

УТВЕРЖДАЮ:  
Заведующий МБДОУ ДС № 67 «Умка»  
О.В.Щеголева  
« 19» февраля 2024г.  
Приказ № 127 от 19 февраля 2024года

## АЛГОРИТМЫ ОКАЗАНИЯ СИТУАЦИОННОЙ ПОМОЩИ МАЛОМОБИЛЬНЫМ ГРУППАМ НАСЕЛЕНИЯ

Для обеспечения доступа маломобильным группам населения (далее по тексту МГН) наравне с другим населением к социально-значимым объектам, необходимо оказывать ситуационную помощь в зависимости от вида и выраженности имеющегося у МГН нарушения здоровья, «Ситуационная помощь» это помощь, оказываемая МГН в целях преодоления барьеров, препятствующих ему получать все услуги, оказываемые населению, наравне с другими лицами.

### ОСНОВНЫЕ КАТЕГОРИИ МГН, НУЖДАЮЩИХСЯ В СИТУАЦИОННОЙ ПОМОЩИ

№	Код	Преимущественный вид	Ситуационная помощь	Графическое изображение
1	К - лица, с инвалидностью 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 сотрудников организации при передвижении по территории организации.	
2	О - лица с инвалидностью 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 жизни.	Нуждается в помощи (сопровождение) сотрудников организации по территории организации.	
3	С - лица с инвалидностью 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).	Человек с инвалидностью по зрению (слепой). Нуждается в помощи (сопровождение) сотрудников организации по территории организации.	

4	Г - лица с инвалидностью глухонемой или глухой.	Нуждается в специализированной помощи (сурдопереводчика) при формальных взаимоотношениях (преимущественно вне дома) в связи со значительно выраженным и выраженным ограничением способности общению и межличностному взаимодействию (глухонемые, глухие) общению и межличностному взаимодействию (глухонемые, глухие).	При формальных взаимоотношениях С сотрудником организации нуждается в услугах сурдопереводчика либо применении специального оборудования (индукция).	
5	У - лица с инвалидностью ограничен в общении и контроле за своим поведением.	Составляют лица с инвалидностью с выраженными (тяжелые проблемы) нарушениями умственных функций. При посещении организации лицами с инвалидностью с кодом «У» ситуационная помощь оказывается сопровождающим их лицам сотрудником организации при возникающих затруднениях.	Сопровождение и помощь в ориентации (вход/выход); - ознакомление с расположенной в организации информацией; - помощь в заполнении документов (уточнить информацию)	

### АЛГОРИТМЫ ОКАЗАНИЯ СИТУАЦИОННОЙ ПОМОЩИ МГН

**В целях обеспечения условий для беспрепятственного доступа в учреждение МГН, нуждающихся в ситуационной помощи обеспечено:**

1. Выделенное на стоянке учреждения специальное парковочное место для автотранспорта МГН;
2. При входе на территорию, имеется информация с номером телефона вахты для вызова сотрудника учреждения, который окажет ситуационную помощь;
3. По территории имеются указатели движения, направляющие к входу в здание для оказания услуг;
4. Здание оборудовано элементами доступности (пандус, поручни, широкие дверные проемы, кнопка вызова персонала) в соответствии с действующими нормативно-правовыми актами в сфере градостроительной политики;
5. Зоны оказания услуг оборудованы элементами доступности;
6. В учреждении в наличии имеются технические средства реабилитации, позволяющие передвигаться вне и внутри здания (кресло-коляска, ходунки).
7. С целью информационной доступности для граждан с нарушением слуха в

учреждении оказание информационных и консультативных услуг предоставляется по Единому социальному телефону через доступ к службе качественного, моментального перевода жестового языка в режиме реального времени.

*Ситуационная помощь лицам с инвалидностью с кодом «Ж»: (человек с инвалидностью передвигается на коляске, костылях).*

**Сотрудник учреждения, обученный по оказанию технической помощи МГН:**

- выходит на улицу, открывает входные двери;
- предлагает оказать помощь в передвижении на объект, получив положительный ответ, согласовать детали оказания помощи в передвижении, если помощь не требуется предупредить получателя услуг о барьерах и наличии технических устройств индивидуального пользования на объекте;
- МГН предоставляет кресло-коляску при входе в здание и получив согласие на перемещение, оказывает помощь при перемещении в кресло-коляску;
- оказывает помощь при входе в здание;
- уточняет в какой помощи нуждается получатель социальных услуг, узнает цель посещения;
- при возможности сотрудниками учреждения оказания услуг на первом этаже, приглашает специалиста, к которому обращается получатель социальных услуг для решения вопроса;
- сопровождает получателя услуг до выхода;
- оказывает помощь при выходе из учреждения.

**Вахтер:**

- предлагает помощь получателю услуг снять верхнюю одежду и при положительном ответе оказывает ее;
- узнает о цели посещения;
- если получатель социальных услуг предварительно записан, сообщает о его визите работнику, обученному по оказанию технической помощи МГН;
- при обращении без записи, сообщает работнику, обученному по оказанию технической помощи МГН о визите получателя социальных услуг;
- сопровождение до кабинета осуществляет работник, обученный по оказанию технической помощи МГН.

**Специалист (сотрудник) учреждения, обученные по оказанию технической помощи МГН:**

- предлагает помощь при одевании и раздевании и при положительном ответе оказывает ее;
- в случае необходимости консультации другого специалиста при возможности сотрудниками учреждения оказания услуг на первом этаже, приглашает специалиста, к которому обращается получатель социальных услуг для решения вопроса;
- в отсутствии возможности оказания услуг на 1 этаже, оказывают помощь при передвижении внутри здания, сопровождают получателя социальных услуг по кабинетам; специалист учреждения уточняет нужна ли ему помощь при заполнении документов и если она необходима помогает заполнить документы, по окончании приема сопровождают получателя социальных услуг до выхода;
- предлагает помощь при одевании и при положительном ответе оказывает ее;
- при необходимости предлагают помощь при посещении туалетной комнаты и оказывает ее.

*Ситуационная помощь лицам с инвалидностью с кодом «С»  
(человек с инвалидностью слепой и слабовидящий ограничен в ориентации).*

**Специалист (сотрудник) учреждения, обученный по оказанию технической помощи МГН:**

- встречает МГН на улице (на входе в здание) представляется и называет свою должность, предлагает свою помощь, обратившись к нему по имени отчеству, с его одобрения придерживать его чуть выше локтя и двигаться к услуге, комментирует маршрут и все барьеры на нем, если помощь не принята сообщить о возможных барьерах на пути движения;
- открывает входные двери;
- помогает войти в здание;
- узнает цель посещения;
- предлагает помощь получателю услуг снять верхнюю одежду и при положительном ответе оказывает ее;
- при необходимости знакомит со всеми надписями в учреждении;
- при обращении без записи, сообщает специалисту о получателе социальных услуг;
- при возможности сотрудниками учреждения оказания услуг на первом этаже, приглашает специалиста, к которому обращается получатель социальных услуг для решения вопроса;
- в отсутствии возможности оказания услуг на 1 этаже, уточняет у получателя социальных услуг как удобнее оказать помощь в сопровождении, например, взять его под локоть и далее сопроводить до кабинета специалиста;
- для обозначения любого предмета, которым будет пользоваться получатель услуги, необходимо положить его руку на этот предмет (крышку стола, спинку стула) и далее она сам разберется как им пользоваться.

**Специалист (сотрудник) учреждения, обученный по оказанию технической помощи МГН:**

- выходит к получателю социальных услуг, узнает цель посещения;
- при возможности сотрудниками учреждения оказания услуг на первом этаже, приглашает специалиста, к которому обращается получатель социальных услуг для решения вопроса;
- в отсутствии возможности оказания услуг на 1 этаже, уточняет<sup>1</sup> у получателя социальных услуг как удобнее оказать помощь в сопровождении, например, взять его под локоть и далее сопроводить до кабинета специалиста;
- сопровождает в кабинет для решения вопроса (предлагая свою помощь - поддержать под локоть получателя социальных услуг);
- по необходимости оказывает помощь при ориентации в кабинете, называя расположение мебели в помещении;
- при необходимости и с согласия получателя услуги помогает ему при одевании и раздевании;
- при необходимости консультации другого специалиста сопровождает получателя социальных услуг в передвижении по кабинетам, предлагая при сопровождении поддерживать его под локоть, специалист учреждения уточняет нужна ли ему помощь при заполнении документов, если она необходима помогает заполнить документы, прочитав их полностью без сокращений и указав место подписи;
- предлагает и оказывает помощь при одевании;

- сопровождает получателя услуг до выхода, с его одобрения придерживая его чуть выше локтя и комментируя маршрут и все барьеры на нем.

*Ситуационная помощь лицам с инвалидностью с кодом «О» (человек с инвалидностью с поражением опорно-двигательного аппарата).*

**Специалист (сотрудник) учреждения, обученный по оказанию технической помощи МГН:**

- встречает МГН, узнает цель посещения;
- открывает и закрывает входные двери;
- помогает раздеться;
- при обращении без записи, сообщает специалисту о получателе социальных услуг;
- при возможности сотрудниками учреждения оказания услуг на первом этаже, приглашает специалиста, к которому обращается получатель социальных услуг для решения вопроса;
- в отсутствии возможности оказания услуг на 1 этаже, уточняет у получателя социальных услуг как удобнее оказать помощь в сопровождении, например, взять его под локоть и далее сопроводить до кабинета специалиста.

**Специалист (сотрудник) учреждения, обученный по оказанию технической помощи МГН:**

- выходит к получателю социальных услуг, узнает цель посещения;
- сопровождает в кабинет для решения вопроса;
- при необходимости помогает при одевании и раздевании;
- при возможности сотрудниками учреждения оказания услуг на первом этаже, приглашает специалиста, к которому обращается получатель социальных услуг для решения вопроса;
- в отсутствии возможности оказания услуг на 1 этаже, уточняет у получателя социальных услуг как удобнее оказать помощь в сопровождении, например, сопровождать его до кабинета специалиста придерживая под локоть;
- уточнить нужна ли ему помощь при заполнении документов и если она необходима специалист учреждения помогает заполнить документы;
- по окончании приема сопровождает получателя услуг при передвижении;
- оказывает помощь при одевании;
- сопровождает получателя услуг до выхода.

*Ситуационная помощь лицам с инвалидностью с кодом «Г» (человек с инвалидностью глухонемой или глухой).*

*При посещении учреждения МГН с данным кодом, ситуационная помощь оказывается сопровождающим их лицам сотрудниками учреждения при возникающих затруднениях.*

При общении с получателем социальных услуг сопровождающий сотрудник учреждения первоначально представляется и называет свою должность, узнает у человека, как ему удобнее общаться: читать по губам, либо переписываться. Сопровождающий сотрудник учреждения при разговоре должен смотреть на собеседника «глаза в глаза», не стоять к нему боком, что собеседник видел губы говорящего и общение должно проходить при хорошем освещении. Темп речи должен быть медленным, фразы должны быть простыми, четкими и короткими.

**Специалист (сотрудник) учреждения, обученный по оказанию технической помощи МГН:**

- сопровождает и помогает ориентироваться (вход/выход);
- дежурный администратор, выходит к получателю социальных услуг и узнает цель посещения;
- во время пребывания МГН в учреждении дежурный администратор сопровождает его по территории учреждения, знакомит с письменной информацией о проводимых в учреждении мероприятиях;
- при возможности сотрудниками учреждения оказания услуг на первом этаже, приглашает специалиста, к которому обращается получатель социальных услуг для решения вопроса;
- в отсутствии возможности оказания услуг на 1 этаже, уточняет у получателя социальных услуг как удобнее оказать помощь в сопровождении, например, взять его под локоть и далее сопроводить до кабинета специалиста;
- сопровождает в кабинет для решения вопроса;
- предлагает помощь при заполнении документов, если помощь необходима, то оказывает её;
- по окончании приема сопровождает получателя услуг до выхода.

*Ситуационная помощь лицам с инвалидностью с кодом «У» (человек с инвалидностью ограничен в общении и контроле за своим поведением).*

*Ситуационная помощь оказывается сопровождающим их лицам сотрудниками учреждения при возникающих затруднениях.*

**Специалист (сотрудник) учреждения, обученный по оказанию технической помощи МГН:**

- сопровождает и помогает ориентироваться (вход/выход);
- узнает цель посещения;
- знакомит с расположенной в учреждении информацией о проводимых в учреждении мероприятиях, участвует в проведении реабилитационных мероприятий;
- при возможности сотрудниками учреждения оказания услуг на первом этаже, приглашает специалиста, к которому обращается получатель социальных услуг для решения вопроса;
- в отсутствии возможности оказания услуг на 1 этаже, уточняет у получателя социальных услуг как удобнее оказать помощь в сопровождении и далее сопроводить до кабинета специалиста;
- сопровождает в кабинет для решения вопроса;
- предлагает помощь при заполнении документов, если помощь необходима, то оказывает её;
- по окончании приема сопровождает получателя услуг до выхода.
- ознакомление с расположенной в учреждении информацией;
- помощь в заполнении документов (уточнить информацию);
- сопровождает получателя услуг до выхода.
- если получатель услуги пришел с помощником, необходимо вести разговор непосредственно с получателем услуги, а не с помощником, соблюдая спокойствие, дружелюбность и терпеливость.

