

СОГЛАСОВАНО  
Председатель районного  
Общества инвалидов  
И.Д. Мартынов  
«23» 2017 года



УТВЕРЖДЕНА  
приказом директора  
АНО «ЦСОН Юго-Западного округа»  
№18-од от 03 июля 2017 года

## Порядок оказания ситуационной помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам при посещении АНО «ЦСОН Юго-Западного округа»

Действия персонала АНО «ЦСОН Юго-Западного округа» при оказании ситуационной помощи.

### 1. Ситуационная помощь для граждан, использующих для передвижения кресло-коляску:

- помощь при входе в здание и выходе из здания;
- помощь при передвижении по зданию;
- помощь при самообслуживании.

### Алгоритм оказания ситуационной помощи

Ответственное лицо за сопровождение маломобильных групп населения или любой другой сотрудник Организации, увидев посетителя с ограничением передвижения (на коляске, костылях):

- выходит на улицу, открывает входные двери;
- оказывает помощь при входе в Организацию;
- уточняет, в какой помощи нуждается гражданин, цель посещения Организации;
- сообщает ответственному лицу за сопровождение маломобильных групп о посещении Организации посетителя с ограничением передвижения;
- оказывает помощь при выходе из Организации.

Ответственное лицо за сопровождение маломобильных групп населения или любой другой сотрудник Организации:

- помогает раздеться в гардеробе;
- узнает о цели посещения;
- сопровождает гражданина до кабинета специалиста;

- по окончании приема сопровождает гражданина до гардероба;
- оказывает помощь при одевании;
- при необходимости оказывает помощь при посещении туалета до входной двери в туалет, открывает и закрывает дверь;
- при необходимости вызывает сотрудников, подготовленных для оказания помощи при передвижении внутри Организации.

## **2. Ситуационная помощь для граждан, с поражением опорно-двигательного аппарата:**

- помощь при входе в здание и выходе из здания;
- помощь при составлении письменных обращений (документов);
- помощь при оплате услуг;
- помощь при самообслуживании.

### **Алгоритм оказания ситуационной помощи**

Ответственное лицо за сопровождение маломобильных групп населения или любой другой сотрудник Организации, увидев посетителя с поражением опорно-двигательного аппарата:

- выходит на улицу, открывает входные двери;
- оказывает помощь при входе в здание;
- уточняет, в какой помощи нуждается гражданин, цель посещения Организации;
- сообщает ответственному лицу за сопровождение маломобильных групп населения о посещении Организации гражданина с поражением опорно-двигательного аппарата;
- оказывает помощь при выходе из Организации.

Ответственный за сопровождение маломобильных групп населения или любой другой сотрудник Организации:

- помогает раздеться в гардеробе;
- узнает о цели посещения;
- если гражданин предварительно записан на прием к специалисту,

- сопровождает до кабинета специалиста;
- по окончании приема сопровождает до гардероба;
- оказывает помощь при одевании;
- при необходимости оказывает помощь при посещении туалета до входной двери в туалет, открывает и закрывает дверь, объясняет, где находятся приборы и кнопка вызова помощи.

### **3. Ситуационная помощь для граждан с нарушением зрения**

- помощь при входе в здание и выходе из здания;
- помощь при ориентации внутри здания;
- помощь при составлении письменных обращений (документов);
- помощь при оплате услуг;
- помощь при самообслуживании.

#### **Алгоритм оказания ситуационной помощи**

Ответственное лицо за сопровождение маломобильных групп населения или любой другой сотрудник Организации, увидев посетителя в солнцезащитных очках и с бело-красной тростью:

- выходит на улицу, открывает входные двери;
- начинает разговор с прикосновения к плечу гражданина с нарушением зрения;
- уточняет, в какой помощи нуждается гражданин с нарушением зрения, цель посещения Организации;
- отделяет гражданина с нарушением зрения от основного потока движения других посетителей Организации;
- оказывает помощь при входе в здание;
- сообщает ответственному лицу за оказание ситуационной помощи о посещении Организации гражданином с нарушением зрения;
- оказывает помощь при выходе из Организации.

Ответственный за сопровождение маломобильных групп населения или любой другой сотрудник Организации:

- начинает разговор с прикосновения к плечу гражданина с нарушением зрения;
- уточняет, в какой помощи нуждается гражданин с нарушением зрения, цель посещения Организации;
- предлагает гражданину с нарушением зрения взять его за руку выше локтя для того, чтобы во время движения гражданин с нарушением зрения был на полшага позади него;
- при необходимости знакомит со всеми надписями в Организации;
- помогает раздеться в гардеробе;
- сопровождает гражданина с нарушением зрения до места оказания услуги, указывает ориентиры и описывает препятствия на пути движения;
- предоставляет информацию гражданину с нарушением зрения в доступной для него форме (выполненных рельефно-точечным шрифтом Брайля или с использованием иных способов дублирования);
- по окончании приема, сопровождает гражданина с нарушением зрения до гардероба;
- оказывает помощь при одевании;
- при необходимости оказывает помощь при посещении туалета до входной двери в туалет, объясняет, где находятся приборы и кнопка вызова помощи;
- сопровождает гражданина с нарушением зрения к выходу.

#### **4. Ситуационная помощь для граждан с нарушением слуха**

Для граждан с нарушением слуха ситуационная помощь заключается в помощи сурдопереводчика или специалиста, обученного основам жестовой речи, при общении и сопровождении гражданина по территории и зданию Организации.

Во время пребывания гражданина в Организации сурдопереводчик знакомит с письменной информацией о проводимых в Организации, участвует в проведении реабилитационных мероприятий, оказывая услуги по сурдопереводу.

При отсутствии сурдопереводчика ответственное лицо за сопровождение маломобильных групп населения знакомит гражданина с письменной информацией о

порядке оказания социальных услуг и другой запрашиваемой гражданином информацией.

**5. Ситуационная помощь для граждан с нарушением интеллекта:**

- помощь при входе в здание и выходе из здания;
- помощь при ориентации внутри здания;
- помощь при составлении письменных обращений (документов).

Взята на себя:  Умарова С.И.