Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Волотовская детская школа искусств»

Утверждаю
Директор _____
Л.В.Шомина
22.08.2024г.

Инструкция для работников ответственных за сопровождение и содействие инвалидам и лицам с ОВЗ по обеспечению доступа к услугам и объектам, на которых они предоставляются.

Настоящая инструкция для работников по обеспечению доступа инвалидов к услугам и объектам, на которых они предоставляются (далее –инструкция) разработана в соответствии с ч.1 ст.15 Федерального закона №181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в РФ» (с изменениями на 28 апреля 2023 года), подпунктом «д» пункта 3 приказа N 1309 от 9 ноября 2015 г. «Об утверждении порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере образования, а также оказания им при этом необходимой помощи».

I. Общие правила

При предоставлении услуг инвалидам необходимо соблюдать следующие **общие правила при общении с инвалидами:**
1.Обращение к человеку: когда вы разговариваете с инвалидом, обращайтесь непосредственно к нему, а не к сопровождающему или сурдопереводчику, которые присутствуют при разговоре.
2. Пожатие руки: когда вас знакомят с инвалидом, вполне естественно пожать ему руку: даже тем, кому трудно двигать рукой или кто пользуется протезом, вполне можно пожать руку — правую или левую, что вполне допустимо.
3.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.
4.Предложение помощи: если вы предлагаете помощь, ждите, пока ее примут, а затем спрашивайте, что и как делать.
5.Адекватность и вежливость: обращайтесь к взрослым инвалидам как к взрослым здоровым людям, а не как к детям. Обращаться к ним по имени и

на ты возможно только в том случае, если вы хорошо знакомы и ваш собеседник позволяет вам такое обращение.
6. Не опирайтесь на кресло-коляску: опираться или виснуть на чьей-то инвалидной коляске – то же самое, что опираться или виснуть на ее обладателе, и это тоже может раздражать. Инвалидная коляска – это часть неприкасаемого пространства человека, который ее использует.
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.
8.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.
9.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.
10. Не смущайтесь, если случайно допустили оплошность, сказав "Увидимся" или "Вы слышали об этом...?" тому, кто не может видеть или слышать.

Для обеспечения доступности услуг для инвалидов специалистам, непосредственно оказывающим услуги, необходимо ориентироваться на социальные потребности и особенности социально бытовых ограничений инвалидов, возникающих в результате заболевания. Главный принцип оказания помощи – не навредить в результате непредусмотренных рисков и обстоятельств. Сотрудники, непосредственно осуществляющие работу с инвалидами, должны проходить инструктаж по обеспечению доступности для инвалидов услуг и объектов, на которых они предоставляются, при приёме на работу в учреждении, при переводе на другую должность, а также необходимо проходить повторный инструктаж один раз в полгода. Относитесь к другому человеку, как к себе самому, точно так же его уважайте — и тогда оказание услуги в учреждении и общение будут эффективными.

II. Сопровождение инвалидов на приёме в учреждении

Для обеспечения доступа инвалидов к услугам и объектам, на которых они предоставляются, ответственному сотруднику при приёме инвалида в учреждение необходимо:
1. Рассказать инвалиду об архитектурных особенностях здания учреждения:
- количестве этажей,

- основных необходимых посетителю местах и их расположения в здании, в каком кабинете к кому обратиться по вопросам, которые могут возникнуть в ходе предоставления услуги;
- расположение комнат гигиены и санузлов.

2. Рассказать, учитывая степень социальных ограничений клиентов, об особенностях организации доступной среды в учреждении: наличии пандусов, мнемосхем, тактильных дорожек, поручней и тактильных метках на них, лифта и т.д. Особое внимание обратить на знаки, предупреждающие об опасности: звуковые сигналы тревоги, световые табло, обучить экстренной эвакуации, наиболее быстрым и безопасным способам выхода из здания.

3. Провести экскурсию по учреждению, обратив внимание на расположение санитарных комнат, лестниц и лифта. При необходимости обратить внимание на механизмы открывания-закрывания дверей, санитарных приборов, обучить механизму их открывания-закрывания, показать кнопки экстренного вызова персонала.

4. 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

5. При завершении приёма в учреждение уточнить, остались у него ли какие-либо вопросы или особые пожелания.

III. Сопровождение инвалидов при оказании им социальных услуг

Для обеспечения доступа инвалидов к услугам и объектам, на которых они предоставляются, при оказании услуги в учреждении необходимо:
- чётко разъяснить график оказания услуг;
- указать место (показать нужный кабинет), акцентировав внимание на путь по учреждению от входа до кабинета.

IV. Сопровождение инвалидов при предоставлении им социально-бытовых услуг

Для того чтобы не поставить в неловкое положение посетителя, необходимо ненавязчиво побеседовать с ним для выяснения его функциональных особенностей и ограничений, вызванных заболеванием, связанных с бытовым обустройством его жизни: личной гигиеной, психоэмоциональными особенностями.

V. Правила для лиц с разными расстройствами функций организма

Правила при общении с инвалидами, испытывающими трудности при передвижении:

• Помните, что инвалидная коляска — неприкосновенное пространство человека. Не облокачивайтесь на нее и не толкайте. 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 инвалидам, испытывающим трудность при передвижении, и 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 вас попросили помочь инвалиду, передвигающемуся на коляске, сначала катите ее медленно. Коляска быстро набирает скорость, и неожиданный толчок может привести к потере равновесия.
• Всегда лично убеждайтесь в доступности мест, где планируется проезд коляски.
• 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.

Правила при общении с инвалидами, имеющими нарушение зрение или незрячими:
• Оказывая свою помощь незрячему человеку, направляйте его, не стискивая его руку, идите так, как вы обычно ходите. Не нужно хватать слепого человека и тащить его за собой.
• Опишите кратко, где вы находитесь. Предупреждайте о препятствиях: ступенях, лужах, ямах, низких притолоках, трубах и т.п.
• Используйте, если это уместно, знакомые фразы, характеризующие цвет, расстояние, окружающую обстановку. Делитесь эмоциональным воздействием от увиденного.
• Если вы собираетесь читать незрячему человеку, сначала предупредите его об этом. Говорите обычным голосом.
• Если это важное письмо или документ, не нужно для убедительности давать его потрогать. При этом не заменяйте чтение пересказом, не пропускайте информацию, если вас об этом не попросят. Когда незрячий человек должен подписать документ, прочитайте его обязательно полностью. Инвалидность

не освобождает слепого человека от ответственности, обусловленной законодательством.

• Всегда обращайтесь непосредственно к человеку, даже если он вас не видит, а не к его зрячему сопровождающему.

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

• Когда вы предлагаете незрячему человеку сесть, не усаживайте его, а направьте его руку на спинку стула или подлокотник. Не водите по поверхности его руку, а дайте ему возможность свободно потрогать предмет. Если вас попросили помочь взять какой-то предмет, не следует тянуть кисть слепого к предмету и брать его рукой этот предмет.

• Когда вы общаетесь с группой незрячих людей, не забывайте каждый раз называть того, к кому вы обращаетесь.

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

• Вполне допустимо употреблять слово «смотреть». Для незрячего человека это означает «видеть руками», осязать.

• Избегайте расплывчатых определений и инструкций, которые обычно сопровождаются жестами, выражений вроде «Стакан находится где-то там на столе». Старайтесь быть точными: «Стакан посередине стола».

• Если вы заметили, что незрячий человек сбился с маршрута, не управляйте его движением на расстоянии, подойдите и помогите выбраться на нужный путь.

• 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. Правила при общении с инвалидами, имеющими нарушение слуха:

• 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.

• Существует несколько типов и степеней глухоты. Соответственно, существует много способов общения с людьми, которые плохо слышат. Если вы не знаете, какой предпочесть, спросите у них.

• Некоторые люди могут слышать, но воспринимают отдельные звуки неправильно. В этом случае говорите более громко и четко, подбирая подходящий уровень. В другом случае понадобится лишь снизить высоту голоса, так как человек утратил способность воспринимать высокие частоты.

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

• Говорите ясно и ровно. Не нужно излишне подчеркивать что-то. Кричать, особенно в ухо, тоже не надо.

• Если вас просят повторить что-то, попробуйте перефразировать свое предложение. Используйте жесты.

• Убедитесь, что вас поняли. Не стесняйтесь спросить, понял ли вас собеседник.
• Если вы сообщаете информацию, которая включает в себя номер, технический или другой сложный термин, адрес, напишите ее, сообщите по факсу или электронной почте или любым другим способом, но так, чтобы она была точно понята.
• Если существуют трудности при устном общении, спросите, не будет ли проще 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.
• Нужно использовать выражение лица, жесты, телодвижения, если хотите подчеркнуть или прояснить смысл сказанного.

Правила при общении с инвалидами, имеющими задержку в развитии и проблемы общения, умственные нарушения:
• Используйте доступный язык, выражайтесь точно и по сути дела.
• 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.
• Информируя об услугах, которые может получить посетитель, рассказывайте все «по шагам». Дайте вашему собеседнику возможность осмыслить каждый шаг после того, как вы информировали его.
• Исходите из того, что взрослый человек с задержкой в развитии имеет определённый 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.
• Обращайтесь непосредственно к собеседнику, а не к его сопровождающему.
• Помните, что люди с задержкой в развитии дееспособны и могут подписывать документы, контракты, голосовать, давать согласие на медицинскую помощь и т.д.

Правила при общении с инвалидами, имеющими психические нарушения:

Психические нарушения — не то же самое, что проблемы с задержкой 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.

Правила 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.

Алгоритм действий сотрудников МБУДО «Волотовская ДШИ» (далее-объект), при обращении маломобильных групп населения (далее-МГН) и инвалидов по оказанию услуг доступности объекта.

Сотрудникам, ответственным за оказание помощи МГН и инвалидам в сопровождении их на объекте необходимо:

1. Услышав звонок вызова, сотруднику МБУДО «Волотовская ДШИ» необходимо встретить инвалида на кресло - коляске (или инвалида другой категории) перед входом на территорию, оказать ему помощь при входе (выходе) и сопроводить до места предоставления услуги.
2. Сопровождающий сотрудник обязан оказывать помощь МГН или инвалиду, при выполнении им действий самообслуживания с учетом времени его нахождения на объекте (снятие верхней одежды, возможность посещения санузла и т.д.).
3. Необходимо оказывать помощь инвалиду в затрудненных ситуациях, возникающих при нахождении на объекте и получении услуги.
4. После предоставления услуги и оформления необходимых документов сопроводить инвалида на кресло-коляске (или другой категории) к выходу с территории.
5. Оказывать при необходимости помощь инвалиду при посадке в социальное такси или иное транспортное средство.
6. Соблюдать профессиональную этику взаимоотношений и не допускать ситуаций, препятствующих получению инвалидом услуг наравне с другими лицами.
7. Необходимо обеспечить на объекте возможность:

- для инвалидов, имеющих стойкие нарушения слуха и стойкие нарушения слуха и зрения – допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика;

- для инвалидов, имеющих стойкие нарушения зрения – допуск на объекты собаки-поводыря в соответствии с частью второй статьи 15 Федерального закона от 24 ноября 1995 года № 181- ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» (с изменениями на 28 апреля 2023 года).

Допуск собаки-поводыря в Учреждение возможен только при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение и выдаваемого по форме и в порядке, утвержденном Приказом Минтруда России от 22.06.2015 № 386н «Об утверждении формы документа, подтверждающего специальное обучение собаки -проводника, и порядка его выдачи».

При посещении Учреждения владелец собаки-поводыря должен иметь при себе в обязательном порядке документы, подтверждающие статус собаки, как поводыря: паспорт собаки- поводыря, подтверждающий, что собака обучалась дрессуре по специальному курсу для собак- поводырей и не является агрессивной для окружающих (форма паспорта прилагается);

-ветеринарный паспорт (ветеринарное свидетельство) на собаку,
- подтверждающий наличие всех необходимых прививок и осмотра ветеринара;
-наличие у собаки намордника и специальной шлейки собаки-поводыря с опознавательными знаками и светоотражающими элементами.

В Учреждении предусмотрено для собаки-поводыря специальное место для отдыха/ожидания, минимальный размер которого составляет 1,5 м2 с возможностью фиксации собаки на свободном поводке. Место отдыха/ожидания собаки-поводыря должно быть защищенным от холода (сквозняков) и перегрева (вдали от обогревающих приборов, ограждено от прямых лучей солнца), и не должно располагаться на проходе.

3.2. Рекомендуется обеспечить зону отдыха/ожидания чистой подстилкой и не переворачиваемой поилкой для воды.

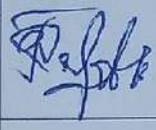
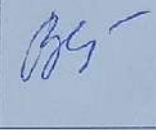
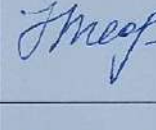
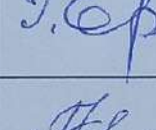
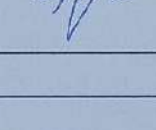
Порядок действий сотрудников при посещении Организации лица с собакой-поводырем
4.1. В случае, если посетитель заранее сообщает о своем приходе ответственному за сопровождение в Учреждении маломобильных групп населения и инвалидов, по телефонам, указанным на официальном сайте Учреждения в разделе «Доступная среда», ответственный уточняет:
- время посещения;
- необходимость в получении услуги на объекте;
- наличие собаки-поводыря;
- потребность в особых условиях ожидания собаки-поводыря на время получения услуги.

В случае явки лица с собакой-поводырем без предупреждения вахтер по телефону связывается с ответственным лицом и предупреждает о приходе посетителя с собакой поводырем. При необходимости ответственное лицо показывает место отдыха/ожидания для собаки-поводыря, далее сопровождает владельца к месту оказания услуги. По окончанию предоставления услуги ответственное лицо сопровождает посетителя к месту отдыха/ожидания собаки-поводыря (если ранее в этом была потребность) и уточняет необходимость в помощи по ориентации на территории Учреждения.
Во время выполнения собакой-поводырем функций сопровождения запрещается посторонним лицам ее угощать, гладить, звать, так как это может отвлечь собаку от исполнения обязанностей и повлечь совершение ошибки, опасной для хозяина. Общаться с собакой можно только с разрешения ее хозяина, в свободное от выполнения функций сопровождения время

8. Осуществлять разъяснения в доступной для инвалидов форме порядка посещения (нахождения, использования) и совершения ими других необходимых действий в соответствии с целями посещения объекта.
9. При просьбе помочь одеть/раздеть ребенка и довести его до родителя инвалида.

Лист ознакомления

С инструкцией ознакомлены:

№ п/п	Ф.И.О.	Должность	Подпись	Дата
1.	Верёвкин Сергей Борисович	Преподаватель теоретических дисциплин		22.08.24
2.	Верёвкина Людмила Владимировна	Преподаватель народного отделения (баян , аккордеон)		22.08.24
3.	Николаева Олеся Васильевна	Преподаватель хореографического отделения		22.08.24
4.	Ерёмина Ульяна Васильевна	Преподаватель фортепианного отделения		22.08.24
5.	Красевич Любовь Алексеевна	Преподаватель художественного отделения		22.08.24