

Утверждаю  
Директор КГБУ «Барнаульский  
центр помощи детям, оставшимся  
без попечения родителей, № 2»  
Л.А. Стрелкова  
Приказ от 04.03.2016г. № 05



**ИНСТРУКЦИЯ**  
для сотрудников по вопросам, связанным с обеспечением  
доступности для инвалидов объектов и услуг в краевом  
государственном бюджетном учреждении для детей-сирот и детей,  
оставшихся без попечения родителей, оказывающим социальные  
услуги «Барнаульский центр помощи детям, оставшимся без  
попечения родителей, № 2»

г. Барнаул  
2016

## 1. Общие положения

1.1. Настоящая инструкция определяет правила поведения сотрудников учреждения при предоставлении услуг инвалидам КГБУ «Барнаульский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, № 2» (далее – «Учреждение»).

1.2. Инструкция разработана в соответствии с Федеральным законом от 01.12.2014 № 419-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов», в целях обеспечения доступа инвалидов к услугам и объектам учреждения, оказания при этом необходимой помощи, и может быть использована при инструктировании работников.

## 2. 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.

Для решения вопросов создания доступной среды жизнедеятельности на объектах социальной инфраструктуры разработана классификация форм инвалидности:

Таблица 1

Классификация форм инвалидности

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	

## 3. Требования к уровню подготовки сотрудников

- знание понятия «доступная среда для инвалидов» и основных требований доступности объектов и услуг для маломобильных граждан; основных видов архитектурных, информационных и ситуационных барьеров, препятствующих получению услуг инвалидами наравне с другими лицами, а

также возможных способов их устранения в зависимости от категории инвалидности;

- осведомленность о перечне предоставляемых услуг в учреждении; формах и порядке предоставления услуг (в учреждении, на дому);

- информированность о специальном (вспомогательном) оборудовании и приспособлениях для инвалидов, имеющихся в распоряжении учреждения, наличии доступа к ним, порядке их эксплуатации (включая требования безопасности);

- ознакомление с порядком эвакуации граждан на объекте, в том числе маломобильных, в экстренных случаях и чрезвычайных ситуациях;

- наличие разработанных правил взаимодействия сотрудников учреждения при предоставлении услуг инвалиду.

#### 4. Общие правила этикета

Существуют общие правила этикета при общении с инвалидами, которыми могут воспользоваться работники учреждения, предоставляющие услуги воспитанникам, указанной категории, в зависимости от конкретной ситуации:

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

*4.2. 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.

*4.3. 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.

*4.4. Предложение помочь:* если вы предлагаете помочь, ждите, пока ее примут, а затем спрашивайте, что и как делать.

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

*4.6. 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.

*4.7. 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.

*4.8. 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 человеком, который может читать по губам, расположитесь так, чтобы прямо на вас падал свет и вас было хорошо видно. Постарайтесь, чтобы вам ничего при разговоре не мешало (еда, сигареты, руки).

*4.9. 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.

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

*4.11. Обеспечение доступности услуг:* всегда лично убеждайтесь в доступности мест, где предусмотрено оказание услуг и прием граждан. Заранее поинтересуйтесь, какие могут возникнуть проблемы или барьеры и как их можно устраниить.

*4.12. 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.

*4.13. 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.

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

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

*4.16. Не игнорируйте людей, которым трудно говорить,* потому что понять их — в ваших интересах.

*4.17. Не перебивайте и не поправляйте человека, который испытывает трудности в речи.* Начинайте говорить только тогда, когда убедитесь, что он уже закончил свою мысль.

*4.18. Смотрите в лицо собеседнику,* поддерживайте визуальный контакт. Отдайте этой беседе все ваше внимание.

*4.19. Страйтесь задавать вопросы,* которые требуют коротких ответов или кивка.

*4.20. Не забывайте, что человеку с нарушенной речью тоже нужно высказаться.* Не перебивайте его и не подавляйте. Не торопите говорящего.

Список правил достаточно велик. Если сомневаетесь, рассчитывайте на свой здравый смысл и способность к сочувствию. Относитесь к другому человеку, как к себе самому, точно так же его уважайте — и тогда оказание услуги в учреждении и общение будут эффективными.

## 5. Особенности общения с инвалидами, имеющими нарушения зрения или незрячими

- оказывая помощь, направляйте незрячего человека, не стискивая его руку, идите так, как вы обычно ходите. Не нужно хватать слепого человека и тащить его за собой;
- опишите кратко, где вы находитесь. Предупреждайте о препятствиях: ступенях, лужах, ямах, низких притолоках, трубах и т.п.;
- используйте, если это уместно, фразы, характеризующие звук, запах, расстояние, делитесь тем, что увидели;
- обращайтесь с собаками-поводырями не так, как с обычными домашними животными. Не командуйте, не трогайте и не играйте с ними.
- если вы собираетесь читать незрячему человеку, сначала предупредите его об этом. Говорите обычным голосом. В случае, когда незрячий человек должен подписать документ, обязательно прочитайте его полностью. Инвалидность не освобождает слепого человека от ответственности, обусловленной законодательством.
- 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 вешать в пустоту: если вы перемещаетесь, предупредите его.
- вполне нормально употреблять слово «смотреть». Для незрячего человека это означает «видеть руками», осязать.
- при спуске или подъеме по ступенькам ведите незрячего человека перпендикулярно к ним. Передвигаясь, не делайте рывков, резких движений. Не закладывайте руки назад — это неудобно.

## 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 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; использовать выражение лица, жесты, телодвижения, если хотите подчеркнуть или прояснить смысл сказанного.

## 7. Виды барьеров при оказании услуг инвалидам

Основные категории малобильных граждан	Значимые барьеры окружающей среды (для учета и устранения на объекте)
<b>Инвалиды, передвигающиеся на креслах-колясках</b>	высокие пороги, ступени, нарушение их высоты; неровное, скользкое и мягкое покрытие (с высоким ворсом, крупнонасыщенное и прочее); неправильно установленные пандусы, отсутствие скатов, поручней; узкие дверные проемы и коридоры; неадаптированные санитарные комнаты; высокое расположение информации на стойках и стенах, высокие прилавки; отсутствие места для разворота на кресле-коляске, отсутствие посторонней помощи

	при преодолении препятствий (при необходимости) и другие физические и информационные барьеры
<b>Инвалиды с нарушениями опорно-двигательного аппарата</b>	<p>1. Для лиц с поражением нижних конечностей, передвигающихся самостоятельно с помощью тростей, костылей, опор-пороги: высокие пороги, ступени, неровное, скользкое покрытие, неправильно установленные пандусы, отсутствие поручней, отсутствие мест отдыха на пути движения и другие физические барьеры;</p> <p>2. Для лиц с поражением верхних конечностей, не действующими руками:</p> <p>открывание дверей, снятие одежды и обуви и т.д., пользование краном, клавишами и др., отсутствие помощи на объекте социальной инфраструктуры для осуществления действий руками</p>
<b>Инвалиды с нарушениями зрения</b>	преграды на пути движения (стойки, колонны, углы, стеклянные двери без контрастного обозначения, прочее; ступени, особенно разной геометрии, без цветового, тактильного обозначения; отсутствие контрастной и тактильной информации и указателей; отсутствие информационных табличек, выполненных шрифтом Брайля; в том числе направления движения, информационных указателей, неровное, скользкое покрытие, отсутствие помощи на объекте социальной инфраструктуры для получения информации и ориентации и др.
<b>Инвалиды с нарушениями слуха</b>	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 другие информационные барьеры
<b>Инвалиды с нарушениями умственного развития</b>	отсутствие понятной для усвоения информации на объекте социальной инфраструктуры, отсутствие помощи на объекте социальной инфраструктуры для получения информации и ориентации и др.