

Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Владимирской области
«Психоневрологический интернат г. Гусь-Хрустальный, п. Гусевский»

«Утверждаю»
Директор _____ Т.Б. Скулова
«9» _____ 2017 г.



ИНСТРУКЦИЯ № 55

**для работников по вопросам, связанным с обеспечением
доступности для инвалидов и других маломобильных граждан
объектов и услуг в ГБУСОВО «Психоневрологический интернат
г. Гусь-Хрустальный, п. Гусевский»**

г. Гусь-Хрустальный

1. Общие положения

1.1. Настоящая инструкция определяет правила поведения сотрудников учреждения ГБУСОВО «Психоневрологический интернат г. Гусь-Хрустальный, п. Гусевский» 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».

1.3. Инструкция разработана в целях обеспечения доступа инвалидов к услугам и объектам, на которых они предоставляются, оказания при этом необходимой помощи, и может быть использована при инструктировании работников учреждений (организаций) любой сферы деятельности, предоставляющих услуги населению, а также при непосредственном оказании услуг инвалидам.

1.4. Основным международным документом, устанавливающим права инвалидов во всем мире, является Конвенция о правах инвалидов, принятая Генеральной Ассамблеей ООН 13 декабря 2006 г. Данная Конвенция после ратификации ее Российской Федерацией 25 сентября 2012 г. в соответствии со статьей 15 Конституции РФ стала частью российского законодательства. Кроме того, права инвалидов регулируются Федеральным законом от 24 ноября 1995 г. № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» в редакции федерального закона от 01 декабря 2014 года № 419-ФЗ. Министерством труда и социальной защиты Российской Федерации от 30.07.2015 № 527н утвержден порядок обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере социальной защиты населения (в том числе в учреждениях социального обслуживания), а также оказания им при этом необходимой помощи (далее – Порядок), который вступил в силу 01 января 2016 года.

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.

Маломобильные граждане (МГ) — это 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.).

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

- Инвалиды, передвигающиеся на креслах-колясках.
- Инвалиды с нарушениями опорно-двигательного аппарата верхних и нижних конечностей.
- Инвалиды с нарушениями зрения (слабовидящие и слепые).
- Инвалиды с нарушениями слуха (глухие и слабослышащие).
- Инвалиды с нарушениями умственного развития.

3. Краткая характеристика барьеров окружающей среды для инвалидов разных форм

Для инвалидов, передвигающихся на креслах-колясках, барьерами различной степени выраженности могут быть пороги, ступени, неровное, скользкое покрытие, неправильно установленные пандусы, отсутствие поручней, высокое расположение информации, отсутствие места для разворота на кресло-коляске, узкие дверные проемы, коридоры, отсутствие посторонней помощи при преодолении препятствий (при необходимости) и др. физические и информационные барьеры.

Для инвалидов с нарушениями опорно-двигательного аппарата барьерами различной степени выраженности могут быть:

- 1) для лиц, передвигающихся самостоятельно с помощью тростей, костылей, опор – пороги, ступени, неровное, скользкое покрытие, неправильно установленные пандусы, отсутствие поручней, отсутствие мест отдыха на пути движения и др. физические барьеры;
- 2) для лиц, не действующих руками – препятствия при выполнении действий руками (открывание дверей, снятие одежды и обуви и т.д., пользование краном, клавишами и др.), отсутствие помощи на объекте социальной инфраструктуры для осуществления действий руками;

Для инвалидов с нарушениями зрения барьерами различной степени выраженности могут быть отсутствие тактильных указателей, в том числе направления движения, информационных указателей, преграды на пути движения (стойки, колонны, углы, стеклянные двери без контрастного обозначения и др.); неровное, скользкое покрытие, отсутствие помощи на объекте социальной инфраструктуры для получения информации и ориентации и др.

Для инвалидов с нарушениями слуха барьерами различной степени выраженности могут быть 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, отсутствие сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика и др. информационные барьеры.

Для инвалидов с нарушениями умственного развития барьерами различной степени выраженности могут быть отсутствие понятной для усвоения информации на объекте социальной инфраструктуры, отсутствие помощи для получения информации и ориентации и др.

4. Основные требования к обеспечению доступности объектов

В целях обеспечения условий для беспрепятственного доступа в учреждение инвалидов, нуждающихся в помощи необходимо обеспечить: - выделение на стоянке перед учреждением специальных парковочных мест для автотранспорта инвалидов;

- оборудование зданий и помещений учреждения элементами доступности (поручни, кнопки вызова помощи и другие) и элементами навигации для информирования инвалидов для передвижения (тактильная информация, контрастный дизайн, информационные надписи, освещение, пиктограммы, напольные индикаторы, акустическая информация и т.д.) в соответствии с действующими нормативно-правовыми актами в сфере градостроительной политики;

- оборудование элементами доступности зон оказания услуг, санитарно-гигиенических помещений;

- наличие в корпусах технических средств реабилитации, позволяющих передвигаться вне и внутри здания (кресло-коляска, подъёмное устройство и т.д.);

- наличие подготовленного персонала учреждения для оказания помощи инвалидам;

- наличие информации об услугах учреждения в соответствии со специфическими потребностями различных групп инвалидов, доступном маршруте, в том числе;

- наличие наружной информации о доступности учреждения. В том числе в соответствии с кодами:

- код «К» - наличие в учреждении надписей в легко читаемой и понятной форме, в т.ч. на информационных стендах, с учётом их доступности для инвалидов-колясочников;

- код «С» - дублирование внутри учреждения информации текстом выполненным, Брайлеровским шрифтом, акустической информацией об оказываемых услугах;

- код «Г» - наличие письменной информации об оказываемых услугах внутри учреждения, услуги сурдоперевода, знание персоналом необходимых стандартных фраз «жестового языка» для оказания помощи клиентам.

5. Перечень предоставляемых инвалидам услуг в учреждении:

- 1) социально-бытовые;
- 2) социально-медицинские;
- 3) социально-психологические;
- 4) социально-педагогические;
- 5) социально-трудоустройство;

6) социально-правовые;

7) услуги в целях повышения коммуникативного потенциала

6. Обязанности учреждения

- обеспечить физическую доступность объектов, а также предоставляемых услуг;
- устранить факторы, препятствующие получению инвалидами необходимой информации на объектах;
- возложить на работников обязанности: сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, и оказание им помощи на объектах; оказание работниками помощи инвалидам в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами.

7. Обязанности работников

Работниками должна быть оказана помощь инвалидам в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами.

Развитие коммуникативных умений складывается из следующих основных навыков:

- избегать конфликтных ситуаций;
- внимательно слушать инвалида и слышать его;
- регулировать собственные эмоции, возникающие в процессе взаимодействия;
- обеспечивать высокую культуру и этику взаимоотношений;
- цивилизовано противостоять манипулированию.

Существуют общие правила этикета при общении с инвалидами, которыми могут воспользоваться работники в зависимости от конкретной ситуации:

Обращение к человеку: при встрече обращайтесь с инвалидом вежливо и уважительно, вполне естественно пожать инвалиду руку. Когда вы разговариваете с инвалидом любой категории, обращайтесь непосредственно к нему, а не к сопровождающему или сурдопереводчику, которые присутствуют при разговоре.

Адекватность и вежливость: относитесь к другому человеку, как к себе самому, точно так же его уважайте — и тогда оказание услуги в учреждении (организации) и общение будут эффективными.

Называйте себя и других: когда вы встречаетесь с человеком, который плохо видит 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.

Предложение помощи: если вы предлагаете помощь, ждите, пока ее примут, а затем спрашивайте, что и как делать; всегда предлагайте помощь, если нужно открыть тяжелую дверь или обойти препятствие.

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 устранить.

Обращение с кресло-коляской: инвалидная коляска – это часть неприкасаемого пространства человека, который ее использует. Не облакачивайтесь на нее и не толкайте. Начать катить коляску без согласия инвалида — то же самое, что схватить и понести человека без его разрешения. Если вас попросили помочь инвалиду, передвигающемуся на коляске, сначала катите ее медленно. Коляска быстро набирает скорость, и неожиданный толчок может привести к потере равновесия.

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. Повторите, что вы поняли, это поможет человеку ответить вам, а вам — понять его.

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.

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.

Обязательно должна быть обеспечена информационная доступность - то есть предоставление информации с учётом имеющихся особенностей восприятия и о доступности объекта, и об организации предоставления услуги. Ещё одним важнейшим положением Конвенции является достижение максимальной независимости инвалидов посредством укрепления и расширения комплексных реабилитационных и абилитационных услуг.

Порядок организации доступности доводится до сведения маломобильных граждан, получающих услуги на объекте в доступной для них форме. Для этого в учреждении (организации) социального обслуживания готовится информация об организации помощи на объекте маломобильным гражданам, которая размещается:

- на официальном сайте организации;

- на информационном стенде в учреждении;
- в Памятке инвалида (которая выдается маломобильному гражданину для индивидуального пользования).

8. Сопровождение инвалидов в учреждении при оказании им услуг

8.1. Инвалидам оказывается необходимая помощь при входе и выходе из здания, в получении, сдаче и одевании верхней одежды.

8.2. При поступлении в учреждение в первоочередном порядке уточняется в какой помощи нуждается инвалид, необходимость сопровождения.

8.3. Для обеспечения доступа инвалидов к услугам, специалисту при приёме инвалида в учреждении (организации) необходимо:

а) рассказать инвалиду об особенностях здания учреждения (организации):
- количестве этажей; наличии поручней, других приспособлений и устройств для инвалидов применительно к его функциональным ограничениям; расположении санитарных комнат, возможных препятствиях на пути и т.д.;

- необходимых для оказания услуги структурных подразделениях учреждения (организации) 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.

в) при оказании услуги в медицинском учреждении (поликлиника, больница и т.п.) сопроводить инвалида до кабинета, при необходимости до места оказания услуги.

г) обеспечить допуск в здание собаки-поводыря, сопровождающей инвалида по зрению.

9. Ответственность сотрудников за несоблюдение требований Инструкции

9.1. Руководитель организации и сотрудники независимо от занимаемой должности, несут ответственность за соблюдение принципов и требований по обеспечению условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг, оказанию им при этом необходимой помощи, а также за действия (бездействие) подчинённых им лиц, нарушающие эти принципы и требования.

9.2. К мерам ответственности за уклонение от исполнения требований к созданию условий для беспрепятственного доступа инвалидов к объектам и услугам Организации относятся меры дисциплинарной и административной ответственности, в соответствии с законодательством Российской Федерации.