

Утверждаю: _____,
директор ГОУ ЯО
«Рыбинская школа-интернат № 1»
Рубкевич Е.А.,
приказ от «12» 12 2016 г. № 144/ОА-04



Инструкция № 86
«Об оказании помощи детям-инвалидам
из числа обучающихся (воспитанников)
ГОУ ЯО «Рыбинская школа – интернат №1 в преодолении барьеров при
предоставлении им государственных услуг».

1. Общие положения.

1.1. Настоящая инструкция определяет правила поведения сотрудников и правила сопровождения детей-инвалидов из числа обучающихся (воспитанников) ГОУ ЯО «Рыбинская школа-интернат № 1» (далее дети-инвалиды) с нарушением опорно-двигательного аппарата, умственной отсталостью сотрудниками ГОУ ЯО «Рыбинская школа-интернат № 1» (далее – Учреждение) при предоставлении детям - инвалидам (иным категориям маломобильных граждан) государственных услуг:

- реализация адаптированных основных общеобразовательных программ для детей с умственной отсталостью;
- присмотр и уход;
- содержание детей.

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. Маломобильные граждане (МГ) — это люди испытывающие затруднения при самостоятельном передвижении, получении услуги, необходимой информации или при ориентировании в пространстве. Маломобильные обучающиеся (воспитанники) - это обучающиеся (воспитанники) с временным нарушением здоровья.

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

1.4. Инструкция разработана в целях обеспечения доступа детей -инвалидов к услугам и объектам, на которых они предоставляются, оказания при этом необходимой помощи, используется при инструктировании работников Учреждения, а также при непосредственном оказании работниками Учреждения услуг детям – инвалидам и маломобильным обучающимся (воспитанникам).

2.Краткая характеристика барьеров окружающей среды для инвалидов разных форм.

Барьеры могут принимать разные формы:

а) **физические** – барьеры во внешней среде, прежде всего, на объектах социальной инфраструктуры;

б) **информационные** – барьеры, возникающие под воздействием формы и содержания информации.

Создание доступности заключается в устранении барьеров, с которыми может столкнуться инвалид.

Параметры	Барьеры	Облегчающие факторы (фасилитаторы)
Определение понятия	Факторы физической, социальной среды, мира отношений и установок, которые имеют место в окружающей человека среде, которые посредством своего отсутствия или присутствия <i>ограничивают функционирование и создают инвалидность</i>	факторы физической, социальной среды, мира отношений и установок в окружающей человека среде, которые благодаря своему присутствию или отсутствию, <i>улучшают функционирование и снижают инвалидность</i>

Для детей-инвалидов, передвигающихся на креслах-колясках, барьерами различной степени выраженности могут быть пороги, ступени, неровное, скользкое покрытие, неправильно установленные пандусы, отсутствие поручней, высокое расположение информации, высокие прилавки, отсутствие места для разворота на кресло-коляске, узкие дверные проемы, коридоры, отсутствие посторонней помощи при преодолении препятствий (при необходимости) и др. физические и информационные барьеры.

Для детей-инвалидов с нарушениями опорно-двигательного аппарата барьерами различной степени выраженности могут быть:

1) для лиц, передвигающихся самостоятельно с помощью тростей, костылей, опор – пороги, ступени, неровное, скользкое покрытие, неправильно установленные пандусы, отсутствие поручней, отсутствие мест отдыха на пути движения и др. физические барьеры;

2) для лиц, не действующих руками – препятствия при выполнении действий руками (открывание дверей, снятие одежды и обуви и т.д., пользование краном, клавишами и др.), отсутствие помощи на объекте социальной инфраструктуры для осуществления действий руками;

Для инвалидов с нарушениями умственного развития барьерами различной степени выраженности могут быть отсутствие понятной для усвоения информации на объекте социальной инфраструктуры, отсутствие помощи на объекте социальной инфраструктуры для получения информации и ориентации и др.

3. Общие рекомендации по устранению барьеров окружающей среды.

Общие рекомендации по устранению барьеров окружающей среды на объектах социальной инфраструктуры представлены в следующей таблице

Основные формы инвалидности, возможные для обучения в Учреждении	Общие рекомендации по устранению барьеров окружающей среды
Инвалиды, передвигающиеся на креслах-колясках	Устранение физических барьеров на пути к месту предоставления услуг, альтернативные формы оказания услуг (в т.ч.) на дому, удобное размещение информации, организация работы помощников.
Инвалиды с нарушениями опорно-двигательного аппарата	Устранение физических барьеров на пути к месту предоставления услуг, организация места для отдыха; для инвалидов не действующих руками помощь при выполнении необходимых действий.
Инвалиды с нарушениями умственного развития	Устранение барьеров по предоставлению непонятной для усвоения информации на объекте социальной инфраструктуры, организация сопровождения.

4. Требования к уровню подготовки персонала.

4.1. Наличие знаний о понятии «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.

4.2. Осведомленность о перечне предоставляемых услуг в организации; формах и порядке предоставления услуг (в организации, на дому, электронно и дистанционно).

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

4.4. Ознакомление с порядком эвакуации граждан на объекте, в том числе маломобильных, в экстренных случаях и чрезвычайных ситуациях.

4.5. Наличие разработанных правил взаимодействия сотрудников учреждения (организации) при предоставлении услуг инвалиду.

4.6. 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.

5. Общие правила этикета при общении работников ГОУ ЯО «Рыбинская школа-интернате с детьми - инвалидами.

5.1. **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, который присутствует при разговоре.

5.2. **Адекватность и вежливость:** относитесь к другому человеку, как к себе самому, точно так же его уважайте — и тогда оказание услуги в учреждении (организации) и общение будут эффективными.

5.3. **Называйте себя и других:** когда вы встречаетесь с человеком, 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.

5.4. **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.

5.5. **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.

5.6. **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.

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

5.8. **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.

6. Сопровождение детей - инвалидов в Учреждении при оказании им услуг.

6.1. Детям - инвалидам оказывается необходимая помощь при входе в здание (выходе из здания), сдаче верхней одежды в раздевалку (получении и одевании верхней одежды) дежурным вахтером согласно графику работы, педагогом, работающим с ребенком во время рабочей смены, а также другим сотрудником Учреждения, оказавшимся рядом.

6.2. В первоочередном порядке вахтёром и (или) педагогом, работающим с ребенком в течение рабочей смены, уточняется, в какой помощи нуждается ребенок - инвалид, цель посещения Учреждения, необходимость сопровождения. В случае отсутствия возможности со стороны вахтера и (или) педагога оказать необходимую помощь и сопровождение следует обратиться к администрации.

6.3. Для обеспечения доступности детям-инвалидам услуг и объектов, на которых они предоставляются, при приёме их в Учреждение педагогам, работающим с данной категорией обучающихся, необходимо:

а) рассказать детям – инвалидам и их родителям (законным представителям) об особенностях здания Учреждения:

- о 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.;

- о необходимых для оказания услуги местах их расположения в здании, в каком кабинете и к кому обратиться по вопросам, которые могут возникнуть в ходе предоставления услуги;

б) познакомить детей – инвалидов и их родителей (законных представителей) со всеми специалистами, задействованными в работе с ним, лично, представив по фамилии, имени и отчеству специалиста и ученика друг другу; информировать, к кому ребенок должен обратиться во всех случаях возникающих затруднений;

в) познакомить с режимом функционирования Учреждения и режимом дня обучающихся (воспитанников);

г) при оказании услуг в Учреждении чётко разъяснить временные периоды оказания услуги (выдать расписание уроков, коррекционных занятий, занятий по дополнительному образованию, записать на лист время и место оказания услуги и т.д.); указать место проведения услуги (показать нужный кабинет), акцентировав внимание на путь по Учреждению от входа до кабинета, при необходимости сопроводить до места оказания услуги.

6.4. Ответственным за жизнь и здоровье, сопровождение детей-инвалидов из числа обучающихся (воспитанников) ГОУ ЯО «Рыбинская школа-интернат приказом по школе-интернату назначается педагог, работающий с детьми в течение своей рабочей смены согласно расписанию уроков, занятий, общешкольных и классных мероприятий, графику работы педагога.