

Приложение №1
к приказу ГБССУ СО ГПВИ
«Суровикинский ПНИ»
от 29.12.2023 № 290 -о

**Порядок действий
работников ГБССУ СО ГПВИ «Суровикинский ПНИ» по оказанию
помощи при предоставлении услуг инвалидам**

1. Общие положения.

1.1. Настоящий Порядок определяет правила поведения работников учреждения при предоставлении услуг инвалидам (иным категориям маломобильных граждан).

1.2. Порядок разработан в соответствии с Федеральным законом от 1 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».

1.3. Порядок разработан в целях обеспечения доступа инвалидов к услугам и объектам, на которых они предоставляются, оказания при этом необходимой помощи, а также при непосредственном оказании услуг инвалидам.

1.4. **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.

Маломобильные граждане (МГ) - это люди испытывающие затруднения при самостоятельном передвижении, получении услуги, необходимой информации или при ориентировании в пространстве (люди с временным нарушением здоровья, беременные женщины, люди старших возрастов, люди с детскими колясками и т.п.).

1.5. Требования к уровню подготовки персонала:

а) знание понятия «доступная среда для инвалидов» и основных требований доступности объектов и услуг для маломобильных граждан; основных видов архитектурных, информационных и ситуационных барьеров, препятствующих получению услуг инвалидами (МГ) наравне с другими лицами, а также возможных способов их устранения в зависимости от категории инвалидности;

б) осведомленность о перечне предоставляемых услуг в учреждении; формах и порядке предоставления услуг;

в) информированность о специальном (вспомогательном) оборудовании и приспособлениях для инвалидов, имеющихся в распоряжении учреждения (организации), наличии доступа к ним, порядке их эксплуатации (включая требования безопасности);

г) ознакомление с порядком эвакуации граждан на объекте, в том числе маломобильных, в экстренных случаях и чрезвычайных ситуациях.

1.6. Характер помощи зависит от специфических особенностей инвалида и его потребностей.

В целях определения необходимых действий работников для людей с разными видами инвалидности, определены следующие группы инвалидов:

Код «К» - инвалид передвигается на коляске (нуждается в помощи посторонних лиц при передвижении вне дома, в самообслуживании и других ручных действий вне дома);

Код «С» - инвалид с нарушением зрения (нуждается в помощи (сопровождении) посторонних лиц вне дома для передвижения и получения информации при обслуживании);

Код «О» - инвалид с нарушением опорно-двигательного аппарата (нуждается в помощи посторонних лиц в самообслуживании и других ручных действий вне дома);

Код «Г» - инвалид с нарушением слуха (при формальных взаимоотношениях вне дома нуждается в услугах сурдопереводчика при обслуживании);

Код «У» - инвалид ограничен в общении и контроле за своим поведением (инвалид с выраженными нарушениями умственных функций, нуждается в помощи при обслуживании).

2. Последовательность действий работников при оказании помощи различным группам инвалидов.

2.1. Сопровождение инвалидов на приеме в учреждении и при оказании им услуг, осуществляется при самостоятельном обращении или при поступлении сигнала от кнопки вызова на круглосуточный медицинский пост.

2.1.1. Информирование инвалидов о доступных маршрутах общественного транспорта. Инвалидам оказывается необходимая помощь при входе в здание (выходе из здания), сдаче верхней одежды в гардероб (получении и одевании верхней одежды).

2.1.2. В первоочередном порядке уточняется, в какой помощи нуждается инвалид, цель посещения учреждения (организации), необходимость сопровождения.

2.1.3. Для обеспечения доступа инвалидов к услугам специалисту при приёме инвалида в учреждении (организации) необходимо:

а) рассказать инвалиду об особенностях здания учреждения (организации):

- количестве этажей; наличии поручней, других приспособлений и устройств для инвалидов применительно к его функциональным ограничениям; расположении санитарных комнат, возможных препятствиях на пути и т.д.;

-необходимых для оказания услуги структурных подразделениях учреждения (организации) и местах их расположения в здании, в каком кабинете и к кому обратиться по вопросам, которые могут возникнуть в ходе предоставления услуги;

б) познакомить инвалида со всеми специалистами, задействованными в работе с ним, лично, представив по фамилии, имени и отчеству специалиста и инвалида друг другу. Информировать, к кому он должен обращаться во всех случаях возникающих затруднений.

в) при оказании услуги в учреждении чётко разъяснить график оказания услуги (выдать расписание приема граждан, записать на лист время и место оказания услуги и т.д.); указать место её проведения (показать нужный кабинет), акцентировав внимание на путь по учреждению от входа до кабинета, при необходимости сопроводить до места оказания услуги.

При организации мероприятий:

- Всегда лично убеждайтесь в доступности мест, где они запланированы;
- Заранее поинтересуйтесь, какие могут возникнуть проблемы или барьеры, и как их можно устранить;
- Если существуют архитектурные препятствия, предупредите о них, чтобы человек заранее имел возможность принимать решения. Например, есть люди, пользующиеся инвалидной коляской, которые при этом 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 в местах, где это им доступно;
- Не смущайтесь, если из-за недостатка опыта вы случайно допустили оплошность, расслабьтесь и не акцентируйте на ней внимание, однако, старайтесь не допускать повторения ситуации.

2.2. Оказание помощи инвалидам группы «К».

2.2.1. Помощь инвалидам группы «К» оказывают работники, подготовленные для оказания помощи инвалидам на коляске.

2.2.2. Помощь оказывается на входе, при передвижении внутри объекта, подъеме на второй этаж.

2.2.3. При необходимости инвалиду оказывается помощь при посещении туалета, в части перемещения инвалида к двери туалета.

2.2.4. При общении с людьми, испытывающими трудности при передвижении, работник должен помнить следующее:

- Инвалидная коляска - неприкосновенное пространство человека. На нее нельзя облакачиваться, толкать ее, класть на нее какие-либо предметы.
- Для совершения каких-либо действий необходимо спрашивать, нужна ли помощь, прежде чем оказать ее.
- Если предложение о помощи принято, необходимо спросить, что нужно делать, и четко следовать инструкциям.
- Нельзя начинать катить коляску без согласия инвалида. При передвижении коляски начинать катить ее надо медленно (коляска быстро набирает скорость, и неожиданный толчок может привести к потере равновесия).
- Необходимо лично убедиться в доступности мест, где запланированы мероприятия, поинтересоваться, какие могут возникнуть проблемы или барьеры и как их можно устранить.
- Недопустимо хлопать человека, находящегося в инвалидной коляске, по спине или по плечу.
- Если возможно, надо расположиться так, чтобы лицо работника и инвалида были на одном уровне. По возможности необходимо избегать положения, при котором собеседнику нужно запрокидывать голову.
- Об архитектурных барьерах на объекте необходимо предупреждать заранее, чтобы человек имел возможность своевременно принять решение.

2.3. Оказание помощи инвалидам группы «С».

2.3.1. Помощь инвалидам группы «С» оказывается на входе, при передвижении внутри объекта, подъеме на указанный этаж.

2.3.2. При необходимости инвалиду оказывается помощь при посещении туалета, в части перемещения инвалида к двери туалета.

2.3.3. Работник должен встретить инвалида по зрению на входе, взять его под локоть и сопровождать его при передвижении по территории объекта.

2.3.4. Работник должен ознакомить инвалида со всеми надписями на объекте.

2.3.5. В случае необходимости работник помогает инвалиду посетить туалет, доведя до двери и объяснив ему, где находятся приборы.

2.3.6. При общении с незрячими людьми или людьми, имеющими плохое зрение, работник должен помнить следующее:

- 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, необходимо направлять человека, не стискивая его руку, идти как при обычной ходьбе. Недопустимо брать слепого человека и принудительно вести за собой.
- При спуске или подъеме по ступенькам незрячего человека необходимо вести перпендикулярно к ним. Передвигаясь, нельзя делать рывков и резких движений.
- Начиная читать незрячему человеку, необходимо предупредить его об этом. Говорить надо нормальным голосом, не пропуская информацию, если об этом не просят.
- В случае важности документа нельзя заменять чтение пересказом. В случае необходимости получения подписи незрячего человека на документе, документ первоначально должен быть прочитан. Необходимо убедиться, что содержание документа инвалиду понятно. Инвалидность не освобождает слепого человека от ответственности, обусловленной документом.
- В случае, если с инвалидом по зрению находится сопровождающий, необходимо обращаться непосредственно к инвалиду.
- Начиная общение, необходимо назвать себя и представить других собеседников, а также остальных присутствующих.
- Предлагая незрячему человеку сесть, не следует усаживать его. Необходимо направить его руку на спинку стула или подлокотник. Нельзя водить его рукой по поверхности, необходимо дать возможность свободно потрогать предмет.
- В случае обращения инвалида с просьбой помочь взять какой-либо предмет, не следует тянуть кисть слепого к предмету и брать его рукой этот предмет.
- Общаясь с группой незрячих людей, каждый раз называйте того, к кому обращаетесь.
- Не следует заставлять инвалида по зрению говорить в пустоту, в случае перемещения, необходимо его об этом предупредить.
- Следует избегать расплывчатых определений и инструкций, которые сопровождаются жестами.

2.4. Оказание помощи инвалидам группы «О».

2.4.1. Инвалидам группы «О» оказывается помощь на входе, при передвижении внутри объекта, подъеме на указанный этаж.

2.4.2. При необходимости инвалиду оказывается помощь при посещении туалета, в объеме перемещения инвалида к двери туалета.

2.4.3. Для облегчения входа и выхода на объект работник открывает и закрывает входную дверь, а также двери кабинетов, которые посещает инвалид.

2.4.4. При общении с людьми с нарушением опорно-двигательного аппарата работник должен помнить следующее:

- Перед началом общения необходимо установить: необходима ли инвалиду помощь при передвижении.
- При оказании помощи необходимо проявлять осторожность, в случае необходимости быть готовым поддержать человека, помочь ему преодолеть препятствия и барьеры.
- При отказе человека от помощи работник должен продолжать находиться рядом с инвалидом на случай возникновения непредвиденных для него затруднений при перемещении.

2.5. Оказание помощи инвалидам группы «Г».

2.5.1. Помощь инвалидам группы «Г» оказывают работники, подготовленные для оказания помощи глухим.

2.5.2. Инвалидам группы «Г» оказывается помощь при получении необходимой для них информации.

2.5.3. При общении с людьми с нарушениями или потерей слуха работник должен помнить следующее:

- Говорить необходимо ясно и ровно. Не нужно излишне подчеркивать что-то или повышать голос.
- При поступлении просьбы повторить что-либо необходимо постараться перефразировать свое предложение для более легкого и доступного понимания инвалидом.
- При общении можно использовать жесты. Одним из способов сообщения информации является письменная речь.
- Необходимо убедиться, что информация собеседником понята.
- В случае, если глухой человек общается через переводчика, обращаться необходимо непосредственно к собеседнику, а не к переводчику.
- Перед началом разговора необходимо выяснить: может ли человек читать по губам. Если собеседник обладает этим навыком, нужно соблюдать несколько важных правил: смотреть в лицо собеседника и говорить ясно и медленно; использовать простые фразы, избегать несущественных слов. Нужно использовать выражение лица, жесты, телодвижения, чтобы подчеркнуть или прояснить смысл сказанного.

2.6. Оказание помощи инвалидам группы «У».

2.6.1. Инвалидам группы «У» оказывается помощь при возникающих затруднениях:

- сопровождение и помощь в ориентации (вход/выход);
- ознакомление с расположенной на объекте информацией;
- помощь в заполнении документов (уточнение информации).

2.6.2. При общении с людьми с выраженными нарушениями умственных функций работник должен помнить следующее:

- Не следует игнорировать людей, которым трудно говорить. Необходимо внимательно слушать собеседника, терпеливо дожидаясь конца фразы.
- ® Недопустимо перебивать и поправлять человека, который испытывает трудности в речи. Начинать говорить следует только после того, как он закончил свою мысль.
- После того, как человек закончил фразу, работнику нужно повторить ее. Это позволит убедиться, что человек понят верно. При необходимости надо попросить его произнести слово в более медленном темпе.
- Нельзя пытаться ускорить разговор. Необходимо быть готовым к тому, что разговор с человеком с затрудненной речью занимает больше времени.
- Во время разговора нужно смотреть в лицо собеседнику, поддерживать визуальный контакт.
- Необходимо формулировать вопросы, которые требуют коротких ответов или кивка головы.
- ® Помните, что люди с психическими нарушениями могут быть дееспособными и могут самостоятельно подписывать документы, контракты, давать согласие на медицинскую помощь и т.д.

3. Общие рекомендации по устранению барьеров окружающей среды для инвалидов с разными формами инвалидности

Основные формы инвалидности	Общие рекомендации по устранению барьеров окружающей среды
Инвалиды, передвигающиеся на креслах - колясках	Устранение физических барьеров на пути к месту предоставления услуг, альтернативные формы оказания услуг (в т. ч.) на дому, удобное размещение информации, организация работы помощников
Инвалиды с нарушениями опорно-двигательного аппарата	Устранение физических барьеров на пути к месту предоставления услуг, организация места отдыха; для инвалидов, не действующих руками - помощь при выполнении необходимых действий
Инвалиды с нарушениями зрения	Устранение информационных и физических барьеров на пути движения, предоставление информации в доступном виде (укрупненный шрифт, плоско - точечный шрифт Брайля, контрастные знаки), допуск тифлопереводчика, допуск собаки проводника
Инвалиды с нарушениями слуха	Устранение барьеров по предоставлению информации, допуск сурдопереводчика
Инвалиды с нарушениями умственного развития	Устранение барьеров по предоставлению информации («ясный язык» или «легкое чтение»), организация сопровождения)