

Методические рекомендации
для сотрудников ГКУУСЗН по г. Владимиру
по правилам взаимодействия и оказания помощи
инвалидам и другим маломобильным группам населения

§ 1

Настоящие Методические рекомендации утверждены для расширения работы учреждения с инвалидами и другими маломобильными группами населения (далее – инвалиды), преодоления в интересах инвалидов отношенческих и средовых барьеров при посещении учреждения.

Методические рекомендации предназначены для руководителей структурных подразделений, инспекторов по предоставлению мер социальной поддержки и ответственных лиц по сопровождению инвалидов.

Методические рекомендации составлены в соответствии с письмом Министерства здравоохранения и социального развития РФ от 11.04.2012 № 30-7/10/2-3602.

§ 2

Инвалид - это лицо, которое имеет нарушения здоровья со стойким расстройством функций организма, обусловленным заболеваниями, последствиями травм или дефектами, приводящими к ограничению жизнедеятельности и вызывающими необходимость его социальной защиты (Федеральный закон "О социальной защите инвалидов в Российской Федерации" от 24.11.95 N 181-ФЗ (в ред. Федерального закона от 22.08.2004 N 122-ФЗ, глава 1, статья 1).

§ 3

В целях создания условий для беспрепятственного въезда в здания учреждения и перемещения внутри здания, организации их обслуживания, контроля за качеством данной работы, начальниками отделов учреждения назначается ответственный по сопровождению инвалидов (далее – специалист по работе с инвалидами).

§ 4

Назначенный специалист по работе с инвалидами проводит мониторинг территории и помещений, которые посещают инвалиды, на предмет их соответствия требованиям доступа к зданиям и сооружениям в соответствии со следующими документами:

- Строительные нормы и правила "Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения" (СНиП 35-01-2001):

- "Проектирование зданий и сооружений с учетом доступности для маломобильных групп населения. Общие положения" (СП 35-101-2001);

- "Жилая среда с планировочными элементами, доступными инвалидам" (СП 35-102-2001);

- "Общественные здания и сооружения, доступные маломобильным посетителям" (СП 35-103-2001);
- "Здания и помещения с местами труда для инвалидов" (СП 35-104-2001);
- "Реконструкция городской застройки с учетом доступности для инвалидов и других маломобильных групп населения" (СП 35-105-2002);
- "Расчет и размещение учреждений социального обслуживания пожилых людей" (СП 35-106-2003);
- "Здания учреждений временного пребывания лиц без определенного места жительства" (СП 35-107-2003);
- "Помещения для досуговой и физкультурно-оздоровительной деятельности пожилых людей" (СП 35-109-2005);
- "Дома-интернаты" (СП 35-112-2005);
- "Реконструкция и приспособление зданий для учреждений социального обслуживания пожилых людей" (СП 35-114-2003);
- "Обустройство помещений в учреждениях социального и медицинского обслуживания пожилых людей" (СП 35-115-2004);
- "Реабилитационные центры для детей и подростков с ограниченными возможностями" (СП 35-116-2006);
- "Дома-интернаты для детей-инвалидов" (СП 35-117-2006).
- ГОСТ Р 50602-93 "Кресла-коляски. Максимальные габаритные размеры".
- ГОСТ Р 50917-96 "Устройства, печатающие шрифтом Брайля. Общие технические условия".
- ГОСТ Р 50918-96 "Устройства отображения информации по системе шрифта Брайля. Общие технические условия".
- ГОСТ Р 51261-99 "Устройства опорные стационарные реабилитационные. Типы и технические требования".
- ГОСТ Р 51630-2000 "Платформы подъемные с вертикальным и наклонным перемещением для инвалидов. Требования доступности".
- ГОСТ Р 51631-2008 "Лифты пассажирские. Технические требования доступности, включая доступность для инвалидов и других маломобильных групп населения".
- ГОСТ Р 51671-2000 "Средства связи и информации технические общего пользования, доступные для инвалидов. Классификация. Требования доступности и безопасности".
- ГОСТ Р 52872-2007 "Интернет-ресурсы. Требования доступности для инвалидов по зрению".
- ГОСТ Р 52875-2007 "Указатели тактильные наземные для инвалидов по зрению. Технические требования".

§5

В случае выявления недостатков специалист по работе с инвалидами сообщает о них непосредственному руководителю отдела, который, по возможности устраняет недостатки или информирует о них директора учреждения.

§6

Специалисту по работе с инвалидами надлежит контролировать весь процесс визита инвалида, начиная с момента срабатывания кнопки - вызова и заканчивая моментом оставления здания, добиваться создания оптимальных условий для таких посетителей.

§7

Специалисту по работе с инвалидами необходимо иметь телефоны организаций, обладающих сурдопереводчиками для глухих, а также специально оборудованным для инвалидов транспортом, в том числе социального такси.

§8

В случае предварительного уведомления инвалида о намерении посетить учреждение специалисту по работе с инвалидами, по согласованию с непосредственным руководителем отдела, необходимо наметить и принять меры по организации приема инвалида и содействие в получении необходимой государственной услуги (информации), в т. ч. в альтернативной форме: с "доставкой" услуги на дом, к иному месту пребывания инвалида.

§9

Каждый сотрудник учреждения должен помнить о корректном отношении со всеми посетителями учреждения и об этичном отношении к инвалидам. Обслуживание этой категории посетителей имеет свою специфику.

Работа с посетителями с нарушениями опорно-двигательного аппарата

Это наименее сложная в обслуживании категория инвалидов. Ей может понадобиться помощь при перемещении по зданию. В этих целях, при наличии, могут использоваться индивидуальные средства – лестничные шагающие подъемники, с помощью специалиста по работе с инвалидами, волонтеров.

К особым рекомендациям относятся следующие:

- заранее позаботиться, чтобы пандус при входе был чистый и нескользкий, не загроможден посторонними предметами;
- проходы в коридоре не сужены стульями и др.

Посетители с особенностями эмоционального реагирования

Главное, что необходимо помнить, работая с данной группой людей, что у них тоже есть потребность в получении государственной услуги или информации.

Необходимо разговаривать с ними спокойным тоном голоса, не допуская резкости. Не следует вступать с ними в дискуссии по отвлеченным вопросам.

В некоторые моменты эти люди могут испытывать эмоциональные срывы, быть возбудимыми и неуравновешенными. Необходимо учитывать эти состояния и стараться успокоить их, вести себя дружелюбно.

Посетители с проблемами речи

В общении с этими людьми главное быть терпеливым, не перебивать и не поправлять их. Не создавайте ощущения, что вы их игнорируете. По ходу общения нужно поддерживать визуальный контакт. Речь должна быть

конкретизирована, не следует использовать сложные предложения. Задаваемые посетителям вопросы должны быть конкретными, требующими простых ответов или кивков головы. Не следует спешить закончить предложение за такого посетителя, может оказаться, что он был неправильно понят.

Посетители с гиперкинезами (спастикой)

Гиперкинезы - непроизвольные движения тела или конечностей, которые присущи людям с детским церебральным параличом (ДЦП) и могут возникнуть у людей с повреждением спинного мозга.

Оказывать помощь таким людям надо, предварительно выяснив, нуждаются ли они в ней, не привлекая общего к ним внимания. По ходу приема не следует отвлекаться на непроизвольные движения инвалида. Желательно, чтобы вокруг такого человека было свободное пространство.

Общение с посетителями с проблемами слуха

Необходимо учесть, что есть люди слабослышащие и есть глухие. Если посетитель слабослышащий нужно говорить в ровном темпе, не торопясь, слова произносить четко. Если посетитель глухой, необходимо воспользоваться услугами переводчика-жестовика (сурдопереводчика).

Посетители с проблемами зрения

Это одна из самых тяжелых форм инвалидности. Известно, что главной их проблемой являются очень ограниченные возможности восприятия информации от окружающего мира (всего 10%), Различают три формы слепоты:

- тотальная слепота;
- остаточное зрение;
- слабовидение.

Слепые имеют большие трудности с передвижением в пространстве, могут передвигаться самостоятельно с помощью трости или с сопровождающим.

Вот основные правила взаимодействия с такими людьми:

- 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 притолах 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.
- Всегда называйте себя и представляйте других собеседников, а также остальных присутствующих.
- Избегайте расплывчатых определений и инструкций, которые обычно сопровождаются жестами. Старайтесь быть точными.

Важно иметь в виду, что в настоящее время все больше выявляется инвалидов с сочетанной патологией. Например, проблемы слуха и опорно-двигательного аппарата; инвалид по зрению на коляске; инвалид по слуху и зрению. В подобных случаях необходимо руководствоваться соответствующими пунктами инструкции.