

**ИНСТРУКЦИЯ****для сотрудников при оказании ситуационной помощи детям с инвалидностью различных категорий****1. Общие положения**

Настоящая инструкция устанавливает порядок организации и алгоритм оказания ситуационной помощи детям с инвалидностью и лицам с ограниченными возможностями здоровья (далее по тексту инвалиды), обеспечение условий для беспрепятственного доступа в МБУДО «ДШИ № 5 г. Владивостока».

Для реализации ситуационной помощи каждой группе инвалидов нормативно установлен код (буквенный), который позволяет систематизировать деятельность подразделений университета по определению и предоставлению видов услуг инвалидам и видов помощи, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

Для обеспечения инвалидам доступа наравне с другими к услугам МБУДО «ДШИ № 5 г. Владивостока» им необходимо оказывать ситуационную помощь в зависимости от вида и выраженности имеющегося у инвалида нарушения здоровья.

**1.2. В целях обеспечения условий для беспрепятственного доступа в МБУДО «ДШИ № 5 г. Владивостока» инвалидов, нуждающихся в ситуационной помощи, необходимо обеспечить:**

- Наличие списка лиц, перечня кабинетов и номеров телефонов, ответственных за оказание ситуационной помощи инвалидам.

- Оборудование МБУДО «ДШИ № 5 г. Владивостока» элементами доступности в соответствии с действующими нормативно-правовыми актами и планом адаптации;

- Наличие информации о доступности учреждения.

**2. Действия сотрудников МБУДО «ДШИ № 5 г. Владивостока» при оказании ситуационной помощи в соответствии с кодами категорий инвалидности.**

Ситуационная помощь оказывается с учетом той ситуации, в которой находится инвалид соответствующей категории.

**2.1. Ситуационная помощь инвалиду с кодом "К" – инвалид передвигается в коляске (нуждается в помощи посторонних лиц(персонала) при передвижении вне дома)**

**Дежурный сотрудник МБУДО «ДШИ № 5 г. Владивостока»:**

- видит инвалида на коляске или слышит сигнал вызова;
- выходит на улицу, в случае необходимости помогает колясочнику подняться по пандусу, открывает перед ним входные двери;
- оказывает помощь инвалиду на костылях при входе в здание;
- сообщает администрации либо сотруднику учреждения, в помощи которого нуждается инвалид, о его прибытии;
- оказывает помощь при выходе МБУДО «ДШИ № 5 г. Владивостока»;

**Сотрудник МБУДО «ДШИ № 5 г. Владивостока»:**

- выходит из кабинета к месту ожидания инвалида;
- здоровается, представляется, выясняет цель визита;
- сопровождает при передвижении к месту назначения;
- помогает получить необходимую услугу;
- информирует о безопасном пути эвакуации, в случае чрезвычайной ситуации;
- обеспечивает высокую культуру обслуживания;
- при необходимости оказывает помощь при посещении туалета.

**2.2. Ситуационная помощь инвалиду с кодом "С" – инвалид слепой и слабовидящий ограничен в ориентации (нуждается в помощи (сопровождение) посторонних лиц (персонала) внедома)**

**Дежурный сотрудник МБУДО «ДШИ № 5 г. Владивостока»:**

- видит пациента с белой тростью;
- встречает слабовидящего инвалида на улице (на входе в здание);
- открывает входные двери;
- берет пациента под локоть и сопровождает до места ожидания;
- сообщает администрации либо сотруднику учреждения, в помощи которого нуждается инвалид, о его прибытии;
- оказывает помощь при выходе из МБУДО «ДШИ № 5 г. Владивостока»;

**Сотрудник МБУДО «ДШИ № 5 г. Владивостока»:**

- выходит из кабинета к месту ожидания инвалида;
- здоровается, представляется, выясняет цель визита;
- обеспечивает высокую культуру обслуживания;
- помогает получить необходимую услугу;
- информирует о безопасном пути эвакуации, в случае чрезвычайной ситуации;
- при необходимости оказывает помощь при посещении туалета;
- оказывает помощь при одевании.

**2.3. Ситуационная помощь инвалиду с кодом "О" – инвалид с поражением опорно-двигательного аппарата, нуждается в помощи посторонних лиц (персонала) в самообслуживании и при передвижениях внедома**

**Дежурный сотрудник МБУДО «ДШИ № 5 г. Владивостока»:**

- видит пациента с палочкой, ходунками, на костылях;
- встречает инвалида на улице (на входе в здание);
- открывает входные двери;
- сопровождает инвалида до места ожидания;
- сообщает администрации либо сотруднику учреждения, в помощи которого нуждается инвалид, о его прибытии;
- оказывает помощь при выходе из МБУДО «ДШИ № 5 г. Владивостока»;

**Сотрудник МБУДО «ДШИ № 5 г. Владивостока»:**

- выходит из кабинета к месту ожидания инвалида;
- здоровается, представляется, выясняет цель визита;
- обеспечивает высокую культуру обслуживания;
- сопровождает к месту назначения;
- помогает получить необходимую услугу;
- информирует о безопасном пути эвакуации, в случае чрезвычайной ситуации;
- при необходимости оказывает помощь при посещении туалета;
- оказывает помощь при одевании.

**2.4. Ситуационная помощь инвалиду с кодом "Г" – инвалид глухонемой или глухой (при формальных взаимоотношениях вне дома нуждается в услугах сурдопереводчика).**

При посещении МБУДО «ДШИ № 5 г. Владивостока» слабослышащий общается с сотрудниками через сурдопереводчика, а при его отсутствии при помощи переписки на бумажном носителе.

**Дежурный сотрудник МБУДО «ДШИ № 5 г. Владивостока»:**

- видит пациента с ограничениями по слуху:

- предоставляет в случае необходимости блокнот и ручку;
- сообщает администрации либо сотруднику учреждения, в помощи которого нуждается инвалид, о его прибытии.

**Сотрудник МБУДО «ДШИ № 5 г. Владивостока»:**

- выходит из кабинета к месту ожидания инвалида;
- через сурдопереводчика или при помощи переписки на бумажном носителе здоровается, представляется, выясняет цель визита;
- обеспечивает высокую культуру обслуживания;
- сопровождает к месту назначения;
- помогает получить необходимую услугу;
- информирует о безопасном пути эвакуации, в случае чрезвычайной ситуации;
- провожает инвалида.

**3. Ответственность**

3.1. Сотрудники МБУДО «ДШИ № 5 г. Владивостока» несут ответственность за ненадлежащего оказания ему услуги, нарушения его прав и законных интересов, в том числе разглашения его персональных данных и использования сотрудниками МБУДО «ДШИ № 5 г. Владивостока» своего служебного положения в целях несоответствующих интересам инвалида.

3.2 Для обеспечения инвалидам доступа наравне с другими к услугам МБУДО «ДШИ № 5 г. Владивостока» сотрудникам необходимо оказывать ситуационную помощь в зависимости от вида и выраженности имеющегося у инвалида нарушения здоровья с учетом буквенного кода и той ситуации, в которой находится инвалид.

3.3 При оказании ситуационной помощи сотрудники МБУДО «ДШИ № 5 г. Владивостока» обязаны соблюдать и защищать права и интересы инвалидов и обеспечивать конфиденциальность персональных данных и сведений о содержании оказываемых им услуг.