

Порядок действий работников

ГБОУ СОШ № 3 им. М.Ф. Леонова с. Приволжье м.р. Приволжский Самарской области по оказанию помощи при предоставлении услуг инвалидам

I. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок действий работников ГБОУ СОШ № 3 им. М.Ф. Леонова с. Приволжье (далее – работники, объекты) по оказанию помощи при предоставлении услуг инвалидам (далее – Порядок) разработан в целях определения последовательности действий работников при предоставлении услуг инвалидам, и обеспечении доступности социальных объектов в сфере образования для инвалидов.

1.2. Помощь, оказываемая работниками инвалидам, является ситуационной. Под ситуационной помощью инвалидам понимается помощь, оказываемая инвалида вне места его постоянного места жительства сотрудниками социально значимых организаций в зависимости от вида и выраженности имеющегося у инвалида нарушения здоровья. Ситуационная помощь оказывается инвалиду в целях преодоления барьеров, препятствующих ему получать все услуги, оказываемые населению, наравне с другими лицами.

1.3. Инвалидам должны оказываться следующие виды ситуационной помощи:

- помощи при сопровождении на объекте;
- помощь при входе и выходе на объект;
- помощь при передвижении по территории объекта;
- помощи при выполнении действий самообслуживания;
- помощь при ориентации;
- помощь при составлении документов.

1.4. Характер помощи зависит от специфических особенностей инвалида и его потребностей.

В целях определения необходимости действий работников для людей с разными видами инвалидности, определены следующие группы инвалидов:

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

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

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

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

2.2.3. Работник должен встретить инвалида по зрению на входе, взять его под локоть и сопровождать его при передвижении по территории объекта.

2.2.4. Работник должен ознакомить инвалида со всеми надписями на объекте.

2.2.5. В случае необходимости работник помогает инвалиду посетить туалет, доведя до двери и объяснив ему, где находятся приборы.

2.2.6. При обращении с незрячими людьми или людьми, имеющими плохое зрение, работник должен помнить следующее:

- 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. Всё это надо выяснить и учитывать при общении.
- Предлагая свою помощь, необходимо направить человека, не стискивая его руку, идти как при обычной ходьбе. Недопустимо брать слепого человека и принудительно вести за собой.
- При спуске или подъеме по ступенькам незрячего человека необходимо вести перпендикулярно к ним. Передвигаясь, нельзя делать рывков и резких движений.
- При наличии собаки-поводыря с ней нельзя общаться как с обычными домашними животными. Нельзя командовать собакой, трогать ее, играть с ней.
- Начиная читать незрячему человеку, необходимо предупредить его об этом. Говорить надо нормальным голосом, не пропуская информацию, если об этом не просят.
- В случае важности документа нельзя заменять чтение пересказом. В случае необходимости получения подписи незрячего человека на документе, документ первоначально должен быть прочитан. Необходимо убедиться, что содержание документа инвалиду понятно. Инвалидность не освобождает слепого человека от ответственности, обусловленной документом.
- В случае, если с инвалидом по зрению находится сопровождающий, необходимо обращаться непосредственно к инвалиду.
- Начиная общение, необходимо назвать себя и представить других собеседников, а также остальных присутствующих.
- Предлагая незрячему человеку сесть. Не следует усаживать его. Необходимо направить его руку на спинку стула или подлокотник. Нельзя водить рукой по поверхности, необходимо дать возможность свободно потрогать предмет.
- В случае обращения инвалида с просьбой помочь взять какой-либо предмет, не следует тянуть кисть слепого к предмету и брать его рукой этот предмет.
- Обращаясь с группой незрячих людей, каждый раз называйте того, к кому обращаетесь.

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 (инвалид с выраженными нарушениями умственных функций, нуждается в помощи при обслуживании).

II. Последовательность действий работников при оказании помощи различным видам инвалидов

2.1. Оказание помощи инвалидам группы «К»

2.1.1. Помощь инвалидам группы «К» оказывают работники, подготовленные для оказания помощи инвалидам на коляске, а именно Каширина И.В., педагог; Путилина В.Н., вахтёр.

2.1.2. Помощь оказывается на входе, при передвижении внутри объекта, подъеме на второй этаж.

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

2.1.4. При общении с людьми, испытывающим трудности при передвижении, работник должен помнить следующее:

- Инвалидная коляска – неприкосновенное пространство человека. На нее нельзя облакачиваться, толкать ее, класть на нее какие-либо предметы.
- Для совершения каких-либо действий необходимо спрашивать, нужна ли помощь, прежде чем оказать её.
- Если предложение о помощи принято, необходимо спросить, что нужно делать, и четко следовать инструкциям.
- Нельзя начинать катить коляску без согласия инвалида. При передвижении коляски начинать катить ее надо медленно (коляска быстро набирает скорость, и неожиданный толчок может привести к потере равновесия).
- Необходимо лично убедиться в доступности мест, где запланированы мероприятия, поинтересоваться, какие могут возникнуть проблемы или барьеры и как их можно устранить.
- Недопустимо хлопать человека, находящегося в инвалидной коляске, по спине или по плечу.
- Если возможно, надо расположиться так, чтобы лицо работника и инвалида были на одном уровне. По возможности необходимо избегать положения, при котором собеседнику нужно запрокидывать голову.
- Об архитектурных барьерах на объекте необходимо предупреждать заранее, чтобы человек имел возможность своевременно принять решение.

2.2. Оказание помощи инвалидам группы «С».

2.2.1. Помощь инвалидам группы «С» оказывается на входе, при передвижении внутри объекта, подъеме на указанный этаж (ответственная Трушкина С.Н., заведующая хозяйством).

- Не следует заставлять инвалида по зрению говорить в пустоту, в случае перемещения, необходимо его об этом предупреждать.
- Следует избегать расплывчатых определений и инструкции, которые сопровождаются жестами.

2.3. Оказание помощи инвалидам группы «О»

2.3.1. Инвалидам группы «О» оказывается помощь на входе, при передвижении внутри объекта, подъеме на указанный этаж (ответственные: Каширина И.В., педагог, Васичкина Л.М., вахтёр).

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

2.3.3. Для облегчения входа и выхода на объект работник открывает и закрывает входную дверь, а также двери кабинетов, которые посещает инвалид.

2.3.4. При общении с людьми с нарушением опорно-двигательного аппарата работник должен помнить следующее:

- Перед началом общения необходимо установить: необходима ли инвалиду помощь при передвижении.
- При оказании помощи необходимо проявлять осторожность, в случае необходимости быть готовым поддержать человека, помочь ему преодолеть препятствия и барьеры. При отказе человека от помощи работник должен продолжать находиться рядом с инвалидом на случай возникновения непредвиденных для него затруднений при перемещении.

2.4. оказание помощи инвалидам «Г».

2.4.1 Помощь инвалидам группы «Г» оказывается работниками, подготовленные для оказания помощи глухим (ответственная Каширина И.В., педагог).

2.4.2 Инвалидам группы «Г» оказывается помощь при получении необходимой для них информации.

2.4.3 при общении с людьми с нарушениями или потерей слуха работник должен помнить следующее:

- Говорить необходимо ясно и ровно. Не нужно излишне подчеркивать что-то или повышать голос.
- При поступлении просьбы повторить что-либо необходимо постараться перефразировать свое предложение для более легкого и доступного понимания инвалидом.
- При общении можно использовать жесты. Одним из способов сообщения информации является письменная речь.
- Необходимо убедиться, что информация собеседником понята.
- В случае, если глухой человек общается через переводчика, обращаться необходимо непосредственно к собеседнику, а не к переводчику.

- Перед началом разговора необходимо выяснить: может ли человек читать по губам. Если собеседник обладает этим навыком, нужно соблюдать несколько важных правил: смотреть в лицо собеседника и говорить ясно и медленно; использовать простые фразы, избегать несуществующих слов. Нужно использовать выражение лица, жесты, телодвижения, чтобы подчеркнуть или прояснить смысл сказанного

2.5. Оказание помощи инвалидам группы «У».

2.5.1. Инвалидам группы «У» оказывается помощи при возникающих затруднениях:

- сопровождение и помощь в ориентации (вход/выход) (ответственная Каширина И.В., педагог);
- ознакомление с расположенной на объекте информацией;
- помощь в заполнении документов (уточнение информации).

2.5.2. При общении с людьми с выраженными нарушениями умственных функций работник должен помнить следующее:

- Не следует игнорировать людей, которым трудно говорить. Необходимо внимательно слушать собеседника, терпеливо дожидаясь конца фразы.
- Недопустимо перебивать и поправлять человека, который испытывает трудности в речи. Начинать говорить следует только после того, как он закончил свою мысль.
- После того, как человек закончил фразу, работнику нужно повторить ее. Это позволит убедиться, что человек понят верно. При необходимости надо попросить его произнести слово в более медленном темпе.
- Нельзя пытаться ускорить разговор. Необходимо быть готовым к тому, что разговор с человеком с затрудненной речью занимает больше времени.
- Во время разговора нужно смотреть в лицо собеседнику, поддерживать визуальный контакт.
- Необходимо формулировать вопросы, которые требуют коротких ответов или кивка головы.