

УТВЕРЖДАЮ

Директор МАОУ лицей №3

Е.А.Камышанова

Приказ №193/3

«15» сентября 2016 года



ИНСТРУКЦИЯ

О порядке действий персонала МАОУ лицей №3 при поступлении сигнала кнопки вызова лицами с ограниченными возможностями (инвалидами)

В целях обеспечения условий для беспрепятственного доступа к услугам МАОУ лицей №3 инвалидов проведены следующие мероприятия: на входе в здание МАОУ лицей №3 в соответствии с требованиями СП 30-01-2001 «Доступность здания и сооружения для маломобильного населения» установлена кнопка вызова персонала.

Кнопка вызова персонала предназначена для осуществления вызова обслуживающего персонала (охранник, гардеробщик, вахтер).

Принцип действия кнопки: инвалид нажимает кнопку вызова персонала и на охрану поступает сигнал в звуковом виде, работник лицея выходит к лицам с ограниченными возможностями (инвалидам) с целью оказания услуг, либо помощи по проходу в здание в зависимости от категории лиц с ограниченными возможностями (инвалидов).

Основные коды категорий лиц с ограниченными возможностями (инвалидов), нуждающихся в помощи:

- Код «В» - инвалид передвигается в коляске (нуждается в помощи посторонних лиц (охранник)).
- Код «С» - инвалид слепой и слабовидящий ограничен в ориентации (нуждается в помощи (сопровождение) посторонних лиц (вахтер)).
- Код «Е» - инвалид ограничен в самообслуживании (безрукий либо не действует руками, нуждается в помощи посторонних лиц (вахтер или гардеробщик)).

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

1. Ситуационная помощь инвалиду с кодом «В».

Персонал лицея (охранник, гардеробщик, вахтер) по звонку кнопки вызова инвалида с ограничением передвижения (на коляске, костылях):

- Выходит на улицу.
- Уточняет, цель посещения лицея (в какой именно услуге нуждается инвалид). Если целью посещения является беседа с преподавателем или администрацией лицея, работник помогает инвалиду войти в здание школы.
- Если вопрос не требует непосредственного посещения здания, самостоятельно отвечает на вопрос или приглашает компетентного работника, который оказывает данные услуги.

- 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.

- 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.

2. Ситуационная помощь инвалиду с кодом «С».

Работник лицея (**охранник, гардеробщик, вахтер**) по звонку кнопки вызова персонала инвалида с ограниченным зрением:

- Встречает слабовидящего инвалида на улице (на входе в здание).

- Открывает входные двери.

- Помогает войти в здание.

- Оказывает услуги с учетом особенностей инвалида.

- Оказывает помощь при выходе из здания.

При общении с 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.

- 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.

3. Ситуационная помощь инвалиду с кодом «Е».

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

Работник лица (**охранник, гардеробщик, вахтер**) по звонку кнопки вызова персонала инвалида с ограничением передвижения:

- Встречает инвалида на улице (на входе в здание).
- Открывает входные двери.
- Помогает войти в здание.
- Оказывает услуги с учетом особенностей инвалида.
- Оказывает помощь при выходе из здания.

ИНСТРУКЦИЯ
О ПОРЯДКЕ ДЕЙСТВИЯ СОТРУДНИКОВ ПРИ ОБРАЩЕНИИ ИНВАЛИДА
ДЛЯ ОКАЗАНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ

Сотрудник, ответственный за оказание помощи при обращении инвалида для оказания образовательных услуг обязан:

1. Услышав звонок вызова, встретить инвалида-колясочника (или инвалида другой категории) перед входной дверью и оказать ему помощь при входе в здание.
2. Содействовать инвалиду при передвижении по территории учреждения.
3. Содействовать инвалиду при передвижении внутри помещения и сопроводить его к месту непосредственного предоставления образовательной услуги.
4. Оказать помощь инвалиду при выполнении действий самообслуживания (снятие верхней одежды, посещение санузла и т.д.).-
5. Обеспечить возможность оказания помощи инвалиду в любых затруднениях, возникающих при нахождении на объекте и получении образовательной услуги.
6. После предоставления образовательной услуги и оформления необходимых документов сопроводить инвалида-колясочника к выходу из помещения.
7. Оказать помощь инвалиду при посадке в социальное такси или иное транспортное средство.
8. Соблюдать профессиональную этику взаимоотношений и не допускать ситуаций, препятствующих получению инвалидом услуг наравне с другими лицами.
9. При необходимости необходимо обеспечить:
 - допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика;
 - допуск на объекты собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение (приказ Минтруда России от 22.06.2015 № 386н);
 - разъяснения в доступной для инвалидов форме порядка посещения (нахождения, использования) и совершении ими других необходимых действий в соответствии с целями посещения объекта.