



муниципальное учреждение дополнительного образования
«Центр «Пост № 1» Волгограда»

Одобрено
Советом Центра
протокол № 1 от «13» марта 2020

Введено в действие
приказом от «16» марта 2020
№ 22
Директор МОУ Центра
«Пост №1» Л.И. Глыжко

**Порядок действий работников
по оказанию помощи при предоставлении услуг детям-инвалидам**

Волгоград

I. Общие положения

1.1. Настоящие Порядок действий работников муниципального учреждения дополнительного образования «Центр «Пост №1» Волгограда» (далее – Центр) по оказанию помощи при предоставлении услуг детям-инвалидам (далее-Порядок) разработан в соответствии с 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», приказа Департамента по образованию администрации Волгограда № 65 от 03.02.2016г. «Об организации работы по обеспечению условий для беспрепятственного доступа инвалидов» в целях определения последовательности действий работников при предоставлении услуг инвалидам и обеспечении доступности Центра 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 выраженности 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 объект;
- 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.

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 при передвижении вне дома, в самообслуживании и других ручных действий вне дома);

Код «С» - инвалид слепой и слабовидящий ограничен в ориентации (нуждается в помощи (сопровождении) посторонних лиц вне дома для передвижения и получения информации при обслуживании);

Код «О» - инвалид с поражением опорно-двигательного аппарата (нуждается в помощи посторонних лиц в самообслуживании и других ручных действий 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 (инвалид с выраженными нарушениями умственных функций, нуждается в помощи при обслуживании).

II. Последовательность действий работников при оказании помощи различным группам инвалидов

2.1. Оказание помощи инвалидам группы «К»:

- помощь инвалидам данной группы оказывают работниками, подготовленными для оказания помощи инвалидам на коляске;
- помощь оказывается на входе, при передвижении внутри учреждения;
- при необходимости инвалиду оказывается помощь при посещении туалета, в части перемещения двери туалета;
- 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 её;
 - 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 предупредить заранее, чтобы человек имел возможность своевременно принять решение.

2.2. Оказание помощи инвалидам группы «С»:

- встретить инвалида по зрению на входе, взять его под локоть и сопровождать его при передвижении по территории Центра;
- ознакомить со всеми надписями в Центре;
- в случае необходимости помочь инвалиду посетить туалет, доведя до двери и объяснив ему, где находятся приборы;

- если с инвалидом находится сопровождающий, обращаться следует непосредственно к инвалиду;
- при общении назвать себя, представить других собеседников и остальных присутствующих;
- избегать расплывчатых определений и инструкций, которые сопровождаются жестами;
- при чтении документа необходимо предупредить инвалида об этом, читать следует полностью, не пропуская информацию, нельзя заменять чтение пересказом;
- предлагаю свою помощь, необходимо направлять человека, не стискивая его руку, идти как при обычной ходьбе. Не допустимо брать слепого человека и принудительно вести за собой;
- при спуске или подъеме по ступенькам незрячего человека необходимо вести перпендикулярно к ним. Передвигаясь, нельзя делать рывков и резких движений;
- при наличии собаки-поводыря, нельзя ею командовать, трогать ее, играть с ней;
- предлагая незрячему человеку сесть, не следует усаживать его. Необходимо направить его руку на спинку стула или подлокотник. Нельзя водить его рукой по поверхности, необходимо дать возможность свободно потрогать предмет;
- общаясь с группой незрячих людей, каждый раз называйте того, к кому обращаетесь.

2.3. Оказание помощи инвалидам группы «Г»:

- помощь инвалидам группы «Г» оказывают работники, подготовленные для оказания помощи глухим;
- при общении с людьми данной группы работник должен помнить следующее:
 - говорить необходимо 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;
 - при общении можно использовать жесты. Одним из способов сообщения информации является письменная речь;
 - необходимо убедиться, что информация собеседником понята;
 - в случае, если глухой человек общается через переводчика, обращаться необходимо непосредственно к собеседнику, а не к переводчику;
 - перед началом разговора необходимо выяснить, может ли человек читать по губам. Если собеседник обладает этим навыком, нужно соблюдать несколько важных правил: смотреть в лицо собеседника и говорить ясно и медленно; использовать простые фразы, избегать несущественных слов.

Нужно использовать выражение лица, жесты, телодвижения, чтобы подчеркнуть или прояснить смысл сказанного.

2.4. Оказание помощи инвалидам группы «О»:

- оказывает помощь на входе, при передвижении внутри Центра;
- для облегчения входа и выхода открывает и закрывает входную дверь, а также двери кабинетов, которые посещает инвалид;
- в случае необходимости помочь инвалиду посетить туалет, доведя до двери;
- перед началом общения установить: необходима ли помощь при передвижении;
- при отказе от помощи продолжать находиться рядом на случай возникновения непредвиденных инвалидом затруднений при перемещении, быть готовым поддержать человека, помочь преодолеть ему препятствия и барьеры;

2.5. Оказание помощи инвалидам группы «У»:

- оказать помощь в ориентации Центра;
- ознакомить с информацией, расположенной в Центре;
- помочь в заполнении документов;
- выслушивать внимательно и терпеливо дожидаться конца фразы, не пытаться ускорит разговор, перебивать и поправлять инвалида недопустимо;
- повторить фразу инвалида, чтобы убедиться, что человек понят, верно;
- во время разговора поддерживать визуальный контакт;
- формулировать вопросы, которые требуют коротких ответов или кивка головы.