

ГБУ «Скоблинский ПНИ»

П Р И К А З № 48

от «10» 06 2016 года

с.Скоблино

Об организации работы по обеспечению условий доступности объекта и предоставляемых услуг для инвалидов и других маломобильных граждан, а также оказания им при этом необходимой помощи в зданиях Государственного бюджетного учреждения «Скоблинский психоневрологический интернат»

В целях реализации положений Конвенции о правах инвалидов, Федерального закона 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», приказа Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30 июля 2015 года № 527н «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 обязанности организации работы по обеспечению доступности объекта и услуг для инвалидов в ГБУ «Скоблинский ПНИ» на заместителя директора по общим вопросам Шестакова В.А.
 2. Назначить ответственными за организацию работы по обеспечению доступности закрепленных помещений и услуг для инвалидов в структурных подразделениях учреждения следующих сотрудников:
 - специалист по кадрам Николаева Н.Г. – административно-хозяйственная часть;
 - старшая медицинская сестра Агеева Е.Ю. – социально-медицинское отделение;
 - старшая медицинская сестра Шестакова О.В. – отделение милосердия;
 - фельдшер Махнина Н.С. – общее отделение;
 - сестра-хозяйка Боброва Ида Викторовна – бытовое обслуживание;
 - шеф-повар Сметанина Т.Г. – пищеблок
 3. Утвердить и ввести в действие Программу обучения персонала по вопросам, связанным с организацией и обеспечением доступности объекта и услуг (приложение 1).
 4. Утвердить и ввести в действие Инструкцию персонала по вопросам, связанным с организацией и обеспечением доступности для инвалидов объектов и услуг. Специалисту по кадрам Николаевой Н.Г. и ответственным сотрудникам за организацию работы по обеспечению доступности проводить первичный инструктаж со всеми вновь принятыми сотрудниками, повторный периодический инструктаж проводить по плану работы Учреждения не реже 1 раза в полугодие (приложение 2)
- Контроль за соблюдением сотрудниками требований доступности для инвалидов объектов и услуг в ГБУ «Скоблинский ПНИ» возложить на фельдшера Махнину Н.С.

5. С целью работы по обучению (инструктажу) персонала по вопросам доступности утвердить и ввести в действие форму «Журнала учета проведения инструктажа персонала по вопросам доступности (приложение 3)

6. Утвердить и ввести в действие форму «Памятки для инвалидов по вопросам получения услуг и помощи со стороны персонала в ГБУ «Скоблинский ПНИ». Разместить Памятки на видных местах. (приложение 4)

7. Контроль за выполнением настоящего приказа возложить на заместителя директора по общим вопросам Шестакова В.А.

Директор ГБУ «Скоблинский ПНИ»



А.Г.Маслов

Программа

обучения (инструктажа) персонала по вопросам, связанным с организацией и обеспечением доступности для инвалидов объектов и услуг

№ п/п	Наименование темы	Количество часов
1.	Общие сведения по обслуживанию инвалидов и других МГН при посещении учреждения	0.2
2.	Правила оказания услуг инвалидам и другим МГН	0.2
3.	Этикет и общие правила общения с инвалидами и МГН при посещении учреждения	0.2
4.	Организация работы по сопровождению инвалидов и других МГН на приеме в учреждении. а также при оказании услуг в учреждении	0.3
	ИТОГО:	0.9

Разработал

Зам. директора по общим вопросам



В.А.Шестаков

Инструкция

для персонала по вопросам связанным с организацией доступности для обслуживания инвалидов и других маломобильных граждан при посещении учреждения.

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящая инструкция определяет правила поведения сотрудников учреждения при предоставлении услуг инвалидам (иным категориям маломобильных граждан).

1.2. 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.).

1.3. 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».

1.4. 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 любой сферы деятельности, предоставляющих услуги населению, а также при непосредственном оказании услуг инвалидам.

1.5. Требования к уровню подготовки персонала:

а) знание понятия «доступная среда для инвалидов» и основных требований доступности объектов и услуг для маломобильных граждан; основных видов архитектурных, информационных и ситуационных барьеров, препятствующих получению услуг инвалидами (МГ) наравне с другими лицами, а также возможных способов их устранения в зависимости от категории инвалидности;

б) осведомленность о перечне предоставляемых услуг в организации; формах и порядке предоставления услуг (в организации, на дому, электронно и дистанционно);

в) информированность о специальном (вспомогательном) оборудовании и приспособлениях для инвалидов, имеющихся в распоряжении учреждения, наличии доступа к ним, порядке их эксплуатации (включая требования безопасности);

г) ознакомление с порядком эвакуации граждан на объекте, в том числе маломобильных, в экстренных случаях и чрезвычайных ситуациях;

д) наличие разработанных правил взаимодействия сотрудников учреждения при предоставлении услуг инвалиду.

2. ОБЩИЕ ПРАВИЛА ЭТИКЕТА

2.1. 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.

2.2. Адекватность и вежливость:

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

2.3. 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.

2.4. 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.

2.4. 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.

2.5. Обращение с креслом-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.

2.6. 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.

2.7. 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.

2.8. 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. СОПРОВОЖДЕНИЕ ИНВАЛИДОВ НА ПРИЁМЕ В УЧРЕЖДЕНИИ И ПРИ ОКАЗАНИИ ИМ УСЛУГ

3.1. Инвалидам оказывается необходимая помощь при входе в здание (выходе из здания), сдаче верхней одежды в гардероб (получении и одевании верхней одежды).

3.2. В первоочередном порядке уточняется, в какой помощи нуждается инвалид, цель посещения учреждения (организации), необходимость сопровождения.

3.3. Для обеспечения доступа инвалидов к услугам специалисту при приеме инвалида в учреждении необходимо:

а) рассказать инвалиду об особенностях зданий учреждения (организации):

-количестве этажей; наличии лифтов, 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 и местах их расположения в зданиях, 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 учреждении чётко разъяснить график оказания услуги (выдать расписание приема граждан, записать на лист время и место оказания услуги и т.д.); указать место её проведения (показать нужный кабинет), акцентировав внимание на путь по учреждению от входа до кабинета, при необходимости сопроводить до места оказания услуги.

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

3.4. Особенности общения с инвалидами, имеющими нарушение зрения или незрячими:

. Оказывая свою помощь незрячему человеку, направляйте его, не стискивая его руку, идите так, как вы обычно ходите. Не нужно хватать слепого человека и тащить его за собой. Если вы заметили, что незрячий человек сбился с маршрута, не управляйте его движением на расстоянии, подойдите и помогите выбраться на нужный путь.

. Опишите кратко, где вы находитесь. Предупреждайте о препятствиях: ступенях, лужах, ямах, низких притолоках, трубах и т.п. Используйте фразы, характеризующие цвет, расстояние, окружающую обстановку.

. Не командуйте, не трогайте и не играйте с собакой-поводырем.

. Если вы собираетесь читать незрячему человеку, сначала предупредите его об этом.

Говорите обычным голосом. Когда незрячий человек должен подписать документ, прочитайте его обязательно полностью. Инвалидность не освобождает слепого человека от ответственности, обусловленной законодательством.

. Когда вы предлагаете незрячему человеку сесть, не усаживайте его, а направьте его руку на спинку стула или подлокотник. Не водите по поверхности его руку, а дайте ему возможность свободно потрогать предмет.

. Когда вы общаетесь с группой незрячих людей, не забывайте каждый раз называть того, к кому вы обращаетесь.

. Не заставляйте вашего собеседника обращаться в пустоту: если вы перемещаетесь, предупредите его об этом.

. Избегайте расплывчатых определений, и инструкций, которые обычно сопровождаются жестами, старайтесь быть точными в определениях.

. Оказывая помощь не зрячему, двигайтесь не торопясь, и при спуске или подъеме по ступенькам ведите незрячего перпендикулярно к ним. Не делайте рывков, резких движений, предупреждайте о препятствиях.

3.5. Особенности общения с инвалидами, имеющими нарушение слуха:

Разговаривая с человеком, у которого плохой слух, смотрите прямо на него. Затемняйте свое лицо и не загромождайте 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 помахнуть рукой.

. Говорите ясно и ровно. Не нужно излишне подчеркивать что-то. Кричать, особенно в ухо, не надо.

. Если вас просят повторить что-то, попробуйте перефразировать свое предложение.

Используйте жесты. Убедитесь, что вас поняли. Не стесняйтесь спросить, поняли 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 (возможность получения услуг сурдопереводчика посредством видео, интернет, телефонной связи предусмотрена диспетчерской службой для инвалидов послуху).

. 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; использовать выражение лица,

жесты, телодвижения, если хотите подчеркнуть или прояснить смысл сказанного.

3.6. Виды барьеров при оказании услуг инвалидам: Основные категории маломобильных граждан. Значимые барьеры окружающей среды (для учета и устранения на объекте). Инвалиды, передвигающиеся на креслах-колясках. Высокие пороги, ступени. Отсутствие поручней, нарушение их высоты. Неровное, скользкое и мягкое (с высоким ворсом, крупнонасыпное и прочее) покрытие.

Неправильно установленные пандусы, отсутствие скатов.

Узкие дверные проемы и коридоры. Неадаптированные санитарные комнаты. Отсутствие места для разворота в помещениях. Высокое расположение информации на стойках и стендах. Инвалиды с поражением нижних конечностей (использующие трости, костыли, опоры) Высокие пороги, ступени. Неровное и скользкое покрытие. Неправильно установленные пандусы. Отсутствие поручней. Отсутствие мест отдыха на пути движения. Инвалиды с поражением

верхних конечностей трудности в открывании дверей. Трудности в пользовании выключателями, кранами и др. Невозможность, сложность в написании текстов. Иные ограничения действия руками. Слепые и слабовидящие инвалиды преграды на пути движения (колонны, тумбы, стойки и прочее). Ступени, особенно разной геометрии, без цветового, тактильного обозначения. Отсутствие контрастной и тактильной информации и указателей. Отсутствие информационных табличек, выполненных шрифтом Брайля. Отсутствие поручней, иных направляющих. Неорганизованность доступа на объект и места ожидания собаки-проводника. Отсутствие дублирующей звуковой информации при экстренных случаях.

Глухие и слабослышащие

Отсутствие и недостаточность зрительной информации.

Отсутствие сурдо- и тифлосурдоперевода и переводчика.

Отсутствие аудиоконтура, индукционных петель.

Электромагнитные помехи. Иные информационные барьеры и отсутствие дублирующей световой информации при чрезвычайных ситуациях.

Инвалиды с особенностями интеллектуального развития отсутствие (недостаточность) понятной информации, информации на простом языке.

Отсутствие ограждений опасных мест. Трудности ориентации при неоднозначности информации. Неорганизованность сопровождения на объекте.

Разработал зам. директора
по общим вопросам Шестаков В.А.

Приложение № 3

К приказу № 78 ГБУ «Скоблинский ПНИ»

От «10» июня 2016г.

Государственное бюджетное учреждение «Скоблинский психоневрологический интернат»

ЖУРНАЛ

**Учёта проведения инструктажа персонала по вопросам,
Связанным с обеспечением доступности для инвалидов объектов и услуг**

Начат «12» июня 2016г.

Окончен «___» _____ 20__ г.

Памятка

для инвалидов по вопросам получения услуг и помощи со стороны персонала в ГБУ «Скоблинский ПНИ»

Уважаемые посетители!

Государственное бюджетное учреждение «Скоблинский психоневрологический интернат» предлагает Вам ознакомиться с информацией о порядке обеспечения доступа на территорию нашего учреждения инвалидам и другим маломобильным гражданам, об особенностях оказания им услуг и о дополнительной помощи со стороны персонала организации.

Наше учреждение имеет следующее оснащение, обеспечивающее доступ на объект и оказание услуг маломобильным гражданам:

- Вход на территорию интерната через калитку проходной (ширина 1.0 м);
- На первых и последних ступенях лестниц зданий имеются желтые полосы;
- На входных дверях имеются желтые круги;
- На первом этаже спального корпуса № 7 находится кресло - коляска;
- Обеспечен доступ на территорию и место ожидания для собаки – проводника.

Необходимая дополнительная помощь оказывается силами сотрудников учреждения, в том числе сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения.

По вопросам обеспечения доступности зданий и помещений учреждения, получаемых услуг, а также при наличии замечаний и предложений по этим вопросам можно обращаться к заместителю директора по общим вопросам Шестакову В.А., тел.8(35 248)9-93-20

В нашем учреждении Вы можете получить услуги:

социально-бытовые; социально-медицинские; социально-педагогические; социально-психологические; социально-трудовые; социально-правовые.