

**Оказания ситуационной помощи на объекте расположенном по адресу:
г.Каменск-Уральский, ул.Октябрьская,116 :**

1 Ситуационная помощь для граждан, использующих для передвижения кресло-коляску (код «К»):

- помощь при входе в здание и выходе из здания.
- содействие в получении услуги на дому

Алгоритм оказания ситуационной помощи:

Специалист по социальной работе консультативного отделения или любой другой специалист (сопровождение клиента позвонившего в кнопку вызова с ограничением передвижения (на коляске, костылях):

- выходит на улицу, открывает входные двери;
- оказывает помощь при входе в здание;
- уточняет, в какой помощи нуждается пациент, цель посещения учреждения;
- при необходимости консультации другого специалиста в зависимости от ситуации: если данный специалист находится, на данном объекте приглашает его спуститься клиенту либо - информирует о получении услуги на дому;
- оказывает помощь при выходе;
- передает полученную информацию в необходимое структурное подразделение для дальнейшего оказания услуг.

2 Ситуационная помощь для граждан, с поражением опорно-двигательного аппарата (код «О»):

- помощь при входе в здание и выходе из здания.
- при подъеме и спуске с лестницы;
- помощь при составлении письменных обращений (документов).
- помощь при самообслуживании.

Алгоритм оказания ситуационной помощи:

Специалист по социальной работе консультативного отделения или любой другой специалист, увидев посетителя с поражением опорно-двигательного аппарата или человек известил с помощью звонка о своем приходе :

- выходит на улицу, открывает входные двери;
- оказывает помощь при входе в здание;
- уточняет, в какой помощи нуждается гражданин, цель посещения учреждения;
- в случае необходимости оказывают помощь при передвижении внутри здания, сопровождает до места получения услуг;
- по окончании приема сопровождает, оказывает помощь при выходе из учреждения;
- при необходимости оказывает помощь при посещении туалета до входной двери в туалет, открывает и закрывает дверь, объясняет, где находятся приборы.

Водитель автотранспорта:

- оказывает помощь инвалиду при входе и выходе в пассажирский салон;
- осуществляет, при необходимости, вызов основного вспомогательного персонала Учреждения для оказания помощи инвалиду при выходе и входе в пассажирский салон и сопровождению его по прилегающей территории и по объекту.

При общении с людьми, испытывающими трудности при передвижении необходимо помнить:

- *Инвалидная коляска – неприкосновенное пространство человека. Не облокачивайтесь на нее, не толкайте, не кладите на нее ноги без разрешения. Начать катить коляску без согласия гражданина – то же самое, что схватить и понести человека без его разрешения.*
- *Не подхватывайте коляску за колеса или другие выступающие части, на Ваш взгляд предназначенные для её подъема. Это может быть не безопасно и может привести к складыванию коляски или ее поломке, а для гражданина чревато падением.*
- *Будьте снисходительны к излишней эмоциональности и любознательности человека в коляске. Граждане, использующие для передвижения кресло-коляску, не часто выбираются из дома, поэтому могут задержаться в организации дольше, чем обычные посетители.*
- *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 принять решения заранее.*
- *Как правило, у людей, имеющих трудности при передвижении, нет проблем со зрением, слухом и пониманием.*
- *Необходимость пользоваться инвалидной коляской – это не трагедия, а 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.*

3 Ситуационная помощь для граждан с нарушением зрения (код «С»):

- помощь при входе в здание и выходе из здания;
- помощь при ориентации внутри здания;
- помощь при составлении письменных обращений (документов);
- помощь в ознакомлении с информацией;
- помощь при выполнении действий самообслуживания;
- при наличии у инвалида собаки-поводыря – оказывает помощь при сопровождении, осуществляет допуск тифлопереводчика.

Алгоритм оказания ситуационной помощи:

Специалист по социальной работе консультативного отделения или любой другой специалист или человек известил с помощью звонка о своем приходе :

- выходит на улицу, открывает входные двери;
- начинает разговор с прикосновения к плечу гражданина с нарушением зрения;
- уточняет, в какой помощи нуждается гражданин с нарушением зрения, цель посещения учреждения;
- оказывает помощь при входе в здание;
- предлагает гражданину с нарушением зрения взять его за руку повыше локтя для того, чтобы во время движения гражданин с нарушением зрения был на полшага позади него;

- сообщает сотрудникам о клиенте, и сопровождает при передвижении до места оказания услуг;
- указывает ориентиры и описывает препятствия на пути движения;
- знакомит с письменной информацией о предоставляемых услугах;
- при необходимости оказывает помощь при посещении туалета до входной двери в туалет, объясняет, где находятся приборы.

Специалист предоставляющий услуги:

- оказывают помощь при ориентации в кабинете.
- оказывают помощь в оформлении документов;
- при необходимости консультации другого специалиста сопровождает инвалида в передвижении по кабинетам, придерживая его под локоть.
- по окончании приема клиента, сопровождает клиента при передвижении до выхода из здания;
- при необходимости оказывает помощь при посещении туалета до входной двери в туалет, объясняет, где находятся приборы.

Водитель автотранспорта:

- оказывает помощь инвалиду при входе и выходе в пассажирский салон;
- осуществляет, при необходимости, вызов основного вспомогательного персонала Учреждения для оказания помощи инвалиду при выходе и входе в пассажирский салон и сопровождению его по прилегающей территории и по объекту.

При общении с гражданином с нарушением зрения или людьми, имеющими плохое зрение необходимо помнить:

- *Нарушение зрения имеет много степеней. Полностью незрячих 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.*
- *При наличии у гражданина с нарушением зрения собаки-поводыря не следует обращаться с ней так, как с обычными домашними животными. Также не следует отдавать ей команды, трогать её и играть.*
- *Предлагая свою помощь, при движении необходимо направлять гражданина с нарушением зрения, не стоит стискивать его руку, следует идти так, как обычно. При движении сопровождающий сгибает руку в локте, а гражданин с нарушением зрения берет его под руку. В данной позиции гражданин с нарушением зрения оказывается немного позади сопровождающего и хорошо чувствует, когда он поворачивает, останавливается, замедляет ход перед препятствием и т.п.*
- *При проходе в узком дверном проеме сопровождающий должен выпрямить руку и отвести её назад, открыть дверь и пройти в нее первым, гражданин с нарушением зрения идет вслед за ним и закрывает дверь.*
- *При спуске или подъеме по ступенькам необходимо предупреждать о направлении лестницы вверх или вниз, вести гражданина с нарушением зрения следует перпендикулярно к ним. Передвигаясь, не делайте рывков, резких движений. Можно предложить гражданину с нарушением зрения идти, взявшись за перила. Для этого необходимо положить руку гражданина с нарушением зрения на перила ладонью вниз. Всегда надо предупреждать о конце лестницы или пролета.*
- *Предлагая гражданину с нарушением зрения сесть, не стоит усаживать его, направьте руку на спинку стула или подлокотник, положив его ладонь на спинку стула. Не водите по поверхности его руку, а дайте ему возможность свободно потрогать предмет. Если*

гражданин попросит помочь взять какой-то предмет, не следует тянуть его кисть к предмету и брать его рукой этот предмет.

- Если собираетесь читать гражданину с нарушением зрения, сначала предупредите об этом. Говорите нормальным голосом. Не пропускайте информацию, если об этом не попросят, т.е. необходимо читать всё от заголовка до конца: название, даты, комментарии, документы и т.д.

- Если это важное письмо или документ, не нужно для убедительности давать его потрогать. При этом не заменяйте чтение пересказом. Когда гражданин с нарушением зрения должен подписать документ, обязательно его прочитайте и укажите место, где необходимо поставить подпись. Инвалидность не освобождает от ответственности, обусловленной документом.

- Передавая гражданину с нарушением зрения документы, делайте это не спеша и последовательно, комментируйте, какие документы даете, вкладывая каждый документ ему в руки.

- 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 общаетесь с группой граждан с нарушением зрения, не забываете 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 гражданина с нарушением зрения это означает «видеть руками», осязать.

- Избегайте расплывчатых определений и инструкций, которые обычно сопровождаются жестами.

4 Ситуационная помощь для граждан с нарушением слуха (код «Г»):

- помощь сурдопереводчика или специалиста, обученного основам жестовой речи, при общении и сопровождении инвалида в учреждении.

Алгоритм оказания ситуационной помощи:

Специалист по социальной работе консультативного отделения обученный основам жестовой речи:

- разъясняют информацию о предоставлении услуг учреждением социального обслуживания населения;
- сопровождают до нужного помещения Учреждения для получения социальных услуг; оказывают помощь в оформлении документов.

При отсутствии сотрудника обученного основам жестовой речи, специалист по социальной работе:

- доносит информацию по интересующим вопросам при помощи переписки на бумажном носителе.

Правила этикета при общении с гражданином с нарушением слуха:

- Намереваясь поговорить с гражданином с нарушением слуха, Вы можете привлечь его внимание, тихонько дотронувшись до его плеча или махнув рукой.
- Для лёгкого общения предложите воспользоваться блокнотом и ручкой.
- Не все люди, которые плохо слышат, могут читать по губам. Вам лучше всего спросить об этом при первой встрече.

- Если Вы общаетесь через сурдопереводчика, не забудьте, что обращаться надо непосредственно к собеседнику, а не к сурдопереводчику.
- Проявляйте терпимость, тактичность и внимание во время общения с гражданином с нарушением слуха.
- Не начинайте разговор, пока не убедитесь, что собеседник видит Ваше лицо и губы.
- Разговаривая с гражданином с нарушением слуха, не прикрывайте рот руками, не жуйте.
- Постарайтесь общаться с гражданином с нарушением слуха коротко и в простых выражениях.
- Говорите с обычной скоростью, не быстрее и не медленнее, чем Вы говорите всегда.
- Никогда не пытайтесь говорить прямо в ухо гражданину с нарушением слуха. Это может не помочь ему услышать Вас и не позволит ему следить за выражением Вашего лица.
- Не пытайтесь кричать очень громко. Это сделает выражение Вашего лица сердитым и у гражданина с нарушением слуха может пропасть желание воспользоваться Вашими услугами.
- Некоторые люди могут слышать на нормальных уровнях, но звук они воспринимают нарушенным, как на старой грамзаписи. Говорите лишь немного громче, чем обычно, подбирая подходящий уровень. Иногда люди теряют способность воспринимать высокие частоты звука, поэтому снижение высоты Вашего голоса поможет им хорошо Вас слышать.
- Если вас просят повторить что-то, попробуйте перефразировать свое предложение.
- Используйте общепринятые жесты.
- Убедитесь, что вас поняли. Не стесняйтесь спросить, понял ли вас собеседник.

5 Ситуационная помощь для граждан с нарушением интеллекта (код «У»):

- сопровождение и помощь в ориентации в Учреждении;
- ознакомление с расположенной в учреждении информацией;
- помощь в заполнении документов (уточнить информацию).

Алгоритм оказания ситуационной помощи:

Специалист по социальной работе консультативного отделения или любой другой специалист :

- разъясняет доступно, понятно для усвоения интересующую информацию
- организует сопровождения для оказания необходимых услуг.

Для оказания сотрудникам Учреждения содействия в установлении должного контакта с инвалидом с нарушением интеллекта привлекается психолог.

При общении с инвалидами, имеющими задержку в развитии и проблемы общения, умственные нарушения необходимо помнить:

- 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.*

При общении с инвалидами, имеющими психические нарушения необходимо помнить:

- *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.*

При общении с инвалидом, испытывающим затруднения в речи необходимо помнить:

- *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.

- **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.