

УТВЕРЖДАЮ

И.о директора МБОУ «СОШ №6»

Бальс И.В.



01 сентября 2017г.

ИНСТРУКЦИЯ

по оказанию ситуационной помощи инвалидам различных категорий при посещении образовательного учреждения

Инструкция вводится в действие с 01.09.2017г.

1. Общие положения

1.1. Настоящая инструкция определяет правила поведения сотрудников образовательного учреждения при предоставлении услуг инвалидам.

1.2. **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.

1.3. Инструкция 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».

1.4. Инструкция разработана в целях обеспечения доступа инвалидов к учреждениям образования и объектам, на которых они предоставляются, и может быть использована при инструктировании работников при непосредственном оказании услуг инвалидам.

1.5. Требования к уровню подготовки персонала:

а) знание понятия «доступная среда для инвалидов» и основных требований доступности объектов и услуг; основных видов архитектурных, информационных и ситуационных барьеров, препятствующих получению услуг инвалидами наравне с другими лицами, а также возможных способов их устранения в зависимости от категории инвалидности;

б) осведомлённость о перечне предоставляемых услуг в учебном учреждении, формах и порядке их предоставления (в учреждении, на дому, электронно, дистанционно);

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

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

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

1.6. Требования к условиям для беспрепятственного доступа в учреждение инвалидов, нуждающихся в ситуационной помощи:

а) выделение на стоянке учреждения специальных парковочных мест для автотранспорта инвалидов;

б) оборудование зданий и сооружений элементами доступности (пандусы, поручни, подъемники, широкие дверные проёмы, кнопка вызова персонала и другие);

в) оборудование элементами доступности зон оказания услуг, санитарно-гигиенических помещений;

г) наличие в учреждении технических средств реабилитации, позволяющих передвигаться вне и внутри здания (кресло-коляска, ходунки и другие устройства).

2. ОСНОВНЫЕ КОДЫ КАТЕГОРИЙ ИНВАЛИДОВ, НУЖДАЮЩИХСЯ В СИТУАЦИОННОЙ ПОМОЩИ

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

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

Код «С» - инвалид слепой и слабовидящий ограничен в ориентации (нуждается в помощи посторонних лиц 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 (с выраженными нарушениями умственных функций).

3.ДЕЙСТВИЯ ПЕРСОНАЛА ПРИ ОКАЗАНИИ СИТУАЦИОННОЙ ПОМОЩИ В СООТВЕТСТВИИ С КОДАМИ КАТЕГОРИЙ ИНВАЛИДНОСТИ

1. Ситуационная помощь инвалиду с кодом «К»

Технический работник (вахтёр) Новикова Л.А., Гамаюнова Е.Ф.

- По монитору видеонаблюдения видит пациента с ограничением передвижения (на коляске, костылях).
- Выходит на улицу, открывает входные двери.
- Инвалиду на костылях предоставляет кресло-коляску при входе в здание, оказывает помощь при перемещении в кресло-коляску.
- Оказывает помощь при входе в здание.
- Уточняет цель посещения учреждения.
- Сообщает администратору о посетителе с ограничением передвижения.
- Оказывает помощь при выходе из учреждения.

Администратор (Зам. директора по ВР) Еремеева Л.В.

- Помогает раздеться в гардеробе.
- Узнаёт о цели посещения.
- Сопровождает до кабинета.

Дежурный учитель (социальный педагог) Новичихина Е.В.

- Оказывает помощь при одевании и раздевании.
- В случае необходимости оказывает помощь при передвижении внутри здания.
- По окончании занятий сопровождает инвалида до гардероба.
- Оказывает помощь при одевании.
- При необходимости оказывает помощь при посещении туалета.

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

- Инвалидная коляска – неприкосновенное пространство человека. Не облокачивайтесь на неё, не толкайте, не кладите 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 её оказать. Предлагайте помощь, если нужно открыть тяжёлую дверь или пройти по ковру с длинным ворсом.
- Если ваше предложение о помощи принято, спросите, что нужно делать, и чётко следуйте инструкциям.
- Если вам разрешили передвигать коляску, сначала катите её медленно. Коляска быстро набирает скорость, и неожиданный толчок может привести к потере равновесия.
- Всегда лично убеждайтесь в доступности мест, где запланированы мероприятия. Заранее поинтересуйтесь, какие

могут возникнуть проблемы или барьеры и как их можно устранить.

- Не надо хлопать человека, находящегося в инвалидной коляске, по спине или по плечу, чтобы не причинить ему боль или неудобство.
- 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.
- Как правило, у людей, имеющих трудности при передвижении, нет проблем со зрением, слухом и пониманием.
- Необходимость пользоваться инвалидной коляской – это не трагедия, а способ свободного (если нет архитектурных барьеров) передвижения. Есть люди, пользующиеся инвалидной коляской, которые не утратили способности ходить и могут передвигаться с помощью костылей, трости и т.п. Коляски они используют для того, чтобы экономить силы и быстрее передвигаться.

2. Ситуационная помощь инвалиду с кодом «О»

Инвалидам с кодом «О» необходимо оказывать помощь при всех действиях, выполняемых руками.

Тех.работник (вахтёр) Новикова.Л.А. Гамаюнова Е.Ф. при наличии системы видеонаблюдения по монитору видит человека с ограничением передвижения.

- Встречает инвалида на улице (на входе в здание).
- Открывает и закрывает входные двери.
- Приглашает администратора.
- Оказывает помощь при выходе из здания.

Администратор (Зам. директора по ВР) Еремеева Л.В.

- Помогает раздеться в гардеробе.
- Выясняет причину, цель посещения учреждения.

- Сопровождает до кабинета.

Дежурный учитель (социальный педагог) Новичихина Е.В.

- Оказывает помощь при раздевании и одевании.

- Медицинская сестра при необходимости сопровождает инвалида.

- По окончании посещения сопровождает инвалида при передвижении до гардероба.

- Оказывает помощь при одевании.

4. Ситуационная помощь инвалиду с кодом «С»

Охранник (вахтер) (при наличии системы видеонаблюдения по монитору видит человека с ограничением передвижения – слепой).

- Встречает слепого инвалида на улице (на входе в здание).

- Открывает двери.

- Помогает войти в здание.

- Берёт посетителя под локоть и сопровождает до кабинета администратора.

- Оказывает помощь при выходе из здания.

Администратор (Зам.директора по ВР) Еремеева Л.В.

- Выясняет цель, причину посещения учреждения.

- Помогает раздеться в гардеробе.

- При необходимости знакомит со всеми надписями в учреждении.

- Сопровождает до кабинета.

Дежурный учитель (социальный педагог) Новичихина Е.В.

- Оказывает помощь при ориентации в кабинете.

- Помогает при одевании и раздевании.

- При необходимости сопровождает инвалида в передвижении по кабинетам, придерживая под локоть.

- Сопровождает при передвижении до гардероба.

- Оказывает помощь при одевании.

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

- Нарушение зрения имеет много степеней. Полностью слепых людей всего около 10%, остальные имеют остаточное зрение, т.е. могут различать свет и тень, иногда – цвет и очертания предметов. У одних слабое периферическое зрение, у других – слабое прямое при хорошем периферическом. Всё это надо выяснить и учитывать при общении.
- Предлагая свою помощь, направляйте человека аккуратно, не стискивайте 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.
- Обращайтесь с собаками-поводырями не так, как с обычными домашними животными. Не командуйте, не трогайте и не играйте с собакой-поводырем.
- Опишите кратко, где вы находитесь. Предупреждайте о препятствиях: ступенях, лужах, низких притолах и т.п. Используйте фразы, характеризующие цвет, расстояние, окружающую обстановку.
- Если вы собираетесь читать незрячему человеку, сначала предупредите его об этом. Говорите обычным 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.

4. Ситуационная помощь инвалиду с кодом «Г».

При посещении учреждения инвалид с кодом «Г» (глухой) обращается с сурдопереводчиком или сопровождающим лицом.

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

При отсутствии сурдопереводчика сотрудник учреждения (администратор) знакомит инвалида с письменной информацией о порядке оказания услуг, осуществляет помощь при записи на прием.

6. Ситуационная помощь инвалиду с кодом «У».

При посещении учреждения инвалидам с кодом «У» (нарушения умственных функций) ситуационная помощь оказывается сопровождающим их лицам сотрудником 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;