

**Государственное общеобразовательное учреждение Ярославской области
«Переславль-Залесская школа-интернат №3»**

Согласовано:

Председатель общего собрания
коллектива: Лазуткина В.Н.

Лазуткина В.Н.

Протокол № 2 от 06.11.2020 г.

Утверждаю: _____

Директор школы-интернат №3

Головкина Т.М.

Приказ от «28» декабря № 81/01-03

**Инструкция
по сопровождению инвалидов
для обеспечения им доступа к объектам и услугам образовательного учреждения**

1. Общие положения

1.1. Настоящая инструкция по сопровождению инвалидов в ГОУ ЯО «Переславль-Залесская школа-интернат №3» (далее – Учреждение) разработана на основании следующих нормативно-правовых актов:

- Федерального закона от 03.05.2012 г. № 46-ФЗ «О ратификации Конвенции о правах инвалидов»;

- Федерального закона от 29.12.2012 г. № 273 -ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

- Приказа Министерства образования и науки Российской Федерации «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере образования, а также оказания им при этом необходимой помощи» от 09.11.2015 г. № 1309;

1.2. Настоящая Инструкция разработана в целях:

- реализации прав обучающихся с ограниченными возможностями здоровья (далее - ОВЗ) с умственной отсталостью (интеллектуальными нарушениями) на получение образования в соответствии со своими психофизическими особенностями на основе Федерального образовательного стандарта образования обучающихся с умственной отсталостью и достижение благоприятной социальной адаптации в условиях Учреждения.

1.3. Настоящая Инструкция обязательна для исполнения всеми сотрудниками Учреждения.

1.4. В соответствии с настоящей Инструкцией сотрудники проходят инструктаж и обучение по вопросам, связанным с обеспечением доступности для инвалидов и лиц с ОВЗ объектов и услуг Учреждения, в том числе с участием персонала (с оказанием помощи на объектах в преодолении барьеров и сопровождении инвалида или лица с ОВЗ).

1.5. Инструктаж проводится руководителем Учреждения либо ответственным лицом за работу с инвалидами и лицами с ОВЗ.

1.6. Допуск к работе вновь принятых работников Учреждения осуществляется после прохождения инструктажа и обучения по вопросам доступности объектов и услуг Учреждения.

1.7. Всем сотрудникам Учреждения при общении с инвалидами и лицами с ОВЗ соблюдать правила этикета, утвержденными в Учреждении.

1.8. Сотрудники, непосредственно осуществляющие работу с инвалидами, должны проходить инструктаж по обеспечению доступности для инвалидов услуг и объектов

Учреждения при приеме на работу, при переводе на другую должность, а также необходимо проходить повторный инструктаж один раз в год.

2. Порядок действий сотрудников Учреждения

2.1 При входе на территорию образовательного учреждения инвалид или лицо с ОВЗ обращается в пункт охраны, и при необходимости посредством телефонной связи вызывается сотрудник Учреждения, который может оказать инвалиду, лицу с ОВЗ необходимую техническую и содержательную помощь.

Инвалид имеет право воспользоваться проездом на территорию образовательного учреждения на личном автотранспорте, а также воспользоваться сменной коляской для передвижения по территории и зданиям Учреждения.

2.2. На входе в здания учебного корпуса и общежития Учреждения расположена кнопка вызова для инвалидов, относящихся к группе маломобильных групп населения. Сигнал от кнопки поступает в служебный кабинет внутри здания, где дежурит сотрудник, передающий информацию лицу, сопровождающему инвалидов на территории и в зданиях образовательного учреждения. Этим лицом может быть любой педагогический работник, ассистент по оказанию технической помощи инвалидам и лицам с ОВЗ или сотрудник образовательного учреждения, за кем закреплены обязанности по сопровождению инвалидов. В должностной инструкции педагогических работников определена ответственность за выполнение необходимых действий по сопровождению инвалидов и лиц с ОВЗ.

2.3. Лицо, сопровождающее инвалида, обязано:

2.3.1. Встретить инвалида на кресле-коляске (или инвалида другой категории) перед входом в здание и оказать ему помощь при входе (выходе), сопровождении до места оказания услуг.

2.3.2. При общении с лицами, испытывающими трудности при передвижении, следует уведомить о наличии на объектах Учреждения определенного специального оборудования для инвалидов и возможности пользоваться им. Сотрудники обязаны встретить, вежливо объяснить, где находится нужный объект инвалиду, убедиться в доступности прохода, куда следует передвигаться.

2.3.3. Оказать помощь инвалиду при выполнении действий самообслуживания с учетом времени его нахождения в Учреждении (помочь снять верхнюю одежду, посетить санузел и т.д.).

2.3.4. Оказать помощь инвалиду при организации приема пищи.

2.3.5. Обеспечить возможность оказания помощи инвалиду в затрудненных ситуациях во время нахождения в Учреждении.

2.3.6. После предоставления услуги сопроводить инвалида на кресле-коляске (или другой категории) к выходу из помещения.

2.3.7. Оказать при необходимости помощь инвалиду при посадке в транспортное средство.

2.3.8. Соблюдать профессиональную этику взаимоотношений и не допускать ситуаций, препятствующих получению инвалидом услуг.

2.3.9. Осуществлять разъяснения порядка посещения Учреждения в доступной для инвалидов форме.

3. Правила этикета при общении с инвалидами и лицами с ОВЗ

3.1. 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:

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

3.1.2. 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.

3.1.3. 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.

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

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

3.1.6. 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.

3.1.7. 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. 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.

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

3.1.9. 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.

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

3.2. Правила этикета при общении с инвалидами, испытывающими трудности при передвижении

3.2.1. 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.

3.2.2. 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.

3.2.3. Если ваше предложение о помощи принято, спросите, что нужно делать, и четко следуйте инструкциям.

3.2.4. Если вас попросили помочь инвалиду, передвигающемуся на коляске, сначала катите ее медленно. Коляска быстро набирает скорость, и неожиданный толчок может привести к потере равновесия.

3.2.5. Всегда лично убеждайтесь в доступности мест, где запланированы мероприятия. Заранее поинтересуйтесь, какие могут возникнуть проблемы или барьеры и как их можно устранить.

3.2.6. Не надо хлопать человека, находящегося в инвалидной коляске, по спине или по плечу.

3.2.7. Если возможно, расположитесь так, чтобы ваши лица были на одном уровне. Избегайте положения, при котором вашему собеседнику нужно запрокидывать голову.

3.2.8. Если существуют архитектурные барьеры, предупредите о них, чтобы человек имел возможность принимать решения заранее.

3.2.9. Помните, что, как правило, у людей, имеющих трудности при передвижении, нет проблем со зрением, слухом и пониманием.

3.2.10. 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.

3.3. **Правила этикета при общении с инвалидами, имеющими нарушение зрения или незрячими**

3.3.1. 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.

3.3.2. Опишите кратко, где вы находитесь. Предупреждайте о препятствиях: ступенях, лужах, ямах, низких притолах, трубах и т.п.

3.3.3. Используйте, если это уместно, знакомые фразы, характеризующие цвет, расстояние, окружающую обстановку. Делитесь эмоциональным воздействием от увиденного.

3.3.4. Обращайтесь с собаками-поводырями не так, как с обычными домашними животными. Не командуйте, не трогайте и не играйте с собакой-поводырем.

3.3.5. Если вы собираетесь читать незрячему человеку, сначала предупредите его об этом. Говорите обычным голосом.

3.3.6. 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.

3.3.7. Всегда обращайтесь непосредственно к человеку, даже если он вас не видит, а не к его зрячему сопровождающему.

3.3.8. Всегда называйте себя и представляйте других собеседников, а также остальных присутствующих. Если вы хотите пожать руку, скажите об этом.

3.3.9. 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.

3.3.10. Когда вы общаетесь с группой незрячих людей, не забывайте каждый раз называть того, к кому вы обращаетесь.

3.3.11. Не заставляйте вашего собеседника обращаться в пустоту: если вы перемещаетесь, предупредите его об этом.

3.3.12. Вполне допустимо употреблять слово «смотреть». Для незрячего человека это означает «видеть руками», осязать.

3.3.13. Избегайте расплывчатых определений и инструкций, которые обычно сопровождаются жестами, выражений вроде «Стакан находится где-то там на столе». Старайтесь быть точными: «Стакан посередине стола».

3.3.14. Если вы заметили, что незрячий человек сбился с маршрута, не управляйте его движением на расстоянии, подойдите и помогите выбраться на нужный путь.

3.3.15. 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.

3.4. **Правила этикета при общении с инвалидами, имеющими нарушение слуха**

3.4.1. 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.

3.4.2. 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.

3.4.3. 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.

4. Чтобы привлечь внимание человека, который плохо слышит, назовите его по имени. Если ответа нет, можно слегка тронуть человека или же помахать рукой.

3.4.5. Говорите ясно и ровно. Не нужно излишне подчеркивать что-то. Кричать, особенно в ухо, тоже не надо.

3.4.6. Если вас просят повторить что-то, попробуйте перефразировать свое предложение. Используйте жесты.

3.4.7. Убедитесь, что вас поняли. Не стесняйтесь спросить, понял ли вас собеседник.

3.4.8. 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.

3.4.9. Если существуют трудности при устном общении, спросите, не будет ли проще переписываться.

3.4.10. 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.

3.4.11. Очень часто глухие люди используют язык жестов. Если вы общаетесь через переводчика, не забудьте, что обращаться надо непосредственно к собеседнику, а не к переводчику.

3.4.12. 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.

3.4.13. Нужно смотреть в лицо собеседнику и говорить ясно и медленно, использовать простые фразы и избегать несущественных слов.

3.4.14. Нужно использовать выражение лица, жесты, телодвижения, если хотите подчеркнуть или прояснить смысл сказанного.

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

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

3.5.2. Избегайте словесных штампов и образных выражений, если только вы не уверены в том, что ваш собеседник с ними знаком.

3.5.3. Не говорите свысока. Не думайте, что вас не поймут.

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

3.5.5. Исходите из того, что взрослый человек с задержкой в развитии имеет определённый опыт, как и любой другой взрослый человек.

3.5.6. Если необходимо, используйте иллюстрации или фотографии. Будьте готовы повторить несколько раз. Не сдавайтесь, если вас с первого раза не поняли.

3.5.7. 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.

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

3.5.9. Помните, что люди с задержкой в развитии, с интеллектуальными нарушениями, проблемами в общении дееспособны и могут подписывать документы, контракты, голосовать, давать согласие на медицинскую помощь и т.д.

3.6. Правила этикета при общении с инвалидами, имеющими психические нарушения

3.6.1. 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.

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

3.6.3. 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.

3.6.4. Не следует думать, что люди с психическими нарушениями более других склонны к насилию. Это миф. Если вы дружелюбны, они будут чувствовать себя спокойно.

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

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

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

3.7. Правила этикета при общении с инвалидом, испытывающим затруднения в речи

3.7.1. Не игнорируйте людей, которым трудно говорить, потому что понять их — в ваших интересах.

3.7.2. Не перебивайте и не поправляйте человека, который испытывает трудности в речи. Начинайте говорить только тогда, когда убедитесь, что он уже закончил свою мысль.

3.7.3. 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.

3.7.4. Смотрите в лицо собеседнику, поддерживайте визуальный контакт. Отдайте этой беседе все ваше внимание.

3.7.5. Не думайте, что затруднения в речи — показатель низкого уровня интеллекта человека.

3.7.6. Старайтесь задавать вопросы, которые требуют коротких ответов или кивка.

3.7.7. 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.

3.7.8. Не забывайте, что человеку с нарушенной речью тоже нужно высказаться. Не перебивайте его и не подавляйте. Не торопите говорящего.

3.7.9. Если у вас возникают проблемы в общении, спросите, не хочет ли ваш собеседник использовать другой способ — написать, напечатать.

4. Сопровождение инвалидов на приёме в учреждении

Для обеспечения доступа инвалидов к услугам и объектам Учреждения ответственные сотрудники должны

4.1. Рассказать инвалиду об архитектурных особенностях зданий Учреждения: количестве этажей, основных необходимых клиенту подразделениях Учреждения и местах их расположения в зданиях Учреждения; о расположении комнат гигиены и санузлов. Объяснить, в каком кабинете к кому обратиться по вопросам, которые могут возникнуть в ходе предоставления услуги.

4.2. 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, планы эвакуации. Разъяснить и показать наиболее быстрые и безопасные способы выхода из зданий Учреждения.

4.3. При необходимости провести для клиента экскурсию по Учреждению, обратив его внимание на расположение санитарных комнат, лестниц, пандусов, столовой, медицинского кабинета, мест для отдыха, кабинетов для занятий. При необходимости обратить внимание на механизмы открывания-закрывания дверей, санитарных приборов, обучить механизму их открывания-закрывания, показать кнопки экстренного вызова персонала.

4.4. Лично познакомить инвалида со всеми специалистами, задействованными в работе с ним, представив по фамилии, имени и отчеству специалиста, назвав взрослого инвалида по имени, отчеству и фамилии, ребёнка – по имени и фамилии. Информировать, к кому он должен обратиться в случаях возникающих затруднений

4.5. При завершении приёма в Учреждение уточнить, остались у него ли какие-либо вопросы или особые пожелания.

5. Сопровождение инвалидов при оказании им образовательных услуг

5.1. 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 мероприятий, записать на лист время и место оказания услуг и т.д.);

- указать место её проведения (показать нужный кабинет) и сотрудника, который оказывает данную услугу, акцентировав внимание на путь по Учреждению от входа до кабинета.

5.2. Сотрудники, сопровождающие инвалида, должны помочь в ориентировке в помещениях Учреждения, расписании занятий.

5.3. Сотрудники, сопровождающие инвалида, оказывают необходимую помощь при переходе из одного помещения Учреждения в другое, посещении санитарной комнаты, столовой.

5.4. Сотрудники должны знать функциональные ограничения инвалидов, которые они испытывают при передвижении, общении, приёме пищи, посещении туалета, помогать им воспользоваться ассистивными, санитарно-гигиеническими средствами, проконтролировать условия, которые необходимы инвалидам при удовлетворении физиологических потребностей.

5.5. Сотрудники, сопровождающие несовершеннолетних инвалидов, должны незамедлительно сообщить родителям (законным представителям) об ухудшении самочувствия, опасном изменении поведения несовершеннолетнего родителям (законным представителям), помочь инвалиду обратиться за медицинской помощью.

5.6.