

УТВЕРЖДАЮ

Директор ЧОУ ПО АВТОШКОЛА УПК

Ю.В. Пилюк

Инструкция о порядке оказания помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам при посещении ЧОУ ПО АВТОШКОЛА УПК с целью предоставления им услуг.

В целях обеспечения условий для беспрепятственного доступа маломобильных категорий граждан и инвалидов, семей с детьми-инвалидами к услугам, предоставляемым ЧОУ ПО АВТОШКОЛА УПК (далее Автошкола) в учреждении проведены следующие мероприятия: на входе в здание установлена кнопка «вызова помощи».

Кнопка «вызова помощи» предназначена для осуществления вызова сотрудника автошколы для оказания помощи нуждающемуся гражданину (далее инвалид).

Принцип действия кнопки: нуждающийся в помощи инвалид нажимает кнопку «вызова помощи» и перед входом здания есть кнопка вызова, при нажатии поступает сигнал в звуковом виде, сотрудник автошколы выходит к инвалиду с целью оказания помощи по проходу в здание в зависимости от категории инвалида.

Основные коды категорий инвалидов, нуждающихся в помощи:

- Код «К» - инвалид передвигается в коляске (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) вне дома).
- Код «О» - инвалид ограничен в самообслуживании (безрукий либо не действует руками, нуждается в помощи посторонних лиц (персонала) в самообслуживании и других ручных действиях вне дома).

Действия ответственного специалиста при оказании помощи в соответствии с кодами категорий инвалидности:

1. Ситуационная помощь инвалиду с кодом «К» с ограничением передвижения (на коляске, костылях):

Ответственный специалист центра по звонку кнопки вызова помощи:

- Выходит на улицу для встречи нуждающегося гражданина;
- Уточняет цель посещения Автошколы.
- Оказывает помощь в передвижении на территории Автошколы.
- По просьбе инвалида вызывает транспортное средство «такси».
- Оказывает помощь в посадке в транспортное средство.

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

- Инвалидная коляска - неприкосновенное пространство человека. Не облакачивайтесь 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.
- Не надо хлопать человека, находящегося в инвалидной коляске, по спине или по плечу.
- Если возможно, расположитесь так, чтобы ваши лица были на одном уровне. Избегайте положения, при котором Вашему собеседнику нужно запрокидывать голову.

2. Ситуационная помощь инвалиду с кодом «С».

Ответственный сотрудник по звонку кнопки «вызова помощи» для лиц с ограниченным зрением:

- Встречает слабовидящего инвалида на улице (на входе в здание).
- Уточняет цель посещения Автошколы.
- Открывает входные двери.
- Помогает войти в здание.
- Оказывает услуги с учетом особенностей инвалида.
- Оказывает помощь при выходе из здания.
- По просьбе инвалида вызывает транспортное средство «такси».
- Оказывает помощь при посадке в транспортное средство.

При общении с людьми, имеющими плохое зрение 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. Все это надо выяснить и учитывать при общении.
- Предлагая свою помощь, направляйте человека, не стискивайте его руку, идите так, как вы обычно ходите. Не нужно хватать слепого человека и тащить его за собой.
- Если вы собираетесь читать незрячему человеку, сначала предупредите об этом. Говорите нормальным голосом. Не пропускайте информацию, если вас об этом не попросят.
- 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. Если вы хотите пожать руку, скажите об этом.
- 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. Передвигаясь, не делайте рывков, резких движений. При сопровождении незрячего человека не закладывайте руки назад - это неудобно.

3. Ситуационная помощь инвалиду с кодом «О».

Инвалидам с кодом «О» необходимо оказывать помощь при всех действиях, выполняемых руками.

Ответственный специалист центра по звонку кнопки «вызова помощи» для лиц с ограничением передвижения:

- Встречает инвалида на улице (на входе в здание).
- Уточняет цель посещения Автошколы.
- Открывает входные двери.
- Помогает войти в здание.
- Оказывает услуги с учетом особенностей инвалида.
- По просьбе инвалида вызывает транспортное средство «такси».
- Оказывает помощь при выходе из здания.
- Оказывает помощь при посадке в транспортное средство.