

ПАМЯТКА
по правилам оказания помощи лицам
с ограниченными возможностями в
ГКУ «СРЦН Орджоникидзеvского района города Екатеринбургa»

*Инвалид - это лицо, которое имеет нарушения здоровья со стойким расстройством функций организма, обусловленным заболеваниями, последствиями травм или дефектами, приводящими к ограничению жизнедеятельности и вызывающими необходимость его **социальной защиты** (Федеральный закон "О социальной защите инвалидов в Российской Федерации" от 24.11.95 N 181-ФЗ (в ред. Федерального закона от 01.01.2001 N122-ФЗ, глава 1, статья 1).*

Каждый сотрудник Центра должен помнить о корректном отношении со всеми посетителями учреждения и об этичном отношении к инвалидам.

Обслуживание этой категории посетителей имеет свою специфику.

Работа с посетителями с нарушениями опорно-двигательного аппарата

Это наименее сложная в обслуживании категория инвалидов. Ей может понадобиться помощь при перемещении по зданию. В этих целях, при наличии, могут использоваться индивидуальные средства - лестничные шагающие подъемники, с помощью специалиста по работе с инвалидами, волонтеров.

К особым рекомендациям относятся следующие:

- заранее позаботиться, чтобы пандус при входе был чистый и нескользкий, не загроможден посторонними предметами;
- проходы в коридоре не сужены стульями и др.

Посетители с особенностями эмоционального реагирования

Главное, что необходимо помнить, работая с данной группой людей, что у них тоже есть потребность в получении государственной услуги или информации.

Необходимо разговаривать с ними спокойным тоном голоса, не допуская резкости. Не следует вступать с ними в дискуссии по отвлеченным вопросам.

В некоторые моменты эти люди могут испытывать эмоциональные срывы, быть возбудимыми и неуравновешенными. Необходимо учитывать эти состояния и стараться успокоить их, вести себя дружелюбно.

Посетители с проблемами речи

В общении с этими людьми главное быть терпеливым, не перебивать и не поправлять их. Не создавайте ощущения, что вы их игнорируете. По ходу общения нужно поддерживать визуальный контакт. Речь должна быть конкретизирована, не следует использовать сложные предложения. Задаваемые посетителям вопросы должны быть конкретными, требующими простых ответов или кивков головы. Не следует спешить закончить предложение за такого посетителя, может оказаться, что он был неправильно понят.

Посетители с гиперкинезами (спастикой)

Гиперкинезы - непроизвольные движения тела или конечностей, которые присущи людям с детским церебральным параличом (ДЦП) и могут возникнуть у людей с повреждением спинного мозга.

Оказывать помощь таким людям надо, предварительно выяснив, нуждаются ли они в ней, не привлекая общего к ним внимания. По ходу приема не следует отвлекаться на непроизвольные движения инвалида. Желательно, чтобы вокруг такого человека было свободное пространство.

Общение с посетителями с проблемами слуха

Необходимо учесть, что есть люди слабослышащие и есть глухие. Если посетитель слабослышащий нужно говорить в ровном темпе, не торопясь, слова произносить четко. Если посетитель глухой, необходимо воспользоваться услугами переводчика-жестовика (сурдопереводчика).

Посетители с проблемами зрения

Это одна из самых тяжелых форм инвалидности. Известно, что главной их проблемой являются очень ограниченные возможности восприятия информации от окружающего мира (всего 10%), Различают три формы слепоты:

- тотальная слепота;
- остаточное зрение;
- слабовидение.

Слепые имеют большие трудности с передвижением в пространстве, могут передвигаться самостоятельно с помощью трости или с сопровождающим.

Вот основные правила взаимодействия с такими людьми:

- Предлагая свою помощь, направляйте человека, не стискивайте его руку, идите так, как вы обычно ходите. Не нужно хватать слепого человека и тащить его за собой.
- Опишите кратко, где вы находитесь. Предупреждайте о препятствиях: ступенях, низких притолах и т. п. Передвигаясь, не делайте рывков, резких движений.
- Если вы собираетесь читать незрячему человеку, сначала предупредите об этом. Говорите нормальным голосом. Не пропускайте информацию, если вас об этом не попросят.
- Всегда обращайтесь непосредственно к человеку, даже если он вас не видит, а не к его зрячему компаньону.
- Всегда называйте себя и представляйте других собеседников, а также остальных присутствующих.
- Избегайте расплывчатых определений и инструкций, которые обычно сопровождаются жестами. Старайтесь быть точными.

Важно иметь в виду, что в настоящее время все больше выявляется инвалидов с сочетанной патологией. Например, проблемы слуха и опорно-двигательного аппарата; инвалид по зрению на коляске; инвалид по слуху и зрению. В подобных случаях необходимо руководствоваться соответствующими пунктами инструкции.