

Министерство образования Республики Мордовия
Государственное бюджетное профессиональное
образовательное учреждение Республики Мордовия
«Саранский строительный техникум»

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ
по оказанию ситуационной помощи инвалидам различных
категорий

Саранск

Содержание

1. Общие положения.....	4
2. Основные термины и определения.....	4
3. Нормативно-правовые документы.....	5
4. Рекомендации по оказанию ситуационной помощи инвалидам при обслуживании с учетом специфических потребностей различных категорий инвалидов.....	5
5. Рекомендации по взаимодействию и оказанию помощи инвалидам при получении услуг с учетом имеющихся стойких нарушений.....	19

1. Общие положения

Настоящие Методические рекомендации по оказанию ситуационной помощи людям инвалидам различных категорий (далее – Методические рекомендации) разработаны в целях регламентирования порядка организации системы оказания помощи инвалидам в преодолении барьеров, обеспечения им равных с другими гражданами возможностей для реализации прав и свобод, равноправного участия в жизни общества, социальной интеграции, а также получения необходимых услуг для повышения уровня и качества жизни.

Методические рекомендации предназначены руководителям и специалистам организаций, оказывающих услуги населению, для практического применения в работе при решении вопросов обеспечения доступности для инвалидов услуг и объектов, на которых они предоставляются, оказания при этом необходимой помощи.

2. Основные термины и определения

Акустические средства – речевые синтезаторы, речевые оповещатели, громкоговорители, репродукторы и т.п.), в том числе устройства звукового дублирования визуальной информации.

Ассистивное оборудование – различные устройства, продукты, программное обеспечение, направленные на усиление, поддержку или улучшение функциональных возможностей людей с инвалидностью и позволяющие обеспечить доступ к информации, процессу общения, информационно-образовательной среде.

Визуальные средства информации – носители информации в виде зрительно различимых текстов, знаков, символов, световых сигналов, имеющих повышенные характеристики распознаваемости с учетом особенностей восприятия людьми с нарушением функций органов слуха.

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 группы населения – люди, испытывающие затруднения при самостоятельном передвижении, получении услуги, необходимой информации или при ориентировании в пространстве. К маломобильным группам населения отнесены: инвалиды, люди с ограниченными (временно или постоянно) возможностями здоровья, люди с детскими колясками и т.п.

Ситуационная помощь – это помощь, оказываемая инвалиду в целях преодоления барьеров, препятствующих получению услуг, оказываемых населению.

Тактильные средства информации – носители информации, передаваемой инвалидам по зрению и воспринимаемой путем прикосновения.

3. Нормативно-правовые документы

– Федеральный закон от 24 ноября 1995 года № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» (далее - Федеральный закон № 181-ФЗ), в редакции Федерального закона от 01 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».

– Федеральный закон Российской Федерации № 273-ФЗ от 29.12.2012 года «Об образовании в Российской Федерации».

4. Рекомендации по оказанию ситуационной помощи инвалидам при обслуживании с учетом специфических потребностей различных категорий инвалидов.

Главная задача при организации и оказании услуг инвалидам – исключить дискриминацию по признаку инвалидности, т.е. любое различие, исключение или ограничение по причине инвалидности, целью или результатом которого является умаление или отрицание признания, реализации или осуществления наравне с другими лицами всех прав человека и основных свобод.

Для исключения дискриминации по признаку инвалидности персонал обязан:

- соблюдать права инвалидов на получение доступа к объектам и услугам наравне со всеми гражданами;
- понимать особенности и потребности инвалидов различных категорий в получении ситуационной помощи, информации, в передвижении и обслуживании в организации;
- соблюдать правила этикета при общении с инвалидами всех категорий;
- знать назначение и правила эксплуатации оборудования, используемого инвалидами для получения информации и передвижения;
- знать назначение и правила эксплуатации ассистивного оборудования, используемого организацией для обслуживания инвалидов;
- уметь оказывать ситуационную помощь инвалидам всех категорий при осуществлении процедур оказания услуг.

Для обеспечения инвалидам доступа к социально значимым объектам сотрудникам соответствующих организаций необходимо оказывать ситуационную помощь в зависимости от вида и выраженности имеющегося у инвалида нарушения здоровья.

Организацию помощи инвалидам в преодолении барьеров следует предусмотреть и в случаях взаимодействия с инвалидами вне зданий, например, на автомобильных заправочных станциях, контрольно-пропускных пунктах, на автомобильных дорогах и др.

4.1 Характеристика типичных нарушений инвалидов различных категорий

В настоящих Методических рекомендациях определены следующие 8 категорий инвалидов, которые имеют буквенное обозначение и графическое изображение. Ситуационная помощь оказывается с учетом буквенного кода и той ситуации, в которой находится инвалид. Буквенные коды инвалидов представлены в таблице 2.

Таблица 2

Буквенные коды инвалидов

Буквенное обозначение	Наименование категории инвалидов
К	Инвалиды, передвигающиеся на креслах-колясках
О-н	Инвалиды с патологией нижних конечностей
О-в	Инвалиды с патологией верхних конечностей
С-п	Инвалиды с полной потерей зрения
С-ч	Инвалиды с частичной потерей зрения
Г-п	Инвалиды с полной потерей слуха
Г-ч	Инвалиды с частичной потерей слуха
У	Инвалиды с умственными нарушениями

С целью осуществления наиболее продуктивного взаимодействия с инвалидами, необходимо учитывать состояние здоровья, физические, психические, личностные особенности каждой категории инвалидов.

Характеристика лиц с нарушением зрения

По состоянию зрительной функции среди инвалидов с нарушением зрения выделяют инвалидов:

с полной потерей зрения – абсолютная (тотальная) слепота, при которой полностью отсутствуют зрительные ощущения (светоощущение и цветоразличение);

с частичной потерей зрения – практическая слепота, при которой сохраняется или светоощущение на уровне различения света от темноты, или остаточное зрение, позволяющее сосчитать пальцы рук у лица, различать контуры и силуэты.

Слабовидение связано со значительным нарушением функционирования зрительной системы вследствие её поражения.

Определить по внешним признакам человека с нарушением зрения можно по одному (или нескольким) из перечисленных признаков:

- наличие бело-розовой трости и черных очков;

- наличие собаки-проводника;
- наличие очков с толстыми линзами;
- потеря ориентации в пространстве;
- нарушение координации и точности движений.

Характеристика лиц с нарушением слуха

К категории лиц с нарушением слуха относятся:

глухие – лица, имеющие стойкую потерю слуха, при которой невозможно самостоятельное овладение речью и разборчивое ее восприятие на самом близком расстоянии от уха;

слабослышащие – лица, имеющие стойкое понижение слуха, при котором возможно самостоятельное накопление минимального речевого запаса на основе сохранившихся остатков слуха и восприятие обращенной речи на самом близком расстоянии от ушной раковины.

Определить по внешним признакам человека, имеющим нарушение слуха, даже при наличии слухового аппарата, который может быть скрыт под волосами или головным убором, практически невозможно до момента взаимодействия.

Для определения человека, имеющим нарушение слуха, могут служить следующие ориентиры:

- наличие слухового аппарата;
- нарушение или задержка реагирующей способности;
- использование жестового языка;
- потеря ориентации в пространстве;
- нарушение координации и точности движений (особенно мелкой моторики).

Характеристика инвалидов с нарушениями опорно-двигательного аппарата

Категория инвалидов с нарушениями опорно-двигательного аппарата неоднородная по составу и имеет значительный разброс первичных патологий и вторичных нарушений развития. В данных Методических рекомендациях

рассматриваются инвалиды с патологией нижних конечностей и патологией верхних конечностей.

Для людей с патологией нижних конечностей характерно наличие одного или нескольких следующих признаков:

- наличие кресла-коляски, костылей, трости, ходунков и других ассистивных средств для передвижения;
- хромота, отсутствие нижних конечностей;
- нарушение координации движений, осанки, вертикальной позы;
- тугоподвижность суставов, наличие спазмов, которые проявляются в непроизвольном сокращении одной или группы мышц.

Для людей, имеющих патологию верхних конечностей характерно наличие одного или нескольких следующих признаков:

- отсутствие верхних конечностей;
- деформация, недоразвитость верхних конечностей (пальцев);
- тугоподвижность суставов, нарушение координации и точности движений (особенно мелкой моторики);
- наличие спазмов, которые проявляются в непроизвольном сокращении одной или группы мышц.

Характеристика инвалидов с умственными нарушениями

К данной категории относится целый спектр отклонений психического и когнитивного развития. В настоящих Методических рекомендациях рассматриваются люди с ментальными, психическими и интеллектуальными нарушениями.

Определить по внешним признакам человека с умственными нарушениями (с ментальными, психическими и интеллектуальными нарушениями) практически невозможно до момента взаимодействия. Отличительными признаками могут служить коммуникативные, поведенческие, интеллектуальные и эмоциональные отклонения.

Следует помнить, что вышеперечисленные внешние признаки людей не обязательно являются подтверждением инвалидности, однако таким людям в

любом случае обязательно предлагается помощь.

4.2. Краткая характеристика существенных барьеров окружающей среды для основных категорий инвалидов; пути их преодоления с помощью персонала и вспомогательных средств.

Ряд барьеров окружающей среды являются существенными – значимыми с точки зрения ограничения возможности посещения объектов и получения услуг (с обеспечением принципов досягаемости, безопасности, информативности и комфортности) – для всех категорий инвалидов.

В таблице представлены существенные (значимые) барьеры для всех категорий инвалидов, независимо от видов нарушений функций и ограничений жизнедеятельности, а также основные пути их преодоления.

Значимые средовые барьеры для всех категорий инвалидов и пути их устранения (преодоления)

Примечание: обозначения видов в таблицах: 1) виды значимых барьеров среды: Ф – физические, И – информационные, О – организационные; 2) виды путей устранения барьеров: РР – ремонтные работы, ТС – технические средства для адаптации, ПП – помощь персонала; ОМ – иные организационные мероприятия

Значимые барьеры среды	Вид	Пути устранения барьеров	Вид
Отсутствие (нарушение требований) информации и навигации на объекте для инвалидов – указателей доступных помещений и путей движения	И О	Разместить информационные табло, знаки и пиктограммы, обеспечивающие непрерывность информации, своевременное ориентирование и однозначное опознание объектов и мест посещения с учетом особенностей восприятия различных категорий инвалидов	ТС ОМ РР
Нарушение требований освещенности мест и путей движения	Ф И	Установить (отрегулировать) освещение	ТС РР
Отсутствие информации (на сайте и информационных носителях на объекте) о порядке обслуживания и оказания помощи инвалидам	И О	Разместить информацию на сайте организации, на информационных стендах, в памятках, выдаваемых инвалиду, об организации доступности объекта и предоставляемых услуг	ТС ОМ
Неорганизованность путей	И	Разместить информацию о	ТС

эвакуации и информации для инвалидов о чрезвычайных ситуациях и оповещения в экстренных случаях	О	расположении путей эвакуации, организовать предупреждение об опасности и о чрезвычайных ситуациях с учетом особенностей восприятия различных категорий инвалидов	ОМ
Отсутствие средств (кнопок) вызова персонала в закрытых помещениях и неорганизованность помощи инвалидам со стороны сотрудников	Ф И О	Установить кнопки вызова персонала в закрытых помещениях (в лифтах, санитарно-гигиенических помещениях, в местах стационарного пребывания и т.п.) обустройством систем закрывания дверей, позволяющих открывать их снаружи. Организовать помощь персонала	ТС ПП
Некомпетентность персонала по вопросам общения и оказания помощи инвалидам	О	Организовать и систематически проводить инструктаж персонала (коллективный и индивидуальный)	ОМ ПП

Существенные барьеры и пути их преодоления для инвалидов, передвигающихся на креслах-колясках

Примечание: здесь и в следующих таблицах представлены значимые барьеры для отдельных категорий инвалидов - дополнительно к тем, что описаны в предыдущей таблице как значимые для всех категорий.

Значимые барьеры среды	Вид	Пути устранения барьеров	Вид
Недостаточная ширина пути движения в чистоте(в т.ч. узкий коридор, проход, проезд, дверной проем)	Ф	Организовать помощь со стороны персонала	ПП
		Приобрести кресло-коляску, позволяющую преодолевать узкие дверные проемы и проходы	ТСПП
		Убрать (перенести) предметы, уменьшающие ширину пути движения	ОМ
		Организовать горизонтальные площадки («карманы») для разезда кресел-колясок,двигающихся во встречном направлении	РР
		Расширить дверные проемы и проезды	РР
Неровное покрытие, насыпная поверхность, большой уклон путей движения	Ф	Организовать оказание помощи персоналом	ПП
		Отремонтировать пути движения (выровнять)	РР

Отсутствие дублирования лестниц пандусами или подъемными устройствами	Ф	Приобрести мобильный лестничный подъемник и организовать помощь со стороны персонала Установить нормативный пандус, подъемное устройство	ТСПП РРТС
Ненормативный перепад высот на путях движения	Ф	Устранить ремонтными работами, демонтировать	РР
		Организовать помощь со стороны персонала	ПП
Ненормативный пандус (уклон, ширина, поверхность, отсутствует горизонтальная площадка между маршами пандуса)	Ф	Организовать сопровождение со стороны персонала. Обустроить пандус согласно нормативным требованиям	ППРР
Отсутствие (нарушение требований) поручней на пандусах	Ф	Установить непрерывные поручни с двух сторон с соблюдением нормативных требований	ТСРР
Отсутствие (нарушение требований) выделенных парковочных мест для транспорта инвалидов	ФИО	Выделить парковочные места для транспорта инвалидов согласно нормативным требованиям. Обозначить места для инвалидов знаками на поверхности покрытия стоянки и на вертикальной поверхности (стене, столбе, стойке и т.п.)	ТС ОМРР
Не организована помощь инвалиду при посадке в транспортное средство и высадке из него	ИО	Разместить номер телефона, по которому можно связаться с сотрудником организации с целью получения помощи; организовать помощь персонала	ТСПП
Не функционирующий (неотрегулированный) доводчик	Ф	Отрегулировать доводчик (для задержки автоматического закрывания дверей в соответствии с нормативными требованиями)	ТС
Небольшие габариты тамбура, и наличие дверей, открывающихся в разных направлениях, навстречу друг другу	Ф	Организовать сопровождение со стороны персонала	ПП
		Провести ремонтные работы, обеспечив выполнение нормативных требований. Перевесить (заменить) двери	РРТС
Высокое расположение информации, устройств, прилавков	ФИ	Разместить информацию, приборы для открывания и закрытия дверей, ручки, рычаги, краны и кнопки различных аппаратов, других систем контроля, терминалы и рабочие дисплеи пр., выключатели и электророзетки, прилавки на высоте согласно нормативным требованиям	ТСРР

Отсутствует зона для самостоятельного разворота кресла-коляски	Ф	Организовать сопровождение со стороны персонала Обеспечить зону для разворота кресла-коляски согласно нормативным требованиям	ПП
			РР ОМ
Отсутствуют выделенные места в залах со стационарными местами для инвалидов на кресле-коляске	Ф	Выделить места в залах со стационарными местами для инвалидов на кресле-коляске и обозначить согласно нормативным требованиям	ОМРР
В зале не обеспечен выход на сцену для инвалида на коляске	Ф	Оборудовать пандус согласно нормативным требованиям или подъемное устройство	РРТС
		Временно организовать помощь персонала	ПП
Недостаточные габариты кабины в санитарно-гигиеническом помещении	Ф	Оборудовать кабину согласно нормативным требованиям	РР
Отсутствие (недостаточность) свободного пространства рядом с унитазом	Ф	Предусматривать свободное пространство рядом с унитазом согласно нормативным требованиям	РР
Отсутствие поручней рядом с унитазом	Ф	Установить поручни с 2 сторон согласно нормативным требованиям	ТСРР
Отсутствие пространства под раковиной	Ф	Заменить раковину, заменить, переместить неправильно установленные поручни	ТСРР

Существенные барьеры и пути их преодоления для инвалидов с нарушениями опорно-двигательного аппарата (при поражениях нижних конечностей)

Значимые барьеры среды	Вид	Пути устранения барьеров	Вид
Ненормативный перепад высот и путях движения	Ф	Устранить ремонтными работами, демонтировать; организовать помощь со стороны персонала (при необходимости)	РР ПП
Отсутствие (нарушение нормативов) поручней на лестнице, на пандусе	Ф	Установить непрерывные поручни с двух сторон согласно нормативным требованиям	РР
		Временно – помощь персонала	ПП
Ненормативный пандус (уклон, поверхность)	Ф	Обустроить пандус согласно нормативным требованиям	РР

Отсутствие (нарушение требований) выделенных парковочных мест для транспорта инвалидов	ФИО	Выделить парковочные места для транспорта инвалидов согласно нормативным требованиям. Обозначить места для инвалидов знаками на поверхности покрытия стоянки и на вертикальной поверхности (стене, столбе, стойке и т.п.)	ТС ОМ РР
Отсутствие мест отдыха (на прилегающей территории, на путях движения внутри здания)	Ф	Организовать места отдыха со скамьями с опорой для спины согласно нормативным требованиям	ТСРР
Не функционирует доводчик (не отрегулирован)	Ф	Отрегулировать доводчик (для задержки автоматического закрывания дверей в соответствии с нормативными требованиями)	ТС
		Временно – помощь персонала	ПП
Незакрепленная водосборная решетка; ивней круглые ячейки более 1,8 см в диаметре	Ф	Закрепить и (или) заменить водосборную решетку (предпочтительны квадратные либо ромбовидные ячейки)	ТСРР
В зале не обеспечен выход на сцену (либо имеется лестница без поручней)	Ф	Установить поручни к лестнице и/или пандус согласно нормативным требованиям или подъемное устройство	ТСРР
		Временно – помощь персонала	ПП
Отсутствуют крючки для костылей и тростей в санитарно-гигиенических помещениях	Ф	Установить крючки (держатели) для костылей и тростей	ТСРР
Отсутствие поручней рядом с унитазом и раковиной	Ф	Установить поручни рядом с унитазами и раковиной в соответствии с нормативными требованиями)	ТСРР

Существенные барьеры и пути их преодоления для инвалидов с нарушениями опорно-двигательного аппарата (при поражениях верхних конечностей)

Значимые барьеры среды	Вид	Пути устранения барьеров	Вид
Неорганизованность помощи на объекте при необходимости действий руками	О	Организовать помощь со стороны персонала	ПП
Невозможность, сложность в написании текстов, подписании документов	О	Организовать помощь со стороны персонала	ПП

Наличие неудобных, трудноуправляемых(круглых) ручек на дверях	Ф	Заменить ручки на скобообразный или рычажный тип; либо установить дверис автоматическим открыванием	ТСРР
Неудобные ручки крановв санитарно-гигиенических помещениях (округлые)	Ф	Установить локтевой специализированный смеситель с длинной ручкой или сенсорный, и с термостатом	ТСРР

Существенные барьеры и пути их преодолениядля инвалидов с полной потерей зрения

Значимые барьеры среды	Вид	Пути устранения барьеров	Вид
Отсутствие тактильной информации, выполняющей информирующую, направляющую и предупреждающую функции на путях движения (на прилегающей территории, на путях движения внутри здания)	Ф И	Организовать сопровождение персоналом	ПП
		Установить стенды с рельефно-графической информацией (мнемосхемы), при необходимости – с голосовым дублированием. Установить тактильные указатели на покрытии пешеходных путей на участке и на путях движения внутри здания, в том числе перед дверными проемами и началом лестницы, а также перед поворотом коммуникационных путей в соответствии с нормативными требованиями	ТС ОМ РР
Отсутствие (нарушение нормативных требований)поручней на лестнице, пандусе; отсутствие тактильного обозначения этажей	Ф	Установить непрерывные поручни с двух сторон пандусе, на лестнице с тактильным обозначением этажей в соответствии с нормативными требованиями	ТС РР
		Временно – помощь персонала (сопровождение)	ПП
На информационных вывесках, табло, схемах, стендах, обозначениях, кнопках в лифтах отсутствует дублирование рельефными знаками	Ф И	Установить информационные обозначения с дублированием рельефными знаками (в лифтах возможно дополнительное голосовое дублирование)	ТС РР ОМ
Незакрепленная водосборная решетка; наличие круглых ячеек более 1,8 см в диаметре	Ф	Закрепить/заменить водосборную решетку (предпочтительны квадратные либо ромбовидные ячейки)	ТС РР

Не организован доступ на объект и место ожидания собаки-проводника	О	Организовать доступ собаки-проводника и зону ее размещения (ожидания) - при необходимости	РР ОМ ПП
Отсутствует информация о расположении предметов в санитарно-гигиенических помещениях. Отсутствуют поручни и крючки для тростей	Ф	Установить у входа в санитарно-гигиеническое помещение мнемосхему (с обозначением расположения основных устройств и предметов), установить поручни и крючки для костылей и тростей	ТС ОМ
Не организована помощь при необходимости чтения и подписания документов (в том числе при отсутствии их копий, выполненных шрифтом Брайля)	И О	Организовать оказание помощи со стороны персонала	ПП
		Обеспечить наличие копий документов, выполненных шрифтом Брайля	ОМ ТС

Существенные барьеры и пути их преодоления для инвалидов с частичной потерей зрения

Значимые барьеры среды	Вид	Пути устранения барьеров	Вид
Отсутствие (нарушение требований) контрастной маркировки препятствий, появляющихся на путях движения (пороги, ступени лестниц, прозрачное полотно двери, колонны и т.п.), а также внутреннего оборудования	ФИ	Разместить (нанести) контрастную маркировку на прозрачных полотнах дверей и на проступь крайних ступеней лестницы (марша) в соответствии с нормативными требованиями. Дверные наличники или края дверного полотна и ручки окрашивать в контрастные (отличные от дверного полотна) цвета. Использовать контрастные сочетания цветов в применяемом оборудовании (дверь-стена, дверь-ручка; санитарный прибор-пол, стена; стена-выключатели и т.п.).	ТСРР
		Временно – помощь персонала (сопровождение)	ПП
Отсутствие (нарушение нормативных требований) поручней на лестнице; ступени разной геометрии	Ф	Установить непрерывные поручни с двух сторон на лестнице с тактильным обозначением этажей в соответствии с нормативными требованиями. Устранить ступени разной геометрии ремонтными работами	ТСРР

На информационных вывесках, табло, схемах, обозначениях - использование знаков	ФИ	Расположить информацию на контрастном фоне размерами знаков, соответствующими расстоянию рассмотрения в соответствии с	ТСРР
недостаточных размеров, недостаточной контрастности, освещенности		нормативными требованиями. Обеспечить достаточную освещенность информационных зон	
		Временно – помощь персонала (сопровождение)	ПП

Существенные барьеры и пути их преодоления для инвалидов с полной потерей слуха

Значимые барьеры среды	Вид	Пути устранения барьеров	Вид
Недостаточность (отсутствие зрительной информации)	И Ф	Подготовить и разместить информацию в объеме, обеспечивающем возможность самостоятельного получения сведений предоставляемых услугах, о размещении и назначении функциональных помещений, о расположении путей эвакуации и т.п.	ТС ОМ
Неорганизованность (при необходимости) сурдоперевода, тифлосурдоперевода или допуска сурдо-, тифлосурдопереводчика при оказании услуг	И О	Организовать сурдоперевод, допуск сурдопереводчика; (в зале дополнительно - предусмотреть место размещения сурдопереводчика и освещение зоны его расположения - при необходимости)	ПП ОМ
Отсутствие визуального (в том числе светового) дублирование звуковой информации	И	Обеспечить дублирование звуковой информации визуальной (в том числе световой)	ТС РР

Существенные барьеры и пути их преодоления для инвалидов с частичной потерей слуха

Значимые барьеры среды	Вид	Пути устранения барьеров	Вид
------------------------	-----	--------------------------	-----

Недостаточность зрительной информации	И	Подготовить и разместить информацию в объеме, обеспечивающем возможность самостоятельного получения сведений предоставляемых услугах, о размещении и назначении функциональных помещений, расположении путей эвакуации и т.д.	ТС ОМ
		Временно – помощь персонала	ПП
Наличие помех для людей, пользующихся слуховыми аппаратами (посторонних шумов, радио- и электромагнитных)	ИО	Установить индукционную систему (переносную - при кабинетной и прилавочной формах обслуживания, и стационарную - при зальной форме обслуживания). Устранить электромагнитные помехи (экранированием)	ТС РР
		Организовать размещение лиц с нарушениями слуха в зале на расстоянии согласно нормативным требованиям	ПП ОМ
Отсутствие визуального(в том числе светового) дублирования звуковой информации	И	Обеспечить дублирование звуковой информации визуальной (в том числе световой); при необходимости – на специальных экранах, бегущей строкой и т.п.	ТС ОМ

Существенные барьеры и пути их преодоления для инвалидов с умственными нарушениями (с ментальными, психическими и интеллектуальными нарушениями)

Значимые барьеры среды	Вид	Пути устранения барьеров	Вид
Отсутствие (недостаточность) понятной информации, информации на простом языке; трудности ориентации при неоднозначности информации	И	Подготовить и разместить информацию в объеме, обеспечивающем возможность самостоятельного получения сведений о предоставляемых услугах, размещении и назначении функциональных помещений, расположении путей эвакуации и т.п. на простом ясном языке, (при возможности) с иллюстрациями	ТС ОМ
		При необходимости организовать помощь персонала	ПП

Отсутствие ограждений опасных мест; отсутствие (при необходимости) сопровождения персоналом	ФИО	Оградить опасные участки, обозначить места, куда доступ посетителям не предусмотрен	ТС ОМ РР
		При необходимости организовать помощь персонала	ПП
Отсутствие коммуникационного визуального (в том числе светового) дублирования окружающей информации	ИО	Обеспечить дублирование окружающей информации визуальной (в том числе световой); при необходимости – на специальных экранах, бегущей строкой и т.п.	ТС ОМ
Отсутствие методического пособия и наборов экстренной помощи в виде визуальных карточек для альтернативной коммуникации	ИО	Обеспечить методическим пособием и наборами экстренной помощи в виде визуальных карточек для альтернативной коммуникации	ТС ОМ ПП
Отсутствие ресурсных зон (комнат) сенсорной разгрузки в общественных местах наибольшего скопления людей	ФИО	Организовать и обеспечить доступк ресурсной зоне (комнате) сенсорной разгрузки в общественных местах наибольшего скопления людей.	ТС ОМ ПП
Отсутствие соблюдение норм звуковой (интенсивность и громкость оповещения в общественных местах) и световой нагрузки (интенсивность и применение светодиодов и иных раздражителей) на сенсорные раздражители	ФИО	Обеспечить соблюдение норм звуковой и световой нагрузки на сенсорные раздражители	ТС ОМ

5. Рекомендации по взаимодействию и оказанию помощи инвалидам при получении услуг с учетом имеющихся стойких нарушений

5.1. Рекомендации по взаимодействию и оказанию помощи инвалидам всех категорий (независимо от видов нарушений)

Для обеспечения своевременной помощи инвалидам желательно организовать получение информации о дополнительных потребностях ожидаемого посетителя (например, разместить на сайте организации информацию о необходимости предварительно сообщить установленным способом о посещении объекта и необходимой помощи).

При появлении инвалида на объекте сотруднику организации вначале следует предложить инвалиду помощь и дождаться согласия ее принять, а затем поинтересоваться, как лучше помочь; если помощь не принята, не нужно ее навязывать; в таком случае имеет смысл предупредить человека о возможных препятствиях (барьерах) на пути и необходимости проявлять осторожность. (Примечание: специалистами задаются вопросы о том, следует ли как-то зафиксировать отказ инвалида от помощи. Это тем более важно в случае, если без помощи инвалид все-таки окажется перед непреодолимым барьером или получит травму. Пока организационно не решен вопрос о письменной фиксации добровольного информированного согласия или отказа от помощи в преодолении барьеров, в сопровождении. Предлагается решать вопрос об этом в индивидуальном порядке, с учетом особенностей имеющихся у инвалида нарушений и значимости барьеров по пути его движения (в первую очередь с точки зрения безопасности).

При разговоре с инвалидом, который пользуется помощью сопровождающего, иного помощника или специалиста (сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика) или альтернативной коммуникации, нужно обращаться непосредственно к инвалиду (не к сопровождающему или помощнику); при общении с инвалидом стоит расположиться так, чтобы лица собеседников были на одном уровне.

Обращаться к инвалиду следует вежливо, без проявления фамильярности, снисходительности и подчеркнутого покровительства (независимо от вида нарушения); к ребенку допустимо обращаться по имени, ко взрослому – по имени и отчеству; говорить с инвалидом нужно обычным голосом и языком. Только в случае общения со слабослышащим, можно увеличить громкость, а с инвалидом с нарушениями умственного развития – перейти на общение на простом языке.

При взаимодействии с инвалидом рекомендуется сконцентрировать внимание не на заболевании или травме, ставшими причинами инвалидности, а на человеке, нуждающемся в помощи; посоветоваться с ним по вопросу о виде

и содержании помощи, в которой он нуждается.

Разговаривая с человеком, испытывающим трудности в общении, важно проявить терпение, внимание, такт; стоит дождаться, когда человек сам закончит фразу, не поправляя, не договаривая за него. Если что-то не поняли, не нужно делать вид, что поняли, лучше переспросить, озвучить то, что поняли и попросить подтвердить это. Рекомендуется задавать короткие вопросы, требующие коротких ответов или жестов (например, кивка головы).

Надо помнить, что любое индивидуальное техническое средство реабилитации (трости, костыли, ходунки, инвалидные коляски, визуальные карточки 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 инвалида. При взаимодействии с инвалидом нужно стремиться соблюдать личные границы и личное пространство, спрашивать разрешение взять за руку или предложить свою руку для опоры, пытаться помогать в передвижении или перемещать технические средства личного пользования; если кому-то неприятен тактильный контакт, не нужно его навязывать.

Если случайно в разговоре с инвалидом допущена ошибка, оговорка, возможно, нарушены правила этикета, следует извиниться, внести поправку в разговор и спокойно продолжать общение. Но граждане, имеющие нарушения зрения или слуха, сами отмечают, что, если в разговоре с ними допущена оговорка – типа «посмотрите», «увидимся» (невидящему человеку), «послушайте», «вы слышали» (не слышащему), «проходите», «пойдемте», «постойте» (человеку, передвигающемуся на коляске) и т.п., не стоит смущаться – такие обращения допустимы (приемлемы).

Если растерялись, сомневаетесь, либо забыли, как правильно поступить, важно не суетиться, успокоиться, опереться на логику, здравый смысл; проявлять доброжелательность, открытость к общению, готовность понять и оказать необходимую помощь. Не надо стесняться спросить собеседника, нуждающегося в помощи, что и как правильно сделать. Главное, постараться

отнестись к другому человеку так, какого отношения хотели бы к себе. Если все-таки есть серьезные сомнения в возможности самостоятельно оказать помощь, стоит пригласить компетентного помощника.

5.2. Рекомендации по взаимодействию и оказанию помощи инвалидам, передвигающимся на креслах-колясках

Начиная общение с инвалидом на коляске, стоит спросить о необходимости помощи, предложить её со своей стороны. Только дождавшись положительного ответа, стоит уточнить, как ее лучше оказать – и после этого действовать.

Если помощь не принята, стоит предупредить человека в коляске о предстоящих барьерах (архитектурно-планировочных, информационных и проч.), а также об имеющихся технических устройствах индивидуального пользования (шагающий лестничный подъемник, сменное кресло, возможно, экзоскелет) или коллективного пользования (подъемник, лифт, пандус), предоставив инвалиду возможность определиться на местности и еще раз обдумать свое решение о возможной помощи; а также напомнить о средствах общения для вызова помощника (кнопка вызова, переговорное устройство, телефон), о средствах оповещения на объекте организации и помощи в чрезвычайных ситуациях.

При общении с инвалидом на коляске, нужно постараться расположиться так, чтобы лица оказались на одном уровне, например, сесть рядом на стул, чтобы человеку на коляске не пришлось запрокидывать голову – это неудобно, а при некоторых видах нарушений невозможно).

Непозволительно проявлять фамильярность по отношению к человеку, находящемуся в коляске: не класть ему руку на плечо, на голову, пытаться говорить заискивающе или покровительственным тоном.

Надо помнить, что инвалидная коляска – личное средство и личное пространство человека, ею пользующегося: нельзя пытаться ее перемещать без позволения хозяина; также неприемлемо на нее садиться, облакачиваться, ставить ноги.

Начиная перемещать человека в инвалидной коляске, стоит уточнить некоторые технические возможности коляски (управления, торможения); выбирать приемлемый, согласованный с инвалидом темп движения.

При необходимости смены коляски в организации (например, уличной на комнатную, малогабаритную, или электроколяски на обычную) необходимо получить согласие инвалида на это перемещение.

При необходимости использовать другие вспомогательные технические средства (шагающий лестничный подъемник, инвентарный пандус, вспомогательные средства в санитарной комнате и проч.), нужно предварительно обсудить и согласовать это с инвалидом. Если у инвалида на коляске сохранилась способность и готовность передвигаться с помощью других средств (костыли, ходунки) можно предложить их для передвижения.

В случае, если у человека, пользующегося при передвижении коляской, имеются и другие нарушения (например, функций верхних конечностей или иные), при оказании ему помощи следует учитывать рекомендации для соответствующих видов нарушений.

5.3. Рекомендации по взаимодействию и оказанию помощи инвалидам с нарушениями опорно-двигательного аппарата (при поражениях нижних конечностей)

Помощь может понадобиться как при наличии существенны: физических барьеров на объекте (высокие ступени и пороги, отсутствующие или ненормативные поручни), а также в связи с особенностями нарушений (необходимость пользоваться техническими средствами: ходунки, костыли, трости; либо наличие навязчивых движений или скованности); при открывании тяжелой двери, при подъеме по лестнице, при пользовании лифтом; при пользовании гардеробом.

Предлагать помощь нужно ненавязчиво, не привлекая значительного внимания со стороны окружающих. Получив согласие, стоит уточнить, как лучше её оказать и после этого приступить к оказанию помощи.

Если предложенная помощь не принята, рекомендуется отнестись к этому

с пониманием, предупредить инвалида о возможных барьерах на пути его следования, сообщить о возможности обратиться за помощью, о порядке обращения и о порядке её оказания.

Если помощь принята, можно предложить руку для дополнительной опоры или выполнить за инвалида какие-либо действия, если руки инвалида заняты техническими средствами для передвижения.

Может понадобиться помощь инвалиду с использованием дополнительных технических средств (подъемник, пандус, кресло-коляска каталка), которую также следует согласовать с ним.

Учитывая конкретные виды нарушений нижних конечностей или используемые инвалидом технические средства, лучше выбирать оптимальный маршрут движения, место (места) для оказания услуг и размещения инвалида (в зале, в кабинете).

5.4. Рекомендации по взаимодействию и оказанию помощи инвалидам с нарушениями опорно-двигательного аппарата (при поражениях верхних конечностей)

Встречаясь с человеком с нарушениями функций верхних конечностей или с их отсутствием (либо наличием культей, протезов верхних конечностей) может оказаться необходимым (здороваясь, знакомясь) пожать руку; приемлемо в таком случае воспользоваться сохранной рукой (правой или левой рукой) либо действующим протезом.

При выполнении обычных действий по самообслуживанию, инвалиды с нарушениями функций верхних конечностей, как правило, используют имеющиеся (сохранные) возможности верхних конечностей либо их культей, протезов, а также пользуются специальными техническими средствами, насадками; при отсутствии рук или значительно выраженном нарушении их функций приспособляются выполнять обычные для верхних конечностей функции нижними конечностями, ртом. При взаимодействии с инвалидом рекомендуется в таких случаях воспринимать эти действия как приемлемые.

При затруднениях или отсутствии возможности у инвалида выполнить

действия руками, нужно предложить инвалиду помощь и, получив согласие, выполнить эти действия за него: открыть дверь, кран, воспользоваться выключателем, телефоном, написать текст

При наличии у инвалида навязчивых движений рук или нарушении их координации, следует, при необходимости, оказать ему помощь в выполнении действий руками, в том числе с использованием вспомогательных технических средств.

При наличии затруднений действий руками, вызывающих необходимость помощи, в сочетании с другими видами нарушений, следует учитывать рекомендации, описанные в соответствующих разделах. Для уточнения характера, вида помощи и порядка ее оказания, приемлемо обратиться за советом к инвалиду, в особых случаях – пригласить к оказанию помощи специалистов, вспомогательный персонал.

5.5. Рекомендации по взаимодействию и оказанию помощи инвалидам с нарушениями зрения (при полной потере)

При встрече с незрячим человеком следует обозначить факт обращения к нему, например, просто дотронувшись до его плеча и (или) назвав его (если известно имя и отчество), а также предложить свою помощь.

Если помощь не принята, следует предупредить инвалида о возможных барьерах на пути движения и сообщить, что, при необходимости, он может обратиться за помощью, если потребность в этом возникнет (например, остановившись, поднять руку).

Подходя к незрячему человеку, нужно назвать себя и всех других, подошедших вместе или присутствующих в помещении и принимающих участие в разговоре (при необходимости, уточнить не только имена, но и должности и намерения, цели обращения).

Если необходимо завершить разговор, отойти от незрячего человека нужно предупредить его об этом.

Если незрячий человек выразил готовность принять помощь и нуждается в сопровождении, нужно предложить ему взять сопровождающего за руку

выше локтя, за предплечье и двигаться чуть позади сопровождающего (предпочтительно). Либо согласовать с незрячим, как лучше сопровождать его.

Являясь сопровождающим незрячего человека, нужно комментировать маршрут и все ближайшие изменения его, все барьеры (включая начало и завершение лестницы, наличие поворотов, вертикальных препятствий и проч.).

Если человек пользуется белой тростью, желательно, сопровождая его, двигаться с противоположной стороны от руки, в которой трость, не исключая возможности человеку пользоваться и тростью.

При прохождении по узкому коридору, через узкие двери и т.п., сопровождающему стоит взять незрячего человека за руку, отведя ее себе за спину – и вести инвалида за собой; пройдя это место, можно вернуться в прежнее, наиболее удобное для сопровождения положение (чтобы инвалид держал сопровождающего за предплечье, под руку).

Для обозначения какого-либо предмета, которым предстоит воспользоваться незрячему: поручня вдоль лестницы, поручня вдоль стен предметов мебели (стула, кресла, стола, и т.п.), необходимо описать место нахождения и расположения предметов, а также положить руку незрячего человека на этот предмет: на поручень, на спинку стула, подлокотник кресла, крышку стола; далее инвалид сам определится, как этим воспользоваться: двигаться, используя поручень, присесть на стул, кресло.

Если инвалид по зрению с собакой-проводником, не стоит трогать и заигрывать с ней и отдавать команды собаке-проводнику (это может делать только хозяин собаки). При необходимости, можно предложить незрячему доводить его к организованному на объекте месту ожидания собаки-проводника.

При необходимости познакомить незрячего человека с документом, особенно требующим принятия решения и подписи, можно предложить ознакомиться с ним по копии, выполненной шрифтом Брайля (если инвалид им владеет), либо прочитав ему текст этого документа полностью, дословно, не сокращая, не пересказывая, а затем (при необходимости) указать пальцем место

подписи.

Передавая незрячему человеку какие-либо документы (в том числе возвращая его личные документы) или денежные купюры, нужно озвучивать передаваемые документы и купюры, последовательно и точно называя их закладывая в руку незрячему).

Беседуя с группой незрячих граждан, следует, обращаясь к кому-либо, называть его по имени или дотрагиваться к нему (чтобы он понял, что обращаются именно к нему).

Поскольку незрячий человек, как правило, способен осуществлять самообслуживание, то при оказании ему помощи важно сориентировать его в незнакомом месте – для выполнения самостоятельно привычных действий. Например, в кафе, столовой описать расположение столовых приборов; в санитарно-гигиеническом помещении – расположение устройств, в гостинице, концертном зале, музее – расположение мебели, предметов.

В любом случае, при возникновении проблемы в оказании помощи незрячему человеку, стоит спросить его о характере помощи и, не смущаясь, попросить подсказать, как ее лучше оказать, либо пригласить компетентного сотрудника для оказания такой помощи.

5.6. Рекомендации по взаимодействию и оказанию помощи инвалидам с нарушениями зрения (при частичной потере зрения).

При частичном нарушении зрения (сужении полей зрения, изменения цветовосприятия, выраженного изменения остроты зрения) может понадобиться помощь персонала при наличии информационных барьеров и в случае недостаточной зрительной информации: её недостаточной освещенности, контрастности, размеров текста и иных знаков, при отсутствии цветовой контрастной предупредительной разметки.

Следует предложить инвалиду с нарушением зрения (слабовидящему) помощь в преодолении препятствий и в получении необходимой информации – и оказать ее в случае согласия инвалида принять помощь. Для уточнения вида и порядка оказания помощи возможно обратиться с таким вопросом к инвалиду.

В случае отказа от помощи, предупредить инвалида о возможных препятствиях на пути.

При сопровождении слабовидящего человека, следует предложить ему руку или предложить взять руку сопровождающего под руку (под локоть или выше локтя); при сопровождении по маршруту движения – предупреждать о возможных препятствиях (в слабоосвещенных местах, в местах отсутствия контрастной предупреждающей информации).

При необходимости предоставления информации слабовидящему человеку, следует предоставить технические средства (для чтения: для увеличения размера читаемого текста или для дополнительной освещенности) либо прочесть текст в документе, на стенде, на иных носителях.

При выборе специального места в зале, в учебном классе, в ином месте оказания услуг, предпочтительно размещать слабовидящего ближе к источнику информации, с лучшим освещением.

5.7. Рекомендации по взаимодействию и оказанию помощи инвалидам с нарушениями слуха (при полной потере слуха).

При разговоре с неслышащим человеком важно поддерживать визуальный контакт – т.е. важно, чтобы неслышащий собеседник видел лицо и губы говорящего, которые должны быть достаточно освещены (для возможности читать с губ).

Начиная разговор (обращаясь к неслышащему человеку), можно привлечь его внимание, помахав ему рукой; допустимо также дотронуться до его плеча (при этом находиться в поле зрения этого человека, не со спины).

Общаясь с неслышащим человеком, читающим с губ, нужно обозначить тему (контекст), говорить в обычном темпе, лучше медленно, чётко, короткими фразами, используя общепринятые, общепонятные жесты; желательно задавать вопросы, требующие коротких ответов или жестов.

Если при попытке читать с губ, неслышащий человек сообщает, что не понимает говорящего (помощника), следует повторить фразу более четко и, по возможности, короче (перефразировать ее). Либо стоит предложить другой

формат общения, например, написать или напечатать короткие фразы.

Если неслышащий человек владеет языком жестов, следует сообщить ему о возможности пригласить сурдопереводчика (либо обеспечить допуск сурдопереводчика к общению, к месту получения услуг). Согласно Постановлению Правительства Российской Федерации от 25 сентября 2007 года № 608 «О порядке предоставления инвалидам услуг по переводу русского жестового языка (сурдопереводу, тифлосурдопереводу)» инвалид с рекомендацией в индивидуальной программе абилитации о нуждаемости в сурдопереводе, имеет право на получение услуг сурдоперевода в объеме 40 часов в год за счет средств федерального бюджета. При предоставлении услуг, требующих слухоречевого контакта (обучение, зрелищные мероприятия и т.п.), а также при организации трудовой деятельности с созданием специального рабочего места для неслышащего человека услуги по сурдопереводу предоставляются инвалиду по слуху бесплатно, являясь обязательством организации, предоставляющей такую услугу (образовательного учреждения, концертной организации и проч.), а также работодателя.

В случае, если у неслышащего человека недостаточно сформирована речь, можно использовать в общении зрительные образы: простые общепринятые жесты, пиктограммы, рисунки, задавать вопросы, требующие коротких ответов или жестов (например, кивка головой). При значительных затруднениях следует обратиться к помощи сопровождающего, другого специалиста, сурдопереводчика.

При сочетанных нарушениях зрения и слуха к общению нужно привлекать сопровождающего или специалиста (тифлосурдопереводчика).

5.8. Рекомендации по взаимодействию и оказанию помощи инвалидам с нарушениями слуха (при частичной потере слуха)

Общаться с человеком с частичным нарушением слуха (слабослышащим) следует «глаза в глаза», чтобы собеседник хорошо видел лицо, в том числе губы говорящего (это может улучшить понимание); возможно также уточнить у собеседника, какой способ коммуникации для него предпочтителен.

Следует говорить со слабослышащим человеком более громко, четкими короткими фразами, также возможно использование жестов; говорить со стороны лучше слышащего уха.

В помещении, где предоставляется информация, рекомендуется приблизить слабослышащего человека к источнику звука, либо обеспечить индивидуальное усиление звука (техническими средствами).

Для обеспечения четкости восприятия особо важной информации, следует предложить обменяться ею дополнительно письменно, например, написать номер телефона, адрес, иную цифровую информацию.

Чтобы убедиться, что правильно поняты слабослышащим собеседником, стоит переспросить его об этом, при необходимости повторить передаваемую информацию, перефразировать, продублировать жестами, иллюстрациями

Для обеспечения гражданам, пользующимся слуховыми аппаратами, чёткости получаемой информации («чистки» её от шумов можно использовать индукционно-петлевые устройства (системы) с соответствующей площадью покрытия (с учётом удаленности источника звука и размеров помещения).

5.9. Рекомендации по взаимодействию и оказанию помощи инвалидам с умственными нарушениями (ментальными, психическими и интеллектуальными нарушениями).

В рамках рекомендаций по взаимодействию с инвалидами с ментальными, психическими и интеллектуальными нарушениями необходимо помнить об основных источниках стресса для них:

Звуки. Люди с ментальными, психическими и интеллектуальными нарушениями могут одновременно слышать как говорят окружающие вокруг, пищат кассовые аппараты, работает вентиляционная система, плачут маленькие дети и т.д., или тихие для обычных людей звуки могут казаться им невероятно громкими. Неожиданные и непредсказуемые звуки пугают и могут быть непереносимыми.

Запахи. Сильные запахи от духов, прилавков с мылом, мясом или туалетными принадлежностями, технические запахи и т.д. тоже могут быть

стрессом для людей с умственными нарушениями. Сигналы, поступающие в мозг от данных источников, являются нагрузкой для восприятия и могут спровоцировать социально неприемлемые формы поведения.

Визуальное восприятие. Флуоресцентные и мигающие лампы, отраженный свет, рисунки на полу, стенды, рекламные щиты и витрины несут много визуальной, световой, графической и текстовой информации, что вызывает замешательство и растерянность. Слишком большое обилие вещей и запутанная окружающая обстановка могут вызвать «визуальную перегрузку».

Тактильное восприятие. Люди с ментальными, психическими и интеллектуальными нарушениями очень чувствительными к прикосновениям. Могут возникнуть сложности, если им, например, предстоит одеть другую одежду или обувь, головной убор, очки, каску и т.д. Определенный материал может быть невыносим для них. Так же, вторжение в личное пространство и близкое нахождение не знакомых людей может их пугать, может вызвать нежелательное поведение или защитную агрессию.

Для наиболее комфортного общения необходимо предоставить условия посредством комнаты сенсорной разгрузки. В арсенале «комнаты сенсорной разгрузки», может находиться:

мягкое оборудование и мебель – для расслабления и отдыха;

сенсорные игрушки и «фиджиты» – это предметы, которые помогут отвлечься и занять время, в процессе ожидания;

для защиты от внешних раздражителей, могут помочь: наушники, беруши, очки с темными стёклами, головные уборы с козырьком и т.д.

В процессе взаимодействия, важно помнить, что люди с ментальными, психическими и интеллектуальными нарушениями могут не ответить на вопрос, заданный в незнакомой формулировке. Их могли научить отвечать на определенный вопрос, поэтому вопрос, заданный чуть по-другому, может не вызвать ответной реакции. Также важно помнить, что реакция на вопрос может быть отсроченной на довольно длительное время.

В начале общения с людьми с ментальными, психическими и

интеллектуальными нарушениями необходимо спокойным голосом поздороваться, речь должна быть не быстрой и короткой.

В арсенале у сотрудников организаций, оказавшихся поблизости с человеком с ментальными, психическими и интеллектуальными нарушениями, рекомендовано иметь методические пособия и наборы экстренной помощи в виде визуальных карточек для альтернативной коммуникации.

Людям с ментальными, психическими и интеллектуальными нарушениями важно предоставить информацию на доступном (простом) языке: говорить ровно, спокойно, стараться не использовать длинных фраз и сложных смысловых оборотов. При общении рекомендовано использовать иллюстрации, фотографии, простые символы и альтернативные коммуникационные карточки.

Рассказывать о своих планах или порядке действий необходимо заранее. Объясняя правила и порядок посещения или обслуживания на объекте, условия договора, рекомендуется делать это частями и пошагово. Затем важно четко придерживаться намеченного плана. Внезапное изменение действий и порядка в процессе процедуры может спровоцировать вспышку агрессии.

Если вам не удалось самостоятельно договориться, необходимо пригласить родственников к месту нахождения человека с ментальными, психическими и интеллектуальными нарушениями. Идеально, если у вас на месте получится создать условия звукового и слухового покоя, например, попросить принести кого-нибудь из комнаты «сенсорной разгрузки» наушники и очки или сенсорные материалы.

Общаясь с инвалидами с ментальными, психическими и интеллектуальными нарушениями, следует относиться к ним так же, как к любому другому человеку, обсуждать все необходимые темы, не принижая возможности собеседников, их достоинство, не говорить свысока.

Важно помнить, что люди с ментальными, психическими и интеллектуальными нарушениями, вправе сами делать осознанный выбор: принимать помощь, давать ли согласие на получение какой-либо услуги, принимать иные решения, а также подписывать необходимые документы.

Если у собеседника с ментальными, психическими и интеллектуальными нарушениями отмечаются нарушения речи, важно отнестись терпимо к тому, что разговор может занять больше запланированного времени; не ускорять, договаривая за собеседником фразы; не перебивая, дать спокойно договорить фразу. Могут использоваться технические средства альтернативной коммуникации.

Если инвалида сопровождает помощник, рекомендуется продолжать разговор с инвалидом, не пытаясь переадресовывать вопросы помощнику (не называть при этом инвалида в третьем лице в его присутствии).

Если, задав вопрос инвалиду, не удалось понять ответа – можно повторить вопрос, постараться задать его повторно таким образом, чтобы была возможность у инвалида дать на вопрос короткий ответ или ответить жестом.

При наличии у гражданина с ментальными, психическими и интеллектуальными нарушениями иных (сочетанных) нарушений, следует руководствоваться рекомендациями по соответствующим видам нарушений.

Успех взаимодействия напрямую зависит от участия всех заинтересованных сторон, а именно (инвалидов с умственными нарушениями, законных представителей человека с инвалидностью и сотрудников организации). Это означает, что человека ментальными, психическими и интеллектуальными нарушениями необходимо подготавливать заранее к посещению соответствующей организации.

При наличии у инвалида с интеллектуальными нарушениями иных (сочетанных) нарушений, следует руководствоваться рекомендациями по соответствующим видам нарушений.