



Утверждаю:
Директор ГАУ «КЦСОН г.
Волчанска»

Е.В. Светлова
2016г.

Алгоритм оказания ситуационной помощи в Государственном автономном учреждении «Комплексный центр социального обслуживания населения г.Волчанска»

**ОСНОВНЫЕ КОДЫ КАТЕГОРИЙ ИНВАЛИДОВ, НУЖДАЮЩИХСЯ В
СИТУАЦИОННОЙ ПОМОЩИ:**

- Код «В» - инвалид передвигается в коляске (нуждается в помощи посторонних лиц (персонала) при передвижении вне дома).
- Код «С» - инвалид слепой и слабовидящий ограничен в ориентации (нуждается в помощи (сопровождение) посторонних лиц (персонала) вне дома).
- Код «Е» - инвалид ограничен в самообслуживании (безрукий либо не действует руками, нуждается в помощи посторонних лиц (персонала) в самообслуживании и других ручных действиях вне дома)
- Код «К» - инвалид слепоглухой, значительно ограничен в ориентации (нуждается в сопровождении лицом осуществляющим помощь вне дома; при формальных взаимоотношениях вне дома нуждается в услугах тифлосурдопереводчика).
- Код «М» - инвалид глухонемой или глухой (при формальных взаимоотношениях вне дома нуждается в услугах сурдопереводчика).
- Код «Н» - инвалид ограничен в общении и контроле за своим поведением (составляют инвалиды с выраженным (тяжелые проблемы) нарушениями умственных функций)

В целях обеспечения условий для беспрепятственного доступа в учреждение инвалидов, нуждающихся в ситуационной помощи необходимо обеспечить:

- 1.Выделение на стоянке учреждения специальных парковочных мест для автотранспорта инвалидов;

2. Оборудование зданий и сооружений элементами доступности (пандусы, поручни, подъёмники, широкие дверные проемы, кнопка вызова персонала и другие) в соответствии с действующими нормативно-правовыми актами в сфере градостроительной политики;
3. оборудование элементами доступности зон оказания услуг, санитарно-гигиенических помещений;
4. Наличие в учреждении технических средств реабилитации, позволяющих передвигаться вне и внутри здания (кресло-коляска, ходунки, подъемное гусеничное устройство).

В том числе в соответствии с кодами:

- Код «В» - наличие входного пандуса, широкого дверного проема при входе в учреждение, подъемника внутри учреждения для доступа инвалидов на коляске на второй этаж, широких дверных проемов при в ходе в кабинеты учреждения.
- Код «Е» - оборудование широкими дверными ручками дверей входных групп, а также дверей помещений зданий (сооружений), востребованными инвалидами. Оснащение туалетных комнат специальным оборудованием для инвалидов: ножным автоматическим спуском воды в напольных чашах, сенсорным смесителем для раковин, сенсорной сушилкой для рук.
- 5. Наличие наружной информации о доступности учреждения.

В том числе в соответствии с кодами:

- Код «В» - наличие в учреждении надписей в легкочитаемой и понятной форме, в т.ч. на информационных стендах, с учетом их доступности для инвалидов-колясочников.
- Код «С» - дублирование внутри учреждения информации Брайлевским текстом об оказываемых услугах.
- Код «М» - наличие письменной информации об оказываемых услугах внутри учреждения, услуги сурдоперевода.

Действие персонала при оказании ситуационной помощи в соответствии с кодами категорий инвалидности:

1. Ситуационная помощь инвалиду с кодом «В».

Ответственный дежурный по вахте на момент обращения: по монитору видеонаблюдения видит посетителя с ограничением передвижения (на коляске, костылях).

- Выходит на улицу, открывает входные двери.
- Инвалиду на костылях предоставляет кресло-коляску при входе в здание, оказывает помощь при перемещении в кресло-коляску.
- Оказывает помощь при входе в здание.
- Уточняет, в какой помощи нуждается посетитель, цель посещения.
- Сообщает сотруднику учреждения о посещении посетителя с ограничением передвижения.
- Оказывает помощь при выходе из здания.

Сотрудник учреждения:

- Помогает раздеться в гардеробе.
- Узнает о цели посещения.
- Если посетитель участвует в мероприятии, проводимом в учреждении, сопровождает до места.
- Оказывает помощь при одевании и раздевании.
- По окончании мероприятия сопровождает клиента до гардероба.
- Оказывает помощь при одевании.
- При необходимости оказывает помощь при посещении туалета.

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

- Инвалидная коляска неприкосновенное пространство человека. Не блокируйтесь на нее, не толкайте, не кладите на нее ноги без 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 устраниить.

-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 нетрагедия, 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. Ситуационная помощь инвалиду с кодом «С».

Ответственный дежурный по вахте на момент обращения: по монитору видеонаблюдения видит посетителя с ограничением передвижения.

-Встречает слепого инвалида на улице (на входе в здание)

-Открывает двери.

-Помогает войти в здание.

-Берет клиента под локоть и сопровождает до сотрудника учреждения.

-Оказывает помощь при выходе из здания.

Сотрудник учреждения:

-Выясняет цель, причину посещения.

-Помогает раздеться в гардеробе.

-Оказывает помощь при ориентации в помещениях учреждения.

-Помогает при одевании и раздевании.

-При необходимости консультации специалиста, сопровождает инвалида в передвижении по кабинетам, придерживая его под локоть.

-По окончании мероприятия сопровождает при передвижении до гардероба.

-Оказывает помощь при одевании.

- Избегайте расплывчатых определений и инструкций, которые обычно сопровождаются жестами.
- При спуске или подъёме по ступенькам ведите незрячего перпендикулярно к ним. Передвигаясь, не делайте рывков, резких движений. При сопровождении незрячего человека не закладывайте руки назад – это неудобно.

3.Ситуационная помощь инвалиду с кодом «Е».

Инвалидам с кодом «Е» необходимо оказывать помощь при всех действиях, выполняемых руками.

Ответственный дежурный по вахте на момент обращения: по монитору видеонаблюдения видит посетителя с ограничением передвижения.

- Встречает инвалида на улице (на входе в здание)
- Открывает и закрывает двери.
- Помогает войти в здание.
- Берет клиента под локоть и сопровождает до сотрудника учреждения.
- Приглашает сотрудника учреждения.
- Оказывает помощь при выходе из здания.

Сотрудник учреждения:

- Выясняет цель, причину посещения.
- Помогает раздеться в гардеробе.
- Сопровождает до места проведения мероприятия.
- Оказывает помощь при одевании и раздевании.
- При необходимости консультации специалиста, сопровождает посетителя.
- По окончании мероприятия сопровождает при передвижении до гардероба.
- Оказывает помощь при одевании.

4.Ситуационная помощь инвалиду с кодом «К»

При посещении учреждения инвалидам с кодом «К», ситуационная помощь оказывается сопровождающим их лицам сотрудником учреждения при возникающих затруднениях:

- сопровождение и помощь в ориентации (вход/выход);
- ознакомление с расположенной в учреждениях информацией;
- помощь в заполнении документов (уточнить информацию);

- Избегайте расплывчатых определений и инструкций, которые обычно сопровождаются жестами.
- При спуске или подъёме по ступенькам ведите незрячего перпендикулярно к ним. Передвигаясь, не делайте рывков, резких движений. При сопровождении незрячего человека не закладывайте руки назад – это неудобно.

3.Ситуационная помощь инвалиду с кодом «Е».

Инвалидам с кодом «Е» необходимо оказывать помощь при всех действиях, выполняемых руками.

Ответственный дежурный по вахте на момент обращения: по монитору видеонаблюдения видит посетителя с ограничением передвижения.

- Встречает инвалида на улице (на входе в здание)
- Открывает и закрывает двери.
- Помогает войти в здание.
- Берет клиента под локоть и сопровождает до сотрудника учреждения.
- Приглашает сотрудника учреждения.
- Оказывает помощь при выходе из здания.

Сотрудник учреждения:

- Выясняет цель, причину посещения.
- Помогает раздеться в гардеробе.
- Сопровождает до места проведения мероприятия.
- Оказывает помощь при одевании и раздевании.
- При необходимости консультации специалиста, сопровождает посетителя.
- По окончании мероприятия сопровождает при передвижении до гардероба.
- Оказывает помощь при одевании.

4.Ситуационная помощь инвалиду с кодом «К»

При посещении учреждения инвалидам с кодом «К», ситуационная помощь оказывается сопровождающим их лицам сотрудником учреждения при возникающих затруднениях:

- сопровождение и помощь в ориентации (вход/выход);
- ознакомление с расположенной в учреждениях информацией;
- помощь в заполнении документов (уточнить информацию);

-ознакомление с расположенной в учреждениях информацией.

5.Ситуационная помощь инвалиду с кодом «М»

При посещении учреждения инвалид с кодом «М» обращается с сурдопереводчиком или сопровождающим лицом.

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

При отсутствии сурдопереводчика сотрудник учреждения знакомит инвалида с письменной информацией о порядке оказания медицинской помощи, осуществляет помощь.

6.Ситуационная помощь инвалиду с кодом «Н».

При посещении учреждения инвалидам с кодом «Н», ситуационная помощь оказывается сопровождающим их лицам сотрудником учреждения при возникающих затруднениях:

- сопровождение и помощь в ориентации (вход/выход);
- ознакомление с расположенной в учреждениях информацией;
- помощь в заполнении документов (уточнить информацию);
- ознакомление с расположенной в учреждениях информацией.