



ИНСТРУКЦИЯ
по обслуживанию инвалидов и других маломобильных групп населения
при посещении МДОБУ «Муринский ДСКВ №3»

1. Общие положения

1.1. Настоящая инструкция определяет правила поведения сотрудников МДОБУ «Муринский ДСКВ №3» (далее – Учреждение) при предоставлении услуг инвалидам и другим категориям маломобильных групп населения (граждан).

1.2. Инвалид – лицо, которое имеет нарушение здоровья со стойким расстройством функций организма, обусловленное заболеваниями, последствиями травм или дефектами, приводящее к ограничению жизнедеятельности и вызывающее необходимость его социальной защиты.

1.3. Маломобильные граждане (далее – МГ) – это люди испытывающие затруднения при самостоятельном передвижении, получении услуги, необходимой информации или при ориентировании в пространстве (люди с временным нарушением здоровья, беременные женщины, люди старших возрастов и т.п.).

1.4. Инструкция разработана в соответствии с действующим законодательством по вопросам социальной защиты инвалидов, в целях обеспечения доступа инвалидов и других маломобильных граждан к услугам и объектам, на которых они предоставляются, оказания при этом необходимой помощи, и может быть использована при инструктировании работников Учреждения, предоставляющих услуги населению, а также непосредственном оказании услуг инвалидам.

1.5. Требования к уровню подготовки персонала:

- Знание понятия «доступная среда для инвалидов» и основных требований доступности объектов и услуг для маломобильных граждан; основных видов архитектурных, информационных и ситуационных барьеров, препятствующих получению услуг инвалидами (МГ) наравне с другими лицами, а также возможных способов их устранения в зависимости от категории инвалидности;
- Осведомленности о перечне предоставляемых услуг в Учреждении, формах и порядке предоставления услуг;
- Информировать о специальном оборудовании и приспособлениях для инвалидов, имеющих в распоряжении Учреждения, наличии доступа к ним, порядке эксплуатации;
- Ознакомление с порядком эвакуации граждан в Учреждении, в том числе маломобильных, в экстренных и чрезвычайных ситуациях;

2. Сопровождение инвалидов на приеме в Учреждение и при оказании им услуг

2.1. Инвалидам оказывается необходимая помощь при входе в здание Учреждения (при выходе).

2.2. В первоочередном порядке уточняется в какой помощи нуждается инвалид, цели посещения Учреждения, необходимости сопровождения.

2.3. Для обеспечения доступа инвалидов к предоставляемым услугам в Учреждении необходимо:

- Рассказать инвалиду об особенностях здания Учреждения: расположение санитарных комнат, возможных препятствиях и т.п.;

- Необходимых для оказания услуги местах, в каком кабинете к кому обратиться по вопросам, которые могут возникнуть в ходе предоставления услуги;

- Познакомить инвалида со всеми специалистами, задействованными в работе с ним, лично, представив по фамилии, имени и отчеству специалиста и инвалида друг другу. Информировать, к кому он должен обратиться во всех случаях возникающих затруднений;

- При оказании услуги в Учреждении четко разъяснить график оказания услуги, указать место ее проведения, акцентировав внимание на путь по Учреждению от входа до кабинета, при необходимости сопроводить до места оказания услуги;

- Обеспечить доступ в здание собаки-поводыря, сопровождающей инвалида по зрению.

2.4. Особенности общения с инвалидами, имеющими нарушение зрения или незрячими:

- Оказывая помощь незрячему человеку, необходимо направлять его, не стискивая руку. Не нужно хватать и тащить его. Если незрячий человек сбился с маршрута, необходимо подойти и помочь ему, а не управлять его движением на расстоянии;

- Необходимо предупредить незрячего человека о препятствиях: ступенях, лужах, ямах, трубах и т.п., используя фразы, характеризующие цвет, расстояние, окружающую обстановку;

- Не допускается командовать, трогать или играть с собакой-поводырем;

- Если надо прочесть незрячему человеку информацию, необходимо предупредить его об этом. Если надо незрячему человеку подписать какой-либо документ, необходимо прочесть документ полностью. Инвалидность не освобождает слепого человека от ответственности, обусловленной законодательством;

- Если незрячему человеку необходимо сесть, следует направлять его руку на спинку стула или подлокотник и дать свободно потрогать предмет;

- Общаясь с группой незрячих людей, следует каждый раз называть того, к кому направлено обращение;

- Оказывая помощь незрячему, следует двигаться не торопясь, и при спуске или подъеме по ступенькам вести незрячего перпендикулярно с ним. Не делать рывков, резких движений, предупреждать о препятствиях.

2.5. Особенности общения с инвалидами, имеющими нарушение слуха:

- Разговаривая с человеком, у которого плохой слух, необходимо смотреть прямо на него, не загромождая лицо руками, волосами или какими-либо предметами. Собеседник должен иметь возможность следить за выражением лица;

- Существует несколько типов и степеней глухоты. Соответственно, существует много способов общения с людьми, которые плохо слышат. Необходимо узнать у собеседника, какой способ общения предпочтительнее. Некоторые люди могут слышать, но воспринимают отдельные звуки неправильно. В этом случае необходимо говорить более громко и четко. В другом случае понадобится лишь снизить высоту голоса, так как человек утратил способность воспринимать высокие частоты;

- Чтобы привлечь внимание человека, который плохо слышит, необходимо назвать его по имени и отчеству, если ответа не последует, можно слегка тронуть человека или же помахать рукой;

- Говорить надо четко и ровным голосом, излишне не подчеркивать что-то. Кричать, особенно в ухо недопустимо.

- Если собеседник попросит что-либо повторить, можно перефразировать свое предложение. Можно использовать жесты. Необходимо убедиться, что собеседник понял, что ему хотели донести;

- Если сообщается информация, которая включает в себя номер, технический или другой служебный термин, адрес, необходимо записать ее;

- Если существуют сложности при устном общении, необходимо поинтересоваться, не будет ли проще переписываться.

2.6. Особенности общения с инвалидами, испытывающими трудности при передвижении:

- Необходимо помнить, что инвалидная коляска - неприкосновенное пространство человека. Нельзя облакачиваться, толкать ее, катить без согласия инвалида;

- Необходимо сначала поинтересоваться, нужна ли вообще помощь, испытывающим трудности при передвижении;

- Если помощь необходима, надо четко следовать предложенными инвалидом инструкциями. Рассказать об особенностях Учреждения и наиболее удобном маршруте передвижения;

- Если необходимо помочь инвалиду, передвигающемуся на коляске, необходимо катить ее медленно так как коляска быстро набирает скорость;

- Общаясь с инвалидом на коляске, надо расположиться так, чтобы лица собеседников были на одном уровне, чтобы избежать положения, при котором собеседнику нужно запрокидывать голову.

2.7. Особенности общения с инвалидами, имеющими задержку в развитии и испытывающими затруднения в речи:

- Оказывая помощь инвалиду с задержкой в развитии, необходимо использовать доступный язык, выражаться точно и по сути дела;

- Информирова об услугах, которые предоставляются в Учреждении, необходимо рассказывать «по шагам», дав собеседнику осмыслить каждый шаг;

- Можно использовать фотографии или иллюстрации. Если необходимо, то можно повторить несколько раз;

- Стараться задавать вопросы, которые требуют коротких ответов или кивков;

- Если всё-таки возникнут проблемы в общении, можно поинтересоваться какой способ общения наиболее удобен для собеседника (написать, напечатать).