



УТВЕРЖДАЮ
Директор МБОУДОД «СЮТ»
А.С. Петушкова
2019 г.

**Положение
по оказанию ситуационной помощи инвалидам и маломобильным группам
населения в муниципальном бюджетном образовательном учреждении
дополнительного образования детей «Станция юных техников города Евпатории
Республики Крым»**

1. Общие положения

- 1.1. Настоящее положение устанавливает порядок организации и алгоритм оказания ситуационной помощи инвалидам, обеспечение условий для беспрепятственного доступа, ответственность и полномочия.
- 1.2. Действие настоящего Положения распространяется на посетителей и работников МБОУДОД «СЮТ».
- 1.3. Учреждение обеспечивает получение социальных услуг инвалидам категорий, перечисленных в данном положении, в соответствии с ФЗ от 28.12.2013г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в РФ»; Уставом учреждения и настоящим положением.
- 1.4. Для обеспечения получения социальных услуг людям с ограниченными возможностями в учреждении разработан и реализуется алгоритм оказания ситуационной помощи с опорой на категорию инвалидности, дифференцированный по преимущественному виду помощи, в которой нуждается инвалид.

2. Категории инвалидности

Основные виды категорий инвалидов, нуждающихся в ситуационной помощи

Категория	Необходимая ситуационная помощь	Ситуационная помощь
Инвалид ограничен в общении и контроле за своим поведением (составляют инвалиды с выраженными (тяжелые проблемы) нарушениями умственных функций)	Нуждается в помощи (сопровождение) посторонних лиц (персонала) вне дома	Инвалидам и сопровождающим их лицам ситуационная помощь оказывается сотрудником учреждения при возникающих затруднениях внутри учреждения: - сопровождение и помощь в ориентации (вход/выход); - ознакомление с расположенной в учреждении информацией; - помощь в заполнении документов (уточнить информацию)

Инвалид глухонемой или глухой	При формальных взаимоотношениях вне дома нуждается в услугах сурдопереводчика, сопровождающего инвалида	Наличие письменной информации об оказываемых услугах внутри здания. При отсутствии сурдопереводчика, сопровождающего инвалида, сотрудник учреждения оказывает помощь в: - ознакомлении с расположенной в учреждении информацией; - помощь в заполнении документов
Инвалид слепой и слабовидящий ограничен в ориентации	Нуждается в помощи (сопровождение) посторонних лиц (персонала) вне дома	Инвалидам ситуационная помощь оказывается сотрудником учреждения при возникающих затруднениях внутри учреждения: - сопровождение к месту назначения и помощь в ориентации (вход/выход); - ознакомление с расположенной в учреждении информацией; - помощь в заполнении документов
Инвалид ограничен в самообслуживании (безрукий либо не действует руками)	Нуждается в помощи посторонних лиц (персонала) в самообслуживании и других ручных действиях вне дома. Необходимо оказывать помощь при всех действиях, выполняемых руками.	Инвалидам ситуационная помощь оказывается сотрудником учреждения при возникающих затруднениях внутри учреждения: - при одевании и раздевании; - при передвижении внутри учреждения в случае необходимости; - при питье; - при посещении туалета в случае необходимости. По окончании оказания услуги сотрудник провожает инвалида и оказывает помощь при выходе из здания
Инвалид передвигается в кресле-коляске	Нуждается в помощи посторонних лиц (персонала) при передвижении вне дома	Внутри учреждения сотрудник оказывает помощь: -преодолении порогов, узких проемов; - при одевании и раздевании; - при передвижении внутри учреждения в случае необходимости; - при питье; - при посещении туалета в случае необходимости. По окончании оказания услуги сотрудник

		проводит инвалида и оказывает помощь при выходе из здания
--	--	---

3. Обеспечение условий для беспрепятственного доступа

3.1. В целях обеспечения условий для беспрепятственного доступа в учреждения инвалидов, нуждающихся в ситуационной помощи, имеются требования к обеспечению условий для беспрепятственного доступа в учреждение инвалидов по категориям, приведенные в таблице.

4. Требования к обеспечению условий для беспрепятственного доступа инвалида в Учреждения

Категория	Необходимые технические средства реабилитации	Необходимая наружная информация о доступности
Инвалид с нарушениями опорно-двигательного аппарата	- наличие входного пандуса; - широкого дверного проема при входе в здание; - широких дверных проемов при входе в кабинеты; - соответствие высоты порогов установленных нормами (не более 0,025м); - наличие петель одностороннего действия с фиксаторами в положениях «открыто» и «закрыто», обеспечивающих задержку 5 секунд задержкой автоматического закрывания двери; - оснащение санитарно-гигиенических комнат оборудованием для инвалидов	Наличие в помещениях надписей в легко читаемой и понятной форме, в т.ч. на информационных стендах, с учетом их доступности для инвалидов-колясочников
Инвалид ограничен в общении и контроле за своим поведением (составляют инвалиды с выраженными нарушениями умственных функций)	-	Наличие в помещениях надписей в легко читаемой и понятной форме, в т.ч. на информационных стендах, с учетом их доступности для инвалидов
Инвалид глухонемой или глухой	-	Наличие письменной информации об оказываемых услугах внутри здания. Нуждается в услугах сурдопереводчика.
Инвалид слепой и слабовидящий ограничен в	Нуждается в помощи (сопровождение) посторонних лиц (персонала) вне дома	Дублирование основной информации тактильными знаками и шрифтом Брайля.

		проводит инвалида и оказывает помощь при выходе из здания
--	--	---

3. Обеспечение условий для беспрепятственного доступа

3.1. В целях обеспечения условий для беспрепятственного доступа в учреждения инвалидов, нуждающихся в ситуационной помощи, имеются требования к обеспечению условий для беспрепятственного доступа в учреждение инвалидов по категориям, приведенные в таблице.

4. Требования к обеспечению условий для беспрепятственного доступа инвалида в Учреждения

Категория	Необходимые технические средства реабилитации	Необходимая наружная информация о доступности
Инвалид с нарушениями опорно-двигательного аппарата	- наличие входного пандуса; - широкого дверного проема при входе в здание; - широких дверных проемов при входе в кабинеты; - соответствие высоты порогов установленных нормами (не более 0,025м); - наличие петель одностороннего действия с фиксаторами в положениях «открыто» и «закрыто», обеспечивающих задержку 5 секунд задержкой автоматического закрывания двери; - оснащение санитарно-гигиенических комнат оборудованием для инвалидов	Наличие в помещениях надписей в легко читаемой и понятной форме, в т.ч. на информационных стендах, с учетом их доступности для инвалидов-колясочников
Инвалид ограничен в общении и контроле за своим поведением (составляют инвалиды с выраженными нарушениями умственных функций)	-	Наличие в помещениях надписей в легко читаемой и понятной форме, в т.ч. на информационных стендах, с учетом их доступности для инвалидов
Инвалид глухонемой или глухой	-	Наличие письменной информации об оказываемых услугах внутри здания. Нуждается в услугах сурдопереводчика.
Инвалид слепой и слабовидящий ограничен в	Нуждается в помощи (сопровождение) посторонних лиц (персонала) вне дома	Дублирование основной информации тактильными знаками и шрифтом Брайля.

ориентации		
Инвалид ограничен в самообслуживании	- автоматическое открытие входных дверей; - локтевые дверные ручки;	-

5. Алгоритм оказания ситуационной помощи инвалидам различных категорий

В целях обеспечения условий для беспрепятственного доступа инвалидов, нуждающихся в ситуационной помощи учреждение обеспечено наличием информационных материалов в легко читаемой и понятной форме.

Ситуационная помощь инвалиду с нарушение функций опорно-двигательного аппарата, ограниченному в общении и контроле над своим поведением.

При посещении учреждения инвалидам, с нарушениями опорно-двигательного аппарата, ограниченным в общении и контроле над своим поведением, ситуационная помощь оказывается сотрудником ответственным за организацию работы по обеспечению доступности при возникающих затруднениях.

Сотрудник ответственный за организацию работы по обеспечению доступности:

- Выходит на улицу, открывает входные двери.
- Оказывает помощь при входе в здание.
- Уточняет, в какой помощи нуждается посетитель, цель посещения.
- Сопровождает посетителя в учреждении.
- По окончании приема сопровождает посетителя до выхода.
- Оказывает помощь при одевании.
- При необходимости оказывает помощь при посещении туалета.
- Оказывает помощь в заполнении документов (при необходимости).

Ситуационная помощь глухонемому или глухому инвалиду.

При отсутствии сурдопереводчика, сопровождающего глухонемого или глухого инвалида, ситуационная помощь инвалиду оказывается сотрудником ответственным за организацию работы по обеспечению доступности.

Во время пребывания инвалида в учреждении сотрудник ответственный за организацию работы по обеспечению доступности сопровождает инвалида в учреждении, показывает письменную информацию об учреждении и о проводимых мероприятиях.

Ситуационная помощь слепому или слабовидящему инвалиду, ограниченному в ориентации.

Слепой или слабовидящий инвалид, ограниченный в ориентации может посещать учреждение с сопровождающим лицом.

В случае нахождения в помещении инвалида без сопровождающего лица сотрудник ответственный за организацию работы по обеспечению доступности:

- Открывает входные двери в помещение или кабинет.
- Помогает войти в кабинет.
- Берет инвалида под локоть и сопровождает в учреждении.
- Выясняет цель, причину посещения учреждения.
- Оказывает помощь при ориентации в кабинете.
- Знакомит с информацией об учреждении.
- Оказывает помощь при выходе из кабинета.

- Оказывает помощь при одевании (при необходимости).
- Оказывает помощь при посещении туалета (при необходимости).

6. Ответственность и полномочия

6.1. Учреждение несет ответственность перед инвалидом за убытки и моральный вред, причиненные ему вследствие неоказания или ненадлежащего оказания ему реабилитационной услуги, нарушения его прав и законных интересов, в том числе разглашения его персональных данных и использования сотрудниками учреждения своего служебного положения в целях несоответствующих интересам инвалида.

6.2. Для обеспечения инвалидам доступа наравне с другими к объектам учреждения, сотрудникам необходимо оказывать ситуационную помощь в зависимости от вида и выраженности имеющегося у инвалида нарушения здоровья с учетом нозологии и той ситуации, в которой находится инвалид.

6.3. При оказании ситуационной помощи работники учреждения обязаны соблюдать и защищать права и интересы инвалидов и обеспечивать конфиденциальность персональных данных инвалидов и сведений о содержании оказываемых им услуг.

7. Заключительные положения

7.1. Настоящее положение может изменяться и дополняться, в связи с совершенствованием форм, методов и условий работы учреждения.

7.2. Все изменения и дополнения в положение вносятся по приказу и утверждаются директором учреждения.

Правила поведения при общении с инвалидами

- 1) Если вы предлагаете помощь, ждите, пока ее примут, а затем спрашивайте, что и как делать.
- 2) 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.
- 3) Общение с людьми, испытывающими трудности при передвижении
 - 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 с помощью костылей, трости и т.п. Коляски они используют для того, чтобы экономить силы и быстрее передвигаться.
- 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.
 - Смотрите в лицо собеседнику, поддерживайте визуальный контакт. Отдайте этой беседе все ваше внимание.
 - 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.

Приложение 2 к Положению
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 Человек с парализованными ногами «Колясочник» – приемлемо в среде общения людей с инвалидностью	Прикованный к инвалидной коляске Паралитик Парализованный
Врожденная инвалидность Инвалид с детства	Врожденный дефект (увечье) несчастье
Имеет ДЦП (детский церебральный паралич) Человек (ребенок, дети) с ДЦП	Страдает ДЦП Болеет ДЦП «Дэцпэшник»
Человек, перенесший полиомиелит / имеет инвалидность в результате... Человек, который перенес болезнь / стал инвалидом в результате...	Страдает от полиомиелита / от последствий полиомиелита Жертва болезни
Человек с особенностями развития / с особенностями в развитии Человек с ментальной инвалидностью, с особенностями ментального развития	Отсталый, умственно неполноценный, с задержкой /отставанием в развитии, с интеллектуальной недостаточностью, с умственной отсталостью Имбецил, 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
Неслышащий / глухой слабослышащий человек, с инвалидностью по слуху, пользующийся жестовой речью	Глухой как пень Человек с нарушением слуха Человек (ребенок) с остатками слуха Глухонемой