

**ДЕПАРТАМЕНТ ОБРАЗОВАНИЯ ВОЛОГОДСКОЙ ОБЛАСТИ
БЮДЖЕТНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ
ВОЛОГОДСКОЙ ОБЛАСТИ
«ЧЕРЕПОВЕЦКИЙ ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ»**

ПРИНЯТО

Педагогическим советом
БПОУ ВО «Череповецкий технологический
колледж»

Протокол № 7
от «11» сентября 2022 г.

УТВЕРЖДАЮ

Директор БПОУ ВО «Череповецкий
технологический колледж»


Е.В. Егорова

Приказ № 02 от «22» 01 2022 г.

Локальный нормативный акт № 51

ПОРЯДОК

**обеспечения условий доступности, оказания ситуационной помощи и
предоставления услуг инвалидам и лицам с ограниченными
возможностями здоровья при посещении объектов и помещений
бюджетного профессионального образовательного учреждения
Вологодской области «Череповецкий технологический колледж»**

г. Череповец,
2022

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящий Порядок определяет правила обеспечения условий доступности объектов и помещений бюджетного профессионального образовательного учреждения Вологодской области «Череповецкий технологический колледж» далее «Учреждение» для организации посещения и оказания образовательных услуг инвалидам, лицам с ограниченными возможностями здоровья (далее - ОВЗ); процедуру организации и алгоритм оказания ситуационной помощи инвалидам и лицам с ОВЗ; правила общения и поведения работников Учреждения при взаимодействии и общении с инвалидами и лицами с ОВЗ в зависимости от вида и выраженности имеющихся нарушений функций организма.

1.2. Порядок разработан в соответствии с Федеральным законом от 24 ноября 1995 года № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»; Федеральным законом от 01 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»; Порядком обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере образования, а также оказания им при этом необходимой помощи, утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 09 ноября 2015 года № 1309; Требованиями к организации образовательной деятельности для лиц с ограниченными возможностями здоровья в профессиональных образовательных организациях, в том числе требования к средствам обучения и воспитания, в Приложении к письму Министерства образования и науки Российской Федерации от 18 марта 2014 года № 06-281 «О направлении Требований»; Методическими рекомендациями «О потребностях в помощи различных групп инвалидов при оказании услуг на объектах социальной инфраструктуры» Общероссийской общественной организацией «Всероссийское общество инвалидов».

1.3. Действие настоящего Порядка распространяется на работников Учреждения, ответственных за оказание ситуационной помощи и предоставление услуг инвалидам и лицам с ОВЗ при посещении объектов и помещений Учреждения (далее - Ответственный работник).

1.4. Ключевые понятия:

лицо с ОВЗ - физическое лицо, имеющее недостатки в физическом и (или) психологическом развитии, подтвержденные психолого-медико-педагогической комиссией и препятствующие получению образования без создания специальных условий;

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; признание лица инвалидом осуществляется Государственной службой медико-социальной экспертизы;

доступная среда - возможность посещения мест, зданий и помещений, возможность получения услуг, пользования приспособлениями для всех: и для обычных людей и для маломобильных граждан, в том числе инвалидов разных категорий;

этикет – совокупность правил поведения, касающихся внешнего проявления отношения к людям (обхождение с окружающими, формы обращения и приветствия, поведение в общественных местах, манеры и одежды);

профессиональная этика – совокупность морально-этических и нравственных норм и правил поведения специалиста в соответствующей профессиональной сфере;

коммуникативная компетентность - умение правильно воспринимать и понимать другого человека, грамотно оказывать услуги в учреждении или организации;

ситуационная помощь - помощь, оказываемая Ответственными работниками инвалидам и лицам с ОВЗ, в целях преодоления барьеров, препятствующих получению услуг наравне с другими лицами;

буквенный код категорий инвалидов, нуждающихся в ситуационной помощи - устанавливается в Главных бюро медико-социальной экспертизы в субъектах Российской Федерации (ФГКУ МСЭ) и заносится в справку инвалида; позволяет систематизировать деятельность подразделений Учреждения по определению и предоставлению видов услуг инвалидам и видов помощи, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

Буквенный код	Категория	Необходимая ситуационная помощь
К	Инвалид передвигается на коляске	Нуждается в помощи посторонних лиц при передвижении вне дома, в самообслуживании и других ручных действиях вне дома
С	Инвалид слепой и слабовидящий ограничен в ориентации	Нуждается в помощи (сопровождении) посторонних лиц вне дома для передвижения и получения информации при обслуживании
О	Инвалид с поражением опорно-двигательного аппарата	Нуждается в помощи посторонних лиц в самообслуживании и других ручных действиях вне дома
Г	Инвалид глухой	При формальных взаимоотношениях вне дома нуждается в услугах сурдопереводчика при обслуживании
У	Инвалид ограничен в общении и контроле за своим поведением (инвалиды с выраженными нарушениями умственной отсталости)	Нуждается в помощи при обслуживании

II. ОБЕСПЕЧЕНИЕ УСЛОВИЙ ДОСТУПНОСТИ ОБЪЕКТОВ И ПОМЕЩЕНИЙ, ОРГАНИЗАЦИИ СИТУАЦИОННОЙ ПОМОЩИ ИНВАЛИДАМ И ЛИЦАМ С ОВЗ

2.1. Обязанности Учреждения по обеспечению условий доступности объектов и помещений для инвалидов и лиц с ОВЗ:

- подготовка специализированной стоянки для автотранспорта инвалидов и лиц с ОВЗ;
- наличие наружной информации о доступности объектов Учреждения для лиц с инвалидностью и/или ОВЗ в зависимости от вида и выраженности имеющихся нарушений функций организма;
- оборудование системы сигнализации и оповещения лиц с инвалидностью и/или ОВЗ, способствующей обеспечению безопасности обучающихся;
- оборудование объектов и помещений элементами доступности и навигации в соответствии с требованиями к доступности среды в зависимости от вида и выраженности имеющихся нарушений функций организма;
- оснащение санитарно-гигиенических помещений элементами доступности в соответствии с требованиями к санитарным комнатам, в том числе для обучающихся передвигающихся на колясках;
- допуск на объекты Учреждения собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение (Приложение 1).

2.2. Обязанности Учреждения, направленные на устранение факторов, препятствующих обеспечению доступности объектов и помещений для инвалидов и лиц с ОВЗ, оказание ситуационных услуг:

- издание приказа директора Учреждения о назначении Ответственных работников за оказание ситуационной помощи инвалидам и лицам с ОВЗ;
- внесение в должностные инструкции Ответственных работников Учреждения перечня обязанностей по сопровождению инвалидов и/или лиц с ОВЗ по объектам Учреждения;
- проведение инструктажа и обучение Ответственных работников Учреждения с учетом должностных обязанностей и особенностей работы, характера их возможного взаимодействия с инвалидами и /или лицами с ОВЗ;
- ознакомление Ответственных работников Учреждения с правилами оказания экстренной помощи и этикета при общении с инвалидами и лицами с ОВЗ (Приложение 2).
- информирование лиц с инвалидностью и/или ОВЗ об условиях пребывания и получения образовательных услуг в Учреждении.

2.3. Ситуационная помощь инвалидам и лицам с ОВЗ оказывается:

- при определении пути движения к Учреждению (от остановки транспорта);

- при определении маршрута передвижения к объектам на территории Учреждения;
- при входе и выходе из объектов и помещений Учреждения, открывании и закрывании дверей;
- при посещении гардероба, в том числе, при одевании и раздевании внутри помещений (при необходимости);
- при перемещении внутри объектов и помещений Учреждения;
- при подъеме на нужный этаж и спуске с лестниц, в том числе обучающихся передвигающихся на коляске;
- при посещении санитарных комнат, в объеме перемещения к двери санитарной комнаты;
- при оказании услуг экстренной необходимой помощи, в случае возникновения нештатной ситуации при вызове через кнопку вызова.

2.4. Для обеспечения процедуры организации ситуационной помощи инвалидам и лицам с ОВЗ необходимо:

- предоставить необходимую справочную информацию для передвижения по объектам Учреждения и о предоставляемой помощи при передвижении;
- проинформировать о входе доступном для инвалидов и/или лиц с ОВЗ, наличии и месте расположения кнопки вызова помощи и месте ожидания помощи;
- познакомить с особенностями объектов и помещений Учреждения, расположением необходимых кабинетов, в том числе, санитарных комнат, комнат временного пребывания, кабинета психолога, библиотеки, столовой и др.;
- познакомить с местом расположения и возможностью использования кнопки вызова помощи;
- предупредить о возможных препятствиях на пути и возможностях их устранения;
- предоставить (при необходимости) технические средства реабилитации для передвижения внутри объектов Учреждения, в соответствии с технологией оказания помощи инвалидам и/или лицам с ОВЗ;
- проинформировать и познакомить лично с Ответственными работниками за оказание ситуационной помощи и предоставление услуг инвалидам и лицам с ОВЗ при посещении объектов и помещений Учреждения;
- обеспечить доступ в объекты Учреждения собаки-проводника, сопровождающей инвалида по зрению, при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение.

III. АЛГОРИТМ ОКАЗАНИЯ СИТУАЦИОННОЙ ПОМОЩИ ИНВАЛИДАМ И ЛИЦАМ С ОВЗ

3.1. Действия сотрудника поста охраны в Учреждении при оказании ситуационной помощи лицам с инвалидностью и/или ОВЗ (в соответствии с буквенным кодом категорий инвалидов).

3.1.1. Помощь студенту/обучающемуся Учреждения, который имеет инвалидность и/или ОВЗ:

- код «К», «О», «С»: по монитору видеонаблюдения видит студента с инвалидностью и ОВЗ/ слышит звонок при вызове через кнопку вызова – выходит на улицу, открывает входные двери, оказывает помощь при входе в объект, сопровождает до гардероба (главный вход в объекты по адресу: пр.Победы, 18);

- код «О», «С»: по монитору видеонаблюдения видит посетителя с инвалидностью и ОВЗ, оказывает помощь при входе в Учреждение (главный вход в объекты по адресу: пр. Победы, 18, пр. Победы, 10, пр. Победы, 16Б).

- код «К», «О», «С», «Г», «У»: уточняет о необходимости оказания помощи;

3.1.2. Помощь посетителю Учреждения, который имеет инвалидность и/или ОВЗ (абитуриент, участник мероприятий и др.):

- код «К», «О», «С»: по монитору видеонаблюдения видит посетителя с инвалидностью и ОВЗ/ слышит звонок при вызове через кнопку вызова – выходит на улицу, открывает входные двери, уточняет цель посещения Учреждения, оказывает помощь при входе в объект (главный вход в объекты по адресу: пр.Победы, 18);

- код «О», «С»: по монитору видеонаблюдения видит посетителя с инвалидностью и ОВЗ, уточняет цель посещения Учреждения, оказывает помощь при входе в объект (главный вход в объекты по адресу: пр. Победы, 18, пр. Победы, 10, пр. Победы, 16Б);

- код «К», «О», «С», «Г», «У»: в зависимости от цели визита посетителя с инвалидностью и/или ОВЗ, в том числе сопровождающего его лица, сообщает Ответственному работнику Учреждения о посетителе с инвалидностью и/или ОВЗ;

- до прибытия Ответственного работника направляет посетителя с инвалидностью и/или ОВЗ, в том числе сопровождающее его лицо, к месту ожидания в холле объекта и обеспечивает его сопровождение до места ожидания;

- код «Г»: ладонью указывает на стул в зоне ожидания (приглашающий жест) и предлагается на него сесть;

- код «С»: дается возможность сориентироваться в пространстве; касается его плеча или руки, предлагая пройти к месту ожидания, сопровождая движение поддержкой инвалида за локоть/руку, и направляя его словами (немного левее, правее);

- код «К», «О», «У»:

- оказывает помощь при выходе из здания Учреждения в соответствии возможностями.

3.2. Действия Ответственного работника Учреждения (педагог-психолог, социальный педагог, педагог-организатор) при оказании ситуационной помощи посетителям Учреждения (абитуриент, участник

мероприятий и др.) из числа лиц с инвалидностью и/или ОВЗ (в соответствии с буквенным кодом категорий инвалидов):

3.2.1. при встрече необходимо сообщить свою фамилию, имя, отчество, занимаемую должность и выяснить, по какому вопросу обратился посетитель. В зависимости от физических особенностей, личный прием осуществляется в холле первого этажа (инвалидность с кодом «К», «О», «С»), или в кабинете Ответственного работника;

3.2.2. в случае препровождения в кабинет, Ответственный работник должен соблюдать следующие нормы:

- код «Г»: посетителю предлагается следовать за собой. Слова сопровождаются доступными и понятными жестами. В кабинете указать рукой место, куда посетитель может присесть;

- код «С»: посетителю предлагается самому выбрать, с какой стороны ему удобно идти (обычно это свободная от трости сторона), при передвижении инвалид держится за Ответственного работника рукой. При спуске или подъеме по ступенькам вести незрячего перпендикулярно к ним и обязательно показать перила. Проходя двери или узкие проходы, всегда идти впереди, рукой направляя инвалида так, чтобы он шел следом за Ответственным работником. В кабинете, необходимо подвести инвалида к стулу и направить его руку на спинку стула;

- код «К», «О»: встреча осуществляется в кабинете, расположенном на первом этаже объекта Учреждения. При сопровождении предлагается опора на поручни;

- код «У»: посетителю предлагается следовать за собой, перед ним открывается дверь, и предлагается занять место посетителя.

3.3. Действия социального педагога при предоставлении ситуационной помощи посетителям Учреждения из числа лиц с инвалидностью и/или ОВЗ (в соответствии с буквенным кодом категорий инвалидов):

- код «К», «О», «С»: сопровождает в пути движения к Учреждению/ при перемещении между объектами Учреждения /на территории Учреждения (при необходимости); открывает входные двери, оказывает помощь при входе в объект, сопровождает до гардероба (главный вход в объекты по адресу: пр. Победы, 10, пр. Победы, 18, пр. Победы, 16Б);

- код «К»: организует посадку в транспортное средство и высадку из него перед входом в объект Учреждения, в том числе с использованием кресла-коляски (при необходимости);

- код «О», «С»: сопровождает в пути движения к Учреждению/ при перемещении между объектами Учреждения; оказывает помощь при входе в Учреждение; сопровождает до гардероба (при необходимости) (главный вход в объекты по адресу: пр. Победы, 10, пр. Победы, 18, пр. Победы, 16Б);

- код «К», «О», «С», «Г», «У»: оказывает помощь при передвижении внутри объекта/помещения с учетом изменений в расписании занятий (при необходимости);

- код «С», «Г»: знакомит со всеми надписями в Учреждении, не дублированными шрифтом Брайля или голосовым информатором (при необходимости);

- код «Г»: при отсутствии сурдопереводчика знакомит с информацией о порядке оказания образовательных услуг и другой запрашиваемой информации (в письменном виде);

- код «К», «О», «С»: оказывает ситуационную помощь в соблюдении гигиены и приеме пищи (посещение санитарной комнаты и столовой/комнаты приема пищи);

- код «С»: при наличии собаки-поводыря оказывает помощь при прогулке собаки.

3.4. Действия специалиста приемной комиссии Учреждения, ответственного за сопровождение абитуриентов из числа лиц с инвалидностью и/или ОВЗ на этапе поступления в Учреждение (в соответствии с буквенным кодом категорий инвалидов):

3.4.1. Организация приема инвалида с кодом «Г» (при условии отсутствия сопровождающего лица):

- для привлечения внимания необходимо обратиться к абитуриенту, а, в случае отсутствия реакции, слегка прикоснуться к его руке или привлечь внимание жестом руки;

- в случае сложностей с устным общением предлагается вести диалог в письменном виде;

- ознакомление с документами, предоставленными абитуриентом, комментирование их актуальности. В случае предоставления неполного комплекта документов, сообщить о недостающих;

- соблюдение правил этикета при общении (при разговоре обращаться непосредственно к абитуриенту с инвалидностью, а не к сопровождающему, в т.ч. к сурдопереводчику, который присутствует при разговоре; смотреть прямо в глаза и говорить четко; терпеливо ждать, когда сам закончит фразу, не поправлять и не договаривать за него; не указывать на речевые ошибки и др.).

3.4.2. Организация приема инвалида с кодом «С» (при условии отсутствия сопровождающего лица):

- в кабинете необходимо подвести инвалида к стулу и направить его руку на спинку стула или подлокотник;

- при общении необходимо учитывать необходимость ориентации инвалида по зрению в пространстве: если специалист приемной комиссии Учреждения перемещается по кабинету или покидает его, то свои действия необходимо озвучить;

– если в ходе личного приема возникла необходимость приглашения других специалистов, необходимо представить их и дать им возможность выразить голосом свое присутствие;

– при возникновении необходимости ознакомления с документами, предоставляемыми абитуриентом с инвалидностью по зрению, порядок их расположения не нарушается. Специалист приемной комиссии комментирует свои действия, называет документы, с которыми знакомится. В случае предоставления неполного комплекта документов, сообщить о недостающих в письменном виде /записать информацию на его диктофон;

– в случае необходимости подписи инвалида по зрению на документе ответственный специалист приемной комиссии Учреждения читает документ полностью, убеждается в понимании изложенной информации, а также предлагает помощь в подписании документа - располагает документ под активную руку, направляет указательный палец этой руки в место, где должна начаться подпись (инвалид может использовать факсимильное воспроизведение подписи);

– соблюдение правил этикета при общении (обращаться непосредственно к абитуриенту, даже если он Вас не видит, а не к его зрячему компаньону; избегать расплывчатых определений и инструкций, которые обычно сопровождаются жестами; обеспечить максимальное отсутствие шумовых явлений в кабинете и др.);

3.4.3. Организация приема инвалида с кодом «К», «О» (при условии отсутствия сопровождающего лица):

– соблюдение эргономического режима (удобство, комфорт, безопасность);

– участники взаимодействия располагаются таким образом, чтобы их лица находились на одном уровне;

– в случае сложностей с устным общением предлагается вести диалог в письменном виде, в том числе, печать посредством компьютерной клавиатуры;

– не привлекать внимание к возможным внезапно возникающим произвольным движениям со стороны абитуриента с инвалидностью и/или ОВЗ;

– ознакомление с документами, предоставленными абитуриентом, комментирование их актуальности. В случае предоставления неполного комплекта документов, сообщить о недостающих;

– соблюдение правил этикета при общении (при общении с лицами, испытывающими затруднения в речи, не перебивать, начинать говорить, только убедившись, что собеседник закончил свою мысль; не поправлять и не договаривать; не указывать на речевые ошибки и др.).

3.4.4. Организация приема инвалида с кодом «У»:

– при общении используются конкретные формулировки, изложенные доступным и понятным языком. Речь должна быть спокойной, без колебаний тембра и скорости изложения информации. При возможности

устная информация должна сопровождаться иллюстративными или письменными материалами;

– по завершению консультации/приема документов ответственный специалист приемной комиссии сопровождает инвалида и/или лицо с ОВЗ до выхода из объекта Учреждения.

IV. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ И ПОЛНОМОЧИЯ

4.1. Учреждение несет ответственность перед студентом/обучающимся, его законным представителем или посетителем из числа лиц с инвалидностью и/или ОВЗ за убытки и моральный вред, причиненные им вследствие неоказания или ненадлежащего предоставления услуг по обеспечению условий доступности, оказанию ситуационной помощи, нарушения его прав и законных интересов, в том числе разглашения его персональных данных и использования сотрудниками Учреждения своего служебного положения в целях несоответствующих интересам лица с инвалидностью и/или ОВЗ.

4.2. При оказании ситуационной помощи Ответственные работники Учреждения обязаны соблюдать и защищать права и интересы студентов/обучающихся с инвалидностью и/или ОВЗ и обеспечивать конфиденциальность персональных данных и сведений о содержании оказываемых им услуг.

4.3. Ответственные работники Учреждения имеют право самостоятельно принимать решения в рамках своей компетенции по оказанию ситуационной помощи инвалидам и/или лицам с ОВЗ; использовать для руководства при оказании ситуационной помощи инструкцию о порядке оказания ситуационной помощи инвалидам и/или лицам с ОВЗ при посещении объектов и помещений Учреждения.

4.4. Ответственные работники Учреждения несут ответственность за неисполнение/ненадлежащее исполнение обязанностей, предусмотренных настоящим Положением и инструкцией о порядке оказания ситуационной помощи инвалидам и/или лицам с ОВЗ при посещении объектов и помещений Учреждения.

Приложение 1

ПОРЯДОК

допуска в объекты и помещения бюджетного профессионального образовательного учреждения Вологодской области «Череповецкий технологический колледж» собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящий Порядок определяет требования к допуску в объекты и помещения бюджетного профессионального образовательного учреждения

Вологодской области «Череповецкий технологический колледж» (далее - Учреждение) собаки-проводника; требования к созданию условий, необходимых для оказания услуг лицам с собакой-проводником; алгоритм действий Ответственных работников Учреждения при посещении Учреждения инвалида с собакой-проводником.

1.2. Порядок основывается на принципах нравственного и гуманного отношения к домашним животным и распространяется на всех владельцев собак-проводников.

II. ТРЕБОВАНИЯ К ДОПУСКУ В УЧРЕЖДЕНИЕ СОБАКИ-ПРОВОДНИКА

2.1. Допуск собаки-проводника в Учреждение возможен только при наличии документа, подтверждающего её 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».

2.2. При посещении Учреждения владелец собаки-проводника должен иметь при себе в обязательном порядке документы, подтверждающие статус собаки, как проводника:

- паспорт собаки-проводника, подтверждающий, что собака обучалась дрессуре по специальному курсу для собак-проводников и не является агрессивной для окружающих (Приложение А);
- ветеринарный паспорт (в т.ч. международного образца) на собаку-проводника;
- наличие у собаки намордника и специальной шлейки собаки-поводыря с опознавательными знаками и светоотражающими элементами.

III. ТРЕБОВАНИЯ К СОЗДАНИЮ УСЛОВИЙ, НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ЛИЦАМ С СОБАКОЙ-ПРОВОДНИКОМ

3.1. На каждом объекте Учреждения предусматривается для собаки-проводника специальное место для отдыха/ожидания, минимальный размер которого составляет 1,5 м² с возможностью фиксации собаки на свободном поводке. Место отдыха/ожидания собаки-проводника 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. В случае пребывания на объекте Учреждения собаки-проводника, обеспечивается зона отдыха/ожидания чистой подстилкой и не переворачиваемой поилкой для воды. Обеспечение водой осуществляется из водопровода, качество воды должно соответствовать требованиям ГОСТ Р 51232-98.

3.3. При необходимости (в случае длительного пребывания) организуется (указывается) специальное место для выгула собаки-

проводника. Выгул собаки осуществляется в наморднике и на поводке, вдали от пешеходных дорожек, тротуаров, детских и спортивных площадок, специально организованных клумб, газонов, зеленых насаждений.

3.4 Ответственным за сопровождение назначается ассистент (помощник) по оказанию технической помощи студентам с инвалидностью и/или с ОВЗ.

IV. ПОРЯДОК ДЕЙСТВИЙ СОТРУДНИКОВ УЧРЕЖДЕНИЯ ПРИ ПОСЕЩЕНИИ ОБЪЕКТОВ ЛИЦАМИ С СОБАКОЙ- ПРОВОДНИКОМ

4.1. Лицо, получатель услуги, в случае, когда он заранее сообщает о своём прибытии по телефонам, указанным на официальном сайте Учреждения в разделе «Доступная среда», то Ответственному работнику за оказание ситуационной помощи и предоставление услуг инвалидам и лицам с ОВЗ при посещении объектов и помещений Учреждения уточняет:

- время посещения, длительность и периодичность;
- зона целевого посещения Объекта и получения услуги;
- наличие у собаки-проводника всех необходимых документов;
- потребность в особых условиях ожидания собаки-проводника на время получения услуги.

4.2. В случае явки лица с собакой-проводником без предупреждения, представитель службы охраны объекта Учреждения по телефону связывается с Ответственным работником за оказание ситуационной помощи и предоставление услуг инвалидам и лицам с ОВЗ и предупреждает о приходе лица с собакой-проводником.

4.3. При необходимости Ответственный работник показывает место отдыха/ожидания для собаки-проводника, далее сопровождает владельца к месту оказания услуги.

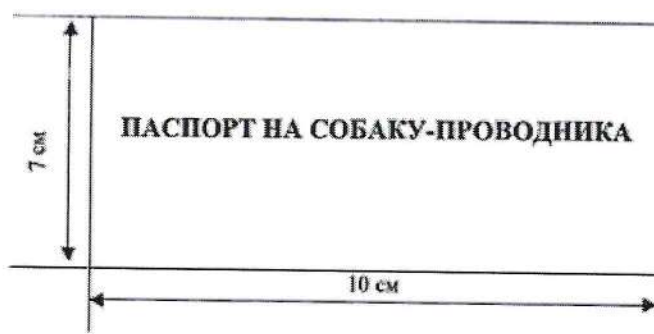
4.4. По окончании предоставления услуги Ответственный работник сопровождает посетителя к месту отдыха/ожидания собаки-проводника (если ранее в этом была потребность) и уточняет необходимость в помощи по ориентации на территории учреждения.

4.5. Во время выполнения собакой-проводником функций сопровождения запрещается посторонним лицам её 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 её владельца, в свободное от выполнения функций сопровождения время. Ответственность за соблюдение данного пункта возлагается на представителей службы охраны объекта.

Приложение А

**Форма документа, подтверждающего специальное обучение
собаки-проводника**

Лицевая сторона паспорта изготавливается из износостойкого материала темно-зеленого цвета.



На внутренних сторонах паспорта вклеиваются вкладыши из картона или плотной бумаги светлого цвета.

7 см	(наименование и адрес организации, выдавшей паспорт)	Сведения о владельце собаки-проводника: фамилия _____ имя _____ отчество _____ адрес _____
	Сведения о собаке-проводнике: кличка _____	_____
	учетный № _____ № микрочипа _____ (при наличии)	_____
	порода _____ пол _____ окрас _____ дата рождения « » _____ Особые отметки: _____ (при наличии)	_____
10 см	(программа обучения собак-проводников, в том числе дополнительная подготовка)	(количество руководителей организации, выданных паспортов) _____ _____ (подпись) (Ф.И.О.) руководителя организации М.П. Дата выдачи « » _____

Приложение 2

Правила оказания экстренной помощи и этикета при общении с инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья

1 Общие правила этикета при общении с инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья

1.1. Обращение к человеку: когда Вы разговариваете с инвалидом, обращайтесь непосредственно к нему, а не к сопровождающему, в т.ч. сурдопереводчику, который присутствует при разговоре.

1.2. Пожатие руки: когда Вас знакомят с инвалидом, вполне допустимо пожать ему руку, даже если это протез.

1.3. Называйте себя и других: когда Вы встречаетесь с человеком, который плохо 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.

1.4. Предложение помощи: если Вы предлагаете помощь, ждите, пока ее примут, а затем спрашивайте, что и как делать.

1.5. Адекватность и вежливость: обращайтесь с подростками инвалидами, как с взрослыми. Обращайтесь к ним по имени и на «ты», только если Вы хорошо знакомы.

1.6. При общении не опирайтесь на кресло-коляску: опираться или виснуть на чьей-то инвалидной коляске - это же самое, что опираться или виснуть на ее обладателя.

1.7. 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.

1.8. 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.

1.9. 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.

1.10. Не смущайтесь, если случайно допустили оплошность, сказав «Увидимся» или «Вы слышали об этом...?» тому, кто не может видеть или слышать.

2 Правила этикета при общении с инвалидами, испытывающими трудности при передвижении

2.1. 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.

2.2. Всегда спрашивайте, нужна ли помощь, прежде чем оказать ее. Предлагайте помощь, если нужно открыть тяжелую дверь или пройти по ковру с длинным ворсом.

2.3. Если Ваше предложение о помощи принято, спросите, что нужно делать, и четко следуйте инструкциям.

2.4. Если Вам разрешили передвигать коляску, сначала катите ее медленно. Коляска быстро набирает скорость, и неожиданный толчок может привести к потере равновесия.

2.5. Всегда лично убеждайтесь в доступности мест, где запланированы мероприятия. Заранее поинтересуйтесь, какие могут возникнуть проблемы или барьеры и как их можно устранить.

2.6. Не надо хлопать человека, находящегося в инвалидной коляске, по спине или по плечу.

2.7. Если возможно, расположитесь так, чтобы Ваши лица были на одном уровне. Избегайте положения, при котором Вашему собеседнику нужно запрокидывать голову.

2.8. Если существуют архитектурные барьеры, предупредите о них, чтобы человек имел возможность принимать решения заранее.

2.9. Помните, что, как правило, у людей, имеющих трудности при передвижении, нет проблем со зрением, слухом и пониманием.

2.10. 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.

3 Правила этикета при общении с инвалидами, имеющими нарушение зрения и незрячими

3.1. 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.

3.2. Опишите кратко, где Вы находитесь. Предупреждайте о препятствиях: ступенях, лужах, ямах, низких притоках, трубах и т.п.

3.3. Используйте, если это уместно, фразы, характеризующие звук, запах, расстояние. Делитесь увиденным.

3.4. Обращайтесь с собаками-поводырями не так, как с обычными домашними животными. Не командуйте, не трогайте и не играйте с собакой-поводырем.

3.5. Если Вы собираетесь читать незрячему человеку, сначала предупредите об этом. Говорите нормальным голосом. Не пропускайте информацию, если Вас об этом не попросят.

3.6. 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.

3.7. Всегда обращайтесь непосредственно к человеку, даже если он Вас не видит, а не к его зрячему компаньону.

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

3.9. Когда Вы предлагаете незрячему человеку сесть, не усаживайте его, а направьте 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.

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

3.11. Не заставляйте Вашего собеседника вещать в пустоту: если Вы перемещаетесь, предупредите его.

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

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

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

3.15. 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 Правила этикета при общении с инвалидами, имеющими нарушение слуха

4.1. 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.

4.2. 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.

4.3. 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.

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

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

4.6. Если Вас просят повторить что-то, попробуйте перефразировать свое предложение. Используйте жесты.

4.7. Убедитесь, что Вас поняли. Не стесняйтесь спросить, понял ли Вас собеседник.

4.8. 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.

4.9. Если существуют трудности при устном общении, спросите, не будет ли проще переписываться.

4.10. 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.

4.11. Очень часто глухие люди используют язык жестов. Если Вы общаетесь через переводчика, не забудьте, что обращаться надо непосредственно к собеседнику, а не к переводчику.

4.12. 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.

4.13. Нужно смотреть в лицо собеседнику и говорить ясно и медленно, использовать простые фразы и избегать несущественных слов.

4.14. Нужно использовать выражение лица, жесты, телодвижения, если хотите подчеркнуть или прояснить смысл сказанного.

5 Правила этикета при общении с инвалидами, испытывающими затруднения в речи

5.1. Не игнорируйте людей, которым трудно говорить, потому что понять их - в Ваших интересах.

5.2. Не перебивайте и не поправляйте человека, который испытывает трудности в речи. Начинайте говорить только тогда, когда убедитесь, что он уже закончил свою мысль.

5.3. 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.

5.4. Смотрите в лицо собеседнику, поддерживайте визуальный контакт. Отдайте этой беседе все Ваше внимание.

5.5. Не думайте, что затруднения в речи - показатель низкого уровня интеллекта человека.

5.6. Старайтесь задавать вопросы, которые требуют коротких ответов или кивка.

5.7. 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.

5.8. Не забывайте, что человеку с нарушенной речью тоже нужно высказаться. Не перебивайте его и не подавляйте. Не торопите говорящего.

5.9. Если у Вас возникают проблемы в общении, спросите, не хочет ли Ваш собеседник использовать другой способ - написать, напечатать.

6 Правила этикета при общении с инвалидами, имеющими ментальные нарушения

6.1. Люди с ментальными нарушениями не всегда нуждаются в дополнительной помощи и специальном обращении.

6.2. Если человек, имеющий ментальное нарушение, видит, что Вы настроены дружелюбно, то он будет чувствовать себя спокойно.

6.3. Если человек, имеющий ментальные нарушения, расстроен, спросите его спокойно, чем Вы можете ему помочь.

6.4. В общении желательно использовать короткие фразы, которые произносятся четко и достаточно медленно.

6.5. Не вступайте в дискуссию, не говорите резко с людьми, имеющими ментальные нарушения, даже если у Вас есть для этого основание.

7 Правила поведения при оказании экстренной помощи инвалидам с эпилепсией

7.1. Признаками эпилепсии являются судорожные проявления (припадки) и, в некоторых случаях, психические (интеллектуальные или эмоциональные) отклонения.

7.2. Во время приступа внезапного или относительно кратковременного приступа эпилепсии может наблюдаться:

- полное отключение сознания;
- падение;
- судороги, проявляющиеся в напряжении всей мускулатуры, часто с закидыванием головы и прикусом языка.

7.3. В случае приступа человека необходимо:

- немедленно вызвать медицинского работника или попросить позвать его, не оставляя человека во время приступа одного;
- зафиксировать время начала эпилептического приступа, чтобы установить его продолжительность и сообщить информацию медицинскому работнику;
- расстегнуть ворот рубашки, расслабить пояс;
- перевернуть набок и уложить на горизонтальную поверхность;
- положить под голову что-то мягкое и плоское;
- убрать или отодвинуть предметы, о которые можно удариться головой;
- ничего не класть в рот, а также не предпринимать попыток разжать человеку челюсти;
- не заливать в рот жидкости до тех пор, пока человек полностью не придет в сознание.

7.4. Если приступ продолжается более 5 минут необходимо вызвать бригаду скорой помощи.

8 Правила поведения при оказании экстренной помощи инвалидам с сахарным диабетом

Если человеку, страдающему сахарным диабетом, внезапно стало плохо, это, скорее всего, указывает на снижение сахара в крови. Если пострадавший находится в сознании необходимо:

- дать очень сладкую воду или пару кусков сахара (конфету);
- укутать, согреть ноги;
- по возможности, измерить уровень сахара в крови с помощью глюкометра.

Если больной сахарным диабетом потерял сознание, то это означает о возможном наступлении диабетической комы. Необходимо:

- вызвать бригаду скорой помощи;
- перевернуть больного на живот, т.к. возможно наступление удушья (рвота, западение языка).

9 Правила поведения при оказании экстренной помощи при обмороке и потере сознания

- проверить дыхание и биение сердца;
- облегчить дыхание: расстегнуть или снять стесняющую одежду пострадавшего, расстегнуть пояс;
- обеспечить достаточный приток воздуха: открыть окно, форточку;
- обеспечить прилив необходимого количества крови к головному мозгу и сердечной мышце: уложить в горизонтальное положение, слегка приподняв ноги;
- протереть лицо потерпевшего мокрым полотенцем или обрызгать водой;
- для приведения больного в чувства использовать нашатырный спирт: дать слегка вдохнуть или смазать им височную область.

При возвращении сознания, пострадавшему следует лежать примерно 20-30 минут и постепенно, исключая головокружение, присесть и потом встать. Если улучшения не наступили, следует незамедлительно вызвать бригаду скорой помощи.