

МИНИСТЕРСТВО ТРУДА И СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ ТУЛЬСКОЙ ОБЛАСТИ
Государственное учреждение Тульской области
«Комплексный центр социального обслуживания населения № 3»
(ГУТО КЦСОН № 3)

ПРИКАЗ
г. Богородицк

от 05 апреля 2021 года

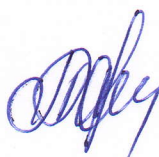
№ 353 -осн

О назначении ответственного лица за оказание ситуативной помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам.

В соответствии с Федеральным законом от 01.12.2014 № 419-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов, в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов», Федеральным законом от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» (с изменениями на 19.12.2020 года) и в целях оказания помощи инвалидам и иным маломобильным гражданам в преодолении барьеров, препятствующих получению ими услуг наравне с другими лицами, ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Назначить главного специалиста и заведующего отделением приема граждан и предоставления срочных социальных услуг за организацию работы по сопровождению инвалидов и других маломобильных граждан.
2. Назначить медицинских работников, находящихся на дежурстве, ответственными за осуществление сопровождения инвалидов и иных маломобильных граждан в отделениях учреждения, а также за оказание им необходимой помощи.
3. Сотрудникам соблюдать профессиональную этику взаимоотношений и не допускать ситуаций, препятствующих получению посетителями, имеющими инвалидность или иным маломобильным гражданам услуг наравне с другими лицами;
4. Утвердить Инструкцию о порядке оказанию ситуационной помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам при посещении учреждения (Приложение 1).
5. Утвердить Действия персонала при оказании ситуационной помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам при посещении учреждения (Приложение 2).
6. Утвердить Программу обучения (инструктажа) персонала по вопросам, связанным с организацией и обеспечением доступности объектов и услуг для инвалидов.
7. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Директор



Л.М. Терехина

УТВЕРЖДАЮ
Директор ГУТО КЦСОН № 3
Л.М. Терехина

Инструкция
о порядке оказания ситуационной помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам при посещении ГУТО «Комплексный центр социального обслуживания населения №3»

Для обеспечения доступа инвалидов и других маломобильных граждан (далее – гражданин) наравне с другим населением в ГУ ТО «Комплексный центр социального обслуживания населения №3» (далее по тексту Учреждение) необходимо оказание ситуационной помощи в зависимости от вида выраженности ограничения, имеющегося у данной категории граждан.

Ситуационная помощь – это помощь, оказываемая гражданину в целях преодоления барьеров, препятствующих получению услуг, оказываемых населению; наравне с другими лицами.

Все граждане, для организации работ по оказанию ситуационной помощи на объектах социальной инфраструктуры, объединяются в пять групп с учетом специфических потребностей в помощи преодоления барьеров, препятствующих получению им услуг:

- граждане, использующие для передвижения кресло-коляску;
- граждане с нарушением опорно-двигательного аппарата;
- граждане с нарушением зрения;
- граждане с нарушением слуха;
- граждане с нарушением интеллекта.

В основе работы Учреждения по оказанию ситуационной помощи гражданам лежат следующие основные потребности различных групп граждан в ситуационной помощи:

- гражданин, использующий для передвижения кресло-коляску, нуждается в помощи посторонних лиц (персонала) при передвижении вне дома, в самообслуживании и других действиях вне дома;
- гражданин с поражением опорно-двигательного аппарата нуждается в помощи посторонних лиц (персонала) в самообслуживании и других действиях вне дома;
- гражданин с нарушением зрения и слабовидящий ограничен в ориентации и нуждается в помощи (сопровождении) посторонних лиц (персонала) вне дома для передвижения и получения информации при обслуживании;
- гражданин с нарушением слуха при формальных взаимоотношениях нуждается при обслуживании в услугах сурдопереводчика;
- гражданин с нарушением интеллекта ограничен в общении и контроле за своим поведением, нуждается в помощи (сопровождении) посторонних лиц (персонала).

1. 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 гражданина – то же самое, что схватить и понести человека без его разрешения.
- не подхватывайте коляску за колеса или другие выступающие части, на Ваш взгляд предназначенные для её подъема. Это может быть не безопасно и может привести к складыванию коляски или ее поломке, а для гражданина чревато падением.
- будьте снисходительны к излишней эмоциональности и любознательности человека в коляске. Граждане, использующие для передвижения кресло-коляску, не часто выбираются из дома, поэтому могут задержаться в медицинской организации дольше, чем обычные посетители.
- 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, предупреждайте о них, чтобы человек имел возможность принять 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.

2. При общении с гражданином с нарушением зрения или людьми, имеющими плохое зрение, необходимо помнить:

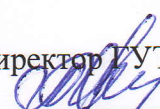
- нарушение зрения имеет много степеней. Полностью незрячих людей всего около 10%, остальные имеют остаточное зрение, могут различать свет и тень, иногда цвет и очертания предмета. У одних слабое периферическое зрение, у других – слабое прямое при хорошем периферическом. Все это надо выяснить и учитывать при общении.

- при наличии у гражданина с нарушением зрения собаки-поводыря не следует обращаться с нею так, как с обычными домашними животными.
- также не следует отдавать ей команды, трогать ее и играть.
- предлагая свою помощь, при движении необходимо направлять гражданина с нарушением зрения, не стоит стискивать его руку, следует идти так, как обычно. При движении сопровождающий сгибает руку в локте, а гражданин с нарушением зрения берет его под руку. В данной позиции гражданин с нарушением зрения оказывается немного позади сопровождающего и хорошо чувствует, когда он поворачивает, останавливается, замедляет ход перед препятствием и т.п.
- при проходе в узком дверном проеме сопровождающий должен выпрямить руку и отвести ее назад, открыть дверь и пройти в ее первым, гражданин с нарушением зрения идет вслед за ним и закрывает дверь.
- при спуске или подъеме по ступенькам необходимо предупреждать направление лестницы вверх или вниз, вести гражданина с нарушением зрения следует перпендикулярно к ним. Передвигаясь, не делайте рывков, резких движений. Можно предложить гражданину с нарушением зрения идти, взявшись за перила. Для этого необходимо положить руку гражданина с нарушением зрения на перила ладонью вниз. Всегда надо предупреждать о конце лестницы или пролета.
- предлагая гражданину с нарушением зрения сесть, не стоит усаживать его, направьте руку за спинку стула или подлокотник, положив его ладонь за спинку стула. Не водите по поверхности его руку, а дайте ему возможность свободно потрогать предмет. Если гражданин попросит помочь взять какой-то предмет, не следует тянуть его кисть к предмету и брать его рукой этот предмет.
- если собираетесь читать гражданину с нарушением зрения, сначала предупредите об этом. Говорите нормальным голосом. Не пропускайте информацию, если об этом не попросят, т.е. необходимо читать все от заголовка до конца: название, даты, комментарии, документы и т.д.
- если это важное письмо или документ, не нужно для убедительности давать его потрогать. При этом не заменяйте чтение пересказом. Когда гражданин с нарушением зрения должен подписать документ, обязательно его прочитайте и укажите место, где необходимо поставить подпись. Инвалидность не освобождает от ответственности, обусловленной документом.
- передавая гражданину с нарушением зрения документы, делайте это не спеша и последовательно, комментируйте, какие документы даете, вкладывая каждый документ ему в руки.
- 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 общаетесь с группой граждан с нарушением зрения, 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 гражданина с нарушением зрения это означает «видеть руками», осязать.

- избегайте расплывчатых определений и инструкций, которые обычно сопровождаются жестами.

3. При общении с гражданином с нарушением слуха необходимо помнить:

- намереваясь поговорить с гражданином с нарушением слуха, Вы можете привлечь его внимание, тихонько дотронувшись до его плеча или махнув рукой.
- для лёгкого общения предложите воспользоваться блокнотом и ручкой.
- не все люди, которые плохо слышат, могут читать по губам. Вам лучше всего спросить об этом при первой встрече.
- если Вы общаетесь через сурдопереводчика, не забудьте, что общаться надо непосредственно к собеседнику, а не к сурдопереводчику.
- проявляйте терпимость, тактичность и внимание во время общения с гражданином с нарушением слуха.
- не начинайте разговор, пока не убедитесь, что собеседник видит Ваше лицо и губы.
- разговаривая с гражданином с нарушением слуха, не прикрывайте рот руками, не жуйте.
- постарайтесь общаться с гражданином с нарушением слуха коротко и в простых выражениях.
- говорите с обычной скоростью, не быстрее и не медленнее, чем Вы говорите всегда.
- никогда не пытайтесь говорить прямо в ухо гражданину с нарушением слуха. Это может не помочь ему услышать Вас и не позволит ему следить за выражением Вашего лица.
- не пытайтесь кричать очень громко. Это сделает выражение Вашего лица сердитым и у гражданина с нарушением слуха может пропасть желание воспользоваться Вашими услугами.
- некоторые люди могут слышать на нормальных уровнях, но звук они воспринимают нарушенным, как на старой грамзаписи. Говорите лишь немного громче, чем обычно, подбирая подходящий уровень. Иногда люди теряют способность воспринимать высокие частоты звука, поэтому снижение высоты Вашего голоса поможет им хорошо Вас слышать.
- если Вас просят повторить что-то, попробуйте перефразировать свое предложение.
- используйте общепринятые жесты.
- убедитесь, что Вас поняли. Не стесняйтесь спросить, понял ли Вас собеседник.

УТВЕРЖДАЮ
Директор ГУ ТО КЦСОН № 3

Л.М. Терехина

Действия персонала при оказании ситуационной помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам при посещении ГУ ТО «Комплексный центр социального обслуживания населения № 3»

- 1. Ситуационная помощь для граждан, использующих для передвижения кресло-коляску:**
2. помощь при входе в здание и выходе их здания;
3. помощь при составлении письменных обращений (документов).
4. помощь при оплате услуг.
5. помощь при самообслуживании.

Алгоритм оказания ситуационной помощи

Любой сотрудник Учреждения, увидев посетителей с ограничением передвижения (на колясках, костылях):

- выходит на улицу, открывает входные двери;
- оказывает помощь при высадке из транспортного средства;
- информирует ответственного сотрудника Учреждения о необходимости транспортировки инвалида-колясочника с помощью мобильного гусеничного лестничного подъемника (если в этом есть необходимость). Обученный сотрудник Учреждения осуществляет данную транспортировку пациента;
- гражданину на костылях предоставляет (при необходимости) сменную кресло-коляску с последующей транспортировкой с использованием мобильного гусеничного лестничного подъемника;
- оказывает помощь при высадке из транспортного средства;
- оказывает помощь при входе в здание;
- уточняет в какой помощи нуждается гражданин, цель посещения Учреждения;
- сопровождает до необходимого кабинета;
- оказывает помощь при выходе из Учреждения;
- оказывает помощь при посадке в транспортное средство.

Ответственный за оказание ситуационной помощи в Учреждении или любой другой сотрудник Учреждения:

- узнает о цели посещения;
- сопровождает до необходимого кабинета;
- при необходимости оказывает помощь при посещении туалета до входной двери в туалет, открывает и закрывает дверь, объясняет, где находятся приборы и кнопка вызова помощи.

- 2. Ситуационная помощь для граждан с поражением опорно-двигательного аппарата:**

- помощь при входе в здание и выходе их здания;

- помощь при составлении письменных обращений (документов).
- помощь при оплате услуг.
- помощь при самообслуживании.

Алгоритм оказания ситуационной помощи

Сотрудник Учреждения, увидев посетителей с поражением опорно-двигательного аппарата:

- выходит на улицу, открывает входные двери;
- оказывает помощь при высадке из транспортного средства;
- оказывает помощь при входе в здание;
- уточняет в какой помощи нуждается гражданин, цель посещения Учреждения;
- сопровождает до необходимого кабинета;
- сообщает ответственному лицу за оказание ситуационной помощи о посещении организации гражданина с поражением опорно-двигательного аппарата;
- оказывает помощь при выходе из Учреждения;
- оказывает помощь при посадке в транспортное средство.

Ответственный за оказание ситуационной помощи в Учреждении или любой другой сотрудник Учреждения:

- узнает о цели посещения;
- сопровождает до необходимого кабинета;
- при необходимости оказывает помощь при посещении туалета до входной двери в туалет, открывает и закрывает дверь, объясняет, где находятся приборы и кнопка вызова помощи.

3. Ситуационная помощь для граждан с нарушением зрения

- помощь при входе в здание и выходе их здания.
- помощь при ориентации внутри здания.
- помощь при составлении письменных обращений (документов).
- помощь при оплате услуг.
- помощь при самообслуживании.

Алгоритм оказания ситуационной помощи

Любой сотрудник Учреждения, увидев посетителя в солнцезащитных очках и с бело-красной тростью:

- выходит на улицу, открывает входные двери;
- оказывает помощь при высадке из транспортного средства;
- оказывает помощь при входе в здание;
- начинает разговор с прикосновения к плечу гражданина с нарушением зрения;
- уточняет, в какой помощи нуждается гражданин с нарушением зрения, цель посещения организации;
- отделяет гражданина с нарушением зрения от основного потока движения других посетителей Учреждения;
- оказывает помощь при выходе из Учреждения;
- оказывает помощь при посадке в транспортное средство.

Ответственный за оказание ситуационной помощи в Учреждении или любой другой сотрудник Учреждения:

- начинает разговор с прикосновения к плечу гражданина с нарушением зрения;
- уточняет, в какой помощи нуждается гражданин с нарушением зрения, цель посещения организации;
- предлагает гражданину с нарушением зрения взять его за руку выше локтя для того, чтобы во время движения гражданин с нарушением зрения был на полшага позади него;

При необходимости знакомит со всеми надписями в Учреждении;

- сопровождает гражданина с нарушением зрения до места оказания помощи, указывает ориентиры и описывает препятствия на пути движения;
- предоставляет гражданину с нарушением зрения информацию в доступной для него форме (выполненных рельефно-точечным шрифтом Брайля или с использованием иным способом дублирования);
- при необходимости оказывает помощь при посещении туалета до входной двери в туалет, открывает и закрывает дверь, объясняет, где находятся приборы и кнопка вызова помощи.

4. Ситуационная помощь для граждан с нарушением слуха

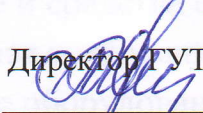
Для граждан с нарушением слуха ситуационная помощь заключается в помощи сурдопереводчика или специалиста, обученного жестовой речи, при обращении и сопровождении гражданина по территории и зданию Учреждения.

Во время пребывания гражданина в Учреждении сурдопереводчик знакомит с письменной информацией, участвует в проведении мероприятий, оказывая услуги по сурдопереводу.

При отсутствии сурдопереводчика ответственное лицо за оказание ситуационной помощи в Учреждении или любой другой сотрудник Учреждения знакомит гражданина с письменной информацией о порядке оказания социальных услуг и другой запрашиваемой гражданином информацией.

5. Ситуационная помощь для граждан с нарушением интеллекта:

- помощь при входе в здание и выходе из здания.
- помощь при ориентации внутри здания.
- помощь при составлении письменных обращений (документов).
- помощь при оплате услуг.
- помощь при самообслуживании.

УТВЕРЖДАЮ
Директор ГУТО КЦСОН № 3

Л.М. Терехина

**Программа обучения (инструктажа) персонала
по вопросам, связанным с организацией и обеспечением доступности
объектов и услуг для инвалидов**

**Перечень основных вопросов для обучения (инструктажа) персонала
организации по вопросам доступности:**

- Требования законодательства, нормативных правовых документов по обеспечению доступности для инвалидов объектов социальной, инженерной и транспортной инфраструктур и услуг.
- Основные виды стойких нарушений функций, значимые барьеры окружающей среды и возможности их устранения и компенсации для различных категорий маломобильных граждан.
- Основные понятия и определения по вопросам доступности объектов и услуг; понятие о барьерах окружающей среды и способах их преодоления: архитектурно-планировочные решения, технические средства оснащения, информационное обеспечение, организационные мероприятия.
- Структурно-функциональные зоны и элементы объекта, основные требования к обеспечению их доступности; основные ошибки в адаптации, создающие барьеры маломобильным гражданам и способы их исправления.
- Этических нормы и принципы эффективной коммуникации с инвалидами. Психологические аспекты общения с инвалидами и оказания им помощи.
- Основные правила и способы информирования инвалидов, в том числе граждан, имеющих нарушение функции слуха, зрения, умственного развития, о порядке предоставления услуг на объекте, об их правах и обязанностях при получении услуг, а также о доступном транспорте для посещения объекта.
- Организация доступа маломобильных граждан на объект: на территорию объекта, к стоянке транспорта, к входной группе в здание, к путям передвижения внутри здания, к местам целевого посещения (зоне оказания услуг), к местам общественного пользования и сопутствующим услугам, в том числе, и зонам отдыха, к санитарно-гигиеническим помещениям, гардеробу, пункту общественного

питания, пункту проката технических средств и прочим, расположенным на объекте.

- Специальное (вспомогательное) оборудование и средства обеспечения доступности, порядок их эксплуатации, включая требования безопасности; ответственные за использование оборудования, их задачи.
- Правила и порядок эвакуации граждан на объекте учреждения, в том числе маломобильных, в экстренных случаях и чрезвычайных ситуациях.
- Порядок взаимодействия с сотрудниками учреждения социального обслуживания при предоставлении услуг инвалиду.

- Требования законодательства, закрепленные правовыми документами по обеспечению доступности для инвалидов объектов социальной, общественной и транспортной инфраструктуры и услуг.
- Основные виды физических нарушений функций, значимые барьеры окружающей среды и возможности их устранения и компенсации для различных категорий маломобильных граждан.
- Основные понятия и определения по вопросам доступности объектов и услуг; понятие о барьерах окружающей среды и способах их преодоления; архитектурно-планировочные решения, технические средства оснащения, информационное обеспечение, организационные мероприятия.
- Структурно-функциональные зоны и элементы объекта, основные требования к обеспечению их доступности; основные ошибки в адаптации, создающие барьеры маломобильным гражданам и способы их исправления.
- Этические нормы и принципы эффективной коммуникации с инвалидами. Психологические аспекты общения с инвалидами и оказания им помощи.
- Основные правила и способы информирования инвалидов, в том числе граждан, имеющих нарушения функции слуха, зрения, умственного развития, о порядке предоставления услуг на объекте, об их правах и обязанностях при получении услуг, а также о доступном транспорте для посещения объекта.
- Организация доступа маломобильных граждан на объект, на территорию объекта, к стоянке транспорта, к входной группе в здание, к путям передвижения внутри здания, к местам целевого посещения (зоне оказания услуг), к местам общественного пользования и сопутствующим услугам, в том числе, в зонах отдыха, к санитарно-гигиеническим помещениям, гардеробу, пункту общественного