



Департамент образования и науки Приморского края
краевое государственное бюджетное
профессиональное образовательное учреждение
«Уссурийский агропромышленный колледж»

«Утверждаю»

Директор КГБ ПОУ «УАПК»

Н.С. Литвинова
Н.С. Литвинова

« 6 » *09* 2017 г.

ИНСТРУКЦИЯ

**о ситуационной помощи инвалидам и лицам с ограниченными
возможностями здоровья в краевом государственном бюджетном
профессиональном образовательном учреждении
«Уссурийский агропромышленный колледж»**

Уссурийск

2017

1. Общие положения

1.1. С 1 января 2016 г. вступили в силу основные положения Федерального закона от 1 декабря 2014 г. № 419-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов».

1.2. Основным международным документом, устанавливающим права инвалидов во всем мире, является Конвенция о правах инвалидов.

1.3. Для реализации ситуационной помощи каждой группе инвалидов нормативно установлен код (буквенный), который позволяет систематизировать деятельность сотрудников колледжа по определению и предоставлению видов услуг инвалидам и видов помощи.

Буква	Категория	Необходимая ситуационная помощь
В	Инвалид передвигается в коляске	Нуждается в помощи посторонних лиц (персонала) при передвижении вне дома
С	Инвалид слепой и слабовидящий ограничен в ориентации	Нуждается в помощи (сопровождение) посторонних лиц (персонала) вне дома
Е	Инвалид ограничен в самообслуживании (безрукий либо не действует руками)	Нуждается в помощи посторонних лиц (персонала) в самообслуживании и других ручных действиях вне дома).
М	инвалид глухонемой или глухой	при формальных взаимоотношениях вне дома нуждается в услугах сурдопереводчика
Н	Инвалид ограничен в общении и контроле за своим поведением (составляют инвалиды с выраженными (тяжелые проблемы) нарушениями умственных функций)	Нуждается в помощи посторонних лиц (персонала) при общении

2. Действия персонала при оказании ситуационной помощи в соответствии с кодами категорий инвалидности:

2.1. Ситуационная помощь инвалиду с кодом «В».

Сотрудник службы охраны: по монитору видеонаблюдения видит посетителя 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, в какой помощи нуждается посетитель, цель посещения.
- Сообщает администратору о посещении посетителя с ограничением передвижения.
- Оказывает помощь при выходе из здания.

Сотрудник ответственный за оказание помощи:

- Помогает раздеться в гардеробе.
- Узнает о цели посещения.
- Если посетитель участвует в мероприятии, проводимом в учреждении, сопровождает до места.
- Оказывают помощь при одевании и раздевании.
- По окончании мероприятия сопровождает посетителя до гардероба.
- При необходимости оказывает помощь при посещении туалета.

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

– Инвалидная коляска - неприкосновенное пространство человека. Не облокачивайтесь 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».

Сотрудник службы охраны: (при наличии системы видеонаблюдения по монитору видит посетителя с ограничением передвижения).

- Встречает слепого инвалида на улице (на входе в здание).
- Открывает входные двери.
- Помогает войти в здание.
- Сопровождает до сотрудника ответственного за оказание помощи.
- Оказывает помощь при выходе из здания.

Сотрудник ответственный за оказание помощи:

- Выясняет цель, причину посещения.
- Помогает раздеться в гардеробе.
- При необходимости знакомит со всеми надписями в учреждении.
- Сопровождает на лифте до места проведения мероприятия.
- Оказывают помощь при ориентации в помещениях учреждения.
- Помогают при одевании и раздевании.
- При необходимости консультации специалиста, сопровождает инвалида в передвижении по кабинетам, придерживая его под локоть.
- По окончании мероприятия сопровождает при передвижении до гардероба.

2.2.1 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 «Е».

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

Сотрудник службы охраны: (при наличии системы видеонаблюдения по монитору видит посетителя с ограничением передвижения).

- Встречает инвалида на улице (на входе в здание).
- Открывает и закрывает входные двери.
- Приглашает сотрудника ответственного за оказание помощи.
- Оказывает помощь при выходе из здания.

Сотрудник ответственный за оказание помощи:

- Помогает раздеться в гардеробе.
- Выясняет причину, цель посещения.
- Сопровождает до места проведения мероприятия.
- Оказывают помощь при раздевании и одевании.
- При необходимости консультации специалиста, сопровождает посетителя.
- По окончании мероприятия сопровождает при передвижении до гардероба.
- Оказывает помощь при одевании.

2.4. Ситуационная помощь инвалиду с кодом «М».

При посещении учреждения инвалидом с кодом «М» 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 ответственный за оказание помощи знакомит инвалида с письменной информацией о порядке оказания медицинской помощи, осуществляет помощь.

2.5. Ситуационная помощь инвалиду с кодом «Н».

При посещении учреждения инвалидом с кодом «Н» ситуационная помощь оказывается сопровождающим их лицам сотрудником учреждения ответственным за оказание помощи 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;

3. Ответственность

3.1. Для обеспечения инвалидам доступа наравне с другими к объектам колледжа сотрудникам необходимо оказывать ситуационную помощь в зависимости от вида и выраженности имеющегося у инвалида нарушения здоровья с учетом буквенного кода и той ситуации, в которой находится инвалид.

3.2. При оказании ситуационной помощи сотрудники КГБ ПОУ «УАПК» обязаны соблюдать и защищать права и интересы инвалидов и обеспечивать конфиденциальность персональных данных и сведений о содержании оказываемых им услуг.