

**Порядок действий сотрудников при оказании помощи
инвалидам и другим маломобильным гражданам
в ЦПМСС Красносельского района**

**1. ПОРЯДОК ДЕЙСТВИЙ СОТРУДНИКОВ ПРИ ОКАЗАНИИ ПОМОЩИ
ИНВАЛИДАМ И ДРУГИМ МАЛОМОБИЛЬНЫМ ГРАЖДДАНАМ**

1.1. При получении специалистом информации об обращении через кнопку вызова, расположенную на входе в учреждение, или нахождении такого гражданина у входа в учреждение, специалист:

- выходит навстречу к маломобильному гражданину или инвалиду и уточняет, в какой помощи он нуждается, цель его посещения учреждения;
- уточняет о необходимости оказания ему помощи для попадания внутрь здания.

1.2. В случае необходимости, инвалиду или маломобильному гражданину оказывается ситуационная помощь при входе в здание.

1.3. Действия ответственного специалиста при оказании ситуационной помощи инвалиду или маломобильному гражданину, находящемуся внутри помещения учреждения:

- при встрече с инвалидом или маломобильным гражданином ответственный специалист должен сообщить свою фамилию, имя, отчество, занимаемую должность и выяснить, по какому вопросу обратился гражданин. В зависимости от физических особенностей человека, личный прием осуществляется в зоне целевого назначения или в кабинете ответственного специалиста.

1.4. В случае сопровождения инвалида или маломобильного гражданина в кабинет, ответственный специалист должен соблюдать следующие нормы:

- инвалиду, передвигающемуся на коляске, предлагается оказание помощи – катить коляску. Начинать катить коляску надо медленно. Если на пути встречается дверь, необходимо предложить помочь ее открыть;
- инвалид, испытывающий трудности при передвижении, сопровождается только в кабинеты, расположенные на первом этаже здания. При сопровождении оказывается необходимая помощь, которая может быть оказана при передвижении по зданию;
- инвалиду с нарушением слуха предлагается следовать за собой. Слова сопровождаются доступными и понятными жестами. В кабинете необходимо указать рукой место, куда инвалид может присесть;
- инвалиду с нарушением зрения необходимо предложить помощь по сопровождению в кабинет. Предложить незрячему гражданину самому выбрать, с какой стороны ему удобно идти (обычно это свободная от трости сторона), при передвижении инвалид держится за специалиста рукой. Проходя двери или узкие проходы, всегда идти впереди, рукой направляя инвалида так, чтобы он шел следом за специалистом. В кабинете, необходимо подвести инвалида к стулу и направить его руку на спинку стула;
- инвалиду с нарушениями интеллекта предлагается следовать за собой, перед ним открывается дверь, и предлагается занять место посетителя.

1.5. Организация личного приема инвалида с нарушением слуха:

- для привлечения внимания необходимо назвать инвалида по имени и отчеству, а в случае отсутствия реакции, слегка прикоснуться к его руке или привлечь внимание жестом руки;
- в случае сложностей с устным общением предлагается вести диалог в письменном виде;
- при возникновении необходимости ознакомления с документами, предоставляемыми инвалидом, ответственный специалист комментирует документы, которые нужны для решения вопроса, связанного с личным обращением инвалида. В случае предоставления неполного комплекта документов, ответственный специалист в письменном виде сообщает инвалиду перечень недостающих документов;
- соблюдаются общие этические нормы общения с инвалидами с нарушением слуха – не указывается на грамматические ошибки, не делаются замечания по устной речи, так как многие инвалиды с нарушением слуха неграмотны.

1.6. Организация личного приема инвалида с нарушением зрения:

- при общении необходимо учитывать постоянную необходимость инвалида в ориентации в пространстве. Если ответственный специалист перемещается по кабинету или покидает его – свои действия сопровождает голосом. Если в ходе личного приема возникла необходимость приглашения других специалистов, нужно представить их и дать им возможность выразить голосом свое присутствие;
- при возникновении необходимости ознакомления с документами, предоставляемыми инвалидом, не нарушается порядок их расположения. Необходимо комментировать свои действия и называть документы, которые нужны для решения вопроса, связанного с личным обращением инвалида. В случае предоставления неполного комплекта документов необходимо сообщить в письменном виде информацию о недостающих документах, а также, по просьбе инвалида, записать информацию на его диктофон;
- в случае необходимости подписи инвалида на документе ответственный специалист полностью читает его, убеждается в понятии инвалидом изложенной информации, а также предлагает помощь в подписании документа – располагает документ под активную руку, направляет указательный палец этой руки в место, где должна начаться подпись;
- необходимо соблюдать общие этические нормы общения с инвалидом с нарушением зрения – избегать излишней жестикуляции, в случае необходимости чтения документа предупредить инвалида о начале действия, обеспечить отсутствие шумовых явлений в кабинете (отключить или максимально снизить громкость сигналов телефонов, находящихся в кабинете);

1.7. Организация личного приема инвалида с интеллектуальными нарушениями:

- при обращении необходимо использовать конкретные формулировки, изложенные доступным и понятным языком. Речь должна быть спокойной, без колебаний тембра и скорости изложения информации. При возможности устная информация должна сопровождаться иллюстрированными или письменными материалами.

1.8. В случае, если вопрос, по которому обратился инвалид или маломобильный гражданин не находится в ведении ответственного специалиста, специалист приглашает компетентного сотрудника учреждения.

До прибытия сотрудника, ответственный специалист направляет посетителя с ограничением передвижения к месту ожидания и обеспечивает его сопровождение до места ожидания следующими методами:

- инвалиду с нарушением слуха ладонью указывается на стул в зоне ожидания (приглашающий жест) и предлагается на него сесть;
- инвалиду с нарушением зрения сначала дается возможность сориентироваться в пространстве. Необходимо прикоснуться к его плечу или руке, предложить пройти к месту ожидания, сопровождая движение или поддержкой инвалида за локоть/руку, или направлять его словами (немного левее, правее).

1.9. В случае присутствия вместе с инвалидом или маломобильным гражданином сопровождающего сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика или иного лица, владеющего жестовым языком, ответственный специалист обеспечивает его доступ в учреждение.

1.10. В случае присутствия вместе с инвалидом или маломобильным гражданином собаки проводника, ответственный специалист обеспечивает ее доступ в учреждение. Ответственный специалист не имеет права требовать еще какие-либо документы, кроме паспорта собаки.

1.11. В случае необходимости ответственный специалист сопровождает инвалида или маломобильного гражданина до места расположения санитарно-гигиенической комнаты. При получении сигнала кнопки-вызова, расположенной в санитарно-гигиенической комнате, помогает выйти из комнаты.

1.12. По завершению приема ответственный специалист помогает инвалиду или маломобильному гражданину выйти из здания.

2. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

2.1. Специалисты несут ответственность за неоказание или ненадлежащее оказание инвалиду или маломобильному гражданину ситуационной помощи, использования своего служебного положения в целях несоответствующих интересам указанных граждан.

2.2. При оказании помощи инвалидам и МГН ответственные специалисты обязаны соблюдать конфиденциальность сведений о содержании оказываемых ими услуг.

2.3. Все сотрудники учреждения при обслуживании и общении с инвалидами должны соблюдать максимальную этику, вежливость и такт в соответствии с ограничениями его здоровья.