

Памятка для работников
по оказанию помощи инвалидам
при сопровождении в помещениях
в ГБДОУ детский сад №133 Адмиралтейского района Санкт-Петербурга

1. Порядок действий при сопровождении внутри здания

1.1. При получении специалистом информации об обращении через кнопку вызова, расположенную на входе в учреждение, или нахождении такого гражданина у входа в учреждение, специалист:

- выходит навстречу к инвалиду, представляется, называя свою должность, фамилию, имя, отчество и уточняет, в какой помощи он нуждается, цель его посещения учреждения;
- уточняет о необходимости оказания ему помощи для попадания внутрь здания.

1.2. В случае присутствия вместе с инвалидом сопровождающего сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика или иного лица, владеющего жестовым языком, ответственный специалист обеспечивает его доступ в учреждение.

1.3. В случае присутствия вместе с инвалидом собаки-проводника, ответственный специалист:

1.3.1. Проверяет наличие у собаки-проводника (поводыря) необходимых документов для посещения ГБДОУ:

- паспорт на собаку-проводника (поводыря);
- наличие у собаки намордника и специальной шлейки собаки-проводника (поводыря) с опознавательными знаками и светоотражающими элементами;

1.3.2. Помогает посетителю сопроводить и разместить собаку в специально отведенном месте, обозначенном соответствующей табличкой

1.3.3. Проверяет, что собака-проводник (поводырь) обеспечена необходимым количеством питьевой воды, соответствующей ГОСТу, и что миска с водой прикреплена к полу.

1.3.4. Привязав и разместив собаку, провожает посетителя в кабинет заведующего ГБДОУ.

1.4. В зависимости от физических особенностей человека, в случае необходимости, инвалиду оказывается ситуационная помощь при входе в здание. Личный прием осуществляется в кабинете заведующего или в комнате отдыха.

1.5. В случае сопровождения инвалида в кабинет, ответственный специалист должен соблюдать следующие нормы:

- инвалиду, передвигающемуся на коляске, предлагается оказание помощи – катить коляску. Начинать катить коляску надо медленно. Если на пути встречается дверь, необходимо предложить помочь ее открыть;

- инвалиду с нарушением слуха предлагается следовать за собой. Слова сопровождаются доступными и понятными жестами. В кабинете необходимо указать рукой место, куда инвалид может присесть;

- инвалиду с нарушением зрения необходимо предложить помощь по сопровождению в кабинет. Предложить незрячему гражданину самому выбрать, с какой стороны ему

удобно идти (обычно это свободная от трости сторона), при передвижении инвалид держится за специалиста рукой или специалист поддерживает инвалида за локоть/руку.

- Проходя двери или узкие проходы, всегда идти впереди, рукой направляя инвалида так, чтобы он шел следом за специалистом. В кабинете, необходимо подвести инвалида к стулу и направить его руку на спинку стула;

- инвалиду с нарушениями интеллекта предлагается следовать за собой, перед ним открывается дверь, и предлагается занять место посетителя.

- в случае необходимости ответственный специалист сопровождает инвалида до места расположения санитарно-гигиенической комнаты, помогает выйти из комнаты.

2. Организация личного приема

При обслуживании и общении с инвалидами специалисты должны соблюдать максимальную этику, вежливость и такт в соответствии с ограничениями его здоровья.

5.1. Организация личного приема инвалида с нарушением слуха:

- инвалиду с нарушением слуха ладонью указывается на стул (приглашающий жест) в зоне ожидания (в кабинете заведующего) и предлагается на него сесть;

- для привлечения внимания необходимо назвать инвалида 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 инвалидом, ответственный специалист комментирует документы, которые нужны для решения вопроса, связанного с личным обращением инвалида. В случае предоставления неполного комплекта документов, ответственный специалист в письменном виде сообщает инвалиду перечень недостающих документов;

- соблюдаются общие этические нормы общения с инвалидами, с нарушением слуха – не указывается на грамматические ошибки, не делаются замечания по устной речи, так как многие инвалиды с нарушением слуха неграмотны.

5.2. Организация личного приема инвалида с нарушением зрения:

- при общении необходимо учитывать постоянную необходимость инвалида в ориентации в пространстве. Если ответственный специалист перемещается по кабинету или покидает его – свои действия сопровождает голосом. Если в ходе личного приема возникла необходимость приглашения других специалистов, нужно представить их и дать им возможность выразить голосом свое присутствие;

- при возникновении необходимости ознакомления с документами, предоставляемыми инвалидом, не нарушается порядок их расположения. Необходимо комментировать свои действия и называть документы, которые нужны для решения вопроса, связанного с личным обращением инвалида. В случае предоставления неполного комплекта документов необходимо сообщить в письменном виде информацию о недостающих документах, а также, по просьбе инвалида, записать информацию на его диктофон;

- в случае необходимости подписи инвалида на документе ответственный специалист полностью читает его, убеждается в понимании инвалидом изложенной информации, а также предлагает помощь в подписании документа – располагает документ под активную руку, направляет указательный палец этой руки в место, где должна начаться подпись;

- необходимо соблюдать общие этические нормы общения с инвалидом с нарушением зрения – избегать излишней жестикуляции, в случае необходимости чтения документа предупредить инвалида о начале действия, обеспечить отсутствие шумовых явлений в кабинете (отключить или максимально снизить громкость сигналов телефонов, находящихся в кабинете);

5.3. Организация личного приема инвалида с интеллектуальными нарушениями:

- при обращении необходимо использовать конкретные формулировки, изложенные доступным и понятным языком. Речь должна быть спокойной, без колебаний тембра и скорости изложения информации. При возможности устная информация должна сопровождаться иллюстрированными или письменными материалами.

6. По завершении приема

3.1. По завершении приема ответственный специалист помогает инвалиду выйти из здания и покинуть территорию учреждения.

3.2. В случае присутствия вместе с инвалидом собаки-проводника, при необходимости, помогает осуществлять выгул собаки в наморднике и на поводке.