

#### **5.4. Правила оказания ситуационной помощи инвалидам различных категорий на объектах социальной, инженерной и транспортной структур.**

Обеспечение доступной среды для маломобильных групп населения является одним из приоритетных направлений государственной политики. В течение последних нескольких лет в Российской Федерации с целью реализации положений Конвенции о правах инвалидов актуализирована правовая база для создания доступной среды для инвалидов. Конвенцией о правах инвалидов рекомендовано предоставлять при обслуживании инвалидов различные виды услуг помощников и посредников, в том числе проводников. [Федеральным законом от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»](#) (в редакции от 19.12.2020), установлена необходимость сопровождения посетителей-инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, и оказание работниками организации помощи в преодолении барьеров, мешающих получению услуг инвалидами наравне с другими лицами.

В зависимости от формы инвалидности лицо сталкивается с определёнными барьерами, мешающими ему пользоваться зданиями, сооружениями и предоставляемыми населению услугами наравне с остальными людьми.

Барьеры могут принимать разные формы:

- а) физические – барьеры во внешней среде, прежде всего, на объектах социальной инфраструктуры;
- б) информационные – барьеры, возникающие под воздействием формы и содержания информации.

КОСГУ – одна из многочисленных классификаций инвалидов, определённая Правительством РФ в лице Министерств труда и здравоохранения, используется для разделения людей с ограниченными возможностями по характеру имеющихся у них нарушений. Буквенный код инвалиду устанавливается в учреждениях МСЭ с последующим его занесением в справку инвалида. Буквы в аббревиатуре означают:

Буквенное обозначение	Форма инвалидности	Графическое изображение
К	Инвалиды, передвигающиеся на креслах-колясках	
О	Инвалиды с нарушением опорно-двигательного аппарата	
С	Инвалиды с нарушениями зрения	
Г	Инвалиды с нарушениями слуха	
У	Инвалиды с нарушениями умственного развития	

Стоит отметить, что классификация КОСГУ не является главной, базовой по отношению к гражданам РФ с ограниченными возможностями, но она делает актуальным вопрос о социальном обеспечении инвалидов, об адекватной помощи в их повседневной жизни. Эти категории разработаны для определения доступности того или иного объекта, в результате чего создаётся **паспорт ОСИ** (объекта социальной инфраструктуры), т.к. инвалид с определённым ограничением может попасть без посторонней помощи или самостоятельно далеко не на каждый объект, чтобы получить необходимую ему услугу.

Для обеспечения инвалидам доступа к социально значимым объектам сотрудникам соответствующих учреждений необходимо оказывать ситуационную помощь. **Ситуационная помощь** – это помощь, оказываемая инвалиду в целях преодоления барьеров, препятствующих ему получать все услуги, оказываемые населению, наравне с другими лицами. Такую помощь обязаны обеспечивать собственники объектов, операторы услуг и иные при осуществлении своей основной деятельности.

Инвалидам должны оказываться следующие виды ситуационной помощи:

- помощь при сопровождении в организации;
- помощь при входе и выходе в организации;
- помощь при передвижении в организациях;
- помощь при выполнении действий самообслуживания;
- помощь при ориентации;
- помощь при составлении документов;

— помощь при оплате услуг.

Ситуационная помощь в социально значимых учреждениях оказывается с учётом буквенного кода и той ситуации, в которой находится инвалид. Например, инвалиду-колясочнику («К») должен быть выделен работник организации, который поможет войти в здание и выйти из него, передвигаться внутри объекта, при отсутствии подъёмника или лифта поднять инвалида на коляске на нужный этаж и сопровождает его к месту оказания услуги.

Примерный порядок взаимодействия сотрудников организации социального обслуживания при предоставлении услуг инвалиду, а также оказания ему ситуационной помощи представлен в таблице.

**Порядок взаимодействия сотрудников организации социального обслуживания при предоставлении услуг инвалиду, а также оказания ему ситуационной помощи**

<b>Должность</b>	<b>Действия сотрудников организации социального обслуживания при предоставлении услуг инвалиду</b>
<b>Рабочий по благоустройству Уборщик территории</b>	1. Оказывает содействие при движении по территории объекта до входа в здание. 2. Сообщает вахтеру (сторожу) о посещении инвалидом организации социального обслуживания
<b>Вахтер (сторож)</b>	1. Сообщает по телефону (переговорному устройству) ответственному за оказание ситуационной помощи о посещении инвалидом организации социального обслуживания. 2. Оказывает инвалиду помощь при входе в здание: встречает на улице (на входе в здание); открывает входные двери; отводит в сторону от основного потока посетителей; интересуется, не требуется ли ему помощь. 3. При необходимости оказывает помощь при выходе из здания
<b>Ответственный за оказание ситуационной помощи или сотрудник организации социального обслуживания,</b>	1. Оказывает помощь инвалиду при входе в здание: встречает на улице (на входе в здание); открывает входные двери; отводит в сторону от основного потока посетителей. 2. Выясняет, в какой помощи нуждается гражданин, цель посещения организации социального обслуживания. 3. Отводит, при необходимости, в гардероб. Оказывает, при необходимости, инвалиду помощь при одевании/раздевании в гардеробе. 4. Осуществляет сопровождение инвалида до места оказания

<p><b>на которого возложены данные обязанности</b></p>	<p>услуги.</p> <p>5. Осуществляет, при необходимости, сопровождение до входной двери туалетной комнаты.</p> <p>6. По окончании приёма сопровождает инвалида до гардероба.</p> <p>8. Оказывает помощь при выходе из организации социального обслуживания.</p> <p><u>Дополнительно:</u></p> <p>- Инвалиду, передвигающемуся на кресле-коляске: предоставляет сменную кресло-коляску при входе в здание, оказывает помощь при перемещении в кресло-коляску.</p> <p>- Инвалиду с нарушениями опорно-двигательного аппарата:</p> <p>1. Предоставляет сменную кресло-коляску при входе в здание, оказывает помощь при перемещении в кресло-коляску.</p> <p>2. Оказывает, при необходимости, помощь при посещении туалетной комнаты до входной двери, открывает и закрывает дверь.</p> <p>3. Оказывает помощь при составлении письменных обращений, оформлении необходимой документации и оплате разнообразных услуг.</p> <p>- Инвалиду с нарушениями зрения:</p> <p>1. При сопровождении инвалида до места оказания услуги: указывает ориентиры и описывает препятствия на пути движения; знакомит со всеми надписями в организации социального обслуживания.</p> <p>2. Предоставляет информацию инвалиду с нарушением зрения в доступной для него форме (выполненных рельефно-точечным шрифтом Брайля или с использованием иных способов дублирования).</p> <p>3. Оказывает помощь при составлении письменных обращений, оформлении необходимой документации и оплате разнообразных услуг.</p> <p>4. При необходимости оказывает помощь при посещении туалета до входной двери в туалет, объясняет, где находятся приборы и кнопка вызова помощи.</p> <p>- Инвалиду с нарушениями слуха:</p> <p>1. Вызывает для оказания помощи инвалиду сурдопереводчика или специалиста, обученного основам жестовой речи, для общения и сопровождения инвалида по территории и зданию. При отсутствии сурдопереводчика или специалиста,</p>
--	---

	<p>обученного основам жестовой речи, общение осуществляется при помощи переписки на бумажном носителе.</p> <p>2. Оказывает помощь при составлении письменных обращений, оформлении необходимой документации и оплате разнообразных услуг.</p> <p>- Инвалиду с нарушениями умственного развития:</p> <p>1. Вызывает для оказания помощи инвалиду психолога для общения и сопровождения инвалида по территории и зданию.</p> <p>2. При сопровождении инвалида до места оказания услуги указывает ориентиры и препятствия на пути движения.</p> <p>3. Оказывает помощь при составлении письменных обращений, оформлении необходимой документации и оплате разнообразных услуг</p>
<b>Гардеробщик</b>	<p>1. Оказывает инвалиду помощь при одевании/раздевании с использованием, при необходимости, вспомогательного оборудования и вспомогательного персонала.</p> <p>2. При необходимости сообщает по телефону (переговорному устройству) ответственному за оказание ситуационной помощи о посещении организации социального обслуживания инвалидом.</p> <p>3. Оказывает содействие инвалиду в получении необходимой информации в доступной для него форме на своём участке работы.</p> <p><u>Дополнительно:</u></p> <p>Инвалиду, передвигающемуся на кресле-коляске, и инвалиду с нарушениями опорно-двигательного аппарата: обеспечивает доступ к колясочной для получения сменного кресла-коляски, иных технических средств. Инвалиду с нарушениями зрения: обеспечивает доступ, при необходимости, к месту ожидания собаки-проводника</p>
<b>Лифтёр</b>	<p>1. Оказывает помощь инвалиду при входе и выходе из лифтовой кабины, в том числе (при необходимости) с помощью вспомогательных технических средств, сменного кресла-коляски, вспомогательного персонала организации для оказания помощи и сопровождения инвалида.</p> <p>2. Информировывает в доступной форме о правилах пользования лифтом, оказывает помощь инвалиду при вызове и использовании лифтом, кнопками вызова и выбора этажа</p>

<p><b>Специалист по социальной работе, инструктор по труду, инструктор по АФК, педагог, воспитатель, другие</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Оказывает инвалиду помощь, необходимую для получения в доступной для него форме информации о правилах предоставления услуги (услуг), в том числе об оформлении необходимых для получения услуги (услуг) документов, о совершении ими других необходимых для этого действий.</li> <li>2. Информировывает инвалида в доступной форме (с учётом стойких расстройств функций организма) о его правах и обязанностях, видах услуг, сроках, порядке и условиях доступности их предоставления.</li> <li>3. Оказывает услуги инвалиду в различных формах (в случае необходимости и возможности), в том числе с доставкой услуги на дом, к месту пребывания инвалида, в дистанционном формате.</li> <li>4. Оказывает необходимую помощь инвалиду при предоставлении услуги, при перемещении в пределах места оказания услуги, подразделения (кабинета), в том числе в одевании/раздевании, пользовании имеющимся в подразделении (кабинете) оборудованием и вспомогательными устройствами.</li> <li>5. Осуществляет при оказании услуги, при необходимости, вызов (и допуск) сопровождающих лиц и помощников</li> </ol>
<p><b>Вспомогательный персонал основных подразделений</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Осуществляет сопровождение инвалида до места оказания услуги, по путям перемещения к местам сопутствующего обслуживания, включая посещение социальный работник, помощник воспитателя, санитарка, младшая медицинская сестра по уходу санитарно-гигиенических помещений.</li> <li>2. Оказывает помощь инвалиду при поступлении экстренного вызова с закреплённого участка (места стационарного пребывания, санитарно-гигиенического помещения и проч.) самостоятельно либо с вызовом дополнительного вспомогательного персонала, экстренных служб.</li> <li>3. Оказывает помощь инвалиду, необходимую для получения в доступной для него форме информации о правилах предоставления услуги.</li> <li>4. Участвует в оказании услуг и (при необходимости) сопровождении инвалида при оказании помощи на дому, в ином месте пребывания инвалида.</li> <li>5. Оказывает иную необходимую помощь инвалиду при получении услуг, при получении санитарно-гигиенического и</li> </ol>

	<p>сопутствующего обслуживания, с использованием вспомогательного оборудования и устройств, в том числе помощь в одевании/раздевании, осуществлении личной гигиены, пользовании имеющимся техническими средствами.</p> <p>6. Осуществляет, при необходимости, вызов вспомогательного персонала.</p> <p>7. Оказывает содействие инвалиду и сотрудникам на иных участках объекта (при необходимости и поступлении вызова со стороны сотрудников) при посадке инвалида в транспортное средство и высадке из него перед входом в организацию, в том числе с использованием кресла-коляски, при входе в объект и выходе из него, на иных путях движения</p>
<p><b>Водитель автомобиля</b></p>	<p>1. Оказывает помощь инвалиду при посадке в транспортное средство и высадке из него перед входом в объект, с использованием необходимых вспомогательных устройств, в том числе с использованием кресла-коляски.</p> <p>2. Закрепляет кресло-коляску страховочными ремнями для предотвращения передвижения и опрокидывания при движении.</p> <p>3. Закрепляет инвалида для удержания на месте при движении транспортного средства.</p> <p>4. Осуществляет, при необходимости, вызов основного и вспомогательного персонала организации социального обслуживания для оказания помощи инвалиду при посадке в транспортное средство и высадке из него перед входом в объект и сопровождения его по прилегающей территории и по объекту</p>