Министерство здравоохранения Кузбасса
Государственное автономное учреждение здравоохранения
«Кузбасская областная детская клиническая больница
имени Ю.А. Атаманова»

П Р И К А З

От «01» июня 2023г № 398/2

Об утверждении политики по обеспечению доступности

С целью обеспечения условий доступности для инвалидов и иных маломобильных граждан объектов и предоставляемых услуг, а также оказания им при этом необходимой помощи, во исполнение положений Федерального закона от 24.11.1995 N 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации», Федерального закона от 01.12.2014 N 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 Минздрава России от 12.11.2015 N 802н «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов инфраструктуры государственной, муниципальной и частной систем здравоохранения и предоставляемых услуг в сфере охраны здоровья, а также оказания им при этом необходимой помощи»,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить и ввести в действие Политику обеспечения условий доступности для инвалидов и других маломобильных граждан объектов и предоставляемых услуг, а также оказания им при этом необходимой помощи в ГАУЗ КОДКБ им. Ю.А. Атаманова (далее по тексту –Политика) согласно приложению № 1 к настоящему приказу.
2. Назначить ответственным лицом за реализацию положений Политики по обеспечению доступности территории и зданий Учреждения для маломобильных граждан, в том числе инвалидов и.о. начальника административно – хозяйственного отдела (Егоров К.В.).
3. Ответственному лицу, указанному в п.2. настоящего приказа, обеспечить составления плана и предоставление на утверждения главному врачу в срок до с 30.07.2023 года.
4. Утвердить и ввести в действие Памятку по правилам взаимодействия и оказания медицинской помощи лицам с ограниченными возможностями, в том числе инвалидам и маломобильным группам населения согласно приложению № 2 к настоящему приказу.

5. Начальнику отдела кадров (Ветрова Н.Г.) ознакомить вновь принятых работников с Политикой под личную подпись.

6. Заведующему учебно – методическим отделом (Кармалитова Т.В.) обеспечить проведение инструктажа и обучения работников по вопросам организации доступности объектов и услуг, а также оказания при этом помощи инвалидам и маломобильным гражданам

7. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить оставляю за собой.

Главный врач Н.В. Лячина

Приложение № 1
к приказу № от
398/2 от 01.

Политика обеспечения условий доступности для инвалидов и других маломобильных граждан объектов и предоставляемых услуг, а также оказания им при этом необходимой помощи в ГАУЗ КОДКБ им Ю.А.Атаманова

1. Цели и задачи политики обеспечения условий доступности для инвалидов и иных маломобильных граждан объектов п предоставляемых услуг, а также оказания им при этом необходимой помощи

1.1. Настоящая политика обеспечения условий доступности для инвалидов и иных маломобильных граждан объектов и предоставляемых услуг, а также оказания им при этом необходимой помощи (далее - Политика) определяет ключевые принципы и требования, направленные на защиту прав инвалидов при посещении ими зданий и помещений ГАУЗ КОДКБ им. Ю.А. Атаманова (далее - Учреждение) и при получении услуг, на предотвращение дискриминации по признаку инвалидности и соблюдение норм законодательства в сфере социальной защиты инвалидов и иных маломобильных граждан сотрудниками Учреждения (далее - Сотрудники).

1.2. Политика разработана в соответствии с положениями Федеральный закон от 24.11.1995 N 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации», Федеральным законом от 01.12.2014 N 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 Минздрава России от 12.11.2015 N 802н «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов инфраструктуры государственной, муниципальной и частной систем здравоохранения и предоставляемых услуг в сфере охраны здоровья, а также оказания им при этом необходимой помощи».

1.3. Цель Политики Учреждения — обеспечение всем гражданам получателям услуг в Учреждении, в том числе инвалидам и иным маломобильным группам населения, равных возможностей для реализации своих прав и свобод, в том числе равного права на получение все необходимых социальных услуг, предоставляемых Учреждением.

1.4. Задачи Политики Учреждения:

а) обеспечение разработки и реализации комплекса мер по обеспечению условий доступности для инвалидов и маломобильных граждан объектов и предоставляемых услуг, а также оказания им при этом необходимой помощи работникам Учреждения;

б) формирование толерантного сознания работников, независимо от занимаемой должности, по отношению к инвалидности и инвалидам;

в) закрепление и разъяснение работникам и контрагентам Учреждения основных требований доступности объектов и услуг, установленных законодательством Российской Федерации, включая ответственность и взыскания за правонарушения, которые могут применяться к Учреждению и работникам в связи с несоблюдением указанных требований или уклонением от их исполнения;

г) формирование у Работников единообразного понимания Политики Учреждения о необходимости обеспечения условий доступности для инвалидов и маломобильных граждан объектов и предоставляемых услуг, а также оказания им при этом необходимой помощи;

д) закрепление обязанностей работников знать и соблюдать принципы и требования настоящей Политики, ключевые нормы законодательства, а также меры и конкретные действия по обеспечению условий доступности для инвалидов и маломобильных граждан объектов и предоставляемых услуг.

1.4. Меры по обеспечению условий доступности для инвалидов и маломобильных граждан объектов и предоставляемых услуг, принимаемые в Учреждении, включают:

а) определение подразделений или должностных лиц, ответственных за обеспечение условий доступности для инвалидов и маломобильных граждан объектов и предоставляемых услуг, а также оказание им при этом необходимой помощи;

б) обучение и инструктирование Сотрудников по вопросам, связанным с обеспечением доступности для инвалидов и маломобильных граждан объектов и услуг с учетом имеющихся у них стойких расстройств функций организма и ограничений жизнедеятельности;

в) создание инвалидам и маломобильным гражданам условий доступности объектов в соответствии с требованиями, установленными законодательными и иными нормативными правовыми актами;

г) создание инвалидам условий доступности услуг в соответствии с требованиями, установленными законодательными и иными нормативными правовыми актами;

д) обеспечение вводимых в эксплуатацию в результате строительства, капитального ремонта, реконструкции, модернизации объектов Учреждения, в которых осуществляется предоставление услуг, а также обеспечение закупки транспортных средств для обслуживания населения с соблюдением требований к их доступности для инвалидов и маломобильных граждан;

е) заключение дополнительных соглашений с контрагентами по включению в проекты договоров положений о выполнении требований по обеспечению условий доступности для инвалидов и маломобильных граждан объектов (зданий, помещений, прилегающей территории Учреждения);

ж) отражение на официальном сайте Учреждения информации по обеспечению условий доступности для инвалидов и маломобильных граждан объектов и предоставляемых услуг с дублированием информации в формате, доступном для инвалидов по зрению.

2. Используемые в Политике понятия и определения

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

2.2. Дискриминация по признаку инвалидности - любое различие, исключение или ограничение по причине инвалидности, целью либо результатом которых является умаление или отрицание признания, реализации или осуществления наравне с другими всех гарантированных в Российской Федерации прав и свобод человека и гражданина в политической, экономической, социальной, культурной, гражданской или тобой иной области.

2.3. Маломобильные группы населения люди, испытывающие затруднения при самостоятельном передвижении, получении услуги, необходимой информации или при ориентировании в пространстве (инвалиды, люди с временным нарушением здоровья, люди с нарушением интеллекта, люди старших возрастов, беременные женщины, люди с детскими колясками, с малолетними детьми).

2.4. Объект (социальной, инженерной и транспортной инфраструктуры) - жилое, общественное и производственное здание, строение и сооружение, включая то, в котором расположены организации, предоставляющие услуги населению.

2.5. Услуга – комплекс мероприятий, направленных на поддержание и (или) восстановление здоровья и включающих в себя предоставление медицинских услуг, в том числе медицинское вмешательство или комплекс медицинских вмешательств, направленных на профилактику, диагностику и лечение заболеваний, медицинскую реабилитацию.

3. Основные принципы деятельности Учреждения, направленной на обеспечение условий доступности для инвалидов и маломобильных граждан объектов и предоставляемых услуг, а также оказание им при этом необходимой помощи.

Деятельность Учреждения, направленная на обеспечение условий доступности для инвалидов и маломобильных граждан объектов и предоставляемых услуг, а также оказание им при этом необходимой помощи в Учреждении осуществляется на основе следующих основных принципов:

а) уважение достоинства человека, его личной самостоятельности, включая свободу делать свой собственный выбор, и независимости;

б) отсутствие дискриминации;

в) полное и эффективное вовлечение и включение в общество;

г) уважение особенностей инвалидов и их принятие в качестве компонента людского многообразия и части человечества;

д) равенство возможностей;

е) доступность;

ж) равенство мужчин и женщин;

з) уважение развивающихся способностей детей-инвалидов и уважение права детей-инвалидов сохранять свою индивидуальность.

4. Область применения Политики и крут лиц, попадающих под ее действие

4.1. Все работники Учреждения должны руководствоваться настоящей Политикой и соблюдать ее принципы и требования.

4.2. Принципы и требования настоящей Политики распространяются на работников Учреждения, а также на иных лиц, в тех случаях, когда соответствующие обязанности закреплены в договорах с ними, в их внутренних документах, либо прямо вытекают из Федерального закона.

5. Управление деятельностью Учреждения, направленной на обеспечение условий доступности для инвалидов и маломобильных граждан

5.1. Эффективное управление деятельностью Учреждения, направленной на обеспечение условий доступности для инвалидов и маломобильных граждан объектов и предоставляемых услуг, а также оказание им при этом необходимой помощи достигается за счет продуктивного и оперативного взаимодействия главного врача Учреждения, заместителей главного врача, руководителей структурных подразделений и работников Учреждения.

5.2. Главный врач Учреждения определяет ключевые направления Политики, утверждает Политику, локальные нормативные акты, обеспечивающие доступность для инвалидов и маломобильных граждан объектов и предоставляемых Учреждением услуг, рассматривает и утверждает необходимые изменения и дополнения, организует общий контроль за ее реализацией, а также оценкой результатов реализации Политики.

5.3. Начальник административно – хозяйственного отдела отвечает за организацию работы по обеспечению доступности территории и зданий Учреждения для маломобильных граждан, в том числе инвалидов.

5.4. Заместители главного врача по профилю отвечают за практическое применение всех мер, направленных на обеспечение принципов и требований Политики, осуществляет контроль за реализацией Политики в Учреждении.

5.5. Руководители структурных подразделений доводят до сведения работников локальные нормативные акты в части обеспечения доступности для инвалидов и маломобильных граждан объектов и предоставляемых услуг в Учреждении, отвечают за применение всех мер, направленных на обеспечение принципов и требований Политики, а также осуществляют контроль за ее реализацией в структурных подразделениях.

5.6. Работники Учреждения осуществляют меры по реализации Политики в соответствии с должностными инструкциями.

5.7. Основные положения Политики Учреждения доводятся до сведения всех Работников Учреждения и используются при инструктаже и обучении работников по вопросам организации доступности объектов и услуг, а также оказания при этом помощи инвалидам и маломобильным гражданам.

9. Условия доступности объектов Учреждения в соответствии с установленными требованиями

6.1. Условия для беспрепятственного доступа к объектам Учреждения и к предоставляемым в нем услугам, входа в Учреждение и выхода из него.

6.2. Возможность самостоятельного передвижения по территории Учреждения, при необходимости, с помощью работников Учреждения, с использованием технических средств, в том числе с использованием кресла-коляски.

6.3. Возможность посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом на объект, при необходимости, с помощью работников Учреждения, в том числе с использованием технических средств реабилитации, в том числе с использованием кресла-коляски.

6.4. Обеспечение условий доступности территории, объектов и услуг Учреждения для инвалидов, имеющих стойкие нарушения зрения и самостоятельного передвижения, обеспечение условий возможности сопровождения инвалидов и маломобильных граждан с применением при необходимости технических средств реабилитации, в том числе с использованием кресла-коляски.

6.5. Надлежащее размещение носителей информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к объектам 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 и на контрастном фоне.

6.6. Оборудование на прилегающих к объектам Учреждения территориях мест для парковки автотранспортных средств инвалидов.

6.7. Обеспечение допуска на объект, в котором предоставляются услуги, собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение, выданного по установленным форме и порядку (Приказа Минтруда России от 22.06.2015 N 386н «Об утверждении формы документа, подтверждающего специальное обучение собаки-проводника, и порядка его выдачи»).

7. Условия доступности услуг в Учреждении в соответствии с установленными требованиями

7.1. Оказание работниками Учреждения инвалидам и маломобильным гражданам помощи, необходимой для получения в доступной для них форме информации о правилах предоставления услуг, об оформлении необходимых для получения услуг документов, о совершении других необходимых для получения услуг действий.

7.2. Предоставление бесплатно в доступной форме с учетом стойких расстройств функций организма инвалидам информации об их правах и обязанностях, сроках, порядке и условиях доступности их предоставления.

7.3. Сопровождение инвалидов и маломобильных граждан при передвижении по территории и объектам Учреждения, а также по иным территориям и объектам при оказании услуг.

7.4. Содействие инвалидам и маломобильным гражданам при входе в объект и выходе из него, информирование инвалида о доступных маршрутах общественного транспорта, такси.

7.5. Предоставление инвалидам с нарушением слуха, при необходимости обеспечение допуска на объект сурдопереводчика, инвалидам с нарушением слуха и зрения - тифлосурдопереводчика;

7.6. Оказание работниками Учреждения иной необходимой инвалидам и маломобильным гражданам помощи в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами.

8. Ответственность сотрудников за несоблюдение требований Политики

8.1. Работники Учреждения несут ответственность за соблюдение принципов и требований Политики, а также за действия (бездействие) подчиненных им лиц, нарушающие эти принципы и требования.

8.2. К мерам ответственности за уклонение от исполнения требований к созданию условий для беспрепятственного доступа инвалидов к объектам и услугам Учреждения относятся меры дисциплинарной и административной ответственности, в соответствии.

Приложение № 2
к приказу №308/2 от 01.06.

Памятка по правилам взаимодействия и оказания медицинской помощи лицам с ограниченными возможностями, в том числе инвалидам и маломобильным группам населения

1. ОСНОВНЫЕ ПРИНЦИПЫ ФОРМИРОВАНИЯ В ОТНОШЕНИИ ИНВАЛИДОВ, ВЫРАБОТАННЫЕ МИРОВЫМ СООБЩЕСТВОМ:

Государство отвечает за устранение условий, ведущих к инвалидности, и решение вопросов, связанных с последствиями инвалидности;

Государство обеспечивает инвалидам возможность достигнуть одинакового со своими согражданами уровня жизни, в том числе в сфере доходов, образования, занятости, здравоохранения, участия в общественной жизни;

Инвалиды имеют право жить в социуме, общество порицает изоляцию инвалидов. Для этого общество стремится сформировать условия независимой жизни людей с ограничениями (самообеспечение, самодостаточность в повседневной жизни, безбарьерная среда);

За инвалидами признаются права и обязанности граждан данного общества. В компетенции государства находятся способы признания, обеспечения и реализации прав и обязанностей инвалидов как членов общества.

Государство стремится к равнодоступности мер социальной политики в отношении инвалидов на всей территории страны, независимо от того, где проживает инвалид (в сельской или городской местности, столице или провинции);

При реализации политики в отношении инвалидов должны учитываться особенности индивида или групп инвалидов: в силу специфики своего заболевания лица с ограниченными возможностями здоровья находятся в разных стартовых условиях, и для обеспечения прав и обязанностей граждан страны в отношении каждой группы инвалидов проводится своей комплекс мероприятий.

Применяйте принцип партнерства:

- старайтесь оценивать ситуацию с учетом мнений самих инвалидов;
- избегайте высказывания предположения о том, как чувствуют себя инвалиды - узнайте об этом у них самих;
- консультируйтесь с инвалидами и их организациями по проблемам, влияющим на их жизнь.

2. ПРИНЦИПЫ ФОРМИРОВАНИЯ ПОРЯДКА ОБЩЕНИЯ РАБОТНИКОВ ГАУЗ КОДКБ ИМ. Ю.А. АТАМНОВА» В ОТНОШЕНИИ ИНВАЛИДОВ

2.1. Перед работником стоят следующие задачи:

1) обеспечить оптимальную связь инвалида со специалистами учреждения;
2) расширить работу учреждения с инвалидами и другими маломобильными группами населения (далее - инвалиды);
3) преодолеть в интересах инвалидов отношенческие и средовые барьеры при посещении учреждения;
4) оказать инвалиду ситуационную помощь в соответствии с кодификатором категорий инвалидности.

2.2. Основные правила этикета сотрудника учреждения:

1) Любое вспомогательное приспособление (трость, инвалидная коляска, костыли и т.д.) - это чья-то собственность, которую нужно уважать. Не перемещайте, не берите их, не получив разрешения.
2) Всегда обращайтесь непосредственно к инвалиду, даже если его кто –то сопровождает.

3) Фокусируйтесь не на инвалидности человека, а на нем или на проблеме, которую вы обсуждаете.

4) Если вы не знаете, что вам делать, спросите. Многие люди предпочтут скорее ответить на вопрос, чем оказаться в неудобном положении.

5) Не волнуйтесь по поводу того, как вам обратиться к инвалиду. Все люди, независимо от их статуса, положения и состояния здоровья, имеют имена.

6) Помните, что инвалиды интересуются теми же темами и сюжетами, как и люди, не имеющие инвалидности.

7) Говорите нормальным тоном и языком. Если кому-то нужно, чтобы Вы говорили громче, Вас об этом попросят.

8) Помните, что инвалиды, как и все люди, сами знают, что им нужно, что им нравится, не нравится, что они могут или не могут делать.

9) Инвалиды хотят участвовать в жизни общества. Убедитесь, что Ваш подход не препятствует этому.

10) Как в любом случае, связанном с вопросами этикета, когда Вы сделали ошибку, извинитесь, поправьте себя, сделайте для себя выводы и продолжайте.

2.3. Основные принципы:

Признайте его равным

Обычно первое, что отображается на лицах здоровых людей, когда в комнате появляется инвалид, - это страх и растерянность. Особенно, к примеру, если перед нами человек, страдающий ДЦП, который не может даже владеть мышцами лица - поздороваться или кивнуть головой. В такие моменты мы чаще всего стыдливо опускаем глаза. А делать этого не нужно! Самое худшее, что мы можем сделать для инвалида, - это лишний раз напомнить ему, что он какой-то «не такой». Лучше всего сделать вид, что все в порядке. А для этого нужно не бояться смотреть на человека с ограниченными возможностями и активно вступать с ним в контакт. Когда вы разговариваете с инвалидом, обращайтесь непосредственно к нему, а не к сопровождающему или сурдопереводчику, которые присутствуют при разговоре.

Используйте его возможности

При всем этом, контактируя с больным человеком, важно не допустить оплошность по невниманию и не поставить его и себя в неловкое положение. Если вам предстоит контакт с таким человеком, предварительно уточните у его близких, каковы его реальные возможности. Например, многие страдающие детским церебральным параличом прекрасно понимают, что им говорят. Но при этом не могут пошевелить руками или ногами. И если вы будете разговаривать с ними громко и чересчур членораздельно, как с маленькими, то этим можете их обидеть. Если человек с ограниченными возможностями что-то умеет делать сам, то не следует предлагать ему помощь.

Старайтесь не показывать жалость

Дело в том, что жизнь человека, прикованного к инвалидному креслу, никогда не наладится, если близкие не смирятся с этим фактом и не отнесутся к нему спокойно. Причитания и слезы в данном случае только расстраивают человека. Ему, напротив, требуется мужество, чтобы бороться с болезнью. И лучшей тактикой тех, кто находится рядом, будет не жалость, а вера в его силы и спокойствие. Невозможно бороться с недугом, если человек находится во взвинченном состоянии. Спокойствие - это платформа, на которой будут строиться все достижения. Поэтому, находясь в обществе инвалида, уберите жалостливый взгляд. Лучше поднимите ему настроение доброй улыбкой.

Слова. Как мы называем этих людей?

Человек устроен так, что какие бы недостатки он не имел, он всегда хочет чувствовать себя наравне с другими людьми. В особенности это касается инвалидов. Поэтому во время общения с человеком с ограниченными физическими возможностями любое ваше неосторожное слово может обидеть его и навсегда отбить у него желание общаться с вами. Что же это может быть за слово? Когда инвалида называют «неполноценным», этот человек ощущает сочувствие и жалость окружающих, которые скорее угнетают его, чем поддерживают. А когда человек, который не может самостоятельно ходить, слышит о себе слова «прикован к инвалидной коляске», он чувствует себя обреченным. Поэтому упомянутые выше слова, а также все другие, похожие на них, следует раз и навсегда исключить из своего лексикона. То, как мы говорим, тесно связано с тем, что мы думаем и как ведем себя по отношению к другим людям. Увы, слишком часто в нашем обществе звучат такие неприемлемые слова и сравнения как «больной-здоровый», «нормальный - ненормальный», «умственно отсталый», «обычный неполноценный», «даун», «калека» и т.п. Русская «толерантная» терминология в отношении людей с инвалидностью до сих пор не устоялась - даже в среде инвалидов присутствуют разные зрения на правомочность употребления тех или иных терминов.

Выражения «человек с ограниченными физическими возможностями», «человек на коляске», «человек с травмой позвоночника», «человек с инвалидностью», «незрячий» - вызывают вполне нейтральные ассоциации. Слово «инвалид» вызывает различные чувства, но в целом, большинство людей считает его приемлемым, поскольку это слово официальное, наиболее часто употребляемое и ставшее в определенной степени абстрактным.

Нондискриминационный язык

Проверьте себя - не используете ли вы стереотипы и обобщения, не вызывает ли ваше описание жалость и не усиливает ли впечатление болезненности?

Если вы говорите или пишете о людях с физическими недостатками, старайтесь употреблять нейтральные слова, тщательно подбирайте выражения.

Вместо того чтобы сказать («жертва такой-то аварии», говорите «человек, который перенес...» или «человек, с которым...».

Неверным является противопоставление «нормальный» - «инвалид» или «инвалид» - «здоровый», поэтому лучше говорить о людях с инвалидностью и без нее.

Никогда не применяйте слова «неполноценный», «калека», «больной», «эпилептик», «полиомелитик», «дэцэпэшник», «даун», другие ярлыки и жаргонизмы.

Акцент на языке отражает основной принцип социальной работы с инвалидами. В социальной работе очень важно фокусироваться не на проблеме, а на человеке, с его возможностями и условиями социального окружения. Именно на таком принципе основана так называемая нондискриминационная практика работы с инвалидами.

3. ОСОБЕННОСТИ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ РАБОТНИКОВ С ИНВАЛИДАМИ

- при разговоре обращайтесь непосредственно к человеку.
- если в разговоре принимает участие несколько собеседников, обращайтесь лично к человеку в инвалидной коляске, чтобы не исключить его из общения.
- если вы общаетесь с человеком в инвалидной коляске, сначала спросите у него, не нужна ли помощь.
- человек в инвалидной коляске подскажет вам, что и как нужно сделать.
- не облокачивайтесь и не опирайтесь на коляску, если только ее владелец не разрешил вам этого сделать.
- наклонитесь или присядьте, расположитесь рядом на стуле, чтобы оказаться па одном уровне с инвалидной коляской.

1. Когда Вас знакомят с инвалидом, вполне естественно пожать ему руку - даже те, кто испытывает трудности с рукой или пользуется протезом, вполне могут пожать руку - правую или левую, что вполне допустимо.

3. Когда Вы встречаетесь с человеком, который плохо 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 ее примут, а затем интересуйтесь инструкциями.

5. Обращайтесь со взрослыми как со взрослыми. Обращайтесь к инвалидам по именам, когда подобная фамильярность демонстрируется по отношению к остальным. Никогда не проявляйте покровительство к людям, использующим инвалидную коляску, - не кладите им руку на голову или плечи, не обращайтесь уменьшительными именами.

6. Опираться или повиснуть на чьей-то инвалидной коляске - то же самое, что опираться или повиснуть на ее обладателе, и это тоже раздражает. Коляска, кресло - это часть неприкасаемого пространства человека, который ее использует.

7. 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. Если это необходимо, задавайте короткие вопросы, которые требуют таких же коротких ответов, кивка или жеста. 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. 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.

9. Чтобы привлечь внимание человека, который плохо слышит, помашите ему рукой или похлопайте по плечу. Смотрите ему прямо в глаза и говорите четко. Не все люди, которые плохо слышат, могут читать по губам. Разговаривая с теми, кто может, расположитесь так, чтобы на Вас падал свет, и Вас было хорошо видно, постарайтесь, чтобы Вам ничего (еда, сигареты, руки) не мешало.

10. Расслабьтесь. Не смущайтесь, если случайно допустили оплошность, сказав «Увидимся» или «Слышали об этом» тому, кому это говорить не стоило.

4. АЛГОРИТМЫ ДЕЙСТВИЯ РАБОТНИКОВ

4.1. Алгоритм общения работников учреждения с гражданами, испытывающим трудности при передвижении.

Помните! Инвалидная коляска это неприкосновенное пространство человека. Не облокачивайтесь на нее, не толкайте, не кладите на нее ноги без разрешения. Начать катить коляску без разрешения — 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.

Например, в начале разговора сразу присядьте, если есть возможность, причем прямо перед ним.

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

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, 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.

4.2. Алгоритм общения сотрудников учреждения с гражданами с нарушением зрения

Помните! 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, низких притолоках и т.п. Передвигаясь, не делайте рывков, резких движений.

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. Называйте себя и представляйте других собеседников, а также остальных присутствующих.

Когда вы предлагаете незрячему человеку сесть, не усаживайте его, а направьте руку на спинку стула или подлокотник. Когда вы общаетесь с группой незрячих людей, не забывай, каждый раз называть того, к кому вы обращаетесь.

Избегайте расплывчатых определений и инструкций, которые обычно сопровождаются жестами, выражений вроде «Стакан находится где-то на столе». Старайтесь быть точными: «Стакан находится по середине стола».

Если вы знакомите его с незнакомым предметом, 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.

Не заставляйте Вашего собеседника вещать в пустоту: если Вы перемещаетесь, предупредите его.

Вполне нормально употреблять выражение «смотреть». Для незрячего человека означает «видеть руками», осязать.

Если Вы заметили, что незрячий человек сбился с маршрута, не управляйтье 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 закладывайте руки назад — это неудобно.

Не смущайтесь столь обширному списку того, что правильно, а что неправильно. Если сомневаетесь, рассчитывайте на свой здравый смысл. Будьте спокойны и доброжелательны. Если не знаете, что делать, спросите об этом своего собеседника. Не бойтесь задеть его этим — ведь Вы показываете, что искренне заинтересованы в общении. Если Вы стремитесь быть понятым — Вас поймут. Не бойтесь шутить. Шутка, тактичная и уместная, только поможет Вам наладить общение и разрядить обстановку. Относитесь к другому человеку, как к себе самому, точно так же его уважайте, и тогда все будет хорошо.

Предложите свою руку. Не направляйте человека, не стискивайте его руку, идите так, как Вы обычно ходите.

Не обижайтесь, если Вашу помощь отклонили.

Опишите коротко, где Вы находитесь. Например: «В центре комнаты, примерно в шести шагах от Вас, стоит стол». Или: «Слева от двери, как заходишь, - кофейный столик».

Используйте при описании фразы, характеризующие звук, запах, расстояние.

Обращайтесь с собаками-поводырями не так, как с обычным домашним животным. Не командуйте, не трогайте и не играйте с собакой- поводырем.

Не отнимайте и не стискивайте трость человека, который плохо видит.

Всегда проясняйте, в каком формате человек хочет получить информацию: Брайль, крупный шрифт, аудиокассета. Не полагайтесь на тот формат, который он обычно предпочитает.

Всегда обращайтесь непосредственно к человеку, даже если он Вас не видит и его сопровождает компаньон.

Если Вы читаете для человека, который плохо видит или не видит, сначала расскажите о том, что Вы собираетесь читать. Говорите нормальным голосом. Не пропускайте информацию, если Вас об этом не попросят.

Всегда называйте себя по имени.

4.3. Алгоритм общения сотрудников учреждения с гражданами с нарушением слуха

Прежде, чем заговорить с человеком, у которого понижен слух, дайте знак, что вы собираетесь ему что-то сказать. Чтобы привлечь внимание человека, который плохо слышит, помашите ему рукой или похлопайте по плечу.

Существует много способов общения с людьми, которые плохо слышат. Если Вы не знаете, какой предпочесть, спросите.

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.

Подойдите, если можно, к не слышащему человеку поближе, говорите медленно и отчетливо, но не слишком громко. 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. Нужно смотреть в лицо собеседнику и говорить ясно и медленно, использовать простые фразы и избегать несущественных слов.

Если вас просят повторить что-то, попробуйте перефразировать свое предложение. Нужно использовать выражение лица, жесты, телодвижения, если хотите подчеркнуть или прояснить смысл сказанного.

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

Иногда контакт достигается, если не слышащему говорить шепотом. В этом улучшается артикуляция рта, что облегчает чтение с губ.

Если существуют трудности при устном общении, спросите, не будет ли проще переписываться. Не говорите: «Ладно, это неважно». Сообщения должны быть простыми.

Если вы сообщаете информацию, которая включает в себя номер, технический или другой сложный термин, адрес, напишите ее, 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 сурдопереводчика, 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, помните, что только три из десяти слов хорошо прочитываются.

Не меняйте тему разговора без предупреждения. Используйте переходные фразы типа «Хорошо, теперь нам нужно обсудить».

4.4. Алгоритм общения работников в учреждения с гражданами с задержкой в развитии и проблемами общения

Используйте доступный язык, выражайтесь точно и по делу.

Избегайте клише и идиоматических выражений, если только вы не уверены в том, что Ваш собеседник с ними знаком.

Не говорите «свысока».

Говоря о задачах или проекте, рассказывайте все «по шагам». Дайте возможность Вашему собеседнику 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.

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.

4.5. Алгоритм общении сотрудников учреждения с гражданами с психическими нарушениями

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 надо думать, что люди с психическими нарушениями более других склонны к насилию, это миф.

Неверно, что люди с психическими нарушениями принимают или должны принимать лекарства.

Неверно, что люди с психическими нарушениями не могут подписывать документы или давать согласие на лечение. Они признаны законом 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 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, спросите его спокойно, что Вы можете сделать, чтобы помочь ему.

Не думайте, что человек с психическими нарушениями не может справиться со стрессом.

4.6. Алгоритм общения сотрудников учреждения с гражданами испытывающими затруднение в речи

Не игнорируйте людей, которым трудно говорить, потому что понять их - в ваших интересах.

Не перебивайте человека, который испытывает трудности в речи. Начинайте говорить только тогда, когда убедитесь, что он (она) уже закончил.

Не пытайтесь ускорить разговор. Будьте готовы к тому, что разговор с человеком с затрудненной речью займет у вас больше времени.

Смотрите в лицо собеседнику, поддерживайте визуальный контакт. Отдайте этой беседе все Ваше внимание.

Если человека с затрудненной речью сопровождает другой человек, не адресуйте Ваши вопросы, комментарии или заботы компаньону.

Не притворяйтесь, если Вы не поняли, что Вам сказали.

Не думайте, что человек, испытывающий затруднения в речи, не может понять Вас.

Некоторые люди с затрудненной речью имеют трудности с модуляцией. Не делайте преждевременных выводов на основании выражения лица или голосовой модуляции, пока вы не узнаете человека достаточно хорошо.

Не играйте с чужими приспособлениями, поскольку они - принадлежность человека, его личное пространство, которое нужно уважать.

Если у Вас возникают проблемы в общении, спросите, не хочет ли Ваш собеседник использовать другой способ - написать, напечатать.