Приложение № 1

к приказу от 25.05.2020 № 63

**Инструкция**

**по обучению специалистов Муниципального казанного учреждения «Центр социальной помощи семье и детям» Осинниковского городского округа по сопровождению инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и оказания им помощи при получении социальных услуг**

1. **ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1. Настоящая инструкция по обучению специалистов Муниципального казанного учреждения «Центр социальной помощи семье и детям» Осинниковского городского округа по сопровождению инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и оказания им помощи при получении социальных услуг (далее – инструкция) определяет правила поведения специалистов Муниципального казенного учреждения «Центр социальной помощи семье и детям» Осинниковского городского округа (далее – Центр) при сопровождении инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и оказании им помощи.

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.

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

1.4. Инструкция разработана в соответствии с Федеральным законом от 24 ноября 1995 года № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации».

1.5. Инструкция разработана в целях обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов и МГ к социальным услугам Центра, оказания при этом необходимой помощи, и должна быть использована при инструктировании специалистов, предоставляющих социальные услуги людям с инвалидностью и другим МГ.

2. **ОБЩИЕ ПРАВИЛА ЭТИКЕТА**

2.1. Специалисты Центра обязаны соблюдать Общие правила этикета при общении с инвалидами в зависимости от конкретной ситуации:

2.1.1 Обращение к человеку: при встрече обращайтесь с инвалидом вежливо и уважительно, вполне естественно пожать инвалиду руку. Когда вы разговариваете с инвалидом любой категории, обращайтесь непосредственно к нему, а не к сопровождающему или сурдопереводчику, которые присутствуют при разговоре.

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

2.1.3. 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.

2.1.4. 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.

2.1.5. 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.

2.1.6. 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.

2.1.7. 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. Повторите, что вы поняли, это поможет человеку ответить вам, а вам — понять его.

2.1.8. 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.

2.1.9. 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.

3.2. Специалисты Центра обязаны соблюдать правила этикета для лиц с разными расстройствами функций организма:

3.2.1. Правила этикета при общении с инвалидами, имеющими нарушение зрение или незрячими:

- Предлагая свою помощь, направляйте человека, не стискивайте его руку, идите так, как вы обычно ходите. Не нужно хватать слепого человека 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 слепого 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.

3.2.2. Правила этикета при общении с инвалидами, имеющими нарушение слуха:

- 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.

3.2.3. При оказании услуг людям с нарушением опорно-двигательного аппарата (в том числе на кресле-коляске) специалист Центра должен следовать следующим правилам:

- В разговоре обращаться к человеку на кресле-коляске или скутере, а не к сопровождающему.

- Если Вам предстоит длительный разговор, расположитесь таким образом, чтобы ваши глаза были на одном уровне.

- Кресло-коляска и скутер относятся к личному пространству человека, поэтому нельзя начинать их катить или переставлять без спроса. Нельзя облокачиваться на кресло-коляску или скутер, вешать без разрешения вещи на чужие кресло-коляску или скутер. Без разрешения нельзя поднимать кресло-коляску с человеком, имеющим инвалидность, для преодоления участков путей движения, где имеются пороги: для таких манипуляций требуется персонал, который имеет специальный опыт. В крайнем случае, необходимо воспользоваться рекомендациями самого человека с инвалидностью.

- При движении через узкие дверные проемы, имеющиеся в Центре необходимо предложить помощь человеку, использующему кресло-коляску или другие ассистивные устройства.

- Если человек использует для передвижения ассистивные устройства (трости, ходунки, костыли), то ему может быть сложно выполнять действия руками, когда он стоит, чтобы посчитать деньги или заполнить документы. Некоторым комфортнее это делать сидя, другие предпочитают стоять, потому что вставать или садиться им сложно или неудобно. Всегда предлагайте (но не настаивайте) присесть.

- Предложите помощь в размещении верхней одежды, сумок или других вещей.

- Предложите открыть дверь.

- Никогда не трогайте и не переставляйте костыли, трости, ходунки без разрешения человека.

3.2.4. При оказании услуг людям с нарушением интеллекта специалист Центра должен следовать следующим правилам:

- Рассказывайте им все «по шагам», так как люди с нарушением интеллекта воспринимают новую информацию, как правило, дольше, чем другие. Дайте возможность осмыслить ситуацию после Вашего объяснения. Будьте готовы повторить свое сообщение несколько раз. Избегайте специальных терминов.

- Предоставьте таким людям больше времени для изложения своих мыслей. Ждите, когда посетитель сам закончит фразу.

- Если это необходимо, задавайте короткие закрытые вопросы, которые требуют таких же коротких утвердительных или отрицательных ответов. Если Вы не поняли, что конкретно Вам сообщили, скажите об этом прямо и попросите повторить ответ.

- Чтобы добиться достоверной информации, задавайте вопросы на интересующую Вас тему несколько раз, несколько перефразируя их.

- Возможно Вам необходимо будет предоставить такому человеку информацию в письменном виде, чтобы он мог впоследствии задать Вам уточняющие вопросы.

1. **СОПРОВОЖДЕНИЕ ЛЮДЕЙ С ИНВАЛИДНОСТЬЮ (В ТОМ ЧИСЛЕ ДЕТЕЙ-ИНВАЛИДОВ) И ДРУГИХ МАЛОМОБИЛЬНЫХ ГРАЖДАН И ОКАЗАНИЕ ИМ ПОМОЩИ**

3.1. Порядок действий специалистов при оказании помощи людям с инвалидностью при входе (выходе) в здание Центра:

3.1.1. После получении звукового оповещения с кнопки вызова помощи, оборудованной при входе в Центр, либо при получении звонка на телефонный номер, один из специалистов, ответственный за сопровождение людей с инвалидностью и других маломобильных граждан при посещении МКУ ЦСПСД Осинниковского городского округа, должен выйти из здания для оказания помощи человеку с инвалидностью.

3.1.2. В первоочередном порядке уточняет, в какой помощи нуждается человек с инвалидностью, необходимость сопровождения.

3.1.3. Организовывает оказание необходимой помощи для входа в Центр (широко раскрывает и придерживает дверь, по согласованию с человеком с инвалидностью, использующим кресло-коляску, помогает вкатить коляску по наклонной плоскости пандуса).

- при оказании помощи человеку с нарушением опорно-двигательного аппарата, использующему для передвижения ассистивные устройства: широко открывает и придерживает дверь, помогает подняться по лестнице/пандусу;

-при оказании помощи для входа на объект человеку с нарушением зрения: при спуске или подъеме по ступенькам вести человека перпендикулярно к ним, предупреждать заранее о наличии препятствий.

3.1.4. Внутри здания уточняется цель посещения Центр, необходимость сопровождения. После получения указанной информации посетитель направляется к специалисту, ответственному за предоставление требуемой социальной услуги.

3.2. Правила взаимодействия с людьми, имеющими инвалидность при предоставлении социальных услуг Центра:

3.2.1. Для обеспечения доступа к социальным услугам Центра специалисту, предоставляющему социальные услуги, необходимо:

а) рассказать об особенностях помещения:

- наличие поручней, других приспособлений и специальных устройств применительно к его функциональным ограничениям; расположении санитарно-гигиенической комнаты, возможных препятствиях на пути и т.д.;

- необходимых для оказания услуги структурных подразделениях Центра и местах их расположения в здании, в каком кабинете и к кому обратиться по вопросам, которые могут возникнуть в ходе предоставления услуги;

б) познакомить посетителя со всеми специалистами, задействованными в работе с ним, лично, представив по фамилии, имени и отчеству специалиста и посетителя друг другу. Информировать, к кому он должен обратиться в случае возникновения затруднений.

в) при оказании социальной услуги 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 Центру от входа до кабинета, при необходимости сопроводить до места оказания услуги.

г) обеспечить допуск в здание собаки-проводника, сопровождающей человека с нарушением зрения (при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение, в соответствии с приказом Минтруда России от 22.06.2015 № 386н);

д) обеспечить доступ сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика.

3.3. Порядок действия специалистов при оказании помощи людям с инвалидностью в случае возникновения чрезвычайной ситуации:

3.3.1. Обязанность помощи людям с инвалидностью в случае возникновения чрезвычайной ситуации возложить на специалистов, ответственных за сопровождение людей с инвалидностью и других МГ, при посещении Центра. В случае возникновения чрезвычайной ситуации специалист сопровождает и обеспечивает выход людей с инвалидностью за пределы помещения Центра.

**4. ОБЕСПЕЧЕНИЕ УСЛОВИЙ ДОСТУПНОСТИ**

**ДЛЯ ИНВАЛИДОВ ОБЪЕТА И УСЛУГ**

4.1. Контроль работы кнопки вызова персонала:

4.1.1. Ежедневно уборщиком территории Центра проводится проверка рабочего состояния кнопки вызова помощи путем нажатия на нее и прослушивания звукового сигнала.

4.1.2. В случае поломки оборудования данный факт незамедлительно докладывается заведующему хозяйством для принятия необходимых мер.

4.2. Существующие на объекте виды барьеров при оказании услуг людям с инвалидностью и другим категориям МГ:

4.2.1. Трудности в открывании дверей: оказывается помощь при входе на объект, открывании дверей.

4.2.2. Высокая стойка в холле: при обслуживании человека на кресле-коляске, сотрудник выходит из-за стойки.

4.2.3. Невозможность, сложность в написании текстов, иные ограничения действия руками: возможность устного обращения к специалисту, записи под диктовку.