

Инструкция
о порядке оказания ситуационной помощи инвалидам и другим маломобильным
гражданам при посещении ГОАУСОН «КЦСОН ЗАТО г.Североморск»

Для обеспечения доступа инвалидов и других маломобильных граждан (далее – гражданин) наравне с другим населением в Государственном областном автономном учреждении социального обслуживания населения «Комплексный центр социального обслуживания населения ЗАТО г.Североморск» (далее - Учреждение) необходимо оказание ситуационной помощи в зависимости от вида и степени выраженности ограничения, имеющегося у данной категории граждан.

Ситуационная помощь – это помощь, оказываемая гражданину в целях преодоления барьеров, препятствующих получению услуг, оказываемых населению, наравне с другими лицами.

Все граждане, для организации работ по оказанию ситуационной помощи на объектах социальной инфраструктуры, объединяются в пять групп с учетом специфических потребностей в помощи преодоления барьеров, препятствующих получению им услуг:

- граждане, использующие для передвижения кресло-коляску;
- граждане с нарушением опорно-двигательного аппарата;
- граждане с нарушением зрения;
- граждане с нарушением слуха;
- граждане с нарушением интеллекта.

В основе работы Учреждения по оказанию ситуационной помощи гражданам лежат следующие основные потребности различных групп граждан в ситуационной помощи:

- гражданин, использующий для передвижения кресло-коляску, нуждается в помощи посторонних лиц (персонала) при передвижении вне дома, в самообслуживании и других действиях вне дома;

- гражданин с поражением опорно-двигательного аппарата нуждается в помощи посторонних лиц (персонала) в самообслуживании и других действиях вне дома;

- гражданин с нарушением зрения и слабовидящий ограничен в ориентации и нуждается в помощи (сопровождении) посторонних лиц (персонала) вне дома для передвижения и получения информации при обслуживании;

- гражданин с нарушением слуха при формальных взаимоотношениях нуждается при обслуживании в услугах сурдопереводчика;

- гражданин с нарушением интеллекта ограничен в общении и контроле за своим поведением, нуждается в помощи (сопровождении) посторонних лиц (персонала).

1. 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 ее 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.

Всегда спрашивайте, нужна ли помощь, прежде чем оказать ее. Предлагайте помощь, если нужно открыть тяжелую дверь или пройти через порог.

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.

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.

2. 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 нею так, как с обычными домашними животными. Также не следует отдавать ей команды, трогать ее 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.

3. При общении с гражданином с нарушением слуха необходимо помнить:

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 делает 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.

**Порядок
оказания ситуационной помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам
при посещении ГОАУСОН «КЦСОН ЗАТО г.Североморск»**

1. Ситуационная помощь гражданам, использующим для передвижения кресло-коляску:

- помощь при входе в здание и выходе из здания;
- помощь при передвижении по зданию;
- помощь при самообслуживании.

Алгоритм оказания ситуационной помощи.

Любой сотрудник Учреждения, увидев посетителя на кресле-коляске:

- выходит на улицу, открывает входные двери;
- оказывает помощь при входе в Учреждение;
- уточняет, в какой помощи нуждается гражданин, цель посещения Учреждения;
- сообщает ответственному лицу за оказание ситуационной помощи в Учреждении о приходе посетителя с ограничением передвижения;
- оказывает помощь при выходе из учреждения.

Ответственное лицо за оказание ситуационной помощи в Учреждении:

- помогает раздеться в гардеробе;
- сопровождает гражданина до кабинета специалиста либо в соответствующее структурное подразделение Учреждения;
- по окончании приема либо по окончании предоставления социальных услуг сопровождает гражданина до гардероба;
- оказывает помощь при одевании;
- при необходимости оказывает помощь при посещении туалета до входной двери в туалет, открывает и закрывает дверь;
- сопровождает гражданина к выходу.

2. Ситуационная помощь для граждан, с поражением опорно-двигательного аппарата:

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

Алгоритм оказания ситуационной помощи.

Любой сотрудник Учреждения, увидев посетителя с поражением опорно-двигательного аппарата:

- выходит на улицу, открывает входные двери;
- оказывает помощь при входе в Учреждение;
- уточняет, в какой помощи нуждается гражданин, цель посещения Учреждения;
- сообщает ответственному лицу за оказание ситуационной помощи в Учреждении о приходе посетителя с поражением опорно-двигательного аппарата;
- оказывает помощь при выходе из учреждения.

Ответственный за оказание ситуационной помощи в Учреждении:

- помогает раздеться в гардеробе;

- сопровождает гражданина до кабинета специалиста либо в соответствующее структурное подразделение Учреждения;
- по окончании приема либо по окончании предоставления социальных услуг сопровождает гражданина до гардероба;
- оказывает помощь при одевании;
- при необходимости оказывает помощь при посещении туалета до входной двери в туалет, открывает и закрывает дверь;
- сопровождает гражданина к выходу.

3. Ситуационная помощь для граждан с нарушением зрения:

- помощь при входе в здание и выходе из здания;
- помощь при ориентировании внутри здания;
- помощь при составлении письменных обращений (документов);
- помощь при самообслуживании.

Алгоритм оказания ситуационной помощи.

Любой сотрудник Учреждения, увидев посетителя в солнцезащитных очках и/или с бело-красной тростью:

- выходит на улицу, открывает входные двери;
- начинает разговор с прикосновения к плечу гражданина с нарушением зрения;
- оказывает помощь при входе в Учреждение;
- уточняет, в какой помощи нуждается гражданин, цель посещения Учреждения;
- сообщает ответственному лицу за оказание ситуационной помощи в Учреждении о приходе посетителя с нарушением зрения;
- оказывает помощь при выходе из учреждения.

Ответственный за оказание ситуационной помощи в Учреждении:

- начинает разговор с прикосновения к плечу гражданина с нарушением зрения;
- 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;
- помогает раздеться в гардеробе;
- сопровождает гражданина до места, указывает ориентиры и описывает препятствия на пути движения;
- по окончании приема либо по окончании предоставления социальных услуг сопровождает гражданина до гардероба;
- оказывает помощь при одевании;
- при необходимости оказывает помощь при посещении туалета до входной двери в туалет, открывает и закрывает дверь.
- сопровождает гражданина с нарушением зрения к выходу.

4. Ситуационная помощь для граждан с нарушением слуха:

при отсутствии сурдопереводчика ответственное лицо за оказание ситуационной помощи знакомит гражданина с письменной информацией о порядке оказания социальных услуг и другой запрашиваемой гражданином информацией.

5. Ситуационная помощь для граждан с нарушением интеллекта:

- помощь при входе в здание и выходе из здания;
 - помощь при ориентировании внутри здания;
 - помощь при составлении письменных обращений (документов);
 - помощь при самообслуживании.
-