



УТВЕРЖДАЮ

Директор ГАУ «Тагильский пансионат»

Н.Н. Пушкарев

2016 год

## ПОЛОЖЕНИЕ

### об оказании ситуационной помощи инвалидам и маломобильным группам населения (МГН) в ГАУ «Тагильский пансионат»

#### 1. Область применения

1.1. Настоящее положение устанавливает порядок организации и алгоритм оказания ситуационной помощи инвалидам всех категорий и маломобильным группам населения (далее МГН), обеспечение условий для беспрепятственного доступа, ответственность и полномочия сотрудников ГАУ «Тагильский пансионат» (далее Учреждение).

1.2. Действие настоящего положения распространяется на сотрудников Учреждения и получателей услуг – инвалидов всех категорий и МГН.

#### 2. Общие положения

2.1. Настоящее положение разработано в соответствии с Системой менеджмента качества и Системой менеджмента социальной ответственности (СМК и СМ СО), принятого в Учреждении, а также в соответствии с действующим законодательством и методическими пособиями, рекомендованными Министерством труда и социальной защиты Российской Федерации (далее Минтруд России) и Федеральным медико-биологическим агентством:

- Федеральным законом от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 01.12.2014 г. № 419-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов»;
- Приказом Минтруда России от 30.07.2015 г. № 527н «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере труда, занятости и социальной защиты населения, а также оказания при этом необходимой помощи»;
- Приказом Минтруда России от 31.07.2015 г. № 528н «Об утверждении Порядка разработки и реализации индивидуальной программы

реабилитации или абилитации инвалида, индивидуальной программы реабилитации или абилитации ребенка-инвалида, выдаваемых федеральными государственными учреждениями медико-социальной экспертизы, и их форм»;

- Методическим пособием Минтруда России 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 (далее Методическое пособие Минтруда России);
- Методическим пособием Федерального медико-биологического агентства для специалистов учреждений и организаций, предоставляющих ситуационную помощь инвалидам в учреждениях социальной инфраструктуры на основе разработанного кодификатора категорий инвалидности;
- Уставом Учреждения.

2.2. Учреждение при предоставлении социальных услуг инвалидам всех категорий и МГН в целях обеспечения беспрепятственного доступа к получению социальных услуг оказывает ситуационную помощь в соответствии с кодификатором категорий инвалидности.

2.3. Реализация многопрофильной ситуационной помощи осуществляется в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалида (ИПР) и индивидуальной программой реабилитации и абилитации инвалида (ИПРА).

### 3. Буквенные коды и категории инвалидности

3.1. Ситуационная помощь в Учреждении оказывается в зависимости от вида и выраженности имеющегося у инвалида нарушения здоровья в соответствии с буквенным обозначением.

3.2. Буквенный код инвалиду нормативно устанавливается в соответствии с Методическим пособием Минтруда России:

Код	Форма инвалидности	Преимущественный вид помощи	Ситуационная помощь
К	Инвалид передвигается в коляске	Нуждается в частичном постороннем уходе и помощи, в т.ч. вне дома, в связи с выраженным ограничением способности к мобильности	Нуждается в помощи посторонних лиц (персонала) при передвижении вне дома.
О	Инвалид ограничен в самообслуживании (безрукий либо не действует руками)	Нуждается в частичном постороннем уходе и помощи, в т.ч. вне дома, в связи с выраженным ограничением способности к самообслуживанию и бытовой жизни.	Нуждается в помощи посторонних лиц (персонала) в самообслуживании и других ручных действий вне дома.



С	Инвалид слепой и слабовидящий ограничен в ориентации	Нуждается в частичном постороннем уходе и помощи и сопровождении, в т.ч. вне дома, в связи со значительно выраженным и выраженным ограничением способности к ориентации.	Нуждается в помощи (сопровождение) посторонних лиц (персонала) вне дома.
К	Инвалид слепоглухой, значительно ограничен в ориентации.	Нуждается в частичном постороннем уходе, помощи и сопровождении, в т.ч. вне дома, в связи со значительно выраженным ограничением способности к ориентации, общению и межличностному взаимодействию (слепоглухие).	Нуждается в сопровождении лицом, осуществляющим помощь, вне дома. При формальных взаимоотношениях вне дома нуждается в услугах тифлосурдопереводчика.
Г	Инвалид глухонемой или глухой	Нуждается в специализированной помощи (сурдопереводчика) при формальных взаимоотношениях (преимущественно вне дома) в связи со значительно выраженным и выраженным ограничением способности к общению и межличностному взаимодействию.	При формальных взаимоотношениях вне дома нуждается в услугах сурдопереводчика
У	Инвалид с выраженным нарушением умственных (психических функций)	Нуждается в ситуационной (периодической) помощи посторонних лиц, где может потребоваться принятие самостоятельных решений (оперирование денежными средствами, подпись и оформление документов, выбор лекарственных препаратов, видов лечения (реабилитационных мероприятий) и т.д.)	Нуждается в сопровождении лицом, осуществляющим помощь, вне дома.

#### 4. Требования к обеспечению условий доступности для инвалидов и МГН объектов и услуг ГАУ «Тагильский пансионат»

4.1. В целях обеспечения условий для беспрепятственного доступа в здания и помещения Учреждения, на которых предоставляются социальные услуги, Учреждение проводит мероприятия по созданию физической и информационной доступности для инвалидов разных категорий и МГН.

4.2. Учреждение при проведении мероприятий по созданию доступной среды учитывает требования, закрепленные законодательными и иными нормативными правовыми актами, и обеспечивает инвалидам условия доступности объектов и услуг.

4.3. Обеспечение доступности объектов предусматривает:

- возможность беспрепятственного входа в объекты и выхода из них, при необходимости с помощью работников Учреждения;

- возможность самостоятельного передвижения по территории объекта, в том числе с помощью работников Учреждения, предоставляющих услуги, вспомогательных технических средств реабилитации, в т.ч. сменного кресла-коляски;
  - возможность посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в объект, в том числе с использованием кресла-коляски, и при необходимости с помощью работников Учреждения;
  - сопровождение инвалидов, имеющие стойкие нарушения функции зрения и самостоятельного передвижения по территории Учреждения;
  - 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 жизнедеятельности.
- 4.4. Создание условий доступности услуг предусматривает:
- 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;
  - оказание работниками Учреждения необходимой инвалидам и МГН помощи в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами.

## **5. Алгоритм оказания ситуационной помощи инвалидам и МГН**

- 5.1. В целях организации работы по оказанию ситуационной помощи инвалидам и МГН в Учреждении приказом директора назначается сотрудник, ответственный за инструктирование или обучение специалистов, работающих с инвалидами, по вопросам, связанным с обеспечением доступности для инвалидов объектов и услуг с учетом имеющихся у них стойких расстройств функций организма и ограничений жизнедеятельности.
- 5.2. Ответственное лицо проводит обучение и (или) инструктирование работников Учреждения в соответствии с Программой обучения не реже одного раза в год (Приложение 1).
- 5.3. Программа обучения разрабатывается в соответствии с Методическим пособием по обучению сотрудников и Методическим пособием по оказанию ситуационной помощи и корректируется согласно разделу 7 настоящего Положения.
- 5.4. С целью учета работы по обучению (инструктажу) персонала по вопросам доступности организуется ведение специального «Журнала учета проведения инструктажа персонала по вопросам доступности». Форма Журнала представлена в Приложении 2.
- 5.5. В учреждении могут проводиться следующие виды инструктажа:



- первичный, при приеме на работу, при введении новых обязанностей, для информирования о порядке работы, об ответственных лицах, о задачах по оказанию помощи инвалидам и МГН;
- повторный, для развития знаний и навыков работы с инвалидами и МГН, при приобретении нового оборудования, при принятии новых документов, при введении новых услуг, форм обслуживания, а также при нарушении обязанностей помощи инвалидам и МГН.

5.6. Сотрудники Учреждения при оказании ситуационной помощи должны руководствоваться следующим алгоритмом действий:

- **вахтер КПП** при обращении или поступлении инвалида обеспечивает доступ в учреждение, информирует и направляет клиента к входу в здание пансионата;
- **вахтеры служебного или центрального входа** помогают войти или выйти из здания учреждения инвалидам, имеющим ограничения в передвижении, инвалидам-колясочникам и лицам, имеющим нарушения зрения, направляют клиента к нужному специалисту и в случае необходимости сопровождения сообщают о поступлении клиента в медицинскую часть или реабилитационное отделение;
- **сотрудник медицинской части** встречает клиента, поступающего на постоянное проживание, при необходимости предоставляет кресло-коляску и сопровождает клиента до кабинета фельдшера;
- **фельдшер совместно со специалистом по социальной работе, сестрой-хозяйкой** принимают клиента на стационарное обслуживание согласно установленного порядка;
- **специалист реабилитационного отделения** встречает клиента, поступающего на курс реабилитации, в случае необходимости предоставляет инвалиду кресло-коляску из СПП и сопровождает клиента до отделения;
- **заведующая реабилитационным отделением, специалист по социальной работе и фельдшер** осуществляют прием клиента в соответствии с Положением о реабилитационном отделении;
- **специалисты по социальной работе, фельдшера** при обращении клиента информируют об услугах и порядке предоставления обслуживания в рамках своей компетенции и при необходимости помогают заполнить документы;
- **все специалисты учреждения** при предоставлении услуг клиентам категории К, О, С оказывают необходимую помощь при сопровождении клиента внутри здания и за его пределами, если это предусмотрено функциональными обязанностями, при входе и выходе из кабинета, при посадке и высадке из транспорта.

5.7. Примерный перечень функциональных (должностных) обязанностей сотрудников Учреждения по обеспечению доступности объекта и услуг для инвалидов и МГН, оказания им необходимой помощи представлен в Приложении 3.

## **6. Ответственность и полномочия**

6.1. Учреждение несет ответственность перед инвалидом за неоказание или ненадлежащее оказание социальной услуги, нарушение его прав и законных интересов, в том числе за разглашение его персональных данных и использование сотрудниками Учреждения своего служебного положения в целях несоответствующих интересам инвалида.

6.2. С целью обеспечения инвалидам равного доступа к объектам Учреждения сотрудники должны оказывать ситуационную помощь в зависимости от вида и выраженности имеющегося у инвалида нарушения здоровья и той ситуации, в которой находится инвалид.

6.3. При оказании ситуационной помощи сотрудники Учреждения обязаны соблюдать и защищать права и интересы инвалидов и МГН и обеспечивать конфиденциальность персональных данных.

## **7. Заключительные положения**

7.1. Настоящее Положение может изменяться и дополняться в случае изменения действующего законодательства и в связи с совершенствованием форм, методов и условий работы Учреждения.

7.2. Все изменения и дополнения в Положение вносятся согласно приказу и утверждаются директором Учреждения.



**Примерная программа обучения (инструктажа) персонала  
по вопросам, связанным с организацией и обеспечением доступности для  
инвалидов объектов и услуг**

№	Перечень основных вопросов	Примечание
1.	Требования законодательства, нормативно-правовых документов по обеспечению доступности для инвалидов объектов, инженерной и транспортной инфраструктур и услуг.	
2.	Структурно-функциональные зоны и элементы объекта, основные требования к обеспечению доступности, понятие о барьерах окружающей среды и способах их преодоления, архитектурно-планировочные решения, технические средства оснащения, информационное обеспечение, организационные мероприятия.	
3.	Основные виды стойких нарушений функций, значимые барьеры окружающей среды, категории инвалидности и алгоритм оказания ситуационной помощи в ГАУ «Тагильский пансионат».	
4.	Этика общения с инвалидами. Основные правила и способы информирования инвалидов, в том числе граждан, имеющих нарушения функции слуха, зрения, умственного развития, о порядке предоставления услуг в Учреждении, об их правах и обязанностях при получении услуг.	
5.	Правила и порядок эвакуации граждан в Учреждении, в т.ч. маломобильных, в экстренных случаях и чрезвычайных ситуациях.	
6.	Формы контроля и меры ответственности за уклонение или невыполнение, ненадлежащее выполнение сотрудниками учреждения обязанностей, предусмотренными организационно-распорядительными, локальными актами ГАУ «Тагильский пансионат»	

## Приложение 2

### Форма «Журнала учета проведения инструктажа персонала по вопросам, связанным с обеспечением доступности для инвалидов объектов и услуг»

Дата инструк- тажа	Фамилия, имя, отчество инструкти- руемого	Год рождения	Профессия (должность) инструкти- руемого	Вид инструктажа (первичный, повторный), в т.ч. на рабочем месте, внеплановый	Причина внепланового инструктажа	Фамилия, инициалы, должность инструкти- рующего	Подпись	
							Инструкти- руемого	Инструкти- рующего



**Примерный перечень функциональных (должностных) обязанностей сотрудников организации социального обслуживания по обеспечению доступности объекта и услуг для инвалидов, оказания им необходимой помощи**

Должность	Примерные функциональные (должностные) обязанности в части обеспечения доступности объектов и услуг инвалидам, а также оказания им помощи
Директор Учреждения	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Организовывать работу по обеспечению доступности для инвалидов зданий, помещений, закрепленной территории организации, оказываемых услуг</li> <li>– Утверждать организационно-распорядительные документы и иные локальные акты организации по вопросам доступности объектов и услуг, с определением ответственных сотрудников, их должных инструкций и решением вопросов систематического обучения (инструктажа)</li> <li>– Организовывать комиссионное обследование и паспортизацию объекта и предоставляемых услуг; утверждать паспорт доступности</li> <li>– Организовывать взаимодействие с различными внешними структурами по вопросам доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг</li> <li>– Организовывать решение вопросов строительства, реконструкции, капитального и текущего ремонта, а также оснащения организации с учетом требований доступности для инвалидов</li> </ul>
Заместитель директора	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Организовывать выполнение нормативных правовых, организационно - распорядительных документов вышестоящих организаций, локальных актов организации (учреждения) по вопросам доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг, предписаний контролирующих органов</li> <li>– Предлагать на утверждение руководителя кандидатуры ответственных сотрудников структурных подразделений по вопросам обеспечения условий доступности для инвалидов организации социального обслуживания и предоставляемых услуг</li> <li>– Организовывать работу по предоставлению инвалидам бесплатно в доступной форме с учетом стойких расстройств функций организма информации об их правах, обязанностях, видах услуг, сроках, порядке</li> </ul>

	<p>предоставления и условиях доступности</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Организовывать работу комиссии по обследованию организации социального обслуживания и предоставляемых услуг и составлению паспорта доступности для инвалидов объекта и услуг</li> <li>– Осуществлять контроль за соблюдением требований доступности для инвалидов при приеме вновь вводимых в эксплуатацию, а также прошедших капитальный ремонт, реконструкцию, модернизацию объектов недвижимого имущества организации</li> <li>– Участвовать в разработке (корректировке) и согласовании должностных инструкций персонала - сотрудников подведомственных подразделений по вопросам доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг</li> <li>– Организовывать работу подведомственных структурных подразделений с учетом требований доступности объектов (помещений, занимаемых соответствующими структурными подразделениями) и предоставляемых услуг для инвалидов с оказанием им необходимой помощи силами персонала подразделений</li> <li>– Участвовать в организации и проведении инструктажа и проверке знаний и умений сотрудников подведомственных структурных подразделений по вопросам доступности объектов и услуг и вопросам оказания помощи инвалидам</li> <li>– Вносить предложения руководителю (директору) организации (учреждения) и ответственному должностному лицу организации (учреждения) по вопросам адаптации объекта (помещений, занимаемых подведомственными структурными подразделениями), необходимых ремонтных работ, закупки вспомогательного оборудования и оснащения соответствующих подразделений для организации доступности предоставляемых услуг и их должного информационного обеспечения</li> </ul>
<p>Специалист по охране труда (по технике безопасности; по пожарной безопасности)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Учитывать требования доступности (достижимости и безопасности) для инвалидов объектов и услуг, а также оказания им при этом необходимой помощи, при проведении анализа состояния объекта и работ по охране труда (по технике безопасности; по пожарной безопасности) в организации (учреждении), при устранении выявленных нарушений или выполнении предписаний контролирующих структур, при разработке мероприятий, направленных на развитие и повышение эффективности работы по курируемому направлению</li> <li>– Участвовать в организации и проведении обучения (инструктажа) персонала - сотрудников организации и проверке знаний по курируемому направлению работ с учетом требований доступности (достижимости и безопасности) объектов и предоставляемых услуг, а также при оказании помощи инвалидам силами сотрудников организации (учреждения)</li> </ul>



Инспектор (специалист) по кадрам	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Участвовать в подготовке и корректировке должностных инструкций сотрудников по вопросам обеспечения условий доступности объектов и услуг для инвалидов, а также оказания им при этом необходимой помощи - на основании предложений руководителей структурных подразделений, в подготовке проектов организационно-распорядительных и иных документов по кадровой работе, представлять их на утверждение руководителю (директору) организации (учреждения) и обеспечивать ознакомление сотрудников с этими документами</li> <li>– Направлять вновь принятых сотрудников на инструктаж по вопросам обеспечения условий доступности объектов и услуг для инвалидов, а также оказания им при этом необходимой помощи</li> </ul>
Руководитель структурного подразделения (заведующий отделением)	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Организовывать работу структурного подразделения с учетом требований доступности объектов и предоставляемых услуг для инвалидов с оказанием им необходимой помощи; с организацией (при необходимости и возможности) различных форм обслуживания инвалидов (в том числе на дому, в дистанционном формате)</li> <li>– Обеспечивать исполнение в подразделении организационно-распорядительных, иных локальных документов организации (учреждения) по вопросам доступности объектов и предоставляемых услуг для инвалидов с оказанием им необходимой помощи</li> <li>– Участвовать в разработке (корректировке) должностных инструкций персонала - сотрудников руководимого подразделения по вопросам доступности для инвалидов объекта (занимаемых помещений организации) и предоставляемых услуг</li> <li>– Участвовать в организации и проведении инструктажа и проверке знаний и умений сотрудников подразделения по вопросам доступности объектов и услуг и оказании помощи инвалидам</li> <li>– Вносить предложения выпестовавшему руководителю и ответственному должностному лицу организации (учреждения) по вопросам адаптации объекта (помещений, занимаемых структурным подразделением), необходимых ремонтных работ, закупки вспомогательного оборудования и оснащения соответствующих подразделений для организации доступности предоставляемых услуг и их должного информационного обеспечения</li> <li>– Организовывать разработку организационных и информационных документов подразделения (в том числе о порядке работы подразделения, о правах и обязанностях получателей социальных услуг, о видах социальных услуг, сроках, порядке их предоставления и условиях доступности) для размещения на стендах, иных</li> </ul>

	<p>информационных носителя в подразделении, а также на сайте организации - для информирования обслуживаемого населения, потребителей услуг, предоставляемых подразделениям, с учетом особенностей различных категорий маломобильных граждан</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Проходить инструктаж по вопросам доступности для инвалидов объекта и предоставляемых услуг в соответствии с планом работы организации (учреждения)</li> </ul>
<p>Специалисты: (врач, фельдшер, специалист по работе, социальной библиотечкарь, психолог, инструктор по труду, инструктор по ЛФК, медицинские сестры)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Оказывать инвалидам помощь, необходимую для получения в доступной для них форме информации о правилах предоставления услуги (услуг), в том числе об оформлении необходимых для получения услуги (услуг) документов, о совершении ими других необходимых для этого действий</li> <li>– Готовить информацию, объявления, инструкции о графике работы специалиста (кабинета), и размещать их на информационном стенде, других информационных устройствах организации (подразделения), с учетом требований доступности для инвалидов</li> <li>– Предоставлять инвалидам бесплатно информацию в доступной форме (с учетом стойких расстройств функций организма) об их правах и обязанностях, видах услуг, сроках, порядке и условиях доступности их предоставления</li> <li>– Привлекать вспомогательный персонал для сопровождения к месту предоставления услуги и обратно, а также оказания иной помощи инвалиду при перемещении по объекту</li> </ul>
<p>Вспомогательный персонал основных подразделений: санитарка</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Осуществлять сопровождение инвалидов, имеющих стойкие нарушения функции зрения и самостоятельного передвижения, на объекте (до места оказания услуги, по путям перемещения к местам сопутствующего обслуживания, включая посещение санитарно-гигиенических помещений)</li> <li>– Оказывать иную необходимую помощь инвалидам при получении услуг, при получении санитарно-гигиенического и сопутствующего обслуживания, с использованием вспомогательного оборудования и устройств, в том числе помощь в одевании/раздевании, осуществлении личной гигиены, пользовании имеющимися техническими средствами</li> </ul>
<p>Рабочий по комплексному обслуживанию здания</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Проводить периодический осмотр и проверку технического состояния обслуживания обслуживаемого здания, сооружений, оборудования и механизмов, в том числе, на предмет соответствия требованиям доступности для инвалидов</li> <li>– Проводить текущий ремонт обслуживаемого здания, сооружений с выполнением всех видов ремонтно-восстановительных работ с учетом требований доступности для инвалидов</li> <li>– Обеспечивать надлежащее размещение (крепление) носителей информации, необходимой для обеспечения</li> </ul>



	беспрепятственного доступа инвалидов к объектам и услугам
Уборщик территории	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Обеспечивать надлежащее состояние путей перемещения инвалидов по территории организации, в том числе наружных лестниц, пандусов (своевременную очистку их от снега и льда, обработку специальными противоскользящими смесями), а также мест (площадок) отдыха на территории</li> <li>– Обеспечивать возможность постоянного пользования стоянкой (парковкой) автотранспортных средств инвалидов, включая их расчистку от осадков и посторонних предметов (в том числе снега и льда)</li> </ul>
Вахтер (охранник)	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Оказывать помощь при входе/выходе из здания, в том числе при помощи вспомогательных устройств (переговорного устройства, системы автоматического открывания дверей, сменного кресла-коляски)</li> <li>– Осуществлять, при необходимости, вызов основного и вспомогательного персонала организации для сопровождения инвалида по объекту</li> </ul>
Лифтер	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Оказывать помощь инвалидам при вызове и использовании лифтом, кнопками вызова и выбора этажа, при входе и выходе из лифтовой кабины, в том числе (при необходимости) с помощью вспомогательных технических средств, сменного кресла-коляски, вспомогательного персонала</li> <li>– Осуществлять, при необходимости, вызов вспомогательного персонала организации для оказания помощи и сопровождения инвалида</li> </ul>
Водитель автомобиля	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Оказывать помощь инвалидам при посадке в транспортное средство и высадке из него перед входом в объект, с использованием необходимых вспомогательных устройств, в том числе с использованием кресла-коляски</li> <li>– Осуществлять, при необходимости, вызов основного и вспомогательного персонала организации для оказания помощи инвалиду и сопровождения его по прилегающей территории и по объекту</li> </ul>