

Инструкция №3 последовательность действий работников при оказании помощи различным группам инвалидов

При поступлении сигнала с контрольно-пропускного пункта (далее - КПП) о прибытии посетителя, нуждающегося в сопровождающем, выдвинуться в район КПП и сопроводить его в вестибюль жилого корпуса. При необходимости проконсультировать посетителя и оказать помощь во встрече с интересующими его должностными лицами или клиентами, получающими социальные услуги в Учреждении.

1. **Оказание помощи инвалидам группы «К»**

1.1. Помощь инвалида группы «К» оказывают сотрудники, подготовленные для оказания помощи инвалидам на коляске.

1.2. Помощь оказывается на входе, при передвижении внутри объекта, подъеме на второй и последующие этажи.

1.3. При необходимости инвалиду оказывается помощь при посещении туалета, в части перемещения инвалида к двери туалета.

1.4. При общении с людьми, испытывающими трудности при передвижении, сотрудник должен помнить следующее:

Инвалидная коляска - неприкосновенное пространство человека. На нее нельзя облокачиваться, толкать ее, класть на нее какие-либо предметы.

Для совершения каких-либо действий необходимо спрашивать, нужна ли помощь, прежде чем оказать ее.

Если предложение о помощи принято, необходимо спросить, что нужно делать, и четко следовать инструкциям.

Категорически запрещается катить коляску без согласия инвалида. При передвижении коляски начинать катить ее необходимо медленно (коляска быстро набирает скорость, и неожиданный толчок может привести к потере равновесия).

Необходимо лично убедиться в доступности мест, где запланированы мероприятия, поинтересоваться, какие могут возникнуть проблемы или барьеры и как их можно устранить и преодолеть.

Недопустимо хлопать человека, находящегося в инвалидной коляске, по спине или по плечу. Если возможно, надо расположиться так, чтобы лицо сотрудника и инвалида были на одном уровне. По возможности необходимо избегать положения, при котором собеседнику необходимо запрокидывать голову.

Об архитектурных барьерах на объекте необходимо предупреждать заранее, чтобы человек имел возможность своевременно принять решение.

2. **Оказание помощи инвалидам группы «О»**

2.1. Инвалидам группы «О» оказывается помощь на входе, при передвижении внутри объекта, подъеме на указанный этаж.

2.2. При необходимости инвалиду оказывается помощь при посещении туалета, в части перемещения инвалида к двери туалета.

2.3. Для облегчения входа и выхода на объект сотрудник открывает и закрывает входную дверь, а также двери кабинетов, которые посещает инвалид.

2.4. При общении с людьми с нарушением опорно-двигательного аппарата сотрудник должен помнить следующее:

Перед началом общения необходимо установить: необходима ли инвалиду помощь при передвижении.

При оказании помощи необходимо проявлять осторожность, в случае необходимости быть готовым поддержать человека, помочь ему преодолеть препятствия и барьеры.

При отказе человека от помощи сотрудник должен продолжать находиться рядом с инвалидом на случай возникновения непредвиденных для него затруднений при перемещении.

3. Оказание помощи инвалидам группы «С»

3.1. Помощь инвалидам группы «С» оказывается на входе, при передвижении внутри объекта, подъеме на указанный этаж.

3.2. При необходимости инвалиду оказывается помощь при посещении туалета, в части перемещения инвалида к двери туалета.

3.3. Сотрудник должен встретить инвалида по зрению на входе, взять его под локоть и сопровождать его при передвижении по территории объекта.

3.4. Работник должен ознакомить инвалида со всеми надписями на объекте.

3.5. В случае необходимости сотрудник помогает инвалиду посетить туалет, доведя до двери и объяснив ему, где находятся приборы.

При общении с незрячими людьми или людьми, имеющими плохое зрение, работник должен помнить следующее:

Нарушение зрения имеет много степеней. Полностью слепых людей всего около 10%, остальные имеют остаточное зрение, могут различать свет и тень, иногда цвет и очертания предмета. У одних слабое периферическое зрение, у других - слабое прямое при хорошем периферическом. Все это надо выяснить и учитывать при общении. Предлагая свою помощь, необходимо направлять человека, не стискивая его руку, идти как при обычной ходьбе. Недопустимо брать слепого человека и принудительно вести за собой.

При спуске или подъеме по ступенькам незрячего человека необходимо вести перпендикулярно к ним. Передвигаясь, нельзя делать рывков и резких движений.

При наличии собаки-поводыря с ней нельзя общаться как с обычными домашними животными. Нельзя командовать собакой, трогать ее, играть с ней.

Начиная читать незрячему человеку, необходимо предупредить его об этом. Говорить надо нормальным голосом, не пропуская информацию, если об этом не просят. В случае важности документа нельзя заменять чтение пересказом. В случае необходимости получения подписи незрячего человека на документе, документ первоначально должен быть прочитан. Необходимо убедиться, что содержание документа инвалиду понятно. Инвалидность не освобождает слепого человека от ответственности, обусловленной документом.

В случае если с инвалидом по зрению находится сопровождающий, необходимо обращаться непосредственно к инвалиду. Начиная общение, необходимо назвать себя и представить других собеседников, а также остальных присутствующих.

Предлагая незрячему человеку сесть, не следует усаживать его. Необходимо направить его руку на спинку стула или подлокотник. Нельзя водить его рукой по поверхности, необходимо дать возможность свободно потрогать предмет.

В случае обращения инвалида с просьбой помочь взять какой-либо предмет, не следует тянуть кисть слепого к предмету и брать его рукой этот предмет.

Общаясь с группой незрячих людей, каждый раз называйте того, к кому обращаетесь. Не следует заставлять инвалида по зрению говорить в пустоту, в случае перемещения, необходимо его об этом предупреждать. Следует избегать расплывчатых определений и инструкций, которые сопровождаются жестами.

4. Оказание помощи инвалидам группы «Г»

4.1. Помощь инвалидам группы «Г» оказывают сотрудники, подготовленные для оказания помощи глухим.

4.2. Инвалидам группы «Г» оказывается помощь при получении необходимой для них информации.

4.3. При общении с людьми с нарушениями или потерей слуха работник должен помнить следующее:

Говорить необходимо ясно и ровно. Не нужно излишне подчеркивать что-то или повышать голос. При поступлении просьбы повторить что-либо необходимо постараться перефразировать свое предложение для более легкого и доступного понимания инвалидом.

При общении можно использовать жесты. Одним из способов сообщения информации является письменная речь. Необходимо убедиться, что информация собеседником понята.

В случае, если глухой человек общается через переводчика, обращаться необходимо непосредственно к собеседнику, а не к переводчику.

Перед началом разговора необходимо выяснить: может ли человек читать по губам. Если собеседник обладает этим навыком, нужно соблюдать несколько важных правил: смотреть в лицо собеседника и говорить ясно и медленно; использовать простые фразы, избегать несущественных слов. Нужно использовать выражение лица, жесты, телодвижения, чтобы подчеркнуть или прояснить смысл сказанного.

5. Оказание помощи инвалидам группы «У»

5.1. Инвалидам группы «У» оказывается помощь при возникающих затруднениях: сопровождение и помощь в ориентации (вход/выход); ознакомление с расположенной на объекте информацией; помощь в заполнении документов (уточнение информации).

5.2. При общении с людьми с выраженными нарушениями умственных функций сотрудник должен помнить следующее:

Не следует игнорировать людей, которым трудно говорить. Необходимо внимательно слушать собеседника, терпеливо дожидаясь конца фразы.

Недопустимо перебивать и поправлять человека, который испытывает трудности в речи. Начинать говорить следует только после того, как он закончил свою мысль. После того, как человек закончил фразу, работнику нужно повторить ее. Это позволит убедиться, что человек понят верно. При необходимости надо попросить его произнести слово в более медленном темпе.

Нельзя пытаться ускорить разговор. Необходимо быть готовым к тому, что разговор с человеком с затрудненной речью занимает больше времени. Во время разговора нужно смотреть в лицо собеседнику, поддерживать визуальный контакт.

Необходимо формулировать вопросы, которые требуют коротких ответов или кивка головы.