

Положение по обеспечению условий доступности для инвалидов и других маломобильных групп населения в БУ «Сургутский реабилитационный центр», а также оказания им при этом необходимой помощи (далее - Учреждение)

1. Цели и задачи

1.1. Настоящее Положение создано для обеспечения условий доступности для инвалидов и других маломобильных групп населения (далее – инвалидов) объектов и предоставляемых услуг, а также оказания им при этом необходимой помощи (далее – Положение), и определяет ключевые принципы и требования, направленные на защиту прав инвалидов при посещении ими зданий и помещений в бюджетном учреждении Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Сургутский реабилитационный центр» (далее – Учреждение) и получении услуг, предотвращение дискриминации по признаку инвалидности и соблюдение норм законодательства в сфере социальной защиты инвалидов сотрудниками Учреждения (далее – сотрудники).

1.2. Положение разработано во исполнение государственной политики в сфере социальной защиты инвалидов в соответствии с Федеральными законом от 24 ноября 1995 года № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» (далее – Федеральный закон), приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30.07.2015 № 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» (далее – Порядок), иными нормативными правовыми актами.

1.3. Целью Положения является обеспечение равных возможностей всем гражданам на получение всех необходимых социальных услуг, предоставляемых Учреждением без какой-либо дискриминации по признаку инвалидности при пользовании услугами Учреждения.

1.4. Меры по обеспечению условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг, принимаемые в Учреждении, включают:

а) определение подразделений или должностных лиц, ответственных за обеспечение условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг, а также оказание им при этом необходимой помощи;

б) обучение и инструктирование сотрудников по вопросам, связанным с обеспечением доступности для инвалидов объектов и услуг с

учетом имеющихся у них стойких расстройств функций организма и ограничений жизнедеятельности;

в) создание инвалидам условий доступности объектов и услуг в соответствии с требованиями, установленными законодательными и иными нормативными правовыми актами;

г) отражение на официальном сайте Учреждения информации по обеспечению условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг с дублированием информации в формате, доступном для инвалидов по зрению.

2. Основные принципы деятельности

2.1. Деятельность Учреждения, направленная на обеспечение условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг, а также оказание им при этом необходимой помощи, в Учреждении осуществляется на основе следующих основных принципов:

а) уважение человеческого достоинства, его личной самостоятельности, включая свободу выбора, и независимости;

б) недискриминация;

в) полное и эффективное вовлечение и включение в общество;

г) уважение особенностей инвалидов и их принятие в качестве компонента людского многообразия и части человечества;

д) равенство возможностей;

е) доступность;

ж) равенство мужчин и женщин;

з) уважение развивающихся способностей детей-инвалидов и уважение права детей-инвалидов сохранять свою индивидуальность.

3. Область применения Положения

3.1. Все сотрудники Учреждения должны руководствоваться настоящим Положением и соблюдать его принципы и требования.

4. Структура управления деятельностью Учреждения, направленной на обеспечение условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг, а также оказание им при этом необходимой помощи

4.1. Эффективное управление деятельностью Учреждения, направленной на обеспечение условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг, а также оказание им при этом необходимой помощи, достигается за счет продуктивного и оперативного взаимодействия директора, заместителей директора, руководителей структурных подразделений и Сотрудников Учреждения.

4.2. Директор утверждает Положение, рассматривает и утверждает необходимые изменения и дополнения, организует общий контроль за его эффективной реализацией, а также оценкой результатов реализации

Положения в Учреждении.

4.3. Заместители директора Учреждения отвечают за практическое применение всех мер, направленных на обеспечение принципов и требований Положения, осуществляет контроль за его реализацией в Учреждении.

4.4. Руководители структурных подразделений отвечают за применение всех мер, направленных на обеспечение принципов и требований Положения, а также осуществляют контроль за его реализацией в структурных подразделениях.

4.5. Сотрудники Учреждения осуществляют меры по реализации Положения в соответствии с должностными инструкциями.

4.6. Основные положения доводятся до сведения всех сотрудников Учреждения и используются при инструктаже и обучении персонала по вопросам организации доступности объектов и услуг, а также оказания при этом помощи инвалидам.

5. Условия доступности объектов Учреждения в соответствии с установленными требованиями

5.1. Инвалидам должна быть обеспечена возможность беспрепятственного входа в объекты и выхода из них; самостоятельного передвижения по территории объекта в целях доступа к месту предоставления услуги, при необходимости, с помощью сотрудников Учреждения, предоставляющих услуги, с использованием ими вспомогательных технологий, в том числе сменного кресла-коляски; посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом на объект.

5.2. Должно быть обеспечено сопровождение инвалидов, имеющих стойкие нарушения функций зрения и самостоятельного передвижения, по территории объекта.

5.3. Инвалиду должно быть организовано содействие при входе в объект и выходе из него; информирование инвалида о доступных маршрутах общественного транспорта.

5.4. Носители информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к объектам и услугам, в т. ч. надписи, знаки и иная текстовая и графическая информация, продублированная знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне, должны быть размещены с учетом доступности для инвалидов.

5.5. Должен быть обеспечен допуск на объект, в котором предоставляются услуги, собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение, выданного в установленном порядке

6. Условия доступности услуг Учреждения в соответствии с установленными требованиями

6.1. Сотрудники Учреждения оказывают инвалидам помощь, необходимую для получения в доступной форме информации о правилах предоставления услуг, об оформлении необходимых для получения услуг документов, о совершении других необходимых для получения услуг действий.

6.2. Сотрудники Учреждения, предоставляющие услуги, оказывают иную необходимую инвалидам помощь в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами.

6.3. Сотрудниками Учреждения должно быть обеспечено наличие необходимых копий документов, объявлений, инструкций о порядке предоставления услуги (в том числе на информационном стенде), выполненных рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне, а также аудиоконтуром.

7. Дополнительные условия доступности услуг в Учреждении

7.1. Для инвалидов в обязательном порядке должны быть оборудованы места для парковки автотранспортных средств на прилегающих к Учреждению территориях.

7.2. Информация о видах социальных услуг, сроках, порядке и условиях доступности, их правах и обязанностях должна предоставляться инвалидам бесплатно в доступной форме с учетом стойких расстройств функций их организма.

7.3. Сотрудники Учреждения должны обеспечить сопровождение инвалида при передвижении по территории Учреждения, а также при пользовании услугами, предоставляемыми Учреждением.

8. Общие положения по обеспечению доступности для инвалидов услуг и объектов в Учреждении.

Основные категории инвалидов,
нуждающихся в ситуационной помощи

Таблица 1

№	Код	Преимущественный вид помощи	Ситуационная помощь
1	К – инвалид передвигается в коляске	Нуждается в частичном постороннем уходе и помощи, в т.ч. вне дома, в связи с выраженным ограничением способности к мобильности	Нуждается в помощи посторонних лиц (персонала) при передвижении вне дома
2	С – инвалид слепой и слабовидящий ограничен в ориентации	Нуждается в частичном постороннем уходе и помощи и сопровождении, в т.ч. вне дома, в связи со значительно выраженным и выраженным ограничением способности к ориентации (слепые и слабовидящие).	Инвалид по зрению (слепой). Нуждается в помощи (сопровождение) посторонних лиц (персонала) вне дома

№	Код	Превмущественный вид помощи	Ситуационная помощь
3	О – с поражением опорно-двигательного аппарата	Нуждается в частичном постороннем уходе и помощи, в т.ч. вне дома, в связи с выраженным ограничением способности к самообслуживанию и бытовой жизни.	Нуждается в помощи посторонних лиц (персонала) в самообслуживании и при передвижениях вне дома
4	Г – инвалид глухонемой или глухой	Нуждается в специализированной помощи (сурдопереводчика) при формальных взаимоотношениях (преимущественно вне дома) в связи со значительно выраженным и выраженным ограничением способности к общению и межличностному взаимодействию (глухонемые, глухие).	При формальных взаимоотношениях вне дома нуждается в услугах сурдопереводчика
5	У - инвалид ограничен в общении и контроле за своим поведением	Составляют инвалиды с выраженными (тяжелые проблемы) нарушениями умственных функций. При посещении учреждения здравоохранения инвалидам с кодом «Н» ситуационная помощь оказывается сопровождающим их лицам сотрудником учреждения при возникающих затруднениях.	-сопровождение и помощь в ориентации (вход/выход); -ознакомление с расположенной в учреждении информацией; -помощь в заполнении документов (уточнить информацию)

8.2 Обеспечение условий для беспрепятственного доступа

В целях обеспечения условий для беспрепятственного доступа в здания и помещения, нуждающихся в ситуационной помощи в БУ «Сургутский реабилитационный центр»:

а) подготовлены парковочные места для автотранспорта лиц с ограниченными возможностями;

б) оборудована система сигнализации и оповещения лиц с ограниченными возможностями, способствующая обеспечению безопасности посетителей в соответствии с «Правилами противопожарного режима в РФ», утвержденными Постановлением Правительства РФ от 16.09.2020 №1479 и ГОСТ 12.1.004.91 «Система стандартов безопасности труда. Пожарная безопасность. Общие требования»;

в) здания и сооружения оборудованы элементами доступности (пандусы, поручни, широкие дверные проемы, и др.) в соответствии с требованиями к доступности среды для маломобильных граждан СП 59.13330.2020 «Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения». Актуализированная редакция СНиП 35-01-2001, ГОСТ Р 51261-2017, ГОСТ Р 56305- 2014;

г) зоны оказания услуг и санитарно-гигиенических помещений оборудованы элементами доступности в соответствии с требованиями к санитарным комнатам для маломобильных групп населения;

д) имеются в наличии технические средства реабилитации, позволяющие передвигаться вне и внутри здания (мобильный лестничный гусеничный подъемник).

Для инвалидов, передвигающихся на креслах-колясках, барьерами различной степени выраженности могут быть пороги, ступени, неровное, скользкое покрытие, неправильно установленные пандусы, отсутствие поручней, высокое расположение информации, высокие прилавки, отсутствие места для разворота на кресло-коляске, узкие дверные проемы, коридоры, отсутствие посторонней помощи при преодолении препятствий (при необходимости) и др. физические и информационные барьеры.

Для инвалидов с нарушениями опорно-двигательного аппарата барьерами различной степени выраженности могут быть:

1) для лиц, передвигающихся самостоятельно с помощью тростей, костылей, опор – поручей, ступени, неровное, скользкое покрытие, неправильно установленные пандусы, отсутствие поручней, отсутствие мест отдыха на пути движения и др. физические барьеры;

2) для лиц, не действующих руками – препятствия при выполнении действий руками (открытие дверей, снятие одежды и обуви и т.д., пользование краном, клавишами и др.), отсутствие помощи на объекте социальной инфраструктуры для осуществления действий руками;

Для инвалидов с нарушениями зрения барьерами различной степени выраженности могут быть отсутствие тактильных указателей, в том числе направления движения, информационных указателей, преграды на пути движения (стойки, колонны, углы, стеклянные двери без контрастного обозначения и др.); неровное, скользкое покрытие, отсутствие помощи на объекте социальной инфраструктуры для получения информации и ориентации и др.

Для инвалидов с нарушениями слуха барьерами различной степени выраженности могут быть отсутствие зрительной информации, в том числе при чрезвычайных ситуациях на объекте социальной инфраструктуры, отсутствие возможности подключения современных технических средств реабилитации (слуховых аппаратов).

Для инвалидов с нарушениями умственного развития барьерами различной степени выраженности могут быть отсутствие понятной для усвоения информации на объекте социальной инфраструктуры, отсутствие помощи на объекте социальной инфраструктуры для получения информации и ориентации и др.

Для всех категорий инвалидов барьерами могут быть отсутствие (нарушение требований) информации и навигации на объекте для МГН – указателей доступных помещений и путей движения, нарушение требований освещенности мест и путей движения, отсутствие

информации на сайте и информационных носителях на объекте, неорганизованность путей эвакуации и информации о чрезвычайных ситуациях и в экстренных случаях, отсутствие средств (кнопок) вызова персонала в закрытых помещениях, некомпетентность персонала по вопросам общения и оказания помощи инвалидам.

Обеспечение условий для беспрепятственного доступа в БУ «Сургутский реабилитационный центр» для всех категорий инвалидов – отсутствие физических, информационных барьеров, обеспечение альтернативными формами оказания услуг, организация работы помощников.

8.3 Алгоритм оказания ситуационной помощи инвалидам

Организационные мероприятия:

а) на стоянке автотранспортных средств около БУ «Сургутский реабилитационный центр» выделены места, для парковки специальных автотранспортных средств инвалидов, которые не должны занимать иные транспортные средства;

б) при входе на территорию Учреждения и на центральном входе в здание расположены звуковые маячки;

в) на крыльце центрального входа в здание установлена кнопка вызова сотрудника службы охраны и информация о контактном телефоне учреждения, дублированная тактильным способом нанесения информации;

г) надписи на здании и внутри представлены в легко читаемой и понятной форме и размещены с учетом их доступности для инвалидов – на уровне сидящего в коляске инвалида;

д) на прозрачной части входной двери имеется контрастная маркировка (круг); в помещении учреждения края двери/дверные наличники окрашены в контрастный цвет;

е) ширина дверных проемов достаточна для движения и разворота человека, передвигающегося на коляске, отсутствуют пороги;

ж) центральный вход в учреждении обустроен подъемным устройством;

з) первая и последняя ступени лестничных маршей имеют ярко-контрастный окрас;

и) на первом этаже здания имеются поручни для опоры при передвижении.

Алгоритм оказания ситуационной помощи маломобильным гражданам в БУ «Сургутский реабилитационный центр»

Таблица 2

Код	Кто оказывает	Вид ситуационной помощи
«К» – инвалид передвигается в коляске	Сотрудник службы охраны (в рамках государственного контракта и	По монитору камеры видеонаблюдения отслеживает категорию инвалида, посещающего Учреждение. При получении от инвалида сигнала-вызова

	<p>должностной инструкции)</p>	<p>помощи, оповещает специалиста по комплексной реабилитации (кабинет первичного приема) о посещении Учреждения инвалидом. Оповещает работников, владеющих управлением подъемного оборудования (гусеничный подъемник). При необходимости оказывает помощь при входе/выходе, открывая перед инвалидом двери.</p>
	<p>Специалист по комплексной реабилитации (кабинет первичного приема)</p>	<p>Направляется к входу, выходит на улицу; спрашивает, нужна ли помощь, прежде чем оказывает ее. В случае необходимости помогает инвалиду подняться по пандусу, открывает перед ним входные двери. Осуществляет помощь при передвижении внутри здания, одевании/раздевании, посещении санитарно-гигиенической комнаты (при необходимости)</p>
	<p>Ассистент по оказанию технической помощи</p>	<p>Осуществляет подъем по лестнице с помощью подъемного оборудования (гусеничный подъемник)</p>
<p>«С» – инвалид слепой и слабовидящий в ограничен ориентации</p>	<p>Сотрудник службы охраны (в рамках государственного контракта и должностной инструкции)</p>	<p>По монитору камеры видеонаблюдения отслеживает инвалида с тактильной тростью. При получении от инвалида сигнала-вызова помощи, оповещает специалиста по комплексной реабилитации (кабинет первичного приема) о посещении Учреждения инвалидом.</p>
	<p>Специалист по комплексной реабилитации (кабинет первичного приема)</p>	<p>Выходит на улицу, встречает посетителя. Спрашивает нужна ли помощь, прежде чем оказывает ее. Помогает подняться по лестнице, открывает перед ним входные двери. При наличии у слепого собаки-поводыря оказывает помощь при прогулке собаки. Осуществляет помощь при передвижении внутри здания. В случае необходимости предлагает воспользоваться лупой (слабовидящие инвалиды). При необходимости читает вслух все надписи в Учреждении и стендовую информацию. Оказывает помощь при одевании/раздевании. При сопровождении инвалида до места</p>

		<p>оказания услуги:</p> <ul style="list-style-type: none"> - указывает ориентиры и описывает препятствия на пути движения; - знакомит со всеми надписями в организации социального обслуживания; - предоставляет информацию инвалиду с нарушением зрения в доступной для него форме (выполненных рельефно – точечным шрифтом Брайля или с использованием иных способов дублирования); - оказывает помощь при составлении письменных обращений, оформлении необходимой документации и оплате разнообразных услуг; - при необходимости оказывает помощь при посещении туалета до входной двери в туалет, объясняет, где находятся приборы, и кнопка вызова помощи.
«О» – инвалид с поражением опорно-двигательного аппарата	Сотрудник службы охраны (в рамках государственного контракта и должностной инструкции)	По монитору камеры видеонаблюдения отслеживает категорию инвалида, посещающего Учреждение. При получении от инвалида сигнала-вызова помощи, оповещает специалиста по комплексной реабилитации (кабинет первичного приема) о посещении Учреждения инвалидом.
	Специалист по комплексной реабилитации (кабинет первичного приема)	Направляется к входу, выходит на улицу, спрашивает, нужна ли помощь, прежде чем оказывает ее. В случае необходимости помогает инвалиду подняться по пандусу или лестнице, открывает перед ним входные двери. Осуществляет помощь при передвижении внутри здания; одевании/раздевании; посещении санитарно-гигиенической комнаты (при необходимости)
«Г» – инвалид глухонемой или глухой	Сотрудник службы охраны (в рамках государственного контракта и должностной инструкции)	Оповещает специалиста по комплексной реабилитации о посещении Учреждения инвалидом (кабинет первичного приема)
	Специалист по комплексной реабилитации (кабинет первичного приема)	Приглашает специалиста сурдопереводчика
	специалист	Присутствует при посещении инвалида

	сурдопереводчик	в учреждении (в здании и на территории), участвует в реабилитационных мероприятиях; оказывает ему сурдологическую помощь
«У» - инвалид ограничен в общении и контроле за своим поведением	Сотрудник службы охраны (в рамках государственного контракта и должностной инструкции)	Оповещает специалиста по комплексной реабилитации о посещении Учреждения инвалидом (кабинет первичного приема)
	Специалист по комплексной реабилитации (кабинет первичного приема)	Осуществляет сопровождение инвалида и оказание помощи в ориентации (вход/выход/ расположение кабинетов); помощь в заполнении документов; ознакомление с информацией в Учреждении

8.4 Способы подписания инвалидами документов, в том числе заявлений

В целях расширения возможности инвалидов самостоятельно получать услуги в практической деятельности предлагается руководствоваться следующим.

Вариант первый. При обращении за оказанием услуги инвалидов по зрению их можно направлять в органы внутренних дел для добровольной дактилоскопической регистрации на основании статьи 10 ФЗ от 25.07.1998 № 128-ФЗ «О государственной дактилоскопической регистрации в Российской Федерации». Прохождение данной процедуры позволит инвалидам в дальнейшем подавать заявление о предоставлении услуги с отпечатком пальца (пальцев) вместо подписи. В свою очередь учреждение, предоставляющее услугу, сможет на основании статьи 6 ФЗ «О государственной дактилоскопической регистрации в Российской Федерации» делать запрос в соответствующие органы о подтверждении личности заявителя-инвалида с использованием дактилоскопической информации.

Вариант второй. Использование для подписания заявлений и прочих необходимых документов инвалидами по зрению факсимильного воспроизведения собственноручной подписи предоставляемое с помощью средства механического копирования.

Третий вариант действий (единственно возможный при личном обращении инвалида с отсутствующими верхними конечностями) – использование по аналогии закона правил п. 3 ст. 1125 Гражданского Кодекса РФ о рукоприкладчике.

Четвертый вариант. Инвалид по зрению собственноручно ставит подпись в документе. В этом случае специалист организации прочитывает инвалиду по зрению текст документа полностью, о чем на документе

делается отметка и указывает место для подписи. Если инвалид является правой, то специалист вкладывает ручку в правую руку инвалида, а указательный палец левой руки ставит на место, где необходимо поставить подпись. Если инвалид левша, то ручка вкладывается в левую руку, а указательный палец правой руки ставится на место для подписи.

8.5 Правила эффективной коммуникации с различными категориями инвалидов

Когда вы разговариваете с инвалидом, обращайтесь непосредственно к нему, а не к сопровождающему или сурдопереводчику, которые присутствуют при разговоре. Когда вас знакомят с инвалидом, вполне естественно пожать ему руку: даже те, кому трудно двигать рукой или кто пользуется протезом, вполне могут пожать руку – правую или левую, что вполне допустимо. Если вы предлагаете помощь, ждите, пока ее примут, а затем спрашивайте, что и как делать.

Правила общения с инвалидами, передвигающимися на креслах-колясках, с нарушением опорно-двигательного аппарата (К, О):

Помните, что инвалидная коляска – неприкосновенное пространство человека. Не облокачивайтесь на нее, не толкайте, не кладите на нее ноги без разрешения. Начать затить коляску без согласия инвалида – то же самое, что схватить и понести человека без его разрешения.

Не подхватывайте коляску за колеса или другие выступающие части, на ваш взгляд предназначенные для ее подъема. Это может быть небезопасно и грозит складыванием коляски или ее поломкой, а для инвалида – падением.

Будьте снисходительны к излишней эмоциональности и любознательности человека в коляске. Инвалиды, использующие для передвижения кресло-коляску, не часто выбираются из дома, поэтому могут задержаться в вашей организации социального обслуживания дольше, чем обычные посетители.

Всегда спрашивайте, нужна ли помощь, прежде чем оказать ее. Предлагайте помощь, если нужно открыть тяжелую дверь или пройти по ковру с длинным ворсом.

Если ваше предложение о помощи принято, спросите, что нужно делать, и четко следуйте инструкциям.

Всегда лично убеждайтесь в доступности мест, где запланированы мероприятия. Заранее поинтересуйтесь, какие могут возникнуть проблемы или барьеры и как их можно устранить.

Не надо хлопать человека, находящегося в инвалидной коляске, по спине или по плечу. При разговоре расположитесь так, чтобы ваши лица были на одном уровне. Избегайте положения, при котором вашему собеседнику нужно запрокидывать голову.

Если существуют архитектурные барьеры, предупредите о них, чтобы человек имел возможность принимать решения заранее.

Помните, что, как правило, у людей, имеющих трудности при передвижении, нет проблем со зрением, слухом и пониманием.

Не думайте, что необходимость пользоваться инвалидной коляской – это трагедия. Это способ свободного (если нет архитектурных барьеров) передвижения. Есть люди, пользующиеся инвалидной коляской, которые не утратили способности ходить и могут передвигаться с помощью костылей, трости и т. п. Коляски они используют для того, чтобы экономить силы и быстрее передвигаться.

Правила общения с инвалидами с нарушениями зрения (С):

Нарушение зрения имеет много степеней. Помимо тотально незрячих есть инвалиды с остаточным зрением, некоторые могут различать свет и тень, иногда цвет и очертания предмета. У одних слабое периферическое зрение, у других – слабое прямое при хорошем периферическом. Все это надо выяснить и учитывать при общении.

Всегда называйте себя и представляйте других собеседников, а также остальных присутствующих. Если вы хотите пожать руку, скажите об этом. Если у вас общая беседа в группе, не забывайте пояснить, к кому в данный момент вы обращаетесь, и назвать себя. Представляя незрячего зрячему и наоборот, подскажите, в какую сторону человек должен повернуться.

При разговоре с незрячим не избирайте посредником его сопровождающего или родственников, а обращайтесь непосредственно к нему. Обычно инвалид по зрению хорошо слышит.

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

Если вы заметили, что незрячий человек сбился с маршрута, не управляйте его движением на расстоянии, подойдите и помогите выбраться на нужный путь.

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

Не заставляйте вашего собеседника вещать в пустоту: если вы перемещаетесь, предупредите его.

В разговоре с незрячими не избегайте выражений, основанных на визуальных впечатлениях. Вполне нормально употреблять слово «смотреть». Для незрячего человека это означает «видеть руками», осязать. Избегайте выражений «пощупайте», «я отведу Вас». Лучше будет: «посмотрите», «я схожу с Вами» и т. п.

Избегайте расплывчатых определений и инструкций, которые обычно сопровождаются жестами, выражений вроде «Ручка находится где-то там на столе». Старайтесь быть точными: «Ручка находится слева от Вас». Употребляйте слова «справа», «слева», «впереди» и т.д. Слово «там» ничего не означает для незрячего человека.

Обращайтесь с собаками-поводырями не так, как с обычными домашними животными. Не командуйте, не трогайте и не играйте с

собакой-поводырем.

Правила общения с инвалидами с нарушением слуха (Г):

Чтобы привлечь внимание человека, который плохо слышит, назовите его по имени. Если ответа нет, можно слегка тронуть человека или же помахать рукой.

Один из способов общения инвалидов с нарушениями слуха – зрительное восприятие устной речи говорящего, которое принято называть чтением с губ. Но не все неслышащие могут хорошо воспринимать речь по губам. Обычно понимание речи с губ достигает максимум 60 % достоверности.

Если ваш собеседник обладает этим навыком, нужно соблюдать несколько важных правил. Помните, что только три из десяти слов хорошо прочитываются.

Для неслышащих очень важен визуальный контакт, то есть ваше лицо должно быть обращено к глухому собеседнику, должен быть контакт «глаза – в глаза». Если вы отводите глаза, то это может восприниматься как нежелание общаться, обида или пренебрежение.

Во время разговора ваше лицо и рот не должны быть прикрыты руками, чтобы инвалид с нарушением слуха мог видеть артикуляцию ваших губ, лицо должно быть хорошо освещено. Нужно смотреть в лицо собеседнику и говорить ясно и медленно, использовать простые фразы и избегать несущественных слов.

Следует использовать выражение лица, жесты, телодвижения, если хотите подчеркнуть или прояснить смысл сказанного. При общении с инвалидом по слуху необходимо учитывать его особенности восприятия речи.

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.

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

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

Убедитесь, что вас поняли. Не стесняйтесь спросить, понял ли вас собеседник.

Если вы видите, что вас не понимают, то лучше написать то, что хотели сказать. Но не следует писать и говорить одновременно, ведь неслышащий не видит в это время вашего лица и губ. Однако надо помнить, что для ряда неслышащих людей письменное общение также может представлять проблему, ведь для некоторых из них, как для иностранцев, русский язык не является родным языком.

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.

Часто инвалиды по слуху используют дополнительные средства общения, такие как дактилология (ручная азбука), калькирующая жестовая и словесная речь в письменной или устной форме. Слепоглухие используют особые способы общения – дермография (письмо на ладони), система Лорма, система Брайля, визуальная и контактная дактилология и национальный жестовый язык – визуальный и контактный язык жестов.

Если вы общаетесь через переводчика, не забудьте, что обращаться надо непосредственно к собеседнику, а не к переводчику.

Правила общения с инвалидами с нарушениями умственного развития (У):

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. Никогда не притворяйтесь, что вы понимаете, если на самом деле это не так. Повторите, что вы поняли, это поможет человеку ответить вам, а вам – понять его.

Используйте доступный язык, выражайтесь точно и по делу.

Избегайте словесных штампов и образных выражений, если только вы не уверены в том, что ваш собеседник с ними знаком.

Говоря о задачах или проекте, рассказывайте все «по шагам». Дайте вашему собеседнику возможность обыграть каждый шаг после того, как вы объяснили ему.

Исходите из того, что взрослый человек с задержкой в развитии имеет такой же опыт, как и любой другой взрослый человек.

Если необходимо, используйте иллюстрации или фотографии. Будьте готовы повторить несколько раз. Не сдавайтесь, если вас с первого раза не поняли.

Помните, что люди с задержкой в развитии дееспособны и могут подписывать документы, контракты, голосовать, давать согласие на медицинскую помощь и т.д.

Правила общения с людьми с психическими проблемами:

Психические нарушения – не то же самое, что проблемы в развитии. Люди с психическими проблемами могут испытывать эмоциональные расстройства или замешательство, осложняющие их жизнь. У них свой особый и изменчивый взгляд на мир.

Не надо думать, что люди с психическими нарушениями обязательно

нуждаются в дополнительной помощи и специальном обращении.

Обращайтесь с людьми с психическими нарушениями как с личностями. Не нужно делать преждевременных выводов на основании опыта общения с другими людьми с такой же формой инвалидности.

Не говорите резко с человеком, имеющим психические нарушения, даже если у вас есть для этого основания.

Правила общения с людьми, испытывающими затруднения в речи:

Не игнорируйте людей, которым трудно говорить, потому что понять их – в ваших интересах.

Не перебивайте и не поправляйте человека, который испытывает трудности в речи. Начинайте говорить только тогда, когда убедитесь, что он уже закончил свою мысль.

Не пытайтесь ускорить разговор. Будьте готовы к тому, что разговор с человеком с затрудненной речью займет у вас больше времени. Если вы спешите, лучше, извинившись, договориться об общении в другое время.

Смотрите в лицо собеседнику, поддерживайте визуальный контакт. Отдайте этой беседе все ваше внимание.

Не думайте, что затруднения в речи – показатель низкого уровня интеллекта человека.

Старайтесь задавать вопросы, которые требуют коротких ответов или кивка.

Не притворяйтесь, если вы не поняли, что вам сказали. Не стесняйтесь переспросить. Если вам снова не удалось понять, попросите произнести слово в более медленном темпе, возможно, по буквам.

Не забывайте, что человеку с нарушенной речью тоже нужно высказаться. Не перебивайте его и не подавляйте. Не торопите говорящего.

Если у вас возникают проблемы в общении, спросите, не хочет ли ваш собеседник использовать другой способ – написать, напечатать.

Рекомендации по использованию слов и понятий при общении с инвалидами

Таблица 3

ИСПОЛЬЗУЙТЕ слова и понятия, не создающие стереотипы:	ИЗБЕГАЙТЕ слов и понятий, создающих стереотипы:
Человек с инвалидностью	Человек с ограниченными возможностями, больной, искалеченный, покалеченный, неполноценный, калска, с дефектом здоровья, с недостатком здоровья
при сравнении людей с инвалидностью и без инвалидности:	
Не инвалид, человек без инвалидности	Нормальный / здоровый

ИСПОЛЬЗУЙТЕ слова и понятия, не создающие стереотипы:	ИЗБЕГАЙТЕ слов и понятий, создающих стереотипы:
Человек, использующий инвалидную коляску; человек на коляске; человек с парализованными ногами	Прикованный к инвалидной коляске, паралитик, парализованный
«Колясочник» – пристрастие в среде общения людей с инвалидностью	
Врожденная инвалидность, инвалид с детства	Врожденный дефект / увечье / несчастье
Имеет ДЦП (детский церебральный паралич), человек (ребенок, дети) с ДЦП	Страдает ДЦП, болеет ДЦП, «дэиэпэшник»
Человек, перенесший полиомиелит / имеет инвалидность в результате...; человек, который перенес болезнь / стал инвалидом в результате...	Страдает от полиомиелита / от последствий полиомиелита, жертва болезни
Человек с особенностями развития / с особенностями в развитии, человек с ментальной инвалидностью, с особенностями ментального развития	Отсталый, умственно неполноценный, с задержкой / отставанием в развитии, с интеллектуальной недостаточностью, с умственной отсталостью, имбецил, дебил
Ребенок с особенностями развития	Слабоумный, «тормоз», с задержкой / отставанием в развитии
Дети с инвалидностью	Дети-инвалиды
Дети с особыми образовательными потребностями	Школьники-инвалиды
Человек с синдромом Дауна, ребенок (дети) с синдромом Дауна	С болезнью Дауна, «даун», «монголоид», «даунята» (о детях с синдромом Дауна)
Человек с эпилепсией	Эпилептик, припадочный, страдающий эпилептическими припадками
Человек с особенностями психического развития, человек с особенностями душевного или эмоционального развития	Псих, сумасшедший, люди с психиатрическими проблемами, душевнобольные люди, люди с душевным или эмоциональным расстройством
Незрячий, слабовидящий человек, с инвалидностью по зрению	Слепой, совершенно слепой
Неслышащий / глухой слабослышащий человек, с инвалидностью по слуху, пользующийся жестовой речью	Глухой как пень, человек с нарушением слуха, человек (ребенок) с остатками слуха, глухонемой

ПРИМЕЧАНИЕ: «Слепой», «глухой», «с нарушением слуха», «с нарушением в развитии», «с психическим расстройством» – такие словосочетания привычны для людей с инвалидностью, но в остальном обществе они способствуют формированию взгляда на человека с инвалидностью, как на человека с медицинскими проблемами.

8.6 Сопровождение людей, передвигающихся на инвалидных

креслах

При появлении на входе инвалида на кресле-коляске следует выяснить цель его посещения, для решения какой проблемы он посетил данный объект и пр. При этом следует обращаться к самому инвалиду, а не сопровождающему его лицу. Для лучшего контакта наклонитесь, чтобы ваши глаза были на одном уровне.

Следует рекомендовать инвалиду на кресле-коляске воспользоваться приспособленным путем движения на объекте (указать расположение лифтов, подъемников, пандусов) к целевому месту посещения. Сообщите ответственному за организацию сопровождения и оказание помощи о появлении на входе инвалида на кресле-коляске.

Всегда сначала спрашивайте у инвалида, нужна ли ему помощь. Если он отказался, не надо повторять и настаивать; но следует его предупредить, что, например, поверхность пандуса довольно скользкая, угол уклона повышен, надо быть осторожным при съезде с пандуса в месте его стыка с полом и пр. Предлагайте помощь, если нужно открыть тяжелую дверь, подняться по пандусу, преодолеть высокий порог.

Если предложение о помощи принято, спросите, что нужно делать, и четко следуйте инструкциям инвалида.

Если вас попросили передвигать коляску с инвалидом, катите ее медленно. Коляска быстро набирает скорость, и неожиданный толчок может привести к потере равновесия или к выпадению инвалида из кресла-коляски. Притормозите коляску в месте перепадов высоты, порога, стыка пандуса и прилегающего пола.

Катить коляску следует плавно, учитывая состояние поверхности дороги или тротуара. В случае если передние колеса коляски «наткнутся» на препятствия (попадут в ямку или расщелину), ни в коем случае нельзя толкать коляску вперед. Это неминуемо приведет к тому, что человек выпадет из коляски на землю. Сопровождающий должен катить коляску, держась за ручки, но не опираясь на них. Некоторые модели колясок, особенно активные, легко переворачиваются назад при малейшем нажиме на ручки.

При необходимости преодоления небольших препятствий (порогов, одиночных ступеней) осторожно нажмите ногой специальный упор-рычаг на раме сзади коляски. Пороги и одиночные ступени можно преодолевать, перекатывая коляску сначала задними большими колесами (спиной вперед). При перемещении по крутому пандусу следует спускать инвалида спиной вниз, чтобы он не выпал из коляски.

Особую сложность представляет преодоление бордюров и препятствий, спуск и подъем по пандусу. Пандус – это наклонная поверхность для вертикального передвижения людей на инвалидных креслах. При перемещении по пандусу очень важно учитывать его уклон, который не должен превышать 1:12. При таком уклоне пандуса передвижение по его поверхности является безопасным удобным и не

требует значительных физических усилий со стороны ассистента.

Перемещение по пандусу с уклоном более 1:6 категорически не рекомендуется, так как это может привести к получению травм как человека, передвигающегося на инвалидном кресле, так и самого сопровождающего.

Если человек, передвигающийся на инвалидном кресле, поднимается по нормативному пандусу самостоятельно, то сопровождающий должен идти сзади коляски, располагая руки рядом с ручками коляски для предотвращения опрокидывания коляски назад.

Если человек, передвигающийся на инвалидном кресле, спускается по нормативному пандусу вниз, то сопровождающий должен идти рядом сбоку инвалидного кресла, не препятствуя движению коляски, но при этом предотвращая возможность выпадения человека из инвалидного кресла.

Человек на коляске по расположению относительно окружающих его людей всегда ниже, то есть при большом скоплении людей ему трудно ориентироваться, видеть доступную для других информацию. По его просьбе следует проинформировать его о расположении основных зон обслуживания: как попасть в гардероб, туалет, где находятся кабинет приема, другое место обслуживания и при необходимости сопроводить его до места целевого посещения. В начале посещения следует обязательно проинформировать инвалида, где находятся зоны безопасности, как себя вести в экстренной ситуации.

При поступлении сигнала об оказании помощи из санузла для инвалидов следует выяснить, какого рода помощь требуется, при необходимости открыть дверь снаружи специальным ключом и организовать необходимую помощь (поднять инвалида с пола, вызвать медицинский персонал и пр.).

По окончании посещения объекта (получения услуги) следует помочь инвалиду одеться в гардеробе и покинуть помещение объекта, либо в числе первых посетителей, либо предложить подождать, когда пройдет основной их поток.

Во время специализированных мероприятий с большим количеством инвалидов, следует координировать свои действия с дежурными добровольцами.

Ответственному за сопровождение инвалидов следует знать, сколько присутствует инвалидов на кресле-коляске в здании, на каких этажах они находятся. Эта информация необходима при чрезвычайной ситуации.

При падении инвалида на пол спросите у него как оказать ему помощь, следуйте его инструкциям.

8.7 Сопровождение инвалидов с нарушениями зрения

При появлении на входе инвалида с нарушениями зрения (в темных очках, с белой тростью) следует выяснить цель его посещения, для решения какой проблемы он посетил данный объект и пр.

Предложите незрячему или слабовидящему получателю услуг

взяться за ваши локоть или предплечье. Не забудьте поинтересоваться, с какой стороны ему лучше идти, порой это важно, ведь он может быть, как правой, так и левой. Рекомендуйте ему держать свою руку легко, чтобы не сковывать ваши движения, но и достаточно надежно, чтобы не отстать. В таком положении он может следовать за вами на расстоянии полушага, повторяя все ваши повороты, подъемы и спуски. Соответственно, вторая рука сопровождаемого останется свободной. Он сам принимает решение, нести ли в ней какие-либо вещи, предметы или использовать для ориентирования. Сопровождаемому вами человеку необходимо давать определенную свободу, и тогда передвижение с ним будет значительно легче.

В узких местах и проходах, в том числе в дверных проемах, где удобнее проходить один за другим, сопровождающий должен идти первым. Он отводит руку назад, а незрячий несколько вытягивает свою руку и следует на расстоянии одного полного шага, чтобы не наступать спутнику на пятки. Когда сопровождающий встает в обычную позу, сопровождаемый знает: далее путь свободен – и занимает свое место в полушаге от сопровождающего.

Двери могут открываться налево и направо, от себя и на себя. Сопровождаемому следует открывать дверь и проходить первым, проводя за собой незрячего. Следует помнить, что человек, имеющий ограничения зрения, может столкнуться с кем-то за дверью, если вы пропустили его вперед себя. В случае, когда дверь удерживается пружиной или слишком тугим доводчиком, следите за тем, чтобы она не ударила незрячего человека в лицо, ведь он не сможет увидеть ее и защититься рукой.

При входе в помещение или выходе из него сопровождающий открывает дверь, а незрячий свободной рукой закрывает ее, не теряя при этом контакта с сопровождающим.

Неопытный человек, предлагающий свою помощь, иногда берет незрячего или слабовидящего под руку и ведет его впереди себя. Это ошибка сопровождения. В подобном положении человек с низким уровнем зрительного восприятия чувствует себя неуверенно, ему приходится первым встречаться с неожиданными препятствиями на пути.

В их числе и приоткрытые двери, и неровности дорожного или полового покрытия, и случайно оставленные посторонние предметы. Любое из них несет риск травмы.

Сопровождаемый человек всегда внимательно следит даже за незначительными изменениями положения руки ведущего. Старайтесь не делать рывков или резких движений. Перед препятствием, как правило, ритм шагов сопровождающего нарушается. Это позволяет сопровождаемому определить близость препятствия.

Не забывайте заранее предупреждать сопровождаемого человека о находящихся на пути следования препятствиях и перепадах высоты. Особое внимание уделяйте контролю встречи с любыми нависающими

предметами.

Если возникла необходимость повернуть или обогнуть препятствие, не тяните сопровождаемого за руку – для него это, как правило, очень неудобно. Корректно сделать легкий нажим на руку в нужную сторону и предупредить человека голосом о предстоящем маневре. Если по какой-либо причине возникает необходимость на время сменить руку, то сопровождающий остается стоять на месте, а незрячий или слабовидящий, не теряя контакта с ним, обходит его.

При подъеме или спуске по лестнице сопровождающий должен всегда опережать человека с низким зрением на ступеньку. Если у лестницы есть перила, следует при спуске предложить сопровождаемому воспользоваться этой дополнительной опорой и в случае согласия положить его руку на них. Спускаясь с лестницы, незрячий придерживается за перила, не теряя одновременно контакта со своим спутником. При подъеме ситуационный помощник придерживается за перила, а сопровождаемый идет рядом с ним.

Когда сопровождающий достигает лестничной площадки, его рука, с которой соприкасается незрячий, выравнивается, что говорит ведомому о завершении спуска или подъема.

Подходить к лестнице надо под прямым углом. Передвигаться при спуске с лестницы или подъеме необходимо перпендикулярно ступеням. При спуске в целях безопасности надо принять строго вертикальное положение, перенеся центр тяжести собственного тела на пятки. При подъеме слегка наклоняйтесь вперед, перенося центр тяжести собственного тела на пальцы ног.

При спуске с лестницы сопровождающий должен повернуть в сторону коридора или улицы лишь после того, как сойдет с последней ступеньки. Если он сделает это раньше, человек с низким зрением, предположив, что лестница уже кончилась, может оступиться.

Перед тем, как сойти со ступеньки, подняться на ступеньку или бордюр тротуара, следует приостановиться и предупредить сопровождаемого: «Ступеньки вниз!», «Бордюр вверх!».

Помните, что вы должны контролировать расширившееся пространство на пути движения, чтобы не задеть встречного человека, выступ стены, стол и тому подобное.

Привыкнув к манере сопровождения, ведомый вами человек начинает откликаться уже на незначительные предупредительные движения. Отпадает необходимость в устных предупреждениях. Однако помните, что подобная слаженность движений крайне редко приходит с первой встречи.

Усаживая незрячего человека на стул или в кресло, вы должны подвести его к креслу или к стулу, положить его руку на спинку стула или подлокотник кресла. Это поможет человеку скоординировать свои движения и сесть максимально удобно. Если же сопровождаемого

усаживают за стол, то по положению стула он может сам определить, где находится стол. Держась одной рукой за спинку стула, другую он слегка вытянет вперед до соприкосновения со столом, затем, если потребуется, немного отодвинет стул и уверенно сядет.

Подходя к стульям или креслам, расположенным вдоль стены, сопровождающий вместе со своим спутником поворачивается спиной, чтобы он через соприкосновение телом мог почувствовать, что стоит к ним вплотную и может спокойно сесть.

Передавая документы незрячему человеку отдавайте их по одному, четко называйте каждый документ.

Если вы собираетесь читать незрячему человеку, сначала предупредите об этом. Говорите нормальным голосом. Не пропускайте информацию, если вас об этом не попросят.

Если это важное письмо или документ, не нужно для убедительности давать его потрогать.

Читающий зрячий является «глазами» незрячего. Он внимательно читает все: названия, даты, комментариев, документы – от заголовка до конца, ничего не пропуская, не объясняя редко употребляемые или иностранные слова. Если будет необходимо, незрячий сам попросит об этом. Читающий должен воздерживаться от комментариев прочитанного.

Не заменяйте чтения пересказом содержания. Это особенно относится к документам, под которыми незрячий должен поставить свою подпись. Помните, что инвалидность не освобождает инвалида по зрению от ответственности, установленной законом.

8.8 Правила и порядок эвакуации лиц с ограниченными возможностями, в том числе маломобильных, в экстренных случаях и чрезвычайных ситуациях

При расчетах требований пожарной безопасности на плане здания учитывается необходимость проектирования зон безопасности. Они необходимы при эвакуации инвалидов и других лиц с ограничениями в передвижении, которые из-за низкой скорости и высокой утомляемости могут не успеть вместе с людским потоком быстро покинуть здание. Любое перемещение пострадавшего при пожаре травматично для него, так как может вызвать дополнительные страдания и ухудшить его состояние. Быстрая неподготовленная эвакуация допустима, только если его жизни угрожает непосредственная опасность. Если есть возможность, транспортировку лучше производить с помощью нескольких человек.

Основными правилами эвакуации граждан в экстренных случаях и чрезвычайных ситуациях являются следующие: в случае возникновения пожара, действия работников организаций и привлекаемых к тушению пожара лиц, в первую очередь, должны быть направлены на обеспечение безопасности пребывающих в здании людей, их эвакуацию и спасение.

Сотрудники организации при возникновении пожара обязаны:

- немедленно сообщить об этом по телефону в пожарную охрану (при этом необходимо четко назвать адрес объекта, место возникновения пожара, а также сообщить свою фамилию);

- задействовать систему оповещения людей о пожаре;
- поставить в известность руководителя организации;
- принять участие в организации эвакуации людей, используя для этого имеющиеся силы и средства, тушении пожара и сохранности материальных ценностей.

Руководитель объекта (лицо, его замещающее), дежурный персонал (в ночное время) обязан:

- продублировать сообщение о возникновении пожара в пожарную охрану и поставить в известность вышестоящее руководство;
- проверить включение в работу автоматических систем противопожарной защиты (оповещения людей о пожаре, пожаротушения, противодымной защиты);
- отключить электроэнергию (за исключением систем противопожарной защиты), остановить работу систем вентиляции, выполнить другие мероприятия, способствующие предотвращению развития пожара и задымления помещений здания;
- прекратить все работы в здании, кроме работ, связанных с мероприятиями по ликвидации пожара;
- с учетом обстановки определить наиболее безопасные пути эвакуации и выходы, обеспечивающие возможности эвакуации в безопасную зону в кратчайший срок;
- исключить условия, способствующие возникновению паники;
- организовать силами персонала эвакуацию находящихся в учреждении людей;
- во избежание распространения огня и дыма в смежные помещения воздержаться от открывания окон и дверей, а также от разбивания стекол. Покидая помещение или здание, следует закрывать за собой двери
- эвакуацию следует начинать из помещения, в котором возник пожар и смежных с ним помещений, которым угрожает опасность распространения огня и продуктов горения;
- в первую очередь следует организовать эвакуацию людей, не способных передвигаться и ориентироваться без посторонней помощи;
- тщательно проверить все помещения для исключения возможности пребывания людей в опасной зоне, в том числе детей, спрятавшихся под кроватями, в шкафах и т.д.;
- осуществить сверку списочного состава с фактическим наличием эвакуированных из учреждения;
- выставить посты безопасности для исключения возможности возвращения, эвакуированных в здание;
- удалить за пределы опасной зоны всех работников, не участвующих в тушении пожара;

- осуществить общее руководство по тушению пожара (с учетом специфических особенностей объекта) до прибытия подразделения пожарной охраны;
- обеспечить соблюдение требований безопасности работниками, принимающими участие в тушении пожара;
- одновременно с тушением пожара организовать эвакуацию и защиту материальных ценностей;
- организовать встречу подразделений пожарной охраны и оказать помощь в выборе кратчайшего пути для подъезда к очагу пожара;
- сообщить подразделениям пожарной охраны, привлекаемым для тушения пожаров и проведения связанных с ними первоочередных аварийно-спасательных работ сведения о конструктивных и технологических особенностях объекта, прилегающих строений и сооружений; имеющихся водоемностях; наличии в здании людей; количестве и пожароопасных свойствах хранимых и применяемых на объекте веществ, материалов, изделий и сообщение других сведений, необходимых для успешной ликвидации пожара.

9. Ответственность

9.1. Сотрудники БУ «Сургутский реабилитационный центр» несут ответственность перед инвалидом за убытки и моральный вред, причиненные ему вследствие неоказания или ненадлежащего оказания ему реабилитационной услуги, нарушения его прав и законных интересов, в том числе разглашения его персональных данных и использования сотрудниками учреждения своего служебного положения в целях несоответствующих интересам инвалида.

9.2. Для обеспечения инвалидам доступа наравне с другими в БУ «Сургутский реабилитационный центр» Сотрудникам необходимо оказывать ситуационную помощь в зависимости от вида и выраженности имеющегося у инвалида нарушения здоровья с учетом буквенного кода и той ситуации, в которой находится инвалид.

9.3. При оказании ситуационной помощи Сотрудники БУ «Сургутский реабилитационный центр» обязаны соблюдать и защищать права и интересы инвалидов и обеспечивать конфиденциальность персональных данных и сведений о содержании оказываемых им услуг.