



МІНІСТЭРСТВА
ЎНУТРАНІХ СПРАЎ
РЭСПУБЛІКІ БЕЛАРУСЬ

МИНИСТЕРСТВО
ВНУТРЕННИХ ДЕЛ
РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ

ЗАГАД

ПРИКАЗ

29 снежня 2023 г. № 85

г. Мінск

г. Минск

Об оказании ситуационной
помощи инвалидам

На основании подпункта 11.6 пункта 11 Положения о Министерстве внутренних дел Республики Беларусь, утвержденного Указом Президента Республики Беларусь от 4 декабря 2007 г. № 611, ПРИКАЗЫВАЮ:

Утвердить Инструкцию об оказании сотрудниками и гражданским персоналом органов внутренних дел, военнослужащими и гражданским персоналом внутренних войск Министерства внутренних дел ситуационной помощи инвалидам различных категорий (прилагается).

Министр
генерал-лейтенант милиции

И.В.Кубраков

УТВЕРЖДЕНО

Приказ Министерства
внутренних дел
Республики Беларусь
29.04.2023 № *85*

ИНСТРУКЦИЯ

об оказании сотрудниками и гражданским персоналом органов внутренних дел, военнослужащими и гражданским персоналом внутренних войск Министерства внутренних дел ситуационной помощи инвалидам различных категорий

ГЛАВА 1 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Настоящая Инструкция устанавливает основные подходы к оказанию сотрудниками и гражданским персоналом органов внутренних дел, военнослужащими и гражданским персоналом внутренних войск Министерства внутренних дел (далее – сотрудники) ситуационной помощи инвалидам различных категорий, в том числе на объектах органов и подразделений внутренних дел и внутренних войск, учреждениях и организациях, входящих в систему Министерства внутренних дел (далее, если не определено иное, – ОВД).

2. Для целей настоящей Инструкции выделяются следующие категории инвалидов:

лица с двигательными нарушениями;

лица с сенсорными нарушениями;

лица с нарушениями речи;

лица с когнитивными (интеллектуальными, умственными) нарушениями.

3. В настоящей Инструкции используются термины и их определения в значениях, установленных Законом Республики Беларусь от 30 июня 2022 г. № 183-З «О правах инвалидов и их социальной интеграции», постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 21 ноября 2022 г. № 796 «Об обеспечении доступной среды для инвалидов», а также следующие термины и их определения:

доступность объектов и услуг – наличие необходимых условий для обеспечения инвалидам равного с другими гражданами доступа в общественные места, здания и сооружения с целью реализации их прав,

получения необходимых услуг и осуществления повседневной жизнедеятельности;

лица с двигательными нарушениями – лица, имеющие заболевания опорно-двигательного аппарата и (или) нервной системы, сопровождающиеся нарушениями статодинамических функций (двигательных функций головы, туловища, конечностей, статики, координации движений и др.) и передвигающиеся с использованием кресла-коляски, с помощью специальных приспособлений для ходьбы с нарушениями (ролятор), использующие костыли и трости различной сложности, а также без использования ассистивных устройств и технологий (далее – лица с двигательными нарушениями);

лица с сенсорными нарушениями – лица с нарушением зрения, слуха, а также лица, имеющие различные сочетания сенсорных нарушений: полное нарушение зрения (абсолютная или практическая слепота), передвигающиеся преимущественно с помощью трости, собаки-поводыря, лица-поводыря или ассистента; частичное нарушение зрения (слабовидение), передвигающиеся и ориентирующиеся, как правило, самостоятельно; полное отсутствие слуха с нарушением речи, частичное нарушение слуха, сохранившие речь в той или иной степени; различные сочетания сенсорных нарушений и речевых нарушений (далее – лица с сенсорными нарушениями);

лица с нарушениями речи – лица, имеющие речевые нарушения письменной и устной речи, проявляющиеся в отклонении от нормы, распаде уже сложившейся как письменной, так и устной речи, т.е. расстройствах голосообразования, артикуляции, звукопроизношения, темпа и плавности речи, лексических и грамматических нарушениях, трудностях построения связного высказывания, недостаточности фонематического восприятия, специфических дефектах письма и чтения (далее – лица с нарушениями речи);

лица с когнитивными (интеллектуальными, умственными) нарушениями – лица, имеющие нарушения памяти, восприятия, внимания, мышления, интеллекта, испытывающие трудности в ориентации на объекте, выражении своих потребностей, вербальной коммуникации, понимании больших объемов информации, включая условия и порядок предоставления услуг (далее – лица с когнитивными нарушениями);

объект внутренних войск – территория (часть территории), местность (участок местности), здание (часть здания), не имеющие ограничений для доступа граждан, где сотрудники внутренних войск исполняют возложенные на них обязанности, которые не запрещают общение (взаимодействие) с посторонними лицами;

ситуационная помощь – сопровождение инвалидов, не имеющих возможности самостоятельного передвижения и ориентирования, и оказание им помощи при нахождении на объектах ОВД, использовании транспортных средств в целях преодоления барьеров, мешающих доступу к объектам ОВД и получению услуг, оказываемых населению, наравне с другими лицами;

средства информации визуальные – носители информации, воспринимаемые зрением, предназначенные для большинства населения, особое значение имеющие для людей с нарушением слуха, облегчающие им ориентацию и обеспечивающие доступность объектов и услуг;

средства информации звуковые (аудиоинформация) – носители информации, воспринимаемые слухом, предназначенные для людей с дефектами зрения, облегчающие им ориентацию и доступность объектов и услуг;

средства информации тактильные – носители информации, воспринимаемые посредством прикосновения, предназначенные для людей с нарушениями зрения, облегчающие им ориентацию и обеспечивающие доступность объектов и услуг.

ГЛАВА 2

ЭТИЧЕСКИЕ НОРМЫ И ПРАВИЛА ОБЩЕНИЯ С ИНВАЛИДАМИ

4. При взаимодействии с инвалидами сотрудники ОВД должны соблюдать общепризнанные нравственно-правовые принципы общения: уважительность, гуманность, вежливость, неразглашение медицинской тайны, конфиденциальность, невмешательство в сферу личной жизни гражданина, индивидуальный подход, в том числе:

при разговоре с инвалидом необходимо обращаться непосредственно к нему, а не к сопровождающему и (или) переводчику жестового языка, которые присутствуют при разговоре;

при знакомстве с инвалидом допускается пожатие его руки (даже тем, кому трудно двигать рукой или кто пользуется протезом);

при встрече с лицом с нарушениями зрения обязательно представляются все присутствующие. Во время беседы в группе необходимо пояснять, к кому именно в данный момент обращаются;

после предложения ситуационной помощи необходимо подождать, пока ее примут, а затем согласовать с инвалидом порядок и перечень действий;

к ребенку допустимо обращаться по имени, к взрослому – по имени и отчеству (при наличии);

разговаривать с инвалидом нужно обычным голосом на понятном для него языке, за исключением общения с лицом с нарушениями слуха (можно увеличить громкость речи);

при разговоре с инвалидом, испытывающим трудности в общении, следует слушать его внимательно, быть терпеливым, не поправлять, не перебивать и не договаривать за него;

необходимо избегать конфликтных ситуаций, внимательно слушать инвалида и стараться слышать его, контролировать собственные эмоции в процессе взаимодействия;

стремиться обеспечивать высокую культуру и этику взаимоотношений.

ГЛАВА 3

ОБЩИЕ ПРАВИЛА ОКАЗАНИЯ СИТУАЦИОННОЙ ПОМОЩИ ИНВАЛИДАМ

5. Для организации оказания ситуационной помощи инвалидам на объектах ОВД, в том числе адаптации оказываемых услуг с использованием ситуационной помощи:

начальниками (руководителями) ОВД посредством внесения в должностные инструкции соответствующих обязанностей определяются сотрудники, подготовленные (способные) для оказания ситуационной помощи инвалидам различных категорий, а также сотрудники их замещающие (далее – сотрудники, оказывающие ситуационную помощь);

на интернет-сайтах ОВД и информационных стендах ОВД размещается информация о возможности предварительного уведомления инвалидом посредством проводной и (или) мобильной связи оперативно-дежурной службы ОВД (далее – ОДС) в части необходимости оказания ситуационной помощи. При этом у инвалида уточняются цель, предварительная дата и время посещения, фамилия, имя, отчество (при наличии), контактный номер телефона. Данные сведения в целях дальнейшего взаимодействия с инвалидом доводятся ОДС до сотрудников, оказывающих ситуационную помощь, а также подразделений ОВД по компетенции. При отсутствии ОДС на объектах ОВД по решению начальников (руководителей) ОВД функции по получению предварительных уведомлений от инвалидов возлагаются на сотрудников иных структурных подразделений ОВД;

при отсутствии доступного входа на объекте ОВД устанавливается кнопка вызова со знаком-пиктограммой «Инвалид» либо размещается номер телефона ОДС (при ее отсутствии – подразделения, определенного начальником (руководителем) ОВД), а также иные средства информации

(визуальные, звуковые, тактильные), предназначенные для различных категорий инвалидов;

при непосредственном обращении инвалида на объекты ОВД производится уточнение характера и объема необходимой помощи, порядка ее оказания, в том числе обеспечивается взаимодействие с подразделением, непосредственно оказывающим услуги;

тактильный контакт или иное вмешательство в личное пространство инвалида допускаются только после получения его согласия, если иное не предусмотрено спецификой осуществления пропускного режима;

помощь оказывается после получения соответствующего согласия инвалида, с соблюдением нравственно-правовых принципов общения и взаимодействия;

при взаимодействии с инвалидом обеспечивается речевое сопровождение выполняемых действий;

при отсутствии у входа в здание объекта ОВД с вертикальными барьерами подъемной платформы используются мобильный (откидной) пандус (при наличии) и организуется помощь со стороны сотрудников ОВД;

при недоступности объекта ОВД, в том числе для инвалидов с двигательными нарушениями, могут организовываться альтернативные способы предоставления услуг (выезд домой или в место пребывания инвалида) или оказание услуг осуществляется на иных доступных объектах ОВД;

в учреждениях здравоохранения Министерства внутренних дел используются имеющиеся ассистивные устройства и технологии (только после получения соответствующего согласия инвалида);

осуществляется информирование инвалидов о предстоящих барьерах (архитектурно-планировочных, информационных), об имеющихся ассистивных устройствах и технологиях, облегчающих передвижение, видах оказываемой помощи (кнопка вызова, переговорное устройство, телефон), средствах оповещения и помощи в чрезвычайных ситуациях;

предлагается помощь при открытии двери, подъеме по лестнице, пользовании лифтом, гардеробом. При необходимости и с согласия инвалида может быть оказана дополнительная помощь (сопровождение с возможностью опоры на руку сопровождающего или выполнение действий по запросу инвалида, если его руки заняты техническими средствами социальной реабилитации или ограничена их функциональная способность);

предлагается помощь при выполнении действий руками (пользовании выключателем, телефоном, переносе предметов, написании текста, открытии (закрытии) двери, крана), в том числе с использованием

ассистивных устройств и технологий, а также при оформлении необходимой документации (при поражениях верхних конечностей или их отсутствии, наличии культей, протезов верхних конечностей, а также при нарушении координации движений рук, нарушениях их моторики).

6. В случае наличия у инвалида комплекса различных нарушений ситуационная помощь может оказываться различными указанными методами и средствами.

ГЛАВА 4

ОКАЗАНИЕ СИТУАЦИОННОЙ ПОМОЩИ ЛИЦАМ С ДВИГАТЕЛЬНЫМИ НАРУШЕНИЯМИ

7. При общении с лицами с двигательными нарушениями необходимо:

учитывать, что любое индивидуальное техническое средство реабилитации (трости, костыли, ходунки, кресло-коляска и т.д.) – это собственность и элемент личного пространства инвалида. Не следует брать эти средства или перемещать, не получив разрешения со стороны инвалида;

спрашивать, нужна ли помощь, прежде чем оказать ее. Если предложение о помощи принято, необходимо спросить, что нужно делать, и затем следовать положениям настоящей Инструкции;

если получено разрешение на перемещение кресла-коляски, начинать делать это медленно. Кресло-коляска быстро набирает скорость, и неожиданный толчок может привести к потере равновесия. Нельзя облакачиваться на нее, подталкивать ногами без разрешения инвалида;

убедиться в доступности мест, где запланированы мероприятия с участием инвалидов, узнать, какие могут возникнуть проблемы или барьеры и возможности их устранения;

предупредить инвалида о существовании архитектурных барьеров (лестниц, бордюров);

по возможности расположиться так, чтобы лица собеседников, в том числе инвалидов, использующих при передвижении кресло-коляску, оказались на одном уровне. Например, сесть рядом на стул, чтобы лицу с двигательными нарушениями не пришлось запрокидывать голову (при некоторых видах нарушений это невозможно);

при организации мероприятий с участием инвалидов, использующих при передвижении кресло-коляску (кофе-пауза и т.д.), исключить возможность употребления еды и напитков другими участниками в положении стоя. Для удобства общения при приемах пищи необходимо

гарантировать наличие сидячих мест, чтобы присутствующие оказались на одном уровне.

8. При выполнении обычных действий по самообслуживанию, лица с нарушениями функций верхних конечностей, как правило, используют имеющиеся (сохранные) возможности верхних конечностей либо культи, протезов, а также пользуются специальными техническими средствами. При взаимодействии с инвалидом, у которого отсутствуют руки или значительно выражены нарушения их функций, сотрудникам ОВД необходимо воспринимать действия, выполняемые инвалидом нижними конечностями и ртом, как естественные.

ГЛАВА 5

ОКАЗАНИЕ СИТУАЦИОННОЙ ПОМОЩИ ЛИЦАМ С СЕНСОРНЫМИ НАРУШЕНИЯМИ

9. При оказании ситуационной помощи лицу с нарушениями слуха необходимо:

для общения найти место, где влияние посторонних шумов или разговоров других людей минимально;

расположиться так, как удобно лицу с нарушением слуха (со стороны средства индивидуального усиления звука, напротив источника света и т.д.);

убедиться, что лицо с нарушениями слуха во время беседы смотрит на сотрудника ОВД;

на протяжении общения смотреть в глаза лицу с нарушениями слуха, так легче проводить считывание с губ;

для привлечения внимания лица с нарушениями слуха плавно помахать рукой в поле зрения либо слегка коснуться плеча (спереди, а не со спины) инвалида;

говорить спокойно, четко, ясно и ровно;

излагать мысли конкретно, вопросы формулировать так, чтобы ответ был однозначным;

при использовании жестового языка или дактиля обращаться непосредственно к инвалиду, а не к переводчику;

если возникли трудности при устном общении, предложить лицу с нарушениями слуха другой формат, например, при помощи письма.

10. При оказании ситуационной помощи лицу с нарушениями зрения следует:

обозначить факт обращения к инвалиду, например, дотронувшись до плеча и (или) назвав его (если известно имя и отчество), а после предложить свою помощь;

назвать себя и представить других собеседников, а также остальных присутствующих (при необходимости, уточнить не только имена, но и должности, намерения, цели обращения). При желании пожать руку, завершить разговор, отойти от лица с нарушениями зрения, следует предварительно предупредить его об этом;

при возникновении трудностей в оказании помощи инвалиду следует спросить его о характере помощи, особенностях ее оказания, либо пригласить компетентного сотрудника ОВД для оказания такой помощи;

если инвалид выразил готовность принять помощь и нуждается в сопровождении, предложить ему взять сопровождающего за руку. Например, согнув руку в локте, предложить инвалиду держаться за нее выше локтя, за предплечье и двигаться чуть позади сопровождающего (предпочтительно);

при встрече с инвалидом представиться первым. Представляя лицо с нарушениями зрения (или зрения и слуха) лицу без указанных нарушений и наоборот, следует сориентировать инвалида в сторону собеседника, назвать себя и других;

предлагая помощь, встать с противоположной стороны от руки с тростью и дать возможность лицу с нарушениями зрения взять сопровождающего под руку;

предлагая лицу с нарушениями зрения сесть, направить его руку на спинку стула или подлокотник. Не водить по поверхности его рукой, а дать возможность свободно потрогать предмет. Если необходимо помочь взять предмет, не следует тянуть кисть лица с нарушениями зрения к предмету и брать его рукой этот предмет;

осуществляя оказание помощи, направлять лицо с нарушениями зрения и идти в обычном темпе;

описать место, где находитесь, предупредить инвалида о препятствиях: ступенях, лужах, ямах, низких притолоках, трубах и т.п.;

без предупреждения не оставлять лицо с нарушениями зрения одного в открытом пространстве. При уходе необходимо привести инвалида к ориентиру (например, к стойке регистрации), где он будет чувствовать себя более защищенно и уверенно;

без предупреждения не перемещать мебель, документы и другие объекты, не оставлять двери полуоткрытыми;

при обращении с собаками-поводырями нельзя подавать им команды, трогать, играть с ними;

при необходимости прочесть текст инвалиду, говорить необходимо нормальным голосом и не пропускать информацию;

всегда необходимо обращаться непосредственно к лицу с нарушениями зрения, а не к его зрячему компаньону;

в процессе общения с группой лиц с нарушениями зрения, необходимо каждый раз называть то лицо, к которому обращаетесь, либо притрагиваться к нему;

при перемещении предупредить лицо с нарушениями зрения;

при общении допускается употреблять слово «смотреть» (для лица с нарушениями зрения это означает «видеть руками», осязать);

при спуске или подъеме по ступенькам необходимо перемещать инвалида перпендикулярно к ним, передвигаясь, не делать резких движений.

ГЛАВА 6 ОКАЗАНИЕ СИТУАЦИОННОЙ ПОМОЩИ ЛИЦАМ С НАРУШЕНИЯМИ РЕЧИ

11. При оказании ситуационной помощи лицами с нарушениями речи следует:

задавать инвалиду вопросы, которые требуют коротких ответов или кивка;

в случае, если не удалось понять лицо с нарушениями речи, нужно попросить его произнести слово в более медленном темпе, возможно, по буквам. Не стоит опасаться отрицательной реакции инвалида, поскольку он знает о своих проблемах с речью;

при затрудненной устной речи у инвалида, нужно использовать другие возможности передачи информации для обеспечения понимания – письмо, жестикуляцию, демонстрацию, но не игнорировать лиц с нарушениями речи;

понимать, что, если у лица имеются нарушения речи, это не означает, что он также имеет нарушения слуха;

не допускается:

перебивать и поправлять лицо с нарушениями речи. Начинать говорить нужно тогда, когда он закончит мысль;

стремиться ускорить разговор, а следует заранее отвести больше времени на беседу с лицом с нарушениями речи. Если времени недостаточно, необходимо договориться об общении в другой раз.

ГЛАВА 7 ОКАЗАНИЕ СИТУАЦИОННОЙ ПОМОЩИ ЛИЦАМ С КОГНИТИВНЫМИ НАРУШЕНИЯМИ

12. При оказании ситуационной помощи лицу с когнитивными нарушениями необходимо:

в процессе общения смотреть ему в лицо, поддерживая визуальный контакт. Вместе с тем не следует настаивать на поддержании зрительного контакта, если это не комфортно инвалиду;

проявлять терпение, тактичность, внимательно относиться к лицу с когнитивными нарушениями, обсуждать все необходимые темы, не допускать при этом принижения его возможностей или достоинства. При разговоре в присутствии лица с когнитивными нарушениями не допускать упоминания его в третьем лице, а также того, что он не понимает смысл сказанного между иными людьми (даже в случаях, когда при общении используется сложная лексика, профессиональные термины, длинные фразы, образные выражения и т.д.);

использовать понятный язык, формулировать предложения четко, избегать употребления длинных фраз, словесных штампов, образных выражений и сложных смысловых оборотов. Быть готовым повторить несколько раз;

помнить, что лица с когнитивными нарушениями не всегда лишены (ограничены) в дееспособности, в связи с чем они вправе самостоятельно принимать решения, в том числе, относительно оказания им помощи, услуг, а также подписывать документы;

начинать диалог с инвалидом, убедившись, что собеседник закончил мысль, переспросить, в случае недопонимания, попросить произнести слово в более медленном темпе, возможно, по буквам;

при недостаточности времени договориться об общении в другое время;

в разговоре с лицом с когнитивными нарушениями слушать его внимательно, быть терпеливым, дожидаться, когда он закончит фразу, не поправлять и не договаривать за него;

говорить в ровном, неторопливом темпе, используя понятные слова, произнося их четко и делая более длинные паузы, интересоваться, все ли понятно, учитывать продолжительное время, требующее для общения с некоторыми категориями инвалидов.