

АЛГОРИТМ
оказания ситуационной помощи инвалидам и другим
маломобильным гражданам при посещении учреждения
«Территориальный центр социального обслуживания населения
Буда-Кошелевского района»

В целях реализации Закона Республики Беларусь от 30 июня 2022 г. № 183-З «О правах инвалидов и их социальной интеграции», постановления Совета Министров Республики Беларусь от 18 октября 2022 г. № 701 «Об изменении постановления Совета Министров Республики Беларусь от 13 июня 2017 г. № 451», Правил обеспечения доступности для инвалидов объектов социальной, транспортной и производственной инфраструктуры, транспортных средств и оказываемых услуг, оценки уровня их доступности, утвержденных постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 21 ноября 2022 г. № 796, в учреждении «Территориальный центр социального обслуживания населения Буда-Кошелевского района» (далее – Центр) разработан и утвержден приказом порядок оказания ситуационной помощи инвалидам работниками Центра.

Ситуационная помощь – это помощь, оказываемая гражданину в целях преодоления барьеров, препятствующих получению услуг, оказываемых населению, наравне с другими лицами.

Все граждане, для организации работ по оказанию ситуационной помощи на объектах социальной инфраструктуры, объединяются в пять групп с учетом специфических потребностей в помощи преодоления барьеров, препятствующих получению им услуг:

- *Код «К» - гражданин, использующий для передвижения кресло-коляску, нуждается в помощи посторонних лиц (персонала) при передвижении вне дома, в самообслуживании и других действиях вне дома;*
- *Код «О» - гражданин с поражением опорно-двигательного аппарата нуждается в помощи посторонних лиц (персонала) в самообслуживании и других действиях вне дома;*
- *Код «С» - гражданин с нарушением зрения и слабовидящий ограничен в ориентации и нуждается в помощи (сопровождении) посторонних лиц (персонала) вне дома для передвижения и получения информации при обслуживании;*
- *Код «Г» - гражданин с нарушением слуха при формальных взаимоотношениях нуждается при обслуживании в услугах сурдопереводчика;*

- *Код «У» - гражданин с нарушением интеллекта ограничен в общении и контроле за своим поведением, нуждается в помощи (сопровождении) посторонних лиц (персонала).*

Алгоритм оказания ситуационной помощи

СИТУАЦИОННАЯ ПОМОЩЬ ДЛЯ ГРАЖДАН С ОГРАНИЧЕНИЕМ ПЕРЕДВИЖЕНИЯ (НА КОЛЯСКЕ, КОСТЫЛЯХ):

- *специалист выходит на улицу, открывает входные двери;*
- *оказывает помощь при входе в Учреждение;*
- *уточняет, в какой помощи нуждается гражданин;*
- *помогает раздеться в гардеробе;*
- *узнает о цели посещения;*
- *сопровождает гражданина 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;*
- *оказывает помощь при выходе.*

СИТУАЦИОННАЯ ПОМОЩЬ ДЛЯ ГРАЖДАН С ПОРАЖЕНИЕМ ОПОРНО-ДВИГАТЕЛЬНОГО АППАРАТА:

- *специалист выходит на улицу, открывает входные двери;*
- *оказывает помощь при входе в здание;*
- *уточняет, в какой помощи нуждается гражданин, оказывает помощь при выходе;*
- *помогает раздеться в гардеробе;*
- *узнает о цели посещения;*
- *оказывает помощь при составлении письменных обращений (документов);*
- *помощь при оплате услуг;*
- *помощь при самообслуживании;*
- *при необходимости оказывает помощь при посещении туалета до входной двери в туалет, открывает и закрывает дверь;*
- *по окончании приема сопровождает до гардероба;*
- *оказывает помощь при одевании;*
- *оказывает помощь при выходе.*

СИТУАЦИОННАЯ ПОМОЩЬ ДЛЯ ГРАЖДАН С НАРУШЕНИЕМ ЗРЕНИЯ:

- *специалист 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;*
- *отделяет гражданина с нарушением зрения от основного потока движения других посетителей;*
- *оказывает помощь при входе в здание;*
- *предлагает гражданину с нарушением зрения взять его за руку выше локтя для того, чтобы во время движения гражданин с нарушением зрения был на шаг позади него;*
- *помогает раздеться в гардеробе;*
- *сопровождает гражданина с нарушением зрения до места оказания помощи, 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;*
- *оказывает помощь при выходе из здания.*

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 Центра.

Учитывая отсутствие сурдопереводчика в Центре и при условии, что сурдопереводчик не сопровождает лицо с нарушением слуха, сотрудники учреждения предоставляют информацию гражданину с нарушением слуха письменным способом.

- *уточняет в доступной для лица с нарушением слуха форме, в какой помощи он нуждается и цель посещения;*
- *при необходимости знакомит со всеми надписями в учреждении;*
- *сопровождает гражданина с нарушением слуха до места расположения структурного подразделения, предоставляет необходимую информацию гражданину с нарушением слуха в доступной для него форме;*
- *помогает заполнить необходимые документы;*
- *при необходимости сопровождает до гардероба.*

СИТУАЦИОННАЯ ПОМОЩЬ ДЛЯ ГРАЖДАН С НАРУШЕНИЕМ ИНТЕЛЛЕКТА:

- специалист оказывает помощь при входе в здание и выходе из здания;
- уточняет, в какой помощи нуждается гражданин с интеллектуальными нарушениями;
- сопровождает гражданина с интеллектуальными нарушениями до места расположения структурного подразделения и предоставляет информацию в доступной для него форме о порядке оказания услуг и другой запрашиваемой гражданином информацией;
- по окончании приема, сопровождает гражданина с интеллектуальными нарушениями до гардероба;
- оказывает помощь при одевании;
- при необходимости оказывает помощь при посещении туалета до входной двери в туалет;
- сопровождает гражданина с интеллектуальными нарушениями к выходу.

Контактные номера телефонов работников, за которыми закреплено оказание ситуационной помощи инвалидам:

- **ХАЦУЛЁВА ГАЛИНА ИВАНОВНА** – заместитель директора по телефону **7 72 25**
- **ВЕРЕСОВАЯ ТАТЬЯНА ИВАНОВНА** – заведующий отделением первичного приема, анализа и комплексной поддержки по телефону **7 75 35**
- **ВАЛЮЖИНЕЦ ЕЛЕНА ВАЛЕРЬЕВНА** – заведующий отделением социальной реабилитации, абилитации инвалидов по телефону **7 73 52**
- **ПАВЛОВА НАТАЛЬЯ НИКОЛАЕВНА** – заведующий отделением социальной помощи на дому по телефону **7 67 10**

В случае необходимости ситуационной помощи при посещении ТЦСОН просим предварительно сообщить о времени посещения инвалидом центра, сопровождающем его лице, характере и объёме требуемой помощи по номеру 7-72-25, 7-75-35, 7- 73-52 или 7-67-10.