

УТВЕРЖДАЮ
И.о. директор ОСГБУСОССЗН «ОСРЦдН»

Р.А. Ермаков

«11» *Август* 2016 г.

Инструкция по обслуживанию инвалидов и других маломобильных граждан при посещении ОСГБУСОССЗН «Областной социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящая инструкция определяет правила поведения сотрудников ОСГБУСОССЗН «Областной социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» (далее – Центр) при предоставлении услуг инвалидам (иным категориям маломобильных граждан).

1.2. Инструкция разработана в соответствии с Федеральным законом от 1 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» в целях обеспечения доступа инвалидов и других маломобильных граждан к получению социальных услуг, оказываемых в Центре.

1.3. Основные понятия:

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.

Маломобильные граждане – люди испытывающие затруднения при самостоятельном передвижении, получении услуги, необходимой информации или при ориентировании в пространстве (люди с временным нарушением здоровья, беременные женщины, люди старших возрастов, люди с детскими колясками и т.п.).

2. СОПРОВОЖДЕНИЕ ИНВАЛИДОВ И ДРУГИХ МАЛОМОБИЛЬНЫХ ГРАЖДАН ПРИ ПРИЕМЕ В ЦЕНТР И ПРИ ОКАЗАНИИ ИМ УСЛУГ

2.1. Общие правила этикета при общении с инвалидами и другими маломобильными гражданами:

- при встрече обращайтесь с посетителями вежливо и уважительно;
- когда вы говорите с человеком, пользующимся инвалидной коляской или костылями, расположитесь так, чтобы ваши и его глаза были на одном уровне, тогда вам будет легче разговаривать. Разговаривая с теми, кто может, читать по губам, расположитесь так, чтобы на Вас падал свет, и Вас было хорошо видно;

- инвалидная коляска – это часть неприкасаемого пространства человека, который ее использует. Не облакачивайтесь на нее и не толкайте. Если вас попросили помочь инвалиду, передвигающемуся на коляске, сначала катите ее медленно. Коляска быстро набирает скорость, и неожиданный толчок может привести к потере равновесия;

- чтобы привлечь внимание человека, который плохо слышит, помашите ему рукой или похлопайте по плечу. Смотрите ему прямо в глаза и говорите четко, но имейте в виду, что не все люди, которые плохо слышат, могут читать по губам.

2.2. При обращении в Центр инвалидов и других маломобильных граждан:

- оказывается необходимая помощь при входе в здание (выходе из здания);

- в первоочередном порядке уточняется, в какой помощи нуждается инвалид, цель посещения учреждения, необходимость сопровождения;

- для обеспечения доступа инвалидов и других маломобильных граждан к услугам специалисту при приеме инвалида в Центр необходимо:

- а) рассказать инвалиду об особенностях здания учреждения: количестве

этажей, наличии лифтов, поручней, других приспособлений и устройств для инвалидов применительно к его функциональным ограничениям; 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;

б) познакомить инвалида 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.

2.3. Особенности общения с инвалидами, имеющими нарушение зрения или незрячими:

- оказывая помощь незрячему человеку, направляйте его, не стискивая его руку. Не нужно хватать слепого человека и тащить его за собой. Если вы заметили, что незрячий человек сбился с маршрута, не управляйте его движением на расстоянии, подойдите и помогите выбраться на нужный путь;

- опишите кратко, где вы находитесь, предупреждайте о препятствиях: ступенях, лужах, ямах, низких притолоках, трубах и т.п. Используйте фразы, характеризующие цвет, расстояние, окружающую обстановку;

- если вы собираетесь читать незрячему человеку, сначала предупредите его об этом. Когда незрячий человек должен подписать документ, прочитайте его обязательно полностью. Инвалидность не освобождает слепого человека от ответственности, обусловленной законодательством;

- когда вы предлагаете незрячему человеку сесть, не усаживайте его, а направьте его руку на спинку стула или подлокотник. Не водите по поверхности его руку, а дайте ему возможность свободно потрогать предмет;

- когда вы общаетесь с группой незрячих людей, не забывайте каждый раз называть того, к кому вы обращаетесь;

- избегайте расплывчатых определений и инструкций, которые обычно сопровождаются жестами, старайтесь быть точными в определениях;

- оказывая помощь незрячему, двигайтесь не торопясь, и при спуске или

подъеме по ступенькам ведите незрячего перпендикулярно к ним. Не делайте рывков, резких движений, предупреждайте о препятствиях.

2.6. Особенности общения с инвалидами, имеющими нарушение слуха:

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

- существует несколько типов и степеней глухоты. Соответственно, существует много способов общения с людьми, которые плохо слышат. Если вы не знаете, какой предпочесть, спросите у них. Некоторые люди могут слышать, но воспринимают отдельные звуки неправильно. В этом случае говорите более громко и четко, подбирая подходящий уровень. В другом случае понадобится лишь снизить высоту голоса, так как человек утратил способность воспринимать высокие частоты;

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

- говорите ясно и ровно, не нужно кричать, особенно в ухо;

- если вас просят повторить что-то, попробуйте перефразировать свое предложение. Используйте жесты. Убедитесь, что вас поняли. Не стесняйтесь спросить, понял ли вас собеседник;

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

- нужно смотреть в лицо собеседнику и говорить ясно и медленно, использовать простые фразы, использовать выражение лица, жесты, телодвижения, если хотите подчеркнуть или прояснить смысл сказанного.