

Гостинично-сервисное
коммунальное унитарное
предприятие «Бизнес-центр
«Столица»

УТВЕРЖДАЮ
Директор
КУП «Бизнес-центр «Столица»
И.О. Дмуховская
«09» января 2022г.

ИНСТРУКЦИЯ

об оказании ситуационной помощи инвалидам различных категорий при посещении объектов КУП «Бизнес-центр «Столица»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящая Инструкция об оказании ситуационной помощи инвалидам различных категорий при посещении объектов КУП «Бизнес-центр «Столица» разработана в целях регламентирования порядка организации оказания помощи инвалидам в преодолении барьеров, обеспечения им равных с другими гражданами возможностей для реализации прав и свобод, а также получения необходимых услуг, оказываемых в КУП «Бизнес-центр «Столица» (далее – предприятие), и для повышения уровня и качества жизни.

2. ОСНОВНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ К ОКАЗАНИЮ ПОМОЩИ ИНВАЛИДАМ

2.1. Оказание помощи должно проводиться только с согласия инвалида, после уточнения у инвалида характера и объема необходимой помощи, порядка её оказания при посещении предприятия.

2.2. По возможности необходимо уточнять у инвалида характер и объем необходимой помощи до посещения предприятия.

2.3. Оказать помощь на входе в предприятие. Для оказания помощи при выходе из предприятия, передвижении внутри предприятия назначаются работники подготовленные (способные) для оказания помощи.

2.4. Осуществление тактильного контакта или иного вмешательства в личное пространство только после получения согласия инвалида. Обеспечение речевого сопровождения выполняемых действий.

2.5. Оказание помощи должно носить непрерывный характер, т.е. информация о лице, нуждающемся в оказании ситуационной помощи должна передаваться «по цепочке» от одного сотрудника к другому.

2.6. Оказание помощи не должно причинить вред, не должно навязываться. При оказании помощи необходимо соблюдать нравственно-правовые принципы общения и взаимодействия.

2.7. Обращение непосредственно к инвалиду.

3. ОБЩИЕ ЭТИЧЕСКИЕ НОРМЫ И ПРАВИЛА ПРИ ОБРАЩЕНИИ С ЛЮДЬМИ С ИНВАЛИДНОСТЬЮ

При взаимодействии с инвалидами должны соблюдаться общепризнанные нравственно-правовые принципы общения: уважительность, гуманность, вежливость, конфиденциальность, невмешательство в сферу личной жизни гражданина, преобладание индивидуального подхода к человеку.

При разговоре с инвалидом обращаться непосредственно к нему, а не к сопровождающему или переводчику жестового языка, которые присутствуют при разговоре.

При встрече с человеком с нарушениями зрения обязательно представляются все присутствующие. Если общая беседа в группе, не забывать пояснять, к кому в данный момент обращаются.

К ребенку допустимо обращаться по имени, к взрослому – по имени и отчеству; говорить с человеком с инвалидностью нужно обычным голосом и языком (только в случае общения со слабослышащим, можно увеличить громкость).

При разговоре с человеком, испытывающим трудности в общении, слушать его внимательно. Необходимо быть терпеливым, не поправлять, не перебивать его и не договаривать за него.

Избегать конфликтных ситуаций. Внимательно слушать человека с инвалидностью и стараться слышать его. Регулировать собственные эмоции, возникающие в процессе взаимодействия. Обеспечивать высокую культуру и этику взаимоотношений.

4. ОСОБЫЕ ПОТРЕБНОСТИ ПРИ ПОСЕЩЕНИИ ПРЕДПРИЯТИЯ ЛИЦАМИ С ИНВАЛИДНОСТЬЮ

С учетом имеющихся нарушений функций организма, лиц с инвалидностью можно объединить в пять групп:

- лица с двигательными нарушениями
- лица с нарушением зрения
- лица с нарушением слуха
- лица с нарушением речи
- лица с когнитивными (интеллектуальными, умственными) нарушениями.

4.1. Лица с двигательными нарушениями

Лица с двигательными нарушениями – лица, имеющие заболевания опорно-двигательного аппарата и (или) нервной системы, сопровождающиеся нарушениями статодинамических функций (двигательных функций головы, туловища, конечностей, статики, координации движений и др.) и передвигающиеся с использованием кресла-коляски, с помощью специальных приспособлений для ходьбы с нарушениями (ролятор), использующие костыли и трости различной сложности, а также без использования ассистивных устройств и приспособлений.

Основные потребности лиц с двигательными нарушениями:

- помощь при входе в здание и выходе из здания;
- помощь при передвижении по зданию;
- помощь при самообслуживании.

Порядок оказания ситуационной помощи лицам с двигательными нарушениями

(помощь оказывается с согласия инвалида, после уточнения непосредственно у инвалида характера и объема необходимой помощи, порядка её оказания). посетителя с ограничением передвижения, испытывающего трудности при входе в здание необходимо:

- выйти на улицу, уточнить, в какой помощи нуждается гражданин, помочь подняться по пандусу, открыть входные двери;
- оказать помощь при входе в здание;
- сообщить администратору о посещении гостя с ограничением передвижения;

2. Администратор:

- уточняет, в какой помощи нуждается гражданин, узнает о цели посещения и название структурного подразделения (объекта) предприятия;
- помогает раздеться, одеться в гардеробе, сопровождает до структурного подразделения (объекта), по окончании посещения сопровождает до гардероба; оказывает помощь при одевании;
- оказывает помощь при посещении туалета до входной двери в туалет, открывает и закрывает дверь.

При общении с людьми, испытывающими трудности при передвижении необходимо помнить:

Любое индивидуальное техническое средство реабилитации (трости, костыли, ходунки, кресло-коляска и т.д.) – это собственность и элемент личного пространства человека; не нужно брать эти средства, перемещать их и т.п., не получив на то разрешения со стороны человека с инвалидностью.

Необходимо всегда спрашивать, нужна ли помощь, прежде чем оказать ее. Если предложение о помощи принято, необходимо спросить, что нужно делать, и затем четко следовать инструкциям.

Если получено разрешение передвигать коляску, необходимо сначала катить ее медленно. Коляска быстро набирает скорость, и неожиданный толчок может привести к потере равновесия. Нельзя облакачиваться на нее, подталкивать ногами без разрешения.

Необходимо всегда убеждаться в доступности мест, куда запланировано посещение, узнавать, какие могут возникнуть проблемы или барьеры и как их можно устранить.

Если существуют архитектурные барьеры (например, лестница или бордюр), следует предупредить о них, чтобы человек имел возможность заранее спланировать свой маршрут.

Если возможно, следует расположиться так, чтобы лица общающихся (в том числе человека на коляске) оказались на одном уровне, например, сесть рядом на стул, чтобы человеку на коляске не пришлось запрокидывать голову (это неудобно, и при некоторых видах нарушений невозможно).

4.2. Лица с нарушением зрения

Лица с нарушением зрения наряду с лицами с нарушениями слуха относятся к лицам с сенсорными нарушениями. К этой категории граждан относятся также лица, имеющие различные сочетания сенсорных нарушений: полное нарушение зрения (абсолютная или практическая слепота), передвигающиеся преимущественно с помощью трости, собаки-поводыря, человека-поводыря или ассистента; частичное нарушение зрения (слабовидение), передвигающиеся и ориентирующиеся, как правило, самостоятельно; полное отсутствие слуха с нарушением речи, частичное нарушение слуха, сохранившие речь в той или иной степени; различные сочетания сенсорных нарушений и речевых нарушений.

Основные потребности лиц с нарушением зрения:

- помощь при входе в здание и выходе из здания;
- помощь при ориентации внутри здания;
- помощь при составлении письменных обращений (документов);
- помощь при самообслуживании.

Порядок оказания ситуационной помощи

(помощь оказывается с согласия инвалида, после уточнения непосредственно у инвалида характера и объема необходимой помощи, порядка её оказания и в соответствии с правилами при общении с лицами с нарушением зрения).

1. Увидев посетителя в солнцезащитных очках и с белой тростью, испытывающего трудности при входе в здание необходимо:

- выйти на улицу, начать разговор с прикосновения к плечу гражданина с нарушением зрения; открыть дверь;
- уточнить, в какой помощи нуждается гражданин с нарушением зрения;
- оказать помощь при входе в здание;
- отделить гражданина с нарушением зрения от основного потока движения других посетителей предприятия;
- сообщить администратору о посещении предприятия гражданином с нарушением зрения.

2. Администратор:

- начинает разговор с прикосновения к плечу гражданина с нарушением зрения;
- уточняет, в какой помощи нуждается гражданин с нарушением зрения, цель посещения;
- предлагает гражданину с нарушением зрения взять его за руку выше локтя для того, чтобы во время движения гражданин с нарушением зрения был на полшага позади него;
- при необходимости знакомит со всеми надписями размещенными в предприятии, в том числе объясняет о наличии в предприятии надписей, выполненных рельефно-точечным шрифтом Брайля;
- помогает раздеться в гардеробе;
- сопровождает гражданина с нарушением зрения до места расположения соответствующего структурного подразделения (объекта) предприятия, указывает ориентиры и описывает препятствия на пути движения;
- предоставляет информацию гражданину с нарушением зрения в доступной для него форме (выполненных рельефно-точечным шрифтом Брайля или с использованием иных способов дублирования);
- по окончании посещения, сопровождает гражданина с нарушением зрения до гардероба, оказывает помощь при одевании;
- при необходимости оказывает помощь при посещении туалета до входной двери в туалет;
- сопровождает гражданина с нарушением зрения к выходу; оказывает помощь при выходе из предприятия.

При общении с людьми с нарушениями зрения следует помнить:

О необходимости обозначить факт обращения к незрячему человеку, например, просто дотронувшись до его плеча и (или) назвав его (если известно имя и отчество), а также предложить свою помощь.

Подойдя к незрячему человеку, нужно обязательно назвать себя и представить других собеседников, а также остальных присутствующих (при необходимости, уточнить не только имена, но и должности, намерения, цели обращения). При желании пожать руку, необходимо сказать об этом. Если необходимо завершить разговор, отойти от невидящего человека, нужно предупредить его об этом.

При возникновении проблемы в оказании помощи невидящему человеку, стоит спросить его о характере помощи и, не смущаясь, попросить подсказать, как ее оказать, либо пригласить компетентного сотрудника для оказания такой помощи.

Если незрячий человек выразил готовность принять помощь и нуждается в сопровождении, нужно предложить ему взять сопровождающего за руку (например, согнув руку в локте, предложить инвалиду держаться за нее выше локтя, за предплечье и двигаться чуть позади сопровождающего (предпочтительно). При встрече представиться первым. Представляя человека с нарушением зрения (или зрения и слуха) человеку без указанных нарушений и наоборот, следует сориентировать его в сторону собеседника, назвать себя и других.

Предлагая помощь, встать с противоположной стороны от руки с тростью и дать возможность незрячему человеку взять вас под руку.

Предлагая незрячему человеку сесть, не нужно усаживать его, а направить руку на спинку стула или подлокотник. Не водить по поверхности его рукой, а дать возможность свободно потрогать предмет. Если вас попросили помочь взять какой-то предмет, не следует тянуть кисть человека с нарушением зрения к предмету и брать его рукой этот предмет.

Осуществляя помощь, следует направлять человека, не стискивая его руку, идти в обычном темпе, не хватать человека с нарушением зрения и не «тащить» его за собой.

Следует описать кратко, где вы находитесь. Предупреждать о препятствиях: ступенях, лужах, ямах, низких притолах, трубах и т.п.

Не оставлять человека с нарушением зрения в открытом пространстве, не предупредив. При уходе необходимо привести его к ориентиру, где он будет чувствовать себя более защищенно и уверенно.

Не следует перемещать мебель, документы и другие объекты, не предупредив об этом человека с нарушением зрения.

При необходимости прочесть что-либо незрячему человеку, говорить необходимо нормальным голосом и не пропускать информацию.

Если это важный документ, не нужно для убедительности давать его потрогать. При этом не заменяйте чтение пересказом. Когда незрячий человек должен подписать документ, прочитайте его обязательно.

Всегда необходимо обращаться непосредственно к незрячему человеку, а не к его зрячему компаньону.

Когда происходит общение с группой незрячих людей, не следует забывать каждый раз называть того, к кому обращаетесь, либо притрагиваться к ним.

Избегайте расплывчатых определений и инструкций, которые обычно сопровождаются жестами.

При перемещении нужно предупредить собеседника.

При общении вполне нормально употреблять слово «смотреть». Для незрячего человека это означает «видеть руками», осязать.

При спуске или подъеме по ступенькам необходимо перемещать незрячего перпендикулярно к ним, передвигаясь, не делать рывков, резких движений.

4.3. Лица с нарушением слуха

Основные потребности лиц с нарушением слуха:

помощь при входе в здание и выходе из здания (при необходимости);

помощь при ориентации внутри здания;

помощь при составлении письменных обращений (документов).

Для лиц с нарушением слуха ситуационная помощь заключается в помощи сурдопереводчика или специалиста, обученного основам жестовой речи, при общении и сопровождении гражданина по территории и зданию предприятия.

Учитывая отсутствие сурдопереводчика в предприятии и при условии, что сурдопереводчик не сопровождает лицо с нарушением слуха, сотрудники предприятия предоставляют информацию гражданину с нарушением слуха письменным способом.

Порядок оказания ситуационной помощи лицам с нарушением слуха

(помощь оказывается с согласия инвалида, после уточнения непосредственно у инвалида характера и объема необходимой помощи, порядка её оказания и в соответствии с правилами при общении с лицами с нарушением слуха).

1. Увидев посетителя с нарушением слуха, изыясняющегося с помощью жестового языка и испытывающего трудности при входе в здание необходимо:

-уточнить в доступной для лица с нарушением слуха форме, в какой помощи он нуждается;

-сообщить администратору о посещении предприятия гражданином с нарушением слуха;

2. Администратор:

-уточняет в доступной для лица с нарушением слуха форме, в какой помощи он нуждается и цель посещения;

-при необходимости знакомит со всеми надписями, размещенными в предприятии;

-сопровождает гражданина с нарушением слуха до места расположения структурного подразделения (объекта) предприятия, предоставляет необходимую информацию гражданину с нарушением слуха в доступной для него форме.

- помогает заполнить необходимые документы;

- при необходимости сопровождает до гардероба.

При общении с лицами с нарушениями слуха необходимо помнить:

Существует несколько типов и степеней глухоты. Некоторые не слышат или не воспринимают устную речь и могут разговаривать только на жестовом языке.

Другие могут слышать, но воспринимают отдельные звуки неправильно. С ними нужно говорить немного громче и четче обычного, подбирая подходящий уровень громкости. Некоторые утратили способность воспринимать высокие частоты – разговаривая с ними, нужно лишь снизить высоту голоса. С кем-то оптимален метод записок. Если вы не знаете, какой способ предпочесть, постарайтесь узнать это у самого человека с нарушением слуха. Если возникают проблемы в устном общении, предложите собеседнику использовать другой способ – написать, напечатать.

При необходимости найти место, где влияние посторонних шумов или разговоров других людей минимально.

Чтобы глухой или слабослышащий собеседник Вас лучше понял, разговаривая с ним, смотрите прямо на него, чтобы он одновременно видел ваше лицо (губы) и «слышал» речь. Говорите ясно и медленно. Не нужно кричать что-то, особенно в ухо. Используйте выражение лица, жесты, телодвижения, если хотите подчеркнуть или прояснить смысл сказанного. Помните, что не все люди, которые плохо слышат, могут читать по губам, а те, кто это умеет, хорошо прочитывают только три из десяти сказанных вами слов.

Расположитесь необходимо так, как удобно человеку с нарушением слуха (со стороны средства индивидуального усиления звука, напротив источника света, так как яркое солнце или тень могут быть помехами и т.д.).

Убедиться, что собеседник смотрит на Вас.

Общаясь, смотреть в глаза собеседника, так легче проводить считывание с губ.

Для привлечения внимания, необходимо плавно помахать рукой в поле зрения либо слегка коснуться его плеча (не со спины).

Вопросы нужно формулировать так, чтобы ответ был однозначным.

При использовании жестового языка или дактиля обращаться напрямую к собеседнику, а не к переводчику.

Если существуют трудности при устном общении, предложить другой формат, например письменную речь.

4.4. Лица с нарушением речи

Лица с нарушением речи – это лица, имеющие речевые нарушения письменной и устной речи, проявляющиеся в отклонении от нормы, распаде уже сложившейся как письменной, так и устной речи, т.е. расстройствах голосообразования, артикуляции, звукопроизношения, темпа и плавности речи, лексических и грамматических нарушениях, трудностях построения связного высказывания, недостаточности фонематического восприятия, специфических дефектах письма и чтения.

Основные потребности лиц с нарушением речи:

помощь при входе в здание и выходе из здания;

помощь при ориентации внутри здания;

помощь при составлении письменных обращений (документов).

Порядок оказания ситуационной помощи лицам с нарушением речи

(помощь оказывается с согласия инвалида, после уточнения непосредственно у инвалида характера и объема необходимой помощи, порядка её оказания и в соответствии с правилами при общении с лицами с нарушением речи).

1. При обращении к работнику предприятия посетителя с нарушением речи необходимо:

– уточнить, в какой помощи нуждается гражданин с нарушением речи;

– сообщить администратору о посещении предприятия гражданином с нарушением речи нуждающегося в оказании ситуационной помощи;

2. Администратор:

– уточняет, в какой помощи нуждается гражданин с нарушением речи, цель посещения;

- при необходимости знакомит со всеми надписями, размещенными в предприятии;
- при необходимости сопровождает гражданина с нарушением речи до места расположения структурного подразделения (объекта) предприятия, предоставляет информацию гражданину с нарушением речи в доступной для него форме о порядке оказания услуг и другой запрашиваемой гражданином информацией.
- помогает заполнить необходимые документы;
- при необходимости сопровождает до гардероба.

При общении с лицами с нарушениями речи необходимо помнить:

- нельзя игнорировать людей, которым трудно говорить;
- если у человека проблемы с речью, это необязательно означает, что он имеет нарушения слуха;
- не следует перебивать и поправлять человека, который испытывает трудности в речи. Начинать говорить нужно только тогда, когда он закончил свою мысль.
- не стоит пытаться ускорить разговор. Следует заранее отвести на разговор с человеком с затрудненной речью больше времени. Если времени недостаточно, лучше, извинившись, договориться об общении в другой раз;
- необходимо задавать вопросы, которые требуют коротких ответов или кивка;
- если не удалось понять собеседника, нужно попросить его произнести слово в более медленном темпе, возможно, по буквам. Не стоит опасаться отрицательной реакции человека, ведь он знает о своих проблемах с речью;
- если затруднена устная речь, использовать другие возможности передачи информации для обеспечения понимания – письменную речь, жестикуляцию, демонстрацию.

4.5. Лица с когнитивными (интеллектуальными, умственными) нарушениями

Лица с когнитивными (интеллектуальными, умственными) нарушениями – это лица, имеющие нарушения памяти, восприятия, внимания, мышления, интеллекта, испытывающие трудности в ориентации на объекте, выражении своих потребностей, вербальной коммуникации, понимании больших объемов информации, включая условия и порядок предоставления услуг.

Основные потребности лиц с интеллектуальными нарушениями:

- помощь при входе в здание и выходе из здания;
- помощь при ориентации внутри здания;
- помощь при составлении письменных обращений (документов);
- помощь при самообслуживании.

Порядок оказания ситуационной помощи лицам с когнитивными нарушениями (помощь оказывается с согласия инвалида, после уточнения непосредственно у инвалида характера и объема необходимой помощи, порядка её оказания и в соответствии с правилами при общении с лицами с когнитивными нарушениями).

1. Работник предприятия при обращении к нему посетителя с интеллектуальными нарушениями:

- уточняет, в какой помощи нуждается гражданин с интеллектуальными нарушениями;
- сообщает администратору о посещении предприятия гражданином с интеллектуальными нарушениями;

2. Администратор:

- уточняет, в какой помощи нуждается гражданин с интеллектуальными нарушениями, цель посещения;
- сопровождает гражданина с интеллектуальными нарушениями до места расположения структурного подразделения (объекта) предприятия и предоставляет информацию в доступной для него форме о порядке оказания услуг и другой запрашиваемой гражданином информацией;
- по окончании посещения, сопровождает гражданина с интеллектуальными нарушениями до гардероба; оказывает помощь при одевании;
- помогает заполнить необходимые документы.
- при необходимости оказывает помощь при посещении туалета до входной двери в туалет;
- сопровождает гражданина с интеллектуальными нарушениями к выходу;
- оказывает помощь при выходе из предприятия;

При общении с лицами, имеющими интеллектуальными нарушениями необходимо помнить:

О необходимости смотреть в лицо собеседнику, поддерживая визуальный контакт. Вместе с тем не следует настаивать на поддержании зрительного контакта, если это не комфортно собеседнику.

Следует проявить терпение, такт, внимательно относиться к собеседнику, обсуждать все необходимые темы, при этом не стараться заведомо принижать его возможности или его достоинство, не говорить как бы свысока, не говорить резко, даже если для этого имеются основания. При разговоре в присутствии человека с умственными нарушениями не допускать упоминания его в третьем лице, а также того, что он не понимает смысл сказанного между иными людьми (даже в случаях, когда при их общении используется сложная лексика, профессиональные термины, длинные фразы, образные выражения и т.д.).

Если человек, имеющий психические нарушения, расстроен, следует спокойно спросить его, чем ему помочь.

Использовать ясный язык, выражаться точно и по делу, не использовать длинных фраз, словесных штампов, образных выражений и сложных смысловых оборотов. Рассказывать все «по шагам», давать собеседнику возможность осмыслить каждый шаг. Быть готовым повторить несколько раз.

Следует помнить, что люди с нарушениями умственного развития, сохранившие дееспособность, вправе сами делать осознанный выбор: принимать помощь или нет, давать ли согласие на получение какой-либо услуги, принимать иные решения, а также подписывать необходимые документы;


Начинать говорить, только убедившись, что собеседник закончил свою мысль, не стесняться переспросить, в случае недопонимания, попросить произнести слово в более медленном темпе, возможно, по буквам.

В случае нехватки времени, извинившись, договориться об общении в другое время.


В разговоре с человеком, испытывающим трудности в общении, слушать его внимательно, быть терпеливым, дожидаться, когда человек сам закончит фразу, не поправлять его и не договаривать за него.

Говорить в ровном, неторопливом темпе, используя понятные слова, произнося их четко и делая более длинные паузы, интересоваться, все ли понятно, учитывать продолжительное время, требующее для общения с некоторыми категориями людей с инвалидностью.

Начальник управления по
кадрово-юридической и идеологической
работе

 Е.В. Сушко
«07» 01 2022г.

Начальник юридического отдела

 А.С. Войдак
«03» 01 2022г.