

Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Центр социальной помощи семье и детям города Полевского»  
(ГАУ «ЦСПСиД г. Полевского»)



**Алгоритм**  
**оказания ситуационной помощи инвалидам разных категорий при**  
**предоставлении социальных услуг**  
**в ГАУ «ЦСПСиД г. Полевского»**

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 том числе безрукий либо не действует руками, нуждается в помощи посторонних лиц (персонала) в самообслуживании и других ручных действиях вне дома);
- 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 (тяжёлые, средние проблемы) нарушениями умственных функций).

2. Действия сотрудников ГАУ «ЦСПСиД г. Полевского» при оказании ситуационной помощи в соответствии с категорией инвалидности.

2.1 Ситуационная помощь инвалиду-колясочнику «К»

Сторож по монитору видеонаблюдения видит клиента с ограничением передвижения (в коляске):

- встречает инвалида на улице (у ворот);
- сопровождает до здания или оказывает помощь при выходе из здания.

Для беспрепятственного входа инвалидов в здание учреждения имеются 2 входа — центральный вход с торца здания. Центральный вход не оборудован пандусом, но имеется кнопка-вызова помощника.

При поступлении сигнала с кнопки-вызова первым на вызов реагирует секретарь:

- встречает — инвалида;
- уточняет в какой помощи нуждается инвалид и цель посещения ГАУ «ЦСПСиД г. Полевского»;
- сопровождает до нужного кабинета или вызывает ответственных лиц за сопровождение инвалида.

Ответственный специалист по социальной работе (Волкова Т.Ф. или Накорякова Н.С.) обеспечивает беспрепятственный проезд инвалида на кресле-коляске по коридору до кабинета, находящегося на первом этаже, приглашает для работы с ним необходимого специалиста учреждения, который осуществляет консультирование, прием документов, оказание иных услуг. В случае отсутствия сопровождающего лица, при необходимости оказывает помощь в написании и заполнении документов. Специалист учреждения, осуществляющий приём и оказывающий социальную услугу при работе с инвалидом, передвигающегося в коляске, оказывает помощь при передвижении внутри кабинета; освобождает место для кресла-коляски непосредственно у своего стола; сопровождает получателя услуг до выхода из своего кабинета в другой.

Ответственный специалист контролирует весь процесс посещения инвалидом учреждения с момента срабатывания кнопки-вызова до оставления им здания. При необходимости оказывает помощь при посещении туалета

После посещения учреждения инвалидом колясочником обеспечивается его сопровождение до выхода из здания, в случае необходимости, до места жительства, в том числе с использованием автотранспорта учреждения.

В случае предварительного уведомления инвалидом — колясочником или его семьи о намерении посетить учреждение, ему предлагается альтернативная форма предоставления услуги: с выходом специалистов на дом.

## 2.2 Ситуационная помощь инвалиду с нарушением опорно-двигательного аппарата «О»

Сторож по монитору видеонаблюдения видит клиента с ограничением передвижения (с нарушениями опорно-двигательного аппарата).

- встречает инвалида на улице (у ворот);
- сопровождает до здания или оказывает помощь при выходе из здания.

При поступлении сигнала с кнопки-вызова первым на вызов реагирует секретарь:

- встречает — инвалида;
- уточняет в какой помощи нуждается инвалид и цель посещения ГАУ «ЦСПСиД г. Полевского»;

-сопровождает до нужного кабинета или вызывает ответственных лиц за сопровождение инвалида.

Ответственный специалист по социальной работе (Волкова Т.Ф. или Накорякова Н.С.) обеспечивает беспрепятственный проход инвалида по коридору до кабинета, приглашает для работы с ним необходимого специалиста учреждения, который осуществляет консультирование, прием документов, оказание иных услуг. В случае отсутствия сопровождающего лица, при необходимости оказывает помощь в написании и заполнении документов. Специалист учреждения, осуществляющий приём и оказывающий социальную услугу при работе с инвалидом с нарушением опорно-двигательного аппарата при необходимости оказывает помощь при передвижении внутри кабинета; предлагает непосредственно ему стул непосредственно у своего стола; сопровождает получателя услуг до выхода из своего кабинета в другой.

Ответственный специалист контролирует весь процесс посещения инвалидом учреждения с момента срабатывания кнопки-вызова до оставления им здания. При необходимости оказывает помощь при посещении туалета.

После посещения учреждения инвалидом с заболеванием опорно-двигательного аппарата обеспечивается его сопровождение до выхода из здания, в случае необходимости, до места жительства, в том числе с использованием автотранспорта учреждения.

В случае предварительного уведомления инвалидом с заболеванием опорно-двигательного аппарата или его семьи о намерении посетить учреждение, ему предлагается альтернативная форма предоставления услуги: с выходом специалистов на дом.

### 2.3 Ситуационная помощь инвалиду с нарушением зрения «С»

Сторож по монитору видеонаблюдения видит клиента с ограничением передвижения (с нарушением зрения).

- встречает инвалида на улице (у ворот);
- сопровождает до здания или оказывает помощь при выходе из здания.

При поступлении сигнала с кнопки-вызова первым на вызов реагирует секретарь:

- встречает – инвалида;
- уточняет в какой помощи нуждается инвалид и цель посещения ГАУ «ЦСПСиД г. Полевского»;
- сопровождает до нужного кабинета или вызывает ответственных лиц за сопровождение инвалида.

Ответственный специалист по социальной работе (Волкова Т.Ф. или Накорякова Н.С.) обеспечивает беспрепятственный проход инвалида по коридору до кабинета, предупреждая клиента о наличии ступеней, поворотов и других препятствий.

приглашает для работы с ним необходимого специалиста учреждения, который осуществляет консультирование, прием документов, оказание иных услуг.

Специалист, на приём к которому обратился инвалид, разъясняет порядок предоставления социальных услуг инвалиду, либо сопровождающему его лицу. В случае отсутствия сопровождающего лица оказывает помощь в написании и заполнении документов. Формирует из представленных инвалидом документов необходимый для предоставления социальной услуги пакет. Даёт необходимые разъяснения, в случае необходимости в письменном виде крупным шрифтом. Специалист, осуществляющий прием инвалида по зрению, оказывает ему помощь в заполнении документов, снятии копий необходимых документов. При общении с инвалидом с нарушением зрения необходимо помнить:

- при чтении текста, прописанного в документе инвалиду с нарушением зрения, необходимо сначала предупредить его об этом;

- когда инвалида с нарушением зрения должен подписать документ его необходимо сначала прочитать вслух (в присутствии третьего лица). Инвалидность не освобождает инвалида с нарушением зрения от ответственности, обусловленной документом;

- всегда обращаться непосредственно с инвалидом с нарушением зрения, даже если он вас не видит, а не с сопровождающим его лицом, в беседе пользуется обычной разговорной лексикой и не отходит от инвалида без предупреждения.

Ответственный специалист контролирует весь процесс посещения инвалидом учреждения с момента срабатывания кнопки-вызова до оставления им здания. При необходимости оказывает помощь при посещении туалета.

После посещения учреждения инвалидом с нарушением зрения обеспечивается его сопровождение до выхода из здания, в случае необходимости, до места жительства, в том числе с использованием автотранспорта учреждения.

В случае предварительного уведомления инвалидом с нарушением зрения или его семьи о намерении посетить учреждение, ему предлагается альтернативная форма предоставления услуги: с выходом специалистов на дом.

#### 2.4 Ситуационная помощь инвалиду с нарушением слуха, глухонемой или слепоглухой «Г», «СГ».

При обращении в ГАУ «ЦСПСиД г. Полевского» инвалида с нарушением слуха либо слуха и зрения одновременно ситуационная помощь оказывается специалистом, на приём к которому обратился инвалид.

При отсутствии сурдопереводчика, при возникающих затруднениях специалист знакомит инвалида либо сопровождающее его лицо с информацией в письменной форме о порядке предоставления социальной услуги, при необходимости оказывает помощь в написании и заполнении документов. Формирует из представленных инвалидом документов необходимый для предоставления социальной услуги пакет. Сообщает всю необходимую

информацию сопровождающему лицу, даёт необходимые разъяснения, в случае необходимости в письменном виде. В случае отсутствия сопровождающего лица пишет памятку крупным шрифтом и вручает инвалиду в руки. Специалист, осуществляющий прием инвалида по зрению, оказывает ему помощь в заполнении документов, снятии копий необходимых документов. При приеме слабослышащих инвалидов специалисты учреждения, учитывая их индивидуальные особенности, при оказании социальной услуги проявляют терпение, громко и четко произносят слова, при общении и доведении нужной информации до получателя услуг используют бумагу и пишущие принадлежности. При оказании услуги инвалиду с проблемами слуха специалисты учреждения обращаются непосредственно с ним самим, дополняя (при необходимости) свою речь дополнительными жестами. Ответственный специалист оказания ситуационной помощи инвалиду контролирует весь процесс посещения инвалидом учреждения с момента срабатывания кнопки-вызова до оставления им здания. При необходимости оказывает помощь при посещении туалета.

После посещения учреждения инвалидом с нарушением слуха обеспечивается его сопровождение до выхода из здания, в случае необходимости, до места жительства, в том числе с использованием автотранспорта учреждения.

В случае предварительного уведомления инвалидом с нарушением слуха его семьи о намерении посетить учреждение, ему предлагается альтернативная форма предоставления услуги: с выходом специалистов на дом.

2.5 Ситуационная помощь инвалиду- у которого есть ограничения в общении и контроле за своим поведением «У».

Как правило такие инвалиды с ограничениями в общении и контролем за своим поведением приходят в учреждение с сопровождающим лицом. Поэтому ситуационная помощь оказывается сопровождающему его лицу, либо самому инвалиду тем специалистом, к которому он обратился. Специалист приглашает ответственных специалистов за оказание ситуационной помощи инвалидам.

В случае отсутствия сопровождающего лица получателю услуг оказывается помощь в написании и заполнении документов. Формирует из представленных инвалидом документов необходимый для предоставления социальной услуги пакет. Даёт необходимые разъяснения, в случае необходимости повторяет интересующую информацию. При необходимости знакомит с расположенной в учреждении информацией. При разговоре с человеком, испытывающем трудности в общении, слушать его необходимо внимательно, терпеливо дожидаясь конца фразы. Нельзя поправлять его и договаривать за него. Повторите, что Вы поняли, это поможет человеку ответить Вам, а Вам понять его. Ответственный специалист оказания ситуационной помощи инвалиду контролирует весь процесс посещения инвалидом учреждения с момента входа в учреждение до оставления им здания. При необходимости сопровождает инвалида в туалет.

Основные формы инвалидности	Алгоритм работы специалистов отделения реабилитации несовершеннолетних с ограниченными возможностями
<b>Инвалиды, передвигающиеся на креслах-колясках</b>	Устранение физических барьеров на пути к месту предоставления услуг, альтернативные формы оказания услуг (в т.ч.) на дому, удобное размещение информации, организация работы помощников.
<b>Инвалиды с нарушениями опорно-двигательного аппарата</b>	Устранение физических барьеров на пути к месту предоставления услуг, организация места для отдыха; для инвалидов, не действующих руками- помощь при выполнении необходимых действий.
<b>Инвалиды с нарушениями зрения</b>	Устранение информационных и физических барьеров на пути движения, предоставление информации в доступном виде (укрупненный шрифт, плоско-точечный шрифт Брайля, контрастные знаки), допуск тифлопереводчика, допуск собаки проводника.
<b>Инвалиды с нарушениями слуха</b>	Устранение барьеров по предоставлению информации, допуск сурдопереводчика.
<b>Инвалиды с нарушениями умственного развития</b>	Устранение барьеров по предоставлению информации («ясный язык» или «легкое чтение»), организация сопровождения.

При оказании ситуационной помощи инвалидам разных категорий при предоставлении социальных услуг не допускается переадресация инвалида к другим специалистам и в другие кабинета без разъяснения и сопровождения.

Предоставление социальных услуг специалистами ГАУ «ЦСПСиД г. Полевского» инвалидам вышеперечисленных категорий осуществляется вне очереди. В отделении реабилитации для детей и подростков, дети, имеющие инвалидность, посещают занятия в соответствии с графиком работы с клиентами, оказание срочной помощи предоставляется незамедлительно.