

Государственное бюджетное учреждение
дополнительного профессионального образования
«Санкт-Петербургский центр оценки качества образования
и информационных технологий»
(ГБУ ДПО «СПЦОКОиИТ»)



УТВЕРЖДЕНА

приказом от 29.01.19г. № 1/9-08

А.Б. Федосов

ИНСТРУКЦИЯ
О порядке действий работников
при срабатывании кнопки вызова персонала с целью оказания
помощи лицами с ограниченными возможностями здоровья

2019 г.

1. Вводная часть

В целях обеспечения условий для беспрепятственного доступа маломобильных категорий граждан и инвалидов, семей с детьми – инвалидами, к услугам, предоставляемым Государственным бюджетным учреждением дополнительного профессионального образования «Санкт-Петербургский центр оценки качества образования и информационных технологий» (ГБУ ДПО «СПбЦОКОиИТ») проведены следующие мероприятия: на входе в здание ГБУ ДПО «СПбЦОКОиИТ» (далее по тексту – Центр) 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 ответственного работника Центра для оказания помощи нуждающемуся гражданину, являющемуся лицом с ограниченными возможностями здоровья (инвалидом).

Принцип действия кнопки: нуждающееся в помощи лицо с ограниченными возможностями здоровья нажимает кнопку вызова персонала и на абонемент поступает сигнал в звуковом виде, ответственный работник Центра выходит к лицу с ограниченными возможностями здоровья с целью выяснения причин обращения в Центр.

Основные коды категорий инвалидности лиц с ограниченными возможностями здоровья, нуждающихся в помощи:

- Код «К» - инвалид передвигается в коляске, на костылях (нуждается в помощи посторонних лиц (персонала) при передвижении вне дома).
- Код «С» - инвалид слепой и слабовидящий ограничен в ориентации (нуждается в помощи (сопровождение) посторонних лиц (персонала) при передвижении вне дома).
- Код «О» - инвалид ограничен в самообслуживании (имеются нарушения опорно-двигательного аппарата, нуждается в помощи посторонних лиц (персонала) в самообслуживании и других действиях вне дома).

2. Действия работников при оказании помощи

в соответствии с кодами категорий инвалидности

2.1. Ситуационная помощь гражданину с кодом инвалидности «К» с ограничением передвижения (на коляске, костылях):

Ответственный работник Центра при поступлении звукового сигнала с кнопки вызова персонала должен:

- Выйти на улицу, на встречу нуждающемуся гражданину;
- Уточнить цель посещения Центра (в какой именно услуге Центра нуждается лицо с ограниченными возможностями здоровья).

Если вопрос, с которым обращается лицо с ограниченными возможностями здоровья не требует непосредственного посещения здания Центра, работник вправе самостоятельно ответить на заданный вопрос без сопровождения гражданина в помещения здания Центра;

Если целью посещения является беседа с каким-либо работником или администрацией Центра, работник должен пригласить ответственного работника, назначенного приказом директора Центра, который должен:

- помочь инвалиду войти в здание и оказывать помощь при передвижении по зданию Центра;
- после окончания оказания услуг помочь гражданину выйти из здания Центра.
- по просьбе гражданина вызывать транспортное средство «такси»;
- оказать помощь при посадке в транспортное средство.

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

- Инвалидная коляска - неприкосновенное пространство человека. На инвалидную коляску нельзя облакачиваться, нельзя толкать, нельзя класть на нее ноги без разрешения. Нельзя начинать катить коляску без согласия лица с ограниченными возможностями здоровья.
- Работники Центра должны спросить разрешение на оказание помощи в передвижении лицу с ограниченными возможностями здоровья, прежде чем оказать её.
- Работники Центра не должны хлопать человека, находящегося в инвалидной коляске, по спине или по плечу.
- Работники Центра при разговоре с лицом с ограниченными возможностями здоровья, по возможности, должны расположиться так, чтобы их лица были на одном уровне.
- Работники Центра должны избегать при общении с лицом с ограниченными возможностями здоровья положения, при котором собеседнику нужно запрокидывать голову.

2.2. Ситуационная помощь гражданину с кодом инвалидности «С» с ограниченным зрением:

Работник Центра при поступлении звукового сигнала с кнопки вызова персонала должен:

- встретить слабовидящего гражданина на улице (на входе в здание Центра);
- открыть входные двери в здание Центра;
- помочь войти в здание Центра;
- оказать услуги с учетом особенностей лица с ограниченными возможностями здоровья;
- по просьбе гражданина вызывать транспортное средство «такси»;

- оказать помощь при выходе из здания Центра;
- оказать помощь при посадке в транспортное средство.

При общении с лицами с ограниченными возможностями здоровья, имеющими плохое зрение, работникам Центра 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.
- Работникам Центра необходимо выяснить степень нарушения зрения у обратившегося за оказанием услуг лица с ограниченными возможностями здоровья и оказывать помощь гражданину с учетом этой степени нарушения зрения.
- Работник Центра должен предлагая свою помощь, направлять человека, не стискивать его руку, идти обычным шагом. Работник не должен хватать человека, имеющего плохое зрение, и тащить его за собой.
- При обращении с собаками-поводырями работники Центра должны знать, что собаки-поводыри – это особая категория животных и с ними нельзя обращаться также как с обычными домашними животными. Работник Центра не должен отдавать собаке-поводырю команды, трогать и (или) играть с ней.
- При необходимости прочитать что-либо незрячему человеку, работник Центра сначала должен предупредить об этом. Работник Центра должен общаться с гражданином нормальным голосом. Работник Центра не должен пропускать информацию, если об этом не попросит сам гражданин.
- В случае, если незрячий человек должен подписать какой-либо документ, работник Центра предварительно должен в обязательном порядке его прочитать и убедиться, что гражданину понятно содержание документа требующего подписи.
- Работник Центра должен обращаться непосредственно к лицу с ограниченными возможностями здоровья, а не к его зрячему компаньону (при наличии такового).
- Работник Центра обязан представиться и представить других собеседников, а также остальных присутствующих в помещении. Если общение предполагает рукопожатие, об этом необходимо сказать гражданину.
- Предлагая незрячему (слабовидящему) человеку сесть, работник Центра не должен его усаживать. Работнику Центра необходимо лишь направить руку слабовидящего гражданина на спинку или подлокотник мебели. Работник Центра не должен воздействовать на движения руки гражданина и водить ею по поверхности мебели, а дать человеку возможность свободно потрогать предмет. Если гражданин просит работника Центра помочь взять какой-то предмет, работнику не следует тянуть кисть слабовидящего человека к предмету и брать его рукой этот предмет.
- При общении с группой незрячих (слабовидящих) людей, работник Центра должен каждый раз называть того конкретного гражданина, к кому обращается.

- Работник Центра должен избегать ситуаций, при которых слабовидящий (незрячий) собеседник будет «вещать в пустоту». Если работник Центра перемещается, он должен предупредить о своих перемещениях гражданина.
- При общении с слабовидящими (незрячими) гражданами, работник Центра может употреблять слово "смотреть". Для незрячего (слабовидящего) человека это выражение будет означать "видеть руками", осязать.
- При общении с слабовидящими (незрячими) гражданами, работник Центра должен избегать расплывчатых определений и инструкций, которые обычно сопровождаются жестами.
- При спуске или подъеме по ступенькам работник Центра должен вести (сопровождать) незрячего (слабовидящего) гражданина перпендикулярно к ним. Передвигаясь, работник Центра не должен делать рывков, резких движений. При сопровождении незрячего (слабовидящего) человека работник Центра не должен закладывать руки назад - это неудобно.

2.3. Ситуационная помощь инвалиду с патологией опорно-двигательного аппарата с кодом инвалидности «О» с ограничением передвижения:

Гражданам с кодом инвалидности «О» необходимо оказывать помощь при всех действиях, осуществляемых при передвижении.

Работник Центра при поступлении звукового сигнала с кнопки вызова персонала должен:

- встретить гражданина на улице (на входе в здание Центра);
- открыть входные двери в здание Центра;
- помочь войти в здание Центра;
- Оказывает услуги с учетом особенностей лица с ограниченными возможностями здоровья;
- по просьбе гражданина вызывать транспортное средство «такси»;
- оказать помощь при выходе из здания Центра;
- оказать помощь при посадке в транспортное средство.

Заместитель директора по АХЧ

Т.В. Масюкова