

**Оказания ситуационной помощи на объекте расположенном по адресу:
г.Каменск-Уральский, ул.Лермонтова,133а :**

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

- при входе и выходе из здания;
- при перемещении внутри здания;
- при смене гардероба – при раздевании и одевании;
- в столовой – при постановке на стол необходимого прибора и блюда;
- при необходимости оказания санитарно-гигиенических услуг (помощь при посещении туалета).

Алгоритм оказания ситуационной помощи:

Специалист по социальной работе или любой другой специалист 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 посетитель, цель посещения Учреждения;
- сообщает ответственному за оказание ситуационной помощи о необходимости оказания помощи посетителю с ограничением передвижения;
- оказывает помощь посетителю при выходе из здания Центра;
- сопровождает до гардероба и помогает снять верхнюю одежду;
- при необходимости оказывает помощь при посещении туалета до входной двери в туалет, открывает и закрывает дверь, объясняет, где находятся приборы.

Сотрудники оказывающие социальные услуги:

- в случае необходимости оказывают помощь при передвижении внутри здания, сопровождают по кабинетам, комнатам и т.д.
- при необходимости оказывает помощь при посещении туалета до входной двери в туалет, открывает и закрывает дверь, объясняет, где находятся приборы.

Медицинские работники:

- оказывают помощь при одевании, раздевании;
- в случае необходимости оказывают помощь при передвижении внутри здания, сопровождают по кабинетам, комнатам и т.д.
- при необходимости оказывает помощь при посещении туалета до входной двери в туалет, открывает и закрывает дверь, объясняет, где находятся приборы.

Сотрудник комнаты для приема пищи:

- оказывают помощь при приеме пищи, выдают столовую посуду и подают блюда;.

Водители:

- помогают инвалиду на костылях и кресло-коляске при посадке в автомобиль перед началом поездки и выходе из автомобиля после окончания маршрута.

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

- помощь при входе в здание и выходе из здания (открывание и закрывание дверей).
- помощь при составлении письменных обращений (документов).
- помощь при самообслуживании.
- при смене гардероба – при раздевании и одевании;
- в столовой – при постановке на стол необходимого прибора и блюда.

Алгоритм оказания ситуационной помощи:

Специалист по социальной работе или любой другой специалист 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 посетитель, цель посещения Учреждения;
- сообщает ответственному за оказание ситуационной помощи о необходимости оказания помощи посетителю с ограничением передвижения;
- оказывает помощь посетителю при выходе из здания Центра;
- сопровождает до гардероба и помогает снять верхнюю одежду;
- при необходимости оказывает помощь при посещении туалета до входной двери в туалет, открывает и закрывает дверь, объясняет, где находятся приборы.

Сотрудники оказывающие социальные услуги:

- в случае необходимости оказывают помощь при передвижении внутри здания, сопровождают по кабинетам, комнатам и т.д.
- при оказании услуг помогают оформить необходимую документацию;
- при необходимости помогают причесаться, а также при всех действиях, выполняемых руками;
- при необходимости оказывает помощь при посещении туалета до входной двери в туалет, открывает и закрывает дверь, объясняет, где находятся приборы.

Медицинские работники:

- оказывают помощь при одевании, раздевании;
- в случае необходимости оказывают помощь при передвижении внутри здания, сопровождают по кабинетам, комнатам и т.д.;
- при необходимости помогают причесаться, а также при всех действиях, выполняемых руками;
- при необходимости оказывает помощь при посещении туалета до входной двери в туалет, открывает и закрывает дверь, объясняет, где находятся приборы.

Сотрудник комнаты для приема пищи:

- оказывают помощь при приеме пищи, выдают столовую посуду и подают блюда.

Водители:

- помогают инвалиду с нарушением опорно-двигательного аппарата при посадке в автомобиль перед началом поездки и выходе из автомобиля после окончания маршрута.

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

- *Инвалидная коляска – неприкосновенное пространство человека. Не облакачивайтесь 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 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 выше 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.
- при наличии у инвалида собаки-поводыря – оказывает помощь при сопровождении, осуществляет допуск тифлопереводчика.

Сотрудники оказывающие социальные услуги:

- в случае необходимости оказывают помощь при передвижении внутри здания, сопровождают по кабинетам, комнатам и т.д.
- при оказании услуг помогают оформить необходимую документацию;
- при необходимости оказывает помощь при посещении туалета до входной двери в туалет, открывает и закрывает дверь, объясняет, где находятся приборы.

Медицинские работники:

- оказывают помощь при одевании, раздевании;
- в случае необходимости оказывают помощь при передвижении внутри здания, сопровождают по кабинетам, комнатам и т.д.;

- при необходимости оказывает помощь при посещении туалета до входной двери в туалет, открывает и закрывает дверь, объясняет, где находятся приборы.

Сотрудник комнаты для приема пищи:

-оказывают помощь при приеме пищи, выдают столовую посуду и подают блюда.

Водители:

- помогают слепому инвалиду при посадке в автомобиль перед началом поездки и выходе из автомобиля после окончания маршрута.

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 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 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:

При отсутствии сотрудника обученного основам жестовой речи, специалиста отделения:

- доносят информацию по интересующим вопросам при помощи переписки на бумажном носителе.
- оказывают помощь в оформлении документов.

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:

Специалисты отделения:

- 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.