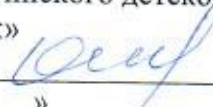


КОГБУСО «Мурыгинский детский дом – интернат «Родник»

СОГЛАСОВАНО:

Председатель профсоюзного комитета Му-
рыгинского детского дома-интерната «Род-
ник»


_____ О.А.Койкова
« ____ » _____ 2022 г.

УТВЕРЖДАЮ:

Директор «Мурыгинского детского дома-
интерната «Родник»


_____ А.Н. Рычков
« ____ » _____ 2022 г.

принят № 172 от 8.07.2022г

ИНСТРУКЦИЯ №65

**для сотрудников по вопросам обеспечения условий доступности
объектов и предоставляемых услуг для инвалидов, а также
оказания им необходимой помощи**

1. Нормативная база.

- Конвенция о правах инвалидов, принятая Генеральной Ассамблеей ООН 13 декабря 2006 года;
- Федеральный закон от 24 ноября 1995 года № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;
- приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30.07.2015 г. №527н «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере труда, занятости и социальной защиты населения, а также оказания им при этом необходимой помощи»;
- Сводом правил СП 59.13330.2020 «СНиП 35-01-20001 доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения».

2. Общая информация.

2.1. Настоящая инструкция предназначена для проведения инструктажа сотрудников Учреждения по вопросам обеспечения доступности для детей-инвалидов и инвалидов молодого возраста к объектам и предоставляемым услугам, а также оказания им при этом необходимой помощи.

2.2. Настоящая инструкция разработана в целях реализации прав проживающих на получение образования и социальной адаптации в условиях Учреждения путём обеспечения доступа проживающих к услугам и объектам, на которых они предоставляются.

2.3. Основные принципы, подлежащие соблюдению, при работе с инвалидами:

- полное и эффективное вовлечение и включение в общество;
- равенство возможностей;
- отсутствие дискриминации;
- доступность.

2.4. При работе с инвалидами необходимо понимать, что инвалид — это лицо, которое имеет нарушение здоровья, приводящее к ограничению жизнедеятельности и вызывающее необходимость его социальной защиты.

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.

3. Порядок проведения инструктажа.

3.1. Настоящая инструкция обязательна для исполнения всеми сотрудниками Учреждения.

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

3.3. Инструктаж сотрудников проводится ответственным лицом.

3.4. Для учета работы по инструктажу сотрудников по вопросам доступности объектов и услуг Учреждения ведётся «Журнал учета проведения инструктажа со-

трудников по вопросам обеспечения доступности для инвалидов объектов и услуг Учреждения» (далее — Журнал). В Журнале ведется запись даты и темы инструктажа с указанием ФИО, должности сотрудников, прошедших инструктаж и обучение, а также ФИО и должности сотрудника (сотрудников), проводившего его. В Журнале обязательно ставятся подписи инструктируемого и инструктирующих.

3.5. Требования к уровню подготовки персонала:

- 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;
- 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, 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 при предоставлении услуг инвалиду

4. Общие правила этикета при общении с инвалидами.

4.1. Совокупность способностей, знаний и умений, необходимых. Для эффективного общения при оказании помощи инвалидам в преодолении барьеров называется **коммуникативная эффективность**.

Развитие коммуникативных умений складывается из следующих основных навыков:

- 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.

4.2. Общие правила этикета при общении с инвалидами, которыми могут воспользоваться работники Учреждения 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 те, кому трудно двигать рукой или кто пользуется протезом, вполне могут пожать руку — правую или левую, что вполне ДОПУСТИМО

Называйте себя и других. Когда вы встречаетесь с человеком, который плохо или совсем не видит, обязательно называйте себя и тех людей, которые пришли с вами.

Если у вас общая беседа в группе, не забывайте пояснить, к кому в данный момент вы обращаетесь, и назвать *тебя*.

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

Адекватность и вежливость. Обращайтесь с взрослыми инвалидами как с взрослыми.

Обращение с креслом-коляской. опираться или виснуть на чьей-то инвалидной коляске — то же самое, что опираться или виснуть на ее обладателе. Инвалидная коляска — это часть неприкасаемого пространства человека, который ее использует.

Внимательность и терпеливость. Когда вы разговариваете с человека, 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.

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

- Начать катить коляску без согласия инвалида — то же самое, что схватить и понести человека без его разрешения.
- Всегда спрашивайте, нужна ли помощь, прежде чем оказать ее. Предлагайте помощь, если нужно открыть тяжелую дверь или пройти по ковру с длинным ворсом. Если ваше предложение о помощи принято, спросите, что нужно делать, и четко следуйте инструкциям.
- Если вам разрешили передвигать коляску, сначала катите ее медленно. Коляска быстро набирает скорость, и неожиданный толчок может привести к потере равновесия.
- Всегда лично убеждайтесь в доступности мест, где запланированы мероприятия. Заранее поинтересуйтесь, какие могут возникнуть проблемы или барьеры и как их можно устранить.
- Не надо хлопать 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.

4.4. Правила этикета при общении с инвалидами, имеющими задержки 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, признанные дееспособными, могут подписывать документы, контракты, голосовать, давать согласие на медицинскую помощь и т.д.

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

Люди с психическими проблемами могут испытывать эмоциональные расстройства или замешательство, осложняющие их жизнь. У них свой особый и изменчивый взгляд на мир.

- 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. Если вы дружелюбны, они будут чувствовать себя спокойно.
- Неверно, что люди с психическими нарушениями имеют проблемы в понимании.
- 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.

4.6. 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.

5. Виды барьеров при оказании услуг проживающим инвалидам и рекомендации по их устранению.

Категория лиц с инвалидностью	Значимые барьеры окружающей среды (для учета и устранения на объекте)	Общие рекомендации по устранению барьеров окружающей среды
Инвалиды, передвигающиеся на кресло-колясках	Высокие пороги, ступени. Отсутствие поручней, нарушение их высоты. Неровное, скользкое и мягкое (с высоким ворсом, крупнонасыпное и прочее) покрытие. Неправильно установленные пандусы, отсутствие скатов. Узкие дверные проемы и коридоры. Неадаптированные санитарные комнаты. Отсутствие места для разворота в помещениях. Высокое расположение информации на стойках и стендах.	Устранение физических барьеров на пути движения, предоставление услуг в соответствующем месте (в т.ч.) на дому, удобное размещение информации, организация работы помощников.
Инвалиды с поражением нижних конечностей (использующие трости, костыли, опоры)	Высокие пороги, ступени. Неровное и скользкое покрытие. Неправильно установленные пандусы. Отсутствие поручней. Отсутствие мест отдыха на пути движения.	Устранение физических барьеров на пути движения, организация места для отдыха.

Инвалиды с поражением верхних конечностей	Трудности в открывании дверей. Трудности в использовании выключателями, кранами и др. Иные ограничения действия руками.	Помощь при выполнении необходимых действий
Инвалиды с нарушениями зрения	Преграды на пути движения (колонны, тумбы, стойки и прочее). Ступени, особенно разной геометрии, без цветового, тактильного обозначения. Отсутствие контрастной и тактильной информации и указателей. Отсутствие информационных табличек, выполненных шрифтом Брайля. Отсутствие поручней, иных направляющих. Неорганизованность доступа на объект и места ожидания собаки-проводника. Отсутствие дублирующей звуковой информации при экстренных случаях.	Устранение информационных и физических барьеров на пути движения, предоставление информации в доступном виде (укрупненный шрифт, шрифт Брайля, контрастные знаки), помощь тифлопереводчика, помощь собаки-поводыря
Инвалиды с нарушениями слуха	Отсутствие и недостаточность зрительной информации. Отсутствие сурдо- и тифлосурдопереводчика. Отсутствие аудиоконтура, индукционных петель. Электромагнитные помехи. Иные информационные барьеры и отсутствие дублирующей световой информации при чрезвычайных ситуациях.	Устранение барьеров по предоставлению информации, помощь сурдопереводчика
Инвалиды с особенностями интеллектуального развития	Недостаточность понятной информации, информации на простом языке. Отсутствие ограждений опасных мест. Трудности ориентации при неоднозначности информации. Неорганизованность сопровождения на объекте,	Устранение барьеров по предоставлению информации («ясный язык» или «лёгкое чтение»), организация сопровождения.

Разработал специалист по ОТ



Урванцева М.В.