

	ГБПОУ СО «Нижнетагильский торгово-экономический колледж»
	ИНСТРУКЦИЯ о порядке оказания ситуационной помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам при посещении объектов ГБПОУ СО «Нижнетагильский торгово-экономический колледж»
ИНО 23-06-20	ИНО

СОГЛАСОВАНО:
Совет колледжа ГБПОУ СО «НТТЭК»
Протокол № 6
от «27» января 2020 г.

УТВЕРЖДАЮ:
Директор ГБПОУ СО «НТТЭК»
Н.М. Мякишева
«27» января 2020 г.



ИНСТРУКЦИЯ

о порядке оказания ситуационной помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам при посещении объектов ГБПОУ СО «Нижнетагильский торгово-экономический колледж»

ИНО 23-06-20

Нижний Тагил 2020

1. Общие положения

1.1. Настоящая инструкция предназначена для работников ГБПОУ СО «Нижнетагильский торгово-экономический колледж» (далее – колледж), ответственных за оказание ситуационной помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам и определяет правила поведения сотрудников колледжа при предоставлении услуг инвалидам (иным категориям маломобильных граждан).

1.2. 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».

1.3. 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.

2. Порядок оказания ситуационной помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам

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

2.2. При нахождении инвалида или маломобильного гражданина в помещениях колледжа 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.

2.3. Действия сотрудника вахты колледжа 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 колледжа;

- сообщает ответственному специалисту о посещении колледжа инвалида или маломобильного гражданина с ограничением передвижения; при необходимости вызывает ответственного специалиста для сопровождения инвалида по объекту;

- оказывает помощь при выходе из здания колледжа.

2.4. 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 колледжа;

- по завершению личного приема ответственный специалист сопровождает инвалида или маломобильного гражданина до выхода из здания колледжа.

3. 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).

4. Действия персонала при оказании ситуационной помощи различным группам инвалидов

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

4.1.1. 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.

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

4.1.3. 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;

- 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.

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

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

4.2.2. 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.

4.2.3. 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.

4.2.4. 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.

4.2.5. 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.

4.2.6. 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, а 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 забываете каждый раз называть того, к кому вы обращаетесь;

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

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

4.3.1. 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.

4.3.2. 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.

4.3.3. В случае сложностей с устным общением предлагается вести диалог в письменном виде.

4.3.4. 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.

4.4. 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 колледжа открывает и закрывает дверь;

- помощь при снятии и одевании одежды в гардеробе;

- помощь при оформлении необходимой документации.

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

4.5.1. Сотрудниками колледжа оказывается помощь инвалидам группы «У» и сопровождающим их лицам при возникающих затруднениях:

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

- ознакомление с расположенной в колледже информацией;

- помощь в заполнении документов (уточнении информации).

4.5.2. 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.

5. Общие правила этикета

5.1. *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.

5.2. *Адекватность и вежливость:* относитесь к другому человеку, как к себе самому, точно так же его уважайте – и тогда оказание услуги в колледже и общение будут эффективными.

5.3. *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.

5.4. *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.

5.5. *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.

6. Ответственность специалистов колледжа за оказание ситуационной помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам

6.1. Ответственными специалистами колледжа по работе с инвалидами и маломобильными группами населения при их посещении колледжа являются заместитель директора по воспитательной работе в корпусе №2 и заведующий отделом инклюзивного образования в корпусе №1.

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

6.3. Руководитель АХО отвечает за работу, эксплуатацию и обслуживание специального оборудования, предназначенного для обеспечения доступности объектов образовательной организации.

6.4. Заведующий отделом инклюзивного образования совместно с руководителем АХО, комендантами колледжа осуществляют инструктирование сотрудников о порядке оказания ситуационной помощи инвалидам и другим МГН при посещении колледжа.

