П Р И К А З

от _____г. № _____

О назначении ответственных сотрудников за сопровождение инвалидов при перемещении по территории _____
_____

В целях обеспечения в _____
_____
условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг, а также оказания им при этом необходимой помощи и во исполнение приказа Министерства труда и социальной защиты РФ от 30 июня 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»,

Приказываю:

1. Назначить ответственным сотрудником за сопровождение при перемещении по территории здания торгового предприятия или предприятия общественного питания (бытового) обслуживания, имеющих стойкие расстройства функций зрения и самостоятельного передвижения, и оказания им помощи в получении необходимых услуг _____.

На период отсутствия _____ исполнение обязанностей по сопровождению при перемещении по территории здания торгового предприятия или предприятия общественного питания (бытового) обслуживания инвалидов, имеющих стойкие расстройства функций зрения и самостоятельного передвижения, и оказания им помощи в получении необходимых услуг возложить на_____.

3. Утвердить прилагаемую Инструкцию «Действия ответственного сотрудника _____ при сопровождении при перемещении по территории здания торгового предприятия или предприятия общественного питания (бытового) обслуживания инвалидов, имеющих стойкие расстройства функций зрения и самостоятельного передвижения, и оказания им помощи в получении необходимых государственных услуг».

6. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

____

Ознакомлены:_____
_____
_____

«Утверждаю»

_____

_____

_____

«___»_____ _____г.

Инструкция
действия ответственного сотрудника _____ при сопровождении при перемещении по территории здания торгового предприятия или предприятия общественного питания (бытового обслуживания) инвалидов, имеющих стойкие расстройства функций зрения и самостоятельного передвижения, и оказания им помощи в получении необходимых услуг

Данная инструкция разработана в целях исполнения ст. 15 Федерального закона «О социальной защите инвалидов в РФ», которая предусматривает необходимость осуществлять инструктирование специалистов, работающих с инвалидами, по вопросам, связанным с обеспечением доступности для них объектов и услуг.

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.

Буквенное обозначение	**Формы инвалидности**	**Графическое изображение**
К	Инвалиды, передвигающиеся на креслах-колясках	
О	Инвалиды с нарушениями опорно-двигательного аппарата	
С	Инвалиды с нарушениями зрения	
Г	Инвалиды с нарушениями слуха	
У	Инвалиды с нарушениями умственного развития	
Без кода	Инвалиды с психическими нарушениями	
Без кода	Инвалиды испытывающие затруднения в речи	

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

Соблюдение профессиональной этики работниками торговых предприятий или предприятий общественного питания (бытового) обслуживания ведет к успешному оказанию гражданам услуг, характерных для сферы деятельности учреждения, созданию и поддержанию репутации учреждения, а также формированию положительной культуры в учреждении.

Общие правила этикета при общении с инвалидами, которыми могут воспользоваться работники торговых предприятий или предприятий общественного питания (бытового) обслуживания, предоставляющие услуги населению, в зависимости от конкретной ситуации:

1. Обращение к человеку: когда вы разговариваете с инвалидом, обращайтесь непосредственно к нему, а не к сопровождающему или сурдопереводчику, которые присутствуют при разговоре.

2. Пожатие руки: когда вас знакомят с инвалидом, вполне естественно пожать ему руку: даже те, кому трудно двигать рукой или кто пользуется протезом, вполне могут пожать руку — правую или левую, что вполне допустимо.

3. Называйте себя и других: когда вы встречаетесь с человеком, который плохо или совсем не видит, обязательно называйте себя и тех людей, которые пришли с вами. Если у вас общая беседа в группе, не забывайте пояснить, к кому в данный момент вы обращаетесь, и назвать себя.

4. Предложение помощи: если вы предлагаете помощь, ждите, пока ее примут, а затем спрашивайте, что и как делать.

5. *Адекватность и вежливость:* обращайтесь с взрослыми инвалидами как с взрослыми. Обращайтесь к ним по имени и на ты, только если вы хорошо знакомы.

6. *Не опирайтесь на кресло-коляску:* опираться или виснуть на чьей-то инвалидной коляске – то же самое, что опираться или виснуть на ее обладателе, и это тоже раздражает. Инвалидная коляска – это часть неприкасаемого пространства человека, который ее использует.

7. Внимательность и терпеливость: когда вы разговариваете с человеком, испытывающим трудности в общении, слушайте его внимательно. Будьте терпеливы, ждите, когда человек сам закончит фразу. Не поправляйте его и не договаривайте за него. Никогда не притворяйтесь, что вы понимаете, если на самом деле это не так. Повторите, что вы поняли, это поможет человеку ответить вам, а вам — понять его.

8. Расположение для беседы: когда вы говорите с человеком, пользующимся инвалидной коляской или костылями, расположитесь так, чтобы ваши и его глаза были на одном уровне, тогда вам будет легче разговаривать. Разговаривая с теми, кто может, читать по губам, расположитесь так, чтобы на Вас падал свет, и Вас было хорошо видно, постарайтесь, чтобы Вам ничего (еда, сигареты, руки), не мешало.

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

10. *Не смущайтесь*, если случайно допустили оплошность, сказав "Увидимся" или "Вы слышали об этом...?" тому, кто не может видеть или слышать.

Алгоритмы
оказания ситуационной помощи гражданам
с различными формами инвалидности работниками

1. Ситуационная помощь инвалиду с кодом **«К» - инвалид передвигается в коляске (нуждается в помощи посторонних лиц (персонала) при передвижении вне дома)** и с кодом **«О» - Инвалиды с нарушениями опорно-двигательного аппарата**

Охранник (диспетчер): по монитору видеонаблюдения видит посетителя с ограничением передвижения (на коляске, костылях). (Если нет охранника, инвалид через кнопку вызова сообщает о своём прибытии).

- охранник (диспетчер): сообщает ответственному за сопровождение о посетителе с ограничением передвижения (на коляске, костылях).
- ответственный за сопровождение выходит на улицу, открывает входные двери.
- оказывает помощь при входе в здание.
- уточняет, в какой помощи нуждается инвалид, цель посещения учреждения.
- сообщает начальнику (лицу ответственному за работу с инвалидами) о посещении учреждения инвалидом с ограничением передвижения.
- помогает раздеться в гардеробе (если это предусмотрено).
- при необходимости оказывает помощь при посещении туалета.
- по окончании приема сопровождает пациента до гардероба (если он предусмотрен).
- оказывает помощь при одевании.
- оказывает помощь при выходе из учреждения.

При общении с людьми, испытывающими трудности при передвижении необходимо помнить:

• Инвалидная коляска - неприкосновенное пространство человека. Не облокачивайтесь на нее, не толкайте, не кладите на нее ноги без разрешения. Начать катить коляску без согласия инвалида - то же самое, что схватить и понести человека без его разрешения.

• Всегда спрашивайте, нужна ли помощь, прежде чем оказать ее. Предлагайте помощь, если нужно открыть тяжелую дверь или пройти по ковру с длинным ворсом.

• Если Ваше предложение о помощи принято, спросите, что нужно делать, и четко следуйте инструкциям.

• Если Вам разрешили передвигать коляску, сначала катите ее медленно. Коляска быстро набирает скорость, и неожиданный толчок может привести к потере равновесия.

• Всегда лично убеждайтесь в доступности мест, где запланированы мероприятия. Заранее поинтересуйтесь, какие могут возникнуть проблемы или барьеры и как их можно устранить.

• Не надо хлопать человека, находящегося в инвалидной коляске, по спине или по плечу.

• Если возможно, расположитесь так, чтобы ваши лица были на одном уровне. Избегайте положения, при котором Вашему собеседнику нужно запрокидывать голову.

• Если существуют архитектурные барьеры, предупредите о них, чтобы человек имел возможность принимать решения заранее.

• Как правило, у людей, имеющих трудности при передвижении, нет проблем со зрением, слухом и пониманием.

• Необходимость пользоваться инвалидной коляской - это не трагедия, а 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.

•2. Ситуационная помощь инвалиду с кодом «С».**Код «С» - инвалид с нарушением зрения. Инвалид слепой и слабовидящий ограничен в ориентации (нуждается в помощи (сопровождение) посторонних лиц (персонала) вне дома).**

Охранник (диспетчер): (при наличии системы видеонаблюдения по монитору видит пациента с ограничением передвижения).

- охранник (диспетчер): сообщает ответственному за сопровождение о посетителе с ограничением передвижения

- ответственный за сопровождение встречает инвалида с нарушением зрения на улице (на входе в здание).

- открывает входные двери.

- помогает войти в здание.

- выясняет цель, причину посещения учреждения.

- помогает раздеться в гардеробе (если он предусмотрен).

- при необходимости знакомит со всеми надписями в учреждении.

- оказывает помощь при одевании.

- оказывает помощь при выходе из здания.

При общении с незрячими людьми или людьми, имеющими нарушения зрения необходимо помнить:

• 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.

• 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.

• 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.

• При спуске или подъеме по ступенькам ведите незрячего перпендикулярно к ним. Передвигаясь, не делайте рывков, резких движений. При сопровождении незрячего человека не закладывайте руки назад - это неудобно.

3. Ситуационная помощь инвалиду с кодом «Г». **• Код «Г» - инвалид с нарушениями слуха. Инвалид глухонемой или глухой (при формальных взаимоотношениях вне дома нуждается в услугах сурдопереводчика).**

При посещении _____, инвалид с кодом «Г» обращается в учреждение с сурдопереводчиком или сопровождающим лицом.

- охранник (диспетчер): сообщает ответственному за сопровождение о посетителе с нарушением слуха и его сопровождающем (если он есть);

- ответственный за сопровождение встречает инвалида с нарушением слуха.

- выясняет цель, причину посещения учреждения;

- помогает раздеться в гардеробе (если он предусмотрен).

-сопровождает и оказывает помощь в ориентации (вход/выход/ кабинет (специальное место) где с ним будут работать).

При общении с людьми имеющими нарушения слуха необходимо помнить:

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

• Существует несколько типов и степеней глухоты. Соответственно, существует много способов общения с людьми, которые плохо слышат. Если вы не знаете, какой предпочесть, спросите у них.

• Некоторые люди могут слышать, но воспринимают отдельные звуки неправильно. В этом случае говорите более громко и четко, подбирая подходящий уровень. В другом случае понадобится лишь снизить высоту голоса, так как человек утратил способность воспринимать высокие частоты.

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

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

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

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

• Если вы сообщаете информацию, которая включает в себя номер, технический или другой сложный термин, адрес, напишите ее, сообщите по факсу или электронной почте или любым другим способом, но так, чтобы она была точно понята.

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

• Не забывайте о среде, которая вас окружает. В больших или многолюдных помещениях трудно общаться с людьми, которые плохо слышат. Яркое солнце или тень тоже могут быть барьерами.

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

• Не все люди, которые плохо слышат, могут читать по губам. Вам лучше всего спросить об этом при первой встрече. Если ваш собеседник обладает этим навыком, нужно соблюдать несколько важных правил. Помните, что только три из десяти слов хорошо прочитываются.

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

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

4. Ситуационная помощь инвалиду с кодом «У». **• Код «У» - инвалид ограничен в общении и контроле за своим поведением (составляют инвалиды с выраженными (тяжелые проблемы) нарушениями умственных функций).**

При посещении торгового предприятия или предприятия общественного питания (бытового) обслуживания инвалидам с кодом «У» ситуационная помощь оказывается инвалиду и сопровождающим их лицам, сотрудником центра занятости при возникающих у них затруднениях:

- охранник (диспетчер): сообщает ответственному за сопровождение о посетителе с нарушениями умственных функций;

- ответственный за сопровождение встречает инвалида с нарушением умственных функций;

- выясняет цель, причину посещения учреждения;

- помогает раздеться в гардеробе (если он предусмотрен);

-сопровождает и оказывает помощь в ориентации (вход/выход/ кабинет (специальное место) где с ним будут работать).

При общении с людьми имеющими нарушения умственных функций необходимо помнить:

• Используйте доступный язык, выражайтесь точно и по делу.

• Избегайте словесных штампов и образных выражений, если только вы не уверены в том, что ваш собеседник с ними знаком.

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

• Говоря о задачах или проекте, рассказывайте все «по шагам». Дайте вашему собеседнику возможность обыграть каждый шаг после того, как вы объяснили ему.

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

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

• Обращайтесь с человеком с проблемами развития точно так же, как вы бы обращались с любым другим. В беседе обсуждайте те же темы, какие вы обсуждаете с другими людьми. Например, планы на выходные, отпуск, погода, последние события.

• Обращайтесь непосредственно к человеку.

• Помните, что люди с задержкой в развитии дееспособны и могут подписывать документы, контракты, голосовать, давать согласие на медицинскую помощь и т.д.

5. Ситуационная помощь инвалиду **• - инвалид ограничен в общении и контроле за своим поведением (инвалиды с психическими нарушениями).**

При посещении торгового предприятия или предприятия общественного питания (бытового) обслуживания инвалидом с психическими нарушениями ситуационная помощь оказывается инвалиду и сопровождающим их лицам, сотрудником центра занятости при возникающих у них затруднениях:

- охранник (диспетчер): сообщает ответственному за сопровождение о посетителе с психическими нарушениями;

- ответственный за сопровождение встречает инвалида с психическими нарушениями;

- выясняет цель, причину посещения учреждения;

- помогает раздеться в гардеробе (если он предусмотрен);

-сопровождает и оказывает помощь в ориентации (вход/выход/ кабинет (специальное место) где с ним будут работать).

При общении с людьми имеющими психические нарушения необходимо помнить:

Психические нарушения — не то же самое, что проблемы в развитии. Люди с психическими проблемами могут испытывать эмоциональные расстройства или замешательство, осложняющие их жизнь. У них свой особый и изменчивый взгляд на мир.

• Не надо думать, что люди с психическими нарушениями обязательно нуждаются в дополнительной помощи и специальном обращении.

• Обращайтесь с людьми с психическими нарушениями как с личностями. Не нужно делать преждевременных выводов на основании опыта общения с другими людьми с такой же формой инвалидности.

• Не следует думать, что люди с психическими нарушениями более других склонны к насилию. Это миф. Если вы дружелюбны, они будут чувствовать себя спокойно.

• Неверно, что люди с психическими нарушениями имеют проблемы в понимании или ниже по уровню интеллекта, чем большинство людей.

• Если человек, имеющий психические нарушения, расстроен, спросите его спокойно, что вы можете сделать, чтобы помочь ему.

• Не говорите резко с человеком, имеющим психические нарушения, даже если у вас есть для этого основания.

6. Ситуационная помощь инвалиду • **- инвалид ограничен в общении (инвалиды испытывающие затруднения в речи).**

При посещении торгового предприятия или предприятия общественного питания (бытового) обслуживания инвалидом, испытывающим затруднения в речи, ситуационная помощь оказывается инвалиду и сопровождающим их лицам (если они есть), сотрудником центра занятости при возникающих у них затруднениях:

- охранник (диспетчер): сообщает ответственному за сопровождение о посетителе испытывающим затруднения в речи;
- ответственный за сопровождение встречает инвалида испытывающим затруднения в речи;
- выясняет цель, причину посещения учреждения;
- помогает раздеться в гардеробе (если он предусмотрен);
- сопровождает и оказывает помощь в ориентации (вход/выход/ кабинет (специальное место) где с ним будут работать).

При общении с людьми испытывающие затруднения в речи необходимо помнить:

- Не игнорируйте людей, которым трудно говорить, потому что понять их — в ваших интересах.
- Не перебивайте и не поправляйте человека, который испытывает трудности в речи. Начинайте говорить только тогда, когда убедитесь, что он уже закончил свою мысль.
- Не пытайтесь ускорить разговор. Будьте готовы к тому, что разговор с человеком с затрудненной речью займет у вас больше времени. Если вы спешите, лучше, извинившись, договориться об общении в другое время.
- Смотрите в лицо собеседнику, поддерживайте визуальный контакт. Отдайте этой беседе все ваше внимание.
- Не думайте, что затруднения в речи — показатель низкого уровня интеллекта человека.
- Старайтесь задавать вопросы, которые требуют коротких ответов или кивка.
- Не притворяйтесь, если вы не поняли, что вам сказали. Не стесняйтесь переспросить. Если вам снова не удалось понять, попросите произнести слово в более медленном темпе, возможно, по буквам.
- Не забывайте, что человеку с нарушенной речью тоже нужно высказаться. Не перебивайте его и не подавляйте. Не торопите говорящего.
- Если у вас возникают проблемы в общении, спросите, не хочет ли ваш собеседник использовать другой способ — написать, напечатать.

Правовое регулирование обеспечения доступности для инвалидов объектов и услуг.

Общие обязанности по обеспечению для инвалидов доступной среды установлены Федеральным законом от 24 ноября 1995 г. № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации».

Обязанности, согласно данного Федерального Закона возлагаются на органы государственной власти, органы местного самоуправления и организации, независимо от их организационно-правовой формы.

Лист ознакомления с инструкцией

«Действия ответственного сотрудника центра занятости при сопровождении при перемещении по территории здания центра занятости инвалидов, имеющих стойкие расстройства функций зрения и самостоятельного передвижения, и оказания им помощи в получении необходимых государственных услуг»

№ п/п	Ф.И.О.	Должность	Роспись инструктируемого	Роспись инструктирующего	Дата инструктажа