

**Программа обучения (инструктажа) работников СПб ГБУ ДО СШОР «Комета»
по вопросам сопровождения и оказания услуг инвалидам, имеющим стойкие
расстройства функций зрения и самостоятельного передвижения**

1. Общие вопросы проведения инструктажа

1.1. Работники, назначенные ответственными лицами за осуществление сопровождения маломобильных групп населения и оказания при этом необходимой ситуационной помощи в помещениях СПб ГБУ ДО СШОР «Комета» (далее – Учреждение), должны пройти обучение (инструктаж) по вопросам, связанным с организацией и обеспечением доступности для инвалидов объекта и услуг, в том числе по решению этих вопросов в Учреждении.

1.2. Виды и формы обучения (инструктажа):

| Виды инструктажа | Формы проведения инструктажа |
|------------------|---|
| Первичный | - при приеме на работу - при введении новых обязанностей в должностную инструкцию работника. |
| Повторный | - 1 раз в год |
| Внеплановый | - при приобретении нового технического средства (оборудования), используемого для оказания помощи маломобильной группе населения (далее – МГН) - в случае выявления нарушений требований и обязанностей работниками при оказании помощи МГН. |

1.3. Работники, назначенные ответственными лицами, в соответствии с п.1.1. настоящей Программы, в течении 1 месяца от даты приема на работу должны пройти инструктаж с внесением сведений об этом в «Журнал учета проведения инструктажа».

1.4. Внеплановый инструктаж может проводиться по решению руководителя Учреждения с целью изучения новых документов, инструкций, правил, порядка предоставления новых услуг, новых форм обслуживания, новых помещений, при приобретении новых технических средств и оборудования, используемых для оказания помощи МГН, а также в случае выявления нарушения требований и обязанностей работниками при оказании помощи МГН.

2. Требования законодательства, нормативных правовых документов по обеспечению доступности для инвалидов объектов и услуг

- Конвенция ООН о правах инвалидов от 13.12.2006 г.
- Федеральный закон от 24.12.1995 г. №181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации».
- Федеральный закон от 01.12.2014 №419-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов».
- Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 25.12.2012 №626 « Об утверждении методики формирования и обновления карт доступности объектов и услуг, отображающих сравнимую информацию о доступности объектов и услуг для инвалидов и других маломобильных групп населения»
- Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 25.12.2012 №627 « Об утверждении методики, позволяющей объективизировать и систематизировать доступность объектов и услуг в приоритетных сферах

жизнедеятельности для инвалидов и других маломобильных групп населения, с возможностью учета региональной специфики».

– Приказ 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».

3. Общая характеристика видов нарушений функций организма, значимых барьеров окружающей среды, рекомендации и возможности их устранения для различных категорий МГН в Учреждении

3.1. Основные виды нарушений функций организма, приводящих к инвалидности и вызываемые ими ограничения способности осуществлять социально-бытовую деятельность:

| Категория к жизнедеятельности | Содержание категории жизнедеятельности |
|---|---|
| Способность к самообслуживанию | Способность человека самостоятельно осуществлять основные физиологические потребности, выполнять повседневную бытовую деятельность |
| Способность к самостоятельному передвижению | Способность самостоятельно перемещаться в пространстве, сохранять равновесие тела при передвижении, а покое и при перемене положения тела, пользоваться общественным транспортом |
| Способность к ориентации | Способность к адекватному восприятию личности и окружающей обстановки, оценке ситуации, к определению времени и места нахождения |
| Способность к общению | Способность к установлению контактов между людьми путем восприятия, переработки, хранения, воспроизведения и передачи информации |
| Способность контролировать свое поведение | Способность к осознанию себя и адекватному поведению с учетом социально-правовых морально-этических норм |
| Способность к обучению | Способность к целенаправленному процессу организации деятельности по овладению знаниями, умениями, навыками и компетенцией, приобретению опыта деятельности, развитию способностей, приобретению опыта применения знаний в повседневной жизни и формированию мотивации получения образования в течение всей жизни |
| Способность к трудовой деятельности | Способность осуществлять трудовую деятельность в соответствии с требованиями к содержанию, объему, качеству и условиям выполнения работы |

3.2. Систематизация форм инвалидности для решения вопросов доступности:

•**Код «К»** - инвалид передвигается в коляске (нуждается в помощи посторонних лиц (персонала) при передвижении вне дома).

•**Код «С»** - инвалид слепой и слабовидящий ограничен в ориентации (нуждается в помощи (сопровождение) посторонних лиц (персонала) вне дома).

•**Код «О»** - инвалид ограничен в самообслуживании (безрукий либо не действует руками, нуждается в помощи посторонних лиц (персонала) в самообслуживании и других ручных действиях вне дома).

•**Код «Г»** - инвалид глухонемой или глухой (при формальных взаимоотношениях вне дома нуждается в услугах сурдопереводчика).

•Код «У» - инвалид ограничен в общении и контроле за своим поведением (составляют инвалиды с выраженными (тяжелые проблемы) нарушениями умственных функций).

В зависимости от формы инвалидности лицо сталкивается с определенными барьерами, мешающими ему пользоваться зданиями, сооружениями и предоставляемыми населению услугами наравне с остальными людьми.

3.3. Краткая характеристика барьеров окружающей среды для инвалидов разных форм инвалидности (инвалиды, передвигающиеся на креслах-колясках, инвалиды с нарушением опорно-двигательного аппарата, слуха, зрения, умственного развития):

Для 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 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 зрения барьерами различной степени выраженности могут быть отсутствие тактильных указателей, в том числе направления движения, информационных указателей, преграды на пути движения (стойки, колонны, углы, стеклянные двери без контрастного обозначения и др.); неровное, скользкое покрытие, отсутствие помощи на объекте социальной инфраструктуры для получения информации и ориентации и др.

Для инвалидов с нарушениями слуха барьерами различной степени выраженности могут быть отсутствие зрительной информации, в том числе при чрезвычайных ситуациях на объекте социальной инфраструктуры, отсутствие возможности подключения современных технических средств реабилитации (слуховых аппаратов) к системам информации (например, через индукционные петли), электромагнитные помехи при проходе через турникеты, средства контроля для лиц с кохлеарными имплантами, отсутствие сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика и др. информационные барьеры.

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.

3.4. Общие рекомендации по устранению барьеров окружающей среды для инвалидов с разными формами инвалидности:

| Основные формы инвалидности | Общие рекомендации по устранению барьеров окружающей среды |
|---|--|
| Инвалиды, передвигающиеся на креслах-колясках | Устранение физических барьеров на пути к месту предоставления услуг, альтернативные формы оказания креслах-колясках услуг (в т.ч.) на дому, удобное размещение информации, организация работы помощников |
| Инвалиды с нарушениями опорно-двигательного | Устранение физических барьеров на пути к месту предоставления услуг, организация места для отдыха; |

| | |
|---|--|
| аппарата | для инвалидов не действующих руками - помощь при выполнении необходимых действий |
| Инвалиды с нарушениями зрения | Устранение информационных и физических барьеров на пути движения, предоставление информации в доступном виде (укрупненный шрифт, плоско-точечный шрифт Брайля, контрастные знаки), допуск тифлопереводчика, допуск собаки проводника |
| Инвалиды с нарушениями слуха | Устранение барьеров по предоставлению информации, допуск сурдопереводчика |
| Инвалиды с нарушениями умственного развития | Устранение барьеров по предоставлению информации («ясный язык» или «легкое чтение»), организация сопровождения |

4. Этика общения с инвалидами:

Идеи обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к объектам социальной инфраструктуры, которые нашли отражение в современном российском законодательстве, направлены на реализацию *принципа равного* и отражают закономерное прогрессивное развитие философии социальной защиты инвалидов в нашей стране. Составной частью философии социальной защиты инвалидов является философия независимой жизни.

- Независимая жизнь – это право человека быть неотъемлемой частью жизни общества и принимать активное участие в социальных, политических и экономических процессах, иметь свободу выбора и свободу доступа к жилым и общественным зданиям, транспорту, средствам коммуникации, страхованию, труду и образованию, возможность самому определять и выбирать, принимать решения и управлять жизненными ситуациями.

- Независимая жизнь - это способ мышления, это психологическая ориентация личности, которая зависит от ее взаимоотношений с другими личностями, ее физическими возможностями, системой служб поддержки и окружающей средой.

Общие принципы и цели независимости инвалида сформулированы в Декларации независимости инвалида.

- Не рассматривайте мою инвалидность как проблему.
- Не надо меня жалеть, я не так слаб, как кажется.
- Не рассматривайте меня как пациента, так как я просто ваш соотечественник.
- Не старайтесь изменить меня. У вас нет на это права.
- Не пытайтесь руководить мною. Я имею право на собственную жизнь, как любая личность.
- Не учите быть меня покорным, смиренным и вежливым. Не делайте мне одолжения.
- Признайте, что реальной проблемой, с которой сталкиваются инвалиды, является их Социальное обесценивание и притеснение, предубежденное отношение к ним.
- Поддержите меня, чтобы я мог по мере сил внести свой вклад в общество.
- Помогите мне познать то, что я хочу.
- Будьте тем, кто заботится, не жалея времени, и кто не борется в попытке сделать лучше.
- Будьте со мной, даже когда мы боремся друг с другом,
- Не помогайте мне тогда, когда я в этом не нуждаюсь, если это даже доставляет вам удовольствие.
- Не восхищайтесь мною, Желание жить полноценной жизнью не заслуживает восхищения.
- Узнайте меня получше. Мы можем стать друзьями.
- Будьте союзниками в борьбе против тех, кто пользуется мною для собственного удовлетворения.

- Давайте уважать друг друга. Ведь уважение предполагает равенство. Слушайте, поддерживайте и действуйте.

5. Организация и порядок работы по обеспечения доступности объекта и предоставляемых услуг для инвалидов и других МГН в Учреждении

В целях обеспечения условий для беспрепятственного доступа в Учреждение инвалидов, нуждающихся в ситуационной помощи необходимо обеспечить:

- 5.1. Контроль за выделенными на стоянке Учреждения специальными парковочными местами для автотранспорта инвалидов;
- 5.2. Обеспечить наличие и рабочее состояние элементов доступности в здание Учреждения (пандусы, поручни, широкие дверные проемы);
- 5.3. Обеспечить наличие и рабочее состояние элементов доступности в зоне оказания услуг, санитарно-гигиенических помещениях;
- 5.4. Обеспечить наличие в Учреждении технических средств реабилитации, позволяющих передвигаться вне и внутри здания (кресло-коляска, ходунки, поручни в санитарных комнатах, кресло для душа);
- 5.5. Наличие информации о доступности Учреждения для инвалидов в легкочитаемой и понятной форме, размещенной с учетом ее доступности для инвалидов – на уровне сидящего в коляске инвалида.

6. Действия персонала при оказании ситуационной помощи:

Охранник: по монитору видеонаблюдения видит посетителя с ограничением передвижения (на коляске, костылях).

- Выходит на улицу, открывает входные двери.
- Оказывает помощь при входе в здание.
- Уточняет цель посещения Учреждения, в какой помощи нуждается посетитель.
- Сообщает администратору о посещении Учреждения посетителя с ограниченными возможностями передвижения.
- Оказывает помощь при выходе из Учреждения.

Администратор:

- Помогает раздеться в гардеробе.
- Узнает о цели посещения.
- Предоставляет необходимую информацию для передвижения по зданию Учреждения к зонам оказания услуг, к бытовым зонам и о предоставляемой помощи для передвижения.
- Оказывает помощь при оформлении документов, при оплате услуг.
- В случае возникновения нештатной ситуации организует оказание необходимой помощи обслуживающим персоналом учреждения, вызов медицинской помощи.

7. При общении с людьми, испытывающими трудности при передвижении необходимо помнить:

- инвалидная коляска - неприкосновенное пространство человека. Не облокачивайтесь на нее, не толкайте, не кладите на нее ноги без разрешения;
- всегда спрашивайте, нужна ли помощь, прежде чем оказать ее. Предлагайте помощь, если нужно открыть тяжелую дверь или пройти по ковру с длинным ворсом, если Ваше предложение о помощи принято, спросите, что нужно делать, и четко следуйте инструкциям;
- если Вам разрешили передвигать коляску, сначала катите ее медленно. Коляска быстро набирает скорость, и неожиданный толчок может привести к потере равновесия;
- не надо хлопать человека, находящегося в инвалидной коляске, по спине или по плечу;

- если возможно, расположитесь так, чтобы ваши лица были на одном уровне. Избегайте положения, при котором Вашему собеседнику нужно запрокидывать голову;
- если существуют архитектурные барьеры, предупредите о них, чтобы человек имел возможность принимать решения заранее;
- всегда лично убеждайтесь в доступности мест, где запланированы мероприятия. Заранее поинтересуйтесь, какие могут возникнуть проблемы или барьеры и как их можно устранить.

8. Ситуационная помощь для инвалидов группы «С».

- На входе в Учреждение инвалида по зрению обязан встретить работник охраны, который берет инвалида под локоть и сопровождает его при передвижении по территории Учреждения, оказывает помощь при входе в учреждение, сообщает администратору о его посещении.
- Администратор уточняет цель посещения Учреждения, в какой помощи нуждается посетитель, предоставляет необходимую информацию, знакомит инвалида со всеми надписями в Учреждении. Информация внутри учреждения должна быть продублирована надписями шрифтом по Брайлю. Обязательно должна быть установлена доступная для инвалидов кнопка вызова помощи.
- предлагая свою помощь, не нужно хватать слепого человека и тащить его за собой, направляйте человека, не стискивайте его руку, идите так, как вы обычно ходите;
- обращайтесь с собаками-поводырями не так, как с обычными домашними животными. Не командуйте, не трогайте и не играйте с собакой-поводырем;
- если вы собираетесь читать незрячему человеку, сначала предупредите об этом. Говорите нормальным голосом. Не пропускайте информацию, если вас об этом не попросят;
- 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;
- всегда обращайтесь непосредственно к человеку, даже если он вас не видит, а не к его зрячему компаньону;
- всегда называйте себя и представляйте других собеседников, а также остальных присутствующих. Если вы хотите пожать руку, скажите об этом;
- 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;
- когда вы общаетесь с группой незрячих людей, не забывайте каждый раз называть того, к кому вы обращаетесь;
- не заставляйте вашего собеседника вещать в пустоту: если вы перемещаетесь, предупредите его;
- вполне нормально употреблять слово "смотреть". Для незрячего человека это означает «видеть руками», осязать;
- избегайте расплывчатых определений и инструкций, которые обычно сопровождаются жестами;
- при спуске или подъеме по ступенькам ведите незрячего человека перпендикулярно к ним, передвигаясь, не делайте рывков, резких движений. При сопровождении незрячего человека не закладываете руки назад - это неудобно.

9. Ситуационная помощь для инвалидов группы «О».

- Инвалидам с этим буквенным кодом необходимо оказывать помощь при всех действиях, выполняемых руками.
- Для облегчения входа и выхода в Учреждения работник Учреждения открывает и закрывает дверь.
- Все ручки дверей Учреждения должны быть широкими.
- Инвалиду необходимо помочь в гардеробе раздеться и одеться.
- Оказать помощь при оформлении необходимых документов, при оплате услуг.
- Необходимо оказать помощь для перемещения к входной двери в туалет и объяснить, где находятся приборы и кнопка вызова помощи.

10. Ситуационная помощь для группы инвалидов «Г».

- Говорите ясно и ровно. Не нужно излишне подчеркивать что-то. Кричать, особенно в ухо, тоже 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.
- 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.
- Нужно смотреть в лицо собеседника и говорить ясно и медленно, использовать простые фразы и избегать несущественных слов. Нужно использовать выражение лица, жесты, телодвижения, если хотите подчеркнуть или прояснить смысл сказанного.

11. Ситуационная помощь инвалиду с кодом «У».

- При посещении объекта спорта инвалидам с кодом «У» ситуационная помощь оказывается сопровождающим их лицам администратором Учреждения при возникающих затруднениях:
 - сопровождение и помощь в ориентации (вход/выход);
 - ознакомление с расположенной в Учреждении информацией;
 - помощь в заполнении документов (уточнить информацию);
 - ознакомление с расположенной в Учреждении информацией;
 - при разговоре с человеком, испытывающим трудности в общении, слушать его необходимо внимательно, терпеливо дожидаясь конца фразы. Нельзя поправлять его и договаривать за него.
- не игнорируйте людей, которым трудно говорить, потому что
- понять их - в ваших интересах.
- не перебивайте и не поправляйте человека, который испытывает трудности в речи. Начинайте говорить только тогда, когда убедитесь, что он уже закончил свою мысль.
- 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.
- смотрите в лицо собеседнику, поддерживайте визуальный контакт.
- не думайте, что затруднения в речи - показатель низкого уровня интеллекта человека.
- старайтесь задавать вопросы, которые требуют коротких ответов или кивка.
- 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.

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

12. Рекомендации для персонала предприятий и учреждений социальной инфраструктуры по использованию слов и понятий при общении с инвалидами:

| ИСПОЛЬЗУЙТЕ слова и понятия, не создающие стереотипы: | ИЗБЕГАЙТЕ слов и понятий, создающих стереотипы: |
|--|--|
| Человек с инвалидностью | Человек с ограниченными возможностями, Больной, Искалеченный, покалеченный, Неполноценный, калека, с дефектом здоровья, с недостатком здоровья |
| При сравнении людей с инвалидностью и без инвалидности: | |
| Не инвалид, человек без инвалидности | Нормальный / здоровый |
| Человек, использующий инвалидную коляску Человек на коляске Человек с парализованными ногами «Колясочник» – приемлемо в среде общения людей с инвалидностью | Прикованный к инвалидной коляске Паралитик Парализованный |
| Врожденная инвалидность Инвалид с детства | Врожденный дефект (увечье) несчастье |
| Имеет ДЦП (детский церебральный паралич) Человек (ребенок, дети) с ДЦП | Страдает ДЦП Болеет ДЦП «Дэцэпэшник» |
| Человек, перенесший полиомиелит / имеет инвалидность в результате... Человек, который перенес болезнь / стал инвалидом в результате... | Страдает от полиомиелита / от последствий полиомиелита Жертва болезни |
| Человек с особенностями развития / с особенностями в развитии Человек с ментальной инвалидностью, с особенностями ментального развития | Отсталый, умственно неполноценный, с задержкой / отставанием в развитии, с интеллектуальной недостаточностью, с умственной отсталостью Имбецил, дебил |
| Ребенок с особенностями развития | Слабоумный, «тормоз», с задержкой / отставанием в развитии |
| Дети с инвалидностью | Дети-инвалиды |
| Дети с особыми образовательными потребностями | Школьники-инвалиды |
| Человек с синдромом Дауна Ребенок (дети) с синдромом Дауна | С болезнью Дауна «Даун», «монголоид» «Даунята» (о детях с синдромом Дауна) |
| Человек с эпилепсией | Эпилептик, припадочный Страдающий эпилептическими припадками |
| Человек с особенностями психического развития Человек с особенностями | Псих, сумасшедший Люди с психиатрическими проблемами, Душевнобольные люди, |

| | |
|---|--|
| душевного или эмоционального развития | Люди с душевным или эмоциональным расстройством |
| Незрячий, слабовидящий человек, с инвалидностью по зрению | Слепой, совершенно слепой |
| Неслышащий / глухой слабослышащий человек, с инвалидностью по слуху, пользующийся жестовой речью | Глухой как пень Человек с нарушением слуха Человек (ребенок) с остатками слуха Глухонемой |

13. Ответственность работников за несоблюдение требований по обеспечению доступности объекта и предоставляемых услуг для инвалидов и других МГН в Учреждении

13.1. Меры ответственности за уклонение от выполнения требований доступности объектов и услуг в соответствии с законодательством.

13.2. Меры ответственности за невыполнение, ненадлежащее выполнение работниками Учреждения обязанностей, предусмотренными организационно-распорядительными, локальными актами спортивной школы.