

**Министерство социальной политики Свердловской области**

государственное автономное учреждение социального обслуживания  
Свердловской области «Комплексный центр социального обслуживания  
населения Пышминского района»

**ПОЛОЖЕНИЕ**

**об организации ситуационной помощи инвалидам и маломобильным  
группам населения (МГН) государственного автономного учреждения  
социального обслуживания Свердловской области «Комплексный центр  
социального обслуживания населения Пышминского района»**

р.п. Пышма

2017 год

Утверждено

приказом директора ГАУ «КЦСОН  
Пышминского района»  
от « 17» апреля 2017 г. № 69

**ПОЛОЖЕНИЕ**  
**об организации ситуационной помощи инвалидам**  
**и маломобильным группам населения (МГН)**  
**в ГАУ «КЦСОН Пышминского района»**

## **1. ЦЕЛЬ**

1.1. Обеспечение всем гражданам – получателям услуг в Государственном бюджетном учреждении социального обслуживания населения Свердловской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Пышминского района» (ГАУ «КЦСОН Пышминского района» (далее Центре), в том числе инвалидам и иным МГН, равных возможностей для реализации своих прав и свобод, в том числе равное право на получение всех необходимых социальных услуг, предоставляемых Центром, без какой-либо дискриминации по признаку инвалидности, при пользовании услугами Центра.

1.2. Обеспечение доступности объектов и услуг по принципу «разумного приспособления», то есть использование приемлемого варианта (до проведения на объекте капитального ремонта и реконструкции) обеспечения доступности предоставляемых услуг на существующем объекте путем:

- обеспечения доступа инвалидов и МГН к месту предоставления услуги;
- предоставления необходимых услуг по месту жительства инвалида и МГН (в ином месте пребывания его);
- предоставления услуг в дистанционном режиме (где это возможно). Описанные меры должны быть согласованы с общественными организациями инвалидов.

## **2. ЗАДАЧИ**

2.1. Разработка комплекса мер по обеспечению условий доступности объектов и услуг.

2.2. Закрепление и разъяснение сотрудникам основных требований доступности объектов и услуг, включая ответственность и санкции, которые могут применяться к сотрудникам и Центру в связи с несоблюдением указанных требований или уклонением от их исполнения.

2.3.Формирование у сотрудников единообразного понимания требований доступности объектов и услуг, правил оказания ситуационной помощи.

### **3. ПРИНЦИПЫ**

3.1. Уважение человеческого достоинства, его личной самостоятельности, включая свободу делать свой собственный выбор.

3.2. Исключение дискриминации.

3.3.Полное и эффективное вовлечение и включение в общество.

3.4.Уважение особенностей инвалидов и их принятие в качестве компонента людского многообразия и части человечества.

3.5.Равенство возможностей.

3.6.Доступность.

3.7.Равенство мужчин и женщин.

### **4. ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ**

4.1. Все сотрудники Центра обязаны руководствоваться настоящим Положением и соблюдать его принципы и требования.

### **5. СТРУКТУРА УПРАВЛЕНИЯ**

5.1. Директор Центра определяет ключевые направления в деятельности по обеспечению условий доступности объектов и услуг, осуществляет контроль за реализацией ключевых направлений.

5.2. Заместитель директора Центра отвечает за организацию и контроль применения практических мер, направленных на обеспечение доступности объектов и услуг.

5.3. Руководители структурных подразделений отвечают за применение практических мер, направленных на обеспечение доступности объектов и услуг.

5.4. Сотрудники Центра осуществляют практические меры, направленные на обеспечение доступности объектов и услуг.

5.5. Настоящее Положение доводится до сведения сотрудников Центра и используется при инструктаже по обеспечению доступности объектов и услуг.

### **6. ЗНАЧИМЫЕ БАРЬЕРЫ ОКРУЖАЮЩЕЙ СРЕДЫ ДЛЯ ОСНОВНЫХ КАТЕГОРИЙ МГН**

*С нарушениями опорно-двигательного аппарата, передвигающихся на креслах - колясках (эта категория условно обозначена буквой «К»)*

- Высокие пороги, ступени
- Отсутствие поручней, нарушение их высоты
- Неровное, скользкое и мягкое (с высоким ворсом, крупнонасыпное и проч.) покрытие
- Неправильно установленные пандусы



- Узкие дверные проемы и коридоры
- Отсутствие места для разворота в помещении
- Высокое расположение информации

***С нарушениями опорно-двигательного аппарата («О») - 2 форм: - с нарушениями функций нижних конечностей («О-н»), которые используют при передвижении иные технические средства (опоры, трости, костыли) - с нарушениями функций верхних конечностей («О-в»)***

- Высокие пороги, ступени
- Неровное и скользкое покрытие
- Неправильно установленные пандусы
- Отсутствие поручней
- Отсутствие мест отдыха на пути движения
- Трудности в открывании дверей
- Трудности в пользовании выключателями, кранами и проч.
- Невозможность, сложность в написании текстов
- Иные ограничения действия руками

***С нарушениями зрения («С»), также 2 вариантов: - слепые - слабовидящие***

- Преграды на пути движения (колонны, тумбы, стойки и проч.)
- Ступени, особенно разной геометрии, без цветового, тактильного обозначения
- Отсутствие контрастной и тактильной информации и указателей
- Отсутствие поручней, иных направляющих
- Неорганизованность доступа на объект и места ожидания собаки-проводника
- Отсутствие дублирующей звуковой информации при экстренных случаях

***С нарушениями слуха («Г»): - глухие – слабослышащие***

- Отсутствие и недостаточность зрительной информации
- Отсутствие сурдо- и тифлосурдоперевода и переводчика (соответственно)
- Отсутствие аудиоконтура, индукционных петель
- Электромагнитные помехи
- Иные информационные барьеры и отсутствие дублирующей световой информации при чрезвычайных ситуациях

***С нарушениями умственного развития («У»)***

- Отсутствие (недостаточность) понятной информации, информации на простом языке
- Отсутствие ограждений опасных мест
- Трудности ориентации при неоднозначности информации
- Неорганизованность сопровождения на объекте.

Для обеспечения инвалидам доступа наравне с другими к социально-значимым объектам сотрудникам соответствующих учреждений необходимо оказывать



ситуационную помощь в зависимости от вида и выраженности имеющегося у инвалида нарушения здоровья, а также с учетом той ситуации, в которой находится инвалид.

## **7. ОКАЗАНИЕ СИТУАЦИОННОЙ ПОМОЩИ ИНВАЛИДАМ И МГН НА ОБЪЕКТАХ ЦЕНТРА**

7.1. Оказание ситуационной помощи инвалидам и МГН при обращении в отделения социального обслуживания на дому осуществляется путем предоставления социальных услуг по месту жительства инвалида и МГН (в ином месте пребывания его) или в дистанционном режиме. Ситуационную помощь при предоставлении социальных услуг на дому и в дистанционном режиме оказывают социальные работники.

7.2. Оказание ситуационной помощи инвалидам и МГН при обращении в отделение срочного социального обслуживания осуществляется путем обеспечения доступа инвалидов и МГН к месту предоставления услуги. При движении к объекту предоставления услуг необходимо сопровождение иных лиц (родственников, социальных работников и т.п.). При движении внутри объекта при получении срочных социальных услуг ситуационную помощь оказывают специалисты по социальной работе отделения срочного социального обслуживания. При значительных затруднениях маломобильных граждан при передвижении, самообслуживании и понимании сотрудники обязаны передавать маломобильных граждан при переходе из одного помещения (кабинета) в другое сотруднику, ответственному за оказание ситуационной помощи в другом помещении (кабинете). При невозможности обеспечения доступа инвалидов и МГН в помещение срочного социального обслуживания, доступность услуг обеспечивается путем предоставления социальных услуг по месту жительства маломобильных граждан или в дистанционном режиме.

## **8. КАК ПРАВИЛЬНО ВЕСТИ СЕБЯ ПРИ ОБЩЕНИИ С ИНВАЛИДАМИ И МГН**

### ***8.1. Общие рекомендации***

- Если вы предлагаете помощь, ждите, пока ее примут, а затем спрашивайте, что и как делать.
- Когда вас знакомят с инвалидом, вполне естественно пожать ему руку: даже те, кому трудно двигать рукой или кто пользуется протезом, вполне могут пожать руку - правую или левую, что вполне допустимо.

### ***8.2. Общение с людьми, испытывающими трудности при передвижении***

- Помните, что 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 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.
- Помните, что, как правило, у людей, имеющих трудности при передвижении, нет проблем со зрением, слухом и пониманием.
- Не думайте, что необходимость пользоваться инвалидной коляской - это трагедия.
- Это 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.

### **8.3. *Общение с людьми с плохим зрением и незрячими***

- 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.



- Опишите кратко, где вы находитесь.
- Предупреждайте о препятствиях: ступенях, лужах, ямах, низких притолоках, трубах и т.п.
- Используйте, если это уместно, фразы, характеризующие звук, запах, расстояние.
- Делитесь увиденным.
- 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, выражений вроде "Стакан находится где-то там на столе". Старайтесь быть точными: "Стакан посередине стола".



- Если вы заметили, что незрячий человек сбился с маршрута, не управляйте его движением на расстоянии, подойдите и помогите выбраться на нужный путь.
- При спуске или подъеме по ступенькам ведите незрячего перпендикулярно к ним.
- Передвигаясь, не делайте рывков, резких движений.
- При сопровождении незрячего человека не закладывайте руки назад - это неудобно.

#### **8.4. Общение с людьми, испытывающими затруднения в речи**

- Не игнорируйте людей, которым трудно говорить, потому что понять их - в ваших интересах.
- 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.
- 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.
- Когда вы разговариваете с человеком, испытывающим трудности в общении, слушайте его внимательно.
- Будьте терпеливы, ждите, когда человек сам закончит фразу.
- Не поправляйте его и не договаривайте за него.
- Никогда не притворяйтесь, что вы понимаете, если на самом деле это не так.
- Повторите, что вы поняли, это поможет человеку ответить вам, а вам - понять его.

### 8.5. 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. |
| При сравнении людей с инвалидностью и без инвалидности:   |   |
| Не инвалид, человек без инвалидности  | Нормальный / здоровый   |
| Человек, использующий инвалидную коляску, человек на коляске.<br>Человек с парализованными ногами<br>«Колясочник» – приемлемо в среде общения людей с инвалидностью | Прикованный к инвалидной коляске, паралитик, парализованный   |
| Врожденная инвалидность   | Врожденный дефект (увечье)  |
| Инвалид с детства   | Несчастье   |
| Имеет ДЦП (детский церебральный паралич)  | Страдает ДЦП, болеет ДЦП  |
| Человек (ребенок, дети) с ДЦП   | «Дэцэпэшник»  |
| Человек, перенесший полиомиелит / имеет инвалидность в результате...  | Страдает от полиомиелита / от последствий полиомиелита  |
| Человек, который перенес болезнь / стал инвалидом в результате...   | Жертва болезни  |
| Человек с особенностями развития / с особенностями в развитии   | Отсталый, умственно неполноценный, с задержкой/ отставанием в развитии  |
| Человек с ментальной инвалидностью, с особенностями ментального развития  | С интеллектуальной недостаточностью, с умственной отсталостью, имбицил, 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<br>слабослышащий человек,<br>с инвалидностью по слуху,<br>пользующийся жестовой речью | человек с нарушением слуха, человек (ребенок) с остатками слуха, глухонемой |

## 9. ИСПОЛЬЗУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА

9.1. Методическое пособие для руководителей и специалистов организаций социального обслуживания населения Свердловской области «Организация обеспечения доступности для инвалидов объектов и услуг в учреждениях социального обслуживания населения» (Министерство социальной политики Свердловской области, ГАУ «Областной центр реабилитации инвалидов», АНО «МРЦ «Доступный мир», 2015г.)

9.2. Проект справочника (методического пособия) для специалистов учреждений и организаций, предоставляющих ситуационную помощь инвалидам в учреждениях социальной инфраструктуры на основе разработанного кодификатора категорий инвалидности (Федеральное медико-биологическое агентство, ФГАУ СПб НЦЭПР им.Г. А. Альбрехта ФМБА России, 2012г.)



Пронумеровано прошнуровано

и скреплено печатью

97926476/ листов

Директор ГАУ «КПСОН  
Нышминского района»

Жданова Н.К

