

Муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение
г. Хабаровска «Детский сад комбинированного вида № 192»

«УТВЕРЖДАЮ»

Заведующий ДОУ № 192

Бобина М.Н.

М. П.  (подпись)



Рассмотрено
на Педагогическом совете № 1
от 01.09. 2021 г.

ПОЛОЖЕНИЕ

об оказании ситуационной помощи инвалидам

г. Хабаровск
2021

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 МАДОУ г. Хабаровска «Детский сад комбинированного вида № 192» (далее – Учреждение) и работников.

1.3. Учреждение организует получение социальных услуг инвалидам всех категорий 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 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

2.1. Основные виды категорий инвалидов, нуждающихся в ситуационной помощи представлены в таблице.

**Основные виды категорий инвалидов,
нуждающихся в ситуационной помощи**

Категории	Необходимая ситуационная помощь	Ситуационная помощь
Инвалид передвигается в кресле-коляске	Нуждается в помощи посторонних лиц (персонала) при передвижении вне дома	Внутри учреждения сотрудник оказывает помощь: - при 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 провожает инвалида и оказывает помощь при выходе из здания.
Инвалид ограничен в общении и контроле за своим поведением (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	Наличие письменной информации об оказываемых услугах внутри здания. Сопровождение сурдопереводчика при плановом посещении учреждения. При отсутствии сурдопереводчика 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: - при одевании и раздевании; - 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.

3. Обеспечение условий для беспрепятственного доступа

3.1. Требования к обеспечению условий для беспрепятственного доступа в здания и помещения инвалидов по категориям приведены в таблице.

Требования к обеспечению условий для беспрепятственного доступа инвалида в здание и помещения Учреждения

Категория	Необходимые технические средства реабилитации	Необходимая наружная информация о доступности
Инвалид передвигается в кресле-коляске	- 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 в помещениях надписей в легко читаемой и понятной форме, в т. ч. на информационных стендах, с учетом их доступности для инвалидов-колясочников.

	- наличие петель одностороннего действия с фиксаторами в положениях «открыто» и «закрыто», обеспечивающих задержку с 5 секундной задержкой автоматического закрывания двери; - наличие лифта для доступа инвалидов на коляске на второй этаж; - оснащение санитарно-гигиенических комнат оборудованием для инвалидов.	
Инвалид ограничен в общении и контроле за своим поведением (инвалиды с выраженными (тяжелые проблемы) 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 ориентации	Наличие тактильно-цветовой разметки на путях движения к зданию и внутри здания. Нуждается в помощи (сопровождение) посторонних лиц (персонала) вне дома	Дублирование основной информации тактильными знаками и шрифтом Брайля.
Инвалид ограничен в самообслуживании (безрукий либо не действует руками)	- автоматическое открытие входных дверей; - локтевые дверные ручки.	—

4. Алгоритм оказания ситуационной помощи инвалидам различных категорий

В целях обеспечения условий для беспрепятственного доступа инвалидов, нуждающихся в ситуационной помощи, Учреждение обеспечивает соответствующие действия персонала.

4.1. Ситуационная помощь инвалиду, передвигающемуся на кресле-коляске, с нарушением функций опорно-двигательного аппарата:

Охранник:

- выходит на улицу, открывает входные двери;
- оказывает помощь при входе в здание;

- уточняет, в какой помощи нуждается посетитель, цель посещения;
- сообщает заведующему о посетителе и сопровождает посетителя до кабинета заведующего;
- по окончании приема сопровождает посетителя до выхода;
- оказывает помощь при одевании;
- при необходимости оказывает помощь при посещении туалета.

4.2. Ситуационная помощь инвалиду, ограниченному в общении и контроле за своим поведением:

При посещении Учреждения ограниченному в общении и контроле за своим поведением ситуационная помощь оказывается сопровождающим их лицам сотрудником Учреждения (заместитель заведующего) при возникающих затруднениях:

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

4.3. Ситуационная помощь глухонемому или глухому инвалиду:

Во время пребывания инвалида в Учреждении сотрудник Учреждения

- узнает о цели посещения;
- сообщает заведующему и сопровождает посетителя до кабинета заведующего;
- по окончании приема сопровождает посетителя до выхода;
- оказывает помощь при одевании;
- при необходимости оказывает помощь при посещении туалета.

4.4. Ситуационная помощь слепому или слабовидящему инвалиду, ограниченному в ориентации:

Охранник:

- встречает инвалида на улице (на входе в здание);
- открывает входные двери;
- помогает войти в здание;
- берет посетителя под локоть и сопровождает до кабинета заведующего;
- оказывает помощь при выходе из здания;
- по окончании приема сопровождает посетителя до выхода;
- оказывает помощь при одевании;
- при необходимости оказывает помощь при посещении туалета.

4.5. Ситуационная помощь инвалиду, ограниченному в самообслуживании (безрукий либо не действует руками, нуждается в помощи посторонних лиц (персонала) в самообслуживании и других ручных действиях вне дома). Инвалидам с кодом «Е» необходимо оказывать помощь при всех действиях, выполняемых руками.

Охранник:

- встречает инвалида на улице (на входе в здание);

- открывает входные двери;
- помогает войти в здание;
- берет посетителя под локоть и сопровождает до кабинета заведующего;
- оказывает помощь при выходе из здания;
- по окончании приема сопровождает посетителя до выхода;
- оказывает помощь при одевании.

5. Ответственность и полномочия

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.

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 той ситуации, в которой находится инвалид.

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.

6. Заключительные положения

Настоящее Положение может изменяться и дополняться в связи с совершенствованием форм, методов и условий работы Учреждения.

Все изменения и дополнения в Положение вносятся по приказу и утверждаются заведующим Учреждения.

Приложение 1

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.

Общение с людьми, испытывающими трудности при передвижении

1. 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.

2. Всегда спрашивайте, нужна ли помощь, прежде чем оказать ее. Предлагайте помощь, если нужно открыть тяжелую дверь или пройти по

ковру с длинным ворсом.

3. Если Ваше предложение о помощи принято, спросите, что нужно делать, и четко следуйте инструкциям.

4. Если Вам разрешили передвигать коляску, сначала катите ее медленно. Коляска быстро набирает скорость, и неожиданный толчок может привести к потере равновесия.

5. Всегда лично убеждайтесь в доступности мест, где запланированы мероприятия. Заранее поинтересуйтесь, какие могут возникнуть проблемы или барьеры и как их можно устранить.

6. Не надо хлопать человека, находящегося в инвалидной коляске, по спине или по плечу.

7. Если возможно, расположитесь так, чтобы ваши лица были на одном уровне. Избегайте положения, при котором Вашему собеседнику нужно запрокидывать голову.

8. Если существуют архитектурные барьеры, предупредите о них, чтобы человек имел возможность принимать решения заранее.

9. Как правило, у людей, имеющих трудности при передвижении, нет проблем со зрением, слухом и пониманием.

10. 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.

Общение с людьми, испытывающими затруднения в речи

1. Не игнорируйте людей, которым трудно говорить, потому что понять их – в ваших интересах.

2. Не перебивайте и не поправляйте человека, который испытывает трудности в речи.

3. Начинайте говорить только тогда, когда убедитесь, что он уже закончил свою мысль.

4. 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.

5. Смотрите в лицо собеседнику, поддерживайте визуальный контакт. Отдайте этой беседе все ваше внимание.

6. Не думайте, что затруднения в речи – показатель низкого уровня интеллекта человека.

7. Старайтесь задавать вопросы, которые требуют коротких ответов или кивка.

8. 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 звукам.

9. Не забывайте, что человеку с нарушенной речью тоже нужно

высказаться. Не перебивайте его и не подавляйте. Не торопите говорящего.

10. Если у вас возникают проблемы в общении, спросите, не хочет ли ваш собеседник использовать другой способ – написать, напечатать.

11. Когда вы разговариваете с человеком, испытывающим трудности в общении, слушайте его внимательно. Будьте терпеливы, ждите, когда человек сам закончит фразу.

12. 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

**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