

Принято на заседании совета техникума
Протокол № 8 от «01» сентября 2023 г.

Введено приказом ГАПОУ СО «НТЖТ»
от 04.09.2023 г. №248-«ОД»

Рег. №182

ИНСТРУКЦИЯ

*О порядке оказания ситуационной помощи инвалидам и
другим маломобильным гражданам при посещении
объектов в государственном автономном
профессиональном образовательном учреждении
Свердловской области
«Нижнетагильский железнодорожный техникум»*

Нижний Тагил
2023 г.

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 техникум 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 «К» (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 неё 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;

вполненормально 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.