

ИНСТРУКЦИЯ
«О порядке оказания ситуационной помощи
инвалидами другим маломобильным гражданам
при посещении объектов
ГАПОУ СО «Нижнетагильский железнодорожный
техникум»

Общие положения

Настоящая инструкция предназначена для работников ГАПОУ СО «Нижнетагильский железнодорожный техникум» (далее — техникум), ответственных за оказание ситуационной помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам и определяет правила поведения сотрудников техникума при предоставлении услуг инвалидам (иным категориям маломобильных граждан).

Инструкция разработана в соответствии с Федеральным законом 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», Федеральным законом от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации», Методическими рекомендациями от 2014 г. «О потребностях в помощи различных групп инвалидов при оказании услуг на объектах социальной инфраструктуры» Общероссийской общественной организацией «Всероссийское общество инвалидов».

В настоящей инструкции используются следующие понятия:

инвалид — лицо, которое имеет нарушение здоровья со стойким расстройством функций организма, обусловленное заболеваниями, последствиями травм или дефектами, приводящее к ограничению жизнедеятельности и вызывающее необходимость его социальной защиты;

маломобильные граждане (МГ) — это люди, испытывающие затруднения при самостоятельном передвижении, получении услуги, необходимой информации или при ориентировании в пространстве (люди с временным нарушением здоровья, беременные женщины, люди старших возрастов, люди с детскими колясками и т.п.);

ситуационная помощь — это помощь, оказываемая инвалиду в целях преодоления барьеров, препятствующих ему получать все услуги, оказываемые населению, наравне с другими лицами.

Порядок оказания ситуационной помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам

Приказом директора техникума назначаются работники техникума, ответственные за оказание ситуационной помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам.

При нахождении инвалида или маломобильного гражданина в помещениях техникума ему оказывается необходимая ситуационная помощь:

при входе и выходе из здания;

при сдаче верхней одежды в гардероб (получении и одевании верхней одежды);

при перемещении внутри здания, при подъеме и спуске с лестницы.

Действия сотрудника вахты техникума при оказании ситуационной помощи инвалиду или маломобильному гражданину:

при появлении сигнала «кнопки вызова», либо по монитору видеонаблюдения видит посетителя с ограничением передвижения (на коляске, костылях), оказывает помощь при входе в здание;

уточняет, в какой помощи нуждается инвалид или маломобильный гражданин, цель посещения техникума;

сообщает ответственному специалисту о посещении техникума инвалидом или маломобильным гражданином с ограничением передвижения; при необходимости вызывает ответственного специалиста для сопровождения инвалида по объекту;

оказывает помощь при выходе из здания техникума.

Действия ответственного специалиста при оказании ситуационной помощи инвалиду или маломобильному гражданину:

при встрече с инвалидом или маломобильным гражданином ответственный специалист должен сообщить свою фамилию, имя, отчество, занимаемую должность и выяснить, по какому вопросу обратился гражданин;

в зависимости от физических особенностей человека, личный прием осуществляется в холле

первого этажа (при сложностях с передвижением), или в кабинете ответственного специалиста; при приеме ответственный специалист предоставляет всю необходимую информацию, либо привлекает других специалистов техникума; по завершению личного приема ответственный специалист сопровождает инвалида или маломобильного гражданина до выхода из здания техникума.

Потребности различных групп инвалидов в ситуационной помощи

Все инвалиды, для организации работ по оказанию ситуационной помощи на объектах социальной инфраструктуры, объединяются в пять групп с учетом специфических потребностей в помощи для передвижения и оказания услуг:

инвалиды с нарушением слуха (код Г);

инвалиды с нарушением зрения (код С);

инвалиды, использующие для передвижения кресло-коляску (код К);

инвалиды с нарушением опорно-двигательного аппарата (код О);

инвалиды с нарушением интеллекта (код И).

Код «К» — инвалид передвигается в коляске (нуждается в помощи посторонних лиц (персонала) при передвижении вне дома, в самообслуживании и других ручных действиях вне дома);

Код «С» — инвалид слепой и слабовидящий ограничен в ориентации (нуждается в помощи (сопровождении) посторонних лиц (персонала) вне дома для передвижения и получения информации при обслуживании);

Код «О» — с поражением опорно-двигательного аппарата (нуждается в помощи посторонних лиц (персонала) в самообслуживании и других ручных действиях вне дома);

Код «Г» — инвалид глухой (при формальных взаимоотношениях вне дома нуждается в услугах сурдопереводчика при обслуживании);

Код «У» — инвалид ограничен в общении и контроле за своим поведением (инвалиды с выраженными нарушениями умственных функций нуждаются в помощи при обслуживании).

Действия персонала при оказании ситуационной помощи различным группам инвалидов

Ситуационная помощь для инвалидов группы «if» (для инвалидов, использующих для передвижения кресло-коляску):

Инвалид, испытывающий трудности при передвижении, сопровождается по возможности в кабинеты, расположенные на первом этаже здания. При сопровождении предлагается необходимая помощь, которая может быть оказана при передвижении по зданию.

При необходимости инвалиду оказывается помощь при посещении туалета, в объеме перемещения инвалида к двери туалета.

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

инвалидная коляска — неприкосновенное пространство человека. Не облакачивайтесь на нее, не толкайте, не ставьте на нее ноги без разрешения. Начать катить коляску без согласия инвалида — то же самое, что схватить и понести человека без его разрешения;

всегда спрашивайте, нужна ли помощь, прежде чем оказать ее;

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.

Ситуационная помощь для инвалидов группы «С» (для слепых или слабовидящих инвалидов):

На входе в техникум инвалида по зрению обязан встретить сотрудник, который берет инвалида под локоть и сопровождает его при передвижении по территории техникума. Сотрудник помогает воспользоваться услугами гардероба, также знакомит инвалида со всеми надписями в учреждении.

Инвалиду с нарушением зрения необходимо предложить помощь по сопровождению в кабинет. Незрячему инвалиду нужно предложить самому выбрать, с какой стороны ему удобно идти (обычно это свободная от трости сторона), при передвижении инвалид держится за специалиста рукой.

При спуске или подъеме по ступенькам нужно вести незрячего перпендикулярно к ним и обязательно показать перила. Проходя двери или узкие проходы, нужно всегда идти впереди, рукой направляя инвалида так, чтобы он шел следом за специалистом. В кабинете, необходимо подвести инвалида к стулу и направить его руку на спинку стула.

При организации личного приема инвалида с нарушением зрения необходимо учитывать постоянную необходимость инвалида в ориентации в пространстве. Если ответственный специалист перемещается по кабинету или покидает его - свои действия сопровождает голосом. Если в ходе личного приема возникла необходимость приглашения других специалистов, нужно представить их и дать им возможность выразить голосом свое присутствие.

В случае необходимости подписи инвалида на документе ответственный специалист полностью читает его, убеждается в понятии инвалидом 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.

При общении с незрячими людьми или людьми, имеющими плохое зрение необходимо помнить:

— всегда называйте себя и представляйте других собеседников, а также остальных присутствующих;

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;

если вы собираетесь читать незрячему человеку, сначала предупредите об этом, говорите нормальным голосом, не пропускайте информацию;

при предложении незрячему человеку сесть, не усаживайте его, направьте руку на спинку стула или подлокотник;

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;

нормально употреблять слово «смотреть»; для незрячего человека это означает «видеть руками», осязать.

Ситуационная помощь для инвалидов группы «Г» (для глухих инвалидов или с нарушением слуха):

Инвалиду с нарушением слуха сотрудник колледжа предлагает следовать за собой. Слова сопровождаются доступными и понятными жестами. В кабинете нужно указать рукой на место, куда инвалид может присесть.

Для привлечения внимания необходимо назвать инвалида по имени и отчеству, 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.

При общении с глухими людьми или людьми с нарушениями слуха необходимо помнить:

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 человек с нарушением слуха умеет читать по губам, нужно соблюдать несколько важных правил: смотреть в лицо собеседника и говорить ясно и медленно, использовать простые фразы и избегать несущественных слов; использовать выражение лица, жесты, телодвижения, если хотите подчеркнуть или прояснить смысл сказанного.

Ситуационная помощь для инвалидов группы «О» (с поражением опорно-двигательного аппарата):

Инвалидам с этим буквенным кодом необходимо оказывать помощь при всех действиях, выполняемых руками:

при отсутствии автоматически открывающейся двери, сотрудник техникума открывает и закрывает дверь;

помощь при снятии и одевании одежды в гардеробе;

помощь при оформлении необходимой документации.

Ситуационная помощь для инвалидов группы «У» (для инвалидов, ограниченных в общении и контроле за своим поведением):

Сотрудниками техникума оказывается помощь инвалидам группы

«У» и сопровождающим их лицам при возникающих затруднениях:

-сопровождение и помощь в ориентации (вход/выход);

-ознакомление с расположенной в техникуме информацией;

-помощь в заполнении документов (уточнении информации).

При общении с инвалидом, ограниченным в общении, необходимо ПОМНИТЬ:

слушать его необходимо внимательно, терпеливо дожидаясь конца фразы; нельзя поправлять его и договаривать за него;

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 забывайте, что человеку с нарушенной речью тоже нужно высказаться.

Общие правила этикета

Обращение к человеку: при встрече с инвалидом, маломобильным гражданином обращайтесь вежливо и уважительно. Когда Вы разговариваете с инвалидом любой категории, обращайтесь непосредственно к нему, а не к сопровождающему или сурдопереводчику, которые присутствуют при разговоре.

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

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

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.

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.

Ответственность специалистов техникума за оказание ситуационной помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам

Ответственными специалистами техникума по работе с инвалидами и маломобильными группами населения при их посещении техникума являются заместитель директора по учебно-воспитательной работе на площадке №1 и заведующий отделением на площадке №2.

Вахтеры техникума отвечают за помощь инвалидам и другим МГН при получении сигнала «кнопки вызова», при входе и выходе из здания колледжа.

Заместитель директора по АХЧ отвечает за работу, эксплуатацию и обслуживание специального оборудования, предназначенного для обеспечения доступности объектов образовательной организации.

Заместитель директора по УВР совместно с заместителем директора по АХЧ осуществляют инструктирование сотрудников о порядке оказания ситуационной помощи инвалидам и другим МГН при посещении техникума.