

Инструкция патронажной службы «Профиль милосердия» для специалиста по сопровождению маломобильных граждан

1. Общие положения

- 1.1. Настоящая инструкция определяет правила оказания услуг сопровождения маломобильных граждан патронажной службы «Профиль Милосердия» (патронажной службы).
- 1.2. Инструкция разработана в соответствии с Федеральным законом от 1 декабря 2014 года № 419-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов».

1.3. Термины и понятия

- 1.3.1. Маломобильные граждане (далее в единственном и множественном лице МГ) — это люди испытывающие затруднения при самостоятельном передвижении, получении услуги, необходимой информации или при ориентировании в пространстве (люди с временным нарушением здоровья, люди старших возрастов, люди с инвалидностью).
- 1.3.2. Специалист по сопровождению маломобильных граждан – лицо, осуществляющее услуги по сопровождению МГ в целях обеспечения доступа МГ к услугам и объектам, на которых они предоставляются, оказания при этом необходимой помощи.
- 1.3.3. Подопечный – в рамках данной инструкции маломобильный гражданин, для которого предоставляется услуга по сопровождению.

1.4. Специалист по сопровождению МГ при оказании услуг сопровождения руководствуется:

- 1.4.1. настоящей инструкцией
- 1.4.2. рекомендациями и указаниями менеджера патронажной службы, курирующего специалистов по сопровождению на территории города оказания услуг
- 1.4.3. иными регламентирующими правилами предоставления услуг сопровождения патронажной службы.

1.5. К оказанию услуг сопровождения допускаются лица:

- 1.5.1. с высшим или средне-специальным образованием, а также студенты;
- 1.5.2. совершеннолетние мужчины крепкого или спортивного телосложения, имеющие опыт физической подготовки;
- 1.5.3. не имеющие опыт судимости; предоставление справки от психиатра, нарколога, справки об отсутствии судимости обязательно;
- 1.5.4. с необходимым набором личностных качеств (ответственность, терпеливость, доброжелательность)
- 1.5.5. имеющие опрятный внешний вид (чистая аккуратная одежда, руки, ногти; отсутствие резких, неприятных запахов).

1.6. Требования к уровню подготовки специалиста по сопровождению:

- 1.6.1. Знание понятия «доступная среда для инвалидов» и основных требований доступности объектов и услуг для маломобильных граждан; основных видов архитектурных, информационных и ситуационных барьеров, препятствующих получению услуг инвалидами (МГ) наравне с другими лицами, а также возможных способов их устранения в зависимости от категории инвалидности;
- 1.6.2. Информированность о специальном (вспомогательном) оборудовании и приспособлениях для лиц с инвалидностью, имеющих в распоряжении учреждения (организации), наличии доступа к ним, порядке их эксплуатации (включая требования безопасности);
- 1.6.3. Знание прав МГ и закона о правах потребителей.
- 1.6.4. Знать категории МГ и степени их мобильности.

2. Состав услуги по сопровождению МГ.

- 2.1. **Основная цель оказания услуг по сопровождению МГ**- обеспечить помощь МГ при передвижении по городской среде и при посещении объектов городской инфраструктуры (парков, культурных заведений, учреждений и т.д.)

2.2. Услуга по сопровождению МГ включает:

- 2.2.1. Помощь при перемещении внутри городской среды и посещении объектов инфраструктуры.
- 2.2.2. Спуск и подъем на лестничных площадках и в лифтах зданий и сооружений.
- 2.2.3. Помощь при пересаживании из кресла-коляски на другое сидение/кровать и наоборот.
- 2.2.4. Помощь при посадке в общественный транспорт и высадке из него.

- 2.2.5. Подъем и перемещение кресла за подопечным.
- 2.2.6. Помощь в носке ручной клади (до 7 кг).
- 2.2.7. Представление интересов МГ как гражданина РФ во время сопровождения в учреждениях и организациях.
- 2.2.8. Обеспечение доступа МГ к услугам организаций и учреждений.

2.3. Ограничения при оказании услуг по сопровождению МГ.

- 2.3.1. Услуги по сопровождению оказываются в пределах возможностей, предоставленных специалисту по сопровождению Заказчиком услуги (оплачены транспортные расходы, билеты в культурные заведения на Подопечного и сотрудника Исполнителя, организована транспортировка Подопечного, если он находится в инвалидном кресле).
- 2.3.2. Услуги по сопровождению оказываются с использованием предоставленного Заказчиком услуги оборудования. Специалист по сопровождению может порекомендовать Подопечному или его семье, какие вспомогательные средства и аксессуары могут быть полезны для Подопечного.

3. Правила оказания услуг по сопровождению МГ

3.1. Специалист по сопровождению в процессе перемещения Подопечного должен:

- 3.1.1. учитывать особенности состояния Подопечного и выбирать соответствующий способ передвижения,
- 3.1.2. устранять значимые барьеры окружающей среды на пути следования, организовывать безопасное пространство на месте пребывания Подопечного;
- 3.1.3. при посещении конкретного учреждения ознакомиться с порядком эвакуации граждан на объекте, в том числе маломобильных, в экстренных случаях и чрезвычайных ситуациях и получить информацию о разработанных правилах взаимодействия сотрудников учреждения (организации) при предоставлении услуг;
- 3.1.4. при посещении парка и других открытых пространств выбирать наиболее удобные маршруты прогулок так, чтобы они не имели препятствий и были безопасны для МГ;
- 3.1.5. помогая пересаживаться из кресла-коляски в кресло (на автомобильное или другое сиденье) и наоборот, убедиться, что Подопечный находится в удобном и безопасном положении;
- 3.1.6. поддерживать чистоту оборудования и окружающей обстановки; использовать бахилы при входе в квартиру и обязательно мыть колеса (инвалидная коляска, например) по окончании работы.

3.2. Специалист по сопровождению в процессе обеспечения доступа МГ к услугам организаций и должен:

- 3.2.1. Оказывать Подопечному необходимую помощь при входе в здание (выходе из здания), сдаче верхней одежды в гардероб (получении и одевании верхней одежды).
- 3.2.2. Рассказать подопечному об особенностях здания учреждения (организации): количестве этажей; наличии лифтов, поручней, других приспособлений и устройств для инвалидов применительно к его функциональным ограничениям; расположении санитарных комнат, возможных препятствиях на пути и т.д.;
- 3.2.3. Познакомить подопечного со всеми специалистами, задействованными в работе с ним, лично, представив по фамилии, имени и отчеству специалиста и Подопечного друг другу. Информировать, к кому он должен обратиться во всех случаях возникающих затруднений;
- 3.2.4. При оказании услуги в учреждении четко разъяснить график оказания услуги (выдать расписание приема граждан, записать на лист время и место оказания услуги и т.д.); указать место её проведения (показать нужный кабинет), акцентировав внимание на путь по учреждению от входа до кабинета, при необходимости сопроводить до места оказания услуги.
- 3.2.5. Обеспечить допуск в здание собаки-поводыря, сопровождающей инвалида по зрению.

4. Инструкции по работе с отдельными категориями МГ.

4.1. Общаясь с МГ, имеющими нарушение зрения или незрячими, необходимо:

- 4.1.1. Направлять незрячего человека, не стискивая его руку. Идти так, как вы обычно ходите. Не нужно хватать слепого человека и тащить его за собой. Если вы заметили, что незрячий человек сбился с маршрута, не управляйте его движением на расстоянии, подойдите и помогите выбрать путь.
- 4.1.2. Описывать кратко, где вы находитесь. Предупреждать о препятствиях: ступенях, лужах, ямах, низких притолах, трубах и т.п. Использовать фразы, характеризующие цвет, расстояние, окружающую обстановку.
- 4.1.3. Не командовать, не трогать и не играть с собакой-поводырем.

- 4.1.4. Начиная читать незрячему человеку, сначала предупредите его об этом. Говорите обычным голосом. Когда незрячий человек должен подписать документ, прочитайте его обязательно полностью. Инвалидность не освобождает слепого человека от ответственности, обусловленной законодательством.
- 4.1.5. Предлагая незрячему человеку сесть, не усаживайте его, а направьте его руку на спинку стула или подлокотник. Не водите по поверхности его руку, а дайте ему возможность свободно потрогать предмет.
- 4.1.6. Общаясь с группой незрячих людей, не забывать каждый раз называть того, к кому вы обращаетесь.
- 4.1.7. Не заставляйте вашего собеседника обращаться в пустоту: если вы перемещаетесь, предупредите его об этом.
- 4.1.8. Избегать расплывчатых определений и инструкций, которые обычно сопровождаются жестами, старайтесь быть точными в определениях.
- 4.1.9. Оказывая помощь незрячему, двигаться нужно не торопясь, и при спуске или подъеме по ступенькам ведите незрячего перпендикулярно к ним. Не делать рывков, резких движений, предупреждайте о препятствиях.
- 4.2. Общаясь с Подопечными, имеющими нарушение слуха, необходимо:**
 - 4.2.1. Разговаривая с человеком, у которого плохой слух, смотрите прямо на него. Не затемняйте свое лицо и не загораживайте его руками, волосами или какими-то предметами. Ваш собеседник должен иметь возможность следить за выражением вашего лица.
 - 4.2.2. Понимать, что существует несколько типов и степеней глухоты. Соответственно, существует много способов общения с людьми, которые плохо слышат. Если вы не знаете, какой предпочесть, спросите у них. Некоторые люди могут слышать, но воспринимают отдельные звуки неправильно. В этом случае говорите более громко и четко, подбирая подходящий уровень. В другом случае понадобится лишь снизить высоту голоса, так как человек утратил способность воспринимать высокие частоты.
 - 4.2.3. Желая привлечь внимание человека, который плохо слышит, назовите его по имени. Если ответа нет, можно слегка тронуть человека или же помахать рукой.
 - 4.2.4. Говорить ясно и ровно. Не нужно излишне подчеркивать что-то. Кричать, особенно в ухо, не надо.
 - 4.2.5. Если вас просят повторить что-то, попробуйте перефразировать свое предложение. Используйте жесты. Убедитесь, что вас поняли. Не стесняйтесь спросить, понял ли вас собеседник.
 - 4.2.6. Сообщая информацию, которая включает в себя номер, технический или другой сложный термин, адрес, напишите ее, сообщите по факсу или электронной почте или любым другим способом, но так, чтобы она была точно понята.
 - 4.2.7. Понимая, что существуют трудности при устном общении, спросите, не будет ли проще переписываться.
 - 4.2.8. Не забывать о среде, которая вас окружает. В больших или многолюдных помещениях трудно общаться с людьми, которые плохо слышат. Яркое солнце или тень тоже могут быть барьерами.
 - 4.2.9. Знать, что очень часто глухие люди используют язык жестов. Если вы общаетесь через переводчика, не забудьте, что обращаться надо непосредственно к собеседнику, а не к переводчику.
 - 4.2.10. Понимать, что не все люди, которые плохо слышат, могут читать по губам. Вам лучше всего спросить об этом при первой встрече. Если ваш собеседник обладает этим навыком, нужно соблюдать несколько важных правил. Помните, что только три из десяти слов хорошо прочитываются.
 - 4.2.11. Нужно смотреть в лицо собеседнику и говорить ясно и медленно, использовать простые фразы и избегать несущественных слов; использовать выражение лица, жесты, телодвижения, если хотите подчеркнуть или прояснить смысл сказанного.

4.3. Важно учитывать виды барьеров при оказании услуги сопровождения МГ

Основные категории маломобильных граждан	Значимые барьеры окружающей среды (для учета и устранения на объекте)
Инвалиды, передвигающиеся на кресло-колясках	Высокие пороги, ступени. Отсутствие поручней, нарушение их высоты. Неровное, скользкое и мягкое (с высоким ворсом, крупнонасыпное и прочее) покрытие. Неправильно установленные пандусы, отсутствие скатов. Узкие дверные проемы и коридоры. Неадаптированные санитарные комнаты. Отсутствие места для разворота в помещениях. Высокое расположение информации на стойках и стендах.
Инвалиды с поражением нижних конечностей (использующие трости, костыли, опоры)	Высокие пороги, ступени. Неровное и скользкое покрытие. Неправильно установленные пандусы. Отсутствие поручней. Отсутствие мест отдыха на пути движения.
Инвалиды с поражением верхних конечностей	Трудности в открывании дверей. Трудности в пользовании выключателями, кранами и др. Невозможность, сложность в написании текстов. Иные ограничения действия руками.
Слепые и слабовидящие инвалиды	Преграды на пути движения (колонны, тумбы, стойки и прочее). Ступени, особенно разной геометрии, без цветового, тактильного обозначения. Отсутствие контрастной и тактильной информации и указателей. Отсутствие информационных табличек, выполненных шрифтом Брайля. Отсутствие поручней, иных направляющих. Неорганизованность доступа на объект и места ожидания собаки-проводника. Отсутствие дублирующей звуковой информации при экстренных случаях.
Глухие и слабослышащие	Отсутствие и недостаточность зрительной информации. Отсутствие сурдо- и ифлосурдоперевода и переводчика. Отсутствие аудиоконтра, индукционных петель. Электромагнитные помехи. Иные информационные барьеры и отсутствие дублирующей световой информации при чрезвычайных ситуациях.
Инвалиды с особенностями интеллектуального развития	Отсутствие (недостаточность) понятной информации, информации на простом языке. Отсутствие ограждений опасных мест. Трудности ориентации при неоднозначности информации. Неорганизованность сопровождения на объекте.

5. Правила этикета для специалистов, оказывающих услуги людям, имеющими ограниченные возможности здоровья.

- 5.1.** Приветствие: при встрече обращайтесь с Подопечным вежливо и уважительно, вполне естественно пожать руку. Когда вы разговариваете с Подопечным с сопровождающим, обращайтесь непосредственно к Подопечному, а не к сопровождающему или сурдопереводчику, которые присутствуют при разговоре.
- 5.2.** Вежливость и тактичность: относитесь к другому человеку, как к себе самому, точно так же его уважайте — и тогда оказание услуги в учреждении (организации) и общение будут эффективными.
- 5.3.** Называйте себя и других: когда вы встречаетесь с человеком, который плохо видит или совсем не видит, обязательно называйте себя и тех людей, которые пришли с вами. Если у вас общая

беседа в группе, не забывайте пояснить, к кому в данный момент вы обращаетесь, и назвать себя.

- 5.4. Предложение помощи: если вы предлагаете помощь, ждите, пока ее примут, а затем спрашивайте, что и как делать; всегда предлагайте помощь, если нужно открыть тяжелую дверь или обойти препятствие.
 - 5.5. Обеспечение доступности услуг: всегда лично убеждайтесь в доступности мест, где предусмотрено оказание услуг и прием граждан. Заранее поинтересуйтесь, какие могут возникнуть проблемы или барьеры и как их можно устранить.
 - 5.6. Обращение с кресло-коляской: инвалидная коляска – это часть неприкасаемого пространства человека, который ее использует. Не облокачивайтесь на нее и не толкайте. Начать катить коляску без согласия подопечного — то же самое, что схватить и понести человека без его разрешения. Если вас попросили помочь инвалиду, передвигающемуся на коляске, сначала катите ее медленно. Коляска быстро набирает скорость, и неожиданный толчок может привести к потере равновесия.
 - 5.7. Внимательность и терпеливость: когда вы разговариваете с человеком, испытывающим трудности в общении, слушайте его внимательно. Будьте терпеливы, ждите, когда человек сам закончит фразу. Не поправляйте его и не договаривайте за него. Повторите, что вы поняли, это поможет человеку ответить вам, а вам — понять его.
 - 5.8. Расположение для беседы: когда вы говорите с человеком, пользующимся инвалидной коляской или костылями, расположитесь так, чтобы ваши и его глаза были на одном уровне, тогда вам будет легче разговаривать. Разговаривая с теми, кто может, читать по губам, расположитесь так, чтобы на Вас падал свет, и Вас было хорошо видно.
 - 5.9. Привлечение внимания: чтобы привлечь внимание человека, который плохо слышит, помащите ему рукой или похлопайте по плечу. Смотрите ему прямо в глаза и говорите четко, но имейте в виду, что не все люди, которые плохо слышат, могут читать по губам.
- 6. Принципы оказания услуг патронажной службы «Профиль милосердия»**
- 6.1. Сохранение, поощрение и восстановление самостоятельности Подопечного. Следует поощрять самостоятельное выполнение Подопечным тех действий, которые он способен выполнять, обеспечивая при этом его безопасность.
 - 6.2. Забота о личной безопасности клиента во время оказания ему ухода, в том числе посредством создания соответствующих условий на пути следования.
 - 6.3. Создание отношений доверия и взаимного уважения между специалистом и подопечным.
 - 6.4. Внимание к переменам в состоянии здоровья Подопечного и извещение об этом Заказчика услуг
 - 6.5. Внимание к предпочтениям, привычкам и потребностям Подопечного. Следует удовлетворять желания клиента (в том случае, если они могут быть удовлетворены в рамках заказанной услуги).
 - 6.6. Терпимость на все проявления депрессивного агрессивного состояния Подопечного, вызванных заболеваниями, в том числе, деменцией. Специалист, оказывающий услугу, всегда быть доброжелательным в общении с Подопечным.
 - 6.7. Строгое соблюдение предложенного плана действий, согласованного с Заказчиком услуги, в которой ясно определены время и место. Доступное и понятное доведение плана до Подопечного и лиц, имеющих отношение к месту оказания услуг или самому Подопечному (родственники, проживающие)
 - 6.8. Недопущение или корректное разрешение возникших конфликтных ситуаций
 - 6.9. Этичное отношение и сохранение человеческого достоинства: Подопечный должен выглядеть опрятно, одет в чистую, прикрывающую наготу тела, не рваную одежду, причесан. Специалист должен быть уверен, что Подопечному комфортно осуществлять передвижение. Специалист не должен без нужды прикасаться к телу Подопечного, а так же не распространять информацию о личных особенностях Подопечного и о том, что происходит в его доме, если это не касается ухода за Подопечным.
- 7. Обязанности специалистов, оказывающих услуги людям, имеющими ограниченные возможности здоровья.**
- 7.1. Специалист обязан оказывать услуги в соответствии с настоящей инструкцией, соблюдая законодательные нормы РФ.
 - 7.2. Специалист обязан оказывать услуги в соответствии с обозначенным координирующим менеджером планом оказания услуг (дни, часы и виды услуг), согласованным с Заказчиком услуг.
 - 7.2.1. Приходить на место оказания услуг в назначенное время без опозданий.

- 7.2.2. Не сокращать длительность оказания услуг без согласования с Заказчиком услуг через координирующего менеджера.
- 7.2.3. Уходить с места оказания услуг после в назначенное планом время (не раньше и не позже).
- 7.2.4. Согласовывать с координирующим менеджером случаи, когда работник остается сверх установленного времени.
- 7.2.5. В случае опоздания отработать то время, на которое опоздал и сообщить об этом координирующему менеджеру и Заказчику услуг.
- 7.2.6. Заранее сообщать координирующему менеджеру о предстоящем опоздании, неявки на работу или о одновременном изменении часов или дней работы.
- 7.2.7. Сообщать координирующему менеджеру о неявке на работу по состоянию здоровья.
- 7.2.8. Регулярно и точно сообщать координирующему менеджеру о времени начала и окончания оказания услуг.
- 7.2.9. По требованию координирующего менеджера заполнять отчет по часам начала и окончания оказания услуг и подписывать его у Подопечного.
- 7.2.10. Оказывать услуги в соответствии с согласованным с Заказчиком услуг планом оказания услуг для конкретного Подопечного; и не изменять план/виды работ без разрешения координирующего менеджера.
- 7.2.11. Оказывать услуги, принимая во внимание желания и предпочтения Подопечного и в случае, если они расходятся с планом оказания услуг, сообщать об этом координирующему менеджеру и изменять план при согласовании с ним.
- 7.2.12. Предоставлять необходимые отчеты координирующему менеджеру и Заказчику, в том числе, отчетные финансовые документы за все средства, переданные под отчет Заказчиком специалисту в целях покупки необходимых средств и продуктов, покупка которых была поручена Заказчиком в рамках оказания услуг.
- 7.2.13. Не допускать конфликтных ситуаций с Заказчиком, Подопечным или его родственниками, а в случае их возникновения незамедлительно сообщать координирующему менеджеру.

7.3. Соблюдать требования о конфиденциальности информации:

- 7.3.1. Не разглашать следующие сведения: персональные данные лиц (специалистов по уходу, сотрудников Общества, Заказчиков услуг Общества и их Подопечных), доступные в системах обработки данных либо переданные, в целях исполнения функциональных обязанностей специалист; любую информацию о финансовых показателях деятельности Общества; ключи и коды к удаленным сервисам, используемым Обществом для осуществления хозяйственной деятельности; информацию об условиях сотрудничества со специалистами по уходу, самим Работником, в том числе уровня заработной платы; статистические данные по текущей деятельности; бизнес-процессы и архитектуру разработанных самостоятельно или с помощью третьих лиц сервисов для ведения хозяйственной деятельности.

8. Ответственность специалистов, оказывающих услуги людям, имеющими ограниченные возможности здоровья.

8.1. Специалист несёт ответственность за:

- 8.1.1. Качество и своевременность выполнения своих обязанностей, предусмотренных настоящей инструкцией – в пределах заказанной услуги и действующего законодательства Российской Федерации.
- 8.1.2. Причинение материального ущерба – в пределах, определенных действующим гражданским законодательством Российской Федерации.
- 8.1.3. Правонарушения, совершенные в процессе осуществления своей деятельности, в пределах определенных действующим гражданским законодательством Российской Федерации.
- 8.1.4. Разглашение личной информации о Подопечных и членах их семей.

8.2. Специалист не несет ответственность за невыполнение функциональных обязанностей по причине ограничения допуска на место оказания услуг со стороны Подопечного или Заказчика, а также по причине отсутствия на месте оказания услуг необходимых средств.

Инструкция утверждена 07.12.2017 года.

Патронажная служба «ПРОФИЛЬ МИЛОСЕРДИЯ».