

СОГЛАСОВАНО:

УТВЕРЖДЕНО:

Представитель общественной
Организации инвалидов

приказом директора
МКУ «ЦППМиСП» г. Воркуты

ВГО КРО ВОИ

от 08 августа 2019 г. № 51



И.В. Черниченко



Л.А. Суворова

Инструкция

для сотрудников МКУ «Центр ППМиСП» г. Воркуты при оказании ситуационной помощи инвалидам различных категорий

1. Общие положения

Для реализации ситуационной помощи каждой группе инвалидов нормативно установлен код (буквенный), что позволяет упростить и систематизировать деятельность всех служб по определению и предоставлению видов услуг инвалидам и видов помощи, предусмотренных законодательством Российской Федерации, в т.ч. организациях, деятельность которых напрямую не связана с предоставлением услуг инвалидам.

Основные категории инвалидов, нуждающиеся в ситуационной помощи:

- К** - Инвалиды, передвигающиеся на креслах-колясках
- О** - Инвалиды с нарушениями опорно-двигательного аппарата
- С** - Инвалиды с нарушениями зрения
- Г** - Инвалиды с нарушениями слуха
- У** - Инвалиды с нарушениями умственного развития

Для обеспечения инвалидам доступа наравне с другими к социально значимым объектам необходимо оказывать ситуационную помощь в зависимости от вида и выраженности имеющегося у инвалида нарушения здоровья. Ситуационная помощь в Центре оказывается с учетом той ситуации, в которой находится инвалид.

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

1. Оборудование объекта элементами доступности (пандус, поручни и другие) в соответствии с действующими нормативно-правовыми актами в сфере градостроительной политики;
2. Оборудование элементами доступности зон оказания услуг, санитарно-гигиенических помещений;
3. Наличие наружной информации о доступности учреждения.

Сотрудники Центра должны знать:

- Решения Правительства Российской Федерации по вопросам культуры и искусства;

- Приказы, распоряжения и другие нормативные документы, утверждаемые Министерством культуры РФ и Управлением образования г. Воркуты, касающиеся деятельности Центра;
- Постановление Правительства РФ от 17.03.2011г. № 175 «О государственной программе РФ «Доступная среда» на 2011-2015 годы»;
- Постановление Правительства РФ от 20.02.2006г. № 95 «О порядке и условиях признания лица инвалидом»;
- Федеральный закон от 24.11.1995г. № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в РФ»;
- Правила и нормы охраны труда, техники безопасности и противопожарной защиты.

2. Действия сотрудников Центра при оказании ситуационной помощи в соответствии с кодами категорий инвалидности

При посещении инвалидом учреждения сотрудник сопровождает его при входе и выходе из Центра, помогает в гардеробе, при необходимости помогает при посещении туалета.

2.1. Ситуационная помощь инвалиду с кодом «К», «О»

Гардеробщик:

- видит инвалида с ограничением передвижения (на коляске, костылях);
- выходит на улицу, открывает входные двери;
- оказывает помощь при входе в здание;
- помогает раздеться в гардеробе;
- выясняет по какому вопросу инвалид пришел в Центр;
- сообщает заместителю директора, заведующему хозяйством о посещении Центра инвалидом с ограничением передвижения;
- при необходимости оказывает помощь при посещении туалета;
- оказывает помощь при одевании;
- оказывает помощь при выходе из Центра;

Заведующий хозяйством, сотрудник Центра:

- сотрудник Центра по указанию директора (зам. директора, заведующий хозяйством, сотрудник) сопровождает инвалида при передвижении по коридору до кабинета по месту назначения;
- при необходимости знакомит с содержанием информации по интересующим вопросам на стендах;
- по окончании посещения Центра сопровождает инвалида до гардероба;
- обеспечивает высокую культуру обслуживания;
- информирует о безопасном движении пути эвакуации, в случае чрезвычайной ситуации;

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

- Инвалидная коляска - неприкосновенное пространство человека. Не облакачивайтесь на нее, не толкайте, не кладите 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. 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.

- 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.
- 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.

2.2. Ситуационная помощь инвалиду с кодом «С»

Гардеробщик:

- видит инвалида с ограничением передвижения;
- встречает слабовидящего инвалида на улице (на входе в здание),
- открывает входные двери;
- помогает войти в здание Центра;
- помогает раздеться в гардеробе;
- выясняет по какому вопросу инвалид пришел в учреждение;
- сообщает заведующему хозяйством о посещении Центра слабовидящим инвалидом
- при необходимости оказывает помощь при посещении туалета;
- оказывает помощь при одевании;
- оказывает помощь при выходе из учреждения;

Заведующий хозяйством, сотрудник Центра:

- сотрудник по указанию директора (зам. директора или заведующий хозяйством) берет посетителя под локоть и сопровождает при передвижении по коридору до кабинета по месту назначения;
- при необходимости знакомит с содержанием информации по интересующим вопросам на стендах;
- по окончании посещения Центра сопровождает инвалида до гардероба;
- обеспечивает высокую культуру обслуживания;
- информирует о безопасном движении пути эвакуации, в случае чрезвычайной ситуации;

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

• 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.

• 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. • 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 перпендикулярно к ним. Передвигаясь, не делайте рывков, резких движений. При сопровождении незрячего человека не закладывайте руки назад - это неудобно.

2.3. Ситуационная помощь инвалиду с кодом «Г»

При посещении Центра слабослышащий инвалид обращается к сотрудникам с сурдопереводчиком или при помощи переписки на бумажном носителе.

Во время пребывания инвалида в Центре сурдопереводчик сопровождает инвалида по зданию, знакомит с письменной информацией на стендах по интересующим вопросам работы, учреждения оказывая услуги по сурдопереводу..

При отсутствии сурдопереводчика, сотрудник учреждения знакомит с содержанием информации по интересующим вопросам на стендах при помощи переписки на бумажном носителе. Для этого гардеробщик, зам.директора, заведующий хозяйством, сотрудник Центра должен иметь блокнот и ручку для переписки со слабослышащим инвалидом.

Гардеробщик:

- помогает раздеться в гардеробе;
- выясняет при помощи переписки на бумажном носителе по какому вопросу посетил слабослышащий инвалид учреждение;
- при необходимости оказывает помощь при посещении туалета;

Сотрудник учреждения:

- по указанию директора - заместитель директора , заведующий хозяйством или сотрудник организации сопровождает слабослышащего инвалида по месту назначения (до кабинета)
- обеспечивает высокую культуру обслуживания;
- оказывает помощь при ориентации в здании Центра;
- по окончании посещения организации слабослышащим инвалидом, сопровождает при передвижении до гардероба.

2.3. 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:

Гардеробщик:

- помогает раздеться в гардеробе;
- выясняет по какому вопросу инвалид пришел в учреждение;
- сообщает заведующему хозяйством о посещении Центра инвалидом с кодом «У»
- оказывает помощь при одевании;
- оказывает помощь при выходе из учреждения;

Заведующий хозяйством, сотрудник Центра:

- сотрудник по указанию директора (зам. директора, заведующий хозяйством, сотрудник Центра) оказывает помощь инвалиду и сопровождающему его лицу при передвижении по учреждению до кабинета по месту назначения;
- при необходимости знакомит с содержанием информации по интересующим вопросам на стендах;
- по окончании посещения Центра сопровождает инвалида до гардероба;
- обеспечивает высокую культуру обслуживания;
- информирует сопровождающих инвалида лиц о безопасном движении пути эвакуации в случае чрезвычайной ситуации;

Ответственность

Сотрудники Центра несут ответственность за:

- неисполнение или ненадлежащее исполнение настоящей инструкции;
- соблюдение требований охраны труда и правил пожарной безопасности;
- соблюдение посетителями Центра правил поведения в общественных местах.