

**Положение об оказании ситуационной помощи инвалидам
в автономном учреждении Ханты-Мансийского автономного округа –
Югры «Сургутский социально-оздоровительный центр»**

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее положение об оказании ситуационной помощи инвалидам в автономном учреждении Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Сургутский социально-оздоровительный центр» (далее – Положение о ситуационной помощи) разработано с целью обеспечения условий для беспрепятственного доступа в здания и помещения Учреждения инвалидов, нуждающихся в ситуационной помощи.

1.2. Положение о ситуационной помощи определяет порядок организации и алгоритм оказания ситуационной помощи инвалидам, ответственность и полномочия сотрудников автономного учреждения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Сургутский социально-оздоровительный центр» (далее – Учреждение).

1.3. Ситуационная помощь оказывается с учетом специфических потребностей в помощи в преодолении барьеров, мешающих им в получении услуг.

**II. ОСНОВНЫЕ КАТЕГОРИИ ИНВАЛИДОВ, НУЖДАЮЩИХСЯ
В СИТУАЦИОННОЙ ПОМОЩИ**

2.1. **Инвалид, использующий для передвижения кресло-коляску**, нуждается в помощи посторонних лиц (персонала) при передвижении вне дома, в самообслуживании и других ручных действиях вне дома.

2.2. **Инвалид с нарушением опорно-двигательного аппарата**, нуждается в помощи посторонних лиц (персонала) в самообслуживании и других ручных действиях вне дома.

2.3. **Инвалид 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.

2.4. **Инвалид с нарушением слуха** нуждается в специализированной помощи (сурдопереводчика) при формальных взаимоотношениях (преимущественно вне дома).

2.5. **Инвалид с нарушением интеллекта** ограничен в общении и контроле за своим поведением и нуждается в помощи при обслуживании.

2.6. **Маломобильные группы населения (МГН)** – люди, испытывающие затруднения при самостоятельном передвижении, получении услуги, необходимой информации или при ориентировании в пространстве.

III. ОРГАНИЗАЦИОННЫЕ МЕРОПРИЯТИЯ УЧРЕЖДЕНИЯ:

3.1. В целях обеспечения условий для беспрепятственного доступа в Учреждение инвалидов и маломобильных групп населения, нуждающихся в ситуационной помощи необходимо обеспечить:

- выделение на стоянке Учреждения специальных парковочных мест для автотранспорта инвалидов;
- оборудование зданий Учреждения элементами доступности в соответствии с действующими нормативно-правовыми актами в сфере градостроительной политики;
- оборудование элементами доступности зон оказания услуг, санитарно-гигиенических помещений;
- наличие в Учреждении технических средств реабилитации, позволяющих передвигаться вне и внутри здания (кресло-коляска, ходунки).

В том числе:

- для инвалидов, использующих для передвижения кресло-коляску: наличие входного пандуса, широкого дверного проема при входе в Учреждение, подъемника внутри Учреждения для доступа инвалидов на коляске на второй этаж, широких дверных проемов при входе в кабинеты Учреждения, а также наличие в Учреждении надписей в легко читаемой и понятной форме, в т.ч. на информационных стендах, с учетом их доступности для инвалидов-колясочников.

- для инвалидов, с нарушением опорно-двигательного аппарата: оборудование широкими дверными ручками дверей входных групп, а также дверей помещений, востребованных инвалидами; оснащение туалетных комнат специальным оборудованием для инвалидов: ножным автоматическим спуском воды в напольных чашах, сенсорным смесителем для раковин, сенсорной сушилкой для рук.

- для инвалидов с нарушениями зрения: дублирование информации об оказываемых услугах шрифтом Брайля.

- для инвалидов с нарушением слуха: наличие письменной информации об оказываемых услугах, услуги сурдоперевода.

IV. АЛГОРИТМЫ ДЕЙСТВИЙ ПЕРСОНАЛА ПРИ ОКАЗАНИИ СИТУАЦИОННОЙ ПОМОЩИ

4.1. Ситуационная помощь инвалиду, передвигающемуся на кресле-коляске:

Для инвалида, использующего для передвижения кресло-коляску, и нуждающегося в помощи посторонних лиц (персонала) при передвижении вне дома, ситуационная помощь заключается в следующем:

1. Помощь при входе в здание и выходе из здания.
2. Помощь при передвижении по зданию.
3. Помощь при выполнении действий самообслуживания.

Охранник, увидев инвалида, с ограничением передвижения (на кресле-коляске, костылях):

- выходит, на улицу, сопровождает инвалида по территории Учреждения до входа в здание, открывает входные двери;

- сообщает администратору о посещении Учреждения инвалидом с ограничением передвижения;

- оказывает помощь при выходе из Учреждения, сопровождает по территории Учреждения до автотранспорта (ворот).

Водитель автотранспорта:

- оказывает помощь инвалиду при входе и выходе в пассажирский салон;

- устанавливает кресло коляску на подъемник;

- закрепляет кресло-коляску страховочными ремнями для предотвращения от передвижения и опрокидывания при движении;

- осуществляет, при необходимости, вызов основного и вспомогательного персонала Учреждения для оказания помощи инвалиду при выходе и входе в пассажирский салон и сопровождению его по прилегающей территории и по объекту.

Администратор:

- помогает раздеться и одеться в гардеробе;

- узнает о цели посещения;

- сопровождает инвалида до необходимого кабинета;

- при необходимости, оказывает помощь при посещении туалета;

- оказывает помощь при выходе из Учреждения.

Сотрудники приемно-консультативного отделения:

- оказывают помощь в оформлении документов;

- в случае необходимости консультации другого сотрудника учреждения, оказывают помощь при передвижении внутри здания, сопровождают инвалида по кабинетам;

- по окончании приема сопровождают инвалида до гардероба;

- при необходимости, оказывают помощь при посещении туалета;

- при зачислении на курс социальной реабилитации, оказывают помощь в заселении.

Сотрудники социально-медицинского отделения:

- оказывают помощь при одевании, раздевании;
- в случае необходимости консультации другого сотрудника учреждения, сопровождают инвалида до нужного кабинета;
- при необходимости, оказывают помощь при посещении туалета.

Сотрудники социально-оздоровительного отделения или отделения социальной адаптации инвалидов (в период пребывания в Отделении):

- оказывают помощь при одевании, раздевании;
- в случае необходимости, сопровождают инвалида до необходимого кабинета;
- при необходимости, оказывают помощь при посещении туалета, гигиенических процедурах.

Сотрудники пищеблока:

- оказывают помощь при приеме пищи.

4.2. Ситуационная помощь инвалиду с поражением опорно-двигательного аппарата и МГН:

Для инвалида с поражением опорно-двигательного аппарата и МГН ситуационная помощь заключается в следующем:

1. Помощь при входе в здание и выходе из здания.
2. Помощь при составлении письменных обращений (документов), при оплате услуг.
3. Помощь при выполнении действий самообслуживания.

Охранник, увидев инвалида, с поражением опорно-двигательного аппарата или МГН:

- выходит, на улицу, сопровождает инвалида по территории Учреждения до входа в здание, открывает входные двери;
- сообщает администратору о посещении Учреждения инвалидом с ограничением передвижения;

- оказывает помощь при выходе из Учреждения, сопровождает по территории Учреждения до автотранспорта (ворот).

Водитель автотранспорта:

- оказывает помощь инвалиду или МГН при входе и выходе в пассажирский салон;

- осуществляет, при необходимости, вызов основного и вспомогательного персонала Учреждения для оказания помощи инвалиду при выходе и входе в пассажирский салон и сопровождению его по прилегающей территории и по объекту.

Администратор:

- помогает раздеться и одеться в гардеробе;

- узнает о цели посещения;

- сопровождает инвалида или МГН до необходимого кабинета;

- при необходимости, оказывает помощь при посещении туалета;

- оказывает помощь при движении по Учреждению и выходе из

Учреждения.

Сотрудники приемно-консультативного отделения:

- оказывают помощь в составлении письменных обращений, оформлении необходимой документации, оплате услуг;

- в случае необходимости консультации другого сотрудника учреждения, оказывают помощь при передвижении внутри здания, сопровождают инвалида по кабинетам;

- по окончании приема сопровождают инвалида до гардероба;

- при необходимости, оказывают помощь при посещении туалета;

- при зачислении на курс социальной реабилитации, оказывают помощь в заселении.

Сотрудники социально-медицинского отделения:

- оказывают помощь при одевании, раздевании;

- в случае необходимости консультации другого сотрудника учреждения, сопровождают инвалида до нужного кабинета;

- при необходимости, оказывают помощь при посещении туалета.

Сотрудники социально-оздоровительного отделения или отделения социальной адаптации инвалидов (в период пребывания в Отделении):

- оказывают помощь в составлении письменных обращений, оформлении необходимой документации, оплате услуг;

- оказывают помощь при одевании, раздевании;

- в случае необходимости, сопровождают инвалида до необходимого кабинета;

- при необходимости, оказывают помощь при посещении туалета, гигиенических процедурах.

Сотрудники пищеблока:

- оказывают помощь при приеме пищи.

4.3. Ситуационная помощь для инвалидов с нарушением зрения:

Для инвалидов с нарушением зрения ситуационная помощь при посещении им организации социального обслуживания заключается в следующем:

1. Помощь при входе в здание и выходе из здания.
2. Помощь при ориентации внутри здания.
3. Помощь при составлении письменных обращений (документов).
4. Помощь при оплате услуг.
5. Помощь при выполнении действий самообслуживания.

Охранник, увидев посетителя в солнцезащитных очках или с красно-белой тростью:

- выходит на улицу, берет инвалида под локоть и сопровождает по территории Учреждения до входа в здание, открывает входные двери;

- уточняет, в какой помощи нуждается инвалид с нарушением зрения;

- сообщает администратору о посещении Учреждения инвалидом с нарушением зрения;

- оказывает помощь при выходе из Учреждения, сопровождает по территории учреждения до ворот.

Водитель автотранспорта оказывает помощь:

- при входе и выходе в пассажирский салон.
- при закреплении инвалида с нарушением зрения ремнями безопасности для удержания на месте при движении транспортного средства.

Администратор:

- помогает раздеться и одеться в гардеробе;
- узнает о цели посещения;
- сопровождает клиента до необходимого кабинета, придерживая клиента под локоть, знакомит с информацией, необходимой клиенту;
- при необходимости, оказывает помощь при посещении туалета;
- оказывает помощь при выходе из Учреждения.

Сотрудники приемно-консультативного отделения:

- оказывают помощь при ориентации в кабинете;
- оказывают помощь в оформлении документов;
- в случае необходимости консультации другого сотрудника учреждения, оказывают помощь при передвижении внутри здания, придерживая клиента по локоть, сопровождают клиента по кабинетам;
- по окончании приема сопровождают клиента до гардероба;
- при необходимости, оказывают помощь при посещении туалета.

Сотрудники социально-медицинского отделения:

- оказывают помощь при одевании, раздевании;
- в случае необходимости консультации другого сотрудника учреждения, сопровождают инвалида до необходимого кабинета;
- при необходимости, оказывает помощь при посещении туалета.

Сотрудники социально-оздоровительного отделения или отделения социальной адаптации инвалидов (в период пребывания в Отделении):

- оказывают помощь при одевании, раздевании;
- в случае необходимости, сопровождают инвалида до нужного кабинета;
- при необходимости, оказывают помощь при посещении туалета, гигиенических процедурах.

Сотрудники пищеблока:

- оказывает помощь при приеме пищи.

4.4. Ситуационная помощь инвалиду с нарушением слуха.

Для инвалида с нарушением слуха ситуационная помощь заключается в помощи сурдопереводчика или специалиста, обученного основам жестовой речи, при общении и сопровождении инвалида по территории и зданию организации социального обслуживания.

Во время пребывания инвалида в организации социального обслуживания сурдопереводчик знакомит с письменной информацией о проводимых в организации социального обслуживания мероприятиях, участвует в проведении реабилитационных мероприятий, оказывая услуги по сурдопереводу.

При отсутствии сурдопереводчика:

Администратор:

- узнает о цели посещения.
- знакомит инвалида с письменной информацией.
- сопровождает инвалида до необходимого кабинета.

Сотрудники приемно-консультативного отделения:

- оказывают помощь в оформлении документов.
- знакомят инвалида с письменной информацией.
- в случае необходимости консультации другого сотрудника учреждения, оказывают помощь при передвижении внутри здания, сопровождают инвалида по кабинетам.

Сотрудники социально-оздоровительного отделения или отделения социальной адаптации инвалидов (в период пребывания в Отделении):

- знакомят инвалида с письменной информацией.

4.5. Ситуационная помощь инвалиду с нарушением интеллекта.

Для инвалида с нарушением интеллекта ситуационная помощь заключается в следующем:

1. Помощь при входе в здание и выходе из здания.
2. Помощь при ориентации внутри здания.
3. Помощь при составлении письменных обращений (документов).
4. Помощь при ознакомлении с информацией, расположенной в организации социального обслуживания.

Для оказания сотрудникам Учреждения содействия в установлении должного контакта с инвалидом с нарушением интеллекта привлекается психолог.

Памятка по общению с людьми, испытывающими трудности при передвижении

Необходимо помнить:

- Инвалидная коляска - неприкосновенное пространство человека. Не облокачивайтесь 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.

Памятка по общению с инвалидами по зрению

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.

Памятка по общению инвалидами с нарушением слуха

При общении с инвалидом с нарушением слуха необходимо помнить:

- Намереваясь поговорить с инвалидом 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 обращаться надо непосредственно к собеседнику, а не к сурдопереводчику.

- Проявляйте терпимость, тактичность и внимание во время общения с инвалидом с нарушением слуха.

- Не начинайте разговор, пока не убедитесь, что собеседник видит Ваше лицо и губы.

- Разговаривая с инвалидом с нарушением слуха, не прикрывайте рот руками, не жуйте.

- Постарайтесь общаться с инвалидом 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 инвалиду 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 инвалида 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.