Моя Медицина
ММ-клиника

ООО «ММК»
ИНН: 1000016429 ОГРН: 1241000003001
Адрес: 185011, г. Петрозаводск, р-н Кукковка, ул. Балтийская, д. 1А
Лицензия: № Л041-01175-10/01687456 от 10.01.2025г.
Сайт: https://mm-klinika.ru Тел: +7 (8142) 44-58-58

Приказ № 3 от 04.02.2025г

О назначении ответственных сотрудников организации по обеспечению условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг и оказании им необходимой помощи

В целях реализации Конвенция Организации Объединенных Наций о правах инвалидов, Федерального закона от 01 декабря 2014 года № 419-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты РФ по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов», статьи 15 Федерального закона от 24 ноября 1995 года № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации», обеспечение доступности для инвалидов социальных услуг и объектов организации и оказания при этом необходимой помощи, п р и к а з ы в а ю:

1. Назначить
Администраторов – Гусеву Ульяну Юрьевну, Ермакову Надежду Владиславовну
(должность, ФИО)

ответственным (ми) и за осуществление сопровождения инвалидов в здании организации и оказание при этом необходимой ситуационной помощи.

2. Назначить
Старшего администратора Виноградову Надежду Павловну
,
(должность, ФИО)

ответственным (ми) по обеспечению условий доступности для инвалидов объектов организации, до 01.03.2025 года провести инструктаж по вопросам обеспечения доступности для инвалидов социальных услуг, оказания при этом необходимой помощи.

3. Утвердить Инструкцию по обслуживанию инвалидов, детей с инвалидностью, лиц с ограниченными возможностями здоровья и других маломобильных граждан при посещении ООО «ММК» (приложение 1).
4. Утвердить Порядок предоставления услуг инвалидам в помещении ООО «ММК» (приложение 2).
5. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на
старшего администратора Виноградову Надежду Павловну
,
(должность, ФИО)

Генеральный директор **Мастерова И.А.**

Приложение 1
к приказу ООО "ММК"
№ 3 от 04.02.2025г.

ИНСТРУКЦИЯ

по обслуживанию инвалидов, детей с инвалидностью, лиц с ограниченными возможностями здоровья и других маломобильных граждан при посещении ООО «ММК»

1. Общие положения

1.1. Настоящая инструкция определяет правила поведения сотрудников ООО «ММК» (далее - Общество) при предоставлении услуг инвалидам, детям с инвалидностью, лицам с ограниченными возможностями здоровья и иным категориям маломобильных граждан.

1.2. **Инвалид** – лицо, которое имеет нарушение здоровья со стойким расстройством функций организма, обусловленное заболеваниями, последствиями травм или дефектами, приводящее к ограничению жизнедеятельности и вызывающее необходимость его социальной защиты". Лицам, признанным инвалидами, устанавливается группа инвалидности, а лицам в возрасте до 18 лет устанавливается категория “ребенок-инвалид”.

Лица с ограниченными возможностями здоровья (ЛОВЗ) – это лица, имеющие физические и (или) психические недостатки здоровья, т. С нарушениями зрения (незрячие, слабовидящие); с нарушениями слуха (не слышащие, слабослышащие); с нарушениями речи, с нарушениями опорно-двигательного аппарата и другие. К данной категории относятся инвалиды, дети-инвалиды и лица, не признанные в установленном порядке инвалидами, детьми-инвалидами, но имеющие, временные или постоянные ограничения возможностей здоровья. Ограничение возможностей здоровья – полная или частичная утрата лицом способности или возможности осуществлять самообслуживание, самостоятельно передвигаться, ориентироваться, общаться, контролировать свое поведение, обучаться и (или) заниматься трудовой деятельностью.

Маломобильные граждане (МГ) — это люди, испытывающие затруднения при самостоятельном передвижении, получении услуги, необходимой информации или при ориентировании в пространстве (люди с временным или постоянным нарушением здоровья, беременные женщины, люди старших возрастов, люди с детскими колясками и т.п.).

Работник общества ответственный за оказание помощи инвалидам, иным лицам из категории ЛОВЗ м МГ, имеющих стойкие расстройства функций зрения или слуха, и (или) самостоятельного передвижения – работник общества, на которого приказом возложены обязанности по сопровождению данной категории лиц.

Сопровождающий инвалидов, детей с инвалидностью, иных лиц из категории ЛОВЗ и МГ от Общества – работник, прошедший инструктаж по вопросам обеспечения доступности услуг Общества для указанной категории лиц, способный оказать им необходимую помощь.

Доступная среда – это такая организация окружающего пространства, при которой любой человек, независимо физических возможностей, имеет возможность беспрепятственного доступа к любым объектам социальной, общественной, транспортной и иной инфраструктуры, а также возможность передвигаться по любому маршруту этого пространства.

1.3. Инструкция разработана в соответствии с Федеральным законом от 24 ноября 1995 года № 181-ФЗ "О социальной защите инвалидов в Российской Федерации", Федеральным законом от 28 декабря 2013 года №442-ФЗ "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации" (п.4 ст.19), Федеральным законом от 1 декабря 2014 года № 419-ФЗ "О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов", а также на основании Методического пособия для обучения (инструктирования) сотрудников учреждений МСЭ и других организаций по вопросам обеспечения доступности для инвалидов услуг и объектов, на которых они предоставляются, оказания при этом необходимой помощи, утвержденным Министерством труда и социальной защиты населения РФ 2015 г.

1.4. Инструкция разработана в целях обеспечения доступа инвалидов, детей с инвалидностью, иных лиц из категории ЛОВЗ и МГ к услугам и объектам, на которых они предоставляются, оказания при этом необходимой помощи, и может быть использована при инструктировании работников Обшества, а также при непосредственном оказании услуг инвалидам, детям-инвалидам, иным лицам из категории ЛОВЗ и МГ.

1.5. Требования к уровню подготовки сопровождающего работника:

1.5.1. Прохождение инструктажа по вопросам обеспечения доступности для инвалидов, детей с инвалидностью, иных лиц из категории ЛОВЗ и МГ услуг Общества, с оказанием при этом необходимой помощи.

1.5.2. Знание понятия «доступная среда» и основных требований доступности объектов и услуг для маломобильных граждан; основных видов архитектурных, информационных и ситуационных барьеров, препятствующих получению услуг инвалидами, детьми с инвалидностью, иными лицами из категории ЛОВЗ и МГ наравне с другими лицами, а также возможных способов разрешения указанных затруднений.

1.5.3. Осведомленность о перечне предоставляемых услуг в организации; формах и порядке предоставления услуг (в учреждении, на дому, электронно и дистанционно).

1.5.4. Информированность о специальном (вспомогательном) оборудовании и приспособлениях для инвалидов, имеющихся враспоряжении Общества, наличии доступа к ним, порядке их эксплуатации (включая требования безопасности).

1.5.5. Ознакомление с порядком эвакуации граждан в учреждении, в том числе маломобильных, в экстренных случаях и чрезвычайных ситуациях.

1.5.6. Наличие разработанных правил взаимодействия сотрудников организации при предоставлении услуг инвалиду, детям с инвалидностью.

2. Виды барьеров при оказании услуг инвалидам, детям с инвалидностью и иным лицам из категории ЛОВЗ и МГ

Основные категории инвалидов, детей-инвалидов и иных лиц из категории ЛОВЗ и МГ, подлежащие сопровождению ответственным лицом от организации с оказанием работниками Общества иной помощи при получении услуг	Значимые барьеры окружающей среды (для учета и устранения на объекте)
Инвалиды, дети с инвалидностью, лица с временным или постоянным нарушением здоровья, люди преклонного возраста, передвигающиеся на кресло-колясках	Высокие пороги, ступени. Отсутствие поручней, нарушение их высоты. Неровное, скользкое и мягкое (с высоким ворсом, крупнонасыпное и прочее) покрытие. Неправильно установленные пандусы, отсутствие скатов. Узкие дверные проемы и коридоры. Неадаптированные санитарные комнаты. Отсутствие места для разворота в помещениях. Высокое расположение информации на стойках и стендах.
Инвалиды, дети с инвалидностью, лица с временным или постоянным нарушением здоровья, люди преклонного возраста с поражением нижних конечностей (использующие трости, костыли, опоры)	Высокие пороги, ступени. Неровное и скользкое покрытие. Неправильно установленные пандусы. Отсутствие поручней. Отсутствие мест отдыха на пути движения.
Инвалиды, дети с инвалидностью, лица с временным или постоянным нарушением здоровья, люди преклонного возраста с поражением верхних конечностей	Трудности в открывании дверей. Трудности в пользовании выключателями, кранами и др. Невозможность, сложность в написании текстов. Иные ограничения действия руками.
Слепые и слабовидящие инвалиды	Преграды на пути движения (колонны, тумбы, стойки и прочее). Ступени, особенно разной геометрии, без цветового, тактильного обозначения. Отсутствие контрастной и тактильной информации и указателей. Отсутствие информационных табличек, выполненных шрифтом Брайля. Отсутствие поручней, иных

	направляющих. Неорганизованность доступа на объект и места ожидания собаки-проводника. Отсутствие дублирующей звуковой информации при экстренных случаях.
Глухие и слабослышащие	Отсутствие и недостаточность зрительной информации. Отсутствие сурдо- и тифлосурдоперевода и переводчика. Отсутствие аудиоконтура, индукционных петель. Электромагнитные помехи. Иные информационные барьеры и отсутствие дублирующей световой информации при чрезвычайных ситуациях.
Инвалиды с особенностями интеллектуального развития	Отсутствие (недостаточность) понятной информации, информации на простом языке. Отсутствие ограждений опасных мест. Трудности ориентации при неоднозначности информации. Неорганизованность сопровождения на объекте.

3. Сопровождение инвалидов, детей с инвалидностью на приеме и при оказании им услуг

3.1. Инвалидам, детям с инвалидностью, иным лицам из категории ЛОВЗ и МГ оказывается необходимая помощь сопровождающим работником при входе в здание (выходе из здания), сдаче верхней одежды в гардероб (получении и одевании верхней одежды).

3.2. В первоочередном порядке уточняется, в какой помощи нуждается инвалид, ребенок с инвалидностью или иное лицо из категории ЛОВЗ и МГ цель посещения организации, необходимость сопровождения.

3.3. Для обеспечения доступа лиц данной категории к услугам организации сопровождающий работник должен:

3.3.1. Рассказать инвалиду, ребенку с инвалидностью или иному лицу из категории ЛОВЗ и МГ об особенностях здания организации: количестве этажей; наличии лифтов, поручней, других приспособлений и устройств для инвалидов применительно к его функциональным ограничениям; расположении санитарных комнат, возможных препятствиях на пути и т.д.; необходимых для оказания услуги структурных подразделениях организации и местах их расположения в здании, в каком кабинете и к кому обратиться по вопросам, которые могут возникнуть в ходе предоставления услуги.

3.3.2. Познакомить инвалида, ребенка с инвалидностью или иное лицо из категории ЛОВЗ и МГ со всеми специалистами, задействованными в работе с ним, лично, представив по фамилии, имени и отчеству специалиста и инвалида друг другу. Информировать, к кому он должен обратиться во всех случаях возникающих затруднений.

3.3.3. При оказании услуги в учреждении чётко разъяснить график оказания услуги (выдать расписание приема граждан, записать на лист время и место оказания услуги и т.д.); указать место её проведения (показать нужный кабинет), акцентировав внимание на путь по учреждению от входа до

кабинета, при необходимости сопроводить до места оказания услуги.

3.3.4. Обеспечить допуск в здание собаки-поводыря, сопровождающей инвалида по зрению.

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

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

3.4.2. Опишите кратко, где вы находитесь. Например: “В центре зала, примерно в шести шагах от Вас, стоит стол”. Или: “Слева от двери, как заходишь – кофейный столик”. Предупреждайте заранее о препятствиях: ступенях, лужах, ямах, низких притолоках, трубах и т.п. Используйте фразы, характеризующие цвет (слабовидящему), расстояние, окружающую обстановку.

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

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

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

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

3.4.7. Избегайте расплывчатых определений и инструкций, которые обычно сопровождаются жестами, старайтесь быть точными в определениях: “Стакан посередине стола”, “Стул справа от вас”.

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

3.4.9. Если вы собираетесь читать незрячему человеку, сначала предупредите его об этом. Говорите обычным голосом. Когда незрячий человек должен подписать документ, прочитайте его обязательно полностью. Инвалидность не освобождает слепого человека от ответственности, обусловленной законодательством.

3.4.10. Не отбирайте и не стискивайте трость.

3.5. Особенности общения с инвалидами, детьми, имеющими нарушения слуха:

3.5.1. Разговаривая с человеком, у которого плохой слух, смотрите прямо на него. Не затемняйте свое лицо и не загораживайте его руками, волосами или какими-то предметами. Ваш собеседник должен иметь возможность следить за выражением вашего лица, в частности губ.

3.5.2. Существует несколько типов и степеней глухоты. Соответственно, существует много способов общения с людьми, которые плохо слышат. Если вы не знаете, какой предпочесть, спросите у них. Некоторые люди могут слышать, но воспринимают отдельные звуки неправильно. В этом случае говорите более громко и четко, подбирая

подходящий уровень. В другом случае понадобится лишь снизить высоту голоса, так как человек утратил способность воспринимать высокиечастоты.

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

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

3.5.5. Если вас просят повторить что-то, попробуйте перефразировать свое предложение. Используйте жесты. Убедитесь, что вас поняли. Не стесняйтесь спросить, понял ли вас собеседник.

3.5.6. 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, нотак, чтобы она была точно понята.

3.5.7. Если существуют трудности при устном общении, спросите, не будет ли проще переписываться. Не говорите “Ладно, это неважно...”. Сообщения должны быть простыми.

3.5.8. 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.

3.5.9. Очень часто глухие люди используют язык жестов. Если вы общаетесь через переводчика, не забудьте, что обращаться надо непосредственно к собеседнику, а не к переводчику.

3.5.10. Не все люди, которые плохо слышат, могут читать по губам. Вам лучше всего спросить об этом при первой встрече. Если ваш собеседник обладает этим навыком, нужно соблюдать несколько важных правил. Помните, что только три из десяти слов хорошо прочитываются.

3.5.11. Нужно смотреть в лицо собеседнику и говорить ясно и медленно, использовать простые фразы и избегать несущественных слов; использовать выражение лица, жесты, телодвижения, если хотите подчеркнуть или прояснить смысл сказанного.

3.5.12. Не меняйте тему разговора без предупреждения. Используйте переходные фразы вроде: “Хорошо, теперь нам нужно обсудить...”.

3.6. Особенности общения с инвалидами, детьми, имеющими речевые нарушения:

3.6.1. Используйте доступный язык, выражайтесь точно и по делу.

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

3.6.3. Не говорите “свысока”. Не думайте, что вас не поймут.

3.6.4. Говоря о задачах или проекте, рассказывайте все “по шагам”. Дайте возможность собеседнику обыграть каждый шаг после того, как вы объяснили ему.

3.6.5. Исходите из того, что человек с нарушениями речи имеет такой же опыт, как и любой другой.

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

3.6.7. Обращайтесь с человеком с речевыми нарушениями точно так же,как вы бы обращались с любым другим. В беседе обсуждайте те же темы, какие вы обсуждаете с другими людьми.
3.6.8. Обращайтесь непосредственно к инвалиду, ребенку.
3.6.9. Если это необходимо, можете записать свое сообщение или предложение на бумаге, предложите своему собеседнику обсудить его с другом или семьей.

3.7. Особенности общения с инвалидами, детьми, имеющиминарушения опорно-двигательного аппарата:

3.7.1. Когда вы говорите с инвалидом, ребенком, пользующимся инвалидной коляской или костылями, расположитесь так, чтобы ваши и его глаза были на одном уровне, тогда вам будет легче разговаривать.
3.7.2. Помните, что инвалидная коляска – неприкосновенное пространство человека.
3.7.3. Всегда спрашивайте, нужна ли ваша помощь, прежде чем оказать ее.
3.7.4. Если ваше предложение о помощи принято, спросите, что нужно делать, и четко следуйте инструкциям.
3.7.5. Помните, что, как правило, у людей, имеющих трудности при передвижении, нет проблем со зрением, слухом и пониманием.
3.7.6. Не думайте, что необходимость пользоваться 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.
3.7.7. Всегда лично убеждайтесь в доступности мест, где запланированы мероприятия. Заранее поинтересуйтесь, какие могут возникнуть проблемы или барьеры, и как их можно устранить.
3.7.8. Если существуют архитектурные барьеры, предупредите о них, чтобы человек заранее имел возможность принимать решения.
3.7.9. Не надо хлопать человека, находящегося в инвалидной коляске, по спине или по плечу.

3.8. Особенности общения с инвалидами, детьми с задержкой психического развития:

3.8.1. 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.
3.8.2. Ровный, выдержанный тон в разговорах.
3.8.3. Говорите отчетливо, неторопливо, по возможности не повышая голоса, когда требуется остановить слишком расходившегося ребенка, предотвратить возникающее столкновение.
3.8.4. Необходимо помнить, что злоупотребление повышением голоса нервирует, возбуждает возбудимых.
3.8.5. Помните, что у инвалидов, детей с ЗПР часто встречается очень значительная подражательность и что своим общим поведением сотрудник показывает эталон поведения и общения.
3.8.6. Всегда и во всем умейте доводить начатую с инвалидами, детьми работу, проявляйте настойчивость.
3.8.7. Не говорите при инвалидах, детях об отрицательных или положительных чертах их самих или других людей, о ваших наблюдениях, характеристиках, семейных условиях, наследственности и других данных,могущих быть по-своему использованных инвалидами, детьми.

3.8.8. Помните, что люди с задержкой в развитии дееспособны и могут подписывать документы, контракты, голосовать, **давать согласие на медицинскую помощь и т.д.**
3.8.9. Обращайтесь непосредственно к человеку.
3.8.10. Обращайтесь с человеком с проблемами развития точно так же, как вы бы обращались с любым другим. В беседе обсуждайте те же темы, какие вы обсуждаете с другими людьми. Например, планы на выходные, отпуск, погода, последние события.
3.8.11. Исходите из того, что человек с задержкой в развитии имеет такой же опыт, как и любой другой человек.

3.9. Особенности общения с инвалидами, детьми, имеющими нарушения интеллекта (психические нарушения):

3.9.1. Психические нарушения – не то же самое, что проблемы в развитии. Люди с психическими проблемами могут испытывать эмоциональные расстройства или замешательство, осложняющие их жизнь. Уних свой особый и изменчивый взгляд на мир.
3.9.2. Не надо думать, что люди с нарушением интеллекта обязательно нуждаются в дополнительной помощи и специальном обращении.
3.9.3. Обращайтесь с людьми с нарушением интеллекта (психическими нарушениями) как с личностями. Не нужно делать преждевременных выводов на основании опыта общения с другими людьми с такой же формой инвалидности.
3.9.4. Не следует думать, что люди с психическими нарушениями более других склонны к насилию. Это миф. **Если вы дружелюбны, они будут чувствовать себя спокойно.**
3.9.5. Неверно, что люди с психическими нарушениями имеют проблемы в понимании или ниже по уровню интеллекта, чем большинство людей.
3.9.6. Неверно, что люди с психическими нарушениями не способны заниматься трудовой деятельностью. Они могут выполнять множество обязанностей, которые требуют определенных навыков и способностей.
3.9.7. Не думайте, что люди с психическими нарушениями не знают, что для них хорошо, а что – плохо.
3.9.8. Если человек, имеющий психические нарушения, расстроен, спросите его спокойно, что вы можете сделать, чтобы помочь ему.
3.9.9. Не думайте, что человек с психическими нарушениями не может справиться с волнением.
3.9.10. Не говорите резко с человеком, имеющим психические нарушения, даже если у вас есть для этого основания.
3.9.11.

4. Порядок действий при оказании услуг инвалидам, детям с инвалидностью и иным лицам из категории ЛОВЗ и МГ, имеющих стойкие расстройства функций зрения самостоятельного передвижения

4.1. Сопровождение инвалидов, детей с инвалидностью и иных лиц из категории ЛОВЗ и МГ, имеющих стойкие расстройства функций зрения и самостоятельного передвижения и оказания им необходимой помощи, возложено на специалистов по социальной работе.

4.2. При посещении организации инвалид, ребенок с инвалидностью и иное лицо из категории ЛОВЗ и МГ, имеющих стойкие расстройства функций зрения, или слуха и (или) самостоятельного передвижения, вызывает по кнопке вызова ответственных за оказание помощи лицам даннойкатегории:

4.3. Ответственный работник при получении вызова оказывает помощь в преодолении барьеров: организует сопровождение инвалида, ребенка- инвалида до места предоставления услуг, сопровождает его до выхода из здания организации, а при необходимости по пути движения – до стоянки автотранспорта либо остановки общественного транспорта; либо вызывает такси (по просьбе инвалида). Оказывает помощь в посадке/высадке.

4.4. В случае необходимости ответственный работник предлагает помощь в сопровождении инвалида, ребенка с инвалидностью и иного лица из категории ЛОВЗ и МГ до туалетной комнаты, гардероба, оказывает помощь гардеробщику при одевании (раздевании) указанной категории инвалидов.

5. Общие правила этикета

5.1. При предоставлении услуг инвалидам необходимо соблюдать следующие общие правила этикета при общении с инвалидами, детьми- инвалидами и иными лицами из категории ЛОВЗ и МГ, которыми могут воспользоваться сотрудники организации, в зависимости от конкретной ситуации:

5.1.1. Обращение к человеку: при встрече обращайтесь с инвалидом вежливо и уважительно, вполне естественно пожать инвалиду руку: дажетем, кому трудно двигать рукой или кто пользуется протезом, вполне можно пожать руку — правую или левую, что вполне допустимо. Когда вы разговариваете с инвалидом любой категории, обращайтесь непосредственно к нему, а не к сопровождающему или сурдопереводчику, которые присутствуют при разговоре.

5.1.2. Адекватность и вежливость: относитесь к другому человеку, как к себе самому, точно так же его уважайте — и тогда оказание услуги вучреждении и общение будут эффективными.

5.1.3. Называйте себя и других: когда вы встречаетесь с человеком, который плохо видит или совсем не видит, обязательно называйте себя и тех людей, которые пришли с вами. Если у вас общая беседа в группе, не забывайте пояснить, к кому в данный момент вы обращаетесь, и назвать себя.

5.1.4. Предложение помощи: если вы предлагаете помощь, ждите, пока ее примут, а затем спрашивайте, что и как делать; всегда предлагайте помощь, если нужно открыть тяжелую дверь или обойти препятствие.

5.1.5. Обеспечение доступности услуг: всегда лично убеждайтесь в доступности мест, где предусмотрено оказание услуг и прием граждан. Заранее поинтересуйтесь, какие могут возникнуть проблемы или барьеры и как их можно устранить.

5.1.6. Обращение с кресло-коляской: инвалидная коляска – это часть неприкасаемого пространства человека, который ее использует. Не облокачивайтесь на нее и не толкайте. Начать катить коляску без согласия инвалида — то же самое, что схватить и понести человека без его разрешения. Если вас попросили помочь инвалиду, передвигающемуся на коляске, сначала катите ее медленно. Коляска быстро набирает скорость, и неожиданный толчок может привести к потере равновесия.

5.1.7. Внимательность и терпеливость: когда вы разговариваете с человеком, испытывающим трудности в общении, слушайте его внимательно. Будьте терпеливы, ждите, когда человек сам закончит фразу. Не поправляйте его и не договаривайте за него. 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.

5.1.8. Расположение для беседы: когда вы говорите с человеком, пользующимся инвалидной коляской или костылями, расположитесь так, чтобы ваши и его глаза были на одном уровне, тогда вам будет легче разговаривать. Разговаривая с теми, кто может, читать по губам, расположитесь так, чтобы на Вас падал свет, и Вас было хорошо видно.

5.1.9. Привлечение внимания человека: чтобы привлечь внимание человека, который плохо слышит, помашите ему рукой или похлопайте по плечу. Смотрите ему прямо в глаза и говорите четко, но имейте в виду, что не все люди, которые плохо слышат, могут читать по губам.

5.1.10. Ни в коем случае не жестикулируйте за спиной человека, нешепчитесь и не хихикайте. Не смущайтесь, если случайно допустили оплошность, сказав "Увидимся" или "Вы слышали об этом...?" тому, кто не может видеть или слышать.

5.2. В общении с инвалидами, лицами из категории ЛОВЗ и МГ, детьми-инвалидами, а также их родителями старайтесь избегать слов и понятий, создающих стереотипы.

Используйте слова и понятия, не создающие стереотипы	Избегайте слов и понятий, создающих стереотипы
Человек с инвалидностью	Человек с огрниченными возможностями Больной Искаченный,покалеченный Неполноценный, калека, с дефектом здоровья, с недостатком здоровья
Не инвалид, человек без инвалидности	Нормальный/ здоровый
Человек, использующий инвалидную коляску	Прикованный к инвалидной коляске Паралитик
“Колясочник” - приемлемо в среде общения людей с инвалидностью	Парализованный
Врожденная инвалидностью Инвалид с детства	Врожденный дефект (увечье), несчастье
Имеет ДЦП (детский церебральный паралич) Человек (ребенок, дети) с ДЦП	Страдает ДЦП Болеет ДЦП “Дэцэпэшник”
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 собенностями ментального развития	Отсталый, умственно неполноценный, с задержкой/ отставанием в развитии, с интеллектуальной недостаточностью Имбецил, дебил
Ребенок с особеннностями 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 особеннностями 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

Приложение 2
к приказу ООО "ММК"
от № 3 от 04.02.2025г.

ПОРЯДОК
предоставления услуг инвалидам в помещении ООО "ММК"

1. Возможность беспрепятственного входа в помещения организации и выхода из них.
2. Социальные услуги инвалидам предоставляются на первом этаже организации.
3. Возможность самостоятельного передвижения по территории организации в целях доступа к месту предоставления услуги, в том числе с помощью работников организации, предоставляющих услуги, ассистивных и вспомогательных технологий.
4. Сопровождение инвалидов, имеющих стойкие нарушения функции зрения, и возможность самостоятельного передвижения по территории организации.
5. Надлежащее размещение носителей информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к учреждению и услугам, с учетом ограничений их жизнедеятельности, в том числе дублирование необходимой для получения услуги звуковой и зрительной информации, атакже надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне.
6. Наличие при входе в учреждение вывески с названием организации, графиком работы организации, выполненных рельефно- точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне.
7. Адаптация официального сайта ООО "ММК" предоставляющего услуги в сфере социального обслуживания, для лиц с нарушением зрения (слабовидящих).
8. Предоставление бесплатно сменного кресла-коляски для передвижения инвалидов.