

УТВЕРЖДАЮ
Директор ГАПОУ
«Набережночелнинский
педагогический колледж»
ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ
КОЛЛЕДЖ
ИИН
1650055457
Г. Галиева
2021 г.

ИНСТРУКЦИЯ

для работников по сопровождению лиц с инвалидностью и ограниченными возможностями здоровья

РАССМОТРЕНО

протокол заседания Педагогического совета

ГАПОУ «Набережночелнинский педагогический колледж» №1

«06» сентябрь 2021 г.

Министерство образования и науки Республики Татарстан
Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение
«Набережночелнинский педагогический колледж»

ИНСТРУКЦИЯ

для работников по сопровождению лиц с инвалидностью и ограниченными возможностями здоровья

1. Общие положения

1.1. Настоящая инструкция по сопровождению лиц с инвалидностью и ограниченными возможностями здоровья (далее – Инструкция) в ГАПОУ «Набережночелнинский педагогический колледж» определяет правила поведения сотрудников при обслуживании инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья в ГАПОУ «Набережночелнинский педагогический колледж» (далее – Колледж):

- 1.2. Инструкция разработана в соответствии:
- с Законом Российской Федерации «Об образовании в Российской Федерации» от 29.12.2012 г. № 273-ФЗ;
 - с приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 09.11.2015 № 1309 «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере образования, а также оказания им при этом необходимой помощи» (с изменениями и дополнениями);
 - с Федеральным законом от 03.05.2012 г. № 46-ФЗ «О ратификации Конвенции о правах инвалидов»;
 - с Федеральным законом № 419 «О внесении изменений в отдельные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов» от 01.12.2014 (отредактирован 01.01.2016);
 - с приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 02.12.2015 №1399 «Об утверждении Плана мероприятий «дорожной карты» Министерства образования и науки Российской Федерации по повышению значений показателей доступности для инвалидов объектов и предоставляемых на них услуг в сфере образования»;
 - с Уставом ГАПОУ «Набережночелнинский педагогический колледж»;
 - с другими локальными нормативными актами.

1.3. 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.

1.4. Лицо с ограниченными возможностями здоровья (далее – лицо с ОВЗ) – это лицо, имеющее недостатки в физическом и (или) психическом развитии, значительные отклонения от нормального психического и физического развития, вызванные серьезными врожденными или приобретенными дефектами и в силу этого нуждающееся в специальных условиях обучения и воспитания.

1.5. Настоящая Инструкция обязательна для исполнения всеми сотрудниками Колледжа.

1.6. В соответствии с настоящей Инструкцией сотрудники Колледжа проходят инструктаж по вопросам, связанным с сопровождением инвалидов и лиц с ОВЗ в Колледже.

1.7. Инструктаж проводится руководителем Колледжа либо лицом, ответственным по сопровождению лиц с инвалидностью и ОВЗ.

1.8. Для учета работы по инструктажу и обучению сотрудников по работе с лицами с ОВЗ и инвалидностью ведется «Журнал учета проведенных инструктажей по работе с инвалидами и другими МГН» (далее – журнал). В журнале указываются: дата, ФИО инструктируемого, должность инструктируемого, структурное подразделение, а также ФИО, должность и подпись сотрудника, проводившего инструктаж.

2. Сопровождение инвалидов и лиц с ОВЗ в Колледже

2.1. Сопровождение инвалидов / лиц с ОВЗ начинается с момента их прибытия на территорию Колледжа. Инвалиды и лица с ОВЗ прибывают в Колледж различными способами, в большинстве случаев на транспорте. Однако следует подготовиться к приему и таких посетителей, которые прибудут в кресле-коляске, на велосипеде или пешком, а также по возможности, к приему тех, кто прибудет на общественном транспорте.

2.2. Вход/въезд с проезжей части на территорию Колледжа должен быть четко обозначен, хорошо освещен и иметь указатели направления движения до:

- парковки, в особенности специальных парковочных мест;
- места высадки;
- главного входа в здание Колледжа.

2.3. Все маршруты должны быть обозначены информационными указателями, в том числе звуковыми и тактильными, для того, чтобы помочь сориентироваться слепым и слабовидящим людям.

2.4. При планировании и организации пешеходных путей движения особо рекомендуется обращать внимание на следующие моменты:

- вдоль пути следования необходимо обеспечить ориентиры, помогающие найти дорогу;
- пути следования для транспорта должны четко отличаться от пешеходных дорожек (достигается путем использования материалов различной фактуры и окраски).

2.5. Сотрудники охраны оказывают услуги по сопровождению инвалидов / лиц с ОВЗ на территории, прилегающей к зданию Колледжа, содействию им при входе в здание и выходе из него, информированию их о доступных маршрутах общественного транспорта, услуги посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в здание, в том числе с использованием сменного кресла-коляски.

2.6. Услышав звонок вызова, сотрудник охраны должен:

- встретить инвалида / лицо с ОВЗ перед входом в здание и оказать ему помощь при входе;

- в случае наличия у инвалида по зрению собаки-поводыря (при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение, выданного по форме и в порядке, утвержденных приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 22 июня 2015 г. № 386н (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 21 июля 2015 г., регистрационный № 38115)), обеспечить ее допуск в здание;

- в первоочередном порядке уточнить, в какой помощи нуждается инвалид / лицо с ОВЗ, цель посещения Колледжа, необходимость сопровождения, вызвать специалиста структурного подразделения, услуги которого необходимы инвалиду / лицу с ОВЗ, познакомить инвалида со специалистом, задействованным в работе с ним, лично, представив по фамилии, имени и отчеству специалиста и инвалида друг другу;

- проводить инвалида / лицо с ОВЗ к гардеробу.

2.7. Специалист структурного подразделения, услуги которого необходимы инвалиду / лицу с ОВЗ, должен:

- рассказать инвалиду / лицу с ОВЗ об особенностях здания Колледжа: количестве этажей, поручней, других приспособлений и устройств для инвалидов / лиц с ОВЗ применительно к его функциональным ограничениям; расположении санитарных комнат, возможных препятствиях на пути и т.д.;

- сопроводить инвалида / лицо с ОВЗ до места оказания услуги, оказать помощь в ее получении, проводить инвалида / лицо с ОВЗ обратно к гардеробу.

3. Общие правила этикета при обслуживании инвалидов и лиц с ОВЗ

Правила этикета при общении с лицами с инвалидностью и ограниченными возможностями здоровья для работников Колледжа (далее - Правила) представляют собой свод общих принципов и правил, направленных на соблюдение морально-этических и нравственных норм, модели поведения работниками Колледжа при общении с лицами с инвалидностью и другими маломобильными гражданами (далее – МГН).

Каждый работник Колледжа должен принимать все необходимые меры для развития коммуникативных компетенций, умений и навыков, необходимых для эффективного общения при оказании помощи лицам с инвалидностью и другим МГН.

Знание и соблюдение работниками Колледжа положений Правил является одним из критериев оценки качества их профессиональной деятельности, формирования положительной культуры общения при оказании помощи лицам с инвалидностью и другим МГН, а также необходимым условием для создания и поддержания репутации Колледжа в целом.

Общие правила этикета при обслуживании инвалидов и лиц с ОВЗ:

1. При обслуживании инвалидов и лиц с ОВЗ в Колледже сотрудникам необходимо соблюдать правила этикета при общении с указанными категориями лиц в зависимости от конкретной ситуации.

2. При разговоре с инвалидом или лицом с ОВЗ обращаться следует непосредственно к нему, а не к сопровождающему, который присутствует при разговоре. При знакомстве с инвалидом или лицом с ОВЗ рекомендуется пожать ему руку.

3. При встрече со слепым или слабовидящим лицом необходимо назвать себя и других присутствующих людей. При проведении общей беседы следует пояснить, к кому в данный момент обращен разговор и называть себя.

4. Если инвалиду / лицу с ОВЗ предлагается помочь, рекомендуется подождать пока указанное лицо ее примет или откажется от помощи, а в случае положительного ответа спросить, что и как делать для оказания помощи.

5. Обращаться к инвалиду / лицу с ОВЗ рекомендуется как к взрослому человеку: по имени-отчеству и на «Вы».

6. При разговоре с инвалидом / лицом с ОВЗ, испытывающим трудности в общении, необходимо внимательно слушать его, быть терпеливым и ждать, когда указанное лицо самостоятельно закончит фразу.

7. При общении с лицом с нарушениями опорно-двигательного аппарата, пользующимся инвалидной коляской или костылями, располагаться следует на одном зрительном уровне или сразу в начале разговора сесть прямо перед ним.

8. Сотрудники не должны при разговоре с инвалидом / лицом с ОВЗ с гиперкинезами (патологические внезапно возникающие непроизвольные движения в различных группах мышц) реагировать на непроизвольные движения указанного лица.

9. При общении с лицом, имеющим нарушение слуха, необходимо привлечь внимание указанного лица движением руки. В процессе диалога с указанным лицом рекомендуется смотреть прямо в глаза, говорить максимально четко, внимательно произносить окончания слов, предлоги и местоимения.

3. Особенности взаимодействия сотрудников Колледжа с различными группами инвалидов и лиц с ОВЗ

4.1. Особенности общения с инвалидами, имеющими трудности при передвижении.

При общении с указанной группой лиц сотрудникам следует уведомить о наличии в Колледже определенного специального оборудования для инвалидов и лиц с ОВЗ и возможности пользоваться им.

Запрещается прикасаться к инвалидной коляске и менять ее местоположение без согласия инвалида или лица с ОВЗ. При открытии тяжелых дверей, при передвижении по паркету или коврам с длинным ворсом рекомендуется предложить помочь инвалиду или лицу с ОВЗ, пользующемуся инвалидной коляской или костылями. Сотрудники должны помнить, что инвалидные коляски быстро набирают скорость, и неожиданные резкие повороты и толчки могут привести к потери равновесия и опрокидыванию инвалидной коляски. Если существуют архитектурные барьеры, необходимо предупредить инвалида или лицо с ОВЗ об их наличии, чтобы указанное лицо имело возможность принимать решения о траектории движения заранее.

4.2. Особенности общения с инвалидами, имеющими затруднения в речи.

Сотрудники должны говорить с данной группой лиц спокойно, терпеливо, дружелюбно и не поддаваться на возможные речевые провокации. Запрещается перебивать, поправлять данное лицо и (или) договаривать фразу за ним. Говорить следует только тогда, когда собеседник закончил формулировать свою мысль. При разговоре рекомендуется смотреть в лицо собеседнику, поддерживать визуальный контакт. В беседе стараться задавать вопросы, которые требуют коротких ответов или кивка головы, подтверждающих, что информация воспринята и осмыслена. В случае, если фраза непонятна, рекомендуется попросить собеседника повторить ее.

Сотрудники обязаны помнить, что нельзя пытаться ускорять разговор, так как лицу с нарушениями речи требуется большее количество времени для формирования высказывания. Следует быть готовым к тому, что разговор с указанным лицом займет больше времени. При возникновении проблем в устном общении необходимо предложить использовать другой способ общения (например, написать, напечатать).

4.3. Особенности общения с инвалидами, имеющими нарушение в развитии и проблемы в общении.

В разговоре с данной группой лиц необходимо использовать доступный язык, выражаться точно и в рамках темы разговора. Избегать словесных штампов и образных выражений, если только нет точной уверенности в том, что собеседник с ними знаком. Следует исходить из того, что лицо с задержкой в развитии имеет жизненный опыт, как и любой другой взрослый человек. Необходимо помнить, что лица с задержкой в развитии дееспособны и могут подписывать документы, давать согласие на медицинскую помощь и т.д.

4.4. Особенности общения с инвалидами, имеющими нарушение зрения или незрячими.

При общении с данной группой лиц следует помнить, что 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. У одних – слабое периферическое зрение, у других – слабое прямое при хорошем периферическом. Данные критерии в обязательном порядке надо выяснить у собеседника или сопровождающего его лица и учитывать при общении.

При встрече с лицом, имеющим нарушение зрения, сотрудник должен поприветствовать его первым, назвав себя, а также всех присутствующих лиц. В первую очередь рекомендуется спросить лицо с нарушением зрения, нужна ли ему помощь, в какой мере, а в случае положительного ответа помочь ему. Предлагая помочь, следует направлять лицо с нарушением зрения осторожно, не сдавливая ему руку.

Сопровождая лицо с нарушениями зрения, сотрудник должен передвигаться на объекте Колледжа без резких движений, не делать рывков. Если лицо с нарушением зрения отказалось от помощи в сопровождении по объекту Колледжа, при этом сотрудник заметил, что указанное лицо сбилось с маршрута, сотрудник обязан подойти и помочь лицу выбраться на нужный путь. Сотрудники обязаны поставить в известность лицо с нарушением зрения о наличии на объекте Колледжа информационных табличек, изготовленных с использованием шрифта Брайля.

Для ориентации лица с нарушением зрения на объекте Колледжа необходимо кратко описать местонахождение, характеризовать расстояние до определенных предметов; своевременно предупредить о препятствиях: ступенях, низких притолоках, трубах и т.п. запрещается давать команды собакам-поводырям, трогать, играть с ними. Следует помнить, что собака-поводырь выполняет служебную функцию при лице с нарушением зрения.

Если сотрудник предлагает лицу с нарушением зрения присесть, следует направить руку данного лица на спинку стула или подлокотник. При необходимости зачитывания лицу с нарушением зрения какой-либо информации сначала следует предупредить данное лицо об этом. Читать необходимо все, воздержавшись от комментариев: название, даты, текст документа – от заголовка до конца, не пропускать редко употребляемые или международные слова. При чтении какого-либо документа лицу с нарушением зрения рекомендуется для убедительности дать ему документ в руки. Если лицо с нарушением зрения должен подписать документ, следует в обязательном порядке прочитать документ вслух данному лицу, при необходимости для полного восприятия текста повторить его. Инвалидность не освобождает лицо с нарушением зрения от ответственности, обусловленной документом.

4.5. Особенности общения с инвалидами, имеющими нарушение слуха.

При общении с данной группой лиц следует помнить, что существует несколько типов и степеней глухоты, что влечет за собой несколько способов общения с лицами с нарушением слуха. Данные критерии в обязательном порядке надо выяснить у собеседника или сопровождающего его лица и учитывать при общении.

В процессе диалога с лицом с нарушением слуха следует смотреть прямо на него. Не заслонять лицо, не загораживать его руками, волосами или какими-то предметами. Лицо с нарушением слуха должно иметь возможность следить за выражением лица собеседника. Для привлечения внимания лица с нарушением слуха следует назвать его по имени. Если ответа нет, можно слегка тронуть человека или же помахать рукой.

При общении следует говорить максимально четко, артикулируя и замедляя свой темп речи, внятно произносить окончания слов, предлоги и местоимения, так как данная группа лиц испытывает значительные затруднения в восприятии отдельных звуков. В диалоге использовать простые фразы и избегать несущественных слов, при необходимости перефразировать сообщение с использованием более простых синонимов, если собеседник не понял информацию. Если сотрудник сообщает информацию, которая включает в себя сложный термин, рекомендуется для восприятия лицом с нарушением слуха написать ее или донести любым другим способом, но так, чтобы она была точно понята.

При работе с данной группой лиц возможно использовать язык жестов, выражение лица и телодвижения для пояснения смысла сказанного. Если общение происходит через сурдопереводчика, необходимо помнить, что обращаться надо непосредственно к собеседнику, а не к переводчику.