	ПРАВИТЕЛЬСТВО СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ
	Министерство социальной политики Свердловской области
	ГАУ «Областной центр реабилитации инвалидов»
	Положение
	Документированная информация
СМК ДИ-7.501/3-2016	Управление документацией

Утверждено
приказом ГАУ «Областной центр
реабилитации инвалидов»
от «10» октября 2016г. № 216


ПОЛОЖЕНИЕ

ОБ ОКАЗАНИИ СИТУАЦИОННОЙ ПОМОЩИ В ГАУ «ОБЛАСТНОЙ
ЦЕНТР РЕАБИЛИТАЦИИ ИНВАЛИДОВ» МАЛОМОБИЛЬНЫМ ГРУППАМ
НАСЕЛЕНИЯ, В ТОМ ЧИСЛЕ ИНВАЛИДАМ

Вводится в действие с 01.10.2016 г.

Екатеринбург, 2016

	<i>Должность</i>	<i>Фамилия/ Подпись</i>	<i>Дата</i>
<i>Разработал</i>	<i>Заместитель директора</i>	<i>Е.В. Шестакова</i>	<i>09.09.2016</i>
<i>Проверил</i>	<i>Юрисконсульт</i>	<i>Т.А. Караченцева</i>	<i>09.09.2016</i>


	ПРАВИТЕЛЬСТВО СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ
	Министерство социальной политики Свердловской области
	ГАУ “Областной центр реабилитации инвалидов”
	Положение
	Документированная информация
СМК ДИ-7.501/3-2016	Управление документацией

1. Назначение и область применения

1.1 Настоящее положение устанавливает порядок оказания ситуационной помощи инвалидам для обеспечения доступности зданий/помещений Центра, доступности предоставляемых в учреждении социальных услуг, а также регламентирует распределение обязанностей по оказанию ситуационной помощи работниками структурных подразделений Центра с учетом особенностей и назначения элементов структурно - функциональных зон учреждения.

1.3 Действие настоящего положения направлено на обеспечение:

- 1) условий для беспрепятственного доступа к зданиям Центра, к местам отдыха (культурно-оздоровительный комплекс) и к предоставляемым в них услугам;
- 2) условий для беспрепятственного пользования специализированным транспортом Центра при предоставлении социальных услуг;
- 3) возможности самостоятельного передвижения по территории Центра, входа и выхода с территории, посадки в транспортное средство и высадки из него, в том числе с использованием кресла-коляски;
- 4) сопровождения инвалидов, имеющих стойкие расстройства функций зрения и самостоятельного передвижения, и оказания им помощи на территории Центра;
- 5) надлежащего размещения оборудования и носителей информации, необходимых для беспрепятственного доступа инвалидов к объекту и к услугам с учетом ограничений их жизнедеятельности;
- 6) дублирования необходимой для инвалидов звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, допуска в учреждение сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика;
- 7) допуска на объект собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего её специальное обучение и выдаваемого по форме и в порядке, которые определяются федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно - правовому регулированию в сфере социальной защиты населения;
- 8) оказания работниками Центра, предоставляющими услуги населению, помощи инвалидам в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг.

	ПРАВИТЕЛЬСТВО СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ
	Министерство социальной политики Свердловской области
	ГАУ “Областной центр реабилитации инвалидов”
	Положение
	Документированная информация
СМК ДИ-7.501/3-2016	Управление документацией

1.4 Данное положение определяет порядок оказания ситуационной помощи работниками Центра получателям социальных услуг в рамках реализации ИППСУ и всем маломобильным гражданам, не являющимися клиентами Центра, но обратившимися в учреждение по какому-либо вопросу.

1.5 Данное положение вменяет в обязанности всех работников Центра оказывать при необходимости ситуационную помощь в каждом нуждающемся в ней клиенту в соответствии со своими должностными полномочиями.

2. Нормативные ссылки

Настоящее положение разработано на основе следующих нормативно-правовых актов:

.2.1. Конвенция о правах инвалидов, принята Резолюцией 61/106 Генеральной Ассамблеи ООН от 13.12.2006, ратифицирована Российской Федерацией 03.05.2012

2.2 Первоначальный доклад Российской Федерации о выполнении Конвенции о правах инвалидов «О мерах, принятых для осуществления обязательств по Конвенции о правах инвалидов, и о прогрессе, достигнутом в соблюдении прав инвалидов в течение двух лет после её вступления в силу для Российской Федерации», с приложениями


2.3 Международная классификация функционирования, ограничений жизнедеятельности и здоровья (МКФ), утверждена 54-ой сессией Ассамблеи Всемирной организации здравоохранения 22.05.2001 (резолюция WHA54.21)

2.4. Федеральный закон от 01 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»

2.5. Федеральный закон от 24 ноября 1995 года №181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» (в редакции от 01.12.2014)

2.6. Федеральный закон от 28 декабря 2013 года №442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»

2.7 Федеральный закон от 30 декабря 2009 года №384-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений»

	ПРАВИТЕЛЬСТВО СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ
	Министерство социальной политики Свердловской области
	ГАУ «Областной центр реабилитации инвалидов»
	Положение
	Документированная информация
СМК ДИ-7.501/3-2016	Управление документацией

2.8 Постановление Правительства Российской Федерации от 26.12.2014 №1521 «Об утверждении перечня национальных стандартов и сводов правил (частей таких стандартов и сводов правил), в результате применения которых на обязательной основе обеспечивается соблюдение требований Федерального закона "Технический регламент о безопасности зданий и сооружений"»

2.9 Постановление Правительства Российской Федерации от 01.12.2015 №1 297 «Об утверждении государственной программы Российской Федерации «Доступная среда» на 2011 - 2020 годы»

2.10 Постановление Правительства Российской Федерации от 17.06.2015 №599 «О порядке и сроках разработки федеральными органами исполнительной власти, органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления мероприятий по повышению значений показателей доступности для инвалидов объектов и услуг в установленных сферах деятельности»

2.11 Приказ Минтруда России от 25.12.2012 №627 «Об утверждении методики, позволяющей объективизировать и систематизировать доступность объектов и услуг в приоритетных сферах жизнедеятельности для инвалидов и других МГН, с возможностью учета региональной специфики»


2.12 Приказ Минтруда России от 30.07.2015 №527н «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»

2.13 Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 22.06.2015 №386н «Об утверждении формы документа, подтверждающего специальное обучение собаки-проводника, и порядка его выдачи»

1.14 СП 59.13330.2012СП 59.13330. 2012. Свод правил. Доступность зданий и сооружений для МГН. Актуализированная версия СНиП 35-01-2001

2.15 Методическое пособие для обучения (инструктирования) сотрудников учреждений МСЭ и других организаций по вопросам обеспечения доступности для инвалидов услуг и объектов, на которых они предоставляются, оказания при этом необходимой помощи (на сайте Минтруда России от 10 августа 2015 года)

2.16 Закон Свердловской области от 03 декабря 2014 года №108-ОЗ года «О социальном обслуживании граждан в Свердловской области»

	ПРАВИТЕЛЬСТВО СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ
	Министерство социальной политики Свердловской области
	ГАУ “Областной центр реабилитации инвалидов”
	Положение
	Документированная информация
СМК ДИ-7.501/3-2016	Управление документацией

2.17 Постановление Правительства Свердловской области от 28.11.2015 №41-ПП «О мерах по формированию доступной для инвалидов и других маломобильных групп населения среды жизнедеятельности в Свердловской области»

2.18. Постановление Правительства Свердловской области от 11.02.2014 №70-ПП «О координации деятельности в сфере формирования доступной среды жизнедеятельности для инвалидов и других маломобильных групп населения на территории Свердловской области»

2.19 Постановление Правительства Свердловской области от 22.09.2015 №844-ПП «Об утверждении Плана мероприятий ("дорожной карты") по повышению значений показателей доступности для инвалидов объектов и услуг в Свердловской области»

2.20. Приказ Министерства социальной политики Свердловской области от 29.09.2015 №554 «О Плана мероприятий ("дорожной карте") по повышению значений показателей доступности для инвалидов объектов и услуг в сфере социальной защиты населения» 24 ноября 1995 года №181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»


3. Термины, определения и сокращения

Инвалид – человек, имеющий нарушение здоровья со стойким расстройством той или иной функции организма (слуха, зрения, осязания и др.), обусловленное заболеваниями, последствиями травм или дефектами и приводящее к ограничению его жизнедеятельности, вызывающее необходимость его социальной защиты;

Получатель социальных услуг – гражданин, который признан нуждающимся в социальном обслуживании и которому предоставляются социальная услуга или социальные услуги.

Ситуационная помощь – обеспечение доступа инвалидов к месту получения услуги или комплекс организационных мер, которые позволяют оказать инвалиду в конкретной ситуации услугу наравне с другими гражданами;

Социальное обслуживание граждан – деятельность по предоставлению социальных услуг гражданам;

	ПРАВИТЕЛЬСТВО СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ
	Министерство социальной политики Свердловской области
	ГАУ «Областной центр реабилитации инвалидов»
	Положение
	Документированная информация
СМК ДИ-7.501/3-2016	Управление документацией

Социальная услуга – действие или действия в сфере социального обслуживания по оказанию постоянной, периодической, разовой помощи, в том числе срочной помощи, гражданину в целях улучшения условий его

В настоящем положении применены следующие сокращения:

ГАУ - Государственное автономное учреждение


ИППСУ - индивидуальная программа получателя социальных услуг жизнедеятельности и (или) расширения его возможностей самостоятельно обеспечивать свои основные жизненные потребности;

КПО - консультативно-приёмное отделение

4. Общие положения

4.1 Предметом деятельности ГАУ «Областной центр реабилитации инвалидов» (далее по тексту - Центр) является предоставление услуг по социальному обслуживанию и реабилитации (абилитации) граждан с полной или частичной утратой способности либо возможности осуществлять самообслуживание, самостоятельно передвигаться, обеспечивать основные жизненные потребности в силу заболевания, травмы, возраста или наличия инвалидности через предоставление следующих видов услуг:

- 1) социально-бытовые, направленные на поддержание жизнедеятельности получателей социальных услуг в быту;
- 2) социально-медицинские, направленные на поддержание и сохранение здоровья получателей социальных услуг путем организации ухода, оказания содействия в проведении оздоровительных мероприятий, систематического наблюдения за получателями социальных услуг для выявления отклонений в состоянии их здоровья;
- 3) социально-психологические, предусматривающие оказание помощи в коррекции психологического состояния получателей социальных услуг для адаптации в социальной среде, в том числе оказание психологической помощи анонимно с использованием телефона доверия;
- 4) социально-педагогические, направленные на профилактику отклонений в поведении и развитии личности получателей социальных услуг, формирование у

	ПРАВИТЕЛЬСТВО СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ
	Министерство социальной политики Свердловской области
	ГАУ “Областной центр реабилитации инвалидов”
	Положение
	Документированная информация
СМК ДИ-7.501/3-2016	Управление документацией

них позитивных интересов (в том числе в сфере досуга), организацию их досуга, оказание помощи семье в воспитании детей;

5) социально-трудоустройство, направленные на оказание помощи в трудоустройстве и в решении других проблем, связанных с трудовой адаптацией;

б) социально-правовые, направленные на оказание помощи в получении юридических услуг, в том числе бесплатно, в защите прав и законных интересов получателей социальных услуг;


7) услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, имеющих ограничения жизнедеятельности, в том числе детей-инвалидов;

8) срочные социальные услуги.

4.2 При реализации социальных услуг Центр обеспечивает доступность зданий с прилегающей территорией и создает условия доступности предоставляемых учреждением услуг.

4.2.1. Обеспечение доступности Центра предполагает:

- возможность беспрепятственного входа в здания и выхода из них;
- возможность самостоятельного передвижения по территории учреждения в целях доступа к месту предоставления услуги, в том числе с помощью работников Центра, предоставляющих услуги, ассистивных и вспомогательных технологий, а также кресла-коляски;
- возможность посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в Центр, в том числе с использованием кресла-коляски и, при необходимости, с помощью работников учреждения;
- сопровождение инвалидов, имеющих стойкие нарушения функций зрения и самостоятельного передвижения по территории Центра;
- содействие инвалиду при входе в учреждение и выходе из него, информирование инвалида о доступных маршрутах общественного транспорта;
- надлежащее размещение носителей информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к объектам и услугам, с учетом ограничений их жизнедеятельности, в том числе дублирование необходимой для получения услуги звуковой и зрительной информации, а также

	ПРАВИТЕЛЬСТВО СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ
	Министерство социальной политики Свердловской области
	ГАУ “Областной центр реабилитации инвалидов”
	Положение
	Документированная информация
СМК ДИ-7.501/3-2016	Управление документацией

надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне;

- обеспечение допуска в здания, в которых предоставляются услуги, собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение.

4.2.2. Доступность услуг предполагает:

- оказание инвалидам помощи, необходимой для получения в доступной для них форме информации о правилах предоставления услуги, в том числе об оформлении необходимых для получения услуги документов, о совершении ими других необходимых для получения услуги действий;
- предоставление инвалидам по слуху, при необходимости, услуги с использованием русского жестового языка, включая обеспечение допуска на объект сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика;
- оказание работниками иной необходимой инвалидам помощи в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами;
- наличие копий документов, объявлений, инструкций о порядке предоставления услуги (в том числе, на информационном стенде), выполненных рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне, а также аудиокотура в КПО.

4.3 Для реализации ситуационной помощи каждой категории инвалидов нормативно установлен код (буквенный), который позволяет систематизировать деятельность сотрудников подразделений по определению вида ситуационной помощи с учетом ограничения жизнедеятельности получателя социальных услуг.


	ПРАВИТЕЛЬСТВО СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ
	Министерство социальной политики Свердловской области
	ГАУ “Областной центр реабилитации инвалидов”
	Положение
	Документированная информация
СМК ДИ-7.501/3-2016	Управление документацией

Таблица 1

Основные коды категорий инвалидов, нуждающихся в ситуационной помощи

Аббревиатура	Расшифровка	Рекомендации
О (ОДА)	Инвалиды с нарушением опорно-двигательного аппарата	Рекомендации Министерства труда и социальной защиты РФ от 18 сентября 2012 г. «Методика паспортизации и классификации объектов и услуг с целью их объективной оценки для разработки мер, обеспечивающих их доступность».
Г	Инвалиды с нарушениями слуха	
К	Инвалиды, передвигающиеся на креслах-колясках	
С	Инвалиды с нарушениями зрения	
У	Инвалиды с нарушениями умственного развития	

5. Порядок реализации оказания ситуационной помощи инвалидам и маломобильным группам населения

5.1 Распределение обязанностей работников по оказанию ситуационной помощи с учетом особенностей и назначения элементов структурно – функциональных зон Первого здания Центра представлено в Таблице 2.


 <p>На пути с надеждой</p>	ПРАВИТЕЛЬСТВО СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ Министерство социальной политики Свердловской области
	ГАУ “Областной центр реабилитации инвалидов”
	Положение
	Документированная информация
СМК ДИ-7.501/3-2016	Управление документацией

Таблица 2

Распределение обязанностей работников по оказанию ситуационной помощи с учетом особенностей и назначения элементов структурно – функциональных зон Первого здания Центра


№	Основные структурно-функциональные зоны	Функционально-планировочные элементы зоны (и их особенности)	Категории инвалидов, нуждающихся в ситуационной помощи, с учетом доступности и планировочных элементов зоны	Сведения о физической/информационной доступности элемента структурно функциональной зоны (согласно актам обследования ОЦРИ)	Закрепленные элементы структурно функциональных зон за специалистами подразделений при оказании ситуационной помощи	Виды помощи
1	Территория, прилегающая к зданию (участок)	1.1 Вход на территорию	С; ОДА; У	Доступен, выделен контрастным цветом	Специалисты КПО	При необходимости специалисты придерживают калитку, чтобы человек мог беспрепятственно войти на территорию
		1.2 Путь (пути) движения на территории	С; ОДА; У	Доступен, покрытие из бетонных плит соответствует СП 59.13330.2012. (2.1.1.)	Специалисты КПО	Сопровождает до входа в здание
		1.3 Автостоянка и парковка	С; ОДА; У; К	Доступно	Специалисты КПО	Помогает выйти или сесть в автотранспорт
2	Вход (входы) в здание	2.1 Лестница (наружная)	С; ОДА	Частично соответствует нормативным требованиям: Ширина марша и проступей-соответствует	Специалисты КПО	Помогает преодолеть лестничный пролет при необходимости

				высоту подступенка – не соответствует адаптирована - резиновое антискользящее покрытие		
	2.2 Пандус (наружный)	К		Доступен частично, не все элементы конструкции соответствуют требованиям нормативных документов	Специалисты КПО	Клиентам с ослабленной функцией верхних конечностей помогает подняться по пандусу путем придерживания/ толкания кресло-коляски
	2.3 Входная площадка (перед дверью)	С; ОДА; У		Доступен, соответствует требованиям нормативно-правовых документов	Специалисты КПО	
	2.4 Дверь (входная)	С; ОДА; У;К		Доступен, не соответствует требованиям нормативно-правовых документов в части механизма автоматического открывания	Специалисты КПО	Придерживает дверь, направляет, ориентирует клиента с кодом С ОДА; У;К
	2.5 Тамбур	С; ОДА; У		Доступен	Специалисты КПО	
3	Пути движения внутри здания (в т.ч. пути эвакуации)					
	3.1 Вестибюль, зона ожидания	С; ОДА; У		Доступен	Специалисты КПО	Предлагает места для отдыха или ожидания
	3.2 Лестница (внутри здания у поста охраны)	С; ОДА		Доступен	Специалисты КПО	Ориентирует клиента куда необходимо пройти с кодом С
	3.3 Пандус (внутри здания)	К		Доступен частично (уклон превышает нормативный уровень)	Специалисты КПО	Клиентам с ослабленной функцией верхних конечностей помогает подняться по пандусу путем придерживания/ толкания кресло-коляски
	3.4 Лифт пассажирский	С; ОДА; У		Доступен	Специалисты КПО	Помогают вызвать лифт, определить необходимый этаж
	3.5 Пути эвакуации	О;Г;К;С; ;У		Доступен	Специалисты КПО	Помогают, при эвакуации направляют клиентов к выходу помогают покинуть помещение
4	Зоны целевого назначения здания	Вариант I - зона обслуживания граждан	С; Г	Доступен	Кабинеты приема граждан: 1102;1103; Специалисты КПО	Предоставление в доступной форме с учетом стойких расстройств функций организ инвалидов информации об их правах и обязанностях, видах

	(инвалидов и других МГН)			1104		социальных услуг, сроках, порядке и условиях доступности предоставления; оказание инвалидам помощи, необходимой для получения в доступной для них форме информации о правилах предоставления услуги, в том числе об оформлении необходимых для получения услуги документов, о совершении ими других необходимых для получения услуги действий; предоставление инвалидам по слуху, при необходимости, услуги с использованием русского жестового языка, включая обеспечение допуска на объект сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика; (использование технических средств «индукционная петля», увеличительные лупы)
		С; Г		Кабинеты индивидуального приема: 1105; 1101	Заведующая стационарного/полустационарного отделения	При оказании услуги пользуются техническими средствами «индукционная петля», увеличительные лупы (для слабовидящих) при необходимости вызывают специалиста владеющего жестовым языком
		С; Г		Пост медицинской сестры: 1112	Постовая медицинская сестра	При оказании услуги пользуются техническими средствами «индукционная петля», увеличительные лупы (для слабовидящих) при необходимости вызывают специалиста владеющего жестовым языком
		С; К	Доступен	Кабинет массажа ручного/механического – 1216; 1220	Массажист; Специалист по социальной работе	Сопровождают клиента до стола с кодом С, колясочникам помогают переместиться на массажный стол при необходимости
		С; Г		Кабинет заведующей отделением социально-медицинской реабилитации	Врач отделения социально-медицинской реабилитации; Специалист по социальной работе	При оказании услуги пользуются техническими средствами «индукционная петля», увеличительные лупы (для слабовидящих) при необходимости вызывают специалиста, владеющего жестовым языком

			индивидуального приёма клиентов-1218			
		С;Г	Кабинет индивидуального приема - 1207; 1205	Доступен	Специалисты, оказывающие услуги (отделение социальной реабилитации)	При оказании услуги пользуются техническими средствами «индукционная петля», увеличительные лупы (для слабовидящих) при необходимости вызывают специалиста владеющего жестовым языком
		С; ОДА;К; Г	Обеденные залы: 1117 - №2 1119 - №1		Работники столовой	Накрываю на стол , убирают со стола, помогают разместиться в обеденном зале
		С;	Спелекамера - 1221		Медицинская сестра социально-медицинского отделения	Размещают в спелеокамере, помогают в ориентировке в пространстве
		С; К	Актный зал (малый)		Специалисты отделения информационного обеспечения и связью с общественностью	Помогают зайти/выйти и разместиться в зале
		К; С; ОДА	Кабинет «Цветовой и песочной терапии» - 1213		Социальный педагог отделения социальной реабилитации	Вход/выход из кабинета
		К; С; ОДА	Массажный зал с индивидуальными кабинками - 1117		Медицинские сестры Специалист по социальной работе отделения социально-медицинской реабилитации	Вход/выход из кабинета, перемещения на кушетку и с кушетки Ориентировка в пространстве кабинета
		К; С; ОДА	Кабинеты физиотерапии с индивидуальными кабинками 1223-1222	Доступен	Медицинские сестры отделения социально-медицинской реабилитации Специалист по социальной работе	Вход/выход из кабинета, перемещения на кушетку и с кушетки Ориентировка в пространстве кабинета

			С	Доступен	Сенсорная комната-1204 Зал для групповой работы-1202	Специалисты, оказывающие услуги (отделение социальной реабилитации)	Проводить клиента до места (кресла) оказания услуги
		Вариант II - жилые помещения	К; С; ОДА	Комнаты для проживания клиентов: 1107;1108;1109;1110;1111;1113	Стационар: медицинские сестры, санитарки	Оказание помощи при решении бытовых вопросов: принятие гигиенических процедур, перемещение кресло-коляска –унитаз/ кровать/ стул	
5	Санитарно-гигиенические помещения	5.1 Туалетная комната	С; ОДА		Медицинские сестры, социальные работники; санитарки	Оказание помощи при решении бытовых вопросов	
5.2 Душевая/ванная комната		С; К; ОДА					
5.3 Бытовая комната (гардеробная)		С ; К; ОДА					
6	Система информации на объекте	6.1 Визуальные средства	У;Г	Таблички, указатели, информационные стенды			
6.2 Акустические средства		С	Звуковые информаторы у лифта				
6.3 Тактильные средства		С	Тактильные таблички с номерами и названиями кабинетов				

	ПРАВИТЕЛЬСТВО СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ
	Министерство социальной политики Свердловской области
	ГАУ “Областной центр реабилитации инвалидов”
	Положение
	Документированная информация
СМК ДИ-7.501/3-2016	Управление документацией

5.3 Распределение обязанностей по оказанию ситуационной помощи специалистами подразделений с учетом особенностей и назначения элементов структурно - функциональных зон Второго здания Центра представлено в Таблице 3

Таблица 3

Распределение обязанностей по оказанию ситуационной помощи специалистами подразделений с учетом особенностей и назначения элементов структурно - функциональных зон Второго здания Центра

№	Основные структурно-функциональные зоны	Функционально-планировочные элементы зоны (и их особенности)	Категории инвалидов, нуждающихся в ситуационной помощи, с учетом доступности планировочных элементов зоны	Сведения о физической/информационной доступности элемента структурной функциональной зоны (согласно актам обследования ОЦРИ)	Закрепление элементов структурно функциональных зон за специалистами подразделений при оказании ситуационной помощи	Виды помощи
1	Территория, прилегающая к зданию (участок)	1.2 Путь (пути) движения на территории	С; ОДА; У	Доступен, покрытие из бетонных плит соответствует СП 59.13330.2 012. (2.1.1.)	Специалисты КПО	Сопровождает до входа в здание
		1.3 Автостоянка и парковка	С; ОДА; У; К	Доступно	Специалисты КПО	Помогает выйти или сесть в автотранспорт
2	Вход в здание	2.1 Вход в здание 2 корпуса с поверхности земли		Доступен, всем категориям инвалидов	Специалисты КПО	

				маломобильных групп населения		
		2.2 Входная площадка (перед дверью)	С; ОДА; У	Доступен, соответствует требованиям нормативно-правовых документов	Специалисты КПО	
		2.3 Дверь (входная)	С; ОДА; У; К	Доступен, частично не соответствует требованиям нормативно-правовых документов в части механизма автоматического открывания	Специалисты КПО	Придерживает дверь, направляет, ориентирует клиента с кодом С
		2.5 Тамбур	С; ОДА; У	Доступен	Специалисты КПО	
3	Пути движения внутри здания (в т.ч. пути эвакуации)	3.1 Вестибюль зона ожидания	С; ОДА; У	Доступен	Специалисты КПО	Предлагает места для отдыха или ожидания
		3.2 Лестница	С; ОДА; У	Доступен	Специалисты КПО	Ориентирует клиентов с кодом С;У по направлению движения
		3.3 Лифт пассажирский	С; ОДА; У	Доступен	Специалисты КПО	Помогают вызвать лифт, определить необходимый этаж
		3.4 Пути эвакуации	О; Г; К; С; У	Доступен	Специалисты КПО	Помогают при эвакуации, покинуть помещение
4	Зоны целевого назначения здания	Вариант I - зона обслуживания граждан (инвалидов и других МГН)	О (ОДА); Г; К; С У	Доступен	Специалисты КПО Медицинские сестры Инструктора	Сопровождают при необходимости в бассейн Помогают одеться / раздеться, переместится в чашу бассейна, выйти из воды Перемещают в чашу бассейна и из него с

						использованием подъёмника. Помогают выйти и зайти в воду
					Санитарки	Помогают одеться / раздеться, переместится в чашу бассейна, выйти из воды
					Социальные работники	Сопровождают при необходимости в бассейн
		С; ОДА; К; У		Тренажерн ый зал	Инструктора	Помогают переместиться на и с тренажера
				Кабинет приема врача ЛФК	Врач ЛФК	Помогает переместиться на кушетку и с неё
			Доступен	Зал ЛФК	Инструктора	Помогает при входе и выходе из залов клиентам с ослабленными функциями нижних конечностей
				Зал АФК	Инструктора	
			Доступен	Зал высокотех нологично й реабилита ции	Инструктора	Помогает при использовании реабилитационного оборудования в соответствии с его назначением
		О (ОДА); Г; К; С У	Доступен	Большой актовый зал	Куль т организаторы, Специалисты по социальной работе	Оказание помощи при входе/выходе в зал и размещение в зале
	Вариант II - жилые помещени я	К; С; ОДА;У	Доступен	Комнаты для проживания клиентов	Стационар: медицинские сестры,	Оказание помощи при решении бытовых вопросов: принятие гигиенических процедур, перемещение кресло- коляска – унитаз/ кровать/ стул Сопровождение до места получения услуг согласно плану реабилитационных мероприятий клиента
Санитарки,						
Социальные работники						
		О (ОДА); Г; К; С У		Буфет	Работники буфета	Помощь при организации приема пищи (накрыть на стол/ убрать со стола, размещение в зале.
5	Санитарно- гигиенически е помещения	5.1 Туалетная комната	С; ОДА	3;4;5 этажи	Медицинские сестры, социальные работники; санитарки	Оказание помощи при решении бытовых вопросов
		5.2 Душевая/ ванная комната	С; К; ОДА	3;4;5 этажи		
		5.3 Бытовая комната (гардеробн	С ; К; ОДА	3;4;5 этажи		

		ая)				
6	Система информации на объекте	6.1 Визуальные средства	У; Г	Таблички, указатели, информационные стенды	Социальные работники Специалисты по социальной работе	Помогают при ориентации в пространстве с использованием системы указателей и информационных табличек, расположенных в здании
		6.2 Акустические средства	С	Звуковые информаторы у лифта		
		6.3 Тактильные средства	С	Тактильные таблички с номерами и названиями кабинетов, мнемосхемы	Социальные работники Специалисты по социальной работе	Помогают при ориентации в пространстве с использованием системы указателей и информационных табличек, расположенных в здании

5.4 Услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, имеющих ограничения жизнедеятельности, оказываются специалистами отделения организационно-методической работы и повышения квалификации. Данные услуги предоставляются как в помещениях Центра, так и в форме выездных мероприятий с использованием специализированного транспорта учреждения.

Распределение обязанностей по оказанию ситуационной помощи специалистами подразделения при проведении услуг в целях повышения коммуникативного потенциала клиентов Центра представлено в Таблице 4.


	ПРАВИТЕЛЬСТВО СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ
	Министерство социальной политики Свердловской области
	ГАУ “Областной центр реабилитации инвалидов”
	Положение
	Документированная информация
СМК ДИ-7.501/3-2016	Управление документацией

Таблица 4


Распределение обязанностей по оказанию ситуационной помощи специалистами подразделения при проведении услуг в целях повышения коммуникативного потенциала клиентов Центра

<i>Основные структурно-функциональные зоны</i>	<i>Функционально-планировочные элементы зоны (и их особенности)</i>	<i>Категории инвалидов, нуждающихся в ситуационной помощи, с учетом доступности и планировочных элементов зоны</i>	<i>Сведения о физической/информационной доступности элемента структурно-функциональной зоны (согласно актам обследования ОЦРИ)</i>	<i>Закрепление элементов структурно-функциональных зон за специалистами и подразделений при оказании ситуационной помощи</i>	<i>Виды помощи</i>
Зоны целевого назначения здания	Вариант I - зона обслуживания граждан (инвалидов и других МГН)	О (ОДА);	Библиотека Актовый зал Актовый зал (малый)	Библиотекарь Культорганизатор	Помогают при входе и выходе из помещений
		К;	Библиотека Актовый зал Актовый зал (малый)	Библиотекарь Культорганизатор	Придерживают дверь при въезде и выезде из помещений
		С	Библиотека Актовый зал Актовый зал (малый)	Библиотекарь Культорганизатор	Впервые при предоставлении услуги проводят инструктаж о архитектурных особенностях помещения (проводят ориентировку в пространстве) Сопровождают до места размещения
		Г	Библиотека Актовый зал	Библиотекарь Культорганизатор	При предоставлении услуги используют специализированные ТСР
Услуги вне помещений организации		О (ОДА); К; С; У; Г;	Выездные мероприятия с использованием специализированного транспорта учреждения	Культорганизатор Водитель	Помогают при посадке и высадке клиентам.

Рекомендации по использованию слов и понятий при общении с инвалидами

ИСПОЛЬЗУЙТЕ слова и понятия, не создающие стереотипы:	ИЗБЕГАЙТЕ слов и понятий, создающих стереотипы:
Человек с инвалидностью	Человек с ограниченными возможностями, Больной, Искалеченный, покалеченный, Неполноценный, калека, с дефектом здоровья, с недостатком здоровья
<i>При сравнении людей с инвалидностью и без инвалидности:</i>	
Не инвалид, человек без инвалидности	Нормальный / здоровый
Человек, использующий инвалидную коляску Человек на коляске Человек с парализованными ногами «Колясочник» - приемлемо в среде общения людей с инвалидностью	Прикованный к инвалидной коляске Паралитик Парализованный
Врожденная инвалидность Инвалид с детства	Врожденный дефект (увечье) несчастье
Имеет ДЦП (детский церебральный паралич) Человек (ребенок, дети) с ДЦП	Страдает ДЦП Болеет ДЦП «Дэцник»
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
Не слышащий / глухой слабослышащий	Глухой как пень

человек, с инвалидностью по слуху, пользующийся жестовой речью	Человек с нарушением слуха Человек (ребенок) с остатками слуха Глухонемой
---	---

	ПРАВИТЕЛЬСТВО СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ
	Министерство социальной политики Свердловской области
	ГАУ “Областной центр реабилитации инвалидов”
	Положение
	Документированная информация
СМК ДИ-7.501/3-2016	Управление документацией

ПРИЛОЖЕНИЕ 2

Правила общения с инвалидами разных категорий

1. Правила общения с инвалидами передвигающиеся на креслах-колясках (код К)

При общении с людьми, испытывающими трудности при передвижении необходимо помнить:

- Инвалидная коляска - неприкосновенное пространство человека. Не следует облакачиваться на неё, толкать её без согласия. Если Вам разрешили передвигать коляску, сначала катите её медленно. Коляска быстро набирает скорость, и неожиданный толчок может привести к потере равновесия

- Всегда необходимо спрашивать, нужна ли помощь, прежде чем оказать её. Предлагать помощь, если нужно открыть тяжелую дверь. Если Ваше предложение о помощи принято, спросите, что нужно делать, и четко следуйте инструкциям.

- Всегда 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.

- 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.

2. Правила общения с инвалидами с нарушениями зрения (код С)

При общении с незрячими людьми или людьми, имеющими плохое зрение необходимо помнить:

- Нарушение зрения имеет много степеней. Полностью слепых людей около 10%, остальные имеют остаточное зрение, могут различать свет и тень, иногда цвет и очертания предмета. У одних слабое периферическое зрение, у других –

	ПРАВИТЕЛЬСТВО СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ
	Министерство социальной политики Свердловской области
	ГАУ "Областной центр реабилитации инвалидов"
	Положение
	Документированная информация
СМК ДИ-7.501/3-2016	Управление документацией

слабое прямое при хорошем периферическом. Данные обстоятельства необходимо учитывать при общении.

- Предлагая свою помощь, направляйте человека, не стискивайте его руку, идите так, как вы обычно ходите.

- 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.

- При спуске или подъеме по ступенькам ведите незрячего перпендикулярно к ним. Передвигаясь, не делайте рывков, резких движений. При сопровождении незрячего человека не закладываете руки назад - это неудобно.

	ПРАВИТЕЛЬСТВО СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ
	Министерство социальной политики Свердловской области
	ГАУ “Областной центр реабилитации инвалидов”
	Положение
	Документированная информация
СМК ДИ-7.501/3-2016	Управление документацией

3. Правила общения с инвалидами с нарушениями слуха (код Г)

Существует несколько типов и степеней глухоты. Соответственно, существует много способов общения с людьми, которые плохо слышат. Если вы не знаете, какой предпочесть, спросите у них.

- Прежде чем заговорить с человеком, у которого понижен слух, дайте знак, что вы собираетесь ему что-то сказать.

- Разговаривая с человеком, у которого плохой слух, смотрите прямо на него. Не затемняйте свое лицо и не загромождайте его руками, волосами или какими-то предметами. Ваш собеседник должен иметь возможность следить за выражением вашего лица.

- Подойдите, если можно, к не слышащему человеку поближе, говорите медленно и отчетливо, но не слишком громко (снижение слуха, как ни странно, часто сопровождается повышением чувствительности к громким звукам).

- Некоторые люди могут слышать, но воспринимают отдельные звуки неправильно. В этом случае говорите более громко и четко, подбирая подходящий уровень. В другом случае понадобится лишь снизить высоту голоса, так как человек утратил способность воспринимать высокие частоты.

- Чтобы привлечь внимание человека, который плохо слышит, назовите его по имени. Если ответа нет, можно слегка тронуть человека или же помахать рукой.


- Говорите ясно и ровно. Не нужно излишне подчеркивать что-то. Кричать, особенно в ухо, тоже не надо. Нужно смотреть в лицо собеседнику и говорить ясно и медленно, использовать простые фразы и избегать несущественных слов.

- Если вас просят повторить что-то, попробуйте перефразировать свое предложение. Нужно использовать выражение лица, жесты, телодвижения, если хотите подчеркнуть или прояснить смысл сказанного.

- Убедитесь, что вас поняли. Не стесняйтесь спросить, понял ли вас собеседник.

- Иногда контакт достигается, если не слышащему говорить шепотом. В этом случае улучшается артикуляция рта, что облегчает чтение с губ.

- Если вы сообщаете информацию, которая включает в себя номер, технический или другой сложный термин, адрес, напишите ее, сообщите по факсу или электронной почте, или любым другим способом, но так, чтобы она была точно понята.


	ПРАВИТЕЛЬСТВО СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ
	Министерство социальной политики Свердловской области
	ГАУ “Областной центр реабилитации инвалидов”
	Положение
	Документированная информация
СМК ДИ-7.501/3-2016	Управление документацией

- Если существуют трудности при устном общении, спросите, не будет ли проще переписываться.
- Не забывайте о среде, которая вас окружает. В больших или многолюдных помещениях трудно общаться с людьми, которые плохо слышат. Яркое солнце или тень тоже могут быть барьерами.
- Очень часто глухие люди используют язык жестов. Если вы общаетесь через сурдопереводчика, не забудьте, что обращаться надо непосредственно к собеседнику, а не к переводчику.
- Не все люди, которые плохо слышат, могут читать по губам. Вам лучше всего спросить об этом при первой встрече. Если ваш собеседник обладает этим навыком, помните, что только три из десяти слов хорошо прочитываются.
- Сообщите, что в вашей библиотеке может быть ему интересно, например, коллекция фильмов с субтитрами, возможно, это заинтересует слабослышащего посетителя.

4. Правила общения с инвалидами с ментальными нарушениями (код У)
 При общении с людьми, имеющими интеллектуальные нарушения используйте доступный язык, выражайтесь точно и по делу. Не думайте, что вас не поймут. Исходите из того, что взрослый человек с задержкой в развитии имеет такой же опыт, как и любой другой взрослый человек. Будьте готовы повторить несколько раз. Давая инструкцию, рассказывайте все «по шагам». Дайте вашему собеседнику возможность обыграть каждый шаг после того, как вы объяснили ему.

При общении с людьми, имеющими психиатрические проблемы
 Люди с психическими проблемами могут испытывать эмоциональные расстройства или замешательство, осложняющие их жизнь. Неверно, что люди с психическими нарушениями имеют проблемы в понимании или ниже по уровню интеллекта, чем большинство людей. У них свой особый и изменчивый взгляд на мир. Если человек, имеющий психические нарушения, расстроен, спросите его спокойно, что вы можете сделать, чтобы помочь ему. Не говорите резко с человеком, имеющим психические нарушения, даже если у вас есть для этого основания. Не следует думать, что люди с психическими нарушениями более других склонны к насилию. Если вы дружелюбны, они будут чувствовать себя спокойно.

При общении с людьми, испытывающие затруднения в речи

	ПРАВИТЕЛЬСТВО СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ Министерство социальной политики Свердловской области
	ГАУ “Областной центр реабилитации инвалидов”
	Положение
	Документированная информация
СМК ДИ-7.501/3-2016	Управление документацией

- 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.