

УТВЕРЖДАЮ

Директор МУП «Борское ПАП»

В.В.Новиков

2006 г.

ИНСТРУКЦИЯ

По оказанию помощи различным группам инвалидов в общественном транспорте, при посещении автовокзала и административного здания МУП «Борское пассажирское автопредприятие»

Для обеспечения доступа инвалидам наравне с другим населением социально-значимым объектам, необходимо оказывать ситуационную помощь в зависимости от вида и выраженности имеющегося у инвалида нарушения здоровья. Ситуационную помощь необходимо оказывать в помещении и на территории автостанции, и в помещении 1 этажа административного здания МУП «Борское ПАП» (для покупки проездных билетов).

«Ситуационная помощь» - это помощь, оказываемая инвалиду в целях преодоления барьеров, препятствующих ему получать все услуги, оказываемые населению, наравне с другими лицами. Такую помощь будут обязаны обеспечивать **диспетчера ЦДС, диспетчера диспетчерского пункта, водители и кондуктора.**

Все инвалиды, для организации работ по оказанию ситуационной помощи на объектах социальной инфраструктуры, объединяются в пять групп с учетом специфических потребностей в помощи для передвижения и оказания услуг:

- инвалиды с нарушением слуха
- инвалиды с нарушением зрения
- инвалиды, использующие для передвижения кресло-коляску
- инвалиды с нарушением опорно-двигательного аппарата
- инвалиды с нарушением интеллекта

1. Потребности различных групп инвалидов в ситуационной Помощи:

- Инвалиды, передвигающийся в кресле-коляске и с нарушением опорно-двигательного аппарата - нуждается в помощи персонала при передвижении и ручных действиях на объекте инфраструктуры

- Инвалид слепой и слабовидящий - ограничен в ориентации и нуждается в помощи (сопровождении) персонала при передвижении и получения информации при обслуживании

- **Инвалид глухой** - нуждается в помощи персонала при получении информации

- **Инвалид с нарушением интеллекта** - нуждается в помощи при обслуживании

2. Действия персонала при оказании ситуационной помощи различным группам инвалидов

2.1. Ситуационная помощь инвалидам, передвигающимся в кресле-коляске или с нарушением опорно-двигательного аппарата

Обязанности по обслуживанию и оказанию помощи инвалидам на коляске на входе, при передвижении внутри автостанции, на ее территории и в административном корпусе предприятия, возлагаются на **диспетчера**.

Основные обязанности заключаются в следующем:

- при отсутствии у входа в здание с вертикальными барьерами, пандуса, к входу выносятся переносные аппарели.
- при отсутствии доступного входа в помещение, на здании устанавливается кнопка вызова персонала. При поступлении сигнала необходимо подойти и оказать помощь при передвижении внутрь помещения.
- при необходимости инвалиду оказывается помощь при посещении туалета, в объеме перемещения инвалида к двери туалета.

Обязанности по оказанию помощи инвалидам на колясках в общественном транспорте возлагаются на **водителя и кондуктора**.

Основные обязанности заключаются в следующем:

- помощь при входе и выходе в пассажирский салон. При наличии выносного пандуса в транспорте или подъемника, водитель устанавливает и помогает инвалиду войти в транспорт, закрепить кресло-коляску страховочными ремнями для предотвращения от передвижения и опрокидывания при движении. При отсутствии указанного оборудования водитель с добровольным помощником помогает инвалиду войти/покинуть транспортное средство.
- необходимо оказывать помощь при приобретении проездного билета.

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;
- Всегда спрашивайте, нужна ли помощь, прежде чем оказать ее. Предлагайте помощь, если нужно открыть тяжелую дверь или пройти по ковру с длинным ворсом;
- Если Ваше предложение о помощи принято, спросите, что нужно делать, и четко следуйте инструкциям;

- Если Вам разрешили передвигать коляску, сначала катите ее медленно. Коляска быстро набирает скорость, и неожиданный толчок может привести к потере равновесия.

2.2. Ситуационная помощь инвалидам слепым и слабовидящим

Обязанности по оказанию помощи слепым и слабовидящим инвалидам на входе и передвижении по автостанции, на ее территории и в административном корпусе предприятия возлагаются на **диспетчера**.

Основные обязанности заключаются в следующем:

- на входе в помещение инвалида по зрению, его обязан встретить диспетчер и сопроводить его по территории учреждения;
- диспетчер знакомит инвалида со всеми надписями в помещении (например: расписание движения автобусов)
- при необходимости помогает посетить туалет, доведя инвалида до двери и объяснив ему, где находятся приборы и кнопка вызова помощи

Обязанности по оказанию помощи при поездке инвалида с нарушенным зрением в общественном транспорте без сопровождающего возлагаются на **водителя и кондуктора**.

Основные обязанности заключаются в следующем:

- водитель или кондуктор помогают ему войти/выйти в транспорт, разместится на месте для перевозки инвалидов;
- помогают оплатить проездной билет, узнают об остановке, необходимой инвалиду, знакомят с расписанием. В транспорт допускаются собаки-проводники при наличии документа, подтверждающего специальное обучение собаки-проводника.

При общении с незрячими людьми или людьми, имеющими плохое зрение необходимо помнить:

- 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;
- обращайтесь с собаками-поводырями не так, как с обычными домашними животными. Не командуйте, не трогайте и не играйте с собакой-поводырем;
- если Вы собираетесь читать незрячему человеку, сначала предупредите об этом. Говорите нормальным голосом. Не пропускайте информацию, если Вас об этом не попросят;
- всегда обращайтесь непосредственно к человеку, даже если он Вас не видит;
- всегда называйте себя и представляйте других собеседников, а также остальных присутствующих;
- при спуске или подъеме по ступенькам ведите незрячего перпендикулярно к ним. Передвигаясь, не делайте рывков и резких движений.

2.3. Ситуационная помощь инвалидам с нарушением слуха и нарушениями интеллекта

Обязанности по оказанию помощи инвалидам с нарушениями слуха и инвалидам с нарушением интеллекта при входе и передвижении по автостанции и ее территории, в административном корпусе предприятия возлагаются на **диспетчера**. Обязанности по

оказанию помощи инвалидам с нарушением слуха и инвалидам с нарушением интеллекта в общественном транспорте возлагаются на **водителя и кондуктора**.

Основные обязанности заключаются в следующем:

- при входе на территорию автостанции инвалида его обязан встретить диспетчер и сопроводить по территории автостанции;
- диспетчер знакомит инвалида со всеми надписями на территории автостанции;
- при необходимости помогает посетить туалет, доведя инвалида до двери и объяснив ему где находятся приборы и кнопка вызова помощи;
- водитель или кондуктор помогают инвалиду войти/выйти в транспорт, разместиться на месте для перевозки инвалидов;
- помогают оплатить проездной билет, узнают об остановке, необходимой инвалиду, знакомят с расписанием

При общении с людьми, имеющими нарушения слуха необходимо помнить:

- Говорите ясно и ровно. Не нужно излишне подчеркивать что-то. Кричать, особенно в ухо, тоже не надо;
- Если Вас просят повторить что-то, попробуйте перефразировать свое предложение;
- Используйте жесты;
- Нужно смотреть в лицо собеседника и говорить ясно и медленно, использовать простые фразы и избегать несущественных слов. Нужно использовать выражение лица, жесты. Телодвижения, если хотите подчеркнуть или прояснить смысл сказанного.

При общении с людьми с нарушением интеллекта необходимо помнить:

- не игнорируйте людей, которым трудно говорить, потому что понять их - в Ваших интересах;
- не перебивайте и не поправляйте человека, который испытывает трудности в речи. Начинайте говорить только тогда, когда убедитесь, что он закончил свою мысль;
- смотрите в лицо собеседнику, поддерживайте визуальный контакт;
- Старайтесь задавать вопросы, которые требуют коротких ответов

Начальник автостанции
МУП «Борское ПАП»



М.В.Ефимычева