

Бюджетное учреждение Омской области
"ЦЕНТР СОЦИАЛЬНОЙ ПОМОЩИ СЕМЬЕ И ДЕТЯМ
(С СОЦИАЛЬНОЙ ГОСТИНИЦЕЙ)"

П Р И К А З

24 ЯНВАРЯ 2019

№ 10 - ог

г. Омск

О назначении ответственных за организацию работы по обеспечению
доступности объекта и услуг для инвалидов

В целях соблюдения требований доступности для инвалидов организации социального обслуживания бюджетное учреждение Омской области "Центр социальной помощи семье и детям (с социальной гостиницей)" и предоставляемых услуг, приказываю:

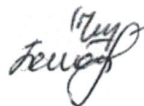
1. Возложить исполнение обязанностей по организации работы по обеспечению доступности объекта и услуг для инвалидов, проведение инструктажей сотрудникам и контроль за соблюдением сотрудниками требований доступности для инвалидов в учреждении на заместителя руководителя Карбаинову Т.М.
2. Назначить ответственными за организацию работы по обеспечению доступности объекта (закрепленных помещений) и услуг для инвалидов в структурных подразделениях организации следующих сотрудников:
 - Т.Н. Красильникову, заведующую отделением хозяйственная служба;
 - Г.М. Максимову, администратора отделения "Социальная гостиница";
 - Е.Н. Мунгалову, заведующую отделением помощи гражданам, оказавшимся в кризисной ситуации;
 - Р.З. Грищенко, главного бухгалтера финансово-экономической службы.
3. Утвердить Положение " Об оказании ситуационной помощи инвалидам сотрудниками БУ "ЦСПСД" (Приложение 1).
4. Утвердить Алгоритм оказания ситуационной помощи инвалидам (Приложение 2).
5. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Руководитель



С.А. Андреева

С приказом ознакомлены:
Заместитель руководителя
Администратор
Заведующий отделением
Главный бухгалтер



Т.М. Карбаинова
Г.М. Максимова
Е.Н. Мунгалова
Р.З. Грищенко

И.В. Сергеев
И.Р. Терюков
О. Пелопов

ПОЛОЖЕНИЕ

об оказании ситуационной помощи инвалидам
сотрудниками БУ "ЦСПСД"

1. Общие положения

1.1. Настоящее положение устанавливает порядок организации и оказания ситуационной помощи инвалидам, обеспечение условий для беспрепятственного доступа, ответственность и полномочия; разработано в соответствии с Конвенцией ООН о правах инвалидов, положениями Федерального закона от 24 ноября 1995 года №181-ФЗ "О социальной защите инвалидов в Российской Федерации" с изменениями, внесенными Федеральным законом от 29.07.2018 года № 272-ФЗ "О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов" (далее – Федеральный закон), приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации 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", иными нормативными правовыми актами.

2. Цели и задачи оказания ситуационной помощи инвалидам
в Организации.

Цель:

обеспечить всем гражданам, получателям услуг в Организации, в том числе инвалидам и иным МГН, равные возможности для реализации своих прав и свобод, в том числе равное право на получение всех необходимых социальных услуг, предоставляемых Организацией без какой-либо дискриминации по признаку инвалидности при пользовании услугами Организации.

Задачи:

- разработать комплекс мер по обеспечению условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг, а также оказания им при этом необходимой помощи Сотрудниками Организации;
- разъяснить Сотрудникам Организации основные требования доступности объектов и услуг, установленных законодательством Российской Федерации, включая ответственность за несоблюдение указанных требований или уклонение от их исполнения;
- формировать толерантное сознание Сотрудников, независимо от занимаемой должности, по отношению к инвалидности и инвалидам.

3. Меры по обеспечению условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг, принимаемые в Организации

3.1. Определение должностных лиц Организации, ответственных за обеспечение условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг, а также оказание им при этом необходимой помощи;

3.2. Обучение и инструктирование Сотрудников по вопросам, связанным с обеспечением доступности для инвалидов объектов и услуг с учетом имеющихся у них стойких расстройств функций организма и ограничений жизнедеятельности;

3.3. Разработка алгоритма и памятки для Сотрудников по оказанию ситуационной помощи, дифференцированных по преимущественному виду помощи, в которой нуждается инвалид.

3.4. Создание инвалидам условий доступности объектов в соответствии с требованиями, установленными законодательными и иными нормативными правовыми актами;

3.5. Отражение на официальном сайте Организации информации по обеспечению условий доступности для инвалидов объектов Организации и предоставляемых услуг с дублированием информации в формате, доступном для инвалидов по зрению.

4. Область применения положения и круг лиц, попадающих под его действие.

4.1. Все Сотрудники Организации должны руководствоваться настоящим Положением и соблюдать его требования.

4.2. Требования настоящего положения распространяются на Сотрудников Организации, а также на иных лиц, в тех случаях, когда соответствующие обязанности закреплены в договорах с ними, либо прямо вытекают из Федерального закона.

5. Управление деятельностью Организации, направленной на обеспечение условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг, а также оказание им при этом необходимой помощи.

Эффективное управление деятельностью Организации, направленной на обеспечение условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг, а также оказание им при этом необходимой помощи достигается за счет продуктивного и оперативного взаимодействия руководителя Организации, заместителя руководителя, руководителей структурных подразделений и Сотрудников Организации.

5.1. Руководитель Организации определяет ключевые направления деятельности по обеспечению условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг, а также оказанию им при этом необходимой помощи,

рассматривает и утверждает необходимые изменения и дополнения, организует общий контроль, оценку результатов реализации деятельности по обеспечению условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг, а также оказанию им при этом необходимой помощи.

5.2. Заместитель руководителя Организации отвечает за практическое применение всех мер, направленных на обеспечение условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг, а также оказанию им при этом необходимой помощи.

5.3. Руководители структурных подразделений отвечают за применение всех мер, направленных на обеспечение условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг, а также оказанию им при этом необходимой помощи, осуществляют контроль за реализацией в структурных подразделениях.

5.4. Сотрудники Организации осуществляют меры по реализации обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг, а также оказание им при этом необходимой помощи в соответствии с должностными инструкциями.

6. Условия доступности объектов Организации в соответствии с установленными требованиями.

6.1. Возможность беспрепятственного входа в объекты и выхода из них;

6.2. Возможность самостоятельного передвижения по территории объекта в целях доступа к месту предоставления услуги, при необходимости, с помощью Сотрудников Организации, предоставляющих услуги.

6.3. Возможность посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом на объект, при необходимости, с помощью Сотрудников Организации, в том числе с использованием кресла-коляски;

6.4. Сопровождение инвалидов, имеющих стойкие нарушения функций зрения.

6.5. На территории Организации имеется специализированная стоянка для автотранспорта лиц с ограниченными возможностями; здание оборудовано элементами доступности (пандус, широкие дверные проемы, знаковая графическая информация, кнопка вызова персонала) в соответствии с требованиями к доступности среды для маломобильных граждан.

6.5. Содействие инвалиду при входе в объект и выходе из него, информирование инвалида о доступных маршрутах общественного транспорта;

6.6. Надлежащее размещение носителей информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к объектам и услугам, с учетом ограничений их жизнедеятельности.

6.7. Обеспечение допуска на объект, в котором предоставляются услуги, собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение, выданное по установленным форме и порядку.

8. Ответственность сотрудников за несоблюдение требований
настоящего положения.

8.1. Руководитель Организации, его заместитель и Сотрудники Организации, независимо от занимаемой должности, несут ответственность за соблюдение требований настоящего положения, а также за действия (бездействие) подчиненных им лиц, нарушающие эти требования.

8.2. К мерам ответственности за уклонение от исполнения требований к созданию условий для беспрепятственного доступа инвалидов к объектам и услугам Организации относятся меры дисциплинарной и административной ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Алгоритм
оказания ситуационной помощи инвалидам в бюджетном учреждении "Центр
социальной помощи семье и детям (с социальной гостиницей)"
(далее – Организация)

1. Ситуационная помощь инвалиду с буквенными обозначениями инвалидности "К", "О" (инвалиды, передвигающиеся на креслах-колясках, инвалиды с нарушениями опорно-двигательного аппарата)

1.1. Организационные мероприятия Организации:

а) на стоянке для парковки специальных автотранспортных средств инвалида, расположенной на территории Организации, не должны занимать место иные транспортные средства;

б) в Организации назначается сотрудник, способный помочь инвалиду на коляске войти и выйти из здания, в гардеробе – помочь раздеться и одеться, при необходимости, помочь ему при передвижении внутри здания в помещение, предназначенное для оказания социальных услуг инвалидам;

в) на здании корпуса устанавливается кнопка вызова сотрудника Организации;

г) надписи на здании и внутри представлены в легко читаемой и понятной форме и размещены с учетом их доступности для инвалидов – на уровне сидящего в коляске инвалида.

1.2. Действия персонала при оказании ситуационной помощи

а) вахтер:

- по монитору видеонаблюдения видит посетителя с ограничением передвижения (на коляске), выходит на улицу, сопровождает его к пандусу, помогает ему при передвижении внутри здания в помещение, предназначенное для оказания социальных услуг инвалидам; (на костылях), выходит на улицу, открывает входные двери, оказывает помощь при входе в здание;

- оказывает помощь при раздевании и одевании в гардеробе;

- уточняет, в какой помощи нуждается посетитель, цель посещения Организации;

- сообщает специалисту Организации, оказывающему нужную инвалиду услугу, о посещении получателя социальных услуг с ограничением передвижения; оказывает помощь при выходе из Организации;

б) специалист Организации:
спускается на 1 этаж, оказывает нужную инвалиду услугу в помещении, предназначенном для оказания социальных услуг инвалидам.

в) администратор гостиницы:
- в случае временного проживания инвалида в гостинице, оказывает ему помощь при входе и выходе из здания, при перемещении внутри здания по 1 этажу, в гардеробе – при раздевании и одевании, в жилом помещении при раздевании и одевании, оказывает помощь в душе и, при необходимости, в туалете, при приготовлении пищи - на кухне.

2. Ситуационная помощь инвалиду с буквенным обозначением инвалидности "С" (инвалиды с нарушением зрения)

2.1. Организационные мероприятия Организации:

а) при входе в здание размещены знаки доступности на дверях, стенах, выполненные в виде табличек или наклеек, контрастные полосы на ступенях.

Действия персонала при оказании ситуационной помощи:

а) вахтер:

- по монитору системы видеонаблюдения видит посетителя с ограничением передвижения;
- встречает слабовидящего инвалида на улице (на входе в здание);
- открывает входные двери;
- помогает войти в здание;
- оказывает помощь при раздевании – одевании в гардеробе;
- уточняет, в какой помощи нуждается посетитель, цель посещения Организации;
- сообщает специалисту Организации, оказывающему нужную инвалиду услугу, о посещении получателя социальных услуг с ограничением передвижения;
- оказывает помощь при выходе из Организации;

б) специалист Организации:

спускается на 1 этаж, берет посетителя под локоть и сопровождает в помещение, предназначенное для оказания социальных услуг инвалидам, на 1 этаже;

- оказывают помощь при ориентации в помещении;
- оказывает помощь при выходе из здания.

в) рабочий по обслуживанию здания:

- при наличии у инвалида собаки-поводыря оказывает помощь при прогулке собаки во время посещения инвалидом Организации;

в) администратор гостиницы:

- в случае временного проживания инвалида в гостинице, оказывает ему помощь при входе и выходе из здания, при перемещении внутри здания по 1 этажу, в гардеробе – при раздевании и одевании, в жилом помещении при раздевании и одевании, оказывает помощь в душе и, при необходимости в туалете, при приготовлении пищи - на кухне.

3. Ситуационная помощь инвалиду с буквенным обозначением инвалидности "Г"
(инвалиды с нарушением слуха)

3.1. Инвалид с нарушением слуха, при формальном общении нуждается в услугах сурдопереводчика. При отсутствии сурдопереводчика ситуационная помощь инвалиду оказывается во всех помещениях, где отсутствует письменная информация об услугах, предоставляемых Организацией.

3.2. При отсутствии сурдопереводчика ответственный специалист знакомит инвалида с письменной информацией о порядке оказания социальных услуг и другой запрашиваемой инвалидом информации.

4. Ситуационная помощь инвалиду с буквенным обозначением инвалидности «У»
(инвалиды с нарушениями умственного развития)

4.1 Организационные мероприятия:

а) обеспечение доступной, понятной для усвоения информации об оказываемых услугах;

б) организация сопровождения для оказания необходимых услуг.

4.2. Действия персонала при оказании ситуационной помощи:

4.1. Сотрудники Организации:

а) разъясняют информацию о предоставлении услуг учреждением социального обслуживания населения;

б) сопровождают до нужного кабинета предоставления социальных услуг.

Правила поведения с людьми, испытывающими трудности при передвижении:

- 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.

- 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.

- 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.

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

- 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.

Правила поведения при общении с людьми, имеющими плохое зрение

- 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.

- 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.

Правила поведения с инвалидами с нарушением слуха

Существует несколько типов и степеней глухоты. Соответственно, существует много способов общения с людьми, которые плохо слышат.

- Некоторые люди слышат, но отдельные звуки воспринимают неправильно. В этом случае говорите более громко и четко, подбирая подходящий уровень.
- Если вы общаетесь через переводчика, не забудьте, что обращаться надо непосредственно к собеседнику, а не к переводчику.
- Разговаривая с человеком, у которого плохой слух, смотрите прямо на него. Не загораживайте свое лицо руками или волосами, Ваш собеседник должен видеть выражения вашего лица, чтобы читать эмоции.
- Некоторые люди могут читать по губам. Однако только три из десяти слов хорошо прочитываются. Вам лучше всего спросить об этой особенности при первой встрече.
- Если ваш собеседник обладает этим навыком, нужно соблюдать несколько важных правил. Нужно смотреть в лицо собеседнику и говорить ясно и медленно, использовать простые фразы. А также использовать выражение лица, жесты, если хотите подчеркнуть смысл сказанного.
- Чтобы привлечь внимание человека, который плохо слышит, назовите его по имени. Если ответа нет, можно слегка дотронуться до плеча или же помахать рукой.
- Если вас просят повторить что-то, попробуйте перефразировать свое предложение, сделайте его более простым. Используйте жесты.
- Говорите ясно и ровно. Не нужно излишне подчеркивать что-то, и тем более, кричать в ухо человеку.
- Убедитесь, что вас поняли. Не стесняйтесь спросить, понял ли вас собеседник.
- Если существуют трудности при устном общении, спросите, не будет ли проще переписываться.
- Если вы сообщаете информацию, которая включает в себя номер, сложный термин, адрес, напишите ее, чтобы она была точно понята.

- Не игнорируйте людей, которым трудно говорить, потому что понять их — в ваших интересах.
- Не думайте, что затруднения в речи — показатель низкого уровня интеллекта человека.
- Смотрите в лицо собеседнику, поддерживайте визуальный контакт.
- Не пытайтесь ускорить разговор. Если вы спешите, лучше, извинившись, договориться об общении в другое время.
- Не перебивайте и не поправляйте человека, который испытывает трудности в речи. Начинайте говорить только тогда, когда убедитесь, что он уже закончил свою мысль.
- Старайтесь задавать вопросы, которые требуют коротких ответов или кивка головы.
- 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.
- Если у вас возникают проблемы в общении, спросите, не хочет ли ваш собеседник использовать другой способ, например, написать или напечатать.

Правила общения с инвалидами, имеющими умственные нарушения

- В общении обращайтесь непосредственно к человеку.
- Исходите из того, что взрослый человек с задержкой в развитии имеет такой же опыт, как и любой другой взрослый человек.
- Используйте доступный язык, выражайтесь точно и по делу.
- Избегайте словесных штампов и специальной терминологии.
- Не говорите свысока. Не думайте, что вас не поймут.
- Говоря о задачах или проекте, рассказывайте все «по шагам». Дайте вашему собеседнику возможность обыграть каждый шаг после того, как вы объяснили ему.
- Если необходимо, используйте иллюстрации или фотографии. Будьте готовы повторить несколько раз одну и ту же информацию.
- Помните, что люди с задержкой в развитии дееспособны и могут подписывать документы, контракты, могут голосовать, давать согласие на медицинскую помощь и т.д.

Правила этикета в общении с инвалидами, имеющими психические нарушения:

- Психические нарушения — не то же самое, что проблемы в развитии. Люди с психическими проблемами могут испытывать эмоциональные расстройства или замешательство, осложняющие их жизнь. У них свой особый и изменчивый взгляд на мир. Это люди с задержкой психического

развития, с педагогической запущенностью, склонные к аффективному поведению, к девиантному поведению.

- Неверно, что люди с психическими нарушениями имеют проблемы в понимании или ниже по уровню интеллекта, чем большинство людей.
- Обращайтесь с людьми с психическими нарушениями как с личностями.
- Не следует думать, что люди с психическими нарушениями более других склонны к насилию. Это миф. Если вы дружелюбны, они будут чувствовать себя спокойно.
- 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.