

ПРИКАЗ  
директора ЧУСО «Детская деревня - SOS Пушкин»

№ 01113-09

«01» ноября 2019 г.

г. Санкт-Петербург

**Об организации обеспечения доступности предоставляемых услуг для всех категорий маломобильных граждан**

Постановлением Правительства РФ от 01.12.2015 года № 1297 утверждена государственная программа «Доступная среда» на 2011–2020 годы.

В соответствии с Методическими указаниями Министерства труда и социальной защиты РФ от 10 августа 2015 года, требованиями приказа Минтруда России № 264 от 19 апреля 2018 г. «Об утверждении детального плана–графика реализации государственной программы Российской Федерации «Доступная среда» на 2011-2020 годы», распоряжением Правительства Санкт-Петербурга от 29 августа 2017 года № 47-рп «О внесении изменений в распоряжение Правительства Санкт-Петербурга от 28.12.2015 № 84-рп», в целях организации обеспечения доступности предоставляемых услуг для всех категорий маломобильных граждан в соответствии с требованиями Устава частного учреждения социального обслуживания «Детская деревня - SOS Пушкин», ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Обеспечить инвалидам всех категорий, в том числе передвигающимся на кресло-коляске, помощь в сопровождении при посещении административно-культурного здания Детской деревни, при въезде в помещение и выезде, внутри здания.

Ответственные: Пак Де Ген, инженер; Фролов С.О., педагог-организатор.

2. Возложить обязанности по проведению инструктажа об организации работы по обеспечению доступа в Детскую деревню инвалидам и маломобильным группам населения и оформление журнала инструктажа на Манжосова Е.П., заместителя директора по семейному устройству.

3. Ответственным сотрудникам пройти инструктаж по вопросам профессиональной этики общения с инвалидами и маломобильными группами населения и обеспечения доступности объекта и услуг для инвалидов.

4. Обеспечить информацией об условиях доступности для инвалидов услуг, предоставляемых в Детской деревне путем размещения сведений в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

5. Утвердить инструкцию по этике поведения с инвалидами (приложение 1 к приказу).

6. Утвердить Порядок действий по оказанию помощи инвалидам и другим маломобильным группам населения (МГН) в преодолении барьеров доступа в ЧУСО «Детская деревня – SOS Пушкин» (приложение 2 к приказу).


7. Приказ довести до работников ЧУСО «Детская деревня - SOS Пушкин» в части касающейся.

8. Контроль за исполнением требований приказа оставляю за собой.

Директор

С. Яковенко

  
Манжосова  
1.11.2019

  
1.11.2019 Фролов

  
1.11.19

Приложение 1

УТВЕРЖДАЮ  
Директор ЧУСО  
«Детская деревня – SOS Пушкин»



С. Яковенко  
«01» ноября 2019 года

## **Инструкция по этике общения с инвалидами**

### **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, высокие прилавки, 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, средства контроля для лиц с кохлеарными имплантами, отсутствие сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика и другие 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 на объекте социальной инфраструктуры для получения информации и ориентации.

**Общие рекомендации для специалистов по устранению барьеров для инвалидов с разными формами инвалидности.**

Основные формы инвалидности	Общие рекомендации по устранению барьеров окружающей среды
Передвигающиеся на креслах-колясках	Устранение физических барьеров на пути к месту предоставления услуг, альтернативные формы оказания услуг (в т.ч.) на дому, удобное размещение информации, организация работы помощников
Нарушения опорно-двигательного аппарата	Устранение физических барьеров на пути к месту предоставления услуг, организация места для отдыха; для инвалидов не действующих руками-помощь при выполнении необходимых действий
Нарушение зрения	Устранение информационных и физических барьеров на пути движения, предоставление информации в доступном виде (укрупненный шрифт, плоско-точечный шрифт Брайля, контрастные знаки), допуск тифлопереводчика, допуск собаки проводника
Нарушение слуха	Устранение барьеров по предоставлению информации, допуск сурдопереводчика
Нарушение умственного развития	Устранение барьеров по предоставлению информации («ясный язык» или «легкое чтение»), организация сопровождения

**Этика общения с инвалидами. Общие понятия**

Важной составляющей деятельности по обеспечению доступности зданий, сооружений и предоставляемых населению услуг является соблюдение этических правил общения с инвалидами. Этика - учение о морали, нравственности. Составной частью этики является профессиональная этика - совокупность морально-этических и нравственных норм и модель поведения специалиста в соответствующей профессиональной сфере.

Профессиональная этика для каждого из специалистов — не просто формальное требование, а главенствующий принцип ежедневной деятельности.

Быть носителем этических принципов важно по нескольким причинам: соблюдение профессиональной этики ведет к успешному оказанию гражданам услуг, характерных для сферы деятельности учреждения, созданию и поддержанию его репутации, а также формированию положительной культуры в учреждении или организации.

В целях дальнейшего совершенствования государственной социальной политики Российской Федерации в соответствии с Указом Президента РФ от 07.05.2012 N 597 Правительством РФ разработан комплекс мероприятий по принятию кодексов профессиональной этики. В последние годы их было принято несколько, мы берем за основу более приближенный к учреждениям культуры «Кодекс этики и служебного поведения работников органов управления социальной защиты населения и учреждений социального обслуживания». В нем определены важнейшие составляющие профессиональной этики. Среди них такие требования как: добросовестность, гуманизм, беспристрастность, компетентность,

нейтральность, корректность, терпимость, бесконфликтность, ответственность, порядочность и строгое соблюдение конфиденциальности.

Составной частью социальной защиты инвалидов является философия независимой жизни. Понятие «независимая жизнь» подразумевает два взаимосвязанных момента:

1. Независимая жизнь - это право человека быть неотъемлемой частью жизни общества и принимать активное участие в социальных, политических и экономических процессах, иметь свободу выбора и свободу доступа к жилым и общественным зданиям, транспорту, средствам коммуникации, страхованию, труду и образованию, возможность самому определять и выбирать, принимать решения и управлять жизненными ситуациями.

2. Независимая жизнь - это способ мышления, психологическая ориентация личности, которая зависит от ее взаимоотношений с другими личностями, ее физическими возможностями, системой служб поддержки и окружающей средой. Общие принципы и цели независимости инвалида сформулированы в Декларации независимости инвалида.

### **Декларация независимого инвалида**

Не рассматривайте мою инвалидность как проблему.

- Не надо меня жалеть, я не так слаб, как кажется.
- Не рассматривайте меня как пациента, так как я просто ваш соотечественник.
- Не старайтесь изменить меня. У вас нет на это права.
- Не пытайтесь руководить мною. Я имею право на собственную жизнь, как любая

личность.

- Не учите быть меня покорным, смиренным и вежливым. Не делайте мне одолжения.
- Признайте, что реальной проблемой, с которой сталкиваются инвалиды, является их социальное обесценивание и притеснение, предубежденное отношение к ним.

• Поддержите меня, чтобы я мог по мере сил внести свой вклад в общество.

• Помогите мне познать то, что я хочу.

• Будьте тем, кто заботится, не жалея времени, и кто не борется в попытке сделать лучше.

• Будьте со мной, даже когда мы боремся друг с другом.

• Не помогайте мне тогда, когда я в этом не нуждаюсь, если это даже доставляет вам удовольствие.

• Не восхищайтесь мною. Желание жить полноценной жизнью не заслуживает восхищения.

• Узнайте меня получше. Мы можем стать друзьями.

• Будьте союзниками в борьбе против тех, кто пользуется мною для собственного удовлетворения.

• Давайте уважать друг друга. Ведь уважение предполагает равенство. Слушайте, поддерживайте и действуйте.

### **Правила этикета при общении с инвалидами**

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

Существуют общие правила этикета при общении с инвалидами, которыми могут воспользоваться работники организаций, предоставляющих услуги населению, в зависимости от конкретной ситуации

### **Правила этикета при общении с инвалидами, испытывающими трудности при передвижении**

• Помните, что 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.

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, 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.

### **Правила этикета при общении с инвалидами, имеющими нарушение зрения или незрячими**

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, лужах, ямах, низких прилоках, трубах и т.п.

Используйте, если это уместно, фразы, характеризующие звук, запах, расстояние. Делитесь увиденным.

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.

Если это важное письмо или документ, не нужно для убедительности давать его потрогать. При этом не заменяйте чтение пересказом. Когда незрячий человек должен подписать документ, прочитайте его обязательно. Инвалидность не освобождает слепого человека от ответственности, обусловленной документом.

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 забываете 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, выражений вроде «Стакан находится где-то там на столе».

Старайтесь быть точными: «Стакан посередине стола».

Если вы заметили, что незрячий человек сбился с маршрута, не управляйте 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 закладываете руки назад — это неудобно.

### **Правила этикета при общении 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.

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

Правила этикета при общении с инвалидами, имеющими задержку в развитии и проблемы общения, умственные нарушения: 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.

### **Правила этикета при общении с инвалидом, испытывающим затруднения в речи**

- 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.

УТВЕРЖДАЮ  
Директор ЧУСО

«Детская деревня – SOS Пушкин»



С. Яковенко

«01» ноября 2019 года

**Порядок действий по оказанию помощи инвалидам и другим маломобильным группам населения (МГН) в преодолении барьеров доступа в ЧУСО «Детская деревня – SOS Пушкин»**

1. При получении телефонного звонка (вызова по кнопке, получения информации от представителя охранной организации с КПП Детской деревни) о прибытии инвалидов и МГН ответственный сотрудник незамедлительно выходит для встречи и оказания помощи в преодолении барьеров доступа в здание административно-культурного центра Детской деревни.
2. Разъяснить в доступной для инвалидов форме порядка посещения (нахождения, использования) и совершении ими других необходимых действий в соответствии с целями посещения объекта.
3. При необходимости воспользоваться для оказания помощи установленным электроподъемником.
4. Содействовать инвалиду при передвижении по территории организации.
5. Содействовать инвалиду при передвижении внутри помещения и сопроводить его к месту непосредственного предоставления услуги.
7. Оказать помощь инвалиду при выполнении действий самообслуживания (снятие верхней одежды, посещение санузла и т.д.).
8. Обеспечить возможность оказания помощи инвалиду в любых затруднениях, возникающих при нахождении на объекте и получении услуги.
9. После предоставления услуги сопроводить инвалида к выходу из помещения.
10. Оказать помощь инвалиду при посадке в социальное такси или иное транспортное средство.
11. Соблюдать профессиональную этику взаимоотношений и не допускать ситуаций, препятствующих получению инвалидом услуг наравне с другими лицами.
12. Список ответственных сотрудников и порядок их действий утвержден приказом директора Детской деревни от 1.11.2019 года № 01113-ог