



**ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ
«НОВОСИБИРСКИЙ ОБЛАСТНОЙ GERONТОЛОГИЧЕСКИЙ
ЦЕНТР»**

П Р И К А З № 104 -ОД

г. Новосибирск

«21» мая 2019 г.

**О порядке оказания ситуационной помощи инвалидам и другим
маломобильным гражданам**

В связи изменением структуры и кадрового состава Государственного автономного учреждения социального обслуживания Новосибирской области «Новосибирский областной геронтологический центр» (далее – ГАУСО НСО НОГЦ),

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Признать утратившим силу приказ от 08.09.2017 г. № 64-ОД «Об обеспечении условий для беспрепятственного доступа инвалидов к объектам социальной, инженерной и транспортной инфраструктур в сфере социальной защиты».

2. Утвердить с 21.05.2019 «Порядок действий сотрудников при оказании ситуационной помощи инвалидам в отделении практической социальной геронтологии и филиале «Геронтопсихиатрический стационар «Мочище» согласно Приложению.

3. Назначить ответственными:

- Петренко Е.Г. – главного инженера – за организацию по обеспечению доступности учреждения и предоставляемых услуг инвалидам и иным маломобильным гражданам;

- Диптан А.В. – заведующего отделением практической социальной геронтологии, Евдачеву М.В. заведующего отделением социально-медицинского обслуживания – за оказание помощи инвалидам и иным маломобильным гражданам при предоставлении им услуг в ГАУСО НСО НОГЦ.

4. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

И.о. директора

Н.В.Громова

Порядок действий сотрудников при оказании ситуационной помощи инвалидам в отделении практической социальной геронтологии и филиале «Геронтопсихиатрический стационар Мочище»

1. Предназначение настоящего Порядка.

Настоящий Порядок разработан в соответствии с Федеральным законом «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» от 24.11.1995 № 181-ФЗ, Конвенции о правах инвалидов от 13.12.2006 № 61/106, ратифицированной Федеральным законом «О ратификации Конвенции о правах инвалидов» от 03.05.2012 № 46-ФЗ, законом Новосибирской области «О социальной защите инвалидов в Новосибирской области» от 12.03.1999 № 45-ОЗ с целью обеспечения беспрепятственного доступа гражданам с ограниченными возможностями здоровья в отделение практической социальной геронтологии и гражданам с ограниченными возможностями здоровья, находящимся на обслуживании в филиале «Геронтопсихиатрический стационар «Мочище» (далее – ФГС «Мочище»), к объектам и помещениям ФГС «Мочище» для получения социальных услуг.

Настоящий Порядок регламентирует последовательность действий сотрудников отделения практической социальной геронтологии и ФГС «Мочище» при оказании помощи в получении социальных услуг гражданам с ограниченными возможностями (далее — ситуационная помощь).

2. Назначение ответственных лиц.

Лица, ответственные за обеспечение беспрепятственного доступа гражданам с ограниченными возможностями здоровья, назначаются приказом по учреждению. Ответственными за организацию работы по обеспечению доступности для инвалидов объектов инфраструктур и предоставляемых в них услуг (далее — ответственные за организацию работы) назначаются руководители отделения практической социальной геронтологии и отделением социально-медицинского обслуживания ФГС «Мочище». Ответственными за оказание ситуационной помощи инвалидам и иным маломобильным гражданам при предоставлении им услуг (далее — ответственные за оказание помощи) назначаются специалисты по социальной работе отделения практической социальной геронтологии или иные лица по распоряжению руководителей вышеназванных структурных подразделений. Лицами, непосредственно оказывающими ситуационную помощь (далее - исполнители) являются специалисты по социальной работе и средний (младший) медицинский персонал отделения практической социальной геронтологии и ФГС «Мочище».

3. Ситуации, когда гражданам с ограниченными возможностями требуется помощь в получении доступа к объектам инфраструктур и предоставляемым услугам, возникают в ГАУСО НСО НОГЦ в следующих

случаях:

- в отделении практической социальной геронтологии — при появлении инвалида в учреждении;
- в ФГС «Мочище» - при доставке или убытии клиента, при сопровождении клиента по территории.

4. Классификация форм инвалидности.

С целью определения видов предоставляемой в соответствии с настоящим порядком помощи, в ГАУСО НСО НОГЦ устанавливаются следующие коды формы инвалидности:

Код	Форма инвалидности	Примечание
К	Передвигающиеся на колясках, костылях, тележках.	Те, кто полностью лишён или ограничен в способности самостоятельно передвигаться.
О	С нарушениями опорно-двигательного аппарата.	Подразумеваются граждане, не нуждающиеся в помощи при ходьбе, но ограниченные в совершении различных действий (брать предметы, наклоняться и т.д.)
С	С нарушениями зрения	Граждане, как полностью лишённые зрения, так и с плохим зрением, не компенсированным очками и контактными линзами.
Г	С нарушениями слуха	Глухие и глухонемые граждане, в случае отсутствия слухового аппарата.
У	С нарушениями умственного развития	Подразумеваются граждане с врожденными или приобретенными в течение жизни нарушениями психики разной степени тяжести, дееспособные или недееспособные
Н	С нарушениями речи	Если гражданин имеет нарушения речи, не позволяющие понимать, что он говорит, но при отсутствии как нарушений психики, так и нарушений слуха.

5. Действия сотрудников при появлении инвалида.

5.1. В отделении практической социальной геронтологии:

При появлении гражданина с ограниченными возможностями на территории учреждения, администратор по телефону сообщает ответственному за оказание помощи о появлении инвалида.

Ответственный за оказание помощи:

- выходит на улицу, открывает входные двери;
- уточняет у самого инвалида или сопровождающих, в какой помощи нуждается инвалид, за получением каких услуг он собирается обратиться в учреждение;
- оказывает помощь при входе в здание;
- сопровождает инвалида по территории учреждения, передавая его специалистам, оказывающим услуги.

5.2. В ФГС «Мочище».

При приемке на обслуживание в стационарной форме социального обслуживания инвалид доставляется в ФГС «Мочище» на автотранспорте, не принадлежащем Учреждению. Время доставки заранее согласовывается с ответственным за организацию работы и ответственным за оказание помощи.

Ответственный за оказание помощи:

- встречает транспортное средство с инвалидом;
- принимает сопроводительные документы инвалида;
- сопровождает инвалида по территории к отведенному месту размещения.

6. Предоставление ситуационной помощи.

Ситуационная помощь предоставляется исполнителями и организуется ответственными за оказание помощи.

6.1. Инвалидам с кодом «К» предоставляется следующая ситуационная помощь:

- при необходимости - кресло-коляска, ходунки или костыли при входе в здание, оказывается помощь при перемещении в кресло-коляску.
- при перемещении по зданию и территории учреждения.
- при одевании-раздевании (в гардеробе, в связи с проведением процедур);
- при посещении туалета;
- при выходе из учреждения, после чего предоставленные технические средства изымаются.

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.

- 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.

6.2. Инвалидам с кодом «О» в случае необходимости и по их желанию может оказываться следующая ситуационная помощь:

- при входе в здание, передвижении по зданию и территории, переносе личных вещей;

- при одевании-раздевании (в гардеробе, в связи с проведением процедур);

- при посещении фитобара;

- при посещении столовой (при необходимости);

- при посещении туалета;

- при заполнении и подписывании бумаг и документов.

6.3. Инвалидам группы «С» оказывается следующая помощь:

- сопровождение при входе и в передвижении по зданию и территории;

- ознакомление со всеми надписями в помещениях по ходу движения инвалида и сопровождающего; краткое сообщение, какая информация содержится на плакатах, стендах, информационных досках и полное ознакомление с ней по желанию гражданина;

- в ориентации в помещениях, где оказываются услуги данному гражданину, с указанием расположения предметов и обстановки;

- в размещении одежды и обуви при одевании-раздевании;

- при посещении столовой (при необходимости);

- при посещении туалета (по желанию);

- присмотр за собакой-поводырем (при наличии собаки);

- при заполнении и подписывании бумаг и документов.

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.

6.4. При посещении учреждения инвалидом с кодом «Г», его, как правило, сопровождает сурдопереводчик. Так же, сопровождать инвалида может сотрудник, владеющий тактильной азбукой или языком жестов.

В ином случае можно полагаться на умение гражданина понимать речь по губам или обмен информацией в письменном виде. При отсутствии сурдопереводчика инвалид с кодом «Г» обеспечивается письменными принадлежностями. Сделанные им и обслуживающими его сотрудниками записи после посещения учреждения остаются у него.

Правила общения с глухими и слабослышащими:

- Говорите ясно и ровно. Не нужно излишне подчеркивать что-то. Кричать, особенно в ухо, тоже не надо.

- Если вас просят повторить что-то, попробуйте перефразировать свое предложение.

- Используйте жесты.

- Убедитесь, что вас поняли. Не стесняйтесь спросить, понял ли вас собеседник.

- Очень часто глухие люди используют язык жестов. Если вы общаетесь через переводчика, не забудьте, что обращаться надо непосредственно к собеседнику, а не к переводчику.

- Не все люди, которые плохо слышат, могут читать по губам. Вам лучше всего спросить об этом при первой встрече. Если ваш собеседник обладает этим навыком, нужно соблюдать несколько важных правил:

✓ Нужно смотреть в лицо собеседника и говорить ясно и медленно, использовать простые фразы и избегать несущественных слов.

✓ Нужно использовать выражение лица, жесты, телодвижения, если хотите подчеркнуть или прояснить смысл сказанного

6.5. Инвалиды с кодом «У» как правило, должны появляться на территории учреждения с сопровождающими, несущими ответственность за их действия. Ситуационная помощь оказывается как инвалиду, так и сопровождающему инвалида. Виды помощи:

- сопровождение по зданию и территории, помощь в ориентации (вход/выход);

- ознакомление с расположенной в учреждении информацией (в той мере, в которой гражданин в состоянии её осознать);

- в одевании-раздевании, приёме оздоровительных процедур, посещении туалета (в случае необходимости);

- в приёме пищи (при необходимости);

- помощь в заполнении документов.

6.6. Гражданин с кодом «Н» при посещении учреждения обеспечивается письменными принадлежностями, аналогично гражданину с кодом «Г». Сделанные им и обслуживающими его сотрудниками записи после посещения учреждения остаются у него. В случае необходимости гражданина может сопровождать сотрудник учреждения, имеющий навык общения с лицами, имеющими нарушения речи.

При разговоре с человеком, испытывающим трудности в общении, слушать его необходимо внимательно, терпеливо дожидаясь конца фразы. Нельзя поправлять его и договаривать за него. Повторите, что Вы поняли, это поможет человеку ответить Вам, а Вам понять его.

- 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.