятельно перемещаться в пространстве, сохранять равновесие тела при передвижении, в покое и при перемене положения тела, пользоваться общественным транспортом.	1 степень	Способность к самостоятельному передвижению при более длительной затрате времени, дробности выполнения и сокращении расстояния с использованием при необходимости вспомогательных технических средств.
			2 степень	Способность к самостоятельному передвижению с регулярной частичной помощью других лиц с использованием при необходимости вспомогательных технических средств.
			3 степень	Неспособность к самостоятельному передвижению и нуждаемость в постоянной помощи других лиц.
3	Способность к ориентации.	Способность к адекватному восприятию личности и окружающей обстановки, оценки ситуации, к определению времени и места положения.	1 степень	Способность к ориентации только в привычной ситуации самостоятельно и (или) с помощью вспомогательных технических средств;
			2 степень	Способность к ориентации с регулярной частичной помощью других лиц с использованием при необходимости вспомогательных технических средств.

				средств.
			3 степень	Неспособность к ориентации (дезориентация) и нуждаемость в постоянной помощи и (или) надзоре других лиц.
4	Способность к общению.	Способность к установлению контактов между людьми путем восприятия, переработки, хранения, воспроизведения и передачи информации.	1 степень	Способность к общению со снижением темпа и объема получения и передачи информации; использование при необходимости вспомогательных технических средств помощи; при изолированном поражении органа слуха способность к общению с использованием невербальных способов и услуг по сурдопереводу.
			2 степень	Способность к общению при регулярной частичной помощи других лиц с использованием при необходимости вспомогательных технических средств.
			3 степень	Неспособность к общению и нуждаемость в постоянной помощи других лиц.
5	Способность контролировать свое поведение.	Способность к осознанию себя и адекватному поведению с учетом социально-правовых и морально-этических норм.	1 степень	Периодически возникающее ограничение способности контролировать свое поведение в сложных жизненных ситуациях и (или) постоянное затруднение выполнения ролевых функций, затрагивающих отдельные сферы жизни, с возможностью частичной самокоррекции.
			2 степень	Постоянное снижение критики к своему поведению и окружающей обстановке с возможностью частичной коррекции только при регулярной помощи других лиц.
			3 степень	Неспособность контролировать свое поведение, невозможность его коррекции, нуждаемость в постоянной помощи (надзоре) других лиц.
6	Способность к обучению.	Способность к целенаправленному процессу организации деятельности по овладению знаниями, умениями, навыками и компетенцией, приобретению опыта деятельности (в том числе	1 степень	Способность к обучению, а также к получению образования определенного уровня в рамках государственных образовательных стандартов в образовательных учреждениях общего назначения с использованием специальных методов обучения.

		<p>профессионального, социального, культурного, бытового характера) развитию способностей, приобретению опыта применения знаний в повседневной жизни и формированию мотивации получения образования в течении всей жизни.</p>		специального режима обучения, с применением при необходимости вспомогательных технических средств и технологий.
	2 степень		Способность к обучению только в специальных (коррекционных) образовательных учреждениях для обучающихся воспитанников, детей с ограниченными возможностями здоровья или на дому по специальным программам с использованием при необходимости вспомогательных технических средств и технологий.	
	3 степень		Способность к обучению элементарным навыкам и умениям (профессиональным, социальным, культурным, бытовым), в том числе правилам выполнения последовательности элементарных целенаправленных действия в привычной бытовой сфере, или невозможность этого обучения в связи с имеющимися ограничениями жизнедеятельности.	
7	Способность к трудовой деятельности.	<p>Способность осуществлять трудовую деятельность в соответствии с требованиями к содержанию, качеству и условиям выполнения работы.</p>	1 степень	Способность к выполнению трудовой деятельности в обычных условиях труда при снижении квалификации, тяжести, напряженности и (или) уменьшении объема работы, неспособность продолжать работу по основной профессии при сохранении возможности в обычных условиях труда выполнять трудовую деятельность более низкой квалификации.
	2 степень		Способность к выполнению трудовой деятельности в специально созданных условиях с использованием вспомогательных технических средств.	
	3 степень		Способность к выполнению трудовой деятельности со значительной помощью других лиц или невозможность (противопоказанность) ее осуществления в связи с имеющимися ограничениями жизнедеятельности.	

3.5. Основные группы обязанностей по обеспечению доступности для инвалидов в Учреждении.

1. Обязанности по обеспечению физической доступности в Учреждении, транспортной и инженерной инфраструктуры, а также предоставляемых в них услуг.

2. Обязанности, направленные на устранение факторов, препятствующих получению инвалидами необходимой информации в Учреждении, транспортной и инженерной инфраструктуры.

3. Обязанности, возлагаемые на работников Учреждения, контактирующих с населением (работодатели, служащие организаций, водители городского пассажирского транспорта, продавцы магазинов, и т.д.).

3.5.1. Общие требования доступности инвалидам в Учреждении.

- беспрепятственный вход и выход из Учреждения;
- самостоятельное передвижение по территории Учреждения в целях доступа к месту предоставления услуги, в том числе с помощью работников, предоставляющих услуги, ассистивных и вспомогательных технологий, а также сменной креслом-коляски;
- посадка в транспортное средство и высадка из него перед входом в Учреждение, в том числе с использованием кресла-коляски и, при необходимости, с помощью работников;
- сопровождение инвалидов, имеющих стойкое нарушение функции зрения и самостоятельного передвижения по территории Учреждения (с помощью работников);
- содействие инвалиду при входе в Учреждение и выходе из него, информирование инвалида о доступных маршрутах общественного транспорта;
- надлежащее размещение носителей информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к Учреждению и услугам, с учетом ограничений их жизнедеятельности, в том числе дублирование необходимой для получения услуги звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля на контрастном фоне.

3.5.2. Общие требования доступности услуг инвалидам в Учреждении следующие:




- оказание помощи инвалидам, необходимой для получения в доступной для них форме информации о правилах предоставления услуги, в том числе об оформлении необходимых для получения услуги документов, о совершении ими других необходимых для получения услуги действий;
- предоставление инвалидам по слуху услуги с использованием русского жестового языка, включая обеспечение присутствия сурдопедагога, тифлопедагога;
- оказание работниками, предоставляющими услуги, необходимой помощи в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами;
- наличие копий документов, объявлений, инструкций о порядке предоставления услуги (в том числе, на информационном стенде), выполненных рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне, а также аудиоконтур в месте приема.



3.6. Классификация форм инвалидности, применяемая в Учреждении.

Для решения вопросов создания доступной среды жизнедеятельности на объектах социальной инфраструктуры разработана классификация форм инвалидности, имеющая специальное графическое и буквенное обозначение, представленные в таблице №2.

В зависимости от формы инвалидности лицо сталкивается с определенными барьерами, мешающими ему пользоваться зданиями, сооружениями и предоставляемыми населению услугами наравне с остальными людьми.

Классификация форм инвалидности

№ п/п	Графическое изображение	Буквенное обозначение	Формы Инвалидности	Характеристика барьеров окружающей среды для инвалидов разных форм
1		«К»	Инвалиды, передвигающиеся на креслах-колясках.	Для инвалидов, передвигающихся на креслах-колясках, барьерами различной степени выраженности могут быть пороги, ступени, неровное, скользкое покрытие, неправильно установленные пандусы, отсутствие поручней, высокое расположение информации, высокие прилавки, отсутствие места для разворота на кресле-коляске, узкие дверные проемы, коридоры, отсутствие посторонней помощи при преодолении препятствий (при необходимости) и др. физические и информационные барьеры
2		«О»	Инвалиды с нарушениями опорно-двигательного аппарата.	Для инвалидов с нарушениями опорно-двигательного аппарата барьерами различной степени выраженности могут быть: <ul style="list-style-type: none"> • 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; • 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.
3		«С»	Инвалиды с нарушениями зрения.	Для инвалидов с нарушениями зрения барьерами различной степени выраженности могут быть отсутствие тактильных указателей, в том числе направления движения, информационных указателей, преграды на пути движения (стойки, колонны, углы, стеклянные двери без контрастного обозначения и др.); неровное, скользкое покрытие, отсутствие помощи на объекте социальной инфраструктуры для получения информации и ориентации и др.

4		«Г»	Инвалиды с нарушениями слуха.	Для инвалидов с нарушениями слуха барьерами различной степени выраженности могут быть отсутствие зрительной информации, в том числе при чрезвычайных ситуациях на объекте социальной инфраструктуры, отсутствие возможности подключения современных технических средств реабилитации (слуховых аппаратов) к системам информации (например, через индукционные петли), электромагнитные помехи при проходе через турникеты, средства контроля для лиц с кохлеарными имплантами, отсутствие сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика и др. информационные барьеры.
5		«У»	Инвалиды с нарушениями умственного развития.	Для инвалидов с нарушениями умственного развития барьерами различной степени выраженности могут быть отсутствие понятной для усвоения информации на объекте социальной инфраструктуры, отсутствие помощи на объекте социальной инфраструктуры для получения информации и ориентации и др.

3.7. Порядок действий работника Учреждения при сопровождении инвалидов и иных лиц из категории ЛОВЗ и МГН при оказании им услуг.

3.7.1. Инвалидам, иным лицам из категории ЛОВЗ оказывается необходимая помощь при входе в здание (выходе из здания) сопровождающим работником, при размещении верхней одежды в гардероб (получении и одевании верхней одежды).

3.7.2. В первоочередном порядке сопровождающим работником уточняется, в какой помощи нуждается инвалид или иное лицо из категории ЛОВЗ цель посещения Учреждения, необходимость сопровождения.

3.7.3. Для обеспечения доступа лиц данной категории к услугам Учреждения сопровождающий работник должен:

- рассказать инвалиду и лицу из категории ЛОВЗ и МГН об особенностях здания Учреждения; количестве этажей; наличии лифтов, поручней, других приспособлений и устройств для инвалидов применительно к его функциональным ограничениям; расположении санитарных комнат, возможных препятствиях на пути и т.д.; необходимых для оказания услуги структурных подразделениях Учреждения и местах их расположения в здании, в каком кабинете и к кому обратиться по вопросам, которые могут возникнуть в ходе предоставления услуги;

- познакомить инвалида или иного лица из категории ЛОВЗ и МГН со всеми специалистами, задействованными в работе с ним, лично, представив по фамилии, имени и отчеству специалиста и инвалида друг другу;

- информировать, к кому он должен обратиться во всех случаях возникающих затруднений;

– при оказании услуги в Учреждении чётко разъяснить график оказания услуги (при необходимости записать на лист время и место оказания услуги и т.д.); указать место её проведения (показать нужный кабинет), акцентировав внимание на путь по Учреждению от входа до кабинета, при необходимости сопроводить до места оказания услуги;

– обеспечить допуск в здание собаки-поводыря, сопровождающей инвалида по зрению.

4. Этические нормы, правила общения и взаимодействия с людьми с инвалидностью с различными нарушениями.

При взаимодействии с людьми с инвалидностью должны соблюдаться общепризнанные нравственно-правовые принципы общения: уважительность, гуманность, вежливость, неразглашение медицинской тайны, конфиденциальность, невмешательство в сферу личной жизни гражданина, преобладать индивидуальный подход к человеку:

– при разговоре с инвалидом обращаться непосредственно к нему, а не к сопровождающему или переводчику жестового языка, которые присутствуют при разговоре;

– при знакомстве с человеком с инвалидностью, 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;

– при встрече с человеком с нарушениями зрения обязательно представляются все присутствующие. Если общая беседа в группе, не забывать пояснять, к кому в данный момент обращаются;

– в случае предложения помощи необходимо ожидать пока ее примут, а затем поинтересоваться, что и как делать;

– к ребенку допустимо обращаться по имени, к взрослому – по имени и отчеству; говорить с человеком с инвалидностью нужно обычным голосом и языком (только в случае общения со слабослышащим, можно увеличить громкость, а с человеком, имеющего нарушения интеллектуального развития – перейти на общение на ясном языке). Обращаться к ним по имени и на ты, только в случае знакомства;

– при разговоре с человеком, испытывающим трудности в общении, слушать его внимательно. Необходимо быть терпеливым, не поправлять, не перебивать его и не договаривать за него;

– избегать конфликтных ситуаций;

– внимательно слушать человека с инвалидностью и стараться слышать его;

– регулировать собственные эмоции, возникающие в процессе взаимодействия;

– стараться цивилизовано противостоять манипулированию;

– обеспечивать высокую культуру и этику взаимоотношений.

5. Правила общения работников Учреждения при оказании ситуационной помощи различным группам инвалидов.

5.1. Правила при общении с человеком с двигательными нарушениями группы «К» и «О»:

– любое индивидуальное техническое средство реабилитации (трости, костыли, ходунки, кресло-коляска и т.д.) – это собственность и элемент личного пространства человека; не нужно брать эти средства, перемещать их и т.п., не получив на то разрешения со стороны человека с инвалидностью;

- необходимо всегда спрашивать, нужна ли помощь, прежде чем оказать ее. Если предложение о помощи принято, необходимо спросить, что нужно делать, и затем четко следовать инструкциям;

- если получено разрешение передвигать коляску, необходимо сначала катить ее медленно. Коляска быстро набирает скорость, и неожиданный толчок может привести к потере равновесия. Нельзя облакачиваться на нее, подталкивать ногами без разрешения;

- необходимо всегда убеждаться в доступности мест, где запланированы мероприятия, узнавать, какие могут возникнуть проблемы или барьеры и как их можно устранить;

- если существуют архитектурные барьеры (например, лестница или бордюр), следует предупредить о них, чтобы человек имел возможность заранее спланировать свой маршрут;

- если возможно, следует расположиться так, чтобы лица общающихся (в том числе человека на коляске) оказались на одном уровне, например, сесть рядом на стул, чтобы человеку на коляске не пришлось запрокидывать голову (это неудобно, и при некоторых видах нарушений невозможно). При организации мероприятий (обедов, кофе-пауз и т.д.) с участием людей в инвалидных колясках исключить возможность употребления еды и напитков другими участниками стоя (возле стоек, высоких столиков и т.д.) Для удобства общения при приемах пищи (чтобы лица, присутствующих оказались на одном уровне) необходимо гарантировать наличие стульев, скамеек, лавок и т.д.;

- при выполнении обычных действий по самообслуживанию, люди с нарушениями функций верхних конечностей, как правило, используют имеющиеся (сохранные) возможности верхних конечностей либо их культей, протезов, а также пользуются специальными техническими средствами, насадками и пр.; при отсутствии рук или значительно выраженном нарушении их функций нередко приспособляются выполнять обычные для верхних конечностей функции нижними конечностями, ртом. Важно при взаимодействии с человеком с инвалидностью в таких случаях, не смущаясь, воспринимать эти действия как естественные;

- здороваясь, знакомясь с человеком с поражением верхних конечностей приемлемо пожать руку, воспользовавшись его сохранной рукой (правой или левой) либо действующим протезом.

5.2. Правила при общении с человеком с сенсорными нарушениями:

5.2.1. С нарушениями слуха группа «Г»:

- для общения с человеком с нарушением слуха необходимо найти место, где влияние посторонних шумов или разговоров других людей минимально;
- расположиться необходимо так, как удобно человеку с нарушением слуха (со стороны средства индивидуального усиления звука, напротив источника света и т.д.);
- убедиться, что собеседник смотрит на вас;
- общаясь, смотреть в глаза собеседника, так легче проводить считывание с губ;
- для привлечения внимания, необходимо плавно помахать рукой в поле зрения либо слегка коснуться его плеча (не со спины);
- говорить нужно спокойно, четко, ясно и ровно;
- выражаться конкретно и ясно, вопросы нужно формулировать так, чтобы ответ был однозначным;
- при использовании жестового языка или дактиля обращаться напрямую к собеседнику, а не к переводчику;
- если существуют трудности при устном общении, предложить другой формат, например, письменную речь.

5.2.2. С нарушениями зрения группа «С»:

- следует обозначить факт обращения к незрячему человеку, например, просто дотронувшись до его плеча и (или) назвав его (если известно имя и отчество), а также предложить свою помощь;
- подойдя к незрячему человеку, нужно обязательно назвать себя и представить других собеседников, а также остальных присутствующих (при необходимости, уточнить не только имена, но и должности, намерения, цели обращения). При желании пожать руку, необходимо сказать об этом. Если необходимо завершить разговор, отойти от невидящего человека, нужно предупредить его об этом;
- при возникновении проблемы в оказании помощи невидящему человеку, стоит спросить его о характере помощи и, не смущаясь, попросить подсказать, как ее оказать, либо пригласить компетентного сотрудника для оказания такой помощи;
- если незрячий человек выразил готовность принять помощь и нуждается в сопровождении, нужно предложить ему взять сопровождающего за руку (например, согнув руку в локте, предложить инвалиду держаться за нее выше локтя, за предплечье и двигаться чуть позади сопровождающего (предпочтительно));
- при встрече представиться первым. Представляя человека с нарушением зрения (или зрения и слуха) человеку без указанных нарушений и наоборот, следует сориентировать его в сторону собеседника, назвать себя и других;
- чтобы незрячий человек понял, что голос обращен к нему, тронуть его за руку и уже после этого говорить;
- предлагая помощь, встать с противоположной стороны от руки с тростью и дать возможность незрячему человеку взять вас под руку;
- предлагая незрячему человеку сесть, не нужно усаживать его, а направить руку на спинку стула или подлокотник. Не водить по поверхности его рукой, а дать возможность свободно потрогать предмет.
- если вас попросили помочь взять какой-то предмет, не следует тянуть кисть человека с нарушением зрения к предмету и брать его рукой этот предмет;
- осуществляя помощь, следует направлять человека, не стискивая его руку, идти в обычном темпе, не хватать человека с нарушением зрения и не «тащить» его за собой;
- следует описать кратко, где вы находитесь. Предупреждать о препятствиях: ступенях, лужах, ямах, низких притолоках, трубах и т.п.;
- не оставлять человека с нарушением зрения в открытом пространстве, не предупредив;
- при уходе необходимо привести его к ориентиру (например, к стойке регистрации), где он будет чувствовать себя более защищенно и уверенно;
- не следует перемещать мебель, документы и другие объекты, не предупредив об этом, не оставлять двери полуоткрытыми;
- обращаться с собаками-поводырями нужно не так, как с обычными домашними животными – нельзя командовать, трогать, играть с собакой-поводырем;
- при необходимости прочесть что-либо незрячему человеку, говорить необходимо нормальным голосом и не пропускать информацию;
- всегда необходимо обращаться непосредственно к незрячему человеку, а не к его зрячему компаньону;
- когда происходит общение с группой незрячих людей, не следует забывать каждый раз называть того, к кому обращаетесь, либо притрагиваться к нему;

- при перемещении нужно предупредить собеседника;
- при общении вполне нормально употреблять слово «смотреть». Для незрячего человека это означает «видеть руками», осязать;
- при спуске или подъеме по ступенькам необходимо перемещать незрячего перпендикулярно к ним, передвигаясь, не делать рывков, резких движений.

5.2.3. С нарушениями речи:

- нельзя игнорировать людей, которым трудно говорить;
- если у человека проблемы с речью, это необязательно означает, что он имеет нарушения слуха;
- не следует перебивать и поправлять человека, который испытывает трудности в речи. Начинать говорить нужно только тогда, когда он закончил свою мысль;
- не стоит пытаться ускорить разговор. Следует заранее отвести на разговор с человеком с затрудненной речью больше времени. Если времени недостаточно, лучше, извинившись, договориться об общении в другой раз;
- необходимо задавать вопросы, которые требуют коротких ответов или кивка;
- если не удалось понять собеседника, нужно попросить его произнести слово в более медленном темпе, возможно, по буквам. Не стоит опасаться отрицательной реакции человека, ведь он знает о своих проблемах с речью;
- если затруднена устная речь, использовать другие возможности передачи информации для обеспечения понимания – письменную речь, жестикуляцию, демонстрацию.

5.2.4. С когнитивными (интеллектуальными) нарушениями группа «У»:

- при взаимодействии с человеком с когнитивными (интеллектуальными) нарушениями необходимо смотреть в лицо собеседнику, поддерживая визуальный контакт. Вместе с тем не следует настаивать на поддержании зрительного контакта, если это не комфортно собеседнику;
- следует проявить терпение, такт, внимательно относиться к собеседнику, обсуждать все необходимые темы, при этом не стараться заведомо принижать его возможности или его достоинство, не говорить, как бы свысока, не говорить резко, даже если для этого имеются основания. При разговоре в присутствии человека с интеллектуальными нарушениями не допускать упоминания его в третьем лице, а также того, что он не понимает смысл сказанного между иными людьми (даже в случаях, когда при их общении используется сложная лексика, профессиональные термины, длинные фразы, образные выражения и т.д.);
- если человек, имеющий психические нарушения, расстроен, следует спокойно спросить его, чем ему помочь;
- использовать ясный язык, выражаться точно и по делу, не использовать длинных фраз, словесных штампов, образных выражений и сложных смысловых оборотов. Говоря о задачах или проекте, рассказывать все «по шагам», давать собеседнику возможность осмыслить каждый шаг. Быть готовым повторить несколько раз;
- следует помнить, что люди с нарушениями интеллектуального развития, сохранившие дееспособность, вправе сами делать осознанный выбор: принимать помощь или нет, давать ли согласие на получение какой-либо услуги, принимать иные решения, а также подписывать необходимые документы;
- начинать говорить, только убедившись, что собеседник закончил свою мысль, не стесняться переспросить, в случае недопонимания, попросить произнести слово в более медленном темпе, возможно, по буквам;
- в случае нехватки времени, извинившись, договориться об общении в другое время;

– в разговоре с человеком, испытывающим трудности в общении, слушать его внимательно, быть терпеливым, дожидаться, когда человек сам закончит фразу, не поправлять его и не договаривать за него;

– говорить в ровном, неторопливом темпе, используя понятные слова, произнося их четко и делая более длинные паузы, интересоваться, все ли понятно, учитывать продолжительное время, требующее для общения с некоторыми категориями людей с инвалидностью.