

УТВЕРЖДАЮ
Заведующий ГБДОУ детским садом №
65
Выборгского района Санкт-Петербурга
Е.П. Момотова
Приказ № 329-о.д. от 25.11.2025 года

**Инструкция
по порядку оказания ситуационной помощи инвалидам
по вопросам, связанным с обеспечением доступности для
них объектов государственного бюджетного дошкольного
образовательного учреждения детского сада № 65
комбинированного вида Выборгского района
Санкт-Петербурга**

1. Область применения

- 1.1. Настоящая инструкция устанавливает порядок, организации и оказания ситуационной помощи инвалидам, обеспечение условий для беспрепятственного доступа, ответственность и полномочия.
- 1.2. Действие настоящей Инструкции распространяется на воспитанников и работников государственного бюджетного образовательного учреждения детского сада № 65 Выборгского района Санкт-Петербурга (далее по тексту - Учреждение).

2. Общие положения

- 2.1. Для обеспечения избирательности мер социальной поддержки инвалидов в различных жизненных ситуациях в Учреждении разработан и реализуется алгоритм оказания ситуационной помощи с опорой на буквенный кодификатор категорий инвалидности, дифференцированный по преимущественному виду помощи, в которой нуждается инвалид.

3. Буквенные коды и категории инвалидности

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

Основные коды категорий инвалидов, нуждающихся в ситуационной помощи:

Код «К» - инвалид передвигается в коляске (нуждается в помощи посторонних лиц (персонала) при передвижении 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).

Код «С» - инвалид слепой и слабовидящий ограничен в ориентации (нуждается в помощи (сопровождение) посторонних лиц (персонала) вне дома).

Код «Г» - инвалид глухонемой или глухой (при формальных взаимоотношениях вне дома нуждается в услугах сурдопереводчика).

Код «У» - инвалид ограничен в общении и контроле за своим поведением (составляют инвалиды с выраженными (тяжелые проблемы) нарушениями умственных функций).

4. Обеспечение условий для беспрепятственного доступа

- 4.1. В целях обеспечения условий для беспрепятственного доступа в здания и помещения Учреждения инвалидов, нуждающихся в ситуационной помощи в Учреждении:

- а) здание и сооружение оборудованы элементами доступности (поручни, широкие дверные проемы и др) в соответствии с требованиями к доступности среды для маломобильных граждан.
- б) Оборудование элементами доступности зон санитарногигиенических помещений

5. Действия персонала при оказании ситуационной помощи в соответствии с кодами категорий

Помощь инвалиду с кодом «К».

Способ предоставления услуг для инвалидов категории «К» дистанционный.

Дистанционное предоставление услуг для взрослых (родителей, законных представителей воспитанников) инвалидов категории «К» осуществляется:

- по телефону 8 (812) 246-40-19;
- по электронной почте d065@shko.la;
- на официальном сайте учреждения в разделе «Доступная среда» http://ds65.vyb.gov.spb.ru/index/obespechenie_dostupnosti_obektov_i_uslug_dlja_invalidov_i_i_nykh_malomobilnykh_grupp_naselenija/0-123;

Дети инвалиды категории «К» в учреждении не обслуживаются.

Основание: Акт обследования объекта социальной инфраструктуры к паспорту доступности № 66/25, согласованный с общественной организацией инвалидов от 05.11.2025 года и паспорт доступности объекта социальной инфраструктуры (ОСИ) № 66/25 от 15.11.2025г.

Ситуационная помощь инвалиду с кодом «О».

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

Ответственный за пропускной режим: (при наличии системы видеонаблюдения по монитору видит пациента с ограничением передвижения).

- Встречает инвалида на улице (на входе в здание).
- Открывает и закрывает входные двери.
- Приглашает ответственного за помощь инвалидам.
- Оказывает помощь при выходе из здания.

Ответственный за помощь инвалидам:

- Помогает раздеться.
- Выясняет причину, цель посещения учреждения.
- Сопровождает до кабинета.

Ситуационная помощь инвалиду с кодом «С».

Ответственный за пропускной режим: (при наличии системы видеонаблюдения по монитору видит пациента с ограничением передвижения - слепой).

- Встречает слепого инвалида на улице (на входе в здание).
- Открывает входные двери.
- Помогает войти в здание.
- Берет посетителя под локоть и сопровождает до ответственного за помощь инвалидам
- Оказывает помощь при выходе из здания.

Ответственного за помощь инвалидам:

- Выясняет цель, причину посещения учреждения.
- Помогает раздеться.
- При необходимости знакомит со всеми надписями в учреждении.
- Сопровождает до кабинета.
- Оказывают помощь при ориентации в кабинете.

- При необходимости сопровождает инвалида в передвижении по кабинетам, придерживая его под локоть.
- Сопровождает при передвижении до выхода.
- Оказывает помощь при одевании.

При общении с незрячими людьми или 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.
- 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.
- Если это важное письмо или документ, не нужно для убедительности давать его потрогать. При этом не заменяйте чтение пересказом. 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.

Ситуационная помощь инвалиду с кодом «Г».

При посещении учреждения инвалид с кодом «Г» (глухой) обращается с сурдопереводчиком или сопровождающим лицом. Во время пребывания инвалида в учреждении сурдопереводчик сопровождает инвалида по территории учреждения, знакомит с письменной информацией о проводимых в учреждении мероприятиях, участвует в проведении реабилитационных мероприятий, оказывая услуги по сурдопереводу. При отсутствии сурдопереводчика сотрудник учреждения (администратор) знакомит инвалида с письменной информацией о порядке оказания услуг, осуществляет помощь при записи на прием.

Ситуационная помощь инвалиду с кодом «У».

При посещении учреждения инвалидам с кодом «У» (нарушения умственных функций) ситуационная помощь оказывается сопровождающим их лицам сотрудником учреждения при возникающих затруднениях:

- сопровождение и помощь в ориентации (вход/выход);
- ознакомление с расположенной в учреждении информацией;
- помощь в заполнении документов (уточнить информацию);
- ознакомление с расположенной в учреждении информацией;

При разговоре с человеком, испытывающим трудности в общении необходимо помнить:

- Слушать необходимо внимательно, терпеливо дожидаясь конца фразы.
- Нельзя поправлять его и договаривать за него. Повторите, что Вы поняли, это поможет человеку ответить Вам, а Вам понять его.
- 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 уже закончил свою мысль.
- Не пытайтесь ускорить разговор. Будьте готовы к тому, что разговор с человеком с затрудненной речью займет у вас больше времени. Если вы спешите, лучше, извинившись, договориться об общении в другое время.
- Смотрите в лицо собеседнику, поддерживайте визуальный контакт. Отдайте этой беседе все ваше внимание. Не думайте, что затруднения в речи - показатель низкого уровня интеллекта человека. Старайтесь задавать вопросы, которые требуют коротких ответов или кивка.
- Не притворяйтесь, если вы не поняли, что вам сказали. Не стесняйтесь переспросить. Если вам снова не удалось понять, попросите произнести слово в более медленном темпе, возможно, по буквам.
- Не забывайте, что человеку с нарушенной речью тоже нужно высказаться. Не перебивайте его и не подавляйте. Не торопите говорящего.

6. Ответственность и полномочия

6.1. Для обеспечения инвалидам доступа наравне с другими объектами Учреждения работникам Учреждения необходимо оказывать ситуационную помощь в зависимости от вида и выраженности имеющегося у инвалида нарушения здоровья с учетом буквенного кода и той ситуации, в которой находился инвалид.

6.2. При оказании ситуационной помощи работники Учреждения обязаны соблюдать и защищать права и интересы инвалидов и обеспечивать конфиденциальность персональных данных инвалидов и сведений о содержании оказываемых ими услуг.