

«УТВЕРЖДАЮ»:
Директор АНО ИНО «Профессионал»

Н.А. Тихомиров
«15» июля 2024 г.



ИНСТРУКЦИЯ

о ситуационной помощи инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья в Автономной Некоммерческой организации Институт Непрерывного Образования «Профессионал» (АНО ИНО «Профессионал») г. Москва

1. Общие положения

Настоящая инструкция по работе с инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья, связанной с обеспечением доступности объектов и услуг в АНО ИНО «Профессионал» (далее Инструкция) разработана в соответствии с законом Федеральным законом от 29 декабря 2012г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации».

Настоящая Инструкция разработана в целях недопустимости дискриминации 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 на получение образования и социальной адаптации в условиях Института, реализации прав обучающихся с ограниченными возможностями здоровья на получение квалифицированной помощи в Институте.

Для реализации ситуационной помощи каждой группе инвалидов нормативно установлен код (буквенный), который позволяет систематизировать деятельность работников Института по определению категории инвалидов и предоставлению им ситуационной помощи:

Буква	Категория	Необходимая ситуационная помощь
В	Инвалид передвигается в коляске	Нуждается в помощи посторонних лиц (персонала) при передвижении вне дома
С	Инвалид слепой и слабовидящий ограничен в ориентации	Нуждается в помощи (сопровождение) посторонних лиц (персонала) вне дома
Е	Инвалид ограничен в самообслуживании (безрукий либо не действует руками)	Нуждается в помощи посторонних лиц (персонала) в самообслуживании и других ручных действиях вне дома
М	Инвалид глухонемой или глухой	При формальных взаимоотношениях вне дома нуждается в услугах сурдопереводчика
Н	Инвалид с выраженными (тяжелыми проблемами) нарушениями умственных функций	Нуждается в помощи посторонних лиц (персонала) при общении

2. Алгоритм оказания ситуационной помощи лицам с ограниченными возможностями с кодом «В».

2.1. В Институте имеется работник, способный помочь инвалиду на коляске войти и выйти из здания, помочь ему при передвижении внутри здания.

2.2. При нахождении в Институте ему оказывается ситуационная помощь:

- сопровождение и помощь в ориентации (вход/выход);
- при перемещении внутри здания, помочь раздеться и одеться (при необходимости);

- при посещении туалета (при необходимости).

2.3. Действия работника при оказании ситуационной помощи:

Работник, ответственный за оказание помощи:

- уточняет цель визита, оказывает необходимую помощь при сопровождении;
- уточняет, в какой помощи нуждается посетитель, цель посещения Института;
- выходит на улицу, открывает входные двери;
- оказывает помощь при входе в здание;
- оказывает помощь при одевании и раздевании (при необходимости);
- в случае необходимости оказывает помощь при передвижении внутри здания;
- оказывает помощь при посещении туалета (при необходимости);
- оказывает помощь при выходе из здания.

2.4. Правила поведения при общении с людьми, испытывающими трудности при передвижении.

- 1) Когда Вы знакомитесь с инвалидом, вполне естественно пожать ему руку.
- 2) Помните, что инвалидная коляска - неприкосновенное пространство человека. Не облакачивайтесь на нее, не толкайте, не кладите на нее ноги без разрешения. Начать катить коляску без согласия инвалида - то же самое, что схватить и понести человека без его, разрешения.
- 3) Всегда спрашивайте, нужна ли помощь, прежде чем оказать ее. Предлагайте помощь если нужно открыть тяжелую дверь.
- 4) Если Ваше предложение о помощи принято, спросите, что нужно делать, и четко следуйте инструкциям.
- 5) Если Вам разрешили передвигать коляску, сначала катите ее медленно. Коляска быстро набирает скорость, и неожиданный толчок может привести к потере равновесия.
- 6) Не надо хлопать человека, находящегося в инвалидной коляске, по спине или по плечу.
- 7) Если возможно, расположитесь так, чтобы Ваши лица были на одном уровне. Избегайте положения, при котором Вашему собеседнику нужно запрокидывать голову.
- 8) Если существуют архитектурные барьеры, предупредите о них, чтобы человек имел возможность принимать решение заранее.
- 9) Помните, что, как правило, у людей, имеющих трудности при передвижении, нет проблем со зрением, слухом и пониманием.

3. Алгоритм оказания ситуационной помощи лицам с ограниченными возможностями с кодом «С».

3.1. При нахождении инвалида в Институте с кодом «С» ему оказывается ситуационная помощь:

- сопровождение и помощь в ориентации (вход/выход);
- при перемещении внутри здания;
- если инвалида сопровождает собака-проводник (при наличии документа, подтверждающего её специальное обучение), собаке-проводнику определяется место для отдыха/ожидания с возможностью фиксации на свободном поводке (Договор № ИНО от 10.01.2019г.);
- помочь раздеться и одеться (при необходимости);
- при посещении туалета (при необходимости).

3.2. Действия работника при оказании ситуационной помощи:

Работник, ответственный за оказание помощи:

- уточняет цель визита, оказывает необходимую помощь при сопровождении;
- встречает слепого инвалида на улице (на входе в здание);
- помогает войти в здание;
- при наличии собаки-проводника показывает место для её отдыха/ожидания (Договор № ИНО от 10.01.2019г.);
- берет посетителя под локоть и сопровождает до кабинета;
- оказывает помощь при одевании и раздевании (при необходимости);

- оказывает помощь при ориентации в помещении.

3.3. Правила поведения при общении с людьми, имеющими плохое зрение.

- 1) Нарушение зрения имеет много степеней. Полностью слепых людей всего около 10 %, остальные имеют остаточное зрение, могут различать свет и тень, иногда цвет и очертания предмета. Все это надо выяснить и учитывать при обращении;
- 2) Запрещается давать команды собакам-поводырям, трогать, играть с ними. Следует помнить, что собака-поводырь выполняет служебную функцию при лице с нарушением зрения;
- 3) Предлагая свою помощь, направляйте человека, не стискивайте его руку, идите так, как вы обычно ходите. Не нужно хватать слепого человека и тащить его за собой.
- 4) Опишите кратко, где Вы находитесь. Предупреждайте о препятствиях.
- 5) Если Вы собираетесь читать незрячему человеку, сначала предупредите об этом. Говорите нормальным голосом. Не пропускайте информацию, если Вас об этом не просят.
- 6) Если это важное письмо или документ, не нужно для убедительности давать его потрогать. При этом не заменяйте чтение пересказом. Когда незрячий человек должен подписать документ, прочитайте его обязательно. Инвалидность не освобождает слепого человека от ответственности, обусловленной документом.
- 7) Всегда обращайтесь непосредственно к человеку, даже если он Вас не видит, а не к его зрячему компаньону.
- 8) Всегда называйте себя и представляйте других собеседников, а также остальных присутствующих. Если Вы хотите пожать руку, скажите об этом.
- 9) Когда Вы предлагаете незрячему человеку сесть, не усаживайте его, а направьте руку на спинку стула или подлокотник. Если Вас попросили помочь взять какой-то предмет, не следует тянуть кисть слепого к предмету и брать его рукой этот предмет.
- 10) Не заставляйте Вашего собеседника вещать в пустоту: если Вы перемещаетесь, предупредите его.
- 11) Вполне нормально употреблять слово «смотреть». Для незрячего человека это означает «видеть руками», осязая.
- 12) Избегайте расплывчатых определений и инструкций, которые обычно сопровождаются жестами, выражений вроде "Стакан находится где- то там на столе". Старайтесь быть точными: "Стакан посередине стола".
- 13) Если Вы заметили, что незрячий человек сбился с маршрута, не управляйте его движением на расстоянии, подойдите и помогите выбраться на нужный путь.
- 14) При спуске или подъеме по ступенькам ведите незрячего перпендикулярно к ним. Передвигаясь, не делайте рывков, резких движений. При сопровождении незрячего человека не закладываете руки назад - это неудобно.

4. Алгоритм оказания ситуационной помощи лицам с ограниченными возможностями с кодом «Е».

4.1. При нахождении в Институте инвалида с кодом «Е» ему оказывается ситуационная помощь при всех действиях, выполняемых руками:

- при входе и выходе из здания, открывании и закрывании дверей;
- помочь раздеться и одеться (при необходимости);
- помочь оформить необходимую документацию.

4.2. Действия работника при оказании ситуационной помощи:

Работник, ответственный за оказание помощи:

- уточняет цель визита, оказывает необходимую помощь при сопровождении;
- помогает войти в здание;
- оказывает помощь при одевании и раздевании (при необходимости);
- сопровождает до кабинета;
- оказывает помощь при выходе из здания.

5. Алгоритм оказания ситуационной помощи лицам с ограниченными возможностями с кодом «М».

5.1. Инвалид глухой, при формальном общении нуждается в услугах сурдопереводчика.

Ситуационная помощь инвалиду оказывается во всех помещениях, где отсутствует письменная информация об услугах, предоставляемых Институтом.

5.2. При плановом посещении Института инвалиду с кодом «М» необходимо заранее обращаться за сопровождающим лицом или сурдопереводчиком.

5.3. При отсутствии сурдопереводчика работник Института, оказывающий помощь, знакомит инвалида с письменной информацией о порядке оказания образовательных услуг и другой запрашиваемой инвалидом информации.

5.4. Правила поведения при общении с людьми, имеющими нарушения слуха.

- 1) Разговаривая с человеком, у которого плохой слух, смотрите прямо на него. Не затемняйте свое лицо и не загромождайте его руками, волосами или какими-то предметами. Ваш собеседник должен иметь возможность следить за выражением Вашего лица.
- 2) 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.
- 3) 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.
- 4) Чтобы привлечь внимание человека, который плохо слышит, назовите его по имени. Если ответа нет, можно слегка тронуть человека или же помахать рукой.
- 5) Говорите ясно и ровно. Не нужно излишне подчеркивать что-то. Кричать, особенно в ухо, тоже не надо.
- 6) Если Вас просят повторить что-то, попробуйте перефразировать свое предложение. Используйте жесты.
- 7) Убедитесь, что Вас поняли. Не стесняйтесь спросить, понял ли Вас собеседник.
- 8) 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.
- 9) Если существуют трудности при устном общении, спросите, не будет ли проще переписываться.
- 10) 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.
- 11) Очень часто глухие люди используют язык жестов. Если Вы общаетесь через переводчика, не забудьте, что обращаться надо непосредственно к собеседнику, а не к переводчику.
- 12) 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.
- 13) Нужно смотреть в лицо собеседнику и говорить ясно и медленно, использовать простые фразы и избегать несущественных слов.
- 14) Нужно использовать выражение лица, жесты, телодвижения, если хотите подчеркнуть или прояснить смысл сказанного.

6. Алгоритм оказания ситуационной помощи лицам с ограниченными возможностями с кодом «Н».

6.1. При нахождении в Институте инвалида с кодом «Н» ему оказывается ситуационная помощь:

- сопровождение и помощь в ориентации (вход/выход);
- ознакомление с расположенной в Институте информацией;
- помощь в заполнении документов (уточнить информацию).

6.2. Правила поведения при общении с людьми, имеющими нарушения умственных функций.

- 1) Используйте доступный язык, выражайтесь точно и по делу.
- 2) Избегайте словесных штампов и образных выражений, если только Вы не уверены в

том, что Ваш собеседник с ними знаком.

- 3) Не говорите свысока. Не думайте, что Вас не поймут.
- 4) Говоря о задачах или проекте, рассказывайте все «по шагам». Дайте Вашему собеседнику возможность обыграть каждый шаг после того, как Вы объяснили ему.
- 5) Исходите из того, что взрослый человек с задержкой в развитии имеет такой же опыт, как и любой другой взрослый человек.
- 6) Если необходимо, используйте иллюстрации или фотографии. Будьте готовы повторить несколько раз. Не сдавайтесь, если Вас с первого раза не поняли.
- 7) Обращайтесь с человеком с проблемами развития точно так же, как Вы бы обращались с любым другим. В беседе обсуждайте те же темы, какие Вы обсуждаете с другими людьми. Например, планы на выходные, отпуск, погода, последние события.
- 8) Обращайтесь непосредственно к человеку.
- 9) Помните, что люди с задержкой в развитии дееспособны и могут подписывать документы, контракты, голосовать, давать согласие на медицинскую помощь и т.д.

7. Ответственность

Для обеспечения лицам с ограниченными возможностями здоровья доступа наравне с другими в помещения Института, работникам необходимо оказывать ситуационную помощь в зависимости от вида и выраженности имеющегося у лица с ограниченными возможностями здоровья нарушения здоровья с учетом буквенного кода и той ситуации, в которой он находится.

При оказании ситуационной помощи работник Института обязаны соблюдать и защищать права и интересы лица с ограниченными возможностями здоровья и обеспечивать конфиденциальность персональных данных и сведений о содержании оказываемых им услуг.