

**Порядок
оказания ситуационной помощи инвалидам различных категорий
в КГАУ СО «РЦДПсОВ»**

1. Общие положения

1.1. Порядок оказания ситуационной помощи инвалидам различных категорий в КГАУ СО «РЦДПсОВ» (далее – Порядок) разработан в целях реализации государственной политики Российской Федерации в области социальной защиты инвалидов, обеспечения инвалидам равных с другими гражданами возможностей в реализации прав и свобод, предусмотренных Конституцией Российской Федерации, положений Конвенции ООН «О правах инвалидов» от 13 декабря 2006 года и Федерального закона от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации».

1.2. Порядок устанавливает алгоритм оказания ситуационной помощи инвалидам различных категорий в КГАУ СО «РЦДПсОВ» (далее – учреждение).

1.3. Порядок включает алгоритм оказания ситуационной помощи инвалидам в отношении тех категорий, для которых отсутствует возможность адаптировать учреждение полностью или на период до реконструкции и (или) капитального ремонта объектов.

1.4. Применение алгоритма, предусмотренного данным Порядком, обеспечивает доступность получения услуг инвалидами всех категорий.

2. Основные коды категорий инвалидов, нуждающихся в ситуационной помощи:

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

Код «К» - инвалид слепоглухой, значительно ограничен в ориентации (нуждается в сопровождении лицом осуществляющим помощь вне дома; при формальных взаимоотношениях вне дома нуждается в услугах тифлосурдопереводчика).

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

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

3. В целях обеспечения условий для беспрепятственного доступа в учреждение инвалидов, нуждающихся в ситуационной помощи необходимо обеспечить:

3.1. Оборудование зданий и сооружений элементами доступности (пандусы, поручни, подъемники, широкие дверные проемы, кнопка вызова персонала и другие) в соответствии с действующими нормативно-правовыми.

3.2. Оборудование элементами доступности зон оказания услуг, санитарно-гигиенических помещений.

3.3. Наличие в учреждении технических средств реабилитации, позволяющих передвигаться вне и внутри здания (кресло-коляска, подъемная платформа).

3.4. Наличие наружной информации о доступности учреждения.

3.5. В том числе в соответствии с кодами:

Код «В» - наличие входного пандуса, широкого дверного проема при входе в учреждение, кнопки вызова персонала при входе в здание, подъемника внутри учреждения для доступа инвалидов на коляске на 2 этаж, широких дверных проемов при входе в кабинеты учреждения;

- наличие надписей в легкочитаемой и понятной форме, в т.ч. на информационных стендах, с учетом их доступности для инвалидов-колясочников

Код «С» - наличие в коридоре желтой направляющей ленты, тактильных табличек на перилах, выполненных шрифтом Брайля, об указании этажности и окончании перил, тактильной и контрастной маркировки на лестнице.

Код «Е» - оборудование широкими дверными ручками дверей входных групп, а также дверей помещений зданий (сооружений), востребованными инвалидами. Оснащение туалетных комнат специальным оборудованием для инвалидов: сенсорной сушилкой для рук, поручнями.

Код «М» - наличие письменной информации об оказываемых услугах внутри учреждения.

4. Алгоритм действия персонала при оказании ситуационной помощи в соответствии с кодами категорий инвалидности

4.1. Ситуационная помощь инвалиду с кодом «В»

4.1.1. Дежурный сотрудник (сторож, уборщик служебных помещений):

- видит посетителя с ограничением передвижения (на коляске, костылях), открывает входные двери, если необходимо выходит на улицу;
- оказывает помощь при входе в здание учреждения;
- предлагает место для отдыха и ожидания помощи в фойе учреждения;
- уточняет, в какой помощи нуждается посетитель, цель посещения учреждения;
- сообщает ответственному за организацию работы по обеспечению доступности (заведующему структурного подразделения) о необходимости оказания помощи посетителю с ограничением передвижения;
- помогает раздеться, одеться в раздевалке;
- оказывает помощь посетителю при выходе из здания учреждения.

4.1.2. Дворник:

- видит посетителя с ограничением передвижения (на коляске, костылях), помогает в передвижении по территории учреждения;
- оказывает помощь при входе в здание учреждения.

4.1.3. Лифтер:

- при необходимости транспортирует посетителя на подъёмном устройстве в кресле-коляске на 2 этаж здания и обратно.

4.1.4. Водитель:

- оказывает помощь при входе/выходе из автомобиля, если посетитель перемещается на автомобиле учреждения;
- оказывает помощь при входе в здание учреждения.

4.1.5. Ответственный за организацию работы по обеспечению доступности:

- узнаёт о цели посещения учреждения;
- инвалиду на костылях предоставляет кресло-коляску при входе в здание, оказывает помощь при перемещении в кресло-коляску;
- информирует посетителя о получении им социальных услуг в учреждении;
- сопровождает посетителя до раздевалки;
- в случае необходимости оказывает помощь при передвижении внутри здания, сопровождает по кабинетам.

4.1.6. Сотрудники учреждения:

- в случае необходимости оказывают помощь при перемещении в помещениях (кабинетах) учреждения;
- оказывают помощь при одевании и раздевании;
- по окончании мероприятия сопровождают посетителя до раздевалки;
- при необходимости оказывают помощь при посещении туалета.

4.1.7. 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. 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.

4.2. Ситуационная помощь инвалиду с кодом «С»

4.2.1. Дежурный сотрудник (сторож, уборщик служебных помещений):

- видит слепого посетителя с ограничением в ориентации, открывает входные двери, если необходимо выходит на улицу;
- берёт посетителя под локоть, оказывает помощь при входе в здание учреждения;
- предлагает место для отдыха и ожидания помощи в фойе учреждения;
- уточняет, в какой помощи нуждается посетитель, цель посещения учреждения;
- сообщает ответственному за организацию работы по обеспечению доступности (заведующему структурного подразделения) о необходимости оказания помощи посетителю с ограничением;
- помогает раздеться, одеться в раздевалке;
- оказывает помощь посетителю при выходе из здания учреждения.

4.2.2. Дворник:

- видит слепого посетителя с ограничением в ориентации, помогает в передвижении по территории учреждения;
- оказывает помощь при входе в здание учреждения.

4.2.3. Водитель:

- оказывает помощь при входе/выходе из автомобиля, если посетитель перемещается на автомобиле учреждения;

- оказывает помощь при входе в здание учреждения.

4.2.4. Ответственный за организацию работы по обеспечению доступности:

- узнаёт о цели посещения учреждения;
- информирует посетителя о получении им социальных услуг в учреждении;
- берёт посетителя под локоть, сопровождает до раздевалки;
- берёт посетителя под локоть, оказывает помощь при передвижении внутри здания, сопровождает до кабинета (при необходимости);
- при необходимости знакомит со всеми надписями в учреждении.

4.2.5. Сотрудники учреждения:

- в случае необходимости оказывают помощь при ориентации в помещениях (кабинетах) учреждения;
- оказывают помощь при одевании и раздевании;
- по окончании мероприятия сопровождают посетителя до раздевалки, придерживая его под локоть (при необходимости);
- при необходимости оказывают помощь при посещении туалета.

4.2.6. 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 закладываете руки назад - это неудобно.

4.3. Ситуационная помощь инвалиду с кодом «Е»

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

4.3.1. Дежурный сотрудник (сторож, уборщик служебных помещений):

- видит посетителя с ограничением, выходит на улицу, открывает и закрывает входные двери;
- оказывает помощь при входе в здание учреждения;
- предлагает место для отдыха и ожидания помощи в фойе учреждения;
- уточняет, в какой помощи нуждается посетитель, цель посещения учреждения;
- сообщает ответственному за организацию работы по обеспечению доступности (заведующему структурного подразделения) о необходимости оказания помощи посетителю с ограничением;
- помогает раздеться, одеться в раздевалке;
- оказывает помощь посетителю при выходе из здания учреждения.

4.3.2. Ответственный за организацию работы по обеспечению доступности:

- узнаёт о цели посещения учреждения;
- информирует посетителя о получении им социальных услуг в учреждении;
- оказывает помощь при передвижении внутри здания, сопровождает до кабинета (при необходимости).

4.3.4. Сотрудники учреждения:

- в случае необходимости оказывают помощь при ориентации в помещениях (кабинетах) учреждения;
- оказывают помощь при одевании и раздевании;
- по окончании мероприятия сопровождают посетителя до раздевалки;
- при необходимости оказывают помощь при посещении туалета.

4.4. Ситуационная помощь инвалиду с кодом «К»

При посещении учреждения слепоглухим посетителем с кодом «К», 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.

4.5. Ситуационная помощь инвалиду с кодом «М»

Для посетителей с нарушением слуха ситуационная помощь заключается в помощи сурдопереводчика или специалиста, обученного основам жестовой речи, при общении и сопровождении посетителя по территории и зданию учреждения.

Во время пребывания посетителя в учреждении сурдопереводчик сопровождает инвалида по территории учреждения, знакомит с письменной информацией о проводимых в учреждении мероприятиях, оказывая услуги по сурдопереводу.

При отсутствии сурдопереводчика сотрудник учреждения знакомит инвалида с письменной информацией о порядке предоставления услуг, осуществляет помощь.

4.6. Ситуационная помощь инвалиду с кодом «Н»

При посещении учреждения инвалидом с кодом «Н» 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.