

**Муниципальное учреждение социального обслуживания
«Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних г.Магнитогорска»**

ИНСТРУКЦИЯ

**по оказанию ситуационной помощи детям-инвалидам и другим
маломобильным гражданам в МУСО «СРЦ для несовершеннолетних
г.Магнитогорска»**

г.Магнитогорск,2021

УТВЕРЖДАЮ:

Директор МУСО «СРЦ для
несовершеннолетних
г.Магнитогорска»

О.В.Сускина

2021г.



ИНСТРУКЦИЯ

по оказанию ситуационной помощи детям-инвалидам и другим маломобильным гражданам в МУСО «СРЦ для несовершеннолетних г.Магнитогорска»

1. Общие положения.

1.1 Для обеспечения доступа лиц с ограниченными возможностями (далее граждане) при посещении МУСО «СРЦ для несовершеннолетних г.Магнитогорска» (далее Организация) наравне с другими гражданами необходимо оказание помощи в зависимости от вида степени выраженности ограничения, имеющегося у данной категории граждан.

1.2 Настоящая инструкция разработана в соответствии с Федеральным законом от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» (с изменениями) в целях:

- недопустимости дискриминации в Организации по признаку инвалидности, то есть любое различие, исключение или ограничение по причине инвалидности, целью либо результатом которых является умаление или отрицание признания, реализации или осуществления наравне с другими всех гарантированных в РФ прав и свобод человека;
- реализация прав воспитанника с ограниченными возможностями здоровья на получение образования, воспитания и социальной адаптации в условиях социально-реабилитационного центра.

1.3 Настоящая инструкция определяет правила поведения сотрудников организации по оказанию ситуационной помощи детям-инвалидам и другим маломобильным гражданам в помещении организации и на прилегающей территории и используется при инструктировании сотрудников организации, а также при непосредственном оказании услуг инвалидам.

1.4 Настоящая инструкция обязательна для исполнения всеми сотрудниками Организации и используется при прохождении инструктажа по вопросам, связанным с обеспечением доступности для детей-инвалидов и лиц с ограниченными возможностями объектов и услуг социально-реабилитационного центра, в том числе с участием персонала (оказание помощи при преодолении барьеров и сопровождении инвалидов или лиц с ОВЗ).

1.5 Допуск к работе вновь принятых сотрудников осуществляется после прохождения инструктажа по вопросам доступности объектов и услуг Организации. Инструктаж проводится лицом, ответственным за организацию работы по обеспечению доступности объекта и услуг для детей-инвалидов, утвержденным приказом руководителя.

1.6 Инвалид-лицо, которое имеет нарушение здоровья со стойким расстройством функций организма, обусловленное заболеваниями, последствиями травм или дефектами, приводящими к ограничению жизнедеятельности и вызывающее необходимость его

социальной защиты.

Маломобильные граждане (МГ) –это люди, испытывающие затруднения при самостоятельном передвижении, получении услуг, необходимой информации или при ориентировании в пространстве.

Ситуационная помощь- это помощь, оказываемая гражданину в целях преодоления барьеров, препятствующих получению услуг, оказываемых населению наравне с другими лицами.

1.7 Все граждане, для организации работ по оказанию помощи на объектах социальной инфраструктуры, объединяются в пять групп с учетом специфических потребностей в помощи преодоления барьеров, препятствующих получению им услуг:

- граждане, использующие для передвижения кресло-коляску;
- граждане с нарушением опорно-двигательного аппарата;
- граждане с нарушением зрения;
- граждане с нарушением слуха;
- граждане с нарушением интеллекта.

2. Общие правила общения и этикета

2.1 При общении с детьми-инвалидами и другими маломобильными гражданами следует:

- избегать конфликтных ситуаций;
- внимательно слушать инвалида и слышать его;
- регулировать собственные эмоции, возникшие в процессе взаимодействия;
- обеспечивать высокую культуру и этику взаимоотношений;
- цивилизованно противостоять манипулированию.

2.2 Общие правила общения с детьми-инвалидами:

- признайте ребенка равным: при встрече с ребенком инвалидом, независимо от его заболевания, необходимо сделать вид, что все в порядке, не бояться смотреть на ребенка, активно вступить с ним в контакт;
- обращение к ребенку: разговаривая с ребенком, обращайтесь непосредственно к нему, а не к сопровождающему (сурдопереводчику), который присутствует при разговоре;
- пожатие руки: при знакомстве с ребенком, вполне естественно пожать ему руку (даже те, кому трудно двигать рукой или кто пользуется протезом, вполне могут пожать руку);
- называйте себя и других: встречаясь с ребенком, который плохо 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;
- предложение помощи: если вы предлагаете помощь, ждите, пока ее примут, а затем спрашивайте, что и как делать;
- адекватность и вежливость: обращайтесь с детьми-инвалидами как со взрослыми. Обращайтесь к ним по имени и на «ты», только если вы хорошо знакомы;
- неприкасаемое пространство: инвалидная коляска – это часть неприкасаемого пространства человека, который ее использует, поэтому виснуть и опираться на кресло-коляску непозволительно;
- внимательность и терпеливость: при разговоре с ребенком, испытывающим трудности в общении, слушайте его внимательно. Будьте терпеливы, ждите, когда он сам закончит фразу. Не поправляйте его и не договаривайте за него. Никогда не притворяйтесь;
- расположение: когда вы говорите с ребенком, 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 не мешало;

-привлечение внимания: чтобы привлечь внимание ребенка, 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;

-использование возможностей ребенка: определяя цели и задачи работы с ребенком, уточните его реальные возможности у родителей, сопровождающих. Согласно их возможностям планируйте реабилитационный маршрут, в плоскости «создание ситуации успеха». Лучшая тактика специалиста работающего с ребенком – вера в силы и спокойствие ребенка. Спокойствие- это платформа, на которой будут строиться все позитивные изменения и достижения.

2.3 Всем сотрудникам при общении с детьми-инвалидами и лицами с ограниченными возможностями соблюдать правила этикета:

Правила этикета при общении с детьми инвалидами, 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 инвалида — 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 ребенка, 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 ребенок совместно с вами или самостоятельно 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 детьми- инвалидами, имеющими нарушение зрения или незрячими:

- предлагая свою помощь, направляйте ребенка, не стискивайте его руку, идите так, как вы обычно ходите. Не нужно хватать слепого ребенка и тащить его за собой;
- опишите кратко, где вы находитесь. Предупреждайте о препятствиях: ступенях, лужах, ямах, низких притолах, трубах и т.п.;
- используйте, если это уместно, фразы, характеризующие звук, запах, расстояние. Делитесь увиденным;
- если вы собираетесь читать незрячему ребенку, сначала предупредите об этом. Говорите нормальным голосом. Не пропускайте информацию, если вас об этом не попросят;
- всегда обращайтесь непосредственно к ребенку, 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 ребенку 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 детей, 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 ребенка 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 ребенок 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 закладываете руки назад — это неудобно.

Правила этикета при общении с детьми-инвалидами, имеющими нарушение слуха:

- разговаривая с ребенком, у которого плохой слух, смотрите прямо на него. Не затемняйте свое лицо и не загромождайте 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 детьми, которые плохо слышат. Если вы не знаете, какой предпочесть, спросите у них;
- некоторые дети 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 ребенка, который плохо слышит, назовите его по имени. Если ответа нет, можно слегка тронуть его или же помахать рукой;

- говорите ясно и ровно. Не нужно излишне подчеркивать что-то. Кричать, особенно в ухо, тоже не надо;
- если ребенок просит повторить что-то, попробуйте перефразировать свое предложение. Используйте жесты;
- убедитесь, что ребенок 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;
- 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 дети используют язык жестов. Если вы общаетесь через переводчика, не забудьте, что обращаться надо непосредственно к ребенку, а не к переводчику;
- не все дети, 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 ребенку 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 детьми-инвалидами, имеющими задержку в развитии и проблемы общения, умственные нарушения:

- 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 ребенок вас не поймет;
- говоря о целях и задачах совместной деятельности, рассказывайте все «по шагам». Дайте ребенку возможность обыграть каждый шаг после того, как вы объяснили ему последовательность работы;
- если необходимо, используйте иллюстрации или фотографии. Будьте готовы повторить несколько раз. Не сдавайтесь, если вас с первого раза не поняли;
- обращайтесь с ребенком с проблемами развития точно так же, как вы бы обращались с любым другим. В беседе обсуждайте те же темы, какие вы обсуждаете с другими детьми;
- помните, что дети с задержкой в развитии дееспособны.

Правила этикета при общении с детьми-инвалидами, имеющими психические нарушения:

- Психические нарушения — не то же самое, что проблемы в развитии. Дети 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 дети с психическими нарушениями обязательно нуждаются в

дополнительной помощи и специальном обращении;

-обращайтесь с детьми с психическими нарушениями как с личностями. Не нужно делать преждевременных выводов на основании опыта общения с другими детьми с такой же формой инвалидности;

-не следует думать, что дети с психическими нарушениями более других склонны к агрессии и насилию. Это миф. Если вы дружелюбны, они будут чувствовать себя спокойно;

-неверно, что дети с психическими нарушениями имеют проблемы в понимании или ниже по уровню интеллекта, чем большинство детей;

-если ребенок, имеющий психические нарушения, расстроен, спросите его спокойно, что вы можете сделать, чтобы помочь ему;

-не говорите резко с ребенком, имеющим психические нарушения, даже если у вас есть для этого основания;

Правила этикета при общении с ребенком-инвалидом, испытывающим затруднения в речи:

-не игнорируйте детей, которым трудно говорить, потому что понять их — в ваших интересах;

-не перебивайте и не поправляйте ребенка, 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 ребенком с затрудненной речью займет у вас больше времени. Если вы спешите, лучше, извинившись, договориться об общении в другое время;

-смотрите в лицо ребенку, поддерживайте визуальный контакт. Отдайте этой беседе все ваше внимание;

-не думайте, что затруднения в речи — показатель низкого уровня интеллекта ребенка;

-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 ребенку 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 ребенок использовать другой способ.

3. Алгоритм оказания ситуационной помощи.

3.1 Ситуационная помощь оказывается с учетом той ситуации, в которой находится инвалид соответствующей категории:

-гражданин, использующий для передвижения кресло-коляску, нуждается в помощи посторонних лиц (персонала) при передвижении вне дома, в самообслуживании и других действиях вне дома- код «К»;

-гражданин с поражением опорно-двигательного аппарата нуждается в помощи посторонних лиц (персонала) в самообслуживании и других действиях вне дома —код «О» ;

-гражданин с нарушением зрения и слабовидящий ограничен в ориентации и нуждается в помощи (сопровождении) посторонних лиц (персонала) вне дома для передвижения и получения информации при обслуживании —код «С»;

- говорите ясно и ровно. Не нужно излишне подчеркивать что-то. Кричать, особенно в ухо, тоже не надо;
- если ребенок просит повторить что-то, попробуйте перефразировать свое предложение. Используйте жесты;
- убедитесь, что ребенок 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;
- 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 дети используют язык жестов. Если вы общаетесь через переводчика, не забудьте, что обращаться надо непосредственно к ребенку, а не к переводчику;
- не все дети, 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 ребенку 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 детьми-инвалидами, имеющими задержку в развитии и проблемы общения, умственные нарушения:

- 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 ребенок вас не поймет;
- говоря о целях и задачах совместной деятельности, рассказывайте все «по шагам». Дайте ребенку возможность обыграть каждый шаг после того, как вы объяснили ему последовательность работы;
- если необходимо, используйте иллюстрации или фотографии. Будьте готовы повторить несколько раз. Не сдавайтесь, если вас с первого раза не поняли;
- обращайтесь с ребенком с проблемами развития точно так же, как вы бы обращались с любым другим. В беседе обсуждайте те же темы, какие вы обсуждаете с другими детьми;
- помните, что дети с задержкой в развитии дееспособны.

Правила этикета при общении с детьми-инвалидами, имеющими психические нарушения:

- Психические нарушения — не то же самое, что проблемы в развитии. Дети 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 дети с психическими нарушениями обязательно нуждаются в

- гражданин с нарушением слуха при формальных взаимоотношениях нуждается при обслуживании в услугах сурдопереводчика –код «Г»;
- гражданин с нарушением интеллекта ограничен в общении и контроле за своим поведением, нуждается в помощи (сопровождении) посторонних лиц (персонала)-код «У».

3.2 Действия персонала МУСО «СРЦ для несовершеннолетних г.Магнитогорска»

3.2.1 *Помощь инвалидам категории с кодом «К»:*

- нуждается в помощи при входе в здание и выходе из здания;
- при передвижении по зданию;
- помощь при самообслуживании.

Вахтер или любой сотрудник:

- видит посетителя на коляске или слышит сигнал вызова;
- выходит на улицу, в случае необходимости помогает колясочнику подняться по пандусу, открывает передним входные двери;
- сообщает лицу, ответственному за организацию работы по обеспечению доступности объекта и услуг о прибытие инвалида;
- оказывает помощь при выходе из организации.

Лицо, ответственное за организацию работы по обеспечению доступности объекта и услуг:

- узнает цели посещения;
- помогает при одевании и раздевании;
- помогает при передвижении внутри Организации в случае необходимости;
- оказывает помощь при посещении туалета в случае необходимости, открывает и закрывает дверь в туалет;
- проводит инвалида и оказывает помощь при выходе из здания.

3.2.2 *Помощь инвалидам категории с кодом «О»:*

- нуждается в помощи при входе в здание и выходе из здания;
- при составлении письменных обращений;
- помощь при самообслуживании.

Вахтер или любой сотрудник:

- видит посетителя с поражением опорно-двигательного аппарата или слышит сигнал вызова;
- выходит на улицу, открывает передним входные двери, оказывает помощь при входе в здание;
- сообщает лицу, ответственному за организацию работы по обеспечению доступности объекта и услуг о прибытие инвалида;
- оказывает помощь при выходе из организации.

Лицо, ответственное за организацию работы по обеспечению доступности объекта и услуг:

- узнает цели посещения, в какой помощи нуждается;
- помогает при одевании и раздевании;
- помогает при передвижении внутри Организации в случае необходимости;
- оказывает помощь при посещении туалета в случае необходимости, открывает и закрывает дверь в туалет;
- проводит инвалида и оказывает помощь при выходе из здания.

3.2.3 *Помощь инвалидам категории с кодом «С»:*

- нуждается в помощи при входе в здание и выходе из здания;
- при ориентации внутри здания;
- при составлении письменных обращений (документов);
- помощь при самообслуживании.

Вахтер или любой сотрудник:

- видит посетителя в солнцезащитных очках или с бело-красной тростью или слышит сигнал вызова;
- выходит на улицу, открывает перед ним входные двери, оказывает помощь при входе в здание;
- отделяет гражданина с нарушением зрения от основного потока движения посетителей;
- сообщает лицу, ответственному за организацию работы по обеспечению доступности объекта и услуг о прибытии инвалида;
- оказывает помощь при выходе из организации.

Лицо, ответственное за организацию работы по обеспечению доступности объекта и услуг:

- начинает разговор с прикосновения к плечу гражданина с нарушением зрения;
- узнает цели посещения, в какой помощи нуждается;
- предлагает гражданину с нарушением зрения взять его за руку выше локтя для того, чтобы во время движения данный гражданин был на полшага сзади него;
- при необходимости знакомит со всеми надписями в организации;
- помогает при передвижении внутри Организации, указывает ориентиры и описывает препятствия на пути движения;
- оказывает помощь при посещении туалета в случае необходимости, объясняет, где находятся санитарно-гигиенические приборы;
- оказывает помощь при смене гардероба;
- проводит инвалида и оказывает помощь при выходе из здания.

3.2.4 *Помощь инвалидам категории с кодом «Г»:*

- нуждается в помощи сурдопереводчика.

Вахтер или любой сотрудник:

- видит посетителя с ограничением по слуху или слышит сигнал вызова;
- открывает дверь, предоставляет в случае необходимости бумагу и ручку;
- сообщает лицу, ответственному за организацию работы по обеспечению доступности объекта и услуг о прибытии инвалида;

Лицо, ответственное за организацию работы по обеспечению доступности объекта и услуг:

- через сурдопереводчика или при помощи переписки на бумажном носителе здоровается, представляется, выясняет цели посещения, в какой помощи нуждается;
- помогает получить услугу;
- проводит инвалида.

3.2.5 *Помощь инвалидам категории с кодом «У»:*

- помощь оказывается сопровождающим их лицам

Вахтер или любой сотрудник:

- видит посетителя с выраженными нарушениями умственных функций в сопровождении или слышит сигнал вызова;

- открывает дверь;
- сообщает лицу, ответственному за организацию работы по обеспечению доступности объекта и услуг о прибытии инвалида;

Лицо, ответственное за организацию работы по обеспечению доступности объекта и услуг:

- узнает цели посещения, в какой помощи нуждается;
- помогает при ориентации внутри здания;
- консультирует об услугах учреждения;
- оказывает помощь при оформлении необходимых документов.

4. Заключительные положения.

4.1 При оказании ситуационной помощи работники учреждения обязаны соблюдать и защищать права и интересы инвалидов и обеспечивать конфиденциальность персональных данных инвалидов и сведений о содержании оказываемых им услугах.

4.2 Настоящая инструкция может изменяться и дополняться, в связи с совершенствованием форм, методов и условий работы учреждения.

Разработал:
Специалист по охране труда



Косимчук И.В.