

Инструкция для работников Камчатского УМЦ ГОЧС и ПБ по обеспечению условий доступа инвалидов в здание учреждения

I. Общие правила

Настоящая инструкция по работе с инвалидами и (далее - Инструкция) в Камчатском УМЦ ГОЧС и ПБ (далее – учреждение) разработана на основании следующих нормативно-правовых актов:

- Федерального закона от 03.05.2012 г. № 46-ФЗ «О ратификации Конвенции о правах инвалидов»;

- Федерального закона от 29.12.2012 г. № 273 -ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

- Приказа Министерства образования и науки Российской Федерации «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере образования, а также оказания им при этом необходимой помощи» от 09.11.2015 г. № 1309;

- Иных нормативно-правовых и локальных актов

Настоящая Инструкция разработана в целях реализации прав инвалидов.

Настоящая Инструкция обязательна для исполнения всеми работниками Камчатского УМЦ ГОЧС и ПБ.

II. Общие правила этикета при обращении с инвалидами

Для обеспечения доступа инвалидов в здание Камчатского УМЦ ГОЧС и ПБ, сотрудникам необходимо соблюдать следующие общие правила этикета при общении с указанными категориями лиц в зависимости от конкретной ситуации:

1. При разговоре с инвалидом обращаться следует непосредственно к нему, а не к сопровождающему, который присутствует при разговоре.

2. При встрече со слепым или слабовидящим лицом, необходимо назвать себя и других присутствующих людей. При проведении общей беседы следует пояснять, к кому в данный момент обращен разговор, и называть себя.

3. Если инвалиду предлагается помощь, рекомендуется подождать, пока указанное лицо ее примет или откажется от помощи, а в случае положительного ответа спросить, что и как делать для оказания помощи.

4. При разговоре с инвалидом, испытывающим трудности в общении, необходимо внимательно слушать его, быть терпеливым и ждать, когда указанное лицо самостоятельно закончит фразу.

5. При общении с лицом с нарушениями опорно-двигательного аппарата, пользующимся инвалидной коляской или костылями, располагаться следует на одном зрительном уровне или сразу в начале разговора сесть прямо перед ним.

6. При общении с лицом, имеющим нарушение слуха, необходимо привлечь внимание указанного лица движением руки. В процессе диалога с указанным лицом рекомендуется смотреть прямо в глаза, говорить максимально четко, внятно произносить окончания слов, предлоги и местоимения.

7. Рекомендуется заранее показать инвалиду, где находится санузел для данной категории лиц, что поможет ему быстрее адаптироваться в учреждении.

III. Особенности взаимодействия с различными группами инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья.

Сотрудник учреждения должен лично убедиться в доступности мест, где запланированы мероприятия с участием инвалидов, заранее выяснить о проблемах или барьерах и возможности их устранения.

3.1 Лица, с нарушением опорно-двигательного аппарата.

Запрещается прикасаться к инвалидной коляске и менять ее местоположение без согласия инвалида.

Необходимо помнить, что инвалидные коляски быстро набирают скорость, и неожиданные резкие повороты и толчки могут привести к потере равновесия и опрокидыванию инвалидной коляски. Если существуют архитектурные барьеры, необходимо предупредить инвалида об их наличии, чтобы указанное лицо имело возможность принимать решения о траектории движения заранее.

3.2 Лица, испытывающие затруднения в речи.

Сотрудники должны говорить спокойно, терпеливо, дружелюбно и не поддаваться на возможные речевые провокации. Нельзя пытаться ускорять разговор, так как лицу с нарушениями речи требуется большее количество времени для формирования высказывания. При возникновении проблем в устном общении необходимо предложить использовать другой способ общения (например, написать, напечатать).

3.3 Лица, имеющие нарушение зрения.

При общении следует помнить, что нарушение зрения имеет много степеней. Следует помнить, большинство из этой категории имеют остаточное зрение, могут различать свет и тень, иногда цвет и очертания предмета. При встрече с лицом, имеющим нарушение зрения, сотрудник должен поприветствовать его первым, назвав себя, а также всех присутствующих лиц. Рекомендуется спросить, нужна ли помощь, в какой мере, а в случае положительного ответа оказать помощь. Для ориентации в помещении необходимо кратко описать местонахождение, характеризовать расстояние до определенных предметов; своевременно предупредить о препятствиях: ступенях, низких притолах, трубах и т.п.

Запрещается давать команды собакам-поводырям, трогать, играть с ними. Если сотрудник предлагает присесть, следует направить руку данного лица на спинку стула или подлокотник. Если есть необходимость зачитать лицу какую-либо информацию, сначала следует предупредить об этом. Читать необходимо все, воздержавшись от комментариев.

3.4 Лица, имеющие нарушение слуха.

При общении следует помнить, что существует несколько типов и степеней глухоты, что влечет за собой несколько способов общения. Данные критерии в обязательном порядке надо выяснить у собеседника или сопровождающего его лица и учитывать при общении. В процессе диалога следует смотреть прямо на него. Лицо с нарушением слуха должно иметь возможность следить за выражением лица собеседника. При работе с данной группой лиц возможно использовать язык жестов, выражение лица и телодвижения для пояснения смысла сказанного. Если общение происходит через сурдопереводчика, необходимо помнить, что обращаться надо непосредственно к собеседнику, а не к переводчику.

IV. Ситуационная помощь

Ответственный работник учреждения по звонку «кнопки вызова персонала» должен:

- выйти на улицу на встречу и представиться (ФИО, должность) нуждающемуся гражданину;
- уточнить цель посещения учреждения;
- открыть входную дверь, оказать помощь при входе в здание;
- оказать помощь в передвижении по зданию учреждения;
- по просьбе вызвать транспортное средство («такси» и т.п.);
- оказать помощь при выходе из здания;
- оказать помощь в посадке в транспортное средство.