



Утверждаю:
Директор МБУ ДО ЗДШИ
Ю.В.Трофимова

ПОРЯДОК

взаимодействия сотрудников организации при предоставлении услуг людям с инвалидностью и маломобильным группам населения (МГН)

1. Основное положение

Сотрудник учреждения осуществляет сопровождение человека с инвалидностью и маломобильных граждан на весь период нахождения их в учреждении (при необходимости).

Действия сотрудника по оказанию ситуационной помощи должны удовлетворять следующим критериям:

- не наносить ущерб здоровью участникам процесса (т.е. не только инвалиду, но и помогающему);
- соответствовать должностным обязанностям сотрудника;
- быть оптимальными с точки зрения времени ожидания и получения помощи.

Важно помнить, что в каждом конкретном случае применять технологии ситуационной помощи, даже если они уже должным образом освоены, можно только с разрешения человека, которому помогаете, принимая во внимание его инструкции и просьбы.

Коды категорий людей с инвалидностью, нуждающихся в ситуационной помощи:

Код «К» - человек с инвалидностью или МГН передвигается в кресле-коляске, нуждается в помощи (сопровождении).

Код «О» - человек с инвалидностью или МГН (ограничен в самообслуживании на костылях, с тростью, без рук - нуждается в помощи (сопровождении)).

Код «Г» - человек с инвалидностью или МГН (глухонемой, глухой, слабослышащий, нуждается в предоставлении индукционной петли и в помощи (сопровождении)).

Код «С» - человек с инвалидностью или МГН (слепой и слабовидящий ограничен в ориентации, нуждается в помощи (сопровождение)).

Код «У» - человек с инвалидностью или МГН (ограничен в общении, не контролирует свое поведение, с выраженными нарушениями умственных функций, нуждается в помощи (сопровождении)).

2. Действия сотрудников учреждения при оказании ситуационной помощи в соответствии с кодами категорий инвалидности.

2.1. Ситуационная помощь человеку с инвалидностью и МГН с кодом «К» (передвигается в кресле-коляске - нуждается в помощи (сопровождении)).

Корпус .N 1 (ул. А.И.Кобина, д.8)	Корпус .N 2 (ул. А.И.Кобина, д. 8)
	Завхоз
Услуга не оказывается	При поступлении звонка на вахту по телефону или по камере:
	Сообщает ответственному лицу организации о посещении человека с инвалидностью (при отсутствии ответственного лица, сообщает руководителю организации).
Выходит на улицу, помогает подняться по пандусу (при необходимости), открывает входные двери. Оказывает помощь при входе в здание. В случае необходимости дополнительно привлекает технический персонал или сотрудников школы.	
Ответственное лицо:	
	Рахматулин Азат Ленбович
Узнает о цели посещения.	
Сообщает, что в данном корпусе №1 услуги не оказываются, вручает «Памятку инвалиду» и дает разъяснения о необходимости записаться на прием и к определенному времени подойти в корпус №2 для получения конкретной услуги.	По окончании посещения объекта сопровождает человека на улицу, открывает дверь, помогает спуститься по пандусу (при необходимости).
	Помогает раздеться, одеться в гардеробе (при необходимости).
	Сопровождает человека до места получения услуги (при необходимости).
	По окончании посещения объекта сопровождает человека до гардероба или выхода.
Сотрудник учреждения (при необходимости):	
	Помогает заполнить необходимые документы. В случае необходимости оказывает помощь в передвижении внутри здания. По окончании посещения, сопровождает до ответственного лица.

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.

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.

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.

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 человеку с инвалидностью и МГН с кодом «О» (ограничен в самообслуживании на костылях, с тростью, без рук - нуждается в помощи (сопровождении)).

Корпус № 1 (ул. А.И.Кобина, д.8)	Корпус № 1 (ул. А.И.Кобина, д. 8)
Секретарь:	Завхоз:
При поступлении звонка на вахту по телефону или по камере:	При поступлении сигнала (звонка) с кнопки вызова, по телефону или по камере:
Сообщает ответственному лицу организации о посещении человека с инвалидностью (при отсутствии ответственного лица, сообщает руководителю организации).	Сообщает ответственному лицу организации о посещении человека с инвалидностью.
Выходит на улицу, помогает подняться по пандусу (при необходимости), открывает входные двери. Оказывает помощь при входе в здание. В случае необходимости дополнительно привлекает технический персонал или сотрудников школы.	
Ответственное лицо:	
Сурменко Мария Анатольевна	Рахматулин Азат Ленбович
Узнает о цели посещения.	
По окончании посещения объекта сопровождает человека на улицу, открывает дверь, помогает спуститься по пандусу (при необходимости),	
Помогает раздеться, одеться (при необходимости).	Помогает раздеться, одеться в гардеробе (при необходимости).

Обеспечивает человеку с инвалидностью возможность получения услуги (по предварительной договоренности - на 1 этаже).	Сопровождает человека до места получения услуги (при необходимости).
По окончании посещения объекта сопровождает человека до выхода.	По окончании посещения объекта сопровождает человека до гардероба или выхода.
Сотрудник учреждения (при необходимости):	
Помогает заполнить необходимые документы. В случае необходимости оказывает помощь в передвижении внутри здания. По окончании посещения, сопровождает до ответственного лица.	Помогает заполнить необходимые документы. В случае необходимости оказывает помощь в передвижении внутри здания. По окончании посещения, сопровождает до ответственного лица.

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

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 инструкциям.

Всегда лично убеждайтесь в доступности мест, где запланированы мероприятия. Заранее поинтересуйтесь, какие могут возникнуть проблемы или барьеры и как их можно устранить.

Если существуют архитектурные барьеры, предупредите о них, чтобы человек имел возможность принимать решения заранее.

2.3. Ситуационная помощь человеку с инвалидностью и МГН с кодом «Г» (глухонемой, глухой, слабослышащий, нуждается в предоставлении индукционной петли и в помощи (сопровождении))

Корпус № 1 (ул. А.И.Кобина, д. 8)	Корпус № 2 (ул. А.И.Кобина, д.8)
Техничка:	
Сообщает ответственному лицу организации о посещении человека с инвалидностью.	
Ответственное лицо:	
Узнает о цели посещения.	
Сопровождает человека до места получения услуги (при необходимости).	
Сотрудник учреждения (при необходимости):	
Помогает заполнить необходимые документы	

При общении с людьми с нарушением слуха необходимо помнить:

Для привлечения внимания необходимо назвать человека по имени и отчеству, а, в случае отсутствия реакции, слегка прикоснуться к его руке или привлечь внимание жестом

Руки;

В случае сложностей с устным общением предлагается вести диалог в письменном виде;

При возникновении необходимости ознакомления с документами, предоставляемыми пациентом, необходимо комментировать документы, которые нужны для решения вопроса, связанного с личным обращением.

В случае предоставления неполного комплекта документов, необходимо в письменном виде сообщить перечень недостающих документов;

Соблюдаются общие этические нормы общения с пациентом с нарушением слуха - не указывается на грамматические ошибки, не делаются замечания по устной речи.

Человеку с нарушенным слухом мешает воспринимать и понимать устную речь шум, одновременный разговор двух и более людей. Поэтому с людьми, которые плохо слышат, будет трудно общаться в больших или многолюдных помещениях. Яркое солнце или тень тоже могут быть помехами.

Существует несколько типов и степеней глухоты. Некоторые не слышат или не воспринимают устную речь и могут разговаривать только на жестовом языке. Другие могут слышать, но воспринимают отдельные звуки неправильно. С ними нужно говорить немного громче и четче обычного, подбирая подходящий уровень громкости. Некоторые утратили способность воспринимать высокие частоты — разговаривая с ними, нужно лишь снизить высоту голоса. С кем-то оптимален метод записок. Если вы не знаете, какой способ предпочесть, постарайтесь узнать это у самого глухого. Если возникают проблемы в устном общении, предложите собеседнику использовать другой способ — написать, напечатать. Не говорите: «Ладно, это неважно...».

Чтобы глухой или слабослышащий собеседник вас лучше понял, разговаривая с ним, смотрите прямо на него, чтобы он одновременно видел ваше лицо (губы) и «слышал» речь. Говорите ясно и медленно. Не нужно кричать что-то, особенно в ухо. Используйте выражение лица, жесты, телодвижения, если хотите подчеркнуть или прояснить смысл сказанного. Помните, что не все люди, которые плохо слышат, могут читать по губам, а те, кто это умеет, хорошо прочитывают только три из десяти сказанных вами слов.

Вы затрудните вашему собеседнику понимание разговора, если будете переключаться с одной темы на другую и обратно. Если вы хотите поменять тему, не делайте этого без предупреждения. Используйте переходные фразы вроде: «Хорошо, теперь нам нужно обсудить...»

Говорите простыми короткими фразами и избегайте несущественных слов. Выбирайте обиходные слова (т.е. наиболее часто употребляемые в речи). По возможности, избегайте фразеологизмов, крылатых слов и выражений, пословиц и поговорок. Их смысл, как правило, не известен, а значит и не понятен глухим и слабослышащим людям.

При построении фразы лучше использовать прямой порядок слов. Не злоупотребляйте в речи обособлениями, оборотами, обращениями они осложняют понимание сказанного. Например, лучше сказать «Когда вы придете?» вместо «Придете-то вы когда теперь?».

Помните, что понимание смысла, передаваемого в речи с помощью интонационных нюансов, оттенков почти не доступно глухим людям и людям с тяжелой тугоухостью. Поэтому не стоит удивляться, если фраза с саркастической, насмешливой, ироничной интонацией будет пониматься как нейтральная. Например, «И что это мы тут делаем?» (смысл — запрет, указание на неправильное поведение) будет понято как необходимость ответить на вопрос «Что делаем?». Частично смысловые оттенки можно передать с помощью мимики.

Если вы сообщаете информацию, которая включает в себя номер, технический или другой сложный термин, адрес, напишите ее, сообщите по факсу или электронной почте или любым другим способом, но так, чтобы она была точно понята.

Если вас просят повторить что-то, попробуйте не просто повторить, но сказать по-другому, перефразировать предложение.

Убедитесь, что вас поняли, не стесняйтесь спросить, понял ли вас собеседник.

Если вы общаетесь через переводчика, не забудьте, что обращаться надо непосредственно к собеседнику, а не к переводчику,

2.4. Ситуационная помощь человеку с инвалидностью и МГН с кодом «У» (ограничен в общении, не контролирует свое поведение, с выраженными нарушениями умственных функций, нуждается в помощи (сопровождении))

Корпус № 1 (ул. А.И.Кобина, д.8)	Корпус № 2 (ул. А.И.Кобина, д.8)
Завхоз:	
Сообщает ответственному лицу организации о посещении человека с инвалидностью.	
Ответственное лицо:	
Узнает о цели посещения.	
Сопровождает человека до места получения услуги (при необходимости).	
Сотрудник учреждения (при необходимости):	
Помогает заполнить необходимые документы	

При общении с людьми, имеющими задержку в развитии и проблемы общения, умственные нарушения:

Используйте доступный язык, выражайтесь точно и по делу.

Избегайте словесных штампов и образных выражений, если только вы не уверены в том, что ваш собеседник с ними знаком.

Не говорите свысока. Не думайте, что вас не поймут, рассказывайте все «по шагам». Дайте вашему собеседнику возможность обыграть каждый шаг после того, как вы объяснили ему, Исходите из того, что взрослый человек с задержкой в развитии имеет такой же опыт, как и любой другой взрослый человек.

Если необходимо, используйте иллюстрации или фотографии. Будьте готовы повторить несколько раз. Не сдавайтесь, если вас с первого раза не поняли. Обращайтесь с человеком с проблемами развития точно так же, как вы бы обращались с любым другим.

Обращайтесь непосредственно к человеку

Помните, что люди с задержкой в развитии дееспособны и могут подписывать документы, договора, голосовать, давать согласие на медицинскую помощь и т.д.

Правила этикета при общении с инвалидами, имеющими психические нарушения:

Психические нарушения — не то же самое, что проблемы в развитии. Люди с психическими проблемами могут испытывать эмоциональные расстройства или замешательство, осложняющие их жизнь. У них свой особый и изменчивый взгляд на мир.

Не надо думать, что люди с психическими нарушениями обязательно нуждаются в дополнительной помощи и специальном обращении.

Обращайтесь с людьми с психическими нарушениями как с личностями. Не нужно делать преждевременных выводов на основании опыта общения с другими людьми с такой же формой инвалидности.

Не следует думать, что люди с психическими нарушениями более других склонны к насилию. Это миф. Если вы дружелюбны, они будут чувствовать себя спокойно.

Неверно, что люди с психическими нарушениями имеют проблемы в понимании или ниже по уровню интеллект, чем большинство людей.

Если человек, имеющий психические нарушения, расстроен, спросите его спокойно, что вы можете сделать, чтобы помочь ему.

Не говорите резко с человеком, имеющим психические нарушения, даже если у вас есть для этого основания.

Правила этикета при общении с инвалидом, испытывающим затруднения в речи:

Не игнорируйте людей, которым трудно говорить, потому что понять их — в ваших интересах.

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

Старайтесь задавать вопросы, которые требуют коротких ответов или кивка. Не притворяйтесь, если вы не поняли, что вам сказали. Не стесняйтесь переспросить. Если вам снова не удалось понять, попросите произнести слово в более медленном темпе, возможно, по буквам. Не забывайте, что человеку с нарушенной речью тоже нужно высказаться. Не перебивайте его и не подавляйте. Не торопите говорящего. Если у вас возникают проблемы в общении, спросите, не хочет ли ваш собеседник использовать другой способ — написать.

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

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

2.5. Ситуационная помощь человеку с инвалидностью и МГН с кодом «С» (слепой и слабовидящий, ограничен в ориентации, нуждается в помощи (сопровождение))

Корпус № 1 (ул. А.И.Кобина, д.8)	Корпус № 2 (ул. А.И.Кобина, д.8)
Завхоз (при необходимости):	
При поступлении звонка на вахту по телефону или по камере:	При поступлении сигнала (звонка) на вахту с кнопки вызова, по телефону или по камере:

Выходит на улицу, помогает подняться по лестнице (при необходимости), открывает входные двери.

Оказывает помощь при входе в здание.

Сообщает ответственному лицу организации о посещении человека с инвалидностью.

При отсутствии ответственного лица, сообщает руководителю организации.

По окончании посещения объекта сопровождает человека на улицу, открывает дверь, помогает спуститься по лестнице (при необходимости).

Ответственное лицо:

Узнает о цели посещения.

Помогает раздеться, одеться (при необходимости).

Сопровождает человека до места получения услуги (при необходимости).

По окончании посещения объекта сопровождает человека до выхода.

Сотрудник учреждения (при необходимости):

Оказывают помощь при одевании и раздевании в кабинете.

Помогает заполнить необходимые документы.

В случае необходимости оказывает помощь в передвижении внутри здания.

По окончании посещения, сопровождает до ответственного лица.

При общении с незрячими людьми или людьми, имеющими плохое зрение необходимо помнить:

Нарушение зрения имеет много степеней. Полностью слепых людей всего около 10⁰/0, остальные имеют остаточное зрение, могут различать свет и тень, иногда цвет и очертания предмета. Все это надо выяснить и учитывать при общении.

Предлагая свою помощь, направляйте человека.

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

Если это важный 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.

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, передвигайтесь на лифте. Передвигаясь, не делайте рывков, резких движений.

10.06.2024

X Ю.В.Трофимова

Ю.В.Трофимова
директор
Подписано: Admin