

Утверждаю:
Директор ГБПОУ БМПК
В.Г. Шадрин
«31» августа 2021 г.

ИНСТРУКЦИЯ
по оказанию помощи при сопровождении инвалидов, обучающихся с
инвалидностью, лиц с ограниченными возможностями здоровья и
других маломобильных граждан при посещении
ГБПОУ Благовещенский многопрофильный
профессиональный колледж

1. Общие положения

1.1. Настоящая инструкция по оказанию помощи при сопровождении инвалидов, обучающихся с инвалидностью, лиц с ограниченными возможностями здоровья и других маломобильных граждан при посещении ГБПОУ Благовещенский многопрофильный профессиональный колледж (далее инструкция) определяет правила действия сотрудников колледжа, при предоставлении услуг инвалидам, обучающимся с инвалидностью, лицам с ограниченными возможностями здоровья и иным категориям маломобильных граждан.

1.2. Инструкция разработана в соответствии Федеральным законом Российской Федерации от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ "Об образовании в Российской Федерации"; с Федеральным законом от 24 ноября 1995 г. № 181-ФЗ "О социальной защите инвалидов в Российской Федерации", Федеральным законом от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации" (п.4 ст.19), Федеральным законом от 1 декабря 2014 г. № 419-ФЗ "О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов", а также на основании Методического пособия для обучения (инструктирования) сотрудников учреждений МСЭ и других организаций по вопросам обеспечения доступности для инвалидов услуг и объектов, на которых они предоставляются, оказания при этом необходимой помощи, утвержденным Министерством труда и социальной защиты населения РФ 2015 г.

1.3. Инструкция разработана в целях обеспечения доступа инвалидам, обучающимся с инвалидностью, иным лицам из категории ЛОВЗ и МГ к услугам и объектам ГБПОУ Благовещенский многопрофильный профессиональный колледж (далее колледж), а также в целях оказания при

этом необходимой помощи. Инструкция может быть использована при инструктировании работников колледжа и при непосредственном оказании услуг инвалидам, обучающимся с инвалидностью, иным лицам из категории ЛОВЗ и МГ.

1.4. Термины. **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. Лицам, признанным инвалидами, устанавливается группа инвалидности, а лицам в возрасте до 18 лет устанавливается категория “ребенок-инвалид”.

Лица с ограниченными возможностями здоровья (ЛОВЗ) – это лица, имеющие физические и (или) психические недостатки здоровья. С нарушениями зрения (незрячие, слабовидящие); с нарушениями слуха (не слышащие, слабослышащие); с нарушениями речи, с нарушениями опорно-двигательного аппарата и другие. К данной категории относятся инвалиды, дети-инвалиды и лица, не признанные в установленном порядке инвалидами, детьми-инвалидами, но имеющие, временные или постоянные ограничения возможностей здоровья.

Ограничение возможностей здоровья (ОВЗ) – полная или частичная утрата лицом способности или возможности осуществлять самообслуживание, самостоятельно передвигаться, ориентироваться, общаться, контролировать свое поведение, обучаться и (или) заниматься трудовой деятельностью.

Маломобильные граждане (МГ) — это люди, испытывающие затруднения при самостоятельном передвижении, получении услуги, необходимой информации или при ориентировании в пространстве (люди с временным или постоянным нарушением здоровья, беременные женщины, люди старших возрастов, люди с детскими колясками и т.п.).

Доступная среда – это такая организация окружающего пространства, при которой любой человек, независимо от физических возможностей, имеет беспрепятственный доступ к любым объектам социальной, общественной, транспортной и иной инфраструктуры, а также возможность передвигаться по любому маршруту этого пространства.

1.5. Требования к уровню подготовки сопровождающего работника:

1.5.1. Прохождение инструктажа по вопросам обеспечения доступности для инвалидов, обучающихся с инвалидностью, иных лиц из категории ЛОВЗ и МГ услуг учреждения, с оказанием при этом необходимой помощи.

1.5.2. Знание понятия «доступная среда» и основных требований доступности объектов и услуг для маломобильных граждан; основных видов архитектурных, информационных и ситуационных барьеров, препятствующих получению услуг инвалидами, обучающимися с инвалидностью, иными лицами из категории ЛОВЗ и МГ наравне с другими лицами, а также возможных способов разрешения указанных затруднений.

1.5.3. Осведомленность о перечне предоставляемых услуг в колледже; формах и порядке предоставления услуг (в колледже, электронно и дистанционно).

1.5.4. Информированность о специальном (вспомогательном) оборудовании и приспособлениях для инвалидов, имеющих в распоряжении колледжа, наличии доступа к ним, порядке их эксплуатации (включая требования безопасности).

1.5.5. Ознакомление с порядком эвакуации граждан в учреждении, в том числе маломобильных, в экстренных случаях и чрезвычайных ситуациях.

2. Виды барьеров при оказании услуг инвалидам, обучающимся с инвалидностью и иным лицам из категории ЛОВЗ и МГ

Основные категории инвалидов, обучающихся-инвалидов и иных лиц из категории ЛОВЗ и МГ, подлежащие сопровождению ответственным лицом от колледжа с оказанием работниками колледжа иной помощи при получении услуг	Значимые барьеры окружающей среды (для учета и устранения на объекте)
Инвалиды, дети с инвалидностью, лица с временным или постоянным нарушением здоровья, люди преклонного возраста, 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.
Инвалиды, дети с инвалидностью, лица с временным или постоянным нарушением здоровья, люди преклонного возраста 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.
Инвалиды, дети с инвалидностью, лица с временным или постоянным нарушением здоровья, люди преклонного возраста с поражением верхних конечностей	Трудности в открывании дверей. Трудности в пользовании выключателями, кранами и др. Невозможность, сложность в написании текстов. Иные ограничения действия руками.
Слепые и слабовидящие инвалиды	Преграды на пути движения (колонны, тумбы, стойки и прочее). Ступени, особенно разной геометрии, без цветового, тактильного обозначения. Отсутствие контрастной и

	<p>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.</p>
Глухие и слабослышащие	<p>Отсутствие и недостаточность зрительной информации. Отсутствие сурдо- и тифлосурдоперевода и переводчика. Отсутствие аудиоконтур, индукционных петель. Электромагнитные помехи. Иные информационные барьеры и отсутствие дублирующей световой информации при чрезвычайных ситуациях.</p>
Инвалиды с особенностями интеллектуального развития	<p>Отсутствие (недостаточность) понятной информации, информации на простом языке. Отсутствие ограждений опасных мест. Трудности ориентации при неоднозначности информации. Неорганизованность сопровождения на объекте.</p>

3. Сопровождение и оказание необходимой помощи инвалидам, обучающимся с инвалидностью и иным лицам из категории ЛОВЗ и МГ

3.1. Инвалидам, обучающимся с инвалидностью, иным лицам из категории ЛОВЗ и МГ оказывается необходимая помощь сопровождающим работником колледжа при входе в здание (выходе из здания), при нахождении и передвижении в учебном корпусе, общежитии и на прилегающей территории.

3.2. В первоочередном порядке сотрудником уточняется, в какой помощи нуждается инвалид, обучающийся с инвалидностью или иное лицо из категории ЛОВЗ и МГ, цель посещения, необходимость сопровождения.

3.3. Для обеспечения доступа лиц данной категории к услугам колледжа сопровождающий работник должен:

3.3.1. Информировать инвалида, обучающегося с инвалидностью или иное лицо из категории ЛОВЗ и МГ об особенностях здания колледжа (количестве этажей; возможных препятствиях на пути и т.д.), о подразделениях и местах их расположения в здании, в каком кабинете и к кому обратиться по вопросам, которые могут возникнуть в ходе предоставления услуги.

3.3.2. Познакомить инвалида, обучающегося с инвалидностью или иное лицо из категории ЛОВЗ и МГ 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 в случае возникновения затруднений.

3.3.3. Ознакомить с графиком оказания услуги; указать место её проведения (показать нужный кабинет), акцентировав внимание на путь по учреждению от входа до кабинета, при необходимости сопроводить до места оказания услуги.

3.4. Особенности общения с инвалидами, обучающимися, имеющими нарушение зрения или незрячими:

3.4.1. Оказывая свою помощь незрячему человеку, направляйте его, не стискивая его руку, идите так, как вы обычно ходите. Если вы заметили, что незрячий человек сбился с маршрута, не управляйте его движением на расстоянии, подойдите и помогите выбраться на нужный путь.

3.4.2. Опишите кратко пространство, где вы находитесь. Например: “Примерно в шести шагах от Вас, стоит стол”. Предупреждайте заранее о препятствиях: ступенях, порогах, низких притолах, трубах, лужах, ямах, и т.п. Используйте фразы, характеризующие цвет (слабовидящему), расстояние, окружающую обстановку.

3.4.3. Обеспечить допуск в здание собаки-поводыря, сопровождающей инвалида по зрению.

3.4.4. Нельзя давать команды, касаться и играть с собакой-поводырем.

3.4.5. Предлагая незрячему человеку сесть, направьте его руку на спинку стула, дайте ему возможность тактильно ознакомиться с предметом.

3.4.6. Не забирайте и не стискивайте трость.

3.4.7. Во время общения с группой незрячих людей каждый раз называйте того, к кому вы обращаетесь.

3.4.8. Общаясь 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.

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

3.4.10. Избегайте расплывчатых определений и инструкций, которые обычно сопровождаются жестами, старайтесь быть точными в определениях: “Стакан посередине стола”, “Стул справа от Вас”.

3.4.11. 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.

3.4.12. Если вы собираетесь читать незрячему человеку, сначала предупредите его об этом. Говорите обычным голосом. Когда незрячий человек должен подписать документ, обязательно прочитайте его полностью. Инвалидность не освобождает слепого человека от ответственности, обусловленной законодательством.

3.5. Особенности общения с инвалидами, обучающимися, имеющими нарушения слуха:

3.5.1. Разговаривая с человеком, у которого плохой слух, смотрите прямо на него. Не затемняйте свое лицо и не загораживайте его руками, волосами или какими-то предметами. Ваш собеседник должен иметь возможность следить за выражением вашего лица, за артикуляцией.

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

3.5.3. Говорите ясно и ровно.

3.5.4. Если вас просят повторить что-то, попробуйте перефразировать свое предложение. Используйте жесты. Убедитесь, что Вас поняли. Не стесняйтесь спрашивать, понял ли Вас собеседник.

3.5.5. Если вы сообщаете информацию, которая включает в себя номер, технический или другой сложный термин, адрес, напишите ее, чтобы она была точно понята.

3.5.6. Если существуют трудности при устном общении, спросите, не будет ли проще переписываться. Некорректно говорить: “Ладно, это неважно...”.

3.5.7. Не забывайте о среде, которая вас окружает. В больших или многолюдных помещениях трудно общаться с людьми, которые плохо слышат.

3.5.8. Не меняйте тему разговора без предупреждения. Используйте переходные фразы, например: “Хорошо, теперь нам нужно обсудить...”.

3.5.9. Очень часто глухие люди используют язык жестов. Если вы общаетесь через сурдопереводчика, то надо обращаться непосредственно к собеседнику, а не к переводчику.

3.5.10. 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 смотреть в лицо собеседнику и говорить ясно и неторопливо, использовать простые фразы и избегать несущественных слов;
- использовать выражение лица, жесты, телодвижения, если хотите подчеркнуть или прояснить смысл сказанного.

3.6. Особенности общения с инвалидами, обучающимися, имеющими речевые нарушения:

3.6.1. Используйте доступный язык, выражайтесь точно и по делу.

3.6.2. Говоря о задачах или проекте, рассказывайте все “по шагам”.

3.6.3. Обращайтесь непосредственно к собеседнику.

3.6.4. Можете записать свое сообщение или предложение на бумаге, если это необходимо.

3.7. Особенности общения с инвалидами, обучающимися, имеющими нарушения опорно-двигательного аппарата:

3.7.1. Когда вы говорите с собеседником, пользующимся инвалидной коляской или костылями, расположитесь так, чтобы ваши и его глаза были на одном уровне, тогда вам будет легче разговаривать, для этого можно отойти

от инвалидной коляски на некоторое расстояние либо сесть на стул напротив собеседника в инвалидной коляске.

3.7.2. Помните, что инвалидная коляска – неприкосновенное пространство человека.

3.7.3. Всегда спрашивайте, нужна ли ваша помощь, прежде чем оказать ее.

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

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

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

3.7.7. Некорректно хлопать человека, находящегося в инвалидной коляске, по спине или по плечу.

3.8. Особенности общения с инвалидами, детьми с задержкой психического развития:

3.8.1. Ведите разговор ровным, выдержанным тоном.

3.8.2. Говорите отчетливо, неторопливо, по возможности не повышая голоса, когда требуется остановить слишком активного ребенка, предотвратить столкновение.

3.8.3. Необходимо помнить, что злоупотребление повышением голоса нарушает эмоциональную стабильность этой категории граждан.

3.8.4. У инвалидов, обучающихся с ЗПР часто встречается подражательность, своим общим поведением сотрудник колледжа показывает эталон поведения и общения.

3.8.5. Обращайтесь непосредственно к человеку.

3.9. Особенности общения с инвалидами, детьми, имеющими нарушения интеллекта (психические нарушения):

3.9.1. Люди с психическими проблемами могут испытывать эмоциональные расстройства, осложняющие их жизнь.

3.9.2. Общайтесь с людьми с нарушением интеллекта (психическими нарушениями) ровным, доброжелательным тоном.

3.9.3. Люди с психическими проблемами могут выполнять множество обязанностей, которые требуют определенных навыков и способностей.

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

4. Порядок действий при сопровождении и оказании необходимой помощи инвалидам, детям с инвалидностью и иным лицам из категории ЛОВЗ и МГ, имеющим стойкие расстройства функций зрения, слуха и самостоятельного передвижения

4.1. Сопровождение инвалидов, обучающихся с инвалидностью и иных лиц из категории ЛОВЗ и МГ, имеющих стойкие расстройства функций

зрения, слуха и самостоятельного передвижения, а также оказание этой категории граждан необходимой помощи, возлагается на ответственных работников колледжа.

4.2. При посещении колледжа инвалид, обучающийся с инвалидностью и иное лицо из категории ЛОВЗ и МГ, имеющий стойкие расстройства функций зрения, или слуха и (или) самостоятельного передвижения, вызывает по кнопке вызова ответственных за оказание помощи лицам данной категории.

4.3. Ответственный работник при получении вызова оказывает помощь в преодолении барьеров: организует сопровождение инвалида, обучающегося с инвалидностью до места предоставления услуг, сопровождает его до выхода из здания учреждения, а при необходимости по пути движения – до стоянки автотранспорта либо остановки общественного транспорта; либо вызывает такси (по просьбе инвалида). Оказывает помощь в посадке/высадке на автотранспорт.

4.4. В случае необходимости ответственный работник предлагает помощь в сопровождении инвалида, обучающегося с инвалидностью и иного лица из категории ЛОВЗ и МГ, имеющий стойкие расстройства функций зрения, или слуха и (или) самостоятельного передвижения до туалетной комнаты, гардероба, оказывает помощь работнику гардероба при одевании (раздевании) указанной категории инвалидов.

5. Общие правила этикета

5.1. При предоставлении услуг инвалидам, обучающимся с инвалидностью, иным лицам из категории ЛОВЗ и МГ необходимо соблюдать следующие общие правила этикета:

5.2. Общаться вежливо и уважительно, обращаться непосредственно к собеседнику, а не к сопровождающему или сурдопереводчику, которые присутствуют при разговоре.

5.3. Предложив помощь, ждите, пока ее примут, а затем спросите, что и как делать. Всегда предлагайте помощь, когда на пути следования есть препятствие.

5.4. В разговоре с человеком, испытывающим трудности в общении, необходимо подождать, когда человек сам закончит фразу. Считается некорректным поправлять собеседника и договаривать за него.

5.5. Общайтесь с инвалидом, обучающимся с инвалидностью и иными лицами из категории ЛОВЗ и МГ точно так же, как вы бы общались с любым другим человеком. Исходите из того, что они имеют такой же опыт, как и любой другой человек.