



УТВЕРЖДАЮ
Директор МБУДО ДХШ «Весна»
Т.Н. Юдинцева
Приказ № 192 от «27» декабря 2019г.

ПОЛОЖЕНИЕ О СИТУАЦИОННОЙ ПОМОЩИ ИНВАЛИДАМ

Настоящее Положение разработано в соответствии с Федеральным законом № 419 ФЗ от 01.12.2014 г "О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов", Федерального закона №181-ФЗ от 24.11.1995г. «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации», Приказом Минтруда РФ № 527-н от 30.12.2015г. "Об утверждении порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере труда, занятости и социальной защиты населения, а также оказания им при этом необходимой помощи", Уставом МБУДО ДХШ «Весна».

1. Область применения

1.1. Положение устанавливает порядок организации и алгоритм оказания ситуационной помощи инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья (далее по тексту – инвалиды), обеспечение условий для беспрепятственного доступа инвалидов к помещениям МБУДО ДХШ «Весна» (далее – Учреждение) и предоставляемым услугам, ответственность и полномочия.

1.2. Действие настоящего положения распространяется на посетителей, обучающихся и работников Учреждения.

2. Общие положения

2.1. Учреждение предоставляет муниципальные услуги.

2.2. Для обеспечения получения услуг в различных жизненных ситуациях в Учреждении разработан и реализуется алгоритм оказания ситуационной помощи с опорой на буквенный кодификатор категорий инвалидности, дифференцированный по преимущественному виду помощи, в которой нуждается инвалид.

3. Буквенные коды и категории инвалидности

3.1. Для реализации ситуационной помощи каждой группе инвалидов нормативно установлен код (буквенный), который позволяет систематизировать деятельность Учреждения по определению и

предоставлению видов услуг инвалидам и видов помощи, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

3.2. Буквенный код инвалиду устанавливается в соответствии с принятыми обозначениями и сокращениями.

3.3. Основные категории инвалидов, нуждающихся в ситуационной помощи представлены в таблице № 1.

Основные коды категорий инвалидов,
нуждающихся в ситуационной помощи

Таблица № 1

n/n	Код	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
	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 (слепые и слабовидящие).	Инвалид по зрению (слепой). Нуждается в помощи (сопровождение) посторонних лиц (персонала) вне дома.
	О – с поражением опорно-двигательного аппарата	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 действиях вне дома
	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 (глухонемые, глухие)	При формальных взаимоотношениях вне дома нуждается в услугах сурдопереводчика
	У – инвалид	Составляют инвалиды с	Инвалидам и

	ограничен в общении и контроле за своим поведением	выраженными (тяжелые проблемы) нарушениями умственных функций. При посещении учреждения здравоохранения инвалидам с кодом «У» ситуационная помощь оказывается сопровождающим их лицам сотрудником учреждения при возникающих затруднениях.	сопровождаящим их лицам ситуационная помощь оказывается сотрудником учреждения при возникающих затруднениях внутри здания: - сопровождение и помощь в ориентации (вход/выход); - ознакомление с расположенной в учреждении информацией; - помощь в заполнении документов (уточнить информацию)
--	--	---	---

4. Обеспечение условий для беспрепятственного доступа

4.1. В целях обеспечения условий для беспрепятственного доступа в здание инвалидов, нуждающихся в ситуационной помощи в Учреждении имеется:

- система сигнализации и оповещения лиц с ограниченными возможностями, способствующая обеспечению безопасности обучающихся в соответствии с СНиП 21-01 и ГОСТ 12.1.004;
- частично выполненные в соответствии с требованиями к доступности среды для маломобильных граждан СНиП 35.01.2001, СП 42.13330.

5. Требования к обеспечению условий для беспрепятственного доступа в здание и помещения инвалидов по категориям приведены в таблице № 2.

Требования к обеспечению условий для беспрепятственного доступа в здания и помещения инвалидов

Таблица № 2

Буква	Необходимые технические средства реабилитации	Необходимая наружная информация о доступности
К	Наличие входного пандуса, широкого дверного проема при входе в здание для доступа инвалидов на коляске на второй этаж, широких дверных проемов	Наличие в помещениях надписей в легко читаемой и понятной форме, в т.ч. на информационных стендах, с учетом их доступности для

	при входе в кабинеты университета	инвалидов-колясочников
С		Дублирование внутри здания информации Брайлеровским текстом об оказываемых услугах
О	Оборудование широкими дверными ручками дверей входных групп, а также дверей помещений зданий (сооружений), используемых инвалидами. Оснащение туалетных комнат специальным оборудованием для инвалидов (ножным автоматическим спуском воды в напольных чашах, сенсорным смесителем для раковин, сенсорной сушилкой для рук)	—
Г		Наличие письменной информации об оказываемых услугах внутри здания, услуги перевода на русский жестовый язык

6. Алгоритм оказания ситуационной помощи инвалидам

6.1. Действия персонала при оказании ситуационной помощи в соответствии с кодом «К»:

а) дежурный сторож получает звонок через кнопку вызова или секретарь руководителя с помощью телефонной связи получает информацию о нахождении инвалида на крыльце здания. Далее получивший звонок передает информацию специалисту по охране труда при помощи телефонной связи.

б) специалист по охране труда получивший информацию (от сторожа или секретаря руководителя о посетителе с ограничением передвижения (на коляске, костылях), выходит на улицу, открывает входные двери;

б) оказывает помощь при входе в здание;

в) в здании уточняет, в какой помощи нуждается посетитель, цель посещения;

г) оказывает помощь при одевании и раздевании;

д) в зависимости от цели посещения:

- сообщает сотрудникам (в зависимости от цели посещения) о необходимости оказания помощи специалисту по охране труда при передвижении посетителя с ограничением передвижения;

- оказывает помощь инвалиду при передвижении внутри здания, сопровождает по кабинетам, сопровождает до гардероба;

е) оказывает помощь при выходе из Учреждения.

Правила поведения при общении с людьми, испытывающими трудности при передвижении, приведены в приложении.

6.2. Действия персонала при оказании ситуационной помощи в соответствии с кодом «С»:

а) дежурный сторож, видя посетителя с ограничением передвижения, передает информацию специалисту по охране труда при помощи телефонной связи. Либо секретарь руководителя с помощью телефонной связи получивший информацию о посетителе нуждающимся в помощи. Далее получивший звонок передает информацию специалисту по охране труда при помощи телефонной связи.

б) специалист по охране труда встречает инвалида на входе в здание или в самом здании;

в) открывает входные двери;

г) помогает войти в здание;

д) в здании уточняет, в какой помощи нуждается посетитель, цель посещения;

е) оказывает помощь при одевании и раздевании;

ж) берет посетителя под локоть и сопровождает до сотрудника который будет оказывать услугу в Учреждении, оказывает помощь при ориентации в помещении;

з) оказывает помощь при выходе из здания;

и) при наличии у инвалида собаки-поводыря – оказывает помощь при прогулке собаки.

Правила поведения при общении с людьми, имеющими плохое зрение, приведены в приложении.

6.3. Действия персонала при оказании ситуационной помощи в соответствии с кодом «О»:

а) дежурный сторож получает звонок через кнопку вызова или секретарь руководителя с помощью телефонной связи получает информацию о посетителе нуждающимся в помощи. Далее получивший звонок передает информацию специалисту по охране труда при помощи телефонной связи;

б) специалист по охране труда получивший информацию (от сторожа или секретаря руководителя) о посетителе с ограничением в самообслуживании, помогает ему войти в здание;

в) при нахождении инвалида с кодом «О» в помещениях, специалист по охране труда оказывает ситуационную помощь при всех действиях при передвижении или выполняемых руками;

г) в здании уточняет, в какой помощи нуждается посетитель, цель посещения;

д) оказывает помощь при одевании и раздевании;

е) приглашает сотрудника для оказания помощи или сопровождает инвалида до нужного кабинета;

ж) оказывает помощь при выходе из здания.

6.4. Действия персонала при оказании ситуационной помощи в соответствии с кодом «Г»:

а) дежурный сторож получает информацию или секретарь руководителя с помощью телефонной связи получает информацию о посетителе с нарушением слуха. Далее получивший звонок передает информацию специалисту по охране труда при помощи телефонной связи;

б) специалист по охране труда получивший информацию (от сторожа или секретаря руководителя) о посетителе с нарушением слуха, встречает его холле Учреждения;

в) специалист по охране труда сопровождает данного посетителя на протяжении всего времени нахождения в Учреждении, помогает в решении задач, знакомит инвалида с письменной информацией о порядке оказания услуг и другой запрашиваемой инвалидом информации;

в) при помощи письменной формы общения, специалист по охране труда уточняет, в какой помощи нуждается посетитель, цель посещения;

е) приглашает сотрудника для оказания помощи или сопровождает инвалида до нужного кабинета для решения данного вопроса;

ж) оказывает помощь при выходе из здания.

7. Ответственность и полномочия

7.1. Учреждение несет ответственность перед инвалидом за убытки и моральный вред, причиненные ему вследствие неоказания или ненадлежащего оказания ему 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.

7.2. 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 буквенного кода и той ситуации, в которой находится инвалид.

7.3. 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.

Правила поведения при общении с инвалидами

- 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.

Общение с людьми, испытывающими трудности при передвижении (код «К»)

- Помните, что 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.
- Если ваше предложение о помощи принято, спросите, что нужно делать.
- 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.

Общение с людьми слепыми или слабовидящими ограниченными в ориентации с плохим зрением и незрячими

(код «С»)

- 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, мебели 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.

– 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.

– 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 закладываете руки назад - это неудобно.

Общение с людьми, испытывающими затруднения в речи
(код «О»)

- 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.

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	Прикованный к инвалидной коляске Паралитик Парализованный
«Колясочник» – приемлемо в среде общения людей с инвалидностью	
Врожденная инвалидность Инвалид с детства	Врожденный дефект (увечье) несчастье
Имеет ДЦП (детский церебральный паралич) Человек (ребенок, дети) с ДЦП	Страдает ДЦП Болеет ДЦП «Дэцэпэшник»
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
Ребенок с особенностями развития	Слабоумный, 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	Псих, сумасшедший
Человек с особенностями душевного или эмоционального развития	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