

Министерство социальной политики Свердловской области
Государственное казенное учреждение социального обслуживания
Свердловской области
«Социально – реабилитационный центр для несовершеннолетних
Сысертского района»

ул. Мира, д.26 А, с. Новоипатово, Сысертский район, Свердловская область, 624027
Тел. (34374)6-46-22, 6-46-33, факс (34374) 6-46-46, E-mail: s_ddom@mail.ru

УТВЕРЖДАЮ:

Директор ГКУ «СРЦН Сысертского
района»


Тарабаева Е.В.

Приказ № 15-ч от «29» мая 2017г.

**Алгоритм оказания ситуационной помощи инвалидам различных
категорий при предоставлении государственных услуг, при
посещении ГКУ «СРЦН Сысертского района»**

1. Основные коды категорий инвалидов, нуждающихся в ситуационной помощи:

- код «К» - инвалид передвигается в коляске (нуждается в помощи посторонних лиц (персонала) при передвижении вне дома);
- код «О» - инвалид с нарушениями опорно- двигательного аппарата (в т.ч. безрукий либо не действует руками);
- код «С» - инвалид слепой или слабовидящий ограничен в ориентации (нуждается в помощи (сопровождении) посторонних лиц (персонала) вне дома);
- код «Г», «СГ» - инвалид с нарушением слуха, глухонемой или слепоглухой (СГ), ограничен в ориентации (нуждается в сопровождении лицом, осуществляющим помощь вне дома. При формальных взаимоотношениях вне дома нуждается в услугах тифлосурдопереводчика);
- код «У» - инвалид ограничен в общении и контроле за своим поведением (инвалиды с выраженными (тяжелые, средние проблемы) нарушениями умственных функций).

2. Действия персонала ГКУ «СРЦН Сысертского района» при оказании ситуационной помощи в соответствии с кодами категорий инвалидности:

1. Ситуационная помощь инвалиду - колясочнику с кодом «К».

Охранник:

- при поступлении сигнала с кнопки- секретарь, охранник по монитору видеонаблюдения видит клиента с ограничением передвижения (на коляске).
- Выходит на улицу, открывает входные двери, сопровождает до входа в здание.
- Оказывает помощь при входе в здание.
- провожает инвалида – колясочника до ресепшена.
- по телефону приглашает специалиста по социальной работе, либо лицо его замещающее.

Специалист по социальной работе, либо лицо его замещающее

- Уточняет, в какой помощи нуждается клиент, цель посещения ГКУ «СРЦН Сысертского района» .
- Разъясняет порядок предоставления государственной услуги,
- разъясняет правила посещения ГКУ «СРЦН Сысертского района» .
- в случае необходимости оказывает помощь в написании заявления.
- При необходимости оказывает помощь при посещении туалета.
- провожает клиента к специалисту в помощи которого он нуждается.

Специалист:

- После оказания социальной услуги передает клиента специалисту по социальной работе.

Специалист по социальной работе, либо лицо его замещающее

- Сопровождает клиента до ресепшена (поста охраны).
- При необходимости оказывает помощь при посещении туалета.
- Оказывает помощь в одевании.

Охранник:

Оказывает помощь при выходе из здания

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

- Инвалидная коляска - неприкосновенное пространство человека. Не облакачивайтесь на нее, не толкайте, не кладите на нее ноги без разрешения. Начать катить коляску без согласия инвалида - то же самое, что схватить и понести человека без его разрешения.
- Всегда спрашивайте, нужна ли помощь, прежде чем оказать ее. Предлагайте помощь, если нужно открыть тяжелую дверь или пройти по ковру с длинным ворсом.
- Если Ваше предложение о помощи принято, спросите, что нужно делать, и четко следуйте инструкциям.

- Если Вам разрешили передвигать коляску, сначала катите ее медленно. Коляска быстро набирает скорость, и неожиданный толчок может привести к потере равновесия.
- Всегда лично убеждайтесь в доступности мест, где запланированы мероприятия. Заранее поинтересуйтесь, какие могут возникнуть проблемы или барьеры и как их можно устранить.
- Не надо хлопать человека, находящегося в инвалидной коляске, по спине или по плечу.
- Если возможно, расположитесь так, чтобы ваши лица были на одном уровне. Избегайте положения, при котором Вашему собеседнику нужно запрокидывать голову.
- Если существуют архитектурные барьеры, предупредите о них, чтобы человек имел возможность принимать решения заранее.
- 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.

2. Ситуационная помощь инвалиду с нарушением опорно – двигательного аппарата с кодом «О».

Охранник:

- При поступлении сигнала с кнопки- секретарь, охранник по монитору видеонаблюдения видит клиента с нарушениями опорно – двигательного аппарата
- Выходит на улицу, открывает входные двери, встречает клиента и провожает до входа в здание.
- Оказывает помощь при входе в здание.
- провожает клиента до ресепшена.
- по телефону приглашает специалиста по социальной работе, либо лицо его замещающее.

Специалист по социальной работе, либо лицо его заменяющее

- Уточняет, в какой помощи нуждается клиент, цель посещения ГКУ «СРЦН Сысертского района» .
- Помогает раздеться.
- При необходимости оказывает помощь при посещении туалета.
- Разъясняет порядок предоставления государственной услуги,
- разъясняет правила посещения ГКУ «СРЦН Сысертского района» .
- Дает необходимые разъяснения, в случае необходимости в письменном виде.
- в случае необходимости оказывает помощь в написании заявления.
- провожает клиента к специалисту в помощи которого нуждается клиент.

Специалист:

- После оказания социальной услуги передает клиента специалисту по социальной работе.

Специалист по социальной работе, либо лицо его заменяющее

- Сопровождает клиента до ресепшена (поста охраны).
- При необходимости оказывает помощь при посещении туалета.
- Оказывает помощь в одевании.

Охранник:

Оказывает помощь при выходе из здания

3. Ситуационная помощь инвалиду слепому или слабовидящему с кодом «С».

Охранник:

- При поступлении сигнала с кнопки- секретарь, охранник по монитору видеонаблюдения видит клиента с нарушением зрения.
- Выходит на улицу, открывает входные двери, встречает инвалида с нарушением зрения, сопровождает инвалида до входа в здание
- Оказывает помощь при входе в здание, беря клиента под локоть.
- провожает инвалида с нарушением зрения до ресепшена.
- по телефону приглашает специалиста по социальной работе, либо лицо его замещающее.

Специалист по социальной работе, либо лицо его заменяющее

- Уточняет, в какой помощи нуждается клиент, цель посещения ГКУ «СРЦН Сысертского района» .
- Помогает раздеться.
- При необходимости оказывает помощь при посещении туалета.
- Разъясняет порядок предоставления государственной услуги.
- разъясняет правила посещения ГКУ «СРЦН Сысертского района» .
- Дает необходимые разъяснения, в случае необходимости в письменном виде.
- в случае необходимости оказывает помощь в написании заявления.
- провожает клиента к специалисту в помощи которого он нуждается.

Специалист:

- После оказания социальной услуги передает клиента специалисту по социальной работе.

Специалист по социальной работе, либо лицо его заменяющее

- Сопровождает клиента до ресепшена (поста охраны).
- При необходимости оказывает помощь при посещении туалета.
- Оказывает помощь в одевании.

Охранник:

Оказывает помощь при выходе из здания.

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

- 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.
 - Предоставьте письменную информацию в подходящем альтернативном формате: на звуковом носителе, крупным шрифтом или шрифтом Брайля.

4 Ситуационная помощь инвалиду с нарушением слуха, глухонемому или слепоглухому кодом «Г», «СГ»

Охранник:

- При поступлении сигнала с кнопки- секретарь, охранник по монитору видеонаблюдения видит клиента.

- Выходит на улицу, открывает входные двери, встречает клиента с нарушением слуха.
- Оказывает помощь при входе в здание.
- провожает клиента до ресепшена.
- по телефону приглашает специалиста по социальной работе, либо лицо его замещающее.

-Специалист по социальной работе, либо лицо его заменяющее

- Уточняет, в какой помощи нуждается клиент, цель посещения ГКУ «СРЦН Сысертского района» .
- Помогает раздеться.
- При необходимости оказывает помощь при посещении туалета.
- Разъясняет порядок предоставления государственной услуги.
- разъясняет правила посещения ГКУ «СРЦН Сысертского района» .
- знакомит с письменной информацией о проводимых в учреждении мероприятиях.
- Дает необходимые разъяснения, в случае необходимости в письменном виде.
- в случае необходимости оказывает помощь в написании заявления.
- провожает клиента к специалисту в помощи которого он нуждается .

Специалист:

- После оказания социальной услуги передает клиента специалисту по социальной работе.

Специалист по социальной работе, либо лицо его заменяющее

- Сопровождает клиента до ресепшена (поста охраны).
- При необходимости оказывает помощь при посещении туалета.
- Оказывает помощь в одевании.

Охранник:

Оказывает помощь при выходе из здания

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

При отсутствии сурдопереводчика сотрудник учреждения (специалист по социальной работе) знакомит инвалида с письменной информацией о порядке оказания услуг, осуществляет помощь.

При общении с не слышащим клиентом или клиентом с нарушением слуха необходимо помнить:

- Прежде чем начать говорить, убедитесь в том, что клиент на вас смотрит.
- Если нужно, привлечите его внимание, став так, чтобы он вас видел, или слегка дотронувшись до плеча.
- Не пытайтесь угадать, как хорошо клиент слышит, или как предпочитает общаться. Всегда спрашивайте.

- Сведите фоновый шум к минимуму (только не надо кричать окружающим, чтобы они не мешали вам общаться с глухим клиентом).
- Не кричите. Если клиент вас не слышит, запишите на листе бумаги.
- В отдельных случаях можно говорить громко (но не кричите), чтобы клиент вас услышал.
- В таком случае уважайте приватность вашей беседы, предложите перейти в уединенное место или отдельный кабинет для обсуждения личной информации.
- Если клиент пришел с сурдопереводчиком, говорите с клиентом, а не с переводчиком.
- Для передачи смысла можно умеренно использовать жесты.
- Регулярно, но не навязчиво, проверяйте, что вас верно поняли.

Общение с клиентом, который читает по губам.

- Смотрите прямо на человека, с которым разговариваете.
- Убедитесь, что во время разговора вас хорошо видно (не стойте спиной к источнику света: так ваши губы не видны).
- Говорите четко и с постоянной скоростью, но не искажайте и не преувеличивайте движение губ.
- Если вам нужно отвернуться от клиента, перестаньте говорить.
- Не используйте чрезмерную жестикуляцию.
- Не блокируйте и не закрывайте рот во время разговора.
- Старайтесь не улыбаться одновременно с разговором, улыбка искажает артикуляцию ваших губ.

5 Ситуационная помощь инвалиду с ограничением в общении и контролем за своим поведением (умственными нарушениями) кодом «У».

При посещении учреждения инвалидам с кодом «У» ситуационная помощь оказывается сопровождающим их лицом и/или сотрудником учреждения при возникающих затруднениях:

Охранник :

- оказывает помощь в ориентации (вход/выход)
- по телефону приглашает специалиста по социальной работе, либо лицо его замещающее

Специалист по социальной работе, либо лицо его замещающее

- Уточняет, в какой помощи нуждается клиент, цель посещения ГКУ «СРЦН Сысертского района» .
- знакомит с расположенной в учреждении информацией;
- Разъясняет порядок предоставления государственной услуги,
- разъясняет правила посещения ГКУ «СРЦН Сысертского района» .
- оказывает помощь в заполнении документов (уточнить информацию);
- в случае необходимости оказывает помощь в написании заявления.
- провожает клиента к специалисту в помощи которого он нуждается .

Специалист:

- После оказания социальной услуги провожает клиента до выхода.

**При общении с нарушениями развития (умственными нарушениями),
необходимо помнить:**

- Говорите с ним так же, как и с любимым. Не думайте, что первое впечатление позволит вам определить, поймет вас человек или нет.
- Будьте терпеливы и дружелюбны.
- Общайтесь по возможности просто. Избегайте специальных терминов.
- Четко обобщайте письменную информацию.

Помните !

**** Если клиент выглядит неуверенным, взволнованным или непонимающим, никогда не настаивайте на подписи и не требуйте платежа.**

Общение с клиентом с психическими расстройствами

- Будьте терпеливы и не делайте поспешных суждений.
- Дайте человеку достаточно времени для принятия решения.
- Избавьтесь от возможных источников стресса и помех, например, слишком громкой музыки или мигающих огней.

Помните!

**** Спрашивайте у клиента, можете ли вы оказать ему дополнительную помощь или поддержку.**

В случае обращения инвалида категории «К», «С», «Г», «СГ», «О», «У» напрямую в кабинет, в дни приема граждан в ГКУ «СРЦН Сысертского района, любой специалист осуществляет прием граждан и обязан:

- Выяснить цель посещения ГКУ «СРЦН Сысертского района и в какой помощи нуждается
- Оказать помощь в ориентации и сопровождении инвалида в ГКУ «СРЦН Сысертского района .
- Не допускать переадресации инвалида к другим специалистам и в другие кабинеты без разъяснения и сопровождения.

**** Предоставление специалистами ГКУ «СРЦН Сысертского района государственных услуг инвалидам вышеперечисленных категорий осуществляется вне очереди.**