

ПРИНЯТО:

Советом ГОУ ТО «Кимовская школа»

Протокол № 5

от « 09 » апреля 2025г.

СОГЛАСОВАНО:

Советом родителей

Протокол № 4

от « 9 » апреля 2025г.

УТВЕРЖДАЮ:

Директор ГОУ ТО

«Кимовская школа»

И.В. Карпенко

Приказ № 3/2025 от « 10 » апреля 2025г.



**ПРОГРАММА ИНСТРУКТАЖА
по обслуживанию инвалидов и других
маломобильных граждан при посещении Государственного
общеобразовательного учреждения Тульской области
«Кимовская школа»**

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящая программа определяет правила поведения сотрудников Государственного общеобразовательного учреждения Тульской области «Кимовская школа» (далее – учреждение, школа) при предоставлении услуг инвалидам (иным категориям маломобильных граждан).

1.2. 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.

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

1.4. Инструкция разработана в соответствии с Федеральным законом от 1 декабря 2014 года № 419-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты РФ по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов».

1.5. Инструкция разработана в целях обеспечения доступа инвалидов к услугам и зданиям учреждения, оказания при этом необходимой помощи, и может быть использована при инструктировании сотрудников учреждения.

1.6. Требования к уровню подготовки персонала:

а) знание понятия «доступная среда для инвалидов» и основных требований доступности объектов и услуг для маломобильных граждан, основных видов архитектурных, информационных и ситуационных барьеров, препятствующих получению услуг инвалидами (МГ) наравне с другими лицами, а также возможных способов их устранения в зависимости от категории инвалидности;

б) осведомленность о перечне предоставляемых услуг в организации, формах и порядке предоставления услуг;

в) информированность о специальном (вспомогательном) оборудовании и приспособлениях для инвалидов, имеющихся в распоряжении учреждения, наличии доступа к ним, порядке их эксплуатации (включая требования безопасности);

г) ознакомление с порядком эвакуации граждан на объекте, в том числе маломобильных, в экстренных случаях и чрезвычайных ситуациях;

д) наличие разработанных правил взаимодействия сотрудников учреждения при предоставлении услуг инвалиду.

2. ОБЩИЕ ПРАВИЛА ЭТИКЕТА

2.1. Обращение к человеку: при встрече обращайтесь с инвалидом вежливо и уважительно, вполне естественно пожать инвалиду руку. Когда вы разговариваете с инвалидом любой категории, обращайтесь непосредственно к нему, а не к сопровождающему или сурдопереводчику, которые присутствуют при разговоре.

2.2. Адекватность и вежливость: относитесь к другому человеку, как к себе самому, точно так же его уважайте — и тогда оказание услуги в ОУ и общение будут эффективными.

2.3. 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.

2.4. Предложение помощи: если вы предлагаете помощь, ждите, пока ее примут, а затем спрашивайте, что и как делать; всегда предлагайте помощь, если нужно открыть тяжелую дверь или обойти препятствие.

2.4. Обеспечение доступности услуг: всегда лично убеждайтесь в доступности мест, где предусмотрено оказание услуг и прием граждан. Заранее поинтересуйтесь, какие могут возникнуть проблемы или барьеры и, как их можно устранить.

2.5. Обращение с кресло-коляской: инвалидная коляска — это часть неприкасаемого пространства человека, который ее использует. Не облокачивайтесь на нее и не толкайте.

Начать катить коляску без согласия инвалида — то же самое, что схватить и понести человека без его разрешения. Если вас попросили помочь инвалиду, передвигающемуся на коляске, сначала катите ее медленно. Коляска быстро набирает скорость, и неожиданный толчок может привести к потере равновесия.

2.6. 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. Повторите, что вы поняли, это поможет человеку ответить вам, а вам — понять его.

2.7. 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.

2.8. 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.

3. СОПРОВОЖДЕНИЕ ИНВАЛИДОВ В УЧРЕЖДЕНИИ И ПРИ ОКАЗАНИИ ИМ УСЛУГ

3.1. Инвалидам оказывается необходимая помощь при входе в здание (выходе из здания).

3.2. В первоочередном порядке уточняется, в какой помощи нуждается инвалид, цель посещения учреждения), необходимость сопровождения.

3.3. Для обеспечения доступа инвалидов к услугам специалистов при приеме инвалида в необходимо:

а) рассказать инвалиду об особенностях здания учреждения):

– количестве этажей; наличии лифтов, поручней, других приспособлений и устройств для инвалидов применительно к его функциональным ограничениям;

- расположении санитарных комнат, возможных препятствиях на пути и т.д.;
- необходимых для оказания услуги структурных подразделениях учреждения и местах их расположения в здании, в каком кабинете и к кому обратиться по вопросам, которые могут возникнуть в ходе предоставления услуги;

б) информировать инвалида, к кому он должен обратиться во всех случаях возникающих затруднений.

в) обеспечить допуск в здание собаки-поводыря, сопровождающей инвалида по зрению.

3.4. Особенности общения с инвалидами, имеющими нарушение зрения 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. Если вы заметили, что незрячий человек сбился с маршрута, не управляйте его движением на расстоянии, подойдите и помогите выбраться на нужный путь.

- Опишите кратко, где вы находитесь. Предупреждайте о препятствиях: ступенях, лужах, ямах, низких притолах, трубах и т.п. Используйте фразы, характеризующие цвет, расстояние, окружающую обстановку.

- Не командуйте, не трогайте и не играйте с собакой-поводырем.

- Если вы собираетесь читать незрячему человеку, сначала предупредите его об этом.

- Говорите обычным голосом. Когда незрячий человек должен подписать документ, прочитайте его обязательно полностью. Инвалидность не освобождает слепого человека от ответственности, обусловленной законодательством.

- 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.

- 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.

- Избегайте расплывчатых определений и инструкций, которые обычно сопровождаются жестами, старайтесь быть точными в определениях.

- 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.

3.5. Особенности общения с инвалидами, имеющими нарушение слуха:

- 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.

- 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, 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; использовать выражение лица, жесты, телодвижения, если хотите подчеркнуть или прояснить смысл сказанного.

4. ИНСТРУКЦИЯ ДЛЯ ПРЕПОДАВАТЕЛЬСКОГО СОСТАВА УЧРЕЖДЕНИЯ ПРИ РАБОТЕ С ДЕТЬМИ-ИНВАЛИДАМИ

4.1. Основные принципы

- Равенство и инклюзия: Обеспечьте равные возможности, учитывая индивидуальные потребности.
- Индивидуальный подход: Адаптируйте методы под особенности каждого ученика.
- Сотрудничество: Взаимодействуйте с родителями, психологами, дефектологами и другими специалистами.

4.2. Создание инклюзивной среды

- Физическая доступность:
- Убедитесь в отсутствии барьеров (пандусы, широкие проходы).
- Используйте эргономичную мебель и хорошее освещение.
- Психологический комфорт:
- Поощряйте уважение и толерантность в классе.
- Внедряйте антибуллинговые правила, обсуждайте тему инвалидности на уроках.

4.3. Адаптация учебного процесса

- Методы преподавания:
- Используйте мультисенсорные подходы (визуальные, аудио, тактильные материалы).
- Внедряйте дифференцированное обучение (разные уровни заданий).
- Технологии:

- Применяйте ассистивные устройства (программы экранного доступа, слуховые аппараты).
- Оценка знаний:
- Давайте дополнительное время на выполнение заданий.
- Используйте альтернативные формы контроля (устные ответы, проекты).

4.4. Коммуникация

- Обращайтесь к ученику напрямую, даже если рядом ассистент.
- Говорите четко, избегайте сложных формулировок.
- Для не слышащих: используйте жесты, письменные инструкции или сурдоперевод.

4.5. Взаимодействие с родителями и специалистами

- Регулярно обменивайтесь информацией с родителями (дневники, встречи).
- Участвуйте в разработке индивидуального образовательного плана (ИОП).
- Повышайте квалификацию через курсы по инклюзивному образованию.

4.6. Правовые и этические аспекты

- Знайте законы (например, ФЗ «Об образовании в РФ», Конвенция о правах инвалидов).
- Соблюдайте конфиденциальность: не разглашайте диагнозы без согласия родителей.
- Избегайте стереотипов: фокусируйтесь на возможностях, а не ограничениях.

4.7. Рекомендации для конкретных нарушений

- Нарушения опорно-двигательного аппарата: Организуйте рабочее место, разрешите использовать ноутбук.
- Слабовидящие/незрячие: Предоставляйте материалы шрифтом Брайля, озвучивайте визуальную информацию.
- Расстройства аутистического спектра (РАС): Создавайте предсказуемый распорядок, минимизируйте сенсорные раздражители.
- Интеллектуальные нарушения: Дробите задачи на этапы, используйте наглядные примеры.

4.8. Эмоциональная и социальная поддержка

- Включайте ученика в групповые активности, поощряя взаимодействие.
- Проводите тренинги социальных навыков (например, через ролевые игры).
- Привлекайте школьного психолога при необходимости.

4.9. Развитие самостоятельности

- Постепенно увеличивайте сложность задач, поддерживая успехи.
- Позволяйте делать выбор (например, тему проекта).

4.10. Мониторинг и корректировка

- Регулярно оценивайте прогресс, вносите изменения в ИОП.
- Учитывайте обратную связь от ученика и родителей.

Важно помнить, что ученик с инвалидностью — прежде всего ребенок/подросток со своими интересами и талантами.

Задача преподавателя — помочь ему раскрыть потенциал в безопасной и поддерживающей среде

5. ИНСТРУКЦИЯ ДЛЯ ОБСЛУЖИВАЮЩЕГО ПЕРСОНАЛА УЧРЕЖДЕНИЯ ПРИ РАБОТЕ С ДЕТЬМИ-ИНВАЛИДАМИ

5.1. Индивидуальный подход

- Изучение особенностей: Ознакомьтесь с медицинскими и психологическими заключениями каждого ребенка (тип инвалидности, ограничения, рекомендации специалистов).
- Персонализация: Учитывайте индивидуальные потребности (например, особый режим питания, физическая помощь, сенсорные особенности).

5.2. Эффективная коммуникация

- Язык и тон: Используйте простой, четкий язык. Избегайте снисходительного тона.
- Визуальная поддержка: Применяйте картинки, жесты, таблички для детей с нарушениями речи или слуха.
- Терпение: Давайте время на ответ, не перебивайте, сохраняйте спокойствие.

5.3. Безопасность и доступность

- Инфраструктура: Следите, чтобы помещения (коридоры, туалеты, классы) были оборудованы пандусами, поручнями и широкими дверьми.
- Экстренные ситуации: Знайте адаптированные планы эвакуации (например, носилки для детей с ДЦП). Регулярно проводите тренировки.
- Технические средства: Умело используйте инвалидные коляски, слуховые аппараты, тактильные таблички.

5.4. Помощь в повседневных делах

- Личная гигиена: Оказывайте деликатную помощь, сохраняя достоинство ребенка. Используйте адаптированные средства (например, сиденья для душа).
- Питание: Учитывайте диеты, помогайте при необходимости, но поощряйте самостоятельность.
- Обучение: Содействуйте педагогам в адаптации материалов (аудиокниги, рельефные пособия).

5.5. Эмоциональная и социальная поддержка

- Инклюзивная среда: Организуйте совместные мероприятия, чтобы дети взаимодействовали на равных.
- Развитие уверенности: Хвалите за усилия, помогайте преодолевать стеснение.
- Наблюдение: Отслеживайте признаки стресса (агрессия, замкнутость) и сообщайте психологу.

5.6. Профессиональное развитие персонала

- Обучение: Посещайте тренинги по работе с разными видами инвалидности, оказанию первой помощи, этике общения.
- Юридическая грамотность: Знайте законы о правах инвалидов (например, Конвенция ООН).

5.7. Документация и взаимодействие

- Отчетность: Фиксируйте изменения в состоянии детей, инциденты, успехи.
- Связь с семьей: Регулярно информируйте родителей о достижениях и проблемах.

- Работа в команде: Координируйтесь с педагогами, врачами и психологами.

5.8. Этические принципы

- Конфиденциальность: Не разглашайте диагнозы и личные данные детей.
- Равенство: Избегайте стигматизации, не выделяйте детей по инвалидности.
- Уважение автономии: Поощряйте самостоятельность, спрашивайте согласие на помощь.

5.9. Забота о себе

- Профилактика выгорания: Соблюдайте режим труда и отдыха, обращайтесь за поддержкой к коллегам.
- Рефлексия: Анализируйте свои действия, открыто обсуждайте сложные случаи.

Важно создать атмосферу, где каждый ребенок чувствует себя ценным и способным. Регулярно собирайте обратную связь от детей и родителей для улучшения качества работы.