

**УТВЕРЖДЕНО:**

Приказом директора

КГБУ СО «КЦСОН «Бородинский»

от 25.09.2020 г. №355



**Инструкция**

**о порядке оказания ситуационной помощи инвалидам и другим  
маломобильным гражданам при посещении здания и помещений  
краевого государственного бюджетного учреждения социального  
обслуживания «Комплексный центр социального обслуживания  
населения «Бородинский»**

## **1. Общие положения**

1.1. Инструкция разработана в соответствии с Федеральным законом от 01.12.2014 № 419-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов», Федеральным законом от 24.11.1995 № 181 -ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации», Сводом правил СП 59.13330.2016 Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения. Актуализированная редакция СНиП 35-01-2001 СП 59.13330.2012 «СНиП 35-01- 2001.

1.2. Инструкция предназначена для работников краевого государственного бюджетного учреждения социального обслуживания «Комплексный центр социального обслуживания населения «Бородинский» (далее – Центр), ответственных за оказание ситуационной помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам при осуществлении их личного приема в Центре (далее - ответственные специалисты).

1.3. В настоящей Инструкции используются понятия, принятые в Федеральном законе от 24.11.1995 № 181 -ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации».

Кроме того, в Инструкции используются следующие понятия:

**ситуационная помощь** - это помощь, оказываемая ответственным специалистом инвалиду в целях преодоления барьеров, препятствующих ему получать все услуги, оказываемые населению, наравне с другими лицами;

**маломобильные граждане** - это лица пенсионного возраста; граждане с малолетними детьми, в том числе использующие детские коляски; другие лица с ограниченными способностями или возможностями самостоятельно передвигаться, ориентироваться, общаться, вынужденные в силу устойчивого или временного физического недостатка использовать для своего передвижения необходимые средства, приспособления и (или) собак-проводников.

### **1.4. Основные коды категорий инвалидов, нуждающихся в ситуационной помощи:**

**Код «К»** - инвалид передвигается в коляске (нуждается в помощи посторонних лиц (персонала) при передвижении вне дома).

**Код «О»** - инвалид ограничен в самообслуживании, имеет нарушения опорно-двигательного аппарата (не действует руками, использует трости, костыли, опоры и т.п.)

**Код «С»** - инвалид слепой и слабовидящий ограничен в ориентации (нуждается в помощи (сопровождение) посторонних лиц (персонала) вне дома).

**Код «Г»** - инвалид глухой (при формальных взаимоотношениях вне дома нуждается в услугах сурдопереводчика) или слабослышащий.

**Код «У»** - инвалид ограничен в общении и контроле за своим поведением (составляют инвалиды с выраженными (тяжелые проблемы) нарушениями умственных функций).

1.5. Виды барьеров при оказании услуг инвалидам и другим маломобильным гражданам, которые должны учитывать ответственные специалисты, сопровождая указанных лиц.

Основные категории маломобильных граждан	Значимые барьеры окружающей среды (для учета и устранения на объекте)
Инвалиды, передвигающиеся на кресло-колясках <b>Код «К»</b>	Высокие пороги, ступени. Отсутствие поручней, нарушение их высоты. Неровное, скользкое и мягкое (с высоким ворсом, крупнонасыщенное и прочее) покрытие. Узкие коридоры. Отсутствие места для разворота в помещениях. Высокое расположение информации на стойках и стенах.
Инвалиды с поражением нижних конечностей (использующие трости, костыли, опоры) Инвалиды с поражением верхних конечностей <b>Код «О»</b>	Высокие пороги, ступени. Неровное и скользкое покрытие. Отсутствие поручней. Отсутствие мест отдыха на пути движения. Трудности в открывании дверей. Трудности в пользовании выключателями, кранами и др. Невозможность, сложность в написании текстов. Иные ограничения действия руками.
Слепые и слабовидящие инвалиды <b>Код «С»</b>	Преграды на пути движения (тумбы, стойки и прочее). Ступени, особенно разной геометрии, без цветового, тактильного обозначения. Отсутствие информационных табличек, выполненных шрифтом Брайля. Неорганизованность доступа на объект и места ожидания собаки-проводника. Отсутствие дублирующей звуковой информации при экстренных случаях.
Глухие и слабослышащие <b>Код «Г»</b>	Отсутствие и недостаточность зрительной информации. Отсутствие сурдо- и тифлосурдоперевода и переводчика. Отсутствие аудиоконтура, индукционных петель. Электромагнитные помехи. Иные информационные барьеры и отсутствие дублирующей световой информации при чрезвычайных ситуациях.
Инвалиды с особенностями интеллектуального развития <b>Код «У»</b>	Отсутствие (недостаточность) понятной информации, информации на простом языке. Отсутствие ограждений опасных мест. Трудности ориентации при неоднозначности информации. Неорганизованность сопровождения на объекте.

## **2. Порядок оказания ситуационной помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам**

2.1. В целях обеспечения условий для беспрепятственного доступа в здание и помещения Центра инвалидов и других маломобильных граждан, на стоянке автотранспортных средств Центра выделено место для парковки специальных автотранспортных средств инвалидов и других маломобильных граждан, оборудованное знаком «парковка для инвалидов».

2.2. Приказом Центра назначаются работники Центра, ответственные за оказание ситуационной помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам.

2.3. При нахождении инвалида или маломобильного гражданина в помещениях Центра ему оказывается ситуационная помощь:

- при входе и выходе из здания;
- при перемещении внутри здания, при подъеме и спуске с лестницы;
- в гардеробе - помочь раздеться и одеться.

**2.4. Действия сотрудника, находящегося за стойкой ресепшена** в Центре при оказании ситуационной помощи инвалиду или маломобильному гражданину:

2.4.1. слышит звонок или по монитору видеонаблюдения видит посетителя с ограничением передвижения (на коляске, костылях, с тростью), выходит на улицу;

2.4.2. открывает входные двери;

2.4.3 оказывает помощь при входе в здание Центра;

2.4.4. уточняет, в какой помощи нуждается инвалид или маломобильный гражданин, цель посещения Центра;

2.4.5. в зависимости от цели визита сообщает ответственному за оказание ситуационной помощи специалисту о посещении Центра инвалидом или маломобильным гражданином с ограничением передвижения.

2.4.6. До прибытия ответственного специалиста, сотрудник ресепшена направляет инвалида или маломобильного гражданина к месту ожидания в холле и обеспечивает его сопровождение до места ожидания следующими методами:

а) инвалиду с нарушением слуха ладонью указывается на стул в зоне ожидания (приглашающий жест) и предлагается на него сесть; инвалиду с нарушением зрения сначала дается возможность сориентироваться в пространстве. Необходимо прикоснуться к его плечу или руке, предложить пройти к месту ожидания, сопровождая движение или поддержкой инвалида за локоть/руку, или направлять его словами (немного левее, правее);

б) при необходимости проводит инвалида или иного маломобильного гражданина в гардероб, помогает снять верхнюю одежду;

в) оказывает помощь при выходе из здания Центра.

**2.5. Действия ответственного специалиста при оказании**

### **ситуационной помощи инвалиду или маломобильному гражданину:**

2.5.1. при встрече с инвалидом или маломобильным гражданином ответственный специалист должен сообщить свою фамилию, имя, отчество, занимаемую должность и выяснить, по какому вопросу обратился гражданин.

2.5.2. В зависимости от физических особенностей человека, личный прием осуществляется в холле первого этажа (при сложностях с передвижением), или в кабинете ответственного специалиста;

2.5.3. В случае сопровождения инвалида или маломобильного гражданина в кабинет, ответственный специалист должен соблюдать следующие нормы:

а) инвалиду с нарушением слуха предлагается следовать за собой. Слова сопровождаются доступными и понятными жестами, можно использовать переписку на бумажном носителе. В кабинете указать рукой место, куда инвалид может присесть;

б) инвалиду с нарушением зрения необходимо предложить помочь по сопровождению в кабинет. Предложить незрячему самому выбрать, с какой стороны ему удобно идти (обычно это свободная от трости сторона), при передвижении инвалид держится за специалиста рукой. При спуске или подъеме по ступенькам вести незрячего перпендикулярно к ним и обязательно показать перила. Проходя двери или узкие проходы, всегда идти впереди, рукой направляя инвалида так, чтобы он шел следом за специалистом. В кабинете, необходимо подвести инвалида к стулу и направить его руку на спинку стула;

в) инвалид, испытывающий трудности при передвижении, сопровождается только в кабинеты, расположенные на первом этаже учебных корпусов Центра. При сопровождении предлагается необходимая помощь, которая может быть оказана при передвижении по зданию;

г) инвалиду с нарушениями интеллекта предлагается следовать за собой, перед ним открывается дверь, и предлагается занять место посетителя.

2.6. Ответственное лицо после выяснения причины обращения организует соответственно: консультирование, информирование, прием документов для предоставления социальной услуги, выдачу ТСР и т.п. инвалиду самостоятельно либо поручив это уполномоченному сотруднику Центра. Все вопросы инвалида необходимо решать при однократном взаимодействии.

2.7. В случае необходимости повторного взаимодействия ответственное лицо или уполномоченный сотрудник предлагает запись на выездной прием в удобное для инвалида время.

2.8. В случае необходимости ответственное лицо или уполномоченный сотрудник предлагает помочь в сопровождении инвалида до туалетной комнаты, гардероба, оказывает помощь при одевании (раздевании).

### **2.9. Организация личного приема инвалида с нарушением слуха:**

а) для привлечения внимания необходимо назвать инвалида по имени и отчеству, а, в случае отсутствия реакции, слегка прикоснуться к его руке или привлечь внимание жестом руки;

б) в случае сложностей с устным общением предлагается вести диалог в

письменном виде;

- в) при возникновении необходимости ознакомления с документами, предоставляемыми инвалидом, ответственный специалист комментирует документы, которые нужны для решения вопроса, связанного с личным обращением инвалида. В случае предоставления неполного комплекта документов, ответственный специалист в письменном виде сообщает инвалиду перечень недостающих документов;
- г) соблюдаются общие этические нормы общения с инвалидами с нарушением слуха - не указывается на грамматические ошибки, не делаются замечания по устной речи, так как многие инвалиды с нарушением слуха неграмотны.

#### **2.10. Организация личного приема инвалида с нарушением зрения:**

- а) при общении необходимо учитывать постоянную необходимость инвалида в ориентации в пространстве. Если ответственный специалист перемещается по кабинету или покидает его - свои действия сопровождает голосом. Если в ходе личного приема возникла необходимость приглашения других специалистов, нужно представить их и дать им возможность выразить голосом свое присутствие;
- б) при возникновении необходимости ознакомления с документами, предоставляемыми инвалидом, не нарушаются порядок их расположения. Необходимо комментировать свои действия и называть документы, которые нужны для решения вопроса, связанного с личным обращением инвалида. В случае предоставления неполного комплекта документов необходимо сообщить в письменном виде информацию о недостающих документах, а также, по просьбе инвалида, записать информацию на его диктофон;
- в) в случае необходимости подписи инвалида на документе ответственный специалист полностью читает его, убеждается в понятии инвалидом изложенной информации, а также предлагает помочь в подписании документа - располагает документ под активную руку, направляет указательный палец этой руки в место, где должна начаться подпись. Инвалид может использовать факсимильное воспроизведение подписи;
- г) необходимо соблюдать общие этические нормы общения с инвалидом с нарушением зрения - избегать излишней жестикуляции, в случае необходимости чтения документа предупредить инвалида о начале действия, обеспечить отсутствие шумовых явлений в кабинете (отключить или максимально снизить громкость сигналов телефонов, находящихся в кабинете);

#### **2.11. Организация личного приема инвалида с интеллектуальными нарушениями:**

- а) при общении необходимо использовать конкретные формулировки, изложенные доступным и понятным языком. Речь должна быть спокойной, без колебаний тембра и скорости изложения информации. При возможности устная информация должна сопровождаться иллюстративными или письменными материалами.

2.12. По завершению личного приема ответственный специалист сопровождает инвалида или маломобильного гражданина до выхода из здания, а при необходимости по пути движения - до стоянки автотранспорта либо остановки общественного транспорта; либо вызывает такси (по просьбе инвалида), оказывает помощь в посадке/высадке.

### **3. Общие правила этикета при общении с инвалидами и другими маломобильными категориями граждан**

3.1. Существуют общие правила этикета при общении с инвалидами, которыми должны пользоваться ответственные специалисты и уполномоченные сотрудники Центра в зависимости от конкретной ситуации:

3.1.1. *Обращение к человеку*: когда вы разговариваете с инвалидом, обращайтесь непосредственно к нему, а не к сопровождающему или сурдопереводчику, которые присутствуют при разговоре.

3.1.2. *Пожатие руки*: 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.

3.1.3. *Называйте себя и других*: когда вы встречаетесь с человеком, который плохо или совсем не видит, обязательно называйте себя и тех людей, которые пришли с вами. Если у вас общая беседа в группе, не забывайте пояснить, к кому в данный момент вы обращаетесь, и назвать себя.

3.1.4. *Предложение помощи*: если вы предлагаете помочь, ждите, пока ее примут, а затем спрашивайте, что и как делать, всегда предлагайте помочь, если нужно открыть тяжелую дверь или обойти препятствие.

3.1.5. *Обеспечение доступности услуг*: всегда лично убеждайтесь в доступности мест, где предусмотрено оказание услуг и прием граждан. Заранее поинтересуйтесь, какие могут возникнуть проблемы или барьеры и как их можно устраниć.

3.1.6. *Адекватность и вежливость*: обращайтесь с инвалидами как с обычными людьми, относитесь к ним, как к себе самому, точно так же его уважайте. Обращайтесь к ним по имени и на ты, только если вы хорошо знакомы.

3.1.7. *Не опирайтесь на кресло-коляску*: опираться или виснуть на чьей-то инвалидной коляске - то же самое, что опираться или виснуть на ее обладателе, и это тоже раздражает. Инвалидная коляска - это часть неприкасаемого пространства человека, который ее использует. Если вас попросили помочь инвалиду, передвигающемуся на коляске, сначала катите ее медленно. Коляска быстро набирает скорость, и неожиданный толчок может привести к потере равновесия

3.1.8. *Внимательность и терпеливость*: когда вы разговариваете с человеком, испытывающим трудности в общении, слушайте его внимательно. Будьте терпеливы, ждите, когда человек сам закончит фразу.

Не поправляйте его и не договаривайте за него. Повторите, что вы поняли, это поможет человеку ответить вам, а вам — понять его.

3.1.9. *Расположение для беседы*: когда вы говорите с человеком, пользующимся инвалидной коляской или костылями, расположитесь так, чтобы ваши и его глаза были на одном уровне, тогда вам будет легче разговаривать. Разговаривая с теми, кто может, читать по губам, расположитесь так, чтобы на Вас падал свет, и Вас было хорошо видно.

3.1.10. *Привлечение внимания человека*: чтобы привлечь внимание человека, который плохо слышит, помашите ему рукой или похлопайте по плечу. Смотрите ему прямо в глаза и говорите четко, но имейте в виду, что не все люди, которые плохо слышат, могут читать по губам.

3.1.11. *Не смущайтесь*, если случайно допустили оплошность, сказав «Увидимся» или «Вы слышали об этом?» тому, кто не может видеть или слышать.

3.1.12. *Если сомневаетесь, рассчитывайте на свой здравый смысл и способность к сочувствию.*