

УТВЕРЖДАЮ

Руководитель

БУ "КЦСОН "Сударушка"

Е.С. Басова

"15" 08 2018 г.

Инструкция

для сотрудников БУ "КЦСОН "Сударушка" и сотрудников службы охраны
по обеспечению условий доступности объекта и услуг для инвалидов и
других маломобильных граждан

1. Общие положения

1.1. Настоящая инструкция устанавливает порядок организации и алгоритм оказания ситуационной помощи инвалидам и иным маломобильным группам населения (далее - МГН), обеспечение условий для беспрепятственного доступа в бюджетное учреждение Омской области "Комплексный центр социального обслуживания населения "Сударушка" Кировского административного округа" (далее - Учреждение).

1.2. Для реализации ситуационной помощи каждой группе инвалидов нормативно установлен код (буквенный), который позволяет систематизировать деятельность подразделений Учреждения по определению и предоставлению видов услуг инвалидам и видов помощи, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

1.3. Для обеспечения инвалидам доступа наравне с другими к услугам Учреждения им необходимо оказывать ситуационную помощь в зависимости от вида и выраженности имеющегося у инвалида нарушения здоровья.

1.4. В целях обеспечения условий для беспрепятственного доступа в Учреждение инвалидов, нуждающихся в ситуационной помощи необходимо обеспечить:

- Наличие списка лиц, перечня кабинетов и номеров телефонов, ответственных за оказание ситуационной помощи инвалидам.
- Выделение на стоянке Учреждения специального парковочного места для автотранспорта инвалидов, которое не должны занимать иные транспортные средства.
- Оборудование Учреждения элементами доступности (пандусы, поручни, подъемники, широкие дверные проёмы и другие) в соответствии с действующими, нормативно-правовыми актами и планом адаптации.
- Оборудование элементами доступности зон оказания услуг, санитарно-гигиенических помещений.
- Наличие информации о доступности Учреждения.

2. Действия сотрудников Учреждения при оказании ситуационной помощи в соответствии с кодами категорий инвалидности

2.1. Ситуационная помощь инвалидам Учреждению оказывается с учётом той ситуации, в которой находится инвалид соответствующей категории. Правила этичного поведения при общении с людьми, имеющими инвалидность, приведены в приложении А.

2.2. Ситуационная помощь инвалиду с кодом "К" – инвалид передвигается в коляске (нуждается в помощи посторонних лиц (персонала) при передвижении вне дома

Сотрудник службы охраны:

- открывает / закрывает ворота для заезда /выезда на / с территорию (-и) автотранспорта инвалида-колясочника;
- видит инвалида на коляске или слышит сигнал с приёмника от кнопки вызова персонала;
- выходит на территорию, здоровается, представляется,
- уточняет цель посещения, предлагает помощь;
- при необходимости помогает инвалиду-колясочнику подняться по пандусу;
- открывает перед ним входные двери;
- сопровождает инвалида до зоны ожидания;
- сообщает ответственному сотруднику о прибытии инвалида-колясочника;
- оказывает помощь при выходе из Учреждения, прощается.

Сотрудник Учреждения:

1. При поступлении обращения по телефону (отделение социальной реабилитации инвалидов, 2 кабинет на первом этаже), указанному на информационной табличке у ворот Учреждения, ответственный сотрудник:
 - выходит из кабинета и обращается к дежурному сотруднику службы охраны с просьбой открыть ворота для проезда автотранспорта инвалида-колясочника;
 - выходит на территорию, здоровается, представляется, выясняет цель визита;
 - предлагает помощь в передвижении по территории;
 - оказывает помощь при входе в здание;
 - далее помощь оказывается, начиная с пункта 4.
2. При поступлении на приёмник сигнала от кнопки вызова персонала на пандусе ответственный сотрудник:
 - выходит из кабинета на территорию;
 - здоровается, представляется, выясняет цель визита;
 - предлагает свою помощь при передвижении по пандусу;
 - оказывает помощь при входе в здание.
3. При поступлении обращения от дежурного сотрудника охраны ответственный сотрудник:
 - выходит из кабинета к зоне ожидания;
 - здоровается, представляется, выясняет цель визита;
4. Далее действует по плану:
 - информирует о наличии сменного кресла-коляски, которая служит для перемещения внутри здания;
 - помогает при необходимости пересесть в сменную кресло-коляску и обратно;
 - предлагает услуги гардероба и помогает раздеться;
 - уборщица служебных помещений (дежурный) также оказывает помощь при раздевании / одевании инвалида при необходимости;
 - информирует о безопасном пути эвакуации, в случае чрезвычайной ситуации;
 - все услуги предоставляются инвалидам в кабинетах на 1-ом этаже;
 - при обращении в отделение дневного пребывания граждан пожилого возраста и инвалидов (кабинет № 5) или в отделение социальной реабилитации инвалидов (детский приём кабинет № 1) ответственный сотрудник сопровождает инвалида непосредственно к месту назначения или вызывает ответственного специалиста для сопровождения к месту назначения;
 - при обращении по другим вопросам ответственный сотрудник сопровождает инвалида до отделения социальной реабилитации инвалидов (кабинет № 2);

- при обращении за услугой, относящейся к компетенции специалиста, ведущего приём граждан на втором этаже, ответственный сотрудник сопровождает инвалида до кабинета № 2 и по телефону вызывает нужного специалиста. Услуга оказывается на месте;
- помогает получить необходимую услугу;
- сотрудник отделения дневного пребывания граждан пожилого возраста и инвалидов сопровождает инвалида-колясочника в столовую;
- сотрудник столовой обслуживает инвалида во время завтрака и обеда;
- обеспечивает высокую культуру обслуживания;
- при необходимости оказывает помощь при посещении туалета;
- оказывает помощь при поступлении с приёмника сигнала от кнопки вызова помощи в санузел;
- оказывает при необходимости помощь инвалиду при выходе из Учреждения, прощается.

2.3. Ситуационная помощь инвалиду с кодом "О" – инвалид с поражением опорно-двигательного аппарата, нуждается в помощи посторонних лиц (персонала) в самообслуживании и при передвижениях вне дома

Сотрудник службы охраны:

- открывает / закрывает ворота для заезда /выезда на / с территорию (-и) автотранспорта инвалида (при наличии);
- видит гражданина с тростью, ходунками, на костылях или слышит сигнал с приёмника от кнопки вызова персонала;
- встречает инвалида на территории (на входе в здание), здоровается, представляется;
- уточняет цель посещения;
- предлагает помощь инвалиду при передвижении по территории и при входе в здание;
- открывает входные двери;
- сопровождает инвалида до места ожидания;
- сообщает ответственному сотруднику о прибытии инвалида с поражением опорно-двигательного аппарата;
- оказывает помощь при выходе из Учреждения, прощается.

Сотрудник Учреждения:

При поступлении обращения по телефону (отделение социальной реабилитации инвалидов, 2 кабинет на первом этаже), указанному на информационной табличке у ворот Учреждения, непосредственно от дежурного сотрудника охраны или при поступлении на приёмник сигнала от кнопки вызова персонала на пандусе ответственный сотрудник:

- выходит на территорию (зону ожидания), здоровается, представляется, выясняет цель визита;
- предлагает помощь в передвижении по территории и при входе в здание;
- оказывает помощь при входе в здание;
- открывает входную дверь;
- предлагает услуги гардероба и помогает раздеться;
- уборщица служебных помещений (дежурный) также оказывает помощь при раздевании / одевании инвалида при необходимости;
- информирует о безопасном пути эвакуации, в случае чрезвычайной ситуации;
- все услуги предоставляются инвалидам в кабинетах на 1-ом этаже;
- при обращении в отделение дневного пребывания граждан пожилого возраста и инвалидов (кабинет № 5) или в отделение социальной реабилитации инвалидов (детский приём кабинет № 1) ответственный сотрудник сопровождает инвалида непосредственно к месту назначения или вызывает ответственного специалиста для сопровождения к месту

назначения;

- при обращении по другим вопросам ответственный сотрудник сопровождает инвалида до отделения социальной реабилитации инвалидов (кабинет № 2);
- при обращении за услугой, относящейся к компетенции специалиста, ведущего приём граждан на втором этаже, ответственный сотрудник сопровождает инвалида до кабинета № 2 и по телефону вызывает нужного специалиста. Услуга оказывается на месте;
- помогает получить необходимую услугу;
- сотрудник отделения дневного пребывания граждан пожилого возраста и инвалидов сопровождает инвалида в столовую;
- сотрудник столовой обслуживает инвалида во время завтрака и обеда;
- обеспечивает высокую культуру обслуживания;
- при необходимости оказывает помощь при посещении туалета;
- оказывает помощь при поступлении с приёмника сигнала от кнопки вызова помощи в санузел;
- оказывает при необходимости помощь инвалиду при выходе из здания;
- прощается с инвалидом.

2.4. Ситуационная помощь инвалиду с кодом "С" – инвалид слепой и слабовидящий ограничен в ориентации (нуждается в помощи (сопровождение) посторонних лиц (персонала) вне дома

Для ориентирования инвалидов с нарушением зрения в Учреждении предусмотрены тактильно-информационные и тактильно-звуковые таблички с использованием рельефных знаков и символов, а также рельефно-точечного шрифта Брайля: у входа в Учреждении (тактильный режим работы), внутри Учреждения в зоне ожидания (тактильная мнемосхема), перед входами во внутренние помещения на 1-ом этаже, в которых оказываются услуги, с указанием номера и назначения помещения, у дверей туалетных комнат расположены мнемосхемы санузлов. Контрастным цветом выделены зоны "возможной опасности" с учётом проекции движения дверного полотна. На стенах внутри здания на первом этаже размещены контрастные указатели (стрелки навигации), ведущие к зонам целевого обслуживания.

Сотрудник службы охраны:

- открывает / закрывает ворота для заезда /выезда на / с территорию (-и) автотранспорта инвалида (при наличии);
- видит гражданина с тактильной тростью, с собакой-проводником;
- встречает инвалида с нарушением зрения на улице (на входе в здание), здоровается, представляется;
- уточняет цель посещения;
- предлагает помощь инвалиду при передвижении по территории и при входе в здание;
- открывает входные двери;
- информирует инвалида о расположении тактильной мнемосхемы в зоне ожидания;
- сопровождает до места ожидания;
- сообщает ответственному сотруднику о прибытии инвалида с нарушением зрения;
- при наличии у инвалида собаки-поводыря оказывает помощь при выгуле собаки, при согласии инвалида;
- оказывает помощь при выходе из Учреждения, прощается.

Сотрудник Учреждения:

При поступлении обращения по телефону (отделение социальной реабилитации инвалидов, 2 кабинет на первом этаже), указанному на информационной табличке у ворот

Учреждения, непосредственно от дежурного сотрудника охраны или при поступлении на приёмник сигнала от кнопки вызова персонала на пандусе, ответственный сотрудник:

- выходит на территорию (зону ожидания), здоровается, представляется, выясняет цель визита;
- предлагает помощь в передвижении по территории и при входе в здание;
- сообщает обо всех препятствиях и направлениях движения на пути инвалида;
- оказывает помощь при входе в здание;
- открывает входную дверь;
- предлагает услуги гардероба и помогает раздеться;
- сообщает о расположении тактильной информации в учреждении;
- оказывает помощь при ориентации в здании Учреждения;
- уборщица служебных помещений (дежурный) совместно с ответственным специалистом оказывает помощь при раздевании / одевании инвалида при необходимости;
- информирует о безопасном пути эвакуации, в случае чрезвычайной ситуации;
- все услуги предоставляются инвалидам в кабинетах на 1-ом этаже;
- при обращении в отделение дневного пребывания граждан пожилого возраста и инвалидов (кабинет № 5) или в отделение социальной реабилитации инвалидов (детский приём кабинет № 1) ответственный сотрудник сопровождает инвалида непосредственно к месту назначения или вызывает ответственного специалиста для сопровождения к месту назначения;
- при обращении по другим вопросам ответственный сотрудник сопровождает инвалида до отделения социальной реабилитации инвалидов (кабинет № 2);
- при обращении за услугой, относящейся к компетенции специалиста, ведущего приём граждан на втором этаже, ответственный сотрудник сопровождает инвалида до кабинета № 2 и по телефону вызывает нужного специалиста. Услуга оказывается на месте;
- помогает получить необходимую услугу;
- сотрудник отделения дневного пребывания граждан пожилого возраста и инвалидов сопровождает инвалида в столовую;
- сотрудник столовой обслуживает инвалида во время завтрака и обеда, озвучивает меню;
- обеспечивает высокую культуру обслуживания;
- при необходимости оказывает помощь при посещении туалета;
- оказывает помощь при поступлении с приёмника сигнала от кнопки вызова помощи в санузел;
- оказывает при необходимости помощь инвалиду при выходе из здания;
- прощается с инвалидом.

2.5. Ситуационная помощь инвалиду с кодом "Г" – инвалид глухонемой или глухой (при формальных взаимоотношениях вне дома нуждается в услугах сурдопереводчика)

Инвалид глухой, при формальном общении нуждается в услугах сурдопереводчика. Ситуационная помощь инвалиду оказывается во всех помещениях, где отсутствует письменная информация об услугах, предоставляемых Учреждением. При плановом посещении Учреждения инвалиду с кодом "Г" необходимо заранее обращаться в Омское региональное отделение "Всероссийское общество глухих" за услугой сурдопереводчика или сопровождающим лицом. При посещении Учреждения слабослышащий общается к сотрудникам учреждения через сурдопереводчика, а при его отсутствии при помощи переписки на бумажном носителе. Сотрудник охраны и специалист учреждения должны иметь блокнот и ручку для переписки со слабослышащим инвалидом. Рабочее место кабинета № 2 оборудовано диспетчерской службой видеотелефонной связи, обеспечивающей сурдоперевод. Для слабослышащих установлена портативная индукционная петля.

Сотрудник службы охраны:

- открывает / закрывает ворота для заезда /выезда на / с территорию (-и) автотранспорта инвалида (при наличии);
- встречает инвалида, здоровается, представляется;
- уточняет цель посещения при помощи сурдопереводчика. При отсутствии сурдопереводчика сотрудник использует для общения ручку и блокнот;
- предлагает помощь при сопровождении к месту ожидания;
- сопровождает инвалида до места ожидания;
- сообщает ответственному сотруднику о прибытии инвалида с нарушением слуха;
- оказывает помощь при выходе из Учреждения, прощается.

Сотрудник Учреждения:

- выходит к зоне ожидания, через сурдопереводчика или при помощи переписки на бумажном носителе здоровается, представляется, выясняет цель визита;
- предлагает услуги гардероба;
- уборщица служебных помещений (дежурный) совместно с ответственным специалистом оказывает помощь при раздевании / одевании инвалида при необходимости;
- информирует о безопасном пути эвакуации, в случае чрезвычайной ситуации;
- все услуги предоставляются инвалидам в кабинетах на 1-ом этаже;
- при обращении в отделение дневного пребывания граждан пожилого возраста и инвалидов (кабинет № 5) или в отделение социальной реабилитации инвалидов (детский приём кабинет № 1) ответственный сотрудник сопровождает инвалида непосредственно к месту назначения или вызывает ответственного специалиста для сопровождения к месту назначения;
- при обращении по другим вопросам ответственный сотрудник сопровождает инвалида до отделения социальной реабилитации инвалидов (кабинет № 2);
- при обращении за услугой, относящейся к компетенции специалиста, ведущего приём граждан на втором этаже, ответственный сотрудник сопровождает инвалида до кабинета № 2 и по телефону вызывает нужного специалиста. Услуга оказывается на месте;
- помогает получить необходимую услугу;
- сотрудник отделения дневного пребывания граждан пожилого возраста и инвалидов сопровождает инвалида в столовую;
- сотрудник столовой обслуживает инвалида во время завтрака и обеда;
- обеспечивает высокую культуру обслуживания;
- при необходимости оказывает помощь при посещении туалета;
- оказывает помощь при поступлении с приёмника сигнала от кнопки вызова помощи в санузел;
- оказывает при необходимости помощь инвалиду при выходе из здания;
- прощается с инвалидом.

2.6. Ситуационная помощь инвалиду с кодом "У" – инвалид ограничен в общении и контроле за своим поведением (составляют инвалиды с выраженными нарушениями умственных функций) нуждаются в помощи при обслуживании

Сотрудник службы охраны:

При посещении учреждения инвалидам с кодом «У» ситуационная помощь оказывается при возникающих затруднениях:

- открывает / закрывает ворота для заезда /выезда на / с территорию (-и) автотранспорта инвалида (при наличии)

- встречает инвалида, здоровается, представляется;
- уточняет цель посещения;
- предлагает помощь при сопровождении до места ожидания и в ориентации (вход/выход);
- сообщает ответственному сотруднику о прибытии инвалида;
- оказывает помощь при выходе из Учреждения, прощается.

Сотрудник Учреждения:

- выходит к зоне ожидания, здоровается, представляется, выясняет цель визита;
- предлагает услуги гардероба;
- уборщица служебных помещений (дежурный) совместно с ответственным специалистом оказывает помощь при раздевании / одевании инвалида при необходимости;
- информирует о безопасном пути эвакуации, в случае чрезвычайной ситуации;
- все услуги предоставляются инвалидам в кабинетах на 1-ом этаже;
- знакомит с расположенной в учреждении информацией в доступной форме;
- при обращении в отделение дневного пребывания граждан пожилого возраста и инвалидов (кабинет № 5) или в отделение социальной реабилитации инвалидов (детский приём кабинет № 1) ответственный сотрудник сопровождает инвалида непосредственно к месту назначения или вызывает ответственного специалиста для сопровождения к месту назначения;
- при обращении по другим вопросам ответственный сотрудник сопровождает инвалида до отделения социальной реабилитации инвалидов (кабинет № 2);
- при обращении за услугой, относящейся к компетенции специалиста, ведущего приём граждан на втором этаже, ответственный сотрудник сопровождает инвалида до кабинета № 2 и по телефону вызывает нужного специалиста. Услуга оказывается на месте;
- помогает получить необходимую услугу;
- сотрудник отделения дневного пребывания граждан пожилого возраста и инвалидов сопровождает инвалида в столовую;
- сотрудник столовой обслуживает инвалида во время завтрака и обеда;
- обеспечивает высокую культуру обслуживания;
- при необходимости оказывает помощь при посещении туалета;
- оказывает помощь при поступлении с приёмника сигнала от кнопки вызова помощи в санузел;
- оказывает при необходимости помощь инвалиду при выходе из здания;
- прощается с инвалидом.

3. Ответственность

3.1. Сотрудники Учреждения несут ответственность 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.

3.2. Для обеспечения инвалидам доступа наравне с другими к услугам 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.

3.3. При оказании ситуационной помощи сотрудники Учреждения обязаны соблюдать и защищать права и интересы инвалидов и обеспечивать конфиденциальность персональных данных и сведений о содержании оказываемых им услуг.