

Алгоритм оказания ситуационной помощи инвалидам

5.1 Ситуационная помощь инвалиду с кодом «К»

5.1.1 Организационные мероприятия:

- а) на стоянке автотранспортных средств около здания Центра выделены места, для парковки специальных автотранспортных средств инвалидов, которые не должны занимать иные транспортные средства;
- б) в Центре назначается сотрудник, способный помочь инвалиду на коляске войти и выйти из здания, помочь ему при передвижении внутри здания;
- в) на здании устанавливается кнопка вызова службы помощи;

5.1.2 При нахождении инвалида с кодом «К» в помещениях здания Центра ему оказывается ситуационная помощь:

- а) при входе и выходе из здания;
- б) при перемещении внутри здания, при подъеме и спуске с лестницы;
- в) при смене гардероба – при раздевании и одевании;
- г) в буфете – при постановке на стол необходимого прибора и блюда;
- д) при необходимости оказания санитарно-гигиенических услуг (помощь при посещении туалета).

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

5.1.3.1 Дежурный сотрудник – вахтёр:

- а) видит посетителя с ограничением передвижения (на коляске, костылях), выходит на улицу, открывает входные двери;
- б) оказывает помощь при входе в здание;
- в) уточняет, в какой помощи нуждается посетитель, цель посещения Центра;
- г) сообщает заведующему структурного подразделения о необходимости оказания помощи посетителю с ограничением передвижения;
- д) оказывает помощь посетителю при выходе из здания Центра;

5.1.3.2 Сотрудники отделения срочного социального обслуживания:

- а) инвалиду на костылях предоставляют кресло-коляску при входе в здание, оказывают помощь при перемещении в кресло-коляску;
- б) в случае необходимости оказывают помощь при передвижении внутри здания, сопровождают по кабинетам;

5.1.3.3 Сотрудники отделений социального обслуживания на дому:

- а) в случае необходимости оказывают помощь при передвижении внутри здания, сопровождают по кабинетам.

5.1.3.4 Водители:

а) при оказании услуги «Социальное такси» помогают инвалиду на костылях при посадке в автомобиль перед началом поездки и выходе из автомобиля после окончания маршрута

5.2 Ситуационная помощь инвалиду с кодом «С»

5.2.1 При нахождении инвалида с кодом «С» на территории и в здании Центра ему оказывается ситуационная помощь:

- а) при входе и выходе из здания Центра;
- б) при перемещении внутри здания Центра;
- в) при подъеме и спуске с лестницы;
- г) при смене гардероба – при раздевании и одевании;
- д) в буфете – при постановке на стол необходимого прибора и блюда;
- е) при необходимости оказания санитарно-гигиенических услуг (помощь при посещении туалета).

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

5.2.2.1 Дежурный сотрудник – вахтёр:

- а) видит посетителя с ограничением передвижения;
- б) встречает слепого инвалида на улице (на входе в здание);
- в) открывает входные двери;
- г) помогает войти в здание;
- д) берет посетителя под локоть и сопровождает до сотрудника, который будет оказывать помощь в Центре;
- е) оказывает помощь при выходе из здания;
- ж) при наличии у инвалида собаки-поводыря – оказывает помощь при сопровождении, осуществляет допуск тифлопереводчика;

5.2.2.2 Сотрудники отделения срочного социального обслуживания:

- а) сопровождают до нужного кабинета, придерживая под локоть;
- б) оказывают помощь при ориентации в помещении, подъеме и спуске с лестницы;
- в) при оказании услуг помогают оформить необходимую документацию.

5.2.2.3 Сотрудники отделения дневного пребывания:

- а) сопровождают до нужного кабинета, придерживая под локоть, оказывают помощь при ориентации в помещении, подъеме и спуске с лестницы;
- б) помогают при смене гардероба – одевании и раздевании;
- в) в буфете – выдают на стол столовую посуду и подают блюда;
- г) при необходимости оказывают помощь при принятии гигиенических процедур, посещении туалета;
- д) при оплате услуг помогают инвалиду расплатиться и оформить необходимую документацию.

5.2.2.4 Сотрудники отделений социального обслуживания на дому:

- а) сопровождают до нужного кабинета, придерживая под локоть, оказывают помощь при ориентации в помещении, подъеме и спуске с лестницы.
- Б) при оплате услуг помогают инвалиду расплатиться и оформить необходимую документацию.

5.2.2.5 Водители:

а) при оказании услуги «Социальное такси» помогают слепому инвалиду при посадке в автомобиль перед началом поездки и выходе из автомобиля после окончания маршрута

5.3 Ситуационная помощь инвалиду с кодом «О»

5.3.1 Организационные мероприятия:

- а) для облегчения входа и выхода из кабинетов здания Центра сотрудники, оказывающие помощь, открывают и закрывают дверь;
- б) специальная туалетная комната на 1-м этаже Центра оснащена специализированным санитарно-техническим оборудованием, поручнями, крючками для одежды и костылей, сенсорной сушилкой для рук, кнопкой вызова персонала.

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

5.3.2.1 Дежурный сотрудник – вахтёр:

- а) видит посетителя с ограничением в самообслуживании, встречает на улице (на входе в здание);
- б) открывает входные двери;
- в) помогает войти в здание;
- г) приглашает заведующего структурного подразделения для оказания помощи;
- д) оказывает помощь при выходе из здания.

5.3.2.2 Сотрудники отделения срочного социального обслуживания:

- а) сопровождают инвалида до нужного кабинета;
- б) при оказании услуг помогают оформить необходимую документацию;

5.3.2.3 Сотрудники отделения дневного пребывания:

- а) помогают при смене гардероба – одевании и раздевании;
- б) сопровождают до нужного кабинета;
- в) в буфете – выдают столовую посуду и подают блюда;
- г) помогают причесаться, а также при всех действиях, выполняемых руками;
- д) при оплате услуг помогают инвалиду расплатиться и оформить необходимую документацию.

5.3.2.4 Сотрудники отделений социального обслуживания на дому:

- а) сопровождают до нужного кабинета;
- б) при оплате услуг помогают инвалиду расплатиться и оформить необходимую документацию.

5.3.2.5 Водители:

- а) при оказании услуги «Социальное такси» помогают инвалиду с нарушением опорно-двигательного аппарата при посадке в автомобиль перед началом поездки и выходе из автомобиля после окончания маршрута

5.4 Ситуационная помощь инвалиду с кодом «Г»

5.4.1 Инвалид глухой, при формальном общении нуждается в услугах сурдопереводчика. Ситуационная помощь инвалиду оказывается во всех помещениях, где отсутствует письменная информация об услугах, предоставляемых Центром.

5.4.2 При плановом посещении Центра инвалиду с кодом «Г» необходимо заранее обращаться в службу помощи за сурдопереводчиком или сопровождающим лицом.

5.4.3 Во время пребывания инвалида в Центре сурдопереводчик сопровождает инвалида, знакомит с письменной информацией о проводимых мероприятиях, участвует в проведении реабилитационных мероприятий, оказывая услуги по сурдопереводу.

5.4.5 При отсутствии сурдопереводчика сотрудники Центра, оказывающие помощь, знакомят инвалида с письменной информацией о порядке оказания социальных услуг и другой запрашиваемой инвалидом информации.

5.5 Ситуационная помощь инвалиду с кодом «У»

5.5.1 Организационные мероприятия:

- а) обеспечение доступной, понятной для усвоения информации об оказываемых услугах;
- б) организация сопровождения для оказания необходимых услуг

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

5.5.2.1 Сотрудники Центра:

- а) разъясняют информацию о предоставлении услуг учреждением социального обслуживания населения;
- б) сопровождают до нужного кабинета учреждения социального обслуживания населения.

6. Ответственность

6.1 ГАУ «КЦСОН «Золотая осень» г. Н-Тагил» несет ответственность перед инвалидом за убытки и моральный вред, причиненные ему вследствие неоказания или ненадлежащего оказания ему реабилитационной услуги, нарушения его прав и законных интересов, в том числе разглашения его персональных данных и использования сотрудниками Центра своего служебного положения в целях несоответствующих интересам инвалида.

6.2 Для обеспечения инвалидам доступа наравне с другими к объектам Центра сотрудникам необходимо оказывать ситуационную помощь в зависимости от вида и выраженности имеющегося у инвалида нарушения здоровья с учетом буквенного кода и той ситуации, в которой находится инвалид.

6.3 При оказании ситуационной помощи работники ГАУ «КЦСОН «Золотая осень» г. Н-Тагил» обязаны соблюдать и защищать права и интересы инвалидов и обеспечивать конфиденциальность персональных данных и сведений о содержании оказываемых им услуг.

ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ ПРИ ОБЩЕНИИ С ИНВАЛИДАМИ

Общие правила этикета при общении с инвалидами

1. *Обращение к человеку:* когда вы разговариваете с инвалидом, обращайтесь непосредственно к нему, а не к сопровождающему или сурдопереводчику, которые присутствуют при разговоре.
2. *Пожатие руки:* когда вас знакомят с инвалидом, вполне естественно пожать ему руку: даже те, кому трудно двигать рукой или кто пользуется протезом, вполне могут пожать руку — правую или левую, что вполне допустимо.
3. *Называйте себя и других:* когда вы встречаетесь с человеком, который плохо 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.
4. *Предложение помощи:* если вы предлагаете помощь, ждите, пока ее примут, а затем спрашивайте, что и как делать.
5. *Адекватность и вежливость:* обращайтесь с взрослыми инвалидами как с взрослыми. Обращайтесь к ним по имени и на ты, только если вы хорошо знакомы.
6. *Не опирайтесь на кресло-коляску:* опираться или виснуть на чьей-то инвалидной коляске — то же самое, что опираться или виснуть на ее обладателе, и это тоже раздражает. Инвалидная коляска — это часть неприкасаемого пространства человека, который ее использует.
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 недоговаривайте за него. Никогда не притворяйтесь, что вы понимаете, если на самом деле это не так. Повторите, что вы поняли, это поможет человеку ответить вам, а вам — понять его.
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, постарайтесь, чтобы Вам ничего(еда, сигареты, руки), не мешало.
9. *Привлечение внимания человека:* чтобы привлечь внимание человека, который плохо слышит, помахайте 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.
10. *Не смущайтесь,* если случайно допустили оплошность, сказав «Увидимся» или «Вы слышали об этом...?» тому, кто не может видеть или слышать. Также разработаны правила этикета для лиц с разными расстройствами функций организма. Список правил достаточно велик. Если сомневаетесь, рассчитывайте на свой здравый смысл и способность к

сочувствию. Относитесь к другому человеку, как к себе самому, точно так же его уважайте – и тогда оказание услуги в учреждении и общение будут эффективными.

Правила этикета при общении с инвалидами, испытывающими трудности при передвижении:

- Помните, что инвалидная коляска — неприкосновенное пространство человека. Не облакачивайтесь на нее, не толкайте, не кладите на нее ноги без разрешения. Начать катить коляску без согласия инвалида — то же самое, что схватить и понести человека без его разрешения.
- Всегда спрашивайте, нужна ли помощь, прежде чем оказать ее. Предлагайте помощь, если нужно открыть тяжелую дверь или пройти по ковру с длинным ворсом.
- Если ваше предложение о помощи принято, спросите, что нужно делать, и четко следуйте инструкциям.
- Если вам разрешили передвигать коляску, сначала катите ее медленно. Коляска быстро набирает скорость, и неожиданный толчок может привести к потере равновесия.
- Всегда лично убеждайтесь в доступности мест, где запланированы мероприятия. Заранее поинтересуйтесь, какие могут возникнуть проблемы или барьеры и как их можно устранить.
- Не надо хлопать человека, находящегося в инвалидной коляске, по спине или по плечу.
- Если возможно, расположитесь так, чтобы ваши лица были на одном уровне. Избегайте положения, при котором вашему собеседнику нужно запрокидывать голову.
- Если существуют архитектурные барьеры, предупредите о них, чтобы человек имел возможность принимать решения заранее.
- Помните, что, как правило, у людей, имеющих трудности при передвижении, нет проблем со зрением, слухом и пониманием.
- Не думайте, что необходимость пользоваться инвалидной коляской – это трагедия. Это способ свободного (если нет архитектурных барьеров) передвижения. Есть люди, пользующиеся инвалидной коляской, которые не утратили способности ходить и могут передвигаться с помощью костылей, трости и т.п. Коляски они используют для того, чтобы экономить силы и быстрее передвигаться.

Правила этикета при общении с инвалидами, имеющими нарушение зрения или незрячими:

- 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, лужах, ямах, низких притолах, трубах и т.п.
- Используйте, если это уместно, фразы, характеризующие звук, запах, расстояние. Делитесь увиденным.

- Обращайтесь с собаками-поводырями не так, как с обычными домашними животными. Не командуйте, не трогайте и не играйте с собакой-поводырем.
- Если вы собираетесь читать незрячему человеку, сначала предупредите об этом. Говорите нормальным голосом. Не пропускайте информацию, если вас об этом не попросят.
- Если это важное письмо или документ, не нужно для убедительности давать его потрогать. При этом не заменяйте чтение пересказом. Когда незрячий человек должен подписать документ, прочитайте его обязательно. Инвалидность не освобождает слепого человека от ответственности, обусловленной документом.
- 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. Если вы хотите пожать руку, скажите об этом.
- Когда вы предлагаете незрячему человеку сесть, не усаживайте его, а направьте руку на спинку стула или подлокотник. Не водите по поверхности его руку, а дайте ему возможность свободно потрогать предмет. Если вас попросили помочь взять какой-то предмет, не следует тянуть кисть слепого к предмету и брать его рукой этот предмет.
- Когда вы общаетесь с группой незрячих людей, не забывайте каждый раз называть того, к кому вы обращаетесь.
- Не заставляйте вашего собеседника вещать в пустоту: если вы перемещаетесь, предупредите его.
- Вполне нормально употреблять слово «смотреть». Для незрячего человека это означает «видеть руками», осязая.
- Избегайте расплывчатых определений и инструкций, которые обычно сопровождаются жестами, выражений вроде «Стакан находится где-то там на столе». Старайтесь быть точными: «Стакан посередине стола».
- Если вы заметили, что незрячий человек сбился с маршрута, не управляйте его движением на расстоянии, подойдите и помогите выбраться на нужный путь.
- При спуске или подъеме по ступенькам ведите незрячего перпендикулярно к ним. Передвигаясь, не делайте рывков, резких движений. При сопровождении незрячего человека не закладываете руки назад – это неудобно.

Правила этикета при общении с инвалидами, имеющими нарушение слуха:

- 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.
- 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.
- Чтобы привлечь внимание человека, который плохо слышит, назовите его по имени. Если ответа нет, можно слегка тронуть человека или же помахать рукой.
- Говорите ясно и ровно. Не нужно излишне подчеркивать что-то. Кричать, особенно в ухо, тоже не надо.
- Если вас просят повторить что-то, попробуйте перефразировать свое предложение. Используйте жесты.
- Убедитесь, что вас поняли. Не стесняйтесь спросить, понял ли вас собеседник.
- Если вы сообщаете 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.
- Если существуют трудности при устном общении, спросите, не будет ли проще переписываться.
- Не забывайте 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.
- Очень часто глухие люди используют язык жестов. Если вы общаетесь через переводчика, не забудьте, что обращаться надо непосредственно к собеседнику, а не к переводчику.
- 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.
- Нужно смотреть в лицо собеседнику и говорить ясно и медленно, использовать простые фразы и избегать несущественных слов.
- Нужно использовать выражение лица, жесты, телодвижения, если хотите подчеркнуть или прояснить смысл сказанного.

Правила этикета при общении с инвалидами, имеющими задержку в развитии и проблемы общения, умственные нарушения:

- Используйте доступный язык, выражайтесь точно и по делу.
- Избегайте словесных штампов и образных выражений, если только вы не уверены в том, что ваш собеседник с ними знаком.
- Не говорите свысока. Не думайте, что вас не поймут.
- Говоря о задачах или проекте, 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. Не сдавайтесь, если вас с первого раза не поняли.
- Обращайтесь с человеком с проблемами развития точно так же, как вы бы обращались с любым другим. В беседе обсуждайте те же темы, какие вы обсуждаете с другими людьми. Например, планы на выходные, отпуск, погода, последние события.
- 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.

Правила этикета при общении с инвалидами, имеющими психические нарушения:

- Психические нарушения — не то же самое, что проблемы в развитии.
- Люди с психическими проблемами могут испытывать эмоциональные расстройства или замешательство, осложняющие их жизнь. У них свой особый и изменчивый взгляд на мир.
- Не надо думать, что люди с психическими нарушениями обязательно нуждаются в дополнительной помощи и специальном обращении.
- Обращайтесь с людьми с психическими нарушениями как с личностями.
- Не нужно делать преждевременных выводов на основании опыта общения с другими людьми с такой же формой инвалидности.
- Не следует думать, что люди с психическими нарушениями более других склонны к насилию. Это миф. Если вы дружелюбны, они будут чувствовать себя спокойно.
- Неверно, что люди с психическими нарушениями имеют проблемы в понимании или ниже по уровню интеллекта, чем большинство людей.
- Если человек, имеющий психические нарушения, расстроен, спросите его спокойно, что вы можете сделать, чтобы помочь ему.
- Не говорите резко с человеком, имеющим психические нарушения, даже если у вас есть для этого основания.

Правила этикета при общении с инвалидом, испытывающим затруднения в речи:

- Не игнорируйте людей, которым трудно говорить, потому что понять их — в ваших интересах.
- Не перебивайте и не поправляйте человека, который испытывает трудности в речи. Начинайте говорить только тогда, когда убедитесь, что он уже закончил свою мысль.

- Не пытайтесь ускорить разговор. Будьте готовы к тому, что разговор с человеком с затрудненной речью займет у вас больше времени. Если вы спешите, лучше, извинившись, договориться об общении в другое время.
- Смотрите в лицо собеседнику, поддерживайте визуальный контакт.
- Отдайте этой беседе все ваше внимание.
- Не думайте, что затруднения в речи – показатель низкого уровня интеллекта человека.
- Старайтесь задавать вопросы, которые требуют коротких ответов или кивка.
- Не притворяйтесь, если вы не поняли, что вам сказали. Не стесняйтесь переспросить. Если вам снова не удалось понять, попросите произнести слово в более медленном темпе, возможно, по буквам.
- Не забывайте, что человеку с нарушенной речью тоже нужно высказаться. Не перебивайте его и не подавляйте. Не торопите говорящего.
- Если у вас возникают проблемы в общении, спросите, не хочет ли ваш собеседник использовать другой способ — написать, напечатать.

РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ИСПОЛЬЗОВАНИЮ СЛОВ И ПОНЯТИЙ ПРИ ОБЩЕНИИ С ИНВАЛИДАМИ

ИСПОЛЬЗУЙТЕ слова и понятия, не создающие стереотипы:	ИЗБЕГАЙТЕ слов и понятий, создающих стереотипы:
Человек с инвалидностью	Человек с ограниченными возможностями, Больной, Искалеченный, покалеченный, Неполноценный, калека, с дефектом здоровья, с недостатком здоровья
При сравнении людей с инвалидностью и без инвалидности:	
Не инвалид, человек без инвалидности	Нормальный / здоровый
Человек, использующий инвалидную коляску Человек на коляске Человек с парализованными ногами «Колясочник» – приемлемо в среде общения людей с инвалидностью	Прикованный к инвалидной коляске Паралитик Парализованный
Врожденная инвалидность Инвалид с детства	Врожденный дефект (увечье) несчастье
Имеет ДЦП (детский церебральный паралич) Человек (ребенок, дети) с ДЦП	Страдает ДЦП Болеет ДЦП «Дэцпэшник»

Человек, перенесший полиомиелит / имеет инвалидность в результате... Человек, который перенес болезнь / стал инвалидом в результате...	Страдает от полиомиелита / от последствий полиомиелита Жертва болезни
Человек с особенностями развития / с особенностями в развитии Человек с ментальной инвалидностью, с особенностями ментального развития	Отсталый, умственно неполноценный, с задержкой / отставанием в развитии, с интеллектуальной недостаточностью, с умственной отсталостью Имбецил, дебил
Ребенок с особенностями развития	Слабоумный, «тормоз», с задержкой / отставанием в развитии
Дети с инвалидностью	Дети-инвалиды
Дети с особыми образовательными потребностями	Школьники-инвалиды
Человек с синдромом Дауна Ребенок (дети) с синдромом Дауна	С болезнью Дауна «Даун», «монголоид» «Даунята» (о детях с синдромом Дауна)
Человек с эпилепсией	Эпилептик, припадочный Страдающий эпилептическими припадками
Человек с особенностями психического развития Человек с особенностями душевного или эмоционального развития	Псих, сумасшедший Люди с психиатрическими проблемами, Душевнобольные люди, Люди с душевным или эмоциональным расстройством
Незрячий, слабовидящий человек, с инвалидностью по зрению	Слепой, совершенно слепой
Не слышащий / глухой слабослышащий человек, с инвалидностью по слуху, пользующийся жестовой речью	Глухой как пень Человек с нарушением слуха Человек (ребенок) с остатками слуха Глухонемой