

УТВЕРЖДЕНО
приказом от « ___ » _____ 20__ г. № ____
(приложение № 6)

**Положение о ситуационной помощи
инвалидам и лицам с ограниченными возможностями в
Государственном автономном учреждении Республики Коми
«Центр народного творчества и повышения квалификации»**

Настоящее Положение разработано в соответствии с Федеральным законом № 419-ФЗ от 01 декабря 2014 г «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов», Федеральный закон от 24 ноября 1995 г. N 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации».

1. Область применения

1.1. Настоящее положение устанавливает порядок организации и алгоритм оказания ситуационной помощи инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья (далее – инвалиды), обеспечение условий для беспрепятственного доступа.

1.2. Действие настоящего положения распространяется на посетителей ГАУ РК «ЦНТ и ПК».

2. Общие положения

2.1. ГАУ РК «ЦНТ и ПК» организует оказание услуг людям с ограниченными возможностями здоровья в соответствии с Федеральным законом от 24 ноября 1995 г. №181-ФЗ "О социальной защите инвалидов в Российской Федерации" и настоящим Положением.

2.2. Для обеспечения избирательности мер социальной поддержки инвалидов в различных жизненных ситуациях в ГАУ РК «ЦНТ и ПК» используется алгоритм оказания ситуационной помощи с опорой на буквенный кодификатор категорий инвалидности, дифференцированный по преимущественному виду помощи, в которой нуждается инвалид.

3. Буквенные коды и категории инвалидности

3.1. Для реализации ситуационной помощи каждой группе инвалидов нормативно установлен код (буквенный), который позволяет систематизировать деятельность ГАУ РК «ЦНТ и ПК» по определению и предоставлению видов услуг инвалидам и видов помощи, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

3.2. Основные категорий инвалидов, нуждающихся в ситуационной помощи представлены в таблице 1.

Таблица 1. Основные категорий инвалидов, нуждающихся в ситуационной помощи

№ п/п	Код	Преимущественный вид помощи	Ситуационная помощь
-------	-----	-----------------------------	---------------------

1	К – инвалид передвигается в коляске	Нуждается в частичном постороннем уходе и помощи, в т.ч. вне дома, в связи с выраженным ограничением способности к мобильности	Нуждается в помощи посторонних лиц (персонала) при передвижении вне объекта.
2	С – инвалид слепой и слабовидящий ограничен в ориентации	Нуждается в частичном постороннем уходе и помощи и сопровождении, в т.ч. вне объекта, в связи со значительно выраженным и выраженным ограничением способности к ориентации (слепые и слабовидящие).	Инвалид по зрению (слепой). Нуждается в помощи (сопровождение) посторонних лиц (персонала) вне объекта.
3	О – с поражением опорно-двигательного аппарата	Нуждается в частичном постороннем уходе и помощи, в т.ч. вне объекта, в связи с выраженным ограничением способности к самообслуживанию и бытовой жизни.	Нуждается в помощи посторонних лиц (персонала) в самообслуживании и при передвижениях вне объекта.
4	Г – инвалид глухонемой или глухой	Нуждается в специализированной помощи (сурдопереводчика) при формальных взаимоотношениях (преимущественно вне объекта) в связи со значительно выраженным и выраженным ограничением способности к общению и межличностному взаимодействию (глухонемые, глухие).	При формальных взаимоотношениях вне объекта нуждается в услугах сурдопереводчика
5	У – инвалид ограничен в общении и контроле за своим поведением	Составляют инвалиды с выраженными (тяжелые проблемы) нарушениями умственных функций. При посещении учреждения инвалидам с кодом «У» ситуационная помощь оказывается сопровождающим их лицам сотрудником учреждения при возникающих затруднениях.	- сопровождение и помощь в ориентации (вход/выход); - ознакомление с расположенной в учреждении информацией; - помощь в заполнении документов (уточнить информацию)

4. Обеспечение условий для беспрепятственного доступа

4.1. В целях обеспечения условий для беспрепятственного доступа в здание и помещение ГАУ РК «ЦНТ и ПК» инвалидов, нуждающихся в ситуационной помощи здания ГАУ РК «ЦНТ и ПК» оборудуется:

- паспорт доступности объекта и предоставляемых в нем услуг для инвалидов и лиц;

- план мероприятий по повышению значений доступности объекта для инвалидов (далее – «Дорожная карта») на период 2018-2030 годы.

- элементами доступности (пандус, широкие дверные проёмы) в соответствии с требованиями к доступной среде для маломобильных граждан СНиП 35.01.2001, СП 42.13330, ГОСТ Р 51261, ГОСТ Р 52875;

- зонами оказания услуг и санитарно-гигиеническим помещением элементами доступности в соответствии с требованиями к санитарным комнатам для маломобильных групп населения:

4.2. Требования к обеспечению условий для беспрепятственного доступа в здание и помещения инвалидов по категориям приведены в таблице 2.

Таблица 2. Требования к обеспечению условий для беспрепятственного доступа в здание и помещения инвалидов по категориям

Буква	Необходимые технические средства реабилитации	Необходимая наружная информация о доступности
К	<ul style="list-style-type: none">- наличие входного пандуса, широкого дверного проема при входе в здание для доступа инвалидов на коляске;- кнопка вызова, широких дверных проемов при входе в кабинеты ГАУ РК «ЦНТ и ПК»;- установить по периметру туалета, в разрывах между санитарными приборами опорные поручни с креплением к полу и стене;	<ul style="list-style-type: none">- наличие в помещении надписей в легко читаемой и понятной форме, в т.ч. на информационных стендах, с учетом их доступности для инвалидов-колясочников.
О	<ul style="list-style-type: none">- наличие антискользящего покрытия перед входной дверью;- установка поручней вдоль стен на путях движения МГН;- отрегулировать доводчик, обеспечив открытие двери без усилий, обеспечивающее задержку автоматического закрывания дверей, продолжительностью не менее 5 секунд	
С	<ul style="list-style-type: none">- монтаж тактильных направляющих и предупреждающих;- монтаж кнопки вызова;- установка переговорного устройства (домофон, видеодомофон и т.д.)	<ul style="list-style-type: none">- установка информирующих тактильных табличек для людей с нарушением зрения с использованием рельефных знаков и символов, а также рельефно-точечного шрифта Брайля;- разместить на путях движения комплексную информацию (в т.ч. цветные и тактильные направляющие) со схемой расположения и функциональным назначением помещений.

		- размещение информационной мнемосхемы;
Г	- отсутствие ограждений опасных мест	- наличие письменной информации об оказываемых услугах внутри здания; - услуги сурдоперевода (по возможности); - установка индукционной системы; - организовать донесение информации для людей с нарушением слуха, зрения;
У		- обеспечение понятной информации, информации на простом языке; - трудности ориентации при неоднозначности информации;

Технические средства (ТСР) для адаптации ОСИ и услуг (приобретение и установка на ОСИ)

- **средства информирования:** знаки доступности объектов, информационные таблички, стенды, мнемосхемы.
- **системы оповещения:** монтаж «кнопка вызова» универсальная антивандальная во всепогодном корпусе, монтаж видеодомофона (возможность проведения диалога или консультации с посетителем), индукционные системы.
- **вспомогательные устройства** для преодоления перепада высот (приставные пандусы), поручни
- **средства передвижения** (кресло-коляска).

Ремонтные работы для адаптации ОСИ

По территории объекта:

- монтаж мест отдыха на пути движения;
- монтаж плана размещения объекта на территории;
- монтаж информационных табличек на Брайля;
- монтаж тактильных направляющих и предупреждающих.

По входу в здание:

- демонтаж порогов;
- монтаж информационных табличек на Брайля;
- монтаж тактильных направляющих и предупреждающих перед дверью;
- монтаж вызывной панели антивандальной;
- монтаж видеодомофона (возможность проведения диалога или консультации с посетителем);
- монтаж «кнопка вызова» универсальная антивандальная во всепогодном корпусе;
- монтаж информационно-тактильного знака «кнопка вызова» (150*150 рельефный, контрастного цвета)

По путям движения в здании:

- монтаж поручней вдоль стен;
- монтаж мнемосхемы;

- монтаж информационных табличек на Брайля;
- монтаж тактильных направляющих и предупреждающих.

По зоне оказания услуг:

- разметка мест для МГН.

По санитарно-гигиеническим помещениям:

- монтаж/демонтаж умывальника;
- монтаж кнопки вызова рядом с унитазом;
- монтаж/демонтаж поручней рядом с раковиной;
- монтаж зеркала;
- монтаж крючков для сумок и тростей у унитаза и раковины;
- монтаж/демонтаж туалетных принадлежностей (дозатор для мыла, аппарат для сушки рук, дозатор туалетной бумаги и т.п.).

5. Алгоритм оказания ситуационной помощи инвалидам

5.1 Ситуационная помощь инвалиду с кодом «К»

5.1.1 Организационные мероприятия:

- а) в ГАУ РК «ЦНТ и ПК» работник учреждения помогает инвалиду на коляске войти и выйти из здания и при передвижении внутри здания;
- б) на здании ГАУ РК «ГАУ РК «ЦНТ и ПК» установлена кнопка вызова помощи.

5.1.2 При нахождении инвалида с кодом «К» ему оказывается ситуационная помощь:

- а) при входе и выходе из здания;
- б) при перемещении внутри здания;
- в) в гардеробе – помочь раздеться и одеться (при необходимости и внутри помещения);
- г) при посещении туалета, при необходимости и в случае вызова.

5.1.3 Действия работников учреждения при оказании ситуационной помощи в соответствии с кодами категорий инвалидности.

5.1.3.1 Работник учреждения ГАУ РК «ЦНТ и ПК»:

- а) услышав звонок посетителя с ограничением передвижения (на коляске, костылях), выходит на улицу, открывает входные двери;
- б) оказывает помощь при входе в здание;
- в) уточняет, в какой помощи нуждается посетитель, цель посещения;
- г) сообщает сотрудникам о необходимости оказания помощи для посещения посетителя с ограничением передвижения;
- д) оказывает помощь при выходе из.

5.1.3.2 работник учреждения, оказывающий помощь:

- а) оказывает помощь при одевании и раздевании;
- б) в случае необходимости оказывает помощь при передвижении внутри здания, сопровождает по кабинетам, сопровождает до гардероба;
- в) при необходимости оказывает помощь при посещении туалета.

Правила поведения при общении с людьми, испытывающими трудности при передвижении, приведены в приложении А.

5.2 Ситуационная помощь инвалиду с кодом «С»

5.2.1 При нахождении инвалида с кодом «С», ему оказывается ситуационная помощь:

- а) при входе и выходе из здания;

- б) при перемещении внутри здания;
- в) в гардеробе – при раздевании и одевании;
- г) при необходимости оказывается помощь в туалете.

5.2.2 Действия работников учреждения при оказании ситуационной помощи в соответствии с кодами категорий инвалидности.

5.2.3.1 Работник учреждения ГАУ РК «ЦНТ и ПК»:

- а) встречает слепого инвалида на улице (на входе в здание);
- б) открывает входные двери;
- в) помогает войти в здание;
- г) берет посетителя под локоть и сопровождает до сотрудника который будет оказывать помощь;
- д) оказывает помощь при выходе из здания;

5.2.3.2 сотрудник, оказывающий помощь:

- а) помогает при одевании и раздевании;
- б) сопровождает до нужного кабинета, придерживая его под локоть;
- в) оказывают помощь при ориентации в помещении.

Правила поведения при общении с людьми, имеющими плохое зрение, приведены в приложении А.

5.3 Ситуационная помощь инвалиду с кодом «О»

5.3.1 Для облегчения входа и выхода работник учреждения, оказывающий помощь, открывает и закрывает дверь.

5.3.2 При нахождении инвалида с кодом «О» в помещениях, ему оказывается ситуационная помощь при всех действиях при передвижении или выполняемых руками:

- а) при входе и выходе из здания, открывании и закрывании дверей;
- б) в гардеробе – при раздевании и одевании;
- в) необходимо помочь инвалиду оформить необходимую документацию.

5.3.3 Действия работников учреждения при оказании ситуационной помощи в соответствии с кодами категорий инвалидности.

5.3.3.1 Работник учреждения:

- б) встречает инвалида на улице (на входе в здание);
- в) открывает входные двери;
- г) помогает войти в здание;
- д) приглашает сотрудника для оказания помощи;
- е) оказывает помощь при выходе из здания.

5.3.3.2 сотрудник, оказывающий помощь:

- а) помогает при одевании и раздевании;
- б) сопровождает до нужного кабинета.

5.4 Ситуационная помощь инвалиду с кодом «Г»

5.4.1 Инвалид глухой при формальном общении нуждается в услугах сурдопереводчика. Ситуационная помощь инвалиду оказывается во всех помещениях, где отсутствует письменная информация об услугах, предоставляемых в ГАУ РК «ЦНТ и ПК».

5.4.2 При плановом посещении объекта инвалиду с кодом «Г» необходимо заранее обращается за сурдопереводчиком или сопровождающим лицом – по возможности.

5.4.3 Во время пребывания инвалида в учреждении сурдопереводчик сопровождает инвалида по территории, знакомит с письменной информацией о проводимых мероприятиях, участвует в проведении реабилитационных мероприятий, оказывая услуги по сурдопереводу.

5.4.5 При отсутствии сурдопереводчика сотрудник, оказывающий помощь, знакомит инвалида с письменной информацией о порядке оказания социальных услуг и другой запрашиваемой инвалидом информации.

6. Ответственность

6.1 Учреждение несет ответственность перед инвалидом за убытки и моральный вред, причиненные ему вследствие неоказания или ненадлежащего оказания ему услуги, нарушения его прав и законных интересов, в том числе разглашения его персональных данных и использования работниками учреждения своего служебного положения в целях несоответствующих интересам инвалида.

6.2 Для обеспечения инвалидам доступа наравне с другими к учреждению 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.

6.3 При оказании ситуационной помощи работники учреждения обязаны соблюдать и защищать права и интересы инвалидов и обеспечивать конфиденциальность персональных данных и сведений о содержании оказываемых им услуг.

7. Правила поведения 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.

8. Общение с людьми, испытывающими трудности при передвижении

- Помните, что 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.

- Помните, что, как правило, у людей, имеющих трудности при передвижении, нет проблем со зрением, слухом и пониманием.

- Не думайте, что необходимость пользоваться инвалидной коляской – это трагедия. Это 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.

9. Общение с людьми с плохим зрением и незрячими

- 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.

- Опишите кратко, где вы находитесь. Предупреждайте о препятствиях: ступенях, лужах, ямах, низких притоках, трубах и т.п.

- Используйте, если это уместно, фразы, характеризующие звук, запах, расстояние, делитесь увиденным.

- 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, выражений вроде "Стакан находится где-то там на столе". Старайтесь быть точными: «Стакан посередине стола».

- Если вы заметили, что незрячий человек сбился с маршрута, не управляйте его движением на расстоянии, подойдите и помогите выбраться на нужный путь.

10. 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 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.

11. 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 инвалидности:	
Не инвалид, человек без инвалидности	Нормальный / здоровый
Человек, использующий инвалидную коляску; человек на коляске; человек с парализованными ногами	Прикованный к инвалидной коляске, паралитик, парализованный
«Колясочник» – приемлемо в среде общения людей с инвалидностью	

Врожденная инвалидность, инвалид с детства	Врожденный дефект / увечье / несчастье
Имеет ДЦП (детский церебральный паралич), человек (ребенок, дети) с ДЦП	Страдает ДЦП, болеет ДЦП, «дэцэпэшник»
Человек, перенесший полиомиелит / имеет инвалидность в результате...; человек, который перенес болезнь / стал инвалидом в результате...	Страдает от полиомиелита / от последствий полиомиелита, жертва болезни
Человек с особенностями развития / с особенностями в развитии, человек с ментальной инвалидностью, с особенностями ментального развития	Отсталый, умственно неполноценный, с задержкой / отставанием в развитии, с интеллектуальной недостаточностью, с умственной отсталостью, имбецил, дебил
Ребенок с особенностями развития	Слабоумный, «тормоз», с задержкой / отставанием в развитии
Дети с инвалидностью	Дети-инвалиды
Дети с особыми образовательными потребностями	Школьники-инвалиды
Человек с синдромом Дауна, ребенок (дети) с синдромом Дауна	С болезнью Дауна, «даун», «монголоид», «даунята» (о детях с синдромом Дауна)
Человек с эпилепсией	Эпилептик, припадочный, страдающий эпилептическими припадками
Человек с особенностями психического развития, человек с особенностями душевного или эмоционального развития	Псих, сумасшедший, люди с психиатрическими проблемами, душевнобольные люди, люди с душевным или эмоциональным расстройством
Незрячий, слабовидящий человек, с инвалидностью по зрению	Слепой, совершенно слепой
Неслышащий / глухой слабослышащий человек, с инвалидностью по слуху, пользующийся жестовой речью	Глухой как пень, человек с нарушением слуха, человек (ребенок) с остатками слуха, глухонемой
<p>ПРИМЕЧАНИЕ: «Слепой», «глухой», «с нарушением слуха», «с нарушением в развитии», «с психическим расстройством» – такие словосочетания привычны для людей с инвалидностью, но в остальном обществе они способствуют формированию взгляда на человека с инвалидностью, как на человека с медицинскими проблемами.</p>	