МИНИСТЕРСТВО ТРУДА И СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ НАСЕЛЕНИЯ СТАВРОПОЛЬСКОГО КРАЯ
ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ «МИНЕРАЛОВОДСКИЙ КОМПЛЕКСНЫЙ ЦЕНТР СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ»

ПРИКАЗ

22 апреля 2022г. г. Минеральные Воды №195-од

Об обеспечении условий для беспрепятственного доступа инвалидов к объектам государственного бюджетного учреждения социального обслуживания «Минераловодский комплексный центр социального обслуживания населения» и предоставляемых в них услугах

В целях реализации приказа Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30 июля 2015 года №527-н «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере труда, занятости и социальной защиты населения, а также оказания им при этом необходимой помощи

ПРИКАЗЫВАЮ:

1.Возложить ответственность за доступность и качество предоставляемых услуг, сопровождение внутри помещений в структурных подразделениях учреждения на заместителя директора по общим вопросам Недбай Надежду Александровну.

2.Возложить ответственность за инструктирование сотрудников структурных подразделений учреждения, работающих с инвалидами по вопросам обеспечения доступности для них объектов и услуг на заместителя директора по общим вопросам Недбай Надежду Александровну.

3.Утвердить порядок проведения инструктирования сотрудников, согласно приложения № 1 к настоящему приказу.

4.Утвердить форму «Журнала учета проведения инструктажа сотрудников учреждения по вопросам, связанным с обеспечением доступности для инвалидов объектов и услуг», согласно приложения №2 к настоящему приказу.

5.Утвердить инструкцию по сопровождению инвалидов внутри объекта, согласно приложения №3 к настоящему приказу.

6.Назначить ответственными за организацию работы по обеспечению доступности объекта (закрепленных помещений) и услуг для

инвалидов, инструктаж персонала и контроль за соблюдением сотрудниками требований доступности для инвалидов в структурных подразделениях учреждения следующих сотрудников:

6.1.Калачеву Людмилу Михайловну-заведующую отделения социального обслуживания на дому №1

6.2.Поддубную Татьяну Петровну- заведующую отделения социального обслуживания на дому №2;

6.3. Калачеву Людмилу Михайловну-заведующую отделения социального обслуживания на дому №3;

6.4.Параскевову Татьяну Викторовну- заведующую отделения социального обслуживания на дому №4;

6.5.Савостикову Олесю Виталиевну- заведующую отделения социального обслуживания на дому №5;

6.6.Пронину Антонину Викторовну- заведующую отделения социального обслуживания на дому №6;

6.7.Нефедову Татьяну Владимировну- заведующую отделения социального обслуживания на дому №7;

6.8.Решетняк Светлану Николаевну- заведующую отделения социального обслуживания на дому №8;

6.9.Воронину Марину Алексеевну- заведующую отделения социального обслуживания на дому №9;

6.10.Нагорную Татьяну Владимировну- заведующую отделения социального обслуживания на дому №10;

6.11.Нефедову Татьяну Владимировну-заведующую специализированного отделения социально-медицинского обслуживания на дому №11;

6.12.Генза Татьяну Васильевну- заведующую специализированного отделения социально-медицинского обслуживания на дому №12;

6.13.Исмаилову Людмилу Викторовну-исполняющую обязанности заведующей стационарного отделения временного (постоянного) проживания граждан пожилого возраста и инвалидов.

7.Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Директор Е.В. Чистякова

Проект приказа вносит

заместитель директора
по общим вопросам Н.А. Недбай

Проект приказа визируют

юрисконсульт А.С. Дубцов

Приложение № 1
к приказу от 22 апреля 2022г. №195

Порядок проведения инструктирования сотрудников структурных подразделений учреждения, работающих с инвалидами, по вопросам обеспечения доступности для них объектов и услуг

1.Общие положения

1.1.Настоящий порядок определяет виды, периодичность проведения инструктирования сотрудников структурных подразделений учреждения, работающих с инвалидами, по вопросам обеспечения доступности для них объектов и услуг.

1.2.Все сотрудники учреждения, работающие с инвалидами, включая специалистов, оказывающих услуги, а также вспомогательный персонал, должны пройти инструктаж по вопросам, связанным с обеспечением доступности для инвалидов объектов и услуг.

1.3.Виды инструктажа:

- первичный;
- повторный.

1.4.Допуск к работе вновь принятых сотрудников осуществляется после прохождения первичного инструктажа инструктажа и внесения сведений об этом в «Журнале учета проведения инструктажа сотрудников учреждения по вопросам, связанным с обеспечением доступности для инвалидов объектов и услуг».

1.5.Повторный инструктаж проводится не реже одного раза в год, в установленные сроки, с учётом последовательности рассматриваемых вопросов, предлагаемых для обучения (инструктажа) персонала.

1.6.В зависимости от задач, формы и вида инструктажа определяется его тематика — выбираются темы (вопросы) из предложенного перечня.

1.7.Перечень основных тем (вопросов) для обучения (инструктажа) персонала учреждения по вопросам доступности:

1.7.1.Требования законодательства, нормативных правовых документов по обеспечению доступности для инвалидов объектов социальной, инженерной и транспортной инфраструктур и услуг.

1.7.2.Основпыс виды стойких нарушений функций, значимые барьеры окружающей среды и возможности их устранения и компенсации для различных категорий маломобильных граждан.

1.7.3.Основные понятия и определения по вопросам доступности объектов и услуг; понятие о барьерах окружающей среды и способах их преодоления: архитектурно-планировочные решения, технические средства оснащения, информационное обеспечение, организационные мероприятия.

1.7.4.Структурно-функциональные зоны и элементы объекта, основные требования к обеспечению их доступности; основные ошибки в адаптации,

создающие барьеры маломобильным гражданам и способы их исправления.

1.7.5.Перечень предоставляемых инвалидам услуг в учреждении, формы и порядок предоставления услуг (в полустационарной форме, на дому и дистанционной форме).

1.7.6.Этические нормы и принципы эффективной коммуникации с инвалидами.

Психологические аспекты общения с инвалидами и оказания им помощи.

1.7.7.Основные правила и способы информирования инвалидов, в том числе граждан, имеющих нарушение функции слуха, зрения, умственного развития, о порядке предоставления услуг на объекте, об их правах и обязанностях при получении услуг, а также о доступном транспорте для посещения объекта.

1.7.8.Организация доступа маломобильных граждан на объект: на территорию объекта, к стоянке транспорта, к входной группе в здание, к путям передвижения внутри здания, к местам целевого посещения (зоне оказания услуг), к местам общественного пользования, зонам отдыха, к санитарно-гигиеническим помещениям, расположенным на объекте.

1.7.9.Специальное (вспомогательное) оборудование и средства обеспечения доступности, порядок их эксплуатации, включая требования безопасности; ответственные за использование оборудования, их задачи.

1.7.10.Правила и порядок эвакуации граждан па объекте организации, в том числе маломобильных, в экстренных случаях и чрезвычайных ситуациях.

1.7.11.Перечень сотрудников, участвующих в обеспечении доступности для инвалидов объекта (объектов) и помещений организации, предоставляемых услуг, а также в оказании помощи в преодолении барьеров и в сопровождении маломобильных граждан па объекте.

1.7.12.Порядок взаимодействия сотрудников организации при предоставлении услуг инвалиду.

1.7.13.Формы контроля и меры ответственности за невыполнение, ненадлежащее выполнение сотрудниками организации обязанностей, предусмотренными организационно-распорядительными, локальными актами организации.

При проведении инструктажа могут быть организованы тренинги, деловые игры, использованы наглядные и методические пособия, плакаты, схемы, мнемосхемы и таблицы, иной раздаточный материал, а также проведена демонстрация оборудования, порядка его эксплуатации (порядка работы) и хранения.

2 .Виды инструктажей

2.1.В учреждении проводятся следующие **виды инструктажа по вопросам доступности.**

1. **Первичный инструктаж**, который может проводиться:

- индивидуально – как вводный инструктаж при приеме на работу нового сотрудника (теоретически и практически – в виде тренинга на рабочем месте), так и при введении новых обязанностей в должностную инструкцию сотрудника;

- коллективно (в малых группах или для всего коллектива) - с целью общего информирования о порядке работы по обеспечению доступности объекта и предоставляемых услуг; об ответственных лицах; о задачах по оказанию помощи и о взаимодействии с маломобильными гражданами.

2. **Повторный инструктаж** (в том числе периодический):

- индивидуально (в случае выявления нарушения требований и обязанностей кем-то из сотрудников), для развития навыков работы, а также в случае приобретения нового технического (вспомогательного) средства, используемого для оказания помощи маломобильному гражданину;

- коллективно (в малых группах и для всего коллектива) – в целях развития и совершенствования знаний по вопросам доступности, для анализа и обсуждения нарушений требований доступности, выявленных в ходе контрольных мероприятий (для их устранения и недопущения впредь), а также при вступлении в силу новых документов, инструкций, правил, при введении новых услуг, при организации обслуживания в новых формах, на новых объектах.

2.2.Направление на первичный индивидуальный инструктаж по вопросам доступности принятого на работу сотрудника дает специалист по персоналу учреждения (организации).

2.3.Повторный периодический инструктаж проводится по плану работы учреждения 1 раз в год. Может быть принято решение и о внеплановом проведении инструктажа (для изучения новых документов, инструкций, правил, порядка предоставления новых услуг, новых форм обслуживания, новых помещений).

2.4.Индивидуальный инструктаж проводится в форме собеседования, разъяснения, тренинга; коллективный – в форме лекции, семинара, деловой игры. По итогам инструктажа могут быть предложены контрольные вопросы, тесты, практическое задание.

2.5.В таблице представлены основные поводы и задачи для проведения инструктажа персонала при различных его видах (первичный и повторный инструктаж) и формах (индивидуально и коллективно).

3.Цели и задачи инструктажа

3.1.Повышение осведомленности сотрудников о правах и потребностях инвалидов.

3.2.Обучение методам обеспечения доступности объектов и услуг.

3.3.Формирование навыков эффективного взаимодействия с инвалидами.

4.Порядок подготовки и проведения инструктажа

4.1.Подготовка к инструктажу

Разработка программы инструктажа.

Назначение ответственного лица за проведение инструктажа.

Подготовка методических материалов и наглядных пособий.

4.2.Проведение инструктажа

Вводная часть:

- Ознакомление с целями и задачами инструктажа.
- Обзор основных нормативных документов (ФЗ-442, ГОСТ Р 52872-2012 и др.).

- **Основная часть:**
  - **Модуль 1:** Общие сведения о доступности объектов и услуг для инвалидов.
    - Требования законодательства.
    - Основные принципы обеспечения доступности.
  - **Модуль 2:** Практические аспекты обеспечения доступности.
    - Адаптация объектов инфраструктуры.
    - Специальные условия предоставления услуг.
  - **Модуль 3:** Взаимодействие с инвалидами.
    - Этикет и коммуникация.
    - Предоставление помощи.
  - **Модуль 4:** Практические задания и кейсы.
    - Разбор реальных ситуаций.
    - Тренировка действий сотрудников.
- **Заключительная часть:**
  - Ответы на вопросы сотрудников.
  - Тестирование знаний (тесты, опросы).
  - Выдача сертификатов о прохождении инструктажа.

5.Документация

- Ведение журнала регистрации инструктажа.
- Хранение методических материалов и сертификатов.

6.Периодичность и отчетность

- Проведение инструктажа не реже одного раза в год.

Составление отчета о проведенных инструктажах с указанием количества участников и результатов тестирования

Таким образом, организация работы на объекте предусматривает следующие составляющие:

1) разработка и утверждение организационно-распорядительных и иных локальных документов учреждения о порядке оказания помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам;

2) закрепление в должностных инструкциях персонала конкретных задач и функций по оказанию помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам;

3) систематическое обучение (инструктаж) персонала по вопросам оказания помощи на объекте инвалидам и другим маломобильным гражданам.

4) наличие доступной информации для обслуживаемых граждан (инвалидов) о порядке организации доступности объекта и предоставляемых в учреждении услуг, а также порядка оказания (получения) помощи на объекте.

Таблица

Задачи инструктажа персонала при его различных видах и формах

Виды инструктажа	Формы проведения инструктажа	
	Индивидуально	Коллективно
Первичный	- при приеме на работу; - при введении новых обязанностей	- для информирования о порядке работы, об ответственных лицах, о задачах по оказанию помощи МГН
Повторный	- для развития навыков работы с МГН; - при приобретении нового оборудования; - при нарушении обязанностей помощи инвалидам и МГН	- для развития знаний по вопросам доступности объектов и услуг; - для обсуждения нарушений требований доступности; - при принятии новых документов; - при введении новых услуг, новых форм обслуживания, объектов

Приложение № 2
к приказу от 22 апреля 2022г. №195

ФОРМА

Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания «Минераловодский комплексный центр социального обслуживания населения»

Журнал учета проведения инструктажа сотрудников учреждения по вопросам, связанным с обеспечением доступности для инвалидов объектов и услуг

Дата проведения инструктажа	Фамилия, имя, отчество инструктируемого	Дата рождения	Должность инструктируемого	Вид инструктажа (первичный, повторный)	Ф.И.О. инструктирующего	Подпись	
						Инструктирующего	инструктируемого

Начат_____

Окончен_____

Приложение 3
к приказу директора
ГБУСО «Минераловодский КЦСОН»
от 22 апреля 2022г. №195

Инструкция по сопровождению инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья в помещениях ГБУСО «Минераловодский КЦСОН», на его территории, либо на дому

1. Общие положения

1.1. Настоящая инструкция разработана в целях реализации Федерального закона от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации».

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.).

1.2. Настоящая Инструкция разработана в целях недопустимости дискриминации в учреждении, по признаку инвалидности, то есть 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 любой иной области.

1.3. Настоящая Инструкция обязательна для исполнения всеми сотрудниками структурных подразделений учреждения.

1.4. В соответствии с настоящей Инструкцией сотрудники проходят инструктаж и обучение по вопросам, связанным с обеспечением доступности для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (далее –ОВЗ) объектов и услуг, представляемых учреждением, в том числе с участием персонала (с оказанием помощи на объектах в преодолении барьеров и сопровождении инвалида или лица с ОВЗ).

1.5. Инструктаж и обучение сотрудников проводится ответственным лицом за инструктирование сотрудников структурных подразделений учреждения, работающих с инвалидами, по вопросам обеспечения доступности для них объектов и услуг.

1.6. Допуск к работе вновь принятых работников осуществляется после прохождения инструктажа и обучения по вопросам доступности объектов и

услуг в учреждении. Повторные инструктирование по вопросам обеспечения доступности инвалидов услуг и объектов, на которых они предоставляются; оказание при этом необходимой помощи, проводится не реже одного раза в год.

2. Общие правила этикета при общении с детьми-инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья

2.1. Для обеспечения доступа инвалидов и лиц с ОВЗ к услугам представляемых учреждением и объектам, на которых они предоставляются, сотрудникам необходимо соблюдать следующие общие правила этикета при общении с указанными категориями лиц в зависимости от конкретной ситуации:

2.1.1. При разговоре с инвалидом или лицом с ОВЗ обращаться следует непосредственно к нему, а не к сопровождающему, который присутствует при разговоре. При знакомстве с инвалидом или лицом с ОВЗ рекомендуется пожать ему руку, расположить к с себе.

2.1.2. При встрече со слепым или слабовидящим лицом, необходимо назвать себя и других присутствующих людей. При проведении общей беседы следует пояснять, к кому в данный момент обращен разговор, и называть себя.

2.1.3. Если инвалиду или лицу с ОВЗ предлагается помощь, рекомендуется подождать, пока указанное лицо ее примет или откажется от помощи, а в случае положительного ответа спросить, что и как делать для оказания помощи.

2.1.4. Обращаться к инвалиду или лицу с ОВЗ рекомендуется: к ребенку по имени, взрослому человеку: по имени-отчеству и на «Вы».

2.1.5. При разговоре с инвалидом или лицом с ОВЗ, испытывающим трудности в общении, необходимо внимательно слушать его, быть терпеливым и ждать, когда указанное лицо самостоятельно закончит фразу.

2.1.6. При общении с лицом с нарушениями опорно-двигательного аппарата, пользующимся инвалидной коляской или костылями, располагаться следует на одном зрительном уровне или сразу в начале разговора сесть прямо перед ним.

2.1.7. Сотрудники не должны при разговоре с инвалидом или лицом с ОВЗ с гиперкинезами (патологические внезапно возникающие непроизвольные движения в различных группах мышц) реагировать на непроизвольные движения указанного лица.

2.1.8. При общении с лицом, имеющим нарушение слуха, необходимо привлечь внимание указанного лица движением руки. В процессе диалога с указанным лицом рекомендуется смотреть прямо в глаза, говорить максимально четко, внятно произносить окончания слов, предлоги и местоимения.

2.1.9. Рекомендуется заранее показать ребѐнку – инвалиду, инвалиду или лицу с ОВЗ, где находится санузел для данной категории лиц, что поможет ему быстрее адаптироваться на объекте.

2.1.10. Общие правила этикета:

2.10.1. *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.

2.10.2. *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.

2.10.3. *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.

2.10.4. *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.

2.10.4. *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.

2.10.5. *Обращение с кресло-коляской:* инвалидная коляска – это часть неприкасаемого пространства человека, который ее использует. Не облокачивайтесь 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, инеожиданный толчок может привести к потере равновесия.

2.10.6. *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.

2.10.7. *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.

2.10.8. *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.

3. Особенности взаимодействия с различными группами инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

3.1. Лица, испытывающие трудности при передвижении

Сотрудники обязаны встретить, вежливо объяснить где находиться нужный объект инвалиду, убедиться в доступности прохода куда следует передвигаться.

Запрещается прикасаться к инвалидной коляске и менять ее местоположение без согласия инвалида или лица с ОВЗ.

При открытии тяжелых дверей, при передвижении по паркету или коврам с длинным ворсом рекомендуется предложить помощь инвалиду или лицу с ОВЗ, пользующемуся инвалидной коляской или костылями.

Сотрудники должны помнить, что инвалидные коляски быстро набирают скорость, и неожиданные резкие повороты и толчки могут привести к потере равновесия и опрокидыванию инвалидной коляски.

3.2.Лица, испытывающие затруднения в речи

Сотрудники должны говорить с данной группой лиц спокойно, терпеливо, дружелюбно и не поддаваться на возможные речевые провокации. Запрещается перебивать, поправлять данное лицо и (или) договаривать фразу за ним. Говорить следует только тогда, когда собеседник закончил формулировать свою мысль. При разговоре рекомендуется смотреть в лицо собеседнику, поддерживать визуальный контакт.

В беседе стараться задавать вопросы, которые требуют коротких ответов или кивка головы, подтверждающих, что информация воспринята и осмысленна. В случае, если фраза не понятна, рекомендуется попросить собеседника повторить ее.

Сотрудники обязаны помнить, что нельзя пытаться ускорять разговор, так как лицу с нарушениями речи требуется большее количество времени для формирования высказывания. Следует быть готовым к тому, что разговор с указанным лицом займет больше времени.

При возникновении проблем в устном общении необходимо предложить использовать другой способ общения: взрослому – написать, напечатать; ребёнку - показать жестами.

3.3Лица с задержкой в развитии и проблемами общения

В разговоре с данной группой лиц необходимо использовать доступный язык, выражаться точно и в рамках темы разговора. Избегать словесных штампов и образных выражений, если только нет точной уверенности в том, что собеседник с ними знаком.

Следует исходить из того, что лицо с задержкой в развитии имеет жизненный опыт, как и любой другой взрослый человек. Необходимо помнить, что лица с задержкой в развитии дееспособны и могут подписывать документы, давать согласие на медицинскую помощь и т.д.

3.4.Лица, имеющие нарушение зрения

При общении с данной группой лиц следует помнить, что нарушение

зрения имеет много степеней. Полностью слепых людей всего около 10%, остальные имеют остаточное зрение, могут различать свет и тень, иногда цвет и очертания предмета. У одних слабое периферическое зрение, у других слабое прямое при хорошем периферическом.

Данные критерии в обязательном порядке надо выяснить у собеседника или сопровождающего его лица и учитывать при общении.

При встрече с лицом, имеющим нарушение зрения, сотрудник должен поприветствовать его первым, назвав себя, а также всех присутствующих лиц.

В первую очередь рекомендуется спросить лицо с нарушением зрения, куда он следует, нужна ли ему помощь, в какой мере, а в случае положительного ответа помочь ему. Предлагая помощь, следует направлять лицо с нарушением зрения осторожно, не сдавливая его руку.

Сопровождая лицо с нарушениями зрения, сотрудник должен передвигаться на объекте без резких движений, не делать рывков.

Если лицо с нарушением зрения отказалось от помощи в сопровождении по объекту, при этом сотрудник заметил, что указанное лицо сбилось с маршрута, сотрудник обязан подойти и помочь лицу выбраться на нужный путь. Сотрудники обязаны поставить в известность лицо с нарушением зрение о наличии на объекте информационных табличек, изготовленных с использованием шрифта Брайля.

Для ориентации лица с нарушением зрения на объекте необходимо кратко описать местонахождение, характеризовать расстояние до определенных предметов; своевременно предупредить о препятствиях: ступенях, низких притолоках, трубах и т.п.

Если сотрудник предлагает лицу с нарушением зрения присесть, следует направить руку данного лица на спинку стула или подлокотник. При необходимости зачитывания лицу с нарушением зрения какой-либо информации сначала следует предупредить данное лицо об этом.

Читать необходимо все, воздержавшись от комментариев: название, даты, текст документа – от заголовка до конца, не пропускать редко употребляемые или международные слова. При чтении какого-либо документа лицу с нарушением зрения рекомендуется для убедительности дать ему документ в руки.

Если лицо с нарушением зрения должен подписать документ, следует в обязательном порядке прочитать документ вслух данному лицу, при необходимости для полного восприятия текста повторить его.

Инвалидность не освобождает лицо с нарушением зрения от ответственности, обусловленной документом.

3.5.Лица, имеющие нарушение слуха

При общении с данной группой лиц следует помнить, что существует несколько типов и степеней глухоты, что влечет за собой несколько способов общения с лицами с нарушением слуха. Данные критерии в обязательном порядке надо выяснить у собеседника или сопровождающего его лица и учитывать при общении. В процессе диалога с лицом с нарушением слуха

следует смотреть прямо на него. Не затемнять лицо, не загораживать его руками, волосами или какими- то предметами. Лицо с нарушением слуха должно иметь возможность следить за выражением лица собеседника.

Для привлечения внимания лица с нарушением слуха следует назвать его по имени. Если ответа нет, можно слегка тронуть человека или же помахать рукой. При общении говорить следует максимально четко артикулируя и замедляя свой темп речи, внятно произносить окончания слов, предлоги и местоимения, так как данная группа лиц испытывает значительные затруднения в восприятии отдельных звуков. В диалоге использовать простые фразы и избегать несущественных слов, при необходимости перефразировать сообщение с использованием более простых синонимов, если собеседник не понял информацию.

Если сотрудник сообщает информацию, которая включает в себя сложный термин, рекомендуется для восприятия лицом с нарушением слуха написать ее, или донести любым другим способом, но так, чтобы она была точно понята.

При работе с данной группой лиц, возможно, использовать язык жестов, выражение лица и телодвижения для пояснения смысла сказанного.

Если общение происходит через сурдопереводчика, необходимо помнить, что обращаться надо непосредственно к собеседнику, а не к переводчику.