

УТВЕРЖДАЮ:
Директор АНО СОН «Наш Малахит»
Рудакова О.С. Рудакова

10.11.01 2021 г.

Положение

об оказании ситуационной помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам сотрудниками автономной некоммерческой организации социального обслуживания населения «Наш Малахит»

Настоящее Положение разработано в соответствии с Конвенцией ООН о правах инвалидов от 13 декабря 2006года, Федеральным законом от 01 декабря 2014 г. N 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 ноября 1995года № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации», Федеральным законом от 28 декабря 2013 года № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», приказом Минтруда России №527н от 30 июля 2015 г. «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере труда, занятости и социальной защиты населения, а также оказания им при этом необходимой помощи», руководствуясь СП 59.13330.2012, ГОСТ Р 51671-2000, ГОСТ Р 52875-2007.

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 в АНО СОН «Наш Малахит» (далее-Организация).

1.2. Действие настоящего положения распространяется на сотрудников и получателей социальных услуг АНО СОН «Наш Малахит».

2. Общие положения

2.1. АНО СОН «Наш Малахит» является унитарной некоммерческой организацией, является социально ориентированной некоммерческой организацией, –поставщик социальных услуг гражданам пожилого возраста и инвалидам в форме на дому.

2.2. Для обеспечения избирательности мер социальной поддержки инвалидов в различных жизненных ситуациях в Организации разработан и реализовывается алгоритм оказания ситуационной помощи с опорой на буквенный кодификатор категорий инвалидности, дифференцированный по преимущественному виду помощи, в которой нуждается инвалид. Реализация многопрофильной ситуационной помощи осуществляется в соответствии с индивидуальной программой реабилитации (далее –ИПРА).

3. Буквенные коды и категории инвалидности

3.1. Для реализации ситуационной помощи (при входе, выходе из здания, при передвижении внутри помещений, при оформлении документов и т.д.) каждой группе инвалидов нормативно установлен код (буквенный), который позволяет систематизировать деятельность Организации по определению и предоставлению видов услуг инвалидам и видов помощи, предусмотренных законодательством Российской Федерации. Буквенный код инвалиду устанавливается в Главных бюро медико-социальной экспертизы в субъектах Российской Федерации (ФГКУ МСЭ) и заносится в справку инвалида.

Таблица 1 – Классификация форм инвалидности

Инвалидность устанавливают исходя из комплексной оценки состояния здоровья гражданина в соответствии с Классификациями и критериями, утвержденными Минтрудом Российской Федерации. Для решения вопросов создания доступной среды жизнедеятельности на объектах социальной инфраструктуры разработана классификация форм инвалидности. В зависимости от формы инвалидности лицо сталкивается с определенными барьерами, мешающими ему пользоваться зданиями, сооружениями и предоставляемыми населению услугами наравне с остальными людьми.

Буквенное обозначение	Графическое изображение	Формы инвалидности	Характеристика барьеров окружающей среды для инвалидов разных форм	Ситуационная помощь
K		Инвалиды, передвигающиеся на креслах-колясках	Барьерами различной степени выраженности могут быть пороги, ступени, неровное, скользкое покрытие, неправильно установленные пандусы, отсутствие поручней, высокое расположение информации, высокие прилавки, отсутствие места для разворота на кресло-коляске, узкие дверные проемы, коридоры, отсутствие посторонней помощи при преодолении препятствий (при необходимости) и др. физические и информационные барьеры.	Разместить информацию на высоте не менее 1,5 м и не более 4,5 м от уровня пола. Организовать помощь со стороны персонала (помощь при посадке в транспортное средство и высадке из него; сопровождение со стороны персонала и т.п.). Предоставить техническое

				средство для адаптации.
O		Инвалиды с нарушениями и опорно-двигательного аппарата	<p>Барьерами различной степени выраженности могут быть:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Для лиц, передвигающихся самостоятельно с помощью тростей, костылей, опор - пороги, ступени, неровное, скользкое покрытие, неправильно установленные пандусы, отсутствие поручней, отсутствие мест отдыха на пути движения и др. физические барьеры; 2. Для лиц, не действующих руками- препятствия при выполнении действий руками (открывание дверей, снятие одежды и обуви и т.д., пользование краном, клавишами и др., написание текстов, подписание документов), отсутствие помощи на объекте социальной инфраструктуры для осуществления действий руками. 	<p>Организовать помочь со стороны персонала (помощь при посадке в транспортное средство и высадке из него; сопровождение со стороны персонала и т.п.). Представить техническое средство для адаптации.</p>
C		Инвалиды с нарушениями и зрения	Барьерами различной степени выраженности могут быть отсутствие тактильных указателей, в том числе направления движения, информационных указателей, преграды на пути движения (стойки, колонны, углы, стеклянные двери без контрастного обозначения и др.), поручней на лестнице, пандусе, поручней и крючков для тростей; неровное, скользкое покрытие, отсутствие помощи на	<p>Организовать сопровождение, помочь со стороны персонала</p>

			<p>объекте социальной инфраструктуры для получения информации и ориентации, чтения и подписания документов и др., а также отсутствие контрастной маркировки препятствий на путях движения (пороги, ступени лестниц, прозрачное полотно двери, колонны и т.п.), отсутствие поручней на лестнице, ступени разной геометрии</p>	
Г		Инвалиды с нарушениями слуха	<p>Барьерами различной степени выраженности могут быть отсутствие зрительной информации, в том числе при чрезвычайных ситуациях на объекте социальной инфраструктуры, отсутствие возможности подключения современных технических средств реабилитации (слуховых аппаратов) к системам информации (например, через индукционные петли), электромагнитные помехи при проходе через турникеты, средства контроля для лиц с кохлеарными имплантами, отсутствие сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика, отсутствие визуального (в том числе светового) дублирования звуковой информации и др. информационные барьеры.</p>	<p>Организовать сурдоперевод, допуск сурдопереводчика Предоставить техническое средство для адаптации. Организовать помочь со стороны персонала</p>

У		Инвалиды с нарушениями и умственного развития	Барьерами различной степени выраженности могут быть отсутствие понятной информации, информации на простом языке на объекте социальной инфраструктуры, отсутствие помощи на объекте социальной инфраструктуры для получения информации и ориентации и др., отсутствие ограждений опасных мест; отсутствие сопровождения персоналом	Предоставить техническое средство для адаптации. Организовать сопровождение, помочь со стороны персонала
---	---	---	---	--

4. Обеспечение условий для беспрепятственного доступа

4.1. В целях обеспечения условий для беспрепятственного доступа в здания и помещения Организации инвалидов, нуждающихся в ситуационной помощи в АНО СОН «Наш Малахит»:

- а) здание и помещения оборудованы элементами доступности (наличие входного пандуса, широкие дверные проемы, кнопка вызова персонала);
- б) помещения оборудованы системой оповещения о пожаре с речевым вещателем;
- г) пути эвакуации обозначены на стенах знаками;
- д) наличие письменной информации об оказываемых услугах внутри здания.

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

Таблица 2 – Требования к обеспечению условий для беспрепятственного доступа инвалидов в здание и помещения Организации

Наличие приспособленной входной группы здания для инвалидов (пандусы и другие устройства и приспособления)	Имеется вход в здание с минимальным перепадом высот. Вход в здание оборудован пандусом. Установлен звонок (кнопка вызова дежурного сотрудника)
Наличие возможностей перемещения инвалидов внутри здания (приспособление коридоров, лестниц и т.д.)	отсутствует
Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений для инвалидов (перила, поручни,	отсутствует

специализированное оборудование и т.д.)	сантехническое оборудование	
Оснащение зданий и сооружений системами противопожарной сигнализации и оповещения с дублирующими световыми устройствами	Все помещения оснащены противопожарной звуковой сигнализацией с оповещением людей при пожаре, пути эвакуации обозначены на стенах знаками.	
Оснащение зданий информационными устройствами, табло с тактильной (пространственно-рельефной) информацией и др.	Все кабинеты оснащены табличками с тактильной (пространственно-рельефной) информацией	

5. Алгоритм оказания ситуационной помощи инвалидам

5.1. СITUАЦИОННАЯ ПОМОЩЬ ДЛЯ ГРАЖДАН, ИСПОЛЬЗУЮЩИХ ДЛЯ ПЕРЕДВИЖЕНИЯ КРЕСЛО-КОЛЯСКУ.

5.1.1. При нахождении инвалида с кодом «К» на территории и в здании Организации ему оказывается ситуационная помощь:

- а) помощь при входе в здание и выходе из здания;
- б) помощь при передвижении по зданию, при подъеме и спуске с лестницы; в) помощь при самообслуживании.

5.1.2. Алгоритм оказания ситуационной помощи в соответствии с кодами категорий инвалидности.

5.1.2.1. Любой сотрудник Организации, увидев посетителя с ограничением передвижения (на коляске, костылях):

- выходит на улицу, открывает входные двери;
- оказывает помощь при входе в здание;
- уточняет, в какой помощи нуждается гражданин, цель посещения Организации.
- сообщает ответственному лицу за оказание ситуационной помощи в Организации о посещении организации посетителя с ограничением передвижения;
- оказывает помощь при выходе из организации.

5.1.2.2. Ответственное лицо за оказание ситуационной помощи в Организации или другой сотрудник Организации:

- помогает раздеться в гардеробе;
- узнает о цели посещения;

- сопровождает гражданина до кабинета специалиста;
- по окончании приема сопровождает гражданина до гардероба;
- оказывает помощь при одевании;
- при необходимости оказывает помощь при посещении туалета до входной двери в туалет, открывает и закрывает дверь.

5.2. Ситуационная помощь для граждан, с поражением опорно-двигательного аппарата.

5.2.1. При нахождении инвалида с кодом «О» на территории и в здании Организации ему оказывается ситуационная помощь:

- а) помощь при входе в здание и выходе из здания;
- б) при подъеме и спуске с лестницы;
- в) помощь при составлении письменных обращений (документов).
- г) помощь при самообслуживании.

5.2.2. Алгоритм оказания ситуационной помощи в соответствии с кодами категорий инвалидности.

5.2.2.1. Сотрудник Организации, увидев посетителя с поражением опорно-двигательного аппарата:

- а) выходит на улицу, открывает входные двери;
 - б) оказывает помощь при входе в здание;
 - в) уточняет, в какой помощи нуждается гражданин, цель посещения организации.
- сообщает ответственному лицу за оказание ситуационной помощи о посещении организации гражданина с поражением опорно-двигательного аппарата;
 - оказывает помощь при выходе из Организации.

5.2.2.2. Ответственный за оказание ситуационной помощи в Организации или любой другой сотрудник Организации:

- помогает при смене гардероба - одевании и раздевании;
- узнает о цели посещения;
- сопровождает до нужного кабинета;
- помогают при оформлении документации;
- по окончании приема сопровождает до гардероба;

- при необходимости оказывает помощь при посещении туалета до входной двери в туалет, открывает и закрывает дверь, объясняет, где находятся приборы и кнопка вызова помощи.

5.3. Ситуационная помощь для граждан с нарушением зрения.

5.3.1. При нахождении инвалида с кодом «С» на территории и в здании Организации ему оказывается ситуационная помощь:

- а) помочь при входе и выходе из здания;
- б) помочь при ориентации внутри здания;
- в) при подъеме и спуске с лестницы
- г) помочь при составлении письменных обращений (документов).
- д) помочь при самообслуживании.

5.3.2. Алгоритм оказания ситуационной помощи в соответствии с кодами категорий инвалидности.

5.3.2.1. Любой сотрудник Организации, увидев посетителя в солнцезащитных очках и с бело-красной тростью:

- выходит на улицу, открывает входные двери;
- начинает разговор с прикосновения к плечу гражданина с нарушением зрения;
- уточняет, в какой помощи нуждается гражданин с нарушением зрения, цель посещения организации;
- оказывает помощь при входе в здание;
- берет посетителя под локоть и сопровождает до сотрудника, который будет оказывать помощь в Организации;
- сообщает ответственному лицу за оказание ситуационной помощи о посещении организации гражданином с нарушением зрения;
- оказывает помощь при выходе из организации.

5.3.2.2. Ответственный за оказание ситуационной помощи в Организации или другой сотрудник Организации:

- начинает разговор с прикосновения к плечу гражданина с нарушением зрения;
- уточняет, в какой помощи нуждается гражданин с нарушением зрения, цель посещения организации;
- предлагает гражданину с нарушением зрения взять его под локоть для того, чтобы во время движения гражданин с нарушением зрения был на полшага позади него;
- помогает раздеться в гардеробе;

- сопровождает гражданина с нарушением зрения до места, указывает ориентиры и описывает препятствия на пути движения;
- по окончании приема, сопровождает гражданина 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 гражданина с нарушением зрения к выходу.

5.4. Ситуационная помощь для граждан с нарушением слуха.

5.4.1. Инвалид с нарушением слуха (код «Г»), при формальном общении нуждается в услугах сурдопереводчика. Ситуационная помощь инвалиду оказывается во всех помещениях, где отсутствует письменная информация об услугах, предоставляемых Организацией.

5.4.2. При отсутствии сурдопереводчика ответственное лицо за оказание ситуационной помощи знакомит гражданина с письменной информацией о порядке оказания социальных услуг и другой запрашиваемой гражданином информацией.

5.5. Ситуационная помощь для граждан с нарушением интеллекта.

5.5.1. При нахождении инвалида с кодом «У» на территории и в здании Организации ему оказывается ситуационная помощь:

- а) помощь при входе в здание и выходе из здания.
- б) помощь при ориентации внутри здания.
- в) помощь при составлении письменных обращений (документов).

5.5.2. Алгоритм оказания ситуационной помощи в соответствии с кодами категорий инвалидности.

5.5.2.1. Сотрудники Организации:

- консультируют об услугах, предоставляемых Организацией, и информирует о способах самостоятельного получения информации;
- при необходимости знакомят с информацией (стендовой, на сайте и др.);
- сопровождают до нужного кабинета организации социального обслуживания;
- оказывает помощь при оформлении необходимой документации.

6. Ответственность

6.1. АНО СОН «Наш Малахит» несет ответственность перед инвалидом за убытки и моральный вред, причиненные ему вследствие неоказания или ненадлежащего оказания ему реабилитационной услуги, нарушения его прав и законных интересов, в том числе разглашения его персональных данных и использования сотрудниками академии своего служебного положения в целях несоответствующих интересам инвалида.

6.2 Для обеспечения инвалидам доступа наравне с другими к объектам Организации 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 Организации обязаны соблюдать и защищать права и интересы инвалидов и обеспечивать конфиденциальность персональных данных и сведений о содержании оказываемых им услуг.