



Утверждаю

директор МБОУ СОШ № 31 г. Пензы

М.В. Расулова

ИНСТРУКЦИЯ ПРИ ОКАЗАНИИ СИТУАЦИОННОЙ ПОМОЩИ ЛЮДЯМ С ИНВАЛИДНОСТЬЮ РАЗЛИЧНЫХ КАТЕГОРИЙ

1. Общие положения

Настоящая инструкция устанавливает порядок организации и алгоритм оказания ситуационной помощи людям с инвалидностью, обеспечение условий для беспрепятственного доступа в МБОУ СОШ № 31 г. Пензы (далее – ОУ).

Для реализации ситуационной помощи каждой группе людей с инвалидностью нормативно установлен код (буквенный), который позволяет систематизировать деятельность подразделений университета по определению и предоставлению видов услуг людям с инвалидностью и видов помощи, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

Для обеспечения людям с инвалидностью доступа наравне с другими к услугам ОУ им необходимо оказывать ситуационную помощь в зависимости от вида и выраженности имеющегося у человека с инвалидностью нарушения здоровья.

1.2. В целях обеспечения условий для беспрепятственного доступа в ОУ людей с инвалидностью, нуждающихся в ситуационной помощи необходимо обеспечить:

- Наличие списка лиц, перечня кабинетов и номеров телефонов, ответственных за оказание ситуационной помощи людям с инвалидностью.
- Выделение на стоянке ОУ специального парковочного места для автотранспорта людей с инвалидностью, которое не должно занимать иные транспортные средства;
- Оборудование ОУ элементами доступности (пандусы, поручни, подъемники, широкие дверные проемы и другие) в соответствии с действующими нормативно-правовыми актами и планом адаптации;
- Оборудование элементами доступности зон оказания услуг, санитарно-гигиенических помещений;
- Наличие информации о доступности ОУ.

2. Действия сотрудников ОУ при оказании ситуационной помощи в соответствии с кодами категорий инвалидности

Ситуационная помощь в ОУ оказывается с учетом той ситуации, в которой находится человек с инвалидностью соответствующей категории. Правила этичного поведения при общении с людьми, имеющими инвалидность, приведены в приложении А.

2.1. Ситуационная помощь человеку с инвалидностью с кодом «К» – человек с инвалидностью передвигается в коляске (нуждается в помощи посторонних лиц (персонала) при передвижении вне дома)

Сотрудник службы охраны:

- видит человека с инвалидностью на коляске или слышит сигнал кнопки вызова;
- выходит на улицу, в случае необходимости помогает колясочнику подняться по пандусу, открывает перед ним входные двери;
- оказывает помощь человеку с инвалидностью на костылях при входе в здание;
- сообщает дежурному сотруднику о прибытии человека с инвалидностью в кабинет приемная директора
- оказывает помощь при выходе из ОО.

Сотрудник ОУ:

- выходит из кабинета к месту ожидания человека с инвалидностью;
- здоровается, представляется, выясняет цель визита;
- помогает в случае необходимости раздеться в гардеробе;
- информирует о наличии штатной коляски, которая служит для перемещения внутри здания;
- помогает в случае необходимости пересесть в штатную коляску и обратно;
- сопровождает при передвижении к месту назначения;
- помогает получить необходимую услугу;
- информирует о безопасном пути эвакуации, в случае чрезвычайной ситуации;
- обеспечивает высокую культуру обслуживания;
- при необходимости оказывает помощь при посещении туалета.

2.2. Ситуационная помощь человеку с инвалидностью с кодом «С» – человек с инвалидностью по зрению (нуждается в помощи (сопровождение) посторонних лиц (персонала) вне дома)

Сотрудник службы охраны:

- видит пациента с белой тростью;
- встречает слабовидящего человека на улице (на входе в здание);
- открывает входные двери;
- берет пациента под локоть и сопровождает до места ожидания;
- сообщает дежурному сотруднику о прибытии человека с инвалидностью в кабинет директора;
- оказывает помощь при выходе из ОУ.

Сотрудник ОУ:

- выходит из кабинета к месту ожидания человека с инвалидностью;
- здоровается, представляется, выясняет цель визита;
- обеспечивает высокую культуру обслуживания;
- помогает в случае необходимости раздеться в гардеробе;
- сопровождает под локоть при передвижении к месту назначения;
- оказывают помощь при ориентации в здании ОО;
- помогает получить необходимую услугу;
- информирует о безопасном пути эвакуации, в случае чрезвычайной ситуации;
- при необходимости оказывает помощь при посещении туалета;
- сопровождает при передвижении до гардероба;
- оказывает помощь при одевании.

2.3. Ситуационная помощь человеку с инвалидностью с кодом «О» – человек с инвалидностью с поражением опорно-двигательного аппарата, нуждается в помощи посторонних лиц (персонала) в самообслуживании и при передвижениях вне дома

Сотрудник службы охраны:

- видит пациента с палочкой, ходунками, на костылях;
- встречает человека с инвалидностью на улице (на входе в здание);
- открывает входные двери;
- сопровождает человека с инвалидностью до места ожидания;
- сообщает дежурному сотруднику о прибытии человека с инвалидностью в кабинет директора;
- оказывает помощь при выходе из ОУ.

2.4. Ситуационная помощь человеку с инвалидностью с кодом «Г» – человек с инвалидностью по слуху (при формальных взаимоотношениях вне дома нуждается в услугах сурдопереводчика).

Человек с инвалидностью по слуху, при формальном общении нуждается в услугах сурдопереводчика. Ситуационная помощь человеку с инвалидностью оказывается во всех помещениях, где отсутствует письменная информация об услугах, предоставляемых ОУ.

При плановом посещении ОУ человеку с инвалидностью с кодом «М» необходимо заранее обращается в службу помощи за сурдопереводчиком или сопровождающим лицом.

При посещении ОУ слабослышащий общается к сотрудниками ОУ через сурдопереводчика, а при его отсутствии при помощи переписки на бумажном носителе. Сотрудник охраны и специалист ОУ должны иметь блокнот и ручку для переписки с человеком с инвалидностью по слуху

Сотрудник службы охраны:

- видит человека с инвалидностью по слуху;
- предоставляет в случае необходимости блокнот и ручку;
- сообщает дежурному сотруднику о прибытии человека с инвалидностью в кабинет приемная директора

Сотрудник ОУ:

- выходит из кабинета к месту ожидания человека с инвалидностью;
- через сурдопереводчика или при помощи переписки на бумажном носителе здоровается, представляется, выясняет цель визита;
- обеспечивает высокую культуру обслуживания;
- сопровождает к месту назначения;
- помогает получить необходимую услугу;
- информирует о безопасном пути эвакуации, в случае чрезвычайной ситуации;
- провожает человека с инвалидностью.

3. Ответственность

3.1. Сотрудники ОО несут ответственность за убытки и моральный вред, причиненные ему вследствие неоказания или ненадлежащего оказания ему услуги, нарушения его прав и законных интересов, в том числе разглашения его персональных данных и использования сотрудниками ОО своего служебного положения в целях несоответствующих интересам человека с инвалидностью.

3.2 Для обеспечения людям с инвалидностью доступа наравне с другими к услугам ОО сотрудникам необходимо оказывать ситуационную помощь в зависимости от вида и выраженности имеющегося у человека с инвалидностью нарушения здоровья с учетом буквенного кода и той ситуации, в которой находится человек с инвалидностью.

3.3 При оказании ситуационной помощи сотрудники ОО обязаны соблюдать и защищать права и интересы людей с инвалидностью и обеспечивать конфиденциальность персональных данных и сведений о содержании оказываемых им услуг.

Правила поведения при общении с людьми с инвалидностью

- - Если вы предлагаете помощь, ждите, пока ее примут, а затем спрашивайте, что и как делать.
- - Когда вас знакомят с человеком с инвалидностью, 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.

Правила этикета при общении с людьми с инвалидностью, испытывающими трудности при передвижении:

- Помните, что инвалидная коляска — неприкосновенное пространство человека. Не облакачивайтесь на нее, не толкайте, не кладите на нее ноги без разрешения. Начать катить коляску без согласия человека с инвалидностью — то же самое, что схватить и понести человека без его разрешения.
- 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.
- Если вам разрешили передвигать коляску, сначала катите ее медленно. Коляска быстро набирает скорость, и неожиданный толчок может привести к потере равновесия.
- 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.
- Если возможно, 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 этикета при общении с людьми с инвалидностью, имеющими нарушение зрения или незрячими:

- Предлагая свою помощь, направляйте человека, не стискивайте его руку, идите так, как вы обычно ходите. Не нужно хватать человека с инвалидностью по зрению и тащить его за собой.
- Опишите кратко, где вы находитесь. Предупреждайте о препятствиях: ступенях, лужах, ямах, низких притолоках, трубах и т.п.
- Используйте, если это уместно, фразы, характеризующие звук, запах, расстояние. Делитесь увиденным.
- Обращайтесь с собаками-поводырями не так, как с обычными домашними животными. Не командуйте, не трогайте и не играйте с собакой-поводырем.
- 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. При этом не заменяйте чтение пересказом. Когда незрячий человек должен подписать документ, прочитайте его обязательно. Инвалидность не освобождает человека от ответственности, обусловленной документом.
- Всегда обращайтесь непосредственно к человеку, даже если он вас не видит, а не к его зрячему компаньону.
- Всегда называйте себя и представляйте других собеседников, а также остальных присутствующих. Если вы хотите пожать руку, скажите об этом.
- Когда вы предлагаете незрячему человеку сесть, не усаживайте его, а направьте руку на спинку стула или подлокотник. Не водите по поверхности его руку, а дайте ему возможность свободно потрогать предмет. Если вас попросили помочь взять какой-то предмет, не следует тянуть кисть слепого к предмету и брать его рукой этот предмет.
- 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.
- Вполне нормально употреблять слово «смотреть». Для незрячего человека это означает «видеть руками», осязать.
- Избегайте расплывчатых определений и инструкций, которые обычно сопровождаются жестами, выражений вроде «Стакан находится где-то там на столе». Старайтесь быть точными: «Стакан посередине стола».
- Если вы заметили, что незрячий человек сбился с маршрута, не управляйте его движением на расстоянии, подойдите и помогите выбраться на нужный путь.
- При спуске или подъеме по ступенькам ведите незрячего перпендикулярно к ним. Передвигаясь, не делайте рывков, резких движений. При сопровождении незрячего человека не закладывайте руки назад — это неудобно.

Правила этикета при общении с людьми с инвалидностью по слуху:

- 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.
- Существует несколько типов и степеней глухоты. Соответственно, существует много способов общения с людьми, которые плохо слышат. Если вы не знаете, какой предпочесть, спросите у них.
- Некоторые люди могут слышать, но воспринимают отдельные звуки неправильно. В этом случае говорите более громко и четко, подбирая подходящий уровень. В другом случае понадобится лишь снизить высоту голоса, так как человек утратил способность воспринимать высокие частоты.
- Чтобы привлечь внимание человека, который плохо слышит, назовите его по имени. Если ответа нет, можно слегка тронуть человека или же помахать рукой.
- 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 сообщаете информацию, которая включает в себя номер, технический или другой сложный термин, адрес, напишите ее, сообщите по факсу или электронной почте или любым другим способом, но так, чтобы она была точно понята.
- Если существуют трудности при устном общении, спросите, не будет ли проще переписываться.

- Не забывайте о среде, которая вас окружает. В больших или многолюдных помещениях трудно общаться с людьми, которые плохо слышат. Яркое солнце или тень тоже могут быть барьерами.
- Очень часто глухие люди используют язык жестов. Если вы общаетесь через переводчика, не забудьте, что обращаться надо непосредственно к собеседнику, а не к переводчику.
- Не все люди, которые плохо слышат, могут читать по губам. Вам лучше всего спросить об этом при первой встрече. Если ваш собеседник обладает этим навыком, нужно соблюдать несколько важных правил. Помните, что только три из десяти слов хорошо прочитываются.
- Нужно смотреть в лицо собеседнику и говорить ясно и медленно, использовать простые фразы и избегать несущественных слов.
- Нужно использовать выражение лица, жесты, телодвижения, если хотите подчеркнуть или прояснить смысл сказанного.

Правила этикета при общении с людьми, имеющими особенности в развитии (особенностями ментального развития):

- 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.
- Не говорите свысока. Не думайте, что вас не поймут.
- 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.
- 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.
- Обращайтесь непосредственно к человеку.
- Помните, что люди, имеющие особенности в развитии дееспособны и могут подписывать документы, контракты, голосовать, давать согласие на медицинскую помощь и т.д.

Правила этикета при общении с людьми, имеющими особенности психического развития:

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

- Не надо думать, что люди с особенностями психического развития обязательно нуждаются в дополнительной помощи и специальном обращении.
- Обращайтесь с людьми с особенностями психического развития как с личностями. Не нужно делать преждевременных выводов на основании опыта общения с другими людьми с такой же формой инвалидности.
- Не следует думать, что люди с особенностями психического развития более других склонны к насилию. Это миф. Если вы дружелюбны, они будут чувствовать себя спокойно.
- Неверно, что люди с особенностями психического развития имеют проблемы в понимании или ниже по уровню интеллекта, чем большинство людей.
- Если человек, имеющий особенности психического развития, расстроен, спросите его спокойно, что вы можете сделать, чтобы помочь ему.
- Не говорите резко с человеком, имеющим особенностями психического развития, даже если у вас есть для этого основания.

Правила этикета при общении с людьми с инвалидностью, испытывающим 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.