

Государственное бюджетное профессиональное
образовательное учреждение
Ставропольского края
«Буденновский медицинский колледж»

СОГЛАСОВАНО:

Председатель первичной профсоюзной
организации ГБПОУ СК
«Буденновский медицинский
колледж»

С.Н.Кочеткова *Кочеткова*
«10» *января* 2022 г.

УТВЕРЖДАЮ:

Директор ГБПОУ СК
«Буденновский медицинский
колледж»
О.В.Певченко *ПВ*
«10» *января* 2022 г.

Инструкция № 59/ОТ

для работников ГБПОУ СК «Буденновский медицинский колледж»
по обеспечению доступа к услугам и объектам колледжа (по сопровождению)
инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья

г. Буденновск

1. Общие положения

1.1. Настоящая инструкция определяет правила поведения сотрудников ГБПОУ СК «Буденновский медицинский колледж» (далее - колледж) при предоставлении услуг инвалидам (иным категориям маломобильных граждан).

1.2. Инструкция разработана в соответствии с Федеральным законом от 1 декабря 2014 года № 419-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов».

1.3. Инструкция разработана в целях обеспечения доступа инвалидов к услугам и объектам, на которых они предоставляются, оказания при этом необходимой помощи, и может быть использована при инструктировании работников колледжа, а также при непосредственном оказании услуг инвалидам.

1.4. Порядок действий работников колледжа по обеспечению доступности среды для инвалидов и лиц с ОВЗ предусматривает следующие меры:

- встреча инвалида (и сопровождающее его лицо) у входа;
- регистрация инвалида и сопровождающего его лица в Журнале посетителей (согласно представленным документам);
- сопровождение инвалида (сопровождающее его лицо) к месту приема или вызов (уведомление) ответственным сотрудником за организацию работы объекта и предоставляемых услуг (далее - ответственный по обеспечению доступности);
- инвалид при обращении в колледж вызывает ответственного по обеспечению доступности по номеру телефона, указанного на сайте или у входа в здание, или обратившись к охраннику. Охранник сообщает об обращении инвалида и других МГН ответственному по сопровождению (в случае отсутствия - секретарю руководителя колледжа);
- ответственный организует сопровождение инвалида до места

предоставления услуг (1 этаж, учебная часть), размещает его в удобном месте (с учетом ограничений здоровья); после выяснения причины обращения организует, соответственно, запись на прием, консультирование, при необходимости, информирование о возможности получить услугу в другом учреждении и пр.

1.5. Запись на первичный прием к специалистам, администрации колледжа осуществляется:

- секретарем руководителя по номеру телефона: (86559) 7-12-60;
- в электронном виде с помощью официального сайта <http://budmed.ru/>

1.6. При записи на первичный прием инвалид может проинформировать секретаря руководителя:

- о необходимости сопровождения его при посещении rjkktl;f;
- о его сопровождении собакой-поводырем;
- о сопровождающем лице.

1.7. Процесс обслуживания должен соответствовать комфортным условиям для инвалида и лиц с ОВЗ. Все сотрудники учреждения при обслуживании и общении с инвалидами должны соблюдать максимальную этику, вежливость и такт в соответствии с ограничениями его здоровья.

2. Определения, сокращения, аббревиатуры

- Инвалид - лицо, имеющее нарушение здоровья со стойким расстройством функций организма, обусловленное заболеваниями, последствиями травм или дефектами, приводящее к ограничению жизнедеятельности и вызывающее необходимость социальной защиты.
- Маломобильные группы населения (МГН) - люди, испытывающие затруднения при самостоятельном передвижении, в получении услуги, необходимой информации или при ориентировании в пространстве инвалиды, люди с временным нарушением здоровья, беременные женщины, люди преклонного возраста, люди с детскими колясками и т.п.
- Лица с ограниченными физическими возможностями (Лица с ограниченными возможностями здоровья - ОВЗ) - инвалиды и другие маломобильные группы

населения (МГН).

- Помощь в преодолении барьеров - помощь в передвижении на территории колледжа, входа в зону предоставления услуги и выхода из нее, посадки в транспортное средство и высадки из него, в том числе с использованием кресла-коляски.
- Визуальные средства информации - носители информации о предоставлении услуг в виде зрительно различимых текстов, знаков, символов, световых сигналов и т. п., предназначенных, в том числе, для людей с нарушением функций органов зрения и слуха.
- Адаптация - приспособление среды жизнедеятельности (зданий, сооружений, транспортных средств) и условий предоставления услуг к потребностям маломобильных групп населения.
- Комфортность - совокупность условий, обеспечивающих положительные психологические и физиологические ощущения при передвижении, а также удобство пользования образовательными услугами при соответствии их требованиям безопасности, а также санитарным, экологическим и гигиеническим требованиям.
- Ограничение жизнедеятельности - полная или частичная утрата лицом способности или возможности самостоятельно передвигаться по колледжу, общаться и заниматься определенными видами деятельности.
- Сопровождающее лицо - сотрудник колледжа или другое физическое лицо, сопровождающее инвалида или лицо с ОВЗ во время предоставления услуги.
- Путь движения - пешеходный путь, используемый МГН, в том числе инвалидами на креслах-колясках, для перемещения по прилегающему участку (дорожки, тротуары и т.д.), а также внутри колледжа.
- Система средств информации (информационные средства) для МГН - совокупность носителей информации, обеспечивающих для МГН своевременное ориентирование в пространстве, безопасность и удобство передвижения.
- Процесс обслуживания - совокупность операций, выполняемых сотрудником колледжа при предоставлении образовательной услуги.

- Условия обслуживания - совокупность факторов, воздействующих на потребителя в процессе оказания услуги.

3. Требования к уровню подготовки персонала

3.1. К требованиям подготовки персонала относятся:

- знание понятия «доступная среда для инвалидов» и основных требований доступности объектов и услуг для маломобильных граждан, основных видов архитектурных, информационных и ситуационных барьеров, препятствующих получению услуг инвалидами (МГ) наравне с другими лицами, а также возможных способов их устранения в зависимости от категории инвалидности;
- осведомленность о перечне предоставляемых услуг в организации, формах и порядке предоставления услуг (в организации, на дому, электронно и дистанционно);
- информированность о специальном (вспомогательном) оборудовании и приспособлениях для инвалидов, имеющихся в распоряжении учреждения (организации), наличии доступа к ним, порядке их эксплуатации (включая требования безопасности);
- ознакомление с порядком эвакуации граждан на объекте, в том числе маломобильных, в экстренных случаях и чрезвычайных ситуациях;
- наличие разработанных правил взаимодействия сотрудников учреждения (организации) при предоставлении услуг инвалиду.

4. Основные коды категорий инвалидов, нуждающихся в ситуативной помощи:

- Код «В» - инвалид передвигается в коляске (нуждается в помощи посторонних лиц (персонала) при передвижении вне дома).
- Код «С» - инвалид слепой и слабовидящий ограничен в ориентации (нуждается в помощи (сопровождении) посторонних лиц (персонала) вне дома).

- Код «Е» - инвалид ограничен в самообслуживании (безрукый либо не действует руками, нуждается в помощи посторонних лиц (персонала) в самообслуживании и других ручных действиях вне дома)
- Код «К» - инвалид слепоглухой, значительно ограничен в ориентации (нуждается в сопровождении лицом, осуществляющим помощь вне дома).
- Код «М»- инвалид глухонемой или глухой (при взаимоотношениях вне дома нуждается в услугах посторонних лиц (персонала) в предоставлении индукционной петли).
- Код «Н» - инвалид ограничен в общении и контроле за своим поведением (составляют инвалиды с выраженными (тяжелые проблемы) нарушениями умственных функций).

5. Действие персонала при оказании ситуационной помощи в соответствии с кодами категорий инвалидности

5.1. Ситуационная помощь инвалиду с кодом «В»

5.1.1. Охранник выходит на улицу, открывает входные двери, сообщает по телефону ответственному за сопровождение и в приемную руководителя. Оказывает помощь при входе в здание. Сообщает администратору о посещении инвалидом колледжа, оказывает помощь при перемещении инвалида на кресле-коляске по пандусу в фойе здания. Оказывает помощь при выходе из здания.

5.1.2. Ответственный за сопровождение:

Узнает о цели посещения. Если посетитель предварительно записан на прием, сопровождает до кабинета. При обращении без записи сопровождает до указанного места предоставления услуг.

Оказывает помощь при передвижении внутри здания, сопровождая гражданина по кабинетам. По окончании приема сопровождает гражданина на место выхода из здания. При необходимости оказывает помощь при посещении туалета.

5.1.3. При общении с людьми, испытывающими трудности при передвижении необходимо помнить:

- Инвалидная коляска - неприкосновенное пространство человека. Не облакачивайтесь на нее, не толкайте, не кладите на нее вещи 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 оказывать ее. Предлагайте помощь, если нужно открыть тяжелую дверь.
- 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 неожиданная остановка может привести к потере равновесия.
- Всегда лично убеждайтесь в доступности места, где запланированы мероприятия. Заранее поинтересуйтесь, какие существуют проблемы или барьеры и как их можно устранить.
- Если возможно, расположитесь так, чтобы ваши лица были на одном уровне. Избегайте положения, при котором Вам или человеку нужно запрокидывать голову.
- Если существуют архитектурные барьеры, предупредите человека, чтобы человек имел возможность принимать решения заранее.
- Необходимость пользоваться инвалидной коляской - это не трагедия, а способ свободного (если нет архитектурных барьеров) передвижения. Есть люди, пользующиеся инвалидной коляской, которые имеют и способности ходить и могут передвигаться с помощью костылей, трости и т.п. Коляски они используют для того, чтобы экономить силы и быстрее передвигаться.

5.2. Ситуационная помощь инвалидам (сценарий «»)»

5.2.1. Охранник встречает слепого инвалида на улице (с коляской в здание). Открывает входные двери. Помогает войти в здание. Через 10 минут под

локоть и сопровождает до администратора, либо сообщает по телефону ответственному за сопровождение и в приемную приводит. Сообщает администратору о посещении инвалидом колледжа, оказывает помощь при выходе из здания.

5.2.2. Ответственный за сопровождение выясняет цель приему посещения колледжа. При необходимости знакомит со всем персоналом колледжа. Сопровождает до необходимого кабинета или сопровождает до указанного места предоставления услуг. При обращении без заявки сообщает руководству по телефону данные о посетителе.

5.2.3. Специалисты, административный персонал оказывают помощь при ориентации в кабинете. В случае необходимости вызывают другого специалиста или посещения других кабинетов, оказывают помощь в передвижении по кабинетам, придерживая его под локоть. По окончании приема сопровождают посетителя до выхода из здания.

5.2.4. При общении с незрячими людьми или людьми с ограниченными плохое зрение, необходимо помнить:

- Нарушение зрения имеет много степеней. По статистике слепых людей всего около 10%, остальные имеют остаточное зрение. Они различают свет и тень, иногда цвет и очертания предмета. У одних слабое периферическое зрение, у других - слабое прямое при хорошем периферическом. Необходимо выяснить и учитывать при общении.
- Предлагая свою помощь, направляйте человека за руку, а не за его руку, идите так, как вы обычно ходите. Не нужно хватать человека и тащить его за собой.
- Если вы собираетесь читать незрячему человеку, заранее предупредите об этом. Говорите нормальным голосом. Не притворяйтесь слепым, если вас об этом не попросят.
- Если это важный документ, не нужно для убедительности трогать его потрогать. При этом не заменяйте чтение перепечаткой. Слепый человек должен подписать документ, прочитайте его об этом. Идентичность 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.
- 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.
- 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.

5. 3. Ситуационная помощь инвалиду с кодом «Е»

5. 3.1. Инвалидам с кодом «Е» необходимо оказывать помощь при всех действиях, выполняемых руками.

Охранник встречает слепого инвалида на улице (у проходных ворот).

Оказывает помощь при входе в здание. Сообщает по телефону ответственному за сопровождение и в приемную руководителя. Оказывает помощь при выходе из здания.

5.3.2. Ответственный за сопровождение выясняет причину, цель посещения колледжа. Сопровождает до кабинета.

5.3.3. Специалисты, административный персонал, в случае необходимости консультации другого специалиста или посещения других кабинетов, оказывают помощь в передвижении по кабинетам. По окончании приема сопровождают посетителя до выхода из здания.

5. 4. Ситуационная помощь инвалиду с кодом «К»

5.4.1. При посещении учреждения инвалидом с кодом «К», ситуационная помощь оказывается сопровождающим его лицом, работником колледжа при возникающих затруднениях:

- сопровождение и помощь в ориентации (вход/выход);
- ознакомление с расположенной в учреждении информацией;
- помощь в заполнении документов (уточнить информацию).

5. 5. Ситуационная помощь инвалиду с кодом «М»

5.5.1. При посещении колледжа инвалид с кодом «М» обращается с сопровождающим лицом.

5.5.2. Во время пребывания инвалида в колледже сопровождающий сопровождает по территории учреждения, знакомит с письменной информацией о проводимых в колледже мероприятиях.

5.5.3. При отсутствии сопровождающего администратор знакомит инвалида с письменной информацией, при необходимости осуществляет помощь в решении возникших вопросов.

5.6. Ситуационная помощь инвалиду с кодом «Н»

5.6.1. При посещении колледжа инвалидом с кодом «Н» ситуационная помощь оказывается сопровождающим его лицом администратором техникума при возникающих затруднениях:

- сопровождение и помощь в ориентации (вход/выход);
- ознакомление с расположенной в колледже информацией;

6. Общие правила этикета

6.1. При предоставлении услуг инвалидам, лицам с ОВЗ необходимо соблюдать следующие общие правила этикета при общении с инвалидами, в зависимости от конкретной ситуации:

- **Обращение к человеку:** когда вы разговариваете с инвалидом, обращайтесь непосредственно к нему, а не к сопровождающему или сурдопереводчику, которые присутствуют при разговоре.
- **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.
- **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.
- **Предложение помощи:** если вы предлагаете помощь, ждите, пока ее примут, а затем спрашивайте, что и как делать.
- **Адекватность и вежливость:** обращайтесь к взрослым инвалидам как к взрослым здоровым людям, а не как к детям. Обращаться к ним по имени и на «ты» возможно только в том случае, если вы хорошо знакомы и ваш собеседник позволяет вам такое обращение.
- **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.
- **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.

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

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

6.3. 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.

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

7. Сопровождение инвалидов на приёме в учреждении

- 7.1. Для обеспечения доступа инвалидов к услугам и объектам, на которых они предоставляются, специалисту при приёме инвалида в учреждение необходимо 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.
- 7.2. Необходимо обратить его внимание на расположение санитарных комнат, лестниц, пандусов и лифта, столовой или буфета (если они имеется), мест для отдыха и т.д. При необходимости обратить внимание на механизмы открывания-закрывания дверей, санитарных приборов, обучить механизму их открывания-закрывания.
- 7.3. 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.
- 7.4. При завершении приёма в колледже уточнить, остались у него ли какие-либо вопросы или особые пожелания.

8. Сопровождение инвалидов при оказании им социальных услуг

- 8.1. 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.

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

8.3. 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.

8.4. 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.

9. Правила этикета для лиц с разными расстройствами функций организма

9.1. Правила этикета при общении с инвалидами, испытывающими трудности при передвижении:

- Помните, что инвалидная коляска — неприкосновенное пространство человека. Не облакачивайтесь на нее и не толкайте. 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 инвалидам, испытывающим трудность при передвижении, и 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 вас попросили помочь инвалиду, передвигающемуся на коляске, 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.

9.2. Правила этикета при общении с инвалидами, имеющими нарушение зрения или незрячими:

- Оказывая свою помощь незрячему человеку, направляйте его, не стискивая 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 притоках, трубах и т.п.
- Используйте, если это уместно, знакомые фразы, характеризующие цвет, расстояние, окружающую обстановку. Делитесь эмоциональным воздействием от увиденного.
- 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 его об этом. Говорите обычным голосом.
- Если это важное письмо или документ, не нужно для убедительности давать его потрогать. При этом не заменяйте чтение пересказом, не пропускайте информацию, если вас об этом не попросят. Когда незрячий человек должен подписать документ, прочитайте его обязательно полностью. Инвалидность не освобождает слепого человека от ответственности, обусловленной законодательством.
- Всегда обращайтесь непосредственно к человеку, даже если он вас не видит, а не к его зрячему сопровождающему.
- 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 его 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 обращаться в пустоту: если вы перемещаетесь, предупредите его об этом.
- Вполне допустимо 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.
- Оказывая помощь незрячему, двигайтесь не торопясь, и при спуске или подъеме по ступенькам ведите незрячего перпендикулярно к ним. Не делайте рывков, резких движений, предупреждайте о препятствиях.

9.3. 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 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 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.

9.4. Правила этикета при общении с инвалидами, имеющими задержку в развитии и проблемы общения, умственные нарушения:

- Используйте доступный язык, выражайтесь точно и по сути дела.

- 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.

- Информирова об услугах, которые может получить клиент, рассказывайте все «по шагам». Дайте вашему собеседнику возможность осмыслить каждый шаг после того, как вы информировали его.

- Исходите из того, что взрослый человек с задержкой в развитии имеет определённый 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, погоду, последние события.

- Обращайтесь непосредственно к собеседнику, а не к его сопровождающему.

- Помните, что люди с задержкой в развитии дееспособны и могут подписывать документы, контракты, голосовать, давать согласие на медицинскую помощь и т.д.

9.5. Правила этикета при общении с инвалидами, имеющими психические нарушения:

- Не надо думать, что люди с психическими нарушениями обязательно нуждаются в дополнительной помощи и специальном обращении.

- Обращайтесь с людьми с психическими нарушениями 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 психическими нарушениями более других склонны к насилию. Это миф. Если вы дружелюбны, они будут чувствовать себя спокойно.

- Неверно, что люди с психическими нарушениями имеют проблемы в понимании или ниже по уровню интеллекта, чем большинство людей.

- Если человек, имеющий психические нарушения, расстроен, спросите его спокойно, что вы можете сделать, чтобы помочь ему.

- Не говорите резко с человеком, имеющим психические нарушения, даже если у вас есть для этого основания.

Правила этикета при общении с инвалидом, 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.

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

10. Ответственность и полномочия

10.1 Колледж несет ответственность перед инвалидом 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 колледжа своего служебного положения в целях несоответствующих интересам инвалида.

10.2. Для обеспечения инвалидам доступа наравне с другими к объектам колледжа сотрудникам необходимо оказывать ситуационную помощь в зависимости от вида и выраженности имеющегося у инвалида нарушения здоровья с учетом буквенного кода и той ситуации, в которой находится инвалид.

10.3. При оказании ситуационной помощи работники колледжа обязаны соблюдать и защищать права и интересы инвалидов и обеспечивать конфиденциальность персональных данных инвалидов и сведений о содержании оказываемых им услуг.

10.4. В настоящей инструкции приведены наиболее общие положения этикета при общении с инвалидами, имеющими различные социальные ограничения. На основании опыта и специфики работы учреждения настоящая инструкция может быть дополнена.