

ПОЛОЖЕНИЕ
об оказании ситуационной помощи инвалидам всех категорий
в Государственном бюджетном учреждении Республики Крым «Центр социального обслуживания
граждан пожилого возраста и инвалидов города Саки и Сакского района»

1. Общие положения

1.1. Настоящее положение устанавливает порядок организации и алгоритм оказания ситуационной помощи инвалидам, обеспечение условий для беспрепятственного доступа инвалидов к помещениям Государственного бюджетного учреждения Республики Крым «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов города Саки и Сакского района» (далее – Учреждение) и предоставляемым услугам, ответственность и полномочия (далее – Порядок).

1.2. Действие настоящего Положения распространяется на работников Учреждения, посетителей и получателей социальных услуг.

1.3. Учреждение предоставляет государственные услуги в виде социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов всех категорий, проживающих на территории города Саки и Сакского района, в надомной и полустационарной формах обслуживания, в соответствии с действующим законодательством.

Порядок разработан в соответствии с требованиями Федерального закона от 24.11.1995г. №181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации», Приказом Минтруда РФ от 30.07.2015г. №527-н «Порядок обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере труда, занятости и социальной защиты населения, а так же оказания им при этом необходимой помощи»(укажите свой отраслевой порядок), Законом Республики Крым от 22.12.2016 г №330-ЗРК «Об обеспечении беспрепятственного доступа инвалидов и других маломобильных групп населения к объектам социальной транспортной и инженерной инфраструктур в Республике Крым», Уставом Учреждения.

1.4. Алгоритм оказания ситуационной помощи реализуется с опорой на нозологию инвалидности, дифференцированный по преимущественному виду помощи, в которой нуждается инвалид.

2. Категории инвалидности.

Основные категории инвалидов, нуждающихся в ситуационной помощи

Нозология	Необходимая ситуационная помощь	Ситуационная помощь
Инвалид передвигается в кресле-коляске	Нуждается в помощи посторонних лиц (персонала) при передвижении в преодолении существующих барьеров (высокие пороги, отсутствие пандуса либо при его ненормативном уклоне, отсутствие поручней, узкие дверные проемы, высокие столы и прилавки, отсутствие места для разворота коляски)	Снаружи помещения сотрудники оказывают помощь: - при входе в здание; Внутри учреждения сотрудники оказывают помощь: - при передвижении внутри учреждения в случае необходимости; По окончании оказания услуги сотрудник провожает инвалида и оказывает помощь при выходе из здания
Инвалид ограничен в общении и контроле за своим поведением (составляют инвалиды с выраженными (тяжелые проблемы) нарушениями умственных функций)	Нуждается в помощи (сопровождение) посторонних лиц (персонала) вне дома Требуется наличие легко-читаемой информации в доступном виде.	Инвалидам и сопровождающим их лицам ситуационная помощь оказывается сотрудниками учреждения при возникающих затруднениях внутри учреждения: - сопровождение и помощь в ориентации (вход/выход); - ознакомление с расположенной в учреждении информацией;

		- помощь в заполнении документов (уточнить информацию)
Инвалид глухонемой, глухой или слабослышащий	При формальных взаимоотношениях вне дома нуждается в услугах сурдопереводчика	Наличие письменной информации об оказываемых услугах внутри здания в доступном виде. Допуск на объект сурдопереводчика
Инвалид слепой или слабовидящий ограничен в ориентации	Нуждается в помощи (сопровождение) посторонних лиц (персонала) вне дома, нуждается в услугах тифлосурдопереводчика. Передвигается с помощью собаки-проводника.	Инвалидам ситуационная помощь оказывается сотрудниками учреждения при возникающих затруднениях снаружи и внутри учреждения: - помощь при входе в здание; - сопровождение к месту назначения и помощь в ориентации (вход/выход); - ознакомление с расположенной в учреждении информацией; - помощь в заполнении документов; Допуск на объект тифлосурдопереводчика Допуск на объект собаки-проводника при наличии документов соответствующих форме установленной Приказом МТСЗ РФ от 22 июня 2015 г. N 386н «Об утверждении формы документа, подтверждающего специальное обучение собаки-проводника и порядка его выдачи»
Инвалид ограничен в самообслуживании (без рук либо не действует руками)	Нуждается в помощи посторонних лиц (персонала) в самообслуживании и других ручных действиях вне дома. Необходимо оказывать помощь при всех действиях, выполняемых руками.	Инвалидам ситуационная помощь оказывается сотрудниками учреждения при возникающих затруднениях снаружи и внутри учреждения: - помощь при входе в здание; - при передвижении внутри учреждения в случае необходимости; - при питье (при необходимости); - оказывает помощь в заполнении документов; По окончании оказания услуги, в случае необходимости, сотрудник провожает инвалида и оказывает помощь при выходе из здания.
Инвалид с нарушениями опорно-двигательного аппарата не использующий кресло-коляску, передвигающийся с помощью опор, тростей, костылей	Нуждается в помощи (сопровождение) посторонних лиц (персонала) вне дома и в преодолении возникающих барьеров (высокие пороги и ступени, неровное/скользкое покрытие, отсутствие поручней); Нуждается в наличии мест ожидания и отдыха	Инвалидам ситуационная помощь оказывается сотрудником учреждения при возникающих затруднениях снаружи и внутри учреждения: - помощь при входе в здание; - при передвижении внутри учреждения в случае необходимости; По окончании оказания услуги сотрудник провожает инвалида и оказывает помощь при выходе из здания.

3. Обеспечение условий для беспрепятственного доступа

- здание оборудовано элементами доступности (пандусы, поручни, широкие дверные проемы, кнопка вызова персонала и др.) частично соответствующие требованиям доступности среды для маломобильных граждан СП 59.13330.2016, ГОСТ Р 51261, ГОСТ Р 52875, возникающие барьеры к получению услуги компенсируются оказанием ситуационной помощи сотрудниками на объекте;

- на объекте разрешается допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика, а так же собаки-проводника при наличии документов соответствующих форме установленной Приказом МТСЗ РФ от 22 июня 2015 г. N 386н «Об утверждении формы документа, подтверждающего специальное обучение собаки-проводника и порядка его выдачи»;
- требования к обеспечению условий для беспрепятственного доступа в здания и помещения инвалидов по категориям приведены в таблице 4.

4. Требования к обеспечению условий для беспрепятственного доступа инвалида в здание и помещения Учреждения

Нозология	Необходимые технические средства реабилитации и приспособления	Необходимая наружная информация о доступности
Инвалид передвигается в кресле-коляске	<ul style="list-style-type: none"> - наличие кнопки вызова; - наличие входного пандуса; - широкого дверного проема при входе в здание; - широких дверных проемов при входе в кабинеты; - соответствие высоты порогов установленным нормам (не более 0,014м); - наличие петель одностороннего действия с фиксаторами в положениях «открыто» и «закрыто», обеспечивающих 5 секундную задержку автоматического закрывания входной двери; - оснащение санитарно-гигиенических помещений оборудованием для инвалидов; - наличие сменного кресла-коляски. 	Наличие в помещениях надписей в легко читаемой и понятной форме, в т.ч. на информационных стендах, с учетом их доступности для инвалидов-колясочников
Инвалид ограничен в общении и контроле за своим поведением (составляют инвалиды с выраженными нарушениями умственных функций)	-	Наличие в помещениях надписей в легко читаемой и понятной форме, в т.ч. на информационных стендах, с учетом их доступности для инвалидов
Инвалид глухонемой, глухой или слабослышащий	Необходимо оборудование мест приема посетителей средствами усиления звука для слабослышащих, установки индукционных петель для пользующихся слуховым аппаратом.	Наличие письменной информации об оказываемых услугах внутри здания. Нуждается в услугах сурдопереводчика.
Инвалид слепой и слабовидящий ограничен в ориентации	<ul style="list-style-type: none"> - наличие тактильно-цветовой разметки на путях движения к зданию и внутри здания; - наличие кнопки вызова; - дублирование информации тактильными знаками, контрастное выделение информационных обозначений; - нуждается в помощи (сопровождении) посторонних лиц (персонала) вне дома; - передвигается с помощью собаки проводника; 	Наличие тактильно-цветовой разметки на путях движения к зданию и внутри здания. Дублирование основной информации тактильными знаками и рельефным шрифтом. Нуждается в услугах тифлосурдопереводчика. Необходимо оборудование места содержания собаки-проводника на время пребывания инвалида в учреждении.

	- средства увеличения изображения для слабовидящих.	
Инвалид ограничен в самообслуживании (без рук либо не действует руками)	- наличие кнопки вызова; - автоматическое открытие входных дверей; - локтевые дверные ручки; - локтевые смесители в санитарно-гигиенических помещениях.	Наличие письменной информации об оказываемых услугах внутри здания.
Инвалид с нарушениями опорно-двигательного аппарата не использующий кресло-коляску, передвигающийся с помощью опор, тростей, костылей	- наличие кнопки вызова; - автоматическое открытие входных дверей; - соответствие высоты порогов установленным нормам (не более 0,014м); - оснащение санитарно-гигиенических помещений оборудованием для инвалидов; - специальные скамьи в местах ожидания; - наличие опорных поручней на путях движения.	Наличие письменной информации об оказываемых услугах внутри здания.

5. Алгоритм оказания ситуационной помощи инвалидам различных категорий

5.1. В целях обеспечения условий для беспрепятственного доступа инвалидов, нуждающихся в ситуационной помощи, учреждением обеспечено:

- Наличие наружной информации о доступности учреждения

Наличие фасадной вывески с наименованием Учреждения, оснащенной рельефными знаками и с дублированием информации шрифтом Брайля на входной группе, информационными стендами, наличие пандуса имеющего нормативный уклон, но требующего ремонта покрытия и установки поручней согласно ГОСТ Р 51261, выравнивания покрытия, установлена система вызова персонала, при общении с инвалидами сотрудники департамента руководствуются правилами поведения при общении с инвалидами (Приложение 1 к Положению) и рекомендациями по использованию слов и понятий (Приложение 2 к Положению);

5.2. Действия персонала при оказании ситуационной помощи инвалидам, передвигающимся на кресле-коляске и с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- Ситуационная помощь инвалиду, передвигающемуся на кресле-коляске:

Уполномоченные сотрудники Учреждения:

- при поступлении сигнала от кнопки вызова выходят на улицу;
- уточняют, в какой помощи нуждается посетитель;
- при необходимости оказывают помощь при входе в здание;
- вызывают ответственного специалиста отдела, в компетенцию которого входит вопрос посетителя;
- ответственный специалист отдела, в компетенции которого находится решение вопроса посетителя, уточняет, в какой помощи нуждается посетитель;
- в случае необходимости оказывает помощь при передвижении внутри здания, сопровождает по кабинетам;
- сообщает специалисту, в компетенцию которого входит вопрос посетителя, о посещении учреждения инвалида с ограничением передвижения;
- в случае необходимости оказывает помощь при выходе из учреждения.

- Ситуационная помощь инвалиду ограниченному в общении и контроле за своим поведением:

При посещении Учреждения, ограниченному в общении и контроле за своим поведением, ситуационная помощь оказывается сопровождающими их лицами либо сотрудником учреждения при возникающих затруднениях.

Уполномоченные сотрудники Учреждения:

- при поступлении сигнала от кнопки вызова выходят на улицу;

- уточняют, в какой помощи нуждается посетитель;
- при необходимости оказывают помощь при входе в здание;
- вызывают ответственного специалиста отдела, в компетенции которого входит вопрос посетителя;
- ответственный специалист отдела, в компетенции которого находится решение вопроса посетителя, уточняет, в какой помощи нуждается посетитель;
- сопровождение и помощь в ориентации (вход/выход);
- ознакомление с расположенной в учреждении информацией;
- помощь в заполнении документов (уточнить информацию);

- Ситуационная помощь глухонемому или глухому инвалиду:

Уполномоченные сотрудники Учреждения:

- при поступлении сигнала от кнопки вызова выходят на улицу;
- уточняют, в какой помощи нуждается посетитель;
- при необходимости оказывают помощь при входе в здание;
- вызывают ответственного специалиста отдела, в компетенции которого входит вопрос посетителя;
- во время пребывания инвалида в учреждении, специалисты отдела, в компетенции которого находится решение вопроса посетителя, при необходимости сопровождают инвалида по территории учреждения, знакомит с письменной информацией.

- Ситуационная помощь слепому или слабовидящему инвалиду, ограниченному в ориентации:

Уполномоченные сотрудники Учреждения:

- при поступлении сигнала от кнопки вызова выходят на улицу;
- уточняют, в какой помощи нуждается посетитель;
- при необходимости оказывают помощь при входе в здание;
- вызывают ответственного специалиста отдела, в компетенции которого входит вопрос посетителя;
- выясняет цель, причину посещения организации;
- при необходимости знакомит с расположенной в учреждении информацией;
- сопровождает до кабинета специалиста;
- оказывают помощь при ориентации в кабинете;
- оказывают помощь в заполнении документов;
- при необходимости консультации другого специалиста, сотрудник организации сопровождает инвалида в передвижении по кабинетам, придерживая его под локоть (при необходимости).

- Ситуационная помощь инвалиду, ограниченному в самообслуживании (без рук либо не действует руками, нуждается в помощи посторонних лиц (персонала) в самообслуживании и других ручных действиях вне дома):

Инвалидам с ограничениями в самообслуживании необходимо оказывать помощь при всех действиях, выполняемых руками.

Уполномоченные сотрудники Учреждения:

- при поступлении сигнала от кнопки вызова выходят на улицу;
- уточняют, в какой помощи нуждается посетитель;
- при необходимости оказывают помощь при входе в здание;
- вызывают ответственного специалиста отдела, в компетенции которого входит вопрос посетителя;
- выясняет причину, цель посещения организации;
- сопровождает до кабинета специалиста;
- оказывает помощь в заполнении документов
- сотрудник организации при необходимости консультации другого специалиста, сопровождает посетителя (по просьбе посетителя).

- Ситуационная помощь инвалиду с нарушениями опорно-двигательного аппарата, не использующего кресло-коляску, передвигающегося с помощью опор, тростей, костылей:

Уполномоченные сотрудники Учреждения:

- при поступлении сигнала от кнопки вызова выходят на улицу;

- уточняют, в какой помощи нуждается посетитель;
- при необходимости оказывают помощь при входе в здание;
- вызывают ответственного специалиста отдела, в компетенцию которого входит вопрос посетителя;
- ответственный специалист отдела, в компетенции которого находится решение вопроса посетителя, уточняет, в какой помощи нуждается посетитель;
- в случае необходимости оказывает помощь при передвижении внутри здания, сопровождает по кабинетам;
- сообщает специалисту, в компетенцию которого входит вопрос посетителя, о посещении учреждения инвалида с ограничением передвижения;
- в случае необходимости оказывает помощь при выходе из учреждения.

- Ситуационная помощь всем категориям инвалидов при возникновении экстренной ситуации:

В случае возникновения экстренной ситуации на объекте, координация по проведению эвакуации инвалидов и лиц, относящихся к маломобильным группам населения, обеспечивает специалист по социальной работе.

6. Ответственность и полномочия

6.1. Учреждение несет ответственность в установленном законом порядке перед инвалидом за убытки и моральный вред, причиненные ему вследствие нарушения его прав и законных интересов, в том числе разглашения его персональных данных и использования сотрудниками учреждения своего служебного положения в целях несоответствующих интересам инвалида.

6.2. Для обеспечения инвалидам доступа наравне с другими к объектам учреждения, сотрудникам необходимо оказывать ситуационную помощь в зависимости от вида и выраженности имеющегося у инвалида нарушения здоровья с учетом нозологии инвалидности и той ситуации, в которой находится инвалид.

6.3. 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 им услуг.

7. Заключительные положения

7.1. Настоящее положение может изменяться и дополняться в связи с совершенствованием форм, методов и условий работы учреждения.

7.2. Все изменения и дополнения в положение утверждаются приказом директора Учреждения.

Приложение 1
к Положению

Правила поведения при общении с инвалидами

1. Если вы предлагаете помощь, ждите, пока ее примут, а затем спрашивайте, что и как делать.
2. Когда вас знакомят с инвалидом, вполне естественно пожать ему руку: даже те, кому трудно двигать рукой или кто пользуется протезом, вполне могут пожать руку (правую или левую), что вполне допустимо.

3. Общение с людьми, испытывающими трудности при передвижении

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. 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.
- Всегда лично убеждайтесь в доступности мест, где запланированы мероприятия. Заранее поинтересуйтесь, какие могут возникнуть проблемы или барьеры и как их можно устранить.
- 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.

- Если существуют архитектурные барьеры, предупредите о них, чтобы человек имел возможность принимать решения заранее.
 - Как правило, у людей, имеющих трудности при передвижении, нет проблем со зрением, слухом и пониманием.
 - Необходимость пользоваться инвалидной коляской - это не трагедия, а способ свободного (если нет архитектурных барьеров) передвижения. Есть люди, пользующиеся инвалидной коляской, которые не утратили способности ходить и могут передвигаться с помощью костылей, трости и т.п. Коляски они используют для того, чтобы экономить силы и быстрее передвигаться.
4. Общение с людьми, испытывающими затруднения в речи
- 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.
 - Если у вас возникают проблемы в общении, спросите, не хочет ли ваш собеседник использовать другой способ - написать, напечатать.
 - Когда вы разговариваете с человеком, испытывающим трудности в общении, слушайте его внимательно. Будьте терпеливы, ждите, когда человек сам закончит фразу.
 - Не поправляйте его и не договаривайте за него. Никогда не притворяйтесь, что вы понимаете, если на самом деле это не так. Повторите, что вы поняли, это поможет человеку ответить вам, а вам - понять его.

Приложение 2

Рекомендации по использованию слов и понятий при общении с инвалидами

ИСПОЛЬЗУЙТЕ слова и понятия, не создающие стереотипы:	ИЗБЕГАЙТЕ слов и понятий, создающих стереотипы:
Человек с инвалидностью, Человек с особыми потребностями	Человек с ограниченными возможностями, инвалид, больной, искалеченный, покалеченный, неполноценный, калека, с дефектом здоровья, с недостатком здоровья
При сравнении людей с инвалидностью и без инвалидности:	
Не инвалид, Человек без инвалидности	Нормальный / здоровый
Человек, использующий инвалидную коляску, Человек на коляске, «Колясочник» – приемлемо в среде общения людей с инвалидностью	Прикованный к инвалидной коляске, Паралитик, Парализованный
Врожденная инвалидность Инвалид с детства	Врожденный дефект (увечье) несчастье
Имеет ДЦП (детский церебральный паралич) Человек (ребенок, дети) с ДЦП	Страдает ДЦП, Болеет ДЦП, «Дэцпэшник»

<p>Человек, перенесший полиомиелит / имеет инвалидность в результате...</p> <p>Человек, который перенес болезнь / стал инвалидом в результате...</p>	<p>Страдает от полиомиелита / от последствий полиомиелита</p> <p>Жертва болезни</p>
<p>Человек с особенностями развития / с особенностями в развитии</p> <p>Человек с ментальной инвалидностью, с особенностями ментального развития</p>	<p>Отсталый, умственно неполноценный, с задержкой /отставанием в развитии, с интеллектуальной недостаточностью, с умственной отсталостью</p> <p>Имбецил, дебил</p>
<p>Ребенок с особенностями развития</p>	<p>Слабоумный, «тормоз», с задержкой / отставанием в развитии</p>
<p>Дети с инвалидностью</p>	<p>Дети-инвалиды</p>
<p>Дети с особыми образовательными потребностями</p>	<p>Школьники-инвалиды</p>
<p>Человек с синдромом Дауна</p> <p>Ребенок (дети) с синдромом Дауна</p>	<p>С болезнью Дауна, «Даун», «монголоид», «Даунята» (о детях с синдромом Дауна)</p>
<p>Человек с эпилепсией</p>	<p>Эпилептик, припадочный</p> <p>Страдающий эпилептическими припадками</p>
<p>Человек с особенностями психического развития</p> <p>Человек с особенностями душевного или эмоционального развития</p>	<p>Псих, сумасшедший, Люди с психиатрическими проблемами, Душевнобольные люди, Люди с душевным или эмоциональным расстройством</p>
<p>Незрячий, слабовидящий человек, с инвалидностью по зрению</p>	<p>Слепой, совершенно слепой</p>
<p>Неслышащий / глухой слабослышащий человек, с инвалидностью по слуху, пользующийся жестовой речью</p>	<p>Человек с нарушением слуха, Человек (ребенок) с остатками слуха, Глухонемой</p>