

Порядок действий

Работников муниципального дошкольного образовательного учреждения
«Детский сад №9» по оказанию помощи при предоставлении услуг инвалидам

I.

Общие положения

1.1. Настоящий Порядок действий работников муниципального дошкольного образовательного учреждения «Детский сад №9» (далее-работники, объекты) по оказанию помощи при предоставлении услуг инвалидам (далее – Порядок) разработан соответствии с приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 9 ноября 2015 г. N 1309 « Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере образования, а также оказания им при этом необходимой помощи», письма Министерства образования и науки от 12 февраля 2016 года № ВК-270/07 «Об обеспечении условий доступности для инвалидов объектов и услуг в сфере образования» требованиями Федерального закона от 24.11.1995 №181 -ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации», Федерального закона от 03.05.2012 №46 – ФЗ «О ратификации Конвенции о правах инвалидов» 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 инвалиду вне места его постоянного жительства сотрудниками социально значимых организаций в зависимости от вида и выражения 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:

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

Ситуационная помощь оказывается при самостоятельном посещении инвалидом объекта.

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

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

- Код «К»** — инвалид передвигается в коляске (нуждается в помощи посторонних лиц (персонала) при передвижении вне дома).
- Код «С»** — инвалид слепой и слабовидящий ограничен в ориентации (нуждается в помощи (сопровождение) посторонних лиц (персонала) вне дома).
- Код «О»** — инвалид с поражением опорно-двигательного аппарата, ограничен в самообслуживании (безрукий либо не действует руками, нуждается в помощи посторонних лиц (персонала) в самообслуживании и других ручных действиях 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 (составляют инвалиды с выраженными (тяжелые проблемы) нарушениями умственных функций).

II. Последовательность действий работников при оказании помощи различным группам инвалидов

2.1. Оказание помощи инвалидам группы «К».

2.1.1. Помощь инвалидам группы «К» оказывают работники, подготовленные для оказания помощи инвалидам на коляске.

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, испытывающими 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 ее.

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.

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 объяснить ему, где находятся приборы.

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

- Нарушение зрения имеет много степеней. Полностью слепых людей 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.

-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.

-Избегайте расплывчатых определений и инструкций, которые обычно сопровождаются жестами.

2.3. Оказание помощи инвалидам группы «О»

2.3.1. Помощь инвалидам группы «О» оказывается на входе, при передвижении внутри объекта, подъеме на указанный этаж.

2.3.2. При необходимости инвалиду оказывается помощь при посещении туалета, в части 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, который 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 проявить 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 группы «Г»

2.4.1. Помощь инвалидам группы «Г» оказывают работники для оказания помощи глухим.

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

2.4.3. При общении с людьми с нарушениями слуха работник должен помнить следующее:

-Говорите 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.

-Используйте жесты. Убедитесь, что вас поняли.

-В случае если глухой человек общается через переводчика, общаться нужно непосредственно к собеседнику, а не к переводчику.

Перед началом разговора необходимо выяснить: может ли человек читать по губам.

Если ваш собеседник обладает этим навыком, нужно соблюдать несколько важных правил. Помните, что только три из десяти слов хорошо прочитываются. Нужно смотреть в лицо собеседнику и говорить ясно и медленно, использовать простые фразы и избегать несущественных слов. Нужно использовать выражение лица, жесты, телодвижения, если хотите подчеркнуть или прояснить смысл сказанного.

2.5. Оказание помощи инвалидам группы «У»

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

Сопровождение и помощь в ориентации (вход\выход);

Ознакомление с расположением на объекте информацией;

Помощь в заполнении документов (уточнение информации)

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

- Не игнорируйте людей, которым трудно говорить. Необходимо внимательно слушать собеседника, терпеливо дожидаясь конца фразы.

- Не перебивайте и не поправляйте человека, который испытывает трудности в речи. Начинайте говорить только тогда, когда убедитесь, что он уже 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.

-Не пытайтесь ускорить разговор. Будьте готовы к тому, что разговор с человеком с затрудненной речью займет у вас больше времени.

-Смотрите в лицо собеседнику, поддерживайте визуальный контакт. Отдайте этой беседе все ваше внимание.

Старайтесь задавать вопросы, которые требуют коротких ответов или кивка.