

Директор ГОУ ЯО «Пошехонская школа – интернат»



Утверждаю

С.А.Лужина

Приказ от 30.12.2020 № 178



## ИНСТРУКЦИЯ

### **О порядке действий персонала ГОУ ЯО «Пошехонская школа – интернат» при поступлении сигнала электронной системы пропуска лицами с ограниченными возможностями здоровья (инвалидами)**

#### 1. Общие положения

1.1 Настоящая инструкция по сопровождению инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (далее Инструкция) ГОУ ЯО «Пошехонская школа – интернат» (далее ОО) 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;

- Приказа Министерства образования и науки Российской Федерации «Об утверждении Плана мероприятий «дорожной карты» Министерства образования и науки Российской Федерации по повышению значений показателей доступности для инвалидов объектов и предоставляемых на них услуг в сфере образования» от 02.12.2015 г. № 1399;

- Иных нормативно-правовых и локальных актов.

#### 1.2. Настоящая Инструкция разработана в целях:

- недопустимости дискриминации в Учреждении по признаку инвалидности, то есть любое различие, исключение или ограничение по причине инвалидности, целью либо результатом которых является умаление или отрицание признания, реализации или осуществления наравне с другими всех гарантированных в Российской Федерации прав и свобод человека и гражданина в политической, экономической, социальной, культурной, гражданской или любой иной области.

реализации прав обучающихся с ограниченными возможностями здоровья (далее - ОВЗ) на получение общего образования, и социальной адаптации в условиях ОО.

- обеспечения условий для беспрепятственного доступа к услугам ГОУ ЯО «Пошехонская школа – интернат» инвалидов проведены следующие мероприятия:

1.3. На входе в здание ГОУ ЯО «Пошехонская школа – интернат» в соответствии с требованиями СП 30-01-200 1 «Доступность здания и сооружения для маломобильного населения» установлена электронная система допуска.

1.4. При входе сразу находится обслуживающий персонал - вахтер, который поможет раздеться в гардеробе.

1.5. Принцип действия электронной системы пропуска: инвалид нажимает кнопку пропуска и на охрану поступает сигнал в звуковом виде, работник школы (вахтер) выходит к лицам с ограниченными возможностями (инвалидам) с целью оказания услуг, либо по проходу в здание в зависимости от категории лиц с ОВЗ

- 1.6 Настоящая Инструкция обязательна для исполнения всеми сотрудниками ОО.
- 1.7 В соответствии с настоящей Инструкцией сотрудники проходят инструктаж и обучение по вопросам, связанными 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 лиц с ОВЗ
- 1.8 Инструктаж проводится руководителем ОО, либо ответственным лицом за работу с инвалидами и лицами с ОВЗ.
- 1.9 Для учета работы по инструктажу и обучению сотрудников по работе с лицами с ОВЗ и инвалидами ведется «Журнал инструктажа по сопровождению инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ)» (далее — журнал). Форма журнала представлена в приложении 1.  
В журнале ведется запись темы инструктажа, даты, ФИО, должности сотрудников, прошедших инструктаж, а также ФИО, должность и подпись сотрудника, проводившего его.
- 1.10 Допуск к работе вновь принятых работников ОО осуществляется после прохождения инструктажа, и обучения по вопросам доступности объектов и услуг Учреждения.
- 1.11 Всем сотрудникам ОО при общении с детьми - инвалидами и лицами с ОВЗ соблюдать правила этикета, утвержденными в Учреждении.
- 1.12 При общении с лицами, испытывающими трудности при передвижении следует уведомить о наличии на объектах Учреждения определенного специального оборудования для инвалидов и лиц с ОВЗ и возможности пользоваться им. Сотрудники обязаны встретить, вежливо объяснить, где находится нужный объект инвалиду, убедиться в доступности прохода, куда следует передвигаться. Запрещается прикасаться к инвалидной коляске и менять ее местоположение без согласия инвалида или лица с ОВЗ. При открытии тяжелых дверей, при передвижении по линолеуму рекомендуется предложить помощь инвалиду или лицу с ОВЗ.
- 1.13. Услышав звонок вызова, встретить инвалида на кресле-коляске (или инвалида другой категории) перед входом в здание и оказать ему помощь при входе (выходе), сопровождении до места.
- 1.14. Оказать помощь инвалиду при выполнении действий самообслуживания с учетом времени его нахождения в ОО (помочь снять верхнюю одежду, посетить санузел и т.д.).
- 1.15. Обеспечить возможность оказания помощи инвалиду в затрудненных ситуациях во время нахождения в ОО.
- 1.16. После предоставления услуги сопроводить инвалида на кресле - коляске (или другой категории) к выходу из помещения.
- 1.17. Оказать при необходимости помощь инвалиду при посадке в социальное такси или иное транспортное средство.
- 1.18. Соблюдать профессиональную этику взаимоотношений и не допускать ситуаций, препятствующих получению инвалидом услуг.
- 1.19. Осуществлять разъяснения в доступной для инвалидов форме порядка посещения ОО.

## 2. Правила этикета при общении с инвалидами

2.1. Правила этикета при общении с инвалидами для работников ГОУ ЯО «Пошехонская школа – интернат» (далее - Правила) представляют собой свод общих принципов и правил, направленных на соблюдение морально-этических и нравственных норм, модели поведения работниками Учреждения при общении с инвалидами и другими маломобильными гражданами (далее - МГН).

2.2. Целью настоящих правил является установление эффективного общения с инвалидами и другими МГН, а также оказание им при этом необходимой помощи в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами.

2.3. Каждый работник ОО должен принимать все необходимые меры для развития коммуникативных компетенций, умений и навыков, необходимых для эффективного общения при оказании помощи инвалидам и другим МГН.

2.4. Знание и соблюдение работниками положений Правил является одним из критериев оценки Единства их профессиональной деятельности, а также необходимым условием для создания и поддержания репутации учреждения, формирования положительной культуры общения при оказании помощи инвалидам и другим МГН в ОО.

2.5. Основные коммуникативные навыки при общении с инвалидами

- избегать конфликтных ситуаций
- внимательно слушать инвалида и слышать его;
- регулировать собственные эмоции, возникающие в процессе взаимодействия;
- обеспечивать высокую культуру и этику взаимоотношений;
- цивилизованно противостоять манипулированию;
- сомневаясь, рассчитывать на свой здравый смысл и способность к сочувствию;
- относиться к другому человеку, как к себе самому, точно так же его уважать.

2.6. Общие правила этикета при общении с инвалидами:

2.6.1. Обращение к человеку: когда вы разговариваете с инвалидом, обращайтесь непосредственно к нему, а не к сопровождающему, который присутствует при разговоре.

2.6.2. 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 себя.

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

2.6.4. Адекватность и вежливость: обращайтесь к ним по имени и на ты, только если вы хорошо знакомы.

2.6.5. Не опирайтесь на кресло-коляску: опираться или виснуть на инвалидной коляске - то же самое, что и опираться или виснуть на ее обладателе, и это тоже раздражает.

2.6.6. Инвалидная коляска это часть неприкасаемого пространства человека, который ее использует.

2.6.7. 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.

2.6.8. Расположение для беседы: когда вы говорите с человеком, расположитесь так, чтобы ваши и его глаза были на одном уровне, тогда вам будет легче разговаривать.

2.6.9. Привлечение внимания человека: чтобы привлечь внимание человека, который плохо слышит, помащите 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.

2.7. Правила этикета при общении с лицами с разными расстройствами функций организма

2.7.1. Правила этикета при общении с инвалидами, испытывающими трудности

- Всегда спрашивайте, нужна ли помощь, прежде чем оказать ее. Предлагайте помощь, если нужно открыть тяжелую дверь.

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

- Всегда лично убеждайтесь в доступности мест, где запланировано мероприятие. Заранее поинтересуйтесь, какие могут возникнуть проблемы или барьеры и как их можно решить

2.7.2. Правила этикета при общении с инвалидами, имеющими нарушения зрения

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

- Опишите кратко, где вы находитесь. Предупреждайте о препятствиях: ступенях, и т.п.

Используйте, если это уместно, фразы, характеризующие звук, запах, расстояние. Делитесь увиденным.

- Всегда обращайтесь непосредственно к человеку, даже если он плохо видит.

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

- Когда вы предлагаете плохо видящему человеку сесть, не усаживайте его, а направьте руку на спинку стула или подлокотник.

2.7.3. Правила этикета при общении с инвалидами, имеющими умственную отсталость (интеллектуальными нарушениями в развитии) с проблемами в общении.

- Используйте доступный язык, выражайтесь точно и по делу.

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

- Обращайтесь с умственно отсталым учеником точно так же, как вы бы обращались с любым другим. Если необходимо, используйте иллюстрации или фотографии. Будьте готовы повторить несколько раз. Не сдавайтесь, если вас с первого раза не поняли.

- В беседе обсуждайте те же темы, какие вы обсуждаете с другими людьми. Например, планы на выходные, погода, последние события.

- Обращайтесь непосредственно к человеку.

- Обращайтесь с людьми с умственной отсталостью, как с личностями. Не нужно делать преждевременных выводов на основании опыта общения с другими.