

Принят
Общим собранием работников
Петергофской гимназии
Протокол от 30.12.2016 № 5

СОГЛАСОВАНО
Председатель
профсоюзного комитета
Петергофской гимназии

УТВЕРЖДАЮ
Директор гимназии
И.П. Моисеенко
Л.Н. Мясецкова
Приказ от 30.12.16 № 309



ИНСТРУКЦИЯ

о порядке предоставления услуг (по месту предоставления услуг)
для сотрудников, работающих с инвалидами или которые по роду своей деятельности
могут контактировать с инвалидами

I. Общие положения

1.1. Настоящая инструкция предназначена для обучения, инструктирования сотрудников Государственного бюджетного общеобразовательного учреждения Петергофской гимназии императора Александра II (далее – Петергофской гимназии) по вопросам обеспечения доступности для инвалидов услуг и объекта, на котором они предоставляются, оказания при этом необходимой помощи.

1.2. Инструкция разработана в соответствии с Федеральным законом от 01.12.2014 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», Письмом Минобрнауки России от 12.02.2016 № ВК 270/07 «Об обеспечении условий доступности для инвалидов объектов и услуг в сфере образования».

1.3. Инструкция разработана в целях обеспечения доступа инвалидов к услугам и объекту (Петергофской гимназии), на котором они предоставляются, оказания при этом необходимой помощи.

II. Виды нарушений функций организма, приводящие к инвалидности, и вызываемые ими ограничения способности осуществлять социально-бытовую деятельность

2.1. 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.

2.2. При этом под ограничением жизнедеятельности понимается полная или частичная утрата лицом способности или возможности осуществлять самообслуживание, самостоятельно передвигаться, ориентироваться, общаться, контролировать свое поведение, обучаться и заниматься трудовой деятельностью.

2.3. Основные категории жизнедеятельности человека представлены в табл. 1.

Таблица 1

Содержание категорий жизнедеятельности человека

Категории жизнедеятельности	Содержание категории жизнедеятельности
Способность к самообслуживанию	Способность человека самостоятельно осуществлять основные физиологические потребности, выполнять повседневную бытовую деятельность, в том числе навыки личной гигиены
Способность к	Способность самостоятельно перемещаться в пространстве,

самостоятельному передвижению	сохранять равновесие тела при передвижении, в покое и при перемене положения тела, пользоваться общественным транспортом
Способность к ориентации	Способность к адекватному восприятию личности и окружающей обстановки, оценке ситуации, к определению времени и места нахождения
Способность к общению	Способность к установлению контактов между людьми путем восприятия, переработки, хранения, воспроизведения и передачи информации
Способность контролировать свое поведение	Способность к осознанию себя и адекватному поведению с учетом социально-правовых и морально-этических норм
Способность к обучению	Способность к целенаправленному процессу организации деятельности по овладению знаниями, умениями, навыками и компетенцией, приобретению опыта деятельности (в том числе профессионального, социального, культурного, бытового характера), развитию способностей, приобретению опыта применения знаний в повседневной жизни и формированию мотивации получения образования в течение всей жизни
Способность к трудовой деятельности	Способность осуществлять трудовую деятельность в соответствии с требованиями к содержанию, объему, качеству и условиям выполнения работы

2.4. Установление инвалидности у взрослых и детей осуществляется при предоставлении государственной услуги по проведению медико-социальной экспертизы. Для выполнения этой услуги в РФ функционируют федеральные учреждения медико-социальной экспертизы, подведомственные Министерству труда и социальной защиты Российской Федерации.

2.5. Условиями признания гражданина инвалидом являются:

- нарушение здоровья со стойким расстройством функций организма, обусловленное заболеваниями, последствиями травм или дефектами;
- ограничение жизнедеятельности;
- необходимость осуществления мер социальной защиты, включая реабилитацию.

Наличие лишь одного из указанных условий не является основанием, достаточным для признания гражданина инвалидом.

III. Систематизация форм инвалидности для решения вопросов доступности.

3.1. Для решения вопросов создания доступной среды жизнедеятельности на объектах социальной инфраструктуры разработана классификация форм инвалидности. (Таблица 2)

Таблица 2
Классификация форм инвалидности

Буквенное обозначение	Формы инвалидности	Графическое изображение
К	Инвалиды, передвигающиеся на креслах-колясках	
О	Инвалиды с нарушениями опорно-двигательного аппарата	
С	Инвалиды с нарушениями зрения	

Г	Инвалиды с нарушениями слуха	
У	Инвалиды с нарушениями умственного развития	

3.2. В зависимости от формы инвалидности лицо сталкивается с определенными барьерами, мешающими ему пользоваться зданиями, сооружениями и предоставляемыми населению услугами наравне с остальными людьми.

IV. Краткая характеристика барьеров окружающей среды для инвалидов разных форм.

4.1. Для инвалидов, передвигающихся на креслах-колясках, барьерами различной степени выраженности могут быть пороги, ступени, неровное, скользкое покрытие, неправильно установленные пандусы, отсутствие поручней, высокое расположение информации, высокие прилавки, отсутствие места для разворота на кресло-коляске, узкие дверные проемы, коридоры, отсутствие посторонней помощи при преодолении препятствий (при необходимости) и др. физические и информационные барьеры.

4.2. Для инвалидов с нарушениями опорно-двигательного аппарата барьерами различной степени выраженности могут быть:

1) для лиц, передвигающихся самостоятельно с помощью тростей, костылей, опор – пороги, ступени, неровное, скользкое покрытие, неправильно установленные пандусы, отсутствие поручней, отсутствие мест отдыха на пути движения и др. физические барьеры;

2) для лиц, не действующих руками – препятствия при выполнении действий руками (открывание дверей, снятие одежды и обуви и т.д., пользование краном, клавишами и др.), отсутствие помощи на объекте социальной инфраструктуры для осуществления действий руками;

4.3. Для инвалидов с нарушениями зрения барьерами различной степени выраженности могут быть отсутствие тактильных указателей, в том числе направления движения, информационных указателей, преграды на пути движения (стойки, колонны, углы, стеклянные двери без контрастного обозначения и др.); неровное, скользкое покрытие, отсутствие помощи на объекте социальной инфраструктуры для получения информации и ориентации и др.

4.4. Для инвалидов с нарушениями слуха барьерами различной степени выраженности могут быть отсутствие зрительной информации, в том числе при чрезвычайных ситуациях на объекте социальной инфраструктуры, отсутствие возможности подключения современных технических средств реабилитации (слуховых аппаратов) к системам информации (например, через индукционные петли), электромагнитные помехи при проходе через турникеты, средства контроля для лиц с кохлеарными имплантами, отсутствие сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика и др. информационные барьеры.

4.5. Для инвалидов с нарушениями умственного развития барьерами различной степени выраженности могут быть отсутствие понятной для усвоения информации на объекте социальной инфраструктуры, отсутствие помощи на объекте социальной инфраструктуры для получения информации и ориентации и др.

V. Общие рекомендации для специалистов по устранению барьеров для инвалидов с разными формами инвалидности.

5.1. Общие рекомендации по устранению барьеров окружающей среды на объектах социальной инфраструктуры представлены в табл.3

Таблица 3

Основные формы инвалидности	Общие рекомендации по устранению барьеров окружающей среды
Инвалиды, передвигающиеся на креслах-колясках	Устранение физических барьеров на пути к месту предоставления услуг, альтернативные формы оказания услуг (в т.ч.) на дому, удобное размещение информации, организация работы помощников
Инвалиды с нарушениями опорно-двигательного аппарата	Устранение физических барьеров на пути к месту предоставления услуг, организация места для отдыха; для инвалидов не действующими руками - помочь при выполнении необходимых действий
Инвалиды нарушениями зрения	Устранение информационных и физических барьеров на пути движения, предоставление информации в доступном виде (укрупненный шрифт, плоско-точечный шрифт Брайля, контрастные знаки), допуск тифлопереводчика, допуск собаки проводника
Инвалиды нарушениями слуха	Устранение барьеров по предоставлению информации, допуск сурдопереводчика.
Инвалиды нарушениями умственного развития	Устранение барьеров по предоставлению информации («ясный язык» или «легкое чтение»), организация сопровождения

VI. Требования к уровню подготовки персонала.

6.1. Сотрудники Петергофской гимназии в целях обеспечения доступности для инвалидов услуг и объекта, на котором они предоставляются, оказания при этом необходимой помощи должны быть осведомлены в следующих понятиях и вопросах:

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

VII. Общие правила этикета.

7.1. Работники Петергофской гимназии при оказании услуг инвалидам должны соблюдать условия коммуникативной эффективности: умение правильно воспринимать и понимать другого человека, грамотно оказывать услуги в школе, избегать конфликтных ситуаций, внимательно слушать инвалида и слышать его, регулировать собственные эмоции, возникающие в процессе взаимодействия, обеспечивать высокую культуру и этику взаимоотношений, цивилизовано противостоять манипулированию.

7.2. 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.

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

7.4. 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.

7.5. Предложение помощи: если вы предлагаете помочь, ждите, пока ее примут, а затем спрашивайте, что и как делать; всегда предлагайте помочь, если нужно открыть тяжелую дверь или обойти препятствие.

7.6. 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 устраниить.

7.7. 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.

7.8. 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.

7.9. 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.

7.10. 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.

VIII. Сопровождение инвалидов при оказании им услуг.

8.1. Инвалидам оказывается необходимая помощь при входе в здание (выходе из здания), сдаче верхней одежды в гардероб (получении и одевании верхней одежды).

8.2. В первоочередном порядке уточняется, в какой помощи нуждается инвалид, цель посещения школы, необходимость сопровождения.

8.3. Для обеспечения доступа инвалидов к услугам сотруднику Петергофской гимназии при приёме инвалида в школу необходимо:

а) рассказать инвалиду об особенностях здания школы:

-количество этажей; наличие лифтов, поручней, других приспособлений и устройств для инвалидов применительно к его функциональным ограничениям; расположении санитарных комнат, возможных препятствиях на пути и т.д.;

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

б) 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.

в) при оказании услуги в школе 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

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

8.6. Особенности общения с инвалидами, испытывающими трудности при передвижении:

- помните, что инвалидная коляска — неприкосновенное пространство человека; не облокачивайтесь 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 помошь, прежде чем оказать ее; предлагайте помошь, 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 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.

8.7. Правила этикета при общении с 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 вас не поймут;

- говоря о задачах или проекте, рассказывайте все «по шагам»; дайте вашему собеседнику возможность обыграть каждый шаг после того, как вы объяснили ему;

- исходите из того, что взрослый человек с задержкой в развитии имеет такой же 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, погода, последние события;
- обращайтесь непосредственно к человеку;
- помните, что люди с задержкой в развитии дееспособны и могут подписывать документы, контракты, голосовать, давать согласие на медицинскую помощь и т.д.

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

- психические нарушения — не то же самое, что проблемы в развитии; люди 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 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.

8.9. 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.