

Алгоритм оказания ситуационной помощи лицам с инвалидностью различных категорий

Основные коды категорий инвалидов, нуждающихся в ситуационной помощи:

Условный код	Графическое изображение	Характеристика категории
«К»		инвалид передвигается в коляске (нуждается в помощи посторонних лиц (персонала) при передвижении вне дома)
«О»		инвалид с нарушением опорно-двигательного аппарата (нуждается в помощи посторонних лиц (персонала))
«С»		инвалид с нарушением зрения, слепой и слабовидящий, ограничен в ориентации (нуждается в помощи (сопровождении) посторонних лиц (персонала) вне дома)
«Г»		инвалид с нарушением слуха (глухонемой или глухой) (при формальных взаимоотношениях вне дома нуждается в услугах сурдопереводчика)
«У»		инвалид с нарушением умственных способностей (ограничен в общении и контроле за своим поведением) (инвалиды с выраженными (тяжелые проблемы) нарушениями умственных функций)

Действия персонала при оказании ситуационной помощи в соответствии с кодами категорий инвалидности



1. Ситуационная помощь лицу с инвалидностью, передвигающемуся на коляске (код «К»)

Охранник, услышав звонок кнопки вызова помощника:

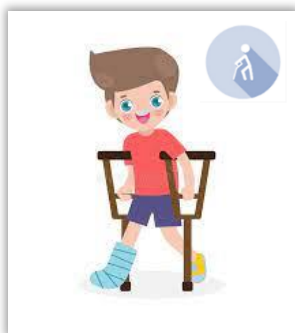
- выходит из здания, удостоверяется в наличии посетителя с инвалидностью;
- сообщает дежурному администратору о визите в учреждение посетителя с ограничением передвижения.

Дежурный администратор, получив информацию от охранника:

- взяв помощников, выходит на улицу, уточняет цель визита;
- оказывает помощь при входе (выходе) в здание;
- помогает раздеться (одеться) в гардеробе;
- сопровождает до искомого кабинета, при необходимости знакомит с интересующей информацией.

Особенности взаимодействия с людьми данной категории:

- ✓ Инвалидная коляска - неприкосновенное пространство человека, ее не нужно толкать и облокачиваться на нее.
- ✓ Начать катить коляску можно только с разрешения инвалида.
- ✓ Уточняйте у человека нуждается ли он в вашей помощи, если да, то спросите, что нужно делать и следуйте инструкции.
- ✓ Если вам разрешили передвигать коляску, то катите ее медленно, так как коляска набирает быстро скорость, и неожиданный толчок может привести к потере равновесия.
- ✓ Если на объекте существуют архитектурные барьеры, предупредите об этом такого посетителя, чтобы он получил представление о барьерах, смог сориентироваться на местности и принять решение по их преодолению.
- ✓ Располагайтесь к человеку данной категории так, чтобы он видел ваше лицо, избегайте положения, при котором такому собеседнику нужно запрокидывать голову.



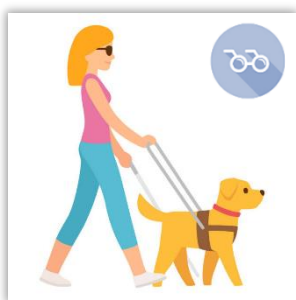
2. Ситуационная помощь посетителю с нарушением опорно-двигательного аппарата (код «О»)

Охранник, услышав звонок кнопки вызова помощника:

- выходит из здания, удостоверяется в наличии посетителя с инвалидностью;
- сообщает дежурному администратору о визите в учреждение посетителя с инвалидностью.

Дежурный администратор, получив информацию от охранника:

- выходит на улицу, уточняет цель визита;
- оказывает помощь при входе (выходе) в здание;
- помогает раздеться (одеться) в гардеробе;
- сопровождает до нужного кабинета, при необходимости знакомит с интересующей информацией.



3. Ситуационная помощь посетителю с инвалидностью по зрению (кодом «С»)

Охранник, услышав звонок кнопки вызова помощника:

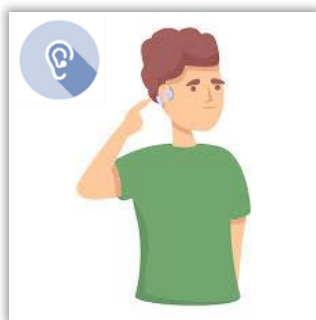
- выходит из здания, удостоверяется в наличии посетителя с инвалидностью;
- сообщает дежурному администратору о визите в учреждение посетителя с ограничением передвижения по зрению.

Дежурный администратор, получив информацию от охранника:

- выходит на улицу, уточняет цель визита;
- оказывает помощь при входе (выходе) в здание, взяв посетителя под локоть;
- помогает раздеться (одеться) в гардеробе;
- сопровождает до необходимого кабинета, при необходимости знакомит с информационными надписями в учреждении.

Особенности взаимодействия с людьми данной категории:

- ✓ Необходимо выяснить у данного посетителя степень потери зрения (видит ли он очертание предметов и людей либо не видит совсем) и учитывать это при общении.
- ✓ Предлагая свою помощь, направляйте человека, не стискивая его руку, не нужно тащить его за собой.
- ✓ Если у посетителя есть собака-поводырь, не нужно препятствовать её ходу, командовать животным, трогать собаку или играть с ней.
- ✓ Если вы собираетесь читать незрячему человеку информацию, сначала предупредите его об этом. При чтении информации не пропускайте слова, если вас об этом не просят.
- ✓ Если незрячему человеку необходимо подписать какой-либо документ, необходимо сначала ознакомить с ним посетителя, прочитав документ вслух.
- ✓ Следует всегда обращаться непосредственно к человеку, даже если он вас не видит; называйте себя и представляйте других собеседников.
- ✓ Когда вы предлагаете незрячему человеку сесть, не усаживайте его сами, а направьте его руку на спинку стула или подлокотник.
- ✓ Избегайте определений, которые сопровождаются жестами.
- ✓ При сопровождении незрячего человека не делайте рывков, резких движений, при спуске или подъеме по ступенькам ведите его перпендикулярно к ним.



4. Ситуационная помощь посетителю с инвалидностью по слуху (код «Г»)

Охранник, услышав звонок кнопки вызова помощника:

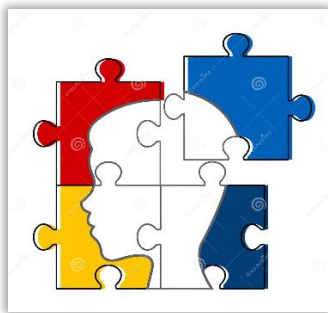
- выходит из здания, удостоверяется в наличии посетителя с инвалидностью по слуху;
- сообщает дежурному администратору о визите в учреждение посетителя с инвалидностью по слуху.

Дежурный администратор, получив информацию от охранника:

- при необходимости выходит на улицу, уточняет цель визита такого посетителя у сурдопереводчика или сопровождающего лица;
- сопровождает при входе (выходе) в здание;
- помогает раздеться (одеться) в гардеробе;
- сопровождает до необходимого кабинета.

Особенности взаимодействия с людьми данной категории:

- ✓ Во время пребывания лица с инвалидностью по слуху в учреждении все его передвижения должны осуществляться с сопровождающим либо с сурдопереводчиком, именно он знакомит такого посетителя с необходимой информацией.
- ✓ Если сурдопереводчик отсутствует, тогда дежурный администратор должен в письменном виде ознакомить инвалида с необходимой информацией и помочь в общении с сотрудниками с помощью ручки и бумаги.



5. Ситуационная помощь посетителю с ментальными нарушениями (код «У»)

Охранник, услышав звонок кнопки вызова помощника:

- выходит из здания удостоверяется в наличии посетителя с инвалидностью;
- сообщает дежурному администратору о визите в учреждение посетителя с инвалидностью.

Дежурный администратор, получив информацию от охранника:

- при необходимости выходит на улицу, уточняет цель визита такого посетителя;
- сопровождает при входе (выходе) в здание;
- помогает раздеться (одеться) в гардеробе, сопровождает до искомого кабинета, знакомит с необходимой информацией.

Особенности взаимодействия с людьми данной категории:

- ✓ Используйте доступный язык, выражайтесь точно и по делу.
- ✓ Избегайте словесных штампов и образных выражений, если вы не уверены в том, что ваш собеседник с ними знаком.
- ✓ Не говорите свысока. Не думайте, что вас не поймут.
- ✓ Рассказывайте все «по шагам». Дайте вашему собеседнику возможность обыграть каждый шаг после того, как вы объяснили ему.
- ✓ Исходите из того, что взрослый человек с задержкой в развитии имеет такой же опыт, как и любой другой взрослый человек.
- ✓ Если необходимо, используйте иллюстрации или фотографии.
- ✓ Будьте готовы повторить несколько раз.
- ✓ Повторите еще раз, если вас с первого раза не поняли.
- ✓ Обращайтесь с человеком с проблемами развития точно так же, как вы бы обращались с любым другим.
- ✓ Обращайтесь непосредственно к человеку.
- ✓ Помните, что люди с задержкой в развитии дееспособны и могут подписывать документы, контракты, голосовать, давать согласие на медицинскую помощь и т.д.

*И самое главное - будьте терпимы и доброжелательны!
Всегда помните, что на месте человека с инвалидностью
может оказаться любой из наших близких и знакомых,
Успехов Вам и здоровья! Спасибо за понимание!*

