

Система менеджмента качества Положение по оказанию ситуационной помощи инвалидам всех категорий

СМК-П-01-03-01-2018

Лист 1 / 24

Приложение 1 к приказу от 13.02.2018 № 12-0 «Об утверждении положения об оказании ситуационной помощи инвалидам в бюджетном учреждении Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства «Альтернатива»

ПОЛОЖЕНИЕ

по оказанию ситуационной помощи инвалидам

в бюджетном учреждении

Ханты – Мансийского автономного округа - Югры

«Центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства «Альтернатива»

СМК-П-01-03-01-2018



Система менеджмента качества Положение по оказанию ситуационной помощи инвалидам всех категорий

СМК-П-01-03-01-2018

Лист 2 / 24

г. Сургут Содержание

Номера	Наименование разделов	Стр.
разделов		Cip.
	Титульный лист	1
	Содержание	2
1.	Область применения	3
2.	Сокращения, терминология	3
3.	Общие положения	3
4.	Буквенные коды и категории инвалидности	4
5.	Потребности инвалидов в ситуационной помощи	5
6.	Требования к обеспечению условий для	
	беспрепятственного доступа инвалидов в здания и	6
	помещения	
7.	Обеспечение условий для беспрепятственного доступа	9
8.	Алгоритм оказания ситуационной помощи инвалидам	10
9.	Ответственность и полномочия	14
10.	Заключительные положения	14
	Разработчик	15
	ПРИЛОЖЕНИЕ А	16
	Лист регистрации изменений	23
	Лист ознакомления	24



Система менеджмента качества Положение по оказанию ситуационной помощи инвалидам всех категорий

СМК-П-01-03-01-2018

Лист 3 / 24

1. Область применения

- 1.1. Настоящее положение устанавливает порядок организации и алгоритм оказания ситуационной помощи инвалидам в зависимости от вида и степени выраженности ограничения, имеющегося у него нарушения здоровья, для обеспечения доступа наравне с другими гражданами в отделения учреждения и получения социальных услуг, ответственность и полномочия сотрудников учреждения.
- 1.2. Действие настоящего положения распространяется на сотрудников учреждения и получателей социальных услуг инвалидов.

2. Сокращения, терминология

В настоящем положении применены следующие обозначения и сокращения:

- 2.1. Учреждение Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа Югры «Центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства «Альтернатива».
- 2.2. Ситуационная помощь это помощь, оказываемая инвалиду в целях преодоления барьеров, препятствующих получению услуг, оказываемых населению, наравне с другими лицами.

3. Общие положения

- 3.1. Учреждение организует получение социальных услуг инвалидами в соответствии с:
- 1) ГОСТ Р 53059-2008 «Социальное обслуживание населения. Социальные услуги инвалидам». М.: Стандартинформ, 2009;
- 2) Строительные нормы и правила СНиП 35-01-2001 «Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения» (приняты Постановлением Госстроя России от 16 июля 2001 г. № 73);
- 3) Федеральный закон от 28 декабря 2013 года № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;
- 4) Федеральный закон от 01 декабря 2014 года № 419-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов»;
- 5) Федеральный закон от 24 ноября 1995 г. № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;



Система менеджмента качества Положение по оказанию ситуационной помощи инвалидам всех категорий

СМК-П-01-03-01-2018

Лист 4 / 24

- 6) Государственная программа «Доступная среда в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре на 2014-2020 годы»;
- 7) приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30.07.2015 № 527н «Об утверждении порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере труда, занятости и социальной защиты населения, а также оказания им при этом необходимой помощи»;
- 8) Общероссийская общественная организация «Всероссийское общество инвалидов «Методические рекомендации. О потребностях в помощи различных групп инвалидов при оказании услуг на объектах социальной инфраструктуры», Москва, 2014;
 - 9) уставом учреждения и настоящим положением.
- 3.2. Наряду с реализацией социально реабилитационных мероприятий и услуг существенное значение приобретает оказание инвалиду ситуационной помощи с учетом специфических потребностей в помощи при передвижении и оказания услуг.

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

3.3. Реализация многопрофильной ситуационной помощи осуществляется в соответствии с индивидуальной программой реабилитации и абилитации инвалида.

4. Буквенные коды и категории инвалидов

Все инвалиды, для организации работ по оказанию ситуационной помощи на объектах социальной инфраструктуры, объединяются в пять групп с учетом специфических потребностей в помощи для передвижения и получения услуг:

- инвалиды, использующие для передвижения кресло-коляску (далее по тексту код К);
- инвалиды с нарушением опорно-двигательного аппарата (далее по тексту код O);
 - инвалиды с нарушением зрения (далее по тексту код С);



Система менеджмента качества Положение по оказанию ситуационной помощи инвалидам всех категорий

СМК-П-01-03-01-2018

Лист 5 / 24

- инвалиды с нарушением слуха (далее по тексту код Г);
- инвалиды с нарушением интеллекта (далее по тексту код И).

5. Потребности инвалидов в ситуационной помощи

Общие рекомендации по устранению барьеров окружающей среды (потребности в ситуационной помощи) для граждан с разными формами инвалидности:

Таблица 1

№ n/n	Код	Потребности в ситуационной помощи
1	Буква К – инвалид, использующий для передвижения кресло-коляску	Помощь посторонних лиц (персонала) при передвижении вне дома, в самообслуживании и других ручных действиях вне дома
2	Буква С - инвалид слепой и слабовидящий, ограничен в ориентации	Помощь (сопровождение) посторонних лиц (персонала) вне дома для передвижения и получения информации при обслуживании
3	Буква О - инвалид с поражением опорно- двигательного аппарата	Помощь посторонних лиц (персонала) в самообслуживании и других ручных действиях вне дома
4	Буква Г – инвалид глухой и с нарушением слуха	Услуги сурдопереводчика при обслуживании вне дома при формальных взаимоотношениях
5	Буква И - инвалид с нарушением интеллекта	Помощь в обслуживании при ограничении в общении и контроле за своим поведением



Система менеджмента качества Положение по оказанию ситуационной помощи инвалидам всех категорий

СМК-П-01-03-01-2018

Лист 6 / 24

6.Требования к обеспечению условий для беспрепятственного доступа инвалидов в здания и помещения учреждения

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

№	Н0	Требования	Необходимая наружная
п/п	Код инвалидно	-	информация
	K(BaJ		о доступности
	ни		
1.		- Выделение на стоянке учреждения специальных	Наличие надписей в
		парковочных мест для автотранспорта инвалидов.	легкочитаемой и понятной
		- Оборудование зданий и сооружений элементами	форме, в т.ч. на
		доступности (пандусы, поручни, подъемники,	информационных стендах,
		широкие дверные проемы, кнопка вызова персонала и	с учетом их доступности
	ии	другие) в соответствии с действующими нормативно-	для инвалидов.
	гор	правовыми актами в сфере градостроительной	
	ате	политики.	
	Все категории	- Оборудование элементами доступности зон	
	Вс	предоставления услуг, санитарно-гигиенических	
		помещений.	
		- Наличие в учреждении технических средств	
		реабилитации, позволяющих передвигаться вне и	
		внутри здания (кресло-коляска, ходунки, подъемное	
	TC	гусеничное устройство	11
2.	К	Наличие:	Наличие:
		- входного пандуса;	- надписей в
		- широкого дверного проема при входе в здание;	легкочитаемой и понятной
		- широких дверных проемов при входе в кабинеты;	форме, в т.ч. на
		- соответствие высоты порогов установленным нормам (не более 0.014 м.);	информационных стендах,
		- петель одностороннего действия с фиксаторами в	с учетом их доступности
		- нетель одностороннего деиствия с фиксаторами в положениях «открыто» и «закрыто», обеспечивающие	для инвалидов –
		задержку 5 секундной задержкой автоматического	колясочников;
		закрывания двери;	
		- лифта (либо подъемника) для доступа инвалидов на	
		- лифта (лиоо подвемника) для доступа инвалидов на коляске на второй этаж;	
		- оснащения санитарно-гигиенических комнат	
		откидными опорными поручнями, штангами,	
		поворотными или откидными сидениями, унитаз	
		должен иметь опору для спины.	
3.	С	- контрастного окраса краевых ступеней;	- яркой контрастной
		- завершающих частей поручней;	маркировки на полу,
		- маркировки пандуса цветом или текстурой,	стенах, лестницах,
		mapage integral in the specific	Trans, Trans,



Система менеджмента качества Положение по оказанию ситуационной помощи инвалидам всех категорий

СМК-П-01-03-01-2018

Лист 7 / 24

контрастной относительно прилегающей поверхности;

- тактильных напольных указателей перед пандусами;
- на полотне входной двери ярко контрастной маркировки;
- окрашивания дверных наличников или края дверного полотна и ручки в контрастные от дверного полотна цвета;
- соответствия высоты порогов установленным нормам (не более 0.014 м.);
- на входных дверях в специальные помещения ручек с опознавательными насечками или неровностями, ощущаемыми тактильно;
- перед дверными проемами и входами на лестницы, а также перед поворотом коммуникационных путей тактильных предупреждающих указателей и/или контрастно окрашенных поверхностей и световых маячков;
- двери на путях эвакуации должны иметь окраску, конграстную со стеной;
- зоны «возможной опасности» с учетом проекции движения дверного полотна должны быть обозначены конграстной по цвету окружающего пространства краской для разметки;
- световой и звуковой информирующей сигнализации;
- тактильных указателей уровня этажа у каждой двери лифтов;
- цифрового обозначения этажа, контрастного по отношению к фону стены, расположенной напротив выходов из лифтов;
- материал ступеней лестниц и горизонтальных площадок перед ними должен быть различным по цвету;
- на верхней или боковой, внешней по отношению к маршу, поверхности поручней перил должны предусматриваться рельефные обозначения этажей, а также предупредительные полосы об окончании перил
- бортика или устройства для предотвращения соскальзывания трости или ноги у боковых краев ступеней, не примыкающие к стенам;
- дублирования внутри учреждения информации об оказываемых услугах текстом, выполненным шрифтом Брайля;
- информационных тактильных табличек у кабинетов;

ступенях, дверях;

- акустических элементов информации: текстофон и звуковой маяк;
- тактильных средств информации;



Система менеджмента качества Положение по оказанию ситуационной помощи инвалидам всех категорий

СМК-П-01-03-01-2018

Лист 8 / 24

		- окраски пола под унитазом и раковиной в конграстный цвет; - крючков для одежды и трости в сан. комнатах					
4.	0	- оборудования с широкими дверными ручками	- надписей в				
4.	O	1 1 12	· ·				
		дверей входных групп, а также дверей в помещениях	легкочитаемой и понятной				
		зданий (сооружений), востребованных инвалидами.	форме, в т.ч. на				
		- оснащения туалетных комнат специальным	информационных стендах;				
		оборудованием для инвалидов: ножным					
		автоматическим спуском воды в напольных чашах,					
		сенсорным смесителем для раковин, сенсорной					
		сушилкой для рук					
5.	Γ	- письменной информации об оказываемых услугах	- письменной информации				
		внутри учреждения, услуги сурдоперевода	об оказываемых услугах;				
6.	И	- обязательного обслуживания сопровождающим при	- письменной информации				
		ограничении в общении и контроле за своим	об оказываемых услугах				
		поведением					



Система менеджмента качества Положение по оказанию ситуационной помощи инвалидам всех категорий

СМК-П-01-03-01-2018

Лист 9 / 24

7. Обеспечение условий для беспрепятственного доступа

В целях обеспечения условий для беспрепятственного доступа в здания и помещения учреждения инвалидов, нуждающихся в ситуационной помощи, в отделениях учреждения:

- на стоянке отведено специализированное место для автотранспорта лиц с ограниченными физическими возможностями;
- оборудована система видеонаблюдения и сигнализации, способствующая обеспечению безопасности;
- имеются в наличии технические средства реабилитации, позволяющие передвигаться вне и внутри зданий (кресло-коляска, ходунки и др. реабилитационные средства);
 - имеются средства оптической коррекции;
- имеется в наличии специализированный для перевозки инвалидов автотранспорт;
- надписи на здании и внутри представлены в легкочитаемой форме и размещены с учетом их доступности для инвалидов, в здании на уровне сидящего в коляске инвалида;

Так же в учреждении имеются элементы доступности, которые не в полной мере соответствуют СП 59.13330.2012 «СНиП 35-01-2001. Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения»:

- вход в здание (пандусы, поручни, дверной проём);
- кнопка вызова работника учреждения;
- зоны оказания услуг и санитарно-гигиенических помещений.

Для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к объектам и услугам сотрудники учреждения оказывают ситуационную помощь (при входе, выходе из здания, при передвижении внутри помещения, при выезде из учреждения к социально значимым объектам при оформлении документов и т.д.) с учетом ограничений их жизнедеятельности.



Система менеджмента качества Положение по оказанию ситуационной помощи инвалидам всех категорий

СМК-П-01-03-01-2018

Лист 10 / 24

8. Алгоритм оказания ситуационной помощи инвалидам

№ п/п	Должность	Действия сотрудника при оказании ситуационной помощи				
1		Инвалид с кодом «К»				
1.1	Bce	1. Помощь при входе в здание и выходе из здания.				
	сотрудники	2. Помощь при передвижении по зданию.				
	учреждения	3. Помощь при выполнении действий самообслуживания.				
1.2	Дежурный по режиму	По монитору видеонаблюдения видит гражданина с ограничением передвижения (на коляске, костылях) или гражданина, испытывающего затруднение в передвижении, а так же, в случае поступления с улицы звонка «кнопки вызова персонала»: - выходит на улицу, открывает входные двери; - инвалиду на костылях предоставляет сменную кресло-коляску при входе в здание, оказывает помощь при перемещении в кресло-коляску; - уточняет, в какой помощи нуждается гражданин;				
		- сообщает ответственному лицу за оказание ситуационной помощи о посещении (поступлении) учреждения социального обслуживания посетителя с ограничением передвижения;				
1.3	Специалист	По монитору видеонаблюдения (в отделении ночного пребывания) видит гражданина с				
	по	ограничением передвижения (на коляске, костылях) или гражданина, испытывающего				
	социальной	затруднение в передвижении, а так же, в случае поступления с улицы звонка «кнопки				
	работе1	вызова персонала»:				
		- выходит на улицу, открывает входные двери.				
		- оказывает помощь при высадке из автомобиля (при необходимости)				
		- узнает о цели посещения;				
		- инвалиду на костылях предоставляет кресло-коляску при входе в здание, ок				
		помощь при перемещении в кресло-коляску;				
		- сопровождает инвалида до кабинета специалиста;				
		- при необходимости оказывает помощь при посещении туалета; - оказывает помощь (при необходимости) при посадке в автомобиль.				
1.4	Санитар	- в случае необходимости оказывает помощь при передвижении внутри здания,				
1.4	отделения	сопровождает по кабинетам;				
	o igorio iiiii	- оказывает помощь при раздевании для осмотра фельдшера;				
		- оказывает помощь в принятии гигиенических процедур (стрижка, бритье, принятие душа				
		итд.);				
		- при необходимости оказывает помощь при посещении туалета;				
		- оказывает помощь при одевании утром, при переодевании для сна;				
		- помогает инвалиду выйти из здания отделения.				
1.5	Водитель	-оказывает помощь инвалиду при входе и выходе в пассажирский салон;				
	автотранспо	-устанавливает (при наличии) выносной пандус в транспорте или подъемник;				
	рта	-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.				
2		Инвалид с кодом «О»				



Система менеджмента качества Положение по оказанию ситуационной помощи инвалидам всех категорий

СМК-П-01-03-01-2018

Лист 11 / 24

	D	1					
2.1	Bce	1. Помощь при входе в здание и выходе из здания.					
	сотрудники	2. Помощь при составлении письменных обращений (документов).					
	учреждения	3. Помощь при оплате услуг.					
		4. Помощь при выполнении действий самообслуживания.					
2.2	Дежурный	По монитору видеонаблюдения видит гражданина с ограничением передвижения (на					
	по режиму	коляске, костылях) или гражданина, испытывающего затруднение в передвижении, а так					
	1	же, в случае поступления с улицы звонка «кнопки вызова персонала»:					
		- выходит на улицу, открывает входные двери;					
		- оказывает помощь при входе в здание;					
		- уточняет, в какой помощи нуждается инвалид, цель посещения учреждения;					
		сообщает ответственному за оказание ситуационной помощи о посещении учреждения					
		инвалида с поражением опорно-двигательного аппарата;					
2.3	Carryra	- оказывает помощь при выходе из учреждения.					
2.3	Специалист	По монитору видеонаблюдения (в отделении ночного пребывания) видит гражданина с					
	ПО	ограничением передвижения (на коляске, костылях) или гражданина, испытывающего					
	социальной	затруднение в передвижении, а так же, в случае поступления с улицы звонка «кнопки					
	работе	вызова персонала»:					
		- выходит на улицу, открывает входные двери;					
		- оказывает помощь при входе в здание; - уточняет цель посещения учреждения;					
		- предоставляет кресло-коляску при входе в здание, оказывает помощь при перемещении в					
		кресло-коляску (при необходимости);					
		- оказывает помощь при составлении письменных обращений, оформлении необходимой					
		документации и оплате разнообразных услуг;					
		- при необходимости оказывает помощь при посещении туалета до входной двери в туалет,					
2.4	C	открывает и закрывает дверь, объясняет, где находятся приборы и кнопка вызова помощи.					
2.4	Санитар	- в случае необходимости оказывает помощь при передвижении внутри здания,					
	отделения	сопровождает по кабинетам;					
		- оказывает помощь при раздевании для осмотра фельдшера;					
		- оказывает помощь в принятии гигиенических процедур (стрижка, бритье, принятие душа					
		и т.д.);					
		- при необходимости оказывает помощь при посещении туалета;					
		- оказывает помощь при одевании утром, при переодевании для сна;					
		- помогает инвалиду выйти из здания отделения.					
2.5	Водитель	- оказывает помощь инвалиду при входе и выходе в пассажирский салон;					
	автотранспо	-устанавливает (при наличии) выносной пандус в транспорте или подъемник;					
	рта	-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.					
3		Инвалид с кодом «С»					
3.1	Bce	1. Помощь при входе в здание и выходе из здания.					
	сотрудники	2. Помощь при ориентации внутри здания.					
	учреждения	3. Помощь при составлении письменных обращений (документов).					
	-	4. Помощь при оплате услуг.					
		5. Помощь при выполнении действий самообслуживания.					



Система менеджмента качества Положение по оказанию ситуационной помощи инвалидам всех категорий

СМК-П-01-03-01-2018

Лист 12 / 24

3.2	Дежурный	По монитору видеонаблюдения видит гражданина с ограничением передвижения (на				
	по режиму	коляске, костылях) или гражданина, испытывающего затруднение в передвижении, а так				
		же, в случае поступления с улицы звонка «кнопки вызова персонала»:				
		-выходит на улицу, открывает входные двери;				
		-начинает разговор с прикосновения к плечу инвалида с нарушением зрения;				
		-уточняет, в какой помощи нуждается инвалид с нарушением зрения, цель посещения				
		учреждения;				
		отделяет инвалида с нарушением зрения от основного потока движения других				
		посетителей учреждения;				
		- оказывает помощь при входе в здание;				
		-сообщает ответственному сотруднику за оказание ситуационной помощи о посещени				
		учреждения инвалидом с нарушением зрения;				
3.3	Станнатист	оказывает помощь при выходе из учреждения.				
3.3	Специалист	По монитору видеонаблюдения (в отделении ночного пребывания) видит гражданина с				
	по социальной	ограничением передвижения (на коляске, костылях) или гражданина, испытывающего				
	работе	затруднение в передвижении, а так же, в случае поступления с улицы звонка «кнопки				
	paoore	вызова персонала»: - начинает разговор с прикосновения к плечу инвалида с нарушением зрения;				
		- уточняет, в какой помощи нуждается инвалид с нарушением зрения, цель посещения;				
		- предлагает инвалиду с нарушением зрения взять его за руку повыше локтя для того,				
		чтобы во время движения инвалид с нарушением зрения был на полшага позади него;				
		- при необходимости знакомит со всеми надписями в учреждении;				
		- сопровождает инвалида с нарушением зрения до места оказания услуги, указывает				
		ориентиры и описывает препятствия на пути движения;				
		- предоставляет информацию инвалиду с нарушением зрения в доступной для него форме				
		(выполненных рельефно-точечным шрифтом Брайля или с использованием иных способов				
		дублирования);				
		- оказывает помощь при оформлении необходимых для получения услуги документов,				
		при оплате услуг, а также в совершении других необходимых для этого действий;				
		- при необходимости оказывает помощь при посещении туалета до входной двери в				
		туалет, объясняет, где находятся приборы;				
		- сопровождает инвалида с нарушением зрения к выходу.				
3.4	Санитар	- начинает разговор с прикосновения к плечу инвалида с нарушением зрения;				
	отделения	- предлагает инвалиду с нарушением зрения взять его за руку повыше локтя для того,				
		чтобы во время движения инвалид с нарушением зрения был на полшага позади него;				
		- оказывает помощь при передвижении внутри здания, сопровождает по кабинетам;				
		- оказывает помощь при раздевании для осмотра фельдшера;				
		- оказывает помощь в принятии гигиенических процедур (стрижка, бритье, принятие душа				
		ит.д.);				
		при необходимости оказывает помощь при посещении туалета, объясняет, где находятся приборы;				
		находятся приооры, - оказывает помощь при одевании утром, при переодевании для сна;				
		- помогает инвалиду выйти из здания отделения.				
3.5	Водитель	Оказывает помощь:				
	автотранспо	- при входе и выходе в пассажирский салон.				
	рта	 при закреплении инвалида с нарушением зрения ремнями безопасности для удержания 				
	r	на месте при движении транспортного средства.				
		r or r r r r r r r r r r r r r r r r r				
L	<u> </u>					



Система менеджмента качества Положение по оказанию ситуационной помощи инвалидам всех категорий

СМК-П-01-03-01-2018

Лист 13 / 24

4		Инвалид с кодом «Г»					
4.1	Bce	При отсутствии сурдопереводчика ответственный(ые) сотрудник(и) за оказание					
	сотрудники	ситуационной помощи знакомит(ят) инвалида с письменной информацией о порядке					
	учреждения	оказания социальных услуг и другой запрашиваемой инвалидом информацией.					
4.2	Сурдоперев	Для инвалида с нарушением слуха ситуационная помощь заключается в помощи					
	одчик	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 учреждении мероприятиях, участвует					
		в проведении реабилитационных мероприятий, оказывая услуги по сурдопереводу.					
5		Инвалид с кодом «И»					
5.1	Bce	1. Помощь при входе в здание и выходе из здания.					
	сотрудники	2. Помощь при ориентации внутри здания.					
	учреждения	3. Помощь при составлении письменных обращений (документов).					
		4. Помощь при ознакомлении с информацией, расположенной в учреждении.					

¹ В отделении ночного пребывания в рабочие дни с 9-00 до 18-00 специалист по социальной работе отделения, в остальное время (в том числе выходные и праздничные дни) дежурный по режиму отделения, оказывают ситуационную помощь инвалидам любой категории



Система менеджмента качества Положение по оказанию ситуационной помощи инвалидам всех категорий

СМК-П-01-01-05-2018

Лист 14 / 24

Правила поведения для сотрудников учреждения при общении с инвалидами приведены в приложении А.

9. Ответственность и полномочия

- 9.1. Учреждение несет ответственность перед инвалидом за убытки и моральный вред, причиненные ему вследствие неоказания или ненадлежащего оказания ему социальной услуги, 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.
- 9.2. Персональная ответственность в оказании ситуационной помощи инвалидам возлагается на сотрудников учреждения в соответствии с настоящим положением.
- 9.3. 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 буквенного кода и той ситуации, в которой находится инвалид.
- 9.4. При оказании ситуационной помощи сотрудники учреждения обязаны соблюдать и защищать права и интересы инвалидов и обеспечивать конфиденциальность персональных данных инвалидов и сведений о содержании оказываемых им социальных услуг.

10.Заключительные положения

- 10.1. Настоящее положение может изменяться и дополняться в связи с совершенствованием форм, методов и условий работы учреждения.
- 10.2. Все изменения и дополнения в положение вносятся по приказу и утверждаются директором учреждения.



Система менеджмента качества Положение по оказанию ситуационной помощи инвалидам всех категорий

СМК-П-01-01-05-2018

Лист 15 / 24

Разработчики:

Специалист по социальной		
работе социально -		
реабилитационного отделения должность, подразделение	подпись	<u>Л.П.Шадёркина</u> расшифровка подписи
Согласовано:		
Заместитель директора		Л.Р. Овсянникова
должность, подразделение	подпись	расшифровка подписи
Заместитель директора		Э.И. Каримов
должность, подразделение	подпись	расшифровка подписи
<u>Юрисконсульт</u>		В.Р. Гурджуа
должность, подразделение	подпись	_ расшифровка подписи



Система менеджмента качества Положение по оказанию ситуационной помощи инвалидам всех категорий

СМК-П-01-01-05-2018

Лист 16 / 24

Приложение А к положению по оказанию ситуационной помощи инвалидам в бюджетном учреждении Ханты – Мансийского автономного округа - Югры «Центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства «Альтернатива»

Как правильно вести себя при общении с инвалидами

- Если вы предлагаете помощь, ждите, пока ее примут, а затем спрашивайте, что и как делать.
- 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.

При общении 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.
- Не подхватывайте коляску за колеса или другие выступающие части, на Ваш взгляд предназначенные для её подъема. Это может быть не безопасно и грозит складыванию коляски или её поломке, а для инвалида чревато падением.
- Будьте снисходительны к излишней эмоциональности и любознательности человека в коляске. Инвалиды, использующие для передвижения кресло-коляску, не часто выбираются из дома, поэтому могут задержаться в Вашей организации социального обслуживания 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.



Система менеджмента качества Положение по оказанию ситуационной помощи инвалидам всех категорий

СМК-П-01-01-05-2018

Лист 17 / 24

- 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 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 передвигаться.

При общении с инвалидом 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 инвалида с нарушением зрения собаки-поводыря не следует обращаться с нею так, как с обычным домашним животным. Также не следует отдавать ей команды, трогать её и играть.
- Предлагая свою помощь, при движении необходимо направлять инвалида с нарушением зрения, не стоит стискивать его руку, следует идти так, как обычно. При движении сопровождающий сгибает руку в локте, а инвалид с нарушением зрения берет его под руку. В данной позиции инвалид с



Система менеджмента качества Положение по оказанию ситуационной помощи инвалидам всех категорий

СМК-П-01-01-05-2018

Лист 18 / 24

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 её назад, открыть дверь и пройти в нее первым, инвалид с нарушением зрения идет вслед за ним и закрывает дверь.
- При спуске или подъеме по ступенькам необходимо предупреждать о направлении лестницы вверх или вниз, вести инвалида с нарушением зрения следует перпендикулярно к ним. Передвигаясь, не делайте рывков, резких движений. Можно предложить инвалиду с нарушением зрения идти, взявшись за перила. Для этого необходимо положить руку инвалида с нарушением зрения на перила ладонью вниз. Всегда надо предупреждать о конце лестницы или пролета.
- Предлагая инвалиду с нарушением зрения сесть, не стоит усаживать его, направьте руку на спинку стула или подлокотник, положив его ладонь на спинку стула. Не водите по поверхности его руку, а дайте ему возможность свободно потрогать предмет. Если инвалид попросит помочь взять какой-то предмет, не следует тянуть его кисть к предмету и брать его рукой этот предмет.
- Если собираетесь читать инвалиду с нарушением зрения, сначала предупредите об этом. Говорите нормальным голосом. Не пропускайте информацию, если об этом не попросят, т.е. необходимо читать всё 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 ин валид с нарушением зрения должен подписать документ, обязательно его прочитайте и укажите место, где необходимо поставить подпись. Инвалидность не освобождает от ответственности, обусловленной документом.
- Передавая инвалиду с нарушением зрения документы, делайте всё 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.



Система менеджмента качества Положение по оказанию ситуационной помощи инвалидам всех категорий

СМК-П-01-01-05-2018

Лист 19 / 24

- Когда вы общаетесь с группой инвалидов 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 инвалида с нарушением эрения это означает «видеть руками», осязать.
- Избегайте расплывчатых определений и инструкций, которые обычно сопровождаются жестами.

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.



Система менеджмента качества Положение по оказанию ситуационной помощи инвалидам всех категорий

СМК-П-01-01-05-2018

Лист 20 / 24

- 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.

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



Система менеджмента качества Положение по оказанию ситуационной помощи инвалидам всех категорий

СМК-П-01-01-05-2018

Лист 21 / 24

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.

Рекомендации по использованию слов и понятий при общении с инвалидами

ИСПОЛЬЗУЙТЕ	ИЗБЕГАЙТЕ
слова и понятия, не создающие стереотипы:	слов и понятий, создающих стереотипы:
Человек с инвалидностью	Человек с ограниченными возможностями,
	Больной,
	Искалеченный, покалеченный,
	Неполноценный, калека,
	с дефектом здоровья, с недостатком
	здоровья
При сравнении людей с инвалидностью и без и	
Не инвалид, человек без инвалидности	Нормальный / здоровый
Человек, использующий инвалидную коляску	Прикованный к инвалидной коляске
Человек на коляске	Паралитик
Человек с парализованными ногами	Парализованный
«Колясочник» – приемлемо в среде общения	
людей с инвалидностью	
Врожденная инвалидность	Врожденный дефект (увечье) несчастье
Инвалид с детства	
Имеет ДЦП (детский церебральный паралич)	Страдает ДЦП
Человек (ребенок, дети) с ДЦП	Болеет ДЦП
	«Дэцэпэшник»
Человек, перенесший полиомиелит / имеет	Страдает от полиомиелита / от последствий
инвалидность в результате	полиомиелита
Человек, который перенес болезнь / стал	Жертва болезни
инвалидом в результате	
Человек с особенностями развития / с	Отсталый, умственно неполноценный, с
особенностями в развитии	задержкой/отставанием в развитии, с
Человек с ментальной инвалидностью, с	интеллектуальной недостаточностью, с
особенностями ментального развития	умственной отсталостью Имбецил, дебил
Ребенок с особенностями развития	Глабоумный, «тормоз», с задержкой /
1 соснок с осоосиностями развития	отставанием в развитии
Дети с инвалидностью	Дети-инвалиды
Дети с особыми образовательными	Школьники-инвалиды
потребностями	
Человек с синдромом Дауна	С болезнью Дауна
Ребенок (дети) с синдромом Дауна	«Даун», «монголоид»
	«Даунята» (о детях с синдромом Дауна)
Человек с эпилепсией	Эпилептик, припадочный



Система менеджмента качества Положение по оказанию ситуационной помощи инвалидам всех категорий

СМК-П-01-01-05-2018

Лист 22 / 24

	Страдающий эпилептическими припадками		
Человек с особенностями психического	Псих, сумасшедший		
развития	Люди с психиатрическими проблемами,		
Человек с особенностями душевного или	Душевнобольные люди,		
эмоционального развития	Люди с душевным или эмоциональным		
	расстройством		
Незрячий, слабовидящий человек, с	Слепой, совершенно слепой		
инвалидностью по зрению			
Не слышащий/глухой слабослышащий	Глухой как пень		
человек, с инвалидностью по слуху,	Человек с нарушением слуха		
пользующийся жестовой речью	Человек (ребенок) с остатками слуха		
_	Глухонемой		



Система менеджмента качества Положение по оказанию ситуационной помощи инвалидам всех категорий

СМК-П-01-01-05-2018

Лист 23 / 24

ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ									
Номер изменения	Номера страниц			Всего страниц в	Наименован ие и номер	Подпись, Ф.И.О. внесшего	Дата внесения	Дата	
	изменен ных	замененны х	новых	аннулир ованных	документе	документа, вводящего изменения	изменения, в данный экземпляр	изменения в данный экземпляр	введения изменения
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10



Система менеджмента качества Положение по оказанию ситуационной помощи инвалидам всех категорий

СМК-П-01-01-05-2018

Лист 24 / 24

ЛИСТ ОЗНАКОМЛЕНИЯ

№ п/п	Дата ознакомления	Ф.И.О. работника	Подпись