

**ПЕРЕЧЕНЬ ФУНКЦИОНАЛЬНЫХ (ДОЛЖНОСТНЫХ) ОБЯЗАННОСТЕЙ
СОТРУДНИКОВ МАОУ «СРЕДНЯЯ ШКОЛА № 5»
ПО ОБЕСПЕЧЕНИЮ ДОСТУПНОСТИ ОБЪЕКТА И УСЛУГ ДЛЯ
ИНВАЛИДОВ, ОКАЗАНИЯ ИМ ПОМОЩИ**

Директор учреждения обязан:

- Организовывать работу по обеспечению доступности для инвалидов зданий, помещений, закрепленной территории организации, оказываемых услуг;
- Утверждать организационно распорядительные документы и иные локальные акты организации по вопросам доступности объектов и услуг, с определением ответственных сотрудников, их должностных инструкций и решением вопросов систематического обучения (инструктажа);
- Организовывать комиссионное обследование и паспортизацию объекта и предоставляемых услуг, утверждать Паспорт доступности;
- Организовывать взаимодействие с различными внешними структурами по вопросам доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг;
- Организовывать решение вопросов реконструкции, капитального и текущего ремонта, а также оснащения организации с учетом требований доступности для инвалидов;
- Направлять вновь принятых сотрудников на инструктаж по вопросам обеспечения условий доступности объектов и услуг для инвалидов, а также оказания им при этом необходимой помощи;
- Обеспечить корректировку должностных инструкций сотрудников по вопросам обеспечения условий доступности объектов и услуг для инвалидов, а также оказания им при этом необходимой помощи;
- Организовать выполнение нормативных правовых, организационно-распорядительных документов вышестоящих организаций, локальных актов организации (учреждения) по вопросам доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг, предписаний контролирующих органов;

Заместитель директора, ответственный за организацию доступности объекта обязан:

- Предоставлять на утверждение руководителю кандидатуры ответственных сотрудников подразделений по вопросам обеспечения условий доступности для инвалидов и предоставляемых услуг;
- Организовывать работу комиссии по обследованию организации социального обслуживания и предоставляемых услуг (возглавлять комиссию) и составлению Паспорта доступности для инвалидов объекта и услуг;
- Разрабатывать и представлять на утверждение директору учреждения план-график оснащения организации и закупки нового оборудования, включая вспомогательные устройства, технические средства адаптации в целях повышения

уровня доступности объекта (объектов) организации и условий предоставления услуг с учетом потребностей инвалидов;

- Осуществлять контроль за соблюдением требований доступности для инвалидов при приемке вновь вводимых в эксплуатацию, а также прошедших капитальный ремонт, реконструкцию, модернизацию объектов недвижимого имущества организации;
- Обеспечивать надлежащее размещение (крепление) носителей информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к объектам и услугам;
- Участвовать в проведении инструктажа сотрудников организации по вопросам доступности для инвалидов объектов и услуг на основе подготовленных разработок;
- Участвовать в разработке (корректировке), согласовывать и представлять на утверждение директору учреждения инструкции по вопросам доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг;
- Организовывать обучение (инструктаж) и проверку знаний сотрудников по вопросам доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг;
- Вносить предложения по совершенствованию работы в части доступности для инвалидов организации социального обслуживания и предоставляемых услуг.

Заместитель директора обязан:

- Организовывать работу структурных подразделений с учетом требований доступности помещений, предоставляемых услуг для инвалидов, с оказанием им необходимой помощи силами сотрудников школы;
- Организовать работу по разработке и реализации адаптированных основных общеобразовательных программ и создание условий для образования детей с ограниченными возможностями здоровья;
- Участвовать в организации и проведении инструктажа, проверке знаний и умений сотрудников подведомственных структурных подразделений по вопросам доступности объектов и услуг, вопросам оказания помощи инвалидам;
- Вносить предложения директору учреждения и ответственному должностному лицу учреждения по вопросам адаптации объекта (помещений), необходимых ремонтных работ, закупки вспомогательного оборудования и оснащения для организации доступности предоставляемых услуг и их должного информационного обеспечения.

Специалист по охране труда обязан:

- Учитывать требования доступности досягаемости и безопасности для инвалидов объектов и услуг, а также оказания им при этом необходимой помощи при проведении анализа состояния объекта и работ по охране труда (по технике безопасности) в учреждении, при устранении выявленных нарушений или выполнении предписаний

контролирующих органов, при разработке мероприятий, направленных на развитие и повышение эффективности работы по курируемому направлению;

- Участвовать в организации и проведении обучения (инструктажа) персонала учреждения и проверке знаний по курируемому направлению работы с учетом требований доступности (достижимости и безопасности) объектов и предоставляемых услуг, а также при оказании помощи инвалидам силами сотрудников учреждения;

- Участвовать в разработке и необходимой корректировке должностных инструкций сотрудников, проектов организационно распорядительных и иных локальных актов учреждения в части курируемого направления работы по вопросам доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг, оказания необходимой помощи инвалидам;

- Организовать размещение организационных и информационных документов на сайте учреждения для информирования обслуживаемого населения, потребителей услуг.

Педагог-психолог обязан:

- Предоставлять инвалидам бесплатно информацию в доступной форме (с учетом стойких расстройств функций организма) об их правах и обязанностях, видах услуг, сроках, порядке и условиях доступности их предоставления;

- Оказывать инвалидам помощь, необходимую для получения в доступной для них форме информации о правилах предоставления услуги;

- Оказывать необходимую помощь инвалидам при предоставлении услуги, при перемещении в пределах места оказания услуги, кабинета, в том числе в одевании/раздевании, пользовании имеющимся в кабинете оборудованием и вспомогательными устройствами;

- Осуществлять при оказании услуги, при необходимости, вызов (и допуск) сопровождающих лиц и помощников;

- Составлять заявки (требования) на оснащение кабинета необходимым оборудованием, включая вспомогательные (адаптивные) устройства, а также средства информирования, в том числе дублирования звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне, в целях повышения уровня доступности и условий для предоставления услуг с учетом потребностей инвалидов;

- Привлекать вспомогательный персонал для сопровождения к месту предоставления услуги и обратно, а также оказания иной помощи инвалиду при перемещении по объекту;

- Знакомить сотрудников учреждения с основными правилами этикета при общении с лицами с ограниченными возможностями здоровья.

Педагогические работники, классные руководители обязаны:

- Реализовать адаптированные общеобразовательные программы и создавать условия для образования детей с ограниченными возможностями здоровья;
- Принимать участие при подготовке и проведении коллективных мероприятий меры по обеспечению участия в них инвалидов, составлять программы, маршруты, заказывать транспорт с учетом требований доступности для инвалидов.

Технический персонал обязан:

- Осуществлять сопровождение инвалидов, имеющих стойкие нарушения функции зрения до места оказания услуги, на объекте, к санитарно-гигиеническим помещениям;
- Оказывать помощь инвалидам при поступлении экстренного вызова с закрепленного участка (места стационарного пребывания, санитарно-гигиенического помещения и проч.) самостоятельно либо с вызовом дополнительного вспомогательного персонала, экстренных служб.

Рабочий по комплексному обслуживанию здания обязан:

- Проводить периодический осмотр и проверку технического состояния обслуживаемого здания, оборудования и механизмов, поддерживать их в функциональном состоянии в том числе, на предмет соответствия требованиям доступности для инвалидов;
- Проводить текущий ремонт обслуживаемого здания, с выполнением всех видов ремонтно-восстановительных работ с учетом требований доступности для инвалидов;
- Обеспечивать надлежащее состояние путей перемещения инвалидов по территории организации, в том числе наружных лестниц, пандусов (своевременную очистку их от снега и льда, обработку специальными противоскользящими смесями);
- Оказывать содействие инвалиду при движении по территории объекта.

Сторож (вахтер) обязан:

- Оказывать помощь при входе/выходе из здания, в том числе при помощи вспомогательных устройств (переговорного устройства, системы автоматического открывания дверей);
- Осуществлять, при необходимости, вызов основного и вспомогательного персонала организации для сопровождения инвалида по объекту;

Приложение 2
к приказу от 26.08.2023г. №

**ВИДЫ ИНСТРУКТАЖА СОТРУДНИКОВ
МАОУ «СРЕДНЯЯ ШКОЛА №5»
ПО ВОПРОСАМ, СВЯЗАННЫМ С ОБЕСПЕЧЕНИЕМ ДОСТУПНОСТИ ДЛЯ
ИНВАЛИДОВ ОБЪЕКТОВ И УСЛУГ МАОУ «СРЕДНЯЯ ШКОЛА № 5»**

Все сотрудники МАОУ «Средняя школа №5», работающие с инвалидами, так и участвующие в предоставлении услуг, административно-хозяйственный и

вспомогательный персонал, должны пройти инструктаж по вопросам, связанным с обеспечением доступности для инвалидов объектов.

Допуск к работе вновь принятых сотрудников организации осуществляется после прохождения инструктажа по вопросам доступности.

Инструктаж персонала проводится заместителем директора, ответственным за организацию доступности объектов.

В учреждении проводятся следующие **виды инструктажа по вопросам доступности.**

1. Первичный инструктаж, который может проводиться:

- индивидуально – как вводный инструктаж при приеме на работу нового сотрудника (теоретически и практически – в виде тренинга на рабочем месте), так и при введении новых обязанностей в должностную инструкцию сотрудника;
- коллективно (в малых группах или для всего коллектива) - с целью общего информирования о порядке работы по обеспечению доступности объекта и предоставляемых услуг; об ответственных лицах; о задачах по оказанию помощи и о взаимодействии с маломобильными гражданами.

2. Повторный инструктаж (в том числе периодический):

- индивидуально (в случае выявления нарушения требований и обязанностей кем-то из сотрудников), для развития навыков работы, а также в случае приобретения нового технического (вспомогательного) средства, используемого для оказания помощи маломобильному гражданину;
- коллективно (в малых группах и для всего коллектива) – в целях развития и совершенствования знаний по вопросам доступности, для анализа и обсуждения нарушений требований доступности, выявленных в ходе контрольных мероприятий (для их устранения и недопущения впредь), а также при вступлении в силу новых документов, инструкций, правил, при введении новых услуг, при организации обслуживания в новых формах, на новых объектах.

Повторный инструктаж проводится не реже 1 раза в год (до 15 сентября нового учебного года).

Может быть принято решение и о внеплановом проведении инструктажа (для изучения новых документов, инструкций, правил, порядка предоставления новых услуг, новых форм обслуживания, новых помещений).

Индивидуальный инструктаж проводится в форме собеседования, разъяснения, тренинга; коллективный – в форме лекции, семинара, деловой игры. По итогам инструктажа могут быть предложены контрольные вопросы, тесты, практическое задание.

Задачи инструктажа персонала при его различных видах и формах

Виды инструктажа	Формы проведения инструктажа	
	Индивидуально	Коллективно
Первичный	<ul style="list-style-type: none">- при приеме на работу;- при введении новых обязанностей	<ul style="list-style-type: none">- для информирования о порядке работы, об ответственных лицах, о задачах по оказанию помощи МГН
Повторный	<ul style="list-style-type: none">- для развития навыков работы с МГН;- при приобретении нового оборудования;- при нарушении обязанностей помощи	<ul style="list-style-type: none">- для развития знаний по вопросам доступности объектов и услуг;- для обсуждения нарушений требований доступности;- при принятии новых документов;

**ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНЫХ ТЕМ (ВОПРОСОВ)
ДЛЯ ОБУЧЕНИЯ (ИНСТРУКТАЖА) ПЕРСОНАЛА
МАОУ «СРЕДНЯЯ ШКОЛА № 5» ПО ВОПРОСАМ ДОСТУПНОСТИ**

- Требования законодательства, нормативных правовых документов по обеспечению доступности для инвалидов объектов и услуг;
- Основные виды стойких нарушений функций, значимые барьеры окружающей среды и возможности их устранения и компенсации для различных категорий маломобильных граждан;
- Основные понятия и определения по вопросам доступности объектов и услуг; понятие о барьерах окружающей среды и способах их преодоления, технические средства оснащения, информационное обеспечение, организационные мероприятия;
- Структурно-функциональные зоны и элементы объекта, основные требования к обеспечению их доступности; основные ошибки в адаптации, создающие барьеры маломобильным гражданам и способы их исправления;
- Перечень предоставляемых инвалидам услуг в организации, формы и порядок предоставления услуг (в организации, на дому, дистанционно);
- Этические нормы и принципы эффективной коммуникации с инвалидами. Психологические аспекты общения с инвалидами и оказания им помощи;
- Основные правила и способы информирования инвалидов, в том числе граждан, имеющих нарушение функции слуха, зрения, умственного развития, о порядке предоставления услуг на объекте, об их правах и обязанностях при получении услуг, а также о доступном транспорте для посещения объекта;
- Организация доступа маломобильных граждан на объект, на территорию объекта, к стоянке транспорта, к входной группе в здание, к путям передвижения внутри здания, к местам целевого посещения (зоне оказания услуг), к местам общественного пользования и сопутствующим услугам, в том числе, и зонам отдыха, к санитарно-гигиеническим помещениям, гардеробу, пункту питания и прочим местам, расположенным на объекте;
- Специальное (вспомогательное) оборудование и средства обеспечения доступности, порядок их эксплуатации, включая требования безопасности, ответственные за использование оборудования, их задачи;
- Правила и порядок эвакуации граждан на объекте организации, в том числе маломобильных, в экстренных случаях и чрезвычайных ситуациях;
- Правила и порядок оказания услуг на дому (в ином месте пребывания инвалида) или в дистанционном формате;
- Список сотрудников, участвующих в обеспечении доступности для инвалидов объекта (объектов) и помещений организации, предоставляемых услуг, а также в

оказании помощи в преодолении барьеров и в сопровождении маломобильных граждан на объекте;

- Содержание должностных обязанностей сотрудников по обеспечению доступности для инвалидов объектов (помещений) и услуг в учреждении;

- Порядок взаимодействия сотрудников образовательной организации при предоставлении услуг инвалиду;

- Формы контроля и меры ответственности за уклонение от выполнения требований доступности объектов и услуг в соответствии с законодательством;

- Формы контроля и меры ответственности за невыполнение, ненадлежащее выполнение сотрудниками учреждения обязанностей, предусмотренными организационно-распорядительными, локальными актами образовательной организации.

**ПРОГРАММА ПОДГОТОВКИ СОТРУДНИКОВ
МАОУ «СРЕДНЯЯ ШКОЛА № 5»,
ОСУЩЕСТВЛЯЮЩИХ ОБСЛУЖИВАНИЕ ПОСЕТИТЕЛЕЙ С
ИНВАЛИДНОСТЬЮ**

1. Цель обучения:

Подготовить сотрудников умению общаться с посетителями с инвалидностью, оказывать им необходимую помощь и формировать корпоративную культуру учреждения в вопросах обслуживания инвалидов.

2. Целевая аудитория

Сотрудники, осуществляющие обслуживание инвалидов на объекте, все сотрудники учреждения.

3. Содержание

3.1 Реализация принципов Конвенции о правах инвалидов ООН, при организации обслуживания инвалидов - 5 мин.

3.2 Потребности различных групп инвалидов в помощи - 15 мин.

3.3 Общение и основы культуры общения с инвалидами - 10 мин.

3.4 Виды оборудования, используемого инвалидами, технические характеристики и эксплуатация - 10 мин.

3.5 Технология оказания ситуационной помощи при обслуживании различных групп инвалидов при выполнении должностных обязанностей 10 мин.

3.6 Нестандартные ситуации 10 мин.

4. Результат обучения

4.1. В результате обучения сотрудники:

— будут ориентироваться в основных принципах Конвенции о правах инвалидов ООН, лежащих в основе организации обслуживания инвалидов на объектах организации;

— будут ознакомлены с потребностями в помощи различных групп инвалидов при передвижении, общении и оказании услуг;

— будут ознакомлены с основами культуры общения и оказания помощи инвалидам;

— будут ознакомлены с оборудованием, используемым инвалидами;

— могут выполнять должностные обязанности при оказании услуг инвалидам.

Прохождение работником инструктажа фиксируется в Журнале учета проведения инструктажа работников по вопросам, связанным с обеспечением доступности для инвалидов объектов и услуг МАОУ «Средняя школа № 5».

5. Продолжительность обучения

Общая продолжительность обучения составляет 1 час.

СПИСОК ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ИСТОЧНИКОВ И ЛИТЕРАТУРЫ

Источники:

1. Федеральный закон от 29.12.2012 N 273-ФЗ (ред. от 21.07.2014) «Об образовании в Российской Федерации» [Электронный ресурс]
2. Письмо Министерства образования и науки РФ от 18.04.2008 № АФ 150/06 «О создании условий для получения образования детьми с ограниченными возможностями здоровья и детьми-инвалидами» [Электронный ресурс]
3. Конвенция ООН о правах инвалидов от 13.12.2006, ратифицированная РФ 03.05.2012 [Электронный ресурс]
4. Декларация ООН о правах инвалидов [Электронный ресурс]
5. Государственная программа «Доступная среда» [Электронный ресурс]
6. ГОСТ 22046-2002. Мебель для учебных заведений. Общие технические условия. [Электронный ресурс]
7. СНиП II-Л.4-62 Общеобразовательные школы и школы-интернаты. Нормы проектирования. [Электронный ресурс]
8. Постановление Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 29 декабря 2010 г. N 189 г. Москва «Об утверждении СанПиН 2.4.2.2821-10 «Санитарно-эпидемиологические требования к условиям и организации обучения в общеобразовательных учреждениях»» [Электронный ресурс]

ИНСТРУКТАЖ СОТРУДНИКОВ МАОУ «СРЕДНЯЯ ШКОЛА № 5» ПО ВОПРОСАМ, СВЯЗАННЫМ С ОБЕСПЕЧЕНИЕМ ДОСТУПНОСТИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ ОБЪЕКТОВ И УСЛУГ МАОУ «СРЕДНЯЯ ШКОЛА № 5»






Для исключения дискриминации по признаку инвалидности персонал обязан:

- соблюдать права инвалидов на получение доступа к объектам и услугам наравне со всеми гражданами;
- понимать особенности и потребности инвалидов различных категорий в получении ситуационной помощи, информации, в передвижении и обслуживании в организации;
- соблюдать правила этикета при общении с инвалидами всех категорий;
- знать назначение и правила эксплуатации оборудования, используемого инвалидами для получения информации и передвижения;
- знать назначение и правила эксплуатации ассистивного оборудования, используемого организацией для обслуживания инвалидов;
- уметь оказывать ситуационную помощь инвалидам всех категорий при осуществлении процедур оказания услуг.

Определены 8 категорий инвалидов, которые имеют буквенное обозначение и графическое изображение.

Ситуационная помощь оказывается с учетом буквенного кода и той ситуации, в которой находится инвалид.

Буквенные коды инвалидов

Буквенное обозначение	Наименование категории инвалидов	Графическое изображение
К	Инвалиды, передвигающиеся на креслахколясках	
О-н	Инвалиды с патологией нижних конечностей	
О-в	Инвалиды с патологией верхних конечностей	
С-п	Инвалиды с полной потерей зрения	
С-ч	Инвалиды с частичной потерей зрения	
Г	Инвалиды с полной потерей слуха	
Г	Инвалиды с частичной потерей слуха	
У	Инвалиды с умственными нарушениями	

С целью осуществления наиболее продуктивного взаимодействия с инвалидами, необходимо учитывать состояние здоровья, физические, психические, личностные особенности каждой категории инвалидов.

Характеристика лиц с нарушением зрения

По состоянию зрительной функции среди инвалидов с нарушением зрения выделяют инвалидов:

- с полной потерей зрения – абсолютная (тотальная) слепота, при которой полностью отсутствуют зрительные ощущения (светоощущение и цветоразличение);
- с частичной потерей зрения – практическая слепота, при которой сохраняется или светоощущение на уровне различения света от темноты, или остаточное зрение, позволяющее сосчитать пальцы рук у лица, различать контуры и силуэты.
- Слабовидение связано со значительным нарушением функционирования зрительной системы вследствие её поражения.

Определить по внешним признакам человека с нарушением зрения можно по одному (или нескольким) из перечисленных признакам: наличие бело-розовой трости и черных очков; наличие собаки-поводыря; наличие очков с толстыми линзами; потеря ориентации в пространстве; нарушение координации и точности движений.

Характеристика лиц с нарушением слуха

К категории лиц с нарушением слуха относятся:

- глухие – лица, имеющие стойкую потерю слуха, при которой невозможно самостоятельное овладение речью и разборчивое ее восприятие на самом близком расстоянии от уха;
- слабослышащие – лица, имеющие стойкое понижение слуха, при котором возможно самостоятельное накопление минимального речевого запаса на основе сохранившихся остатков слуха и восприятие обращенной речи на самом близком расстоянии от ушной раковины.

Определить по внешним признакам человека, имеющим нарушение слуха, даже при наличии слухового аппарата, который может быть скрыт под волосами или головным убором, практически невозможно до момента взаимодействия.

Для определения человека, имеющим нарушение слуха, могут служить следующие ориентиры: наличие слухового аппарата; нарушение или задержка реагирующей способности; использование жестового языка; потеря ориентации в пространстве; нарушение координации и точности движений (особенно мелкой моторики).

Характеристика инвалидов с нарушениями опорно-двигательного аппарата

Категория инвалидов с нарушениями опорно-двигательного аппарата неоднородная по составу и имеет значительный разброс первичных патологий и вторичных нарушений развития.

Для людей с патологией нижних конечностей характерно наличие одного или нескольких следующих признаков: наличие кресла-коляски, костылей, трости, ходунков и других ассистивных средств для передвижения; хромота, отсутствие нижних конечностей; нарушение координации движений, осанки, вертикальной позы; тугоподвижность суставов, наличие спазмов, которые проявляются в непроизвольном сокращении одной или группы мышц.

Для людей, имеющих патологию верхних конечностей характерно наличие одного или нескольких следующих признаков: отсутствие верхних конечностей; деформация, недоразвитость верхних конечностей (пальцев); тугоподвижность суставов, нарушение координации и точности движений (особенно мелкой моторики); наличие спазмов, которые проявляются в непроизвольном сокращении одной или группы мышц.

Характеристика инвалидов с умственными нарушениями

К данной категории относится целый спектр отклонений психического и когнитивного развития. Определить по внешним признакам человека с умственными нарушениями (с ментальными, психическими и интеллектуальными нарушениями) практически невозможно до момента взаимодействия. Отличительными признаками могут служить коммуникативные, поведенческие, интеллектуальные и эмоциональные отклонения.

Следует помнить, что вышеперечисленные внешние признаки людей не обязательно являются подтверждением инвалидности, однако таким людям в любом случае обязательно предлагается помощь.

Рекомендации по взаимодействию и оказанию помощи инвалидам, передвигающимся на креслах-колясках

1. Начиная общение с инвалидом на коляске, стоит спросить о необходимости помощи, предложить её, со своей стороны. Только дождавшись положительного ответа, стоит уточнить, как ее лучше оказать – и после этого действовать.
2. Если помощь не принята, стоит предупредить человека в коляске о предстоящих барьерах (архитектурно-планировочных, информационных и проч.), а также об имеющихся технических устройствах индивидуального пользования (шагающий лестничный подъемник) или коллективного пользования (подъемник, лифт, пандус), предоставив инвалиду возможность определиться на местности и еще раз обдумать свое решение о

возможной помощи; а также напомнить о средствах общения для вызова помощника (кнопка вызова, переговорное устройство, телефон), о средствах оповещения на объекте организации и помощи в чрезвычайных ситуациях.

3. При общении с инвалидом на коляске, нужно постараться расположиться так, чтобы лица оказались на одном уровне, например, сесть рядом на стул, чтобы человеку на коляске не пришлось запрокидывать голову – это неудобно, а при некоторых видах нарушений невозможно).

4. Непозволительно проявлять фамильярность по отношению к человеку, находящемуся в коляске: не класть ему руку на плечо, на голову, пытаться говорить заискивающе или покровительственным тоном.

5. Надо помнить, что инвалидная коляска – личное средство и личное пространство человека, ею пользующегося: нельзя пытаться ее перемещать без позволения хозяина; также неприемлемо на нее садиться, облокачиваться, ставить ноги.

6. Начиная перемещать человека в инвалидной коляске, стоит уточнить некоторые технические возможности коляски (управления, торможения); выбирать приемлемый, согласованный с инвалидом темп движения.

7. При необходимости использовать другие вспомогательные технические средства (шагающий лестничный подъемник), нужно предварительно обсудить и согласовать это с инвалидом. Если у инвалида на коляске сохранилась способность и готовность передвигаться с помощью других средств (костыли, ходунки) можно предложить их для передвижения.

8. В случае, если у человека, пользующегося при передвижении коляской, имеются и другие нарушения (например, функций верхних конечностей или иные), при оказании ему помощи следует учитывать рекомендации для соответствующих видов нарушений

Рекомендации по взаимодействию и оказанию помощи инвалидам с нарушениями опорно-двигательного аппарата (при поражениях нижних конечностей)

Помощь может понадобиться как при наличии существенных физических барьеров на объекте (высокие ступени и пороги, отсутствующие или ненормативные поручни), при открывании тяжелой двери, при подъеме по лестнице, при пользовании гардеробом.

1. Предлагать помощь нужно ненавязчиво, не привлекая значительного внимания со стороны окружающих. Получив согласие, стоит уточнить, как лучше её оказать и после этого приступить к оказанию помощи.

2. Если предложенная помощь не принята, рекомендуется отнестись к этому с пониманием, предупредить инвалида о возможных барьерах на пути его следования,

сообщить о возможности обратиться за помощью, о порядке обращения и о порядке её оказания.

3. Если помощь принята, можно предложить руку для дополнительной опоры или выполнить за инвалида какие-либо действия, если руки инвалида заняты техническими средствами для передвижения.

4. Может понадобиться помощь инвалиду с использованием дополнительных технических средств (подъемник, пандус, кресло-коляска каталка), которую также следует согласовать с ним.

5. Учитывая конкретные виды нарушений нижних конечностей или используемые инвалидом технические средства, лучше выбирать оптимальный маршрут движения, место для оказания услуг и размещения инвалида (в зале, в кабинете).

Рекомендации по взаимодействию и оказанию помощи инвалидам с

Нарушениями опорно-двигательного аппарата

(при поражениях верхних конечностей)

1. Встречаясь с человеком с нарушениями функций верхних конечностей или с их отсутствием (либо наличием культей, протезов верхних конечностей) может оказаться необходимым (здороваясь, знакомясь) пожать руку, приемлемо в таком случае воспользоваться сохранной рукой (правой или левой рукой) либо действующим протезом.

2. При выполнении обычных действий по самообслуживанию, инвалиды с нарушениями функций верхних конечностей, как правило, используют имеющиеся (сохранные) возможности верхних конечностей либо их культей, протезов, а также пользуются специальными техническими средствами, насадками. При отсутствии рук или значительно выраженном нарушении их функций приспособляются выполнять обычные для верхних конечностей функции нижними конечностями, ртом. При взаимодействии с инвалидом рекомендуется в таких случаях воспринимать эти действия как приемлемые.

3. При затруднениях или отсутствии возможности у инвалида выполнить действия руками, нужно предложить инвалиду помощь и, получив согласие, выполнить эти действия за него: открыть дверь, кран, воспользоваться выключателем, телефоном, написать текст

4. При наличии у инвалида навязчивых движений рук или нарушении их координации, следует, при необходимости, оказать ему помощь в выполнении действий руками, в том числе с использованием вспомогательных технических средств.

5. При наличии затруднений действий руками, вызывающих необходимость помощи, в сочетании с другими видами нарушений, для уточнения характера, вида помощи и порядка

ее оказания, приемлемо обратиться за советом к инвалиду, в особых случаях – пригласить к оказанию помощи специалистов, вспомогательный персонал.

Рекомендации по взаимодействию и оказанию помощи инвалидам с нарушениями зрения (при полной потере)

1. При встрече с незрячим человеком следует обозначить факт обращения к нему, например, просто дотронувшись до его плеча и (или) назвав его (если известно имя и отчество), а также предложить свою помощь.
2. Если помощь не принята, следует предупредить инвалида о возможных барьерах на пути движения и сообщить, что, при необходимости, он может обратиться за помощью, если потребность в этом возникнет (например, остановившись, поднять руку).
3. Подойдя к незрячему человеку, нужно назвать себя и всех других, подошедших вместе или присутствующих в помещении и принимающих участие в разговоре (при необходимости, уточнить не только имена, но и должности и намерения, цели обращения).
4. Если необходимо завершить разговор, отойти от незрячего человека нужно предупредить его об этом.
5. Если незрячий человек выразил готовность принять помощь и нуждается в сопровождении, нужно предложить ему взять сопровождающего за руку выше локтя, за предплечье и двигаться чуть позади сопровождающего (предпочтительно). Либо согласовать с незрячим, как лучше сопровождать его.
6. Являясь сопровождающим незрячего человека, нужно комментировать маршрут и все ближайшие изменения его, все барьеры (включая начало и завершение лестницы, наличие поворотов, вертикальных препятствий и проч.).
7. Если человек пользуется белой тростью, желательно, сопровождая его, двигаться с противоположной стороны от руки, в которой трость, не исключая возможности человеку пользоваться и тростью.
8. При прохождении по узкому коридору, через узкие двери и т.п., сопровождающему стоит взять незрячего человека за руку, отведя ее себе за спину – и вести инвалида за собой; пройдя это место, можно вернуться в прежнее, наиболее удобное для сопровождения положение (чтобы инвалид держал сопровождающего за предплечье, под руку).
9. Для обозначения какого-либо предмета, которым предстоит воспользоваться незрячему: поручня вдоль лестницы, поручня вдоль стен предметов мебели (стула, кресла, стола, и т.п.), необходимо описать место нахождения и расположения предметов, а также положить руку незрячего человека на этот предмет: на поручень, на спинку стула,

подлокотник кресла, крышку стола; далее инвалид сам определится, как этим воспользоваться: двигаться, используя поручень, присесть на стул, кресло.

10. Если инвалид по зрению с собакой-проводником, не стоит трогать и заигрывать с ней и отдавать команды собаке-проводнику (это может делать только хозяин собаки). При необходимости, можно предложить незрячему довести его к организованному на объекте месту ожидания собаки проводника.

11. При необходимости познакомить незрячего человека с документом, особенно требующим принятия решения и подписи, можно предложить ознакомиться с ним по копии, выполненной шрифтом Брайля (если инвалид им владеет), либо прочитать ему текст этого документа полностью, дословно, не сокращая, не пересказывая, а затем (при необходимости) указать пальцем место подписи.

12. Передавая незрячему человеку какие-либо документы (в том числе возвращая его личные документы) или денежные купюры, нужно озвучивать передаваемые документы и купюры, последовательно и точно называя их закладывая в руку незрячему).

13. Беседуя с группой незрячих граждан, следует, обращаясь к кому либо, называть его по имени или дотрагиваться к нему (чтобы он понял, что обращаются именно к нему).

14. Поскольку незрячий человек, как правило, способен осуществлять самообслуживание, то при оказании ему помощи важно сориентировать его в незнакомом месте – для выполнения самостоятельно привычных действий.

15. В любом случае, при возникновении проблемы в оказании помощи незрячему человеку, стоит спросить его о характере помощи и, не смущаясь, попросить подсказать, как ее лучше оказать, либо пригласить компетентного сотрудника для оказания такой помощи.

Рекомендации по взаимодействию и оказанию помощи инвалидам с нарушениями зрения (при частичной потере зрения)

При частичном нарушении зрения (сужении полей зрения, изменения цветовосприятия, выраженного изменения остроты зрения) может понадобиться помощь персонала при наличии информационных барьеров и в случае недостаточной зрительной информации: её недостаточной освещенности, контрастности, размеров текста и иных знаков, при отсутствии цветовой контрастной предупредительной разметки.

1. Следует предложить инвалиду с нарушением зрения (слабовидящему) помощь в преодолении препятствий и в получении необходимой информации – и оказать ее в случае согласия инвалида принять помощь. Для уточнения вида и порядка оказания помощи возможно обратиться с таким вопросом к инвалиду. В случае отказа от помощи, предупредить инвалида о возможных препятствиях на пути.

2. При сопровождении слабовидящего человека, следует предложить ему руку или предложить взять руку сопровождающего под руку (под локоть или выше локтя); при сопровождении по маршруту движения – предупреждать о возможных препятствиях (в слабоосвещенных местах, в местах отсутствия контрастной предупреждающей информации).

3. При необходимости предоставления информации слабовидящему человеку, следует предоставить технические средства (для чтения: для увеличения размера читаемого текста или для дополнительной освещенности) либо прочитать текст в документе, на стенде, на иных носителях.

4. При выборе специального места в зале, в учебном классе, в ином месте оказания услуг, предпочтительно размещать слабовидящего ближе к источнику информации, с лучшим освещением.

Рекомендации по взаимодействию и оказанию помощи инвалидам с нарушениями слуха (при полной потере слуха)

1. При разговоре с неслышащим человеком важно поддерживать визуальный контакт – т.е. важно, чтобы неслышащий собеседник видел лицо и губы говорящего, которые должны быть достаточно освещены (для возможности читать с губ).

2. Начиная разговор (обращаясь к неслышащему человеку), можно привлечь его внимание, помахав ему рукой; допустимо также дотронуться до его плеча (при этом находиться в поле зрения этого человека, не со спины).

3. Общаясь с неслышащим человеком, читающим с губ, нужно обозначить тему (контекст), говорить в обычном темпе, лучше медленно, чётко, короткими фразами, используя общепринятые, общепонятные жесты; желательно задавать вопросы, требующие коротких ответов или жестов.

4. Если при попытке читать с губ, неслышащий человек сообщает, что не понимает говорящего (помощника), следует повторить фразу более четко и, по возможности, короче (перефразировать ее). Либо стоит предложить другой формат общения, например, написать или напечатать короткие фразы.

5. Если неслышащий человек владеет языком жестов, следует сообщить ему о возможности пригласить сурдопереводчика (либо обеспечить допуск сурдопереводчика к общению, к месту получения услуг). Согласно Постановлению Правительства Российской Федерации от 25 сентября 2007 года № 608 «О порядке предоставления инвалидам услуг по переводу русского жестового языка (сурдопереводу, тифлосурдопереводу)» инвалид с рекомендацией в индивидуальной программе абилитации о нуждаемости в сурдопереводе, имеет право на получение услуг сурдоперевода в объеме 40 часов в год за счет средств

федерального бюджета. При предоставлении услуг, требующих слухоречевого контакта (обучение, зрелищные мероприятия и т.п.), а также при организации трудовой деятельности с созданием специального рабочего места для неслышащего человека услуги по сурдопереводу предоставляются инвалиду по слуху бесплатно, являясь обязательством организации, предоставляющей такую услугу (образовательного учреждения, концертной организации и проч.), а также работодателя.

б. В случае, если у неслышащего человека недостаточно сформирована речь, можно использовать в общении зрительные образы: простые общепринятые жесты, пиктограммы, рисунки, задавать вопросы, требующие коротких ответов или жестов (например, кивка головой). При значительных затруднениях следует обратиться к помощи сопровождающего, другого специалиста, сурдопереводчика.

б. При сочетанных нарушениях зрения и слуха к общению нужно привлекать сопровождающего или специалиста (тифлосурдопереводчика).

Рекомендации по взаимодействию и оказанию помощи инвалидам с нарушениями слуха (при частичной потере слуха)

1. Общаться с человеком с частичным нарушением слуха (слабослышащим) следует «глаза в глаза», чтобы собеседник хорошо видел лицо, в том числе губы говорящего (это может улучшить понимание); возможно также уточнить у собеседника, какой способ коммуникации для него предпочтителен.

2. Следует говорить со слабослышащим человеком более громко, четкими короткими фразами, также возможно использование жестов; говорить со стороны лучше слышащего уха.

3. В помещении, где предоставляется информация, рекомендуется приблизить слабослышащего человека к источнику звука, либо обеспечить индивидуальное усиление звука (техническими средствами).

4. Для обеспечения четкости восприятия особо важной информации, следует предложить обменяться ею дополнительно письменно, например, написать номер телефона, адрес, иную цифровую информацию.

5. Чтобы убедиться, что правильно поняты слабослышащим собеседником, стоит переспросить его об этом, при необходимости повторить передаваемую информацию, перефразировать, продублировать жестами, иллюстрациями

б. Для обеспечения гражданам, пользующимся слуховыми аппаратами, чёткости получаемой информации («чистки» её от шумов можно использовать

индукционнопетлевые устройства (системы) с соответствующей площадью покрытия (с учётом удаленности источника звука и размеров помещения) [7].

Рекомендации по взаимодействию и оказанию помощи инвалидам с умственными нарушениями (ментальными, психическими и интеллектуальными нарушениями)

1. В рамках рекомендаций по взаимодействию с инвалидами с ментальными, психическими и интеллектуальными нарушениями необходимо помнить об основных источниках стресса для них:

Звуки. Люди с ментальными, психическими и интеллектуальными нарушениями могут одновременно слышать как говорят окружающие вокруг, пищат кассовые аппараты, работает вентиляционная система, плачут маленькие дети и т.д., или тихие для обычных людей звуки могут казаться им невероятно громкими. Неожиданные и непредсказуемые звуки пугают и могут быть непереносимыми.

Запахи. Сильные запахи от духов, прилавков с мылом, мясом или туалетными принадлежностями, технические запахи и т.д. тоже могут быть стрессом для людей с умственными нарушениями. Сигналы, поступающие в мозг от данных источников, являются нагрузкой для восприятия и могут спровоцировать социально неприемлемые формы поведения.

Визуальное восприятие. Флуоресцентные и мигающие лампы, отраженный свет, рисунки на полу, стенды, рекламные щиты и витрины несут много визуальной, световой, графической и текстовой информации, что вызывает замешательство и растерянность. Слишком большое обилие вещей и запутанная окружающая обстановка могут вызвать «визуальную перегрузку».

2. **Тактильное восприятие.** Люди с ментальными, психическими и интеллектуальными нарушениями очень чувствительными к прикосновениям. Могут возникнуть сложности, если им, например, предстоит одеть другую одежду или обувь, головной убор, очки, каску и т.д. Определенный материал может быть невыносим для них. Так же, вторжение в личное пространство и близкое нахождение не знакомых людей может их пугать, может вызвать нежелательное поведение или защитную агрессию.

3. Для наиболее комфортного общения необходимо предоставить условия посредством комнаты сенсорной разгрузки. В арсенале «комнаты сенсорной разгрузки», может находиться: мягкое оборудование и мебель – для расслабления и отдыха; сенсорные игрушки и «фиджиты» – это предметы, которые помогут отвлечься и занять время, в процессе ожидания; для защиты от внешних раздражителей, могут помочь: наушники, беруши, очки с темными стёклами, головные уборы с козырьком и т.д.

4. В процессе взаимодействия, важно помнить, что люди с ментальными, психическими и интеллектуальными нарушениями могут не ответить на вопрос, заданный в незнакомой

формулировке. Их могли научить отвечать на определенный вопрос, поэтому вопрос, заданный чуть по-другому, может не вызвать ответной реакции. Также важно помнить, что реакция на вопрос может быть отсроченной на довольно длительное время.

5. В начале общения с людьми с ментальными, психическими и интеллектуальными нарушениями необходимо спокойным голосом поздороваться, речь должна быть не быстрой и короткой.
6. Людям с ментальными, психическими и интеллектуальными нарушениями важно предоставить информацию на доступном (простом) языке: говорить ровно, спокойно, стараться не использовать длинных фраз и сложных смысловых оборотов. При общении рекомендовано использовать иллюстрации, фотографии, простые символы и альтернативные коммуникационные карточки.
7. Рассказывать о своих планах или порядке действий необходимо заранее. Объясняя правила и порядок посещения или обслуживания на объекте, условия договора, рекомендуется делать это частями и пошагово. Затем важно четко придерживаться намеченного плана. Внезапное изменение действий и порядка в процессе процедуры может спровоцировать вспышку агрессии.
8. Если вам не удалось самостоятельно договориться, необходимо пригласить родственников к месту нахождения человека с ментальными, психическими и интеллектуальными нарушениями. Идеально если у вас на месте получится создать условия звукового и слухового покоя, например, попросить принести кого-нибудь из комнаты «сенсорной разгрузки» наушники и очки или сенсорные материалы.
9. Общаясь с инвалидами с ментальными, психическими и интеллектуальными нарушениями, следует относиться к ним так же, как к любому другому человеку, обсуждать все необходимые темы, не принижая возможности собеседников, их достоинство, не говорить свысока.
10. Важно помнить, что люди с ментальными, психическими и интеллектуальными нарушениями, вправе сами делать осознанный выбор: принимать помощь, давать ли согласие на получение какой-либо услуги, принимать иные решения, а также подписывать необходимые документы.
11. Если у собеседника с ментальными, психическими и интеллектуальными нарушениями отмечаются нарушения речи, важно отнестись терпимо к тому, что разговор может занять больше запланированного времени; не ускорять, договаривая за собеседником фразы; не перебивая, дать спокойно договорить фразу.

12. Если инвалида сопровождает помощник, рекомендуется продолжать разговор с инвалидом, не пытаясь переадресовывать вопросы помощнику (не называть при этом инвалида в третьем лице в его присутствии).
13. Если, задав вопрос инвалиду, не удалось понять ответа – можно повторить вопрос, постараться задать его повторно таким образом, чтобы была возможность у инвалида дать на вопрос короткий ответ или ответить жестом.
14. При наличии у гражданина с ментальными, психическими и интеллектуальными нарушениями иных (сочетанных) нарушений, следует руководствоваться рекомендациями по соответствующим видам нарушений.
15. Успех взаимодействия напрямую зависит от участия всех заинтересованных сторон, а именно (инвалидов с умственными нарушениями, законных представителей человека с инвалидностью и сотрудников организации). Это означает, что человека ментальными, психическими и интеллектуальными нарушениями необходимо подготавливать заранее к посещению соответствующей организации.
16. При наличии у инвалида с интеллектуальными нарушениями иных (сочетанных) нарушений, следует руководствоваться рекомендациями по соответствующим видам нарушений.