

Утверждаю:  
Директор МКОУ «СОШ с. Заречного»  
\_\_\_\_\_ Р.С.Жазыкочева  
Приказ № 105 от 10.10.2025г.



Памятка для работников МКОУ «СОШ с. Заречного»  
(дежурный по режиму, гардероб, столовая, обслуживающий персонал)  
по правилам взаимодействия и оказания помощи инвалидам

1. Общие положения

1.1. Памятка 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», Федеральным законом от 01.01.01 года «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации», Федеральным законом от 29.12.2012 г. №273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», письмом Министерства здравоохранения и социального развития РФ от 11 апреля 2012 г. № 30-7/10/2-3602 «О методических рекомендациях, нацеленных на устранение наиболее часто встречающихся барьеров на пути следования инвалидов и других маломобильных групп населения при посещении административных зданий и служебных помещений», Кодификатором категорий инвалидности (для обеспечения идентификации преимущественных видов ограничений жизнедеятельности) Федерального медико-биологического агентства Федерального государственного бюджетного учреждения «Санкт-Петербургский научно-практический центр медико-социальной экспертизы, протезирования и реабилитации инвалидов им. Г.А.Альбрехта Федерального медико-биологического агентства» (ФГБУ СПб НЦЭПР им. Г. А. Альбрехта ФМБА России).

1.2. В Памятке составлен алгоритм оказания ситуационной помощи с опорой на буквенный кодификатор категорий инвалидности, дифференцированный по преимущественному виду помощи, в которой нуждается инвалид.

1.3. Памятка разработана в целях обеспечения доступа инвалидов к услугам и объектам, на которых они предоставляются, оказания при этом необходимой помощи, и может быть использована при инструктировании работников школы, предоставляющей услуги населению, при непосредственном оказании услуг инвалидам.

1.4. Требования к уровню подготовки персонала школы:

а) знание:

- понятия «доступная среда для инвалидов» и основных требований доступности объектов и услуг для маломобильных граждан (далее – МГ);
- основных видов архитектурных, информационных и ситуационных барьеров, препятствующих получению услуг инвалидами (МГ) наравне с другими

лицами, а также возможных способов их устранения в зависимости от категории инвалидности;

б) осведомленность о перечне предоставляемых услуг в школе; формах и порядке предоставления услуг (в учреждении, на дому, в электронной форме и дистанционно);

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

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

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

1.5. Памятка определяет правила поведения сотрудников МКОУ «СОШ с. Заречного» (далее – школа) при предоставлении услуг инвалидам (и иным категориям маломобильных граждан) и алгоритм оказания ситуационной помощи инвалидам.

Инвалид – лицо, которое имеет нарушение здоровья со стойким расстройством функций организма, обусловленное заболеваниями, последствиями травм или дефектами, приводящие к ограничению жизнедеятельности и вызывающее необходимость его социальной защиты.

К маломобильным группам населения относятся люди, испытывающие затруднения при самостоятельном передвижении, получении услуги, необходимой информации, или при ориентировании в пространстве (дети, люди с временным нарушением здоровья, беременные женщины, люди старших возрастов, люди, перемещающиеся с багажом, люди с маленькими детьми в колясках, граждане с травмами, не являющиеся инвалидами и т.п.).

1.6. Школа обязана иметь паспорт доступности объекта социальной инфраструктуры, по которому маломобильные граждане смогут определить, удобно им будет перемещаться или нет.

В целях обеспечения условий для беспрепятственного доступа в здание инвалидов, нуждающихся в ситуационной помощи, школа оборудована:

- стоянкой для автотранспорта лиц с ограниченными возможностями;
- системой сигнализации и оповещения;
- элементами доступности (пандусы, поручни, широкие дверные проемы, кнопка вызова персонала и др.);
- техническими средствами реабилитации, позволяющими передвигаться вне и внутри здания (кресло-коляска, ходунки и др. реабилитационные средства);
- информационными табличками о наличии ситуационной помощи лицам с ограниченными возможностями, выполненные в соответствии с требованиями ГОСТ Р 52875.

1.7. Школа обязана выполнять Требования к обеспечению условий для беспрепятственного доступа в здание и помещения инвалидов по категориям (таблица 1).

Таблица 1

Требования к обеспечению условий для беспрепятственного доступа

в здания и помещения инвалидов

Буквенный кодификатор категорий инвалидности (буква)	Необходимые технические средства реабилитации	Необходимая наружная информация о доступности
<b>Б</b>	Наличие входного пандуса, широкого дверного проема при входе в здание для доступа инвалидов на коляске на второй этаж, широких дверных проемов при входе в учебные кабинеты	Наличие в помещениях надписей в легко читаемой и понятной форме, в т.ч. на информационных стендах, с учетом их доступности для инвалидов-колясочников
<b>С</b>	-	Дублирование внутри здания информации Брайлеровским текстом об оказываемых услугах
<b>Е</b>	Оборудование широкими дверными ручками дверей входных групп, а также дверей помещений зданий (сооружений), используемых инвалидами. Оснащение туалетных комнат специальным оборудованием для инвалидов (ножным автоматическим спуском воды в напольных чашах, сенсорным смесителем для раковин, сенсорной сушилкой для рук	-
<b>М</b>		Наличие письменной информации об оказываемых услугах внутри здания, услуги сурдоперевода

1.8. Для обеспечения инвалидам доступа наравне с другими к социально-значимым объектам сотрудникам соответствующих учреждений необходимо оказывать ситуационную помощь в зависимости от вида и выраженности имеющегося у инвалида нарушения здоровья.

Для реализации ситуационной помощи каждой группе инвалидов установлен код категорий инвалидности (буквенный), что позволяет упростить и систематизировать деятельность всех служб и организаций по определению и предоставлению видов услуг инвалидам и видов помощи, предусмотренных законодательством Российской Федерации, в том

числе в организациях, деятельность которых напрямую не связана с предоставлением услуг инвалидам.

Буквенный код инвалиду устанавливается в учреждениях МСЭ с последующим его занесением в справку инвалида (запись в графе справки «Ситуационная помощь»).

1.9. Характеристика необходимой ситуационной помощи различным категориям инвалидов представлена в таблице 2.

Таблица 2.

## Код категорий инвалидности (виды)

	Буква кода	Категория	Преимущественный вид помощи	Необходимая ситуационная помощь (запись в графе справки «Ситуационная помощь»)
1.	В	инвалид передвигается в коляске	Нуждается в частичном постороннем уходе и помощи, в т.ч. вне дома, в связи с выраженным ограничением способности к мобильности	Нуждается в помощи посторонних лиц (персонала) при передвижении вне дома
2.	С	инвалид слепой/ или слабовидящий ограничен в ориентации	Нуждается в частичном постороннем уходе и помощи и сопровождении, в т.ч. вне дома, в связи со значительно выраженным и выраженным ограничением способности к ориентации (слепые и слабовидящие).	Инвалид по зрению (слепой). Нуждается в помощи (сопровождение) посторонних лиц (персонала) вне дома.
3.	Е	инвалид ограничен в самообслуживании (безрукий либо не действует руками)	Нуждается в частичном постороннем уходе и помощи, в т.ч. вне дома, в связи с выраженным ограничением способности к самообслуживанию и бытовой жизни	Нуждается в помощи посторонних лиц (персонала) в самообслуживании и других ручных действий вне дома
4.	К	инвалид слепоглухой, значительно ограничен в ориентации	Нуждается в частичном постороннем уходе, помощи и сопровождении, лицом, осуществляющим уход, в т.ч. вне дома, в связи со значительно выраженным ограничением способности к ориентации, общению и межличностному взаимодействию (слепоглухие)	Нуждается в сопровождении лицом, осуществляющим помощь, вне дома. При формальных взаимоотношениях вне дома нуждается в услугах тифлосурдопереводчика.
5.	М	инвалид глухонемой или глухой	Нуждается в специализированной помощи (сурдопереводчика) при формальных взаимоотношениях (преимущественно вне дома) в связи со значительно выраженным и выраженным ограничением способности к общению и межличностному взаимодействию (глухонемые, глухие).	При формальных взаимоотношениях вне дома нуждается в услугах сурдопереводчика

1.10. Характеристика видов барьеров при оказании услуг инвалидам представлена в таблице 3.

Таблица 3.

Виды барьеров при оказании услуг инвалидам

Основные категории маломобильных граждан	Значимые барьеры окружающей среды (для учета и устранения на объекте)
Инвалиды, передвигающиеся на кресло - колясках	<p>Высокие пороги, ступени. Отсутствие поручней, нарушение их высоты.</p> <p>Неровное, скользкое и мягкое (с высоким ворсом, крупнонасыпное и прочее) покрытие.</p> <p>Неправильно установленные пандусы, отсутствие скатов.</p> <p>Узкие дверные проемы и коридоры.</p> <p>Неадаптированные санитарные комнаты.</p> <p>Отсутствие места для разворота в помещениях.</p> <p>Высокое расположение информации на стойках и стендах</p>
Инвалиды с поражением нижних конечностей (использующие трости, костыли, опоры)	<p>Высокие пороги, ступени. Неровное и скользкое покрытие.</p> <p>Неправильно установленные пандусы.</p> <p>Отсутствие поручней.</p> <p>Отсутствие мест отдыха на пути движения.</p>
Инвалиды с поражением верхних конечностей	<p>Трудности в открывании дверей.</p> <p>Трудности в пользовании выключателями, кранами и др.</p> <p>Невозможность, сложность в написании текстов.</p> <p>Иные ограничения действия руками.</p>
Слепые и слабовидящие инвалиды	<p>Преграды на пути движения (колонны, тумбы, стойки и прочее).</p> <p>Ступени, особенно разной геометрии, без цветового, тактильного обозначения.</p> <p>Отсутствие контрастной и тактильной информации и указателей.</p> <p>Отсутствие информационных табличек, выполненных шрифтом Брайля.</p> <p>Отсутствие поручней, иных направляющих.</p> <p>Неорганизованность доступа на объект и места ожидания собаки-проводника.</p> <p>Отсутствие дублирующей звуковой информации при экстренных случаях</p>
Глухие и слабослышащие	<p>Отсутствие и недостаточность зрительной информации.</p> <p>Отсутствие сурдо-и тифлосурдоперевода и переводчика.</p> <p>Отсутствие аудиоконтура, индукционных петель.</p>

	Электромагнитные помехи. Иные информационные барьеры и отсутствие дублирующей световой информации при чрезвычайных ситуациях.
Инвалиды с особенностями интеллектуального развития	Отсутствие (недостаточность) понятной информации, информации на простом языке. Отсутствие ограждений опасных мест. Трудности ориентации при неоднозначности информации. Неорганизованность сопровождения на объекте.

1.11. Рекомендации сотрудникам по использованию слов и понятий при общении с инвалидами (таблица 4).

Таблица 4.

<b>ИСПОЛЬЗУЙТЕ</b> слова и понятия, не создающие стереотипы	<b>ИЗБЕГАЙТЕ</b> слов и понятий, создающих стереотипы
Человек с инвалидностью	Человек с ограниченными возможностями
	Больной
	Искалеченный, покалеченный
	Неполноценный, калека, с дефектом здоровья, с недостатком здоровья
<b>При сравнении людей с инвалидностью и без инвалидности</b>	
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 душевного или эмоционального развития	Псих, сумасшедший Люди с психиатрическими проблемами, Душевнобольные люди, Люди с душевным или эмоциональным расстройством
Незрячий, слабовидящий человек, с инвалидностью по зрению	Слепой, совершенно слепой
Не слышащий/слабослышащий, человек, с инвалидностью по слуху, пользующийся жестовой речью	Глухой как пень Человек с нарушением слуха Человек (ребенок) с остатками слуха Глухонемой

## 2. Общие правила этикета

2.1. Обращение к человеку: при встрече обращайтесь с инвалидом вежливо и уважительно, когда вас знакомят с инвалидом, вполне естественно пожать ему руку: даже те, кому трудно двигать рукой или кто пользуется протезом, вполне могут пожать руку - правую или левую, что вполне допустимо.

2.2. Когда вы разговариваете с инвалидом любой категории, обращайтесь непосредственно к нему, а не к сопровождающему лицу или сурдопереводчику, которые присутствуют при разговоре.

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

2.4. Называйте себя и других: когда вы встречаетесь с человеком, который плохо видит или совсем не видит, обязательно называйте себя и тех людей, которые пришли с вами. Если у вас общая беседа в группе, не забывайте пояснить, к кому в данный момент вы обращаетесь, и назвать себя.

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

2.6. 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.

2.7. 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 хватить и понести человека без его разрешения. Если вас попросили помочь инвалиду, передвигающемуся на коляске, сначала катите ее медленно. Коляска быстро набирает скорость, и неожиданный толчок может привести к потере равновесия.

2.8. Внимательность и терпеливость: когда вы разговариваете с человеком, испытывающим трудности в общении, слушайте его внимательно. Будьте терпеливы, ждите, когда человек сам закончит фразу. Не поправляйте его и не договаривайте за него. Повторите, что вы поняли, это поможет человеку ответить вам, а вам — понять его.

2.9. Расположение для беседы: когда вы говорите с человеком, пользующимся инвалидной коляской или костылями, расположитесь так, чтобы ваши и его глаза были на одном уровне, тогда вам будет легче разговаривать. Разговаривая с теми, кто может читать по губам, расположитесь так, чтобы на Вас падал свет, и Вас было хорошо видно.

2.10. Привлечение внимания человека: чтобы привлечь внимание человека, который плохо слышит, помащите ему рукой или похлопайте по плечу. Смотрите ему прямо в глаза и говорите четко, но имейте в виду, что не все люди, которые плохо слышат, могут читать по губам.

### 3. Сопровождение инвалидов на приёме в школе и при оказании им услуг

3.1. Инвалидам оказывается необходимая помощь при входе в здание (выходе из здания), сдаче верхней одежды в гардероб (получении и одевании верхней одежды).

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

3.3. Для обеспечения доступа инвалидов к услугам специалисту при приёме инвалида в учреждении необходимо:

а) рассказать инвалиду об особенностях здания учреждения:

- количестве этажей; наличии лифтов, поручней, других приспособлений и устройств для инвалидов применительно к его функциональным ограничениям; расположении санитарных комнат, возможных препятствиях на пути и т.д.;

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

б) познакомить инвалида со всеми специалистами, задействованными в работе с ним, лично, представив по фамилии, имени и отчеству специалиста и инвалида друг другу. Информировать, к кому он должен обратиться во всех случаях возникающих затруднений.

в) при оказании услуги в учреждении чётко разъяснить график оказания услуги (выдать расписание приема граждан, записать на лист время и место оказания услуги и т.д.); указать место её проведения (показать нужный кабинет), акцентировав внимание на путь по учреждению от входа до кабинета, при необходимости сопроводить до места оказания услуги.

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

#### 4. Особенности общения 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.

Существует несколько типов и степеней глухоты. Соответственно, существует много способов общения с людьми, которые плохо слышат. Если вы не знаете, какой предпочесть, спросите у них.

Некоторые люди могут слышать, но воспринимают отдельные звуки неправильно. В этом случае говорите более громко и четко, подбирая подходящий уровень. В другом случае понадобится лишь снизить высоту голоса, так как человек утратил способность воспринимать высокие частоты.

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

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

4.4. Если вас просят повторить что-то, попробуйте перефразировать свое предложение. Используйте жесты. Убедитесь, что вас поняли. Не стесняйтесь спросить, понял ли вас собеседник.

4.5. 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.

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

4.7. 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.

4.8. Очень часто глухие люди используют язык жестов. Если вы общаетесь через переводчика, не забудьте, что обращаться надо непосредственно к собеседнику, а не к переводчику (возможность получения услуг сурдопереводчика предусмотрена договором школы).

Не все люди, которые плохо слышат, могут читать по губам. Вам лучше всего спросить об этом при первой встрече. Если ваш собеседник обладает этим навыком, нужно соблюдать несколько важных правил. Помните, что только три из десяти слов хорошо прочитываются.

Нужно смотреть в лицо собеседнику и говорить ясно и медленно, использовать простые фразы и избегать несущественных слов; использовать выражение лица, жесты, телодвижения, если хотите подчеркнуть или прояснить смысл сказанного.

### Алгоритм оказания ситуационной помощи инвалидам

#### 5. Правила поведения при общении с детьми-инвалидами.

##### Общение с детьми-инвалидами с кодом «В»

5.1. Если вы предлагаете помощь, ждите, пока ее примут, а затем спрашивайте, что и как делать.

5.2. 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 ребенка-инвалида – то же самое, что схватить и понести человека без разрешения.

5.3. Всегда спрашивайте, нужна ли помощь, прежде чем оказать ее. Предлагайте помощь, если нужно открыть тяжелую дверь.

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

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

5.5. Всегда лично убеждайтесь в доступности мест, где запланированы мероприятия.

5.6. Заранее поинтересуйтесь, какие могут возникнуть проблемы или барьеры и как их можно устранить.

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

5.8. Если возможно, расположитесь так, чтобы ваши лица были на одном уровне.

Избегайте положения, при котором вашему собеседнику нужно запрокидывать голову.

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

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

5.11. Не думайте, что необходимость пользоваться инвалидной коляской – это трагедия. Это способ свободного (если нет архитектурных барьеров) передвижения. Есть люди, пользующиеся инвалидной коляской, которые утратили способность ходить и могут передвигаться с помощью костылей, трости и т.п. Коляски они используют для того, чтобы экономить силы и быстрее передвигаться.

##### 5.12. Оказание ситуационной помощи инвалиду с кодом «В»

а) При посещении инвалидом с буквенным кодом «В» социально значимого объекта, в учреждении выделяется сотрудник, способный помочь инвалиду на коляске войти и выйти из учреждения, помочь ему при

передвижении внутри учреждения, при отсутствии лифта поднять инвалида на коляске на нужный этаж. При отсутствии у входа в здание пандуса, к входу выносятся переносные аппарели.

б) Современные социально значимые объекты должны иметь наружную информацию о доступности объекта для инвалида на коляске.

в) При отсутствии доступного входа в социально-значимое учреждение, на здании устанавливается кнопка вызова специалиста.

г) При отсутствии сотрудника, способного помочь инвалиду на коляске войти в учреждение (высокие ступеньки), сотрудник учреждения оказывает необходимую услугу, находясь рядом с инвалидом.

д) Надписи в учреждениях должны быть в легко читаемой и понятной форме и размещены с учетом их доступности для инвалидов – на уровне сидящего в коляске инвалида.

е) В социально значимых учреждениях, рекомендуется иметь следующую реабилитационную технику: кресла-коляски, ходунки, поручни в санитарных комнатах.

ж) При необходимости инвалиду оказывается помощь при посещении туалета.

#### 5.13. Организационные мероприятия школы:

а) на стоянке автотранспортных средств около школы выделяются места, для парковки специальных автотранспортных средств инвалидов, которые не должны занимать иные транспортные средства;

б) в школе назначается сотрудник, способный помочь инвалиду на коляске войти и выйти из здания, помочь ему при передвижении внутри здания, поднять инвалида на коляске на нужный этаж;

в) на здании школы устанавливается кнопка вызова службы помощи и контактный телефон, продублированный на специальных информационных табличках;

г) надписи на здании и внутри представлены в легко читаемой и понятной форме и размещены с учетом их доступности для инвалидов – на уровне сидящего в коляске инвалида;

д) Школой планируется закупка реабилитационной техники согласно Плану устранения недостатков по независимой оценке качества условий осуществления образовательной деятельности (НОКО).

5.14. При нахождении инвалида с кодом «В» в учебных помещениях ему оказывается ситуационную помощь:

а) при входе и выходе из здания;

б) при перемещении внутри здания, при подъеме и спуске с лестницы;

в) в гардеробе – помочь раздеться и одеться (при необходимости и внутри помещения);

г) в столовой – выйти из-за стола и помещения;

д) при посещении туалета, при необходимости.

5.15. Действия персонала при оказании ситуационной помощи в соответствии с кодами категорий инвалидности.

**дежурный по режиму:**

а) по монитору видеонаблюдения видит посетителя с ограничением передвижения (на коляске, костылях), выходит на улицу, открывает входные двери;

б) инвалиду на костылях предоставляет кресло-коляску при входе в здание, оказывает помощь при перемещении в кресло-коляску;

в) оказывает помощь при входе в здание;

г) уточняет, в какой помощи нуждается посетитель;

д) сообщает сотруднику службы помощи о посещении школы посетителя с ограничением передвижения;

е) оказывает помощь при выходе из школы.

**Ответственный сотрудник, назначенный приказом по ОУ № от \_\_):**

а) оказывают помощь при одевании и раздевании;

б) в случае необходимости оказывает помощь при передвижении внутри здания, сопровождает по кабинетам, сопровождает до гардероба;

в) оказывает помощь при одевании;

г) при необходимости оказывает помощь при посещении туалета;

д) при посещении физкультурно-оздоровительных занятий оказывает помощь при переодевании и принятии гигиенических процедур (по необходимости).

## 6. Правила поведения при общении с детьми-инвалидами.

Общение с детьми-инвалидами код «С» (имеющими нарушение зрения или незрячими)

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. Все это надо выяснить и учитывать при общении.

6.1. Оказывая свою помощь незрячему человеку, направляйте его, не стискивая его руку, идите так, как вы обычно ходите. Не нужно хватать слепого человека и тащить его за собой. Если вы заметили, что незрячий человек сбился с маршрута, не управляйте его движением на расстоянии, подойдите и помогите выбраться на нужный путь.

6.2. Опишите кратко, где вы находитесь. Предупреждайте о препятствиях: ступенях, лужах, ямах, низких притоках, трубах и т.п. Используйте фразы, характеризующие цвет, расстояние, окружающую обстановку. Не командуйте, не трогайте и не играйте с собакой-поводырем.

6.3. Если вы собираетесь читать незрячему человеку, сначала предупредите его об этом. Говорите обычным голосом. Когда незрячий человек должен подписать документ, прочитайте его обязательно полностью. Инвалидность не освобождает слепого человека от ответственности, обусловленной законодательством.

6.4. Когда вы предлагаете незрячему человеку сесть, не усаживайте его, а направьте его руку на спинку стула или подлокотник. Не водите по поверхности его руку, а дайте ему возможность свободно потрогать предмет.

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

6.6. Не заставляйте вашего собеседника обращаться в пустоту: если вы перемещаетесь, предупредите его об этом.

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

6.8. Оказывая помощь незрячему, двигайтесь не торопясь, и при спуске или подъеме по ступенькам ведите незрячего перпендикулярно к ним. Не делайте рывков, резких движений, предупреждайте о препятствиях.

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

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

6.11. 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.

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

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

6.14. 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.

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

6.16. Не заставляйте вашего собеседника вещать в пустоту: если вы перемещаетесь, предупредите его.

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

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

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

6.20. 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.

6.21. На входе в учреждение инвалида с потерей зрения должен встретить сотрудник, который берет инвалида под локоть и сопровождает его при передвижении по территории учреждения. Сотрудник также знакомит инвалида со всеми надписями в учреждении. При входе в учреждение желательна наличие тактильной плитки и звуковой информации, а информация внутри учреждения должна быть продублирована шрифтом по Брайлю.

6.22. В социально значимых учреждениях сотрудник учреждения помогает инвалиду войти в здание, воспользоваться услугами гардероба, купить лекарство, оплатить услугу в кассе, заполнить бланк и необходимую документацию на почте и в банке, помогает выбрать нужную покупку и оплатить ее, помогает посетить туалет.

6.23. При наличии у инвалида собаки-поводыря оказывает помощь при прогулке собаки.

6.24. Ситуационная помощь инвалиду с кодом «С»

Организационные мероприятия:

а) при входе в здание размещена тактильная плитка и звуковая информация, а информация внутри здания продублирована Брайлеровским текстом.

б) в столовой школы имеется специальная посуда для слепых, которая позволяет инвалидам есть самостоятельно.

При нахождении инвалида с кодом «С» в учебных помещениях школы ему оказывается ситуационная помощь:

а) при входе и выходе из здания;

б) при перемещении внутри здания;

в) при подъеме и спуске с лестницы;

г) в гардеробе – при раздевании и одевании;

д) в столовой и буфете – достает и ставит на стол необходимое блюдо;

е) при необходимости оказывается помощь в туалете.

6.25. Действия персонала при оказании ситуационной помощи в соответствии с кодом категории инвалидности

– **дежурный по режиму:**

а) по монитору системы видеонаблюдения видит посетителя с ограничением передвижения;

б) встречает слепого инвалида на улице (на входе в здание);

в) открывает входные двери;

г) помогает войти в здание;

д) берет посетителя под локоть и сопровождает до сотрудника службы помощи, при необходимости знакомит инвалида со всеми надписями в школе;

е) оказывает помощь при выходе из здания;

ж) при наличии у инвалида собаки-поводыря – оказывает помощь при прогулке собаки.

**Ответственный сотрудник, назначенный приказом по ОУ № от \_\_\_)::**

а) помогает при одевании и раздевании;

- б) при необходимости знакомит со всеми надписями в школе, не дублированными шрифтом брайля или голосовым информатором;
- в) сопровождает до нужного кабинета, придерживая его под локоть;
- г) оказывают помощь при ориентации в помещении.

## 7. Правила поведения при общении с детьми-инвалидами.

Общение с детьми-инвалидами код «Е» (ограничен в самообслуживании).  
Ситуационная помощь инвалиду с кодом «Е».

7.1. Инвалидам с этим буквенным кодом необходимо оказывать помощь при всех действиях, выполняемых руками. Для облегчения входа и выхода в учреждениях дверь должна открываться автоматически, при отсутствии автоматически открывающейся двери, сотрудник учреждения открывает и закрывает дверь. Все ручки дверей учреждения должны быть широкими.

7.2. Инвалиду с кодом Е необходимо помочь раздеться и одеться.

7.3. Туалетные комнаты в учреждении должны быть оснащены ножным или автоматическим спуском воды в туалете, сенсорным смесителем в раковине, сенсорной сушилкой для рук.

7.4. Организационные мероприятия школы:

а) для облегчения входа и выхода в помещениях некоторые двери открываются автоматически, при отсутствии автоматически открывающейся двери, сотрудник службы помощи открывает и закрывает дверь, все ручки дверей в помещениях широкие;

б) в столовой имеется специальная столовая посуда (тарелки с высокими бортиками), а также технические средства реабилитации, помогающие инвалиду с нарушением верхних конечностей выполнять различные действия самообслуживания самостоятельно;

в) специальные туалетные комнаты в школе оснащены ножным или автоматическим спуском воды, сенсорным смесителем в раковине, сенсорной сушилкой для рук.

7.5. При нахождении инвалида с кодом «Е» в учебных помещениях школы ему оказывается ситуационную помощь при всех действиях, выполняемых руками:

а) при входе и выходе из здания, открывании и закрывании дверей;

б) в гардеробе – при раздевании и одевании, в раздевалке спортивного зала – помочь переодеться в спортивную форму;

в) при оплате услуг на территории школы необходимо помочь инвалиду расплатиться, а также помочь оформить необходимую документацию.

7.6. Действия персонала при оказании ситуационной помощи в соответствии с кодами категорий инвалидности

сотрудник охраны:

а) по монитору системы видеонаблюдения видит посетителя с ограничением в самообслуживании;

б) встречает инвалида на улице (на входе в здание);

в) открывает входные двери;

г) помогает войти в здание;

- д) приглашает сотрудника службы помощи;
  - е) оказывает помощь при выходе из здания.
- сотрудник службы помощи:
- а) помогает при одевании и раздевании;
  - б) сопровождает до нужного кабинета.

## 8. Правила поведения при общении с детьми-инвалидами.

Общение с детьми-инвалидами, испытывающих затруднения в речи - код «М». Ситуационная помощь инвалиду с кодом «М».

8.1. Не игнорируйте людей, которым трудно говорить, потому что понять их - в ваших интересах.

8.2. 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.

8.3. Смотрите в лицо собеседнику, поддерживайте визуальный контакт. Отдайте этой беседе все ваше внимание.

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

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

8.6. 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.

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

8.8. Если у вас возникают проблемы в общении, спросите, не хочет ли ваш собеседник использовать другой способ - написать, напечатать.

8.9. Когда вы разговариваете с глухими, обращайтесь непосредственно к нему, а не сопровождающему или к сурдопереводчику, который присутствует при разговоре.

8.10. Когда вы разговариваете с человеком, испытывающим трудности в общении, слушайте его внимательно. Будьте терпеливы, ждите, когда человек сам закончит фразу. Не поправляйте его, 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.

8.11. Чтобы привлечь внимание глухого, помашите ему рукой или дотроньтесь рукой. Смотрите ему прямо в глаза и говорите четко, хотя имейте в виду, что не все люди, которые плохо слышат, могут читать по губам. Разговаривая с глухим, расположитесь так, чтоб на вас падал свет, и вас было

хорошо видно. Постарайтесь, чтобы вам ничего (еда, сигареты, руки) не мешало.

8.12. Если вас просят повторить что-то, попробуйте перефразировать свое предложение. Используйте общепринятые жесты. Убедитесь, что вас поняли. Не стесняйтесь спросить, понял ли вас собеседник.

8.13. Ситуационная помощь инвалиду с кодом М

а) Инвалид с нарушенным слухом (или его отсутствием, глухой), при формальном общении нуждается в услугах сурдопереводчика. При отсутствии сурдопереводчика ситуационная помощь инвалиду оказывается во всех учреждениях, где отсутствует письменная информация об услугах, предоставляемых учреждением.

б) При плановом посещении школы инвалиду с кодом «М» необходимо заранее обратиться в службу помощи школы за сурдопереводчиком или сопровождающим лицом.

в) Во время пребывания инвалида в школе сурдопереводчик сопровождает инвалида по территории школы, знакомит с письменной информацией о проводимых в школе мероприятиях, участвует в проведении реабилитационных мероприятий, оказывая услуги по сурдопереводу.

г) При отсутствии сурдопереводчика сотрудник службы помощи знакомит инвалида с письменной информацией о порядке оказания образовательных услуг и другой запрашиваемой инвалидом информации.

8.14. Ответственность и полномочия

а) Школа несет ответственность перед инвалидом за убытки и моральный вред, причиненные ему вследствие неоказания или ненадлежащего оказания ему реабилитационной услуги, нарушения его прав и законных интересов, в том числе разглашения его персональных данных и использования сотрудниками школы своего служебного положения в целях несоответствующих интересам инвалида.

б) Для обеспечения инвалидам доступа наравне с другими к объектам школы сотрудникам службы помощи необходимо оказывать ситуационную помощь в зависимости от вида и выраженности имеющегося у инвалида нарушения здоровья с учетом буквенного кода и той ситуации, в которой находится инвалид.

в) При оказании ситуационной помощи работники школы обязаны соблюдать и защищать права и интересы инвалидов и обеспечивать конфиденциальность персональных данных инвалидов и сведений о содержании оказываемых им услуг.