

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Запорожский Александр Юрьевич
Должность: Директор
Дата подписания: 22.02.2023 02:59:41
Уникальный программный ключ:
23a796eca5935c5928180a0186cab9a9d90f6d5

Утверждаю
Находкинский филиал
МГУ им. адм Г.И. Невельского
Директор
А.Ю. Запорожский
«30» 08 2021 г.

ИНСТРУКЦИЯ

о порядке оказания ситуационной помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам при посещении объекта и помещений учебного корпуса Находкинского филиала МГУ им. адм. Г.И. Невельского

I. Общие положения

1.1 Настоящая 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»; Сводом правил СП 59.13330.2012 «СНиП 35-01-2001. Доступность зданий и сооружений»; Методическими рекомендациями «О потребностях в помощи различных групп инвалидов при оказании услуг на объектах социальной инфраструктуры» общероссийской общественной организацией «Всероссийское общество инвалидов».

В инструкции используется следующее понятие - ситуационная помощь - это помощь, оказываемая ответственным специалистом инвалиду в целях преодоления барьеров, препятствующих ему получать все услуги, оказываемые населению, наравне с другими лицами;

Маломобильные граждане - это лица с ограниченными способностями или возможностями самостоятельно передвигаться, ориентироваться, общаться, вынужденные в силу устойчивого или временного физического недостатка использовать для своего передвижения необходимые средства, приспособления и (или) собак-проводников.

II. Порядок оказания ситуационной помощи инвалидам

2.1. В целях обеспечения условий для беспрепятственного доступа в здание и помещения колледжа инвалидов на территории колледжа выделены места для парковки специальных автотранспортных средств инвалидов.

2.2. При нахождении инвалида в помещениях колледжа ему оказывается ситуационная помощь:

а/. при входе и выходе из здания;

б/. при перемещении внутри здания, при подъеме и спуске с лестницы.

3. Действия сотрудника поста охраны в колледже при оказании ситуационной помощи инвалиду:

а/. увидев посетителя с ограничением передвижения (на коляске, костылях, с тростью), выходит на улицу, открывает входные двери;

б/. оказывает помощь при входе в здание колледжа;

в/. уточняет, в какой помощи нуждается инвалид, цель посещения колледжа;

г/. в зависимости от цели визита инвалида сообщает ответственному специалисту за оказание ситуационной помощи о посещении колледжа инвалидом;

д/. до прибытия ответственного специалиста, сотрудник поста направляет инвалида к месту ожидания в холле учебного корпуса и обеспечивает его сопровождение до места ожидания следующими методами:

- инвалиду с нарушением слуха ладонью указывается на стул в зоне ожидания (приглашающий жест) и предлагается на него сесть;

- инвалиду с нарушением зрения сначала дается возможность сориентироваться в пространстве. Необходимо прикоснуться к его плечу или руке, предложить пройти к месту ожидания, сопровождая движение или поддержкой инвалида за локоть/руку, или направлять его словами (немного левее, правее);

- инвалид, испытывающий трудности при передвижении, сопровождается только в кабинеты, расположенные на первом этаже учебного корпуса. При сопровождении предлагается необходимая помощь.

е/. оказывает помощь при выходе из здания.

III. Общие правила при обращении с людьми с ОВЗ

3.1. Когда вы разговариваете с инвалидом, обращайтесь непосредственно к нему, а не к сопровождающему или сурдопереводчику, которые присутствуют при разговоре.

3.2. Когда вас знакомят с инвалидом, вполне естественно пожать ему руку: даже те, кому трудно двигать рукой или кто пользуется протезом, вполне естественно могут пожать руку.

3.3. Когда встречаетесь с человеком, который плохо или совсем не видит, обязательно называйте себя и тех людей, которые пришли с вами.

3.4. Когда вы разговариваете с человеком, испытывающим трудности в общении, слушайте его внимательно. Будьте терпеливы, ждите, когда человек сам закончит фразу. Не поправляйте его и не договаривайте за него. Повторите, что вы не поняли, это поможет человеку ответить вам, а вам - понять его.

3.5. Когда вы говорите с человеком, пользующимся инвалидной коляской или костылями, расположитесь так, чтобы ваши глаза и его глаза были на одном уровне, тогда вам будет легче разговаривать.

3.6. Чтобы привлечь внимание человека, который плохо слышит, помащите ему рукой или похлопайте по плечу. Смотрите ему прямо в глаза и говорите четко, но имейте в виду, что не все люди, которые плохо слышат, могут читать по губам.

IV. Люди, испытывающие трудности при передвижении

4.1. Помните, что 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.

4.2. Всегда спрашивайте, нужна ли помощь, прежде чем оказать ее. Предлагайте помощь, если нужно открыть тяжелую дверь. Если ваше предложение о помощи принято, спросите, что нужно делать, и четко следуйте инструкции. Если Вам разрешили передвигать коляску, катите ее медленно.

4.3. Если возможно, расположитесь так, чтобы ваши лица были на одном уровне. Избегайте положения, при котором вашему собеседнику нужно запрокидывать голову, если есть архитектурные барьеры, предупредите о них, чтобы человек имел возможность принимать решения заранее.

4.4. Помните, что, как правило, у людей, имеющих трудности при передвижении, нет проблем со зрением, слухом и пониманием.

V. Люди с плохим зрением и незрячие

5.1. 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 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.

5.2. Опишите кратко, где вы находитесь. Предупреждайте о препятствиях: ступенях, низких притоках, трубах и т.д.). Используйте, если это уместно, фразы, характеризующие звук, запах, расстояние. Делитесь увиденным.

5.3. Обращайтесь с собаками-поводырями не так, как с обычными домашними животными. Не командуйте, не трогайте и не играйте с собакой-поводырем.

5.4. Если вы собираетесь читать незрячему человеку, сначала предупредите его об этом. Говорите нормальным голосом. Не пропускайте информацию, если вас об этом не попросят.

5.5. 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.

5.6. 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 свободно потрогать предмет.

5.7. Вполне нормально употреблять слово «смотреть» Для незрячего человека это означает «видеть руками», осязать.

5.8. Если вы заметили, что незрячий человек сбился с маршрута, не управляйте его движением на расстоянии, подойдите и помогите выбраться на нужный путь.

5.9. При спуске или подъеме по ступенькам ведите незрячего перпендикулярно к ним. Передвигаясь, не делайте рывков, резких движений.

VI. Люди с нарушением слуха

6.1. Существует несколько типов и степеней глухоты. Соответственно, существует много способов общения с людьми, которые плохо слышат. Если вы не знаете, какой предпочесть, спросите у них.

6.2. Некоторые люди могут слышать, но воспринимают отдельные звуки неправильно. В этом случае говорите более громко и четко, подбирая подходящий уровень. В другом случае понадобится лишь снизить высоту голоса, так как человек утратил способность воспринимать высокие частоты.

6.3. Чтобы привлечь внимание человека, который плохо слышит, назовите по имени. Если ответа нет, можно слегка тронуть человека или же помахать рукой.

6.4. Если существуют трудности при устном общении, спросите, не будет ли проще переписываться.

6.5. 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.

6.6. Нужно смотреть в лицо собеседнику и говорить ясно и медленно, использовать простые фразы и избегать несуществующих слов.

VII. Люди, испытывающие затруднения в речи

7.1. Не игнорируйте людей, которым трудно говорить. Не перебивайте и не поправляйте человека, который испытывает трудности в речи. Начинайте говорить только тогда, когда убедитесь, что он уже закончил свою мысль.

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

7.3. Не думайте, что затруднения в речи - показатель низкого уровня интеллекта человека.

7.4. Старайтесь задавать вопросы, которые требуют коротких ответов или кивка.

7.5. Не забывайте, что человеку с нарушенной речью тоже нужно высказаться. Не перебивайте его и не подавляйте, не торопите говорящего.

VIII. Люди с задержкой в развитии и проблемами общения

- 8.1. Используйте доступный язык, выражайтесь точно и по делу.
- 8.2. Не говорите свысока. Не думайте, что вас не поймут.
- 8.3. Если необходимо, используйте иллюстрации или фотографии. Будьте готовы повторить несколько раз, если вас не поняли.
- 8.4. Обращайтесь с человеком с проблемами развития точно так же, как вы бы обращались с любым другим. Помните, что люди с задержкой в развитии дееспособны и могут подписывать документы, контракты, голосовать, давать согласие на медицинскую помощь и т.д.

IX. Люди с психиатрическими проблемами

- 9.1. Психиатрические нарушения - не то же самое, что проблемы в развитии. Люди с психическими проблемами могут испытывать эмоциональные расстройства или замешательство, осложняющее их жизнь. У них свой особый взгляд на мир.
- 9.2. Обращайтесь с людьми с психическими нарушениями как с личностями. Неверно, что люди с психическими нарушениями имеют проблемы в понимании или ниже по уровню интеллекта, чем большинство людей.
- 9.3. Если человек, имеющий психические нарушения, расстроен, спросите его спокойно, что вы можете сделать, чтобы помочь ему.
- 9.4. Не говорите резко с человеком, имеющим психические нарушения, даже если у вас есть для этого основания.

Инструкцию разработал:
зам. директора по АХР Доровских И.М.