

ПОРЯДОК

оказания ситуационной помощи инвалидам различных категорий при их обращении в государственное учреждение образования «Средняя школа № 66 г.Гомеля»

I. Общие положения

Для обеспечения доступа инвалидам в помещения государственное учреждение образования «Средняя школа № 66 г.Гомеля» (далее – учреждение образования) наравне с другими лицами разработан порядок оказания ситуационной помощи.

Оказание ситуационной помощи, наряду с обеспечением доступной среды, использованием ассистивных устройств и приспособлений, альтернативных форм предоставления услуг (дистанционно, по предварительной записи и т.п.), является одним из мероприятий по адаптации объектов и услуг, с учетом особых потребностей инвалидов, что в меньшей степени ведет к изоляции инвалидов и в большей степени обеспечивает равенство их прав и равное участие в различных сферах жизни общества.

II. Используемые понятия

адаптация - приспособление среды жизнедеятельности (среды обитания) с учетом особых потребностей инвалидов, включая обеспечение доступности, безопасности, комфортности и информативности среды жизнедеятельности посредством технических и организационных решений;

ассистивные устройства и приспособления - устройства, приспособления и программы, в том числе технические средства социальной реабилитации (кресло-коляски, трости, костыли, ходунки и т.д.), позволяющие инвалидам улучшить и (или) компенсировать реализацию определенных функций (зрения, слуха, передвижения, общения и т.п.), и тем самым расширить возможности самостоятельного проживания и участия в жизни общества;

доступная среда жизнедеятельности - среда, в том числе в зданиях и сооружениях, приспособленная к возможностям инвалидов и создающая условия для их самостоятельной (без постоянной помощи) деятельности;

доступность объектов и услуг - наличие необходимых условий для обеспечения инвалидам равного с другими гражданами доступа в общественные места, здания и сооружения с целью реализации их прав, получения необходимых услуг и осуществления повседневной жизнедеятельности;

инвалид - лицо с устойчивыми физическими, психическими, интеллектуальными или сенсорными нарушениями, которые при взаимодействии с различными барьерами мешают полному и эффективному

участию его в жизни общества наравне с другими гражданами;

ситуационная помощь - помощь, оказываемая инвалиду сотрудниками организации, оказывающей услуги, в целях преодоления барьеров, препятствующих ему посещать объекты и получать необходимые услуги наравне с другими гражданами;

услуга - деятельность, результаты которой не имеют материального выражения, реализуются и потребляются в процессе осуществления этой деятельности;

ясный язык - язык, доступный людям, испытывающим трудности в чтении и (или) понимании текста, предполагающий, как правило, использование упрощенной структуры высказываний, наиболее часто встречающихся общеупотребительных слов без специальной лексики, иностранных заимствований и слов в переносном значении, а также специальных приемов (расположение текста на странице, размер и иные особенности шрифта и др.).

III. Основные требования к оказанию помощи и порядок оказания ситуационной помощи инвалидам различных категорий

1. В целях обеспечения условий для беспрепятственного доступа в здание, и помещения учреждения образования инвалидов на сайте размещены контактные телефоны для вызова сотрудника.

2. Приказом руководителя назначаются работники учреждения образования, ответственные за оказание ситуационной помощи инвалидам.

начальника Письменные обращения, за исключением замечаний и (или) предложений, вносимых в книгу, должны отвечать требованиям, определенным статьей 12 Закона.

3. На официальном сайте размещается информация о необходимости предварительного сообщения о посещении объекта инвалидом, сопровождающем его лице, характере и объеме требуемой ситуационной помощи.

4. При нахождении инвалида в помещениях учреждения образования ему оказывается ситуационная помощь:

при входе в здание;

при перемещении внутри здания;

5. Действия ответственного специалиста при оказании ситуационной помощи инвалиду:

1) после сообщения по контактному телефону, размещенному на официальном сайте, при встрече с инвалидом ответственный работник сообщает свою фамилию, имя, отчество, занимаемую должность;

2) уточняет, нуждается ли в помощи инвалид, характер и объем необходимой помощи;

3) оказание помощи должно проводиться только после получения

согласия инвалида.

IV. Особые потребности лиц с инвалидностью в зависимости от нарушенных функций организма при посещении учреждения образования

С учетом имеющихся нарушений функций организма, лиц с инвалидностью можно объединить в пять групп:

лица с двигательными нарушениями; лица с нарушением зрения; лица с нарушением слуха;

лица с нарушением речи;

лица с когнитивными (интеллектуальными, умственными) нарушениями.

1. Лица с двигательными нарушениями лица, имеющие заболевания опорно-двигательного аппарата и (или) нервной системы, сопровождающиеся нарушениями статодинамических функций (двигательных функций головы, туловища, конечностей, статики, координации движений и др.) и передвигающиеся с использованием кресла-коляски, с помощью специальных приспособлений для ходьбы с нарушениями (ролятор), использующие костыли и трости различной сложности, а также без использования ассистивных устройств и приспособлений.

Основные потребности лиц с двигательными нарушениями:

помощь при входе в здание и выходе из здания;

помощь при передвижении по зданию;

помощь при самообслуживании.

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

Любое индивидуальное техническое средство социальной реабилитации (трости, костыли, ходунки, кресло-коляска и т.д.) – это собственность и элемент личного пространства человека, не нужно брать эти средства, перемещать их и т.п., не получив на то разрешения со стороны человека с инвалидностью.

Необходимо всегда спрашивать, нужна ли помощь, прежде чем оказать ее. Если предложение о помощи принято, необходимо спросить, что нужно делать, и затем четко следовать инструкциям.

Если получено разрешение передвигать коляску, необходимо сначала катить ее медленно. Коляска быстро набирает скорость, и неожиданный толчок может привести к потере равновесия. Нельзя облакачиваться на нее, подталкивать ногами без разрешения.

Если возможно, следует расположиться так, чтобы лица общающихся (в том числе человека на коляске) оказались на одном уровне, например, сесть рядом на стул, чтобы человеку на коляске не пришлось запрыгивать

голову (это неудобно, и при некоторых видах нарушений невозможно).

2. Лица с нарушением зрения наряду с лицами с нарушением слуха относятся к лицам с сенсорными нарушениями. К этой категории граждан относятся также лица, имеющие различные сочетания сенсорных нарушений: полное нарушение зрения (абсолютная или практическая слепота), передвигающиеся преимущественно с помощью трости, собаки-поводыря, человека-поводыря или ассистента; частичное нарушение зрения (слабовидение), передвигающиеся и ориентирующиеся, как правило самостоятельно; полное отсутствие слуха с нарушением речи, частичное нарушение слуха, сохранившие речь в той или иной степени; различные сочетания сенсорных нарушений и речевых нарушений.

Основные потребности лиц с нарушением зрения:

помощь при входе в здание и выходе из здания;

помощь при ориентации внутри здания;

помощь при составлении письменных документов;

помощь при самообслуживании.

При общении с людьми с нарушением зрения следует помнить:

О необходимости обозначения факта обращения к незрячему человеку, например просто дотронуться до плеча и (или) назвать его (если известно имя и отчество), а также предложить свою помощь.

Если необходимо завершить разговор, отойти от невидящего человека, нужно предупредить его об этом.

Если незрячий человек выразил готовность принять помощь и нуждается в сопровождении, нужно предложить ему взять сопровождающего за руку (например, согнув руку в локте, предложить инвалиду держаться за нее выше локтя, за предплечье и двигаться чуть позади сопровождающего (предпочтительно).

Предлагая помощь, встать с противоположной стороны от руки с тростью и дать возможность незрячему человеку взять вас под руку.

Предлагая незрячему человеку сесть, необходимо направить его руку на спинку стула или подлокотник, дать возможность свободно потрогать предмет.

Следует описывать кратко, где вы находитесь, предупреждать о препятствиях, не оставлять человека с нарушением зрения в открытом пространстве, не предупредив. При уходе необходимо привести его к ориентиру (например, к стойке, столу), где он будет чувствовать себя более защищенно и уверенно.

При необходимости прочесть что-либо незрячему человеку, необходимо говорить нормальным голосом, не пропускать информацию, не заменять чтение пересказом.

3. Для лиц с нарушением слуха ситуационная помощь заключается в помощи сурдопереводчика или специалиста, обученного основам жестовой

речи, при общении и сопровождении гражданина по зданию учреждения образования.

Основные потребности лиц с нарушением слуха:

помощь при входе в здание и выходе из здания (при необходимости);

помощь при ориентации внутри здания;

помощь при составлении письменных документов.

Во время пребывания гражданина в учреждении образования сурдопереводчик знакомит с письменной информацией, расположенной в здании, оказывая услуги по сурдопереводу.

При условии, что сурдопереводчик не сопровождает лицо с нарушением слуха, работники учреждения образования предоставляют информацию гражданину с нарушением слуха письменным способом.

При общении с лицами с нарушением слуха необходимо помнить:

если возникают проблемы в устном общении, предложить собеседнику использовать другой способ - написать, напечатать.

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. Используйте выражение лица, жесты.

Если существуют трудности при устном общении, предложить другой формат, например, письменную речь.

4. Лица с нарушением речи - это лица, имеющие речевые нарушения письменной и устной речи, проявляющиеся в отклонении от нормы, распаде уже сложившейся как письменной, так и устной речи, т.е. расстройствах голосообразования, артикуляции, звукопроизношения, темпа и плавности речи, лексических и грамматических нарушениях, трудностях построения связного высказывания, недостаточности фонематического восприятия, специфических дефектах письма и чтения.

Основные потребности лиц с нарушением речи:

помощь при входе в здание и выходе из здания;

помощь при ориентации внутри здания;

помощь при составлении письменных документов.

При общении с лицами с нарушением речи необходимо помнить:

Не следует перебивать и поправлять человека, который испытывает трудности в речи. Необходимо задавать вопросы, которые требуют коротких ответов или кивка.

Если не удалось понять собеседника, нужно попросить его произнести слово в более медленном темпе, возможно по буквам.

Если затруднена устная речь, использовать другие возможности передачи информации для обеспечения понимания - письменную речь, жестикуляцию.

5. Лица с когнитивными (интеллектуальными, умственными)

нарушениями - это лица, имеющие нарушения памяти, восприятия, внимания, мышления, интеллекта, испытывающие трудности в ориентации на объекте, выражении своих потребностей, вербальной коммуникации, понимании больших объемов информации, включая условия и порядок предоставления услуг.

Основные потребности лиц с интеллектуальными нарушениями:

помощь при входе в здание и выходе из здания;

помощь при ориентации внутри здания;

помощь при составлении письменных документов;

помощь при самообслуживании.

При общении с лицами, имеющими интеллектуальные нарушения, необходимо использовать ясный язык, выражаться точно, не использовать длинных фраз, словесных штампов, образных выражений и сложных смысловых оборотов. Быть готовым повторить несколько раз.