

Бюджетное учреждение
Ханты-Мансийского автономного округа – Югры
«Радужнинский реабилитационный центр»
(БУ «Радужнинский реабилитационный центр»)

СОГЛАСОВАНО

Председатель Радужнинской
городской Общественной организации
Всероссийского общества
инвалидов «Стимул»

11 августа 2021 г.  Е.Б. Евтушенко



УТВЕРЖДЕНО

приказом директора
БУ «Радужнинский
реабилитационный центр»
от 11.08.2021 № 222

ПОЛОЖЕНИЕ

**о порядке оказания ситуационной помощи детям-инвалидам,
инвалидам и маломобильным гражданам при посещении
бюджетного учреждения**

**Ханты-Мансийского автономного округа – Югры
«Радужнинский реабилитационный»**

ПУ-9.01-2021

г. Радужный,
2021 г.

1. Общие положения

1.1. Положение о порядке оказания ситуационной помощи детям-инвалидам, инвалидам и маломобильным гражданам при посещении бюджетного учреждения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Радужнинский реабилитационный центр» (Далее по тексту – Положение в соответствующем падеже) устанавливает порядок организации и алгоритм оказания ситуационной помощи детям-инвалидам, инвалидам и другим маломобильным гражданам при посещении бюджетного учреждения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Радужнинский реабилитационный центр» (далее по тексту – Учреждение в соответствующем падеже) в целях обеспечения условий для беспрепятственного доступа к Учреждению, определяет ответственность и полномочия работников Учреждения.

1.2. Настоящее положение разработано в соответствии с Федеральным законом № 419-ФЗ от 01.12.2014 «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов», Федеральным законом № 181-ФЗ от 24.11.1995 «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации», Сводом правил СП 59.13330.2020 Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения, утвержденных приказом Министерства строительства и жилищно-коммунального хозяйства Российской Федерации от 30.12.2020 №904/пр, методическими рекомендациями «О потребностях в помощи различных групп инвалидов при оказании услуг на объектах социальной инфраструктуры», разработанными Общероссийской общественной организацией «Всероссийское общество инвалидов».

1.3. В настоящем положении используются следующие понятия:

- **ситуационная помощь** – это помощь, оказываемая ответственным специалистом ребенку-инвалиду (инвалиду) и другим категориям маломобильных граждан в целях преодоления барьеров, препятствующих ему получать информационную или консультационную помощь и услуги, оказываемые специалистами Учреждения;
- **инвалид (ребенок-инвалид)** – лицо, которое имеет нарушение здоровья со стойким расстройством функций организма, обусловленное заболеваниями, последствиями травм или дефектами, приводящее к ограничению жизнедеятельности и вызывающее необходимость его социальной защиты; в зависимости от степени расстройства функций организма лицам, признанным инвалидами, устанавливается группа инвалидности, а лицам в возрасте до 18 лет устанавливается категория «ребенок-инвалид»;
- **маломобильные граждане** – это лица пенсионного возраста; граждане с малолетними детьми, в том числе использующие детские коляски, другие лица с ограниченными возможностями самостоятельно передвигаться, ориентироваться, общаться, вынужденные в силу устойчивого или временного физического недостатка использовать для своего передвижения необходимые средства, приспособления и (или) собак-проводников.

2. Основные категории граждан, нуждающихся в ситуационной помощи

2.1. Дети-инвалиды, инвалиды и другие маломобильные граждане, для организации работ по оказанию ситуационной помощи при посещении Учреждения, распределяются по пяти группам с учетом специфических потребностей в помощи преодоления барьеров, мешающих получению им услуг, информационной или консультационной помощи:

- 1) дети-инвалиды, инвалиды, использующие для передвижения кресло-коляску;
- 2) дети-инвалиды, инвалиды или маломобильные граждане с нарушением опорно-двигательного аппарата;
- 3) дети-инвалиды, инвалиды или маломобильные граждане с нарушением зрения;
- 4) дети-инвалиды, инвалиды или маломобильные граждане с нарушением слуха;
- 5) дети-инвалиды, инвалиды с нарушением интеллекта.

В основе работы Учреждения по оказанию ситуационной помощи детям-инвалидам, инвалидам, или маломобильным гражданам лежат следующие основные потребности различных групп в ситуационной помощи:

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

3. Алгоритм оказания ситуационной помощи детям-инвалидам, инвалидам и маломобильным гражданам

Для обеспечения избирательности мер ситуационной помощи детям-инвалидам, инвалидам и другим маломобильным группам населения в Учреждении реализуется алгоритм оказания ситуационной помощи, дифференцированный по преимущественному виду помощи, в которой нуждается ребенок-инвалид, инвалид или маломобильный гражданин.

3.1. Ситуационная помощь детям-инвалидам, инвалидам и маломобильным гражданам, использующим для передвижения кресло-коляску

Для ребенка-инвалида, 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 составлении письменных обращений (документов).
4. Помощь при выполнении действий самообслуживания.

Алгоритм оказания ситуационной помощи

Охранник, увидев посетителя с ограничением передвижения (на коляске):

- выходит на улицу, открывает входные двери;
- уточняет, в какой помощи нуждается гражданин, цель посещения Учреждения;
- оказывает помощь при входе в здание;
- сообщает сотруднику Учреждения, ответственному за оказание ситуационной помощи, о посещении Учреждения посетителя с ограничением в передвижении.

Сотрудник Учреждения, ответственный за оказание ситуационной помощи:

- гражданину на костылях предоставляет сменную кресло-коляску при входе в здание, оказывает помощь при перемещении в кресло-коляску;
- помогает раздеться в гардеробе;
- узнает о цели посещения;
- сопровождает ребенка-инвалида (если он посещает Учреждение без сопровождения родителя) или инвалида до кабинета специалиста, в случае необходимости помогает с помощью гусеничного подъемника подняться до необходимого кабинета специалиста Учреждения;
- оказывает помощь при составлении письменных обращений, оформлении необходимой документации;
- по окончании приема сопровождает ребенка-инвалида (если он посещает Учреждение без сопровождения родителя) или инвалида до гардероба;
- оказывает помощь при одевании;
- оказывает помощь при выходе из Учреждения;
- при необходимости оказывает помощь при посещении туалета до входной двери в туалет, открывает и закрывает дверь, объясняет, где находятся приборы и кнопка вызова помощи.

Водитель специализированного автомобиля:

- оказывает помощь в случае подвоза получателя социальных услуг к месту проведения реабилитационных мероприятий и обратно;
- оказывает помощь ребенку-инвалиду, инвалиду при входе и выходе в пассажирский салон;
- устанавливает подъемник;

- закрепляет кресло-коляску страховочными ремнями для предотвращения от передвижения и опрокидывания при движении;
- осуществляет, при необходимости, вызов персонала Учреждения для оказания помощи ребенку-инвалиду или инвалиду при выходе и входе в пассажирский салон и сопровождению его к зданию Учреждения.

3.2. Ситуационная помощь детям-инвалидам, инвалидам и другим маломобильным гражданам с поражением опорно-двигательного аппарата

Для ребенка-инвалида, инвалида или маломобильного гражданина с поражением опорно-двигательного аппарата ситуационная помощь заключается в следующем:

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

Алгоритм оказания ситуационной помощи

Охранник, увидев посетителя с поражением опорно-двигательного аппарата:

- выходит на улицу, открывает входные двери;
- уточняет, в какой помощи нуждается гражданин, цель посещения Учреждения;
- оказывает помощь при входе в здание;
- сообщает сотруднику Учреждения, ответственному за оказание ситуационной помощи, о посещении Учреждения посетителя с ограничением в передвижении.

Сотрудник Учреждения, ответственный за оказание ситуационной помощи:

- помогает раздеться в гардеробе;
- узнает о цели посещения;
- если посетитель предварительно записан на прием к специалисту, сопровождает до кабинета этого специалиста;
- по окончании приема сопровождает до гардероба;
- оказывает помощь при одевании;
- оказывает помощь при составлении письменных обращений, оформлении необходимой документации;
- при необходимости оказывает помощь при посещении туалета до входной двери в туалет, открывает и закрывает дверь, объясняет, где находятся приборы и кнопка вызова помощи.

Водитель специализированного автомобиля:

- оказывает помощь в случае подвоза несовершеннолетнего получателя социальных услуг к месту проведения реабилитационных мероприятий и обратно;
- оказывает помощь при входе и выходе в пассажирский салон;
- дает указание инвалиду или родителю, или сам закрепляет ребенка-инвалида с поражением опорно-двигательного аппарата (если он посещает

Учреждение без сопровождения родителей) ремнями безопасности или для удержания на месте при движении транспортного средства;

- осуществляет, при необходимости, вызов персонала Учреждения для оказания помощи ребенку-инвалиду или инвалиду при выходе и входе в пассажирский салон и сопровождению его к зданию Учреждения.

3.3. Ситуационная помощь детям-инвалидам, инвалидам и маломобильным гражданам с нарушением зрения

Для детей-инвалидов, инвалидов и маломобильных граждан с нарушением зрения ситуационная помощь при посещении им Учреждения заключается в следующем:

1. Помощь при входе в здание и выходе из здания.
2. Помощь при ориентации внутри здания.
3. Помощь при составлении документов.
4. Помощь при выполнении действий самообслуживания.

Алгоритм оказания ситуационной помощи

Охранник, увидев посетителя в солнцезащитных очках и с бело-красной тростью:

- выходит на улицу, открывает входные двери;
- начинает разговор с прикосновения к плечу посетителя с нарушением зрения;
- уточняет, в какой помощи нуждается посетитель с нарушением зрения, цель посещения Учреждения;
- отделяет посетителя с нарушением зрения от основного потока движения других посетителей Учреждения;
- оказывает помощь при входе в здание;
- сообщает сотруднику Учреждения, ответственному за оказание ситуационной помощи, о посещении организации социального обслуживания инвалидом с нарушением зрения.

Сотрудник Учреждения, ответственный за оказание ситуационной помощи:

- начинает разговор с прикосновения к плечу посетителя с нарушением зрения;
- уточняет, в какой помощи нуждается посетитель с нарушением зрения, цель посещения Учреждения;
- предлагает посетителю с нарушением зрения взять его за руку выше локтя для того, чтобы во время движения посетитель с нарушением зрения был на полшага позади него;
- при необходимости знакомит со всеми надписями в Учреждении;
- помогает раздеться в гардеробе;
- сопровождает посетителя с нарушением зрения до места оказания услуги, указывает ориентиры и описывает препятствия на пути движения;
- предоставляет информацию посетителю 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, а также в совершении других необходимых для этого действий;
- по окончании приема сопровождает посетителя с нарушением зрения до гардероба;
- оказывает помощь при одевании;
- при необходимости оказывает помощь при посещении туалета до входной двери в туалет, объясняет, где находятся приборы и кнопка вызова помощи;
- сопровождает посетителя с нарушением зрения к выходу.

3.4. Ситуационная помощь детям-инвалидам, инвалидам и маломобильным гражданам с нарушением слуха

Для ребенка-инвалида, инвалида и маломобильного гражданина с нарушением слуха ситуационная помощь заключается в помощи специалиста, обученного основам жестовой речи, при общении и сопровождении посетителя по зданию Учреждения.

Во время пребывания посетителя в Учреждении специалист Учреждения, обученный основам жестовой речи, знакомит с письменной информацией о проводимых в Учреждении мероприятиях, участвует в проведении реабилитационных мероприятий, оказывая услуги по сурдопереводу.

При отсутствии специалиста, владеющего основами жестовой речи, сотрудник Учреждения, ответственный за оказание ситуационной помощи, знакомит посетителя с письменной информацией о порядке оказания социальных услуг и другой запрашиваемой посетителем информацией.

3.5. Ситуационная помощь детям-инвалидам, инвалидам с нарушением интеллекта

Для ребенка-инвалида, 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 документов.
4. Помощь при ознакомлении с информацией, расположенной в Учреждении.

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

4. Правила поведения при общении с детьми-инвалидами, инвалидами и маломобильными гражданами

4.1. При общении с людьми, испытывающими трудности при передвижении (людьми, передвигающимися в креслах-колясках, маломобильными гражданами с нарушениями опорно-двигательного аппарата), сотрудники Учреждения, ответственные за оказание ситуационной помощи, выполняют следующие правила:

- инвалидная коляска – неприкосновенное пространство человека, нельзя облакачиваться на нее, толкать, класть на нее ноги без разрешения. Начать катить коляску без согласия инвалида – то же самое, что схватить и понести человека без его разрешения;
- нельзя подхватывать коляску за колеса или другие выступающие части, которые не предназначены для её подъема. Это может быть не безопасно и грозит складыванию коляски или её поломке, а для ребенка-инвалида (инвалида) или маломобильного гражданина чревато падением;
- необходимо быть снисходительным к излишней эмоциональности и любознательности человека в коляске. Дети-инвалиды (инвалиды), использующие для передвижения кресло-коляску, не часто выбираются из дома, поэтому могут задержаться в Учреждении дольше, чем обычные посетители;
- необходимо всегда спрашивать, нужна ли помощь, прежде чем оказать ее, предлагать помощь, если нужно открыть тяжелую дверь или пройти по ковру с длинным ворсом;
- если предложение о помощи принято, необходимо спросить, что нужно делать, и четко следовать инструкциям посетителя;
- если сотруднику Учреждения разрешили передвигать коляску, сначала необходимо катить ее медленно. Коляска быстро набирает скорость, и неожиданный толчок может привести к потере равновесия;
- всегда необходимо лично убедиться в доступности мест Учреждения, где запланированы мероприятия, заранее поинтересоваться, какие могут возникнуть проблемы или барьеры и как их можно устранить;
- нельзя хлопать человека, находящегося в инвалидной коляске, по спине или по плечу;
- если возможно, необходимо расположиться так, чтобы лица сотрудника Учреждения и посетителя были на одном уровне, избегать положения, при котором посетителю нужно запрокидывать голову;
- если существуют архитектурные барьеры, необходимо предупредить о них, чтобы посетитель имел возможность принять решения заранее;
- необходимо помнить, что, как правило, у людей, имеющих трудности при передвижении, нет проблем со зрением, слухом и пониманием;
- необходимость пользоваться инвалидной коляской – это не трагедия, а способ свободного (если нет архитектурных барьеров) передвижения. Есть люди, пользующиеся инвалидной коляской, которые не утратили способности ходить и могут передвигаться с помощью костылей, трости и т.п. Коляски они используют для того, чтобы экономить силы и быстрее передвигаться.

4.2. При общении с людьми с нарушениями зрения, сотрудники Учреждения, ответственные за оказание ситуационной помощи, выполняют следующие правила:

- необходимо помнить, что 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 необходимо выяснить и учитывать при общении;

- при наличии у посетителя с нарушением зрения собаки-поводыря не следует обращаться с нею так, как с обычными домашними животными. Также не следует отдавать ей команды, трогать её и играть;
- предлагая свою помощь, при движении необходимо направлять посетителя с нарушением зрения, не стоит стискивать его руку, следует идти так, как обычно. При движении сопровождающий сгибает руку в локте, а посетитель с нарушением зрения берет его под руку. В данной позиции посетитель 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 её назад, открыть дверь и пройти в нее первым, посетитель 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 посетителя с нарушением зрения следует перпендикулярно к ним. Передвигаясь, нельзя делать рывков, резких движений. Можно предложить посетителю с нарушением зрения идти, взявшись за перила, для этого необходимо положить его руку на перила ладонью вниз. Всегда надо предупреждать о конце лестницы или пролета;
- предлагая посетителю с нарушением зрения сесть, нельзя усаживать его, необходимо направить руку на спинку стула или подлокотник, положив его ладонь на спинку стула. Нельзя водить по поверхности его руку, необходимо дать ему возможность свободно потрогать предмет. Если посетитель с нарушением зрения попросит помочь взять какой-то предмет, не следует тянуть его кисть к предмету и брать его рукой этот предмет;
- если возникает необходимость прочитать посетителю с нарушением зрения какую-либо информацию, необходимо его предупредить об этом, говорить нормальным голосом. Нельзя пропускать 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 нельзя заменять чтение пересказом. Когда посетитель с нарушением зрения должен подписать документ, обязательно нужно его прочитать и указать место, где необходимо поставить подпись, так как инвалидность не освобождает от ответственности, обусловленной документом;
- передавая посетителю с нарушением зрения документы, необходимо все действия выполнять не спеша и последовательно, комментировать, какие документы ему предоставляются, вкладывать каждый документ ему в руки;
- необходимо всегда обращаться непосредственно к человеку, даже если он не видит, а не к его зрячему компаньону;

- необходимо всегда называть себя и представлять других собеседников, а также остальных присутствующих. Если сотрудник Учреждения хочет пожать руку, он должен предупредить об этом посетителя с нарушением зрения;
- при общении с группой людей с нарушением зрения, необходимо каждый раз называть того, к кому обращается сотрудник Учреждения;
- нельзя заставлять посетителя с нарушением зрения вещать в пустоту, при перемещении сотрудник Учреждения должен предупредить посетителя;
- вполне нормально употреблять слово «смотреть». Для посетителя с нарушением зрения это означает «видеть руками», осязать;
- необходимо избегать расплывчатых определений и инструкций, которые обычно сопровождаются жестами.

4.3. При общении с людьми с нарушениями слуха, сотрудники Учреждения, ответственные за оказание ситуационной помощи, выполняют следующие правила:

- намереваясь поговорить с инвалидом с нарушением слуха, необходимо привлечь его внимание, тихонько дотронувшись до его плеча или махнув рукой;
- для лёгкого общения можно предложить воспользоваться блокнотом и ручкой;
- необходимо помнить, то не все люди, которые плохо слышат, могут читать по губам, лучше всего спросить об этом при первой встрече;
- при обращении через сурдопереводчика или специалиста, владеющего основами жестовой речи, нужно помнить, что обращаться надо непосредственно к собеседнику, а не к сурдопереводчику;
- необходимо проявлять терпимость, тактичность и внимание во время общения с посетителем с нарушением слуха;
- нельзя начинать разговор, если нет уверенности в том, что посетитель с нарушением слуха видит лицо и губы собеседника;
- разговаривая с посетителем с нарушением слуха, нельзя прикрывать рот руками, нельзя жевать;
- необходимо общаться с посетителем с нарушением слуха коротко и в простых выражениях, говорить с обычной скоростью, не быстрее и не медленнее, чем всегда;
- нельзя говорить прямо в ухо посетителю с нарушением слуха, это может не поможет ему услышать и не позволит ему следить за выражением лица собеседника;
- нельзя кричать очень громко. Это сделает выражение лица сердитым и у посетителя с нарушением слуха может пропасть желание воспользоваться услугами сотрудника Учреждения;
- необходимо помнить, что некоторые люди могут слышать на нормальных уровнях, но звук они воспринимают нарушенным, как на старой грамзаписи. Нужно говорить лишь немного громче, чем обычно, подбирая подходящий уровень. Иногда люди теряют способность воспринимать высокие частоты

звуча, поэтому снижение высоты голоса собеседника поможет им хорошо его слышать;

- если посетитель с нарушением слуха просит что-то повторить, необходимо перефразировать предложение;
- при общении с посетителями с нарушениями слуха необходимо использовать общепринятые жесты, спрашивать, понял ли посетитель обращенную к нему речь.

5. Заключительные положения

5.1. Настоящее Положение вступает в силу со дня введения его в действие приказом директора Учреждения.

5.2. Настоящее Положение может изменяться и дополняться в связи с изменением нормативно-правовой базы, регулирующей деятельность Учреждения.

5.3. Все изменения и дополнения к настоящему Положению утверждаются приказом директора Учреждения.

Пролито и пронумеровано на
11/05/2021 г.

Директор БУ «Радужтинский
реабилитационный центр»

Н.В. Бочкарева

2021 г.

