

**Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение
средняя общеобразовательная школа с.Ездочное Чернянского района Белгородской области»**

Согласовано с ПК
МБОУ «СОШ с.Ездочное»
Протокол №2_
от 1 июня 2016 года

Утверждено
Приказом по МБОУ «СОШ
с.Ездочное»
Приказ № 92 от «1» июня 2016 г.

**Инструкция №2
для работников МБОУ «СОШ с.Ездочное»
по обеспечению доступа инвалидов к услугам и объектам,
на которых они предоставляются**

Настоящая инструкция для работников по обеспечению доступа инвалидов к услугам и объектам, на которых они предоставляются (далее – примерная инструкция) разработана на основе методических материалов 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, и может быть использовано при инструктировании работников социальной сферы при приеме их на работу, а также при оказании услуги инвалидам.

1. Общие правила этикета

При предоставлении услуг инвалидам необходимо соблюдать следующие **общие правила этикета при общении с инвалидами**, которыми могут воспользоваться работники организаций, предоставляющих услуги населению, в зависимости от конкретной ситуации:

1.Обращение к человеку: когда вы разговариваете с инвалидом, обращайтесь непосредственно к нему, а не к сопровождающему или сурдопереводчику, которые присутствуют при разговоре.

2. Пожатие руки: когда вас знакомят с инвалидом, вполне естественно пожать ему руку: даже тем, кому трудно двигать рукой или кто пользуется протезом, вполне можно пожать руку — правую или левую, что вполне допустимо.

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.

4.Предложение помощи: если вы предлагаете помощь, ждите, пока ее примут, а затем спрашивайте, что и как делать.

5.Адекватность и вежливость: обращайтесь к взрослым инвалидам как к взрослым здоровым людям, а не как к детям. Обращаться к ним по имени и наты возможно только в том случае, если вы хорошо знакомы и ваш собеседник позволяет вам такое обращение.

6. Не опирайтесь на кресло-коляску: опираться или виснуть на чьей-то инвалидной коляске — то же самое, что опираться или виснуть на ее обладателе, и это тоже может раздражать. Инвалидная коляска — это часть неприкасаемого пространства человека, который ее использует.

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.

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, постарайтесь, чтобы Вам ничего (еда, сигареты, руки), не мешало.

9.Привлечение внимания человека: чтобы привлечь внимание человека, который плохо слышит, помажьте 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.

10. Не смущайтесь, если случайно допустили оплошность, сказав "Увидимся" или "Вы слышали об этом...?" тому, кто не может видеть или слышать.

Для обеспечения доступности услуг для инвалидов специалистам, непосредственно оказывающим услуги, необходимо ориентироваться на социальные потребности и особенности социально-бытовых ограничений инвалидов, возникающих в результате заболевания. Главный принцип оказания помощи – не навредить в результате непредусмотренных рисков и обстоятельств.

Сотрудники, непосредственно осуществляющие работу с инвалидами, должны проходить инструктаж по обеспечению доступности для инвалидов услуг и объектов, на которых они предоставляются, при приёме на работу в учреждении, при переводе на другую должность, а также необходимо проходить повторный инструктаж один раз в три (**один**) года.

Относитесь к другому человеку, как к себе самому, точно так же его уважайте — и тогда оказание услуги в учреждении и общение будут эффективными.

II. Сопровождение инвалидов на приёме в учреждении

Для обеспечения доступа инвалидов к услугам и объектам, на которых они предоставляются, специалисту при приёме инвалида в учреждение необходимо:

1. Рассказать инвалиду об архитектурных особенностях здания учреждения:
 - количестве этажей,
 - основных необходимых клиенту структурных подразделениях учреждения и местах их расположения в здании, в каком кабинете к кому обратиться по вопросам, которые могут возникнуть в ходе предоставления услуги;
 - расположение комнат гигиены и санузлов.
2. Рассказать, учитывая степень социальных ограничений клиентов, об особенностях организации доступной среды в учреждении: наличии пандусов, мнемосхем, тактильных дорожек, поручней и тактильных метках на них, лифта и т.д. Особое внимание обратить на знаки, предупреждающие об опасности: звуковые сигналы тревоги, световые табло, обучить экстренной эвакуации, наиболее быстрым и безопасным способам выхода из здания.
3. Провести экскурсию по учреждению с клиентом, обратив его внимание на расположение санитарных комнат, лестниц, пандусов и лифта, столовой или буфета (если они имеется), мест для отдыха (комнаты для релаксации, зала, фойе, живого или зелёного уголка и т.д.). При необходимости обратить внимание на механизмы открывания-закрывания дверей, санитарных приборов, обучить механизму их открывания-закрывания, показать кнопки экстренного вызова персонала.
4. Познакомить инвалида 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
5. При завершении приёма в учреждение уточнить, остались у него ли какие-либо вопросы или особые пожелания.

III. Сопровождение инвалидов при оказании им социальных услуг

Для обеспечения доступа инвалидов к услугам и объектам, на которых они предоставляются, при оказании услуги в учреждении необходимо:

- чётко разъяснить график оказания услуги (выдать расписание мероприятия, 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.

Существуют свои особенности оказания разных видов социальных услуг, на что следует обратить внимание специалистов учреждения.

При оказании **социально-психологических услуг** в индивидуальной работе следует учитывать психоэмоциональные особенности клиента, быть внимательным и аккуратным в беседе, соблюдать лёгкую дистанцию в общении, избегать проявлений навязчивости, пренебрежительного или надменного («я всё знаю, а вы ничего») тона в разговоре. При проявлениях беспокойства, которое может быть вызвано усталостью, неприятной для инвалида темой разговора, необходимостью посещения санитарной комнаты, целесообразно предложить сделать перерыв, предложить ненадолго выйти, если имеется в том необходимость.

Для обеспечения комфортного и максимально эффективного получения услуг при проведении групповых социально-психологических мероприятий надо комплектовать группы с учётом возрастных, функциональных, психоэмоциональных особенностей клиентов.

При комплектации групп клиентов, получающих **социально-педагогические услуги**, необходимо объединять клиентов по одному или нескольким признакам, в первую очередь, по целям предоставления услуг и возрасту. Контингент должен быть приблизительно одной возрастной группы, уровня знаний, умений и восприятия информации, желательно с заболеваниями одной нозологической группы. Например, в одной группе соединять слабовидящих и слабослышащих нецелесообразно, так как необходимы различные подходы к методике преподавания учебного материала, выбору наглядных пособий и т.д.

При оказании мероприятий **социокультурных и социально-средовых услуг**, имеющих достаточно длительную временную протяжённость, а также при проведении экскурсий, следует учитывать бытовые затруднения инвалидов - последствия заболевания. Например, инвалиды с нарушениями опорно-двигательного аппарата (инвалиды-колясочники) могут отказываться от участия в мероприятиях в связи с необходимостью частого посещения санитарной комнаты и боязнью оказаться вдали от неё. В таком случае следует обеспечить возможность необходимых остановок, при проведении мероприятий в учреждении разъяснить, что при необходимости он может выйти из кабинета, в котором проводится мероприятие и вернуться снова, отсутствуя столько времени, сколько ему будет необходимо.

IV. Сопровождение инвалидов

при предоставлении им социально-бытовых услуг

Для того чтобы не поставить в неловкое положение клиента, необходимо ненавязчиво побеседовать с ним для выяснения его функциональных особенностей и ограничений, вызванных заболеванием, связанных с бытовым обустройством его жизни: приёмом пищи, личной гигиеной, психоэмоциональными особенностями. Лучше всего, если это сделает медицинский работник. Например, у инвалидов с затруднениями в приёме пищи, вызванными органическими особенностями строения нёба или ДЦП, следует уточнить, удобно ли им будет принимать пищу в общей столовой или необходимо обеспечить ему возможность индивидуального приёма пищи. Для приёма пищи слабовидящих существуют свои нюансы: нельзя менять привычное место за столом, расположение столовых приборов на столе, необходимо выяснить, может ли он пользоваться вилок.