

Алгоритм оказания ситуационной помощи инвалидам различных категорий при их обращении в государственное учреждение образования «Детский сад № 12 г.Орши»

Помощь лицам с нарушением опорно-двигательного аппарата

Основные потребности

Помощь при:

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

Особенности взаимодействия

Любое индивидуальное техническое средство реабилитации (трости, костыли, ходунки, кресло-коляска и т. д.) – это собственность и элемент личного пространства человека. Нельзя брать эти средства, перемещать их и выполнять с ними иные действия, не получив на это разрешения его владельца.

Следует учитывать, что инвалидное кресло-коляска быстро набирает скорость и неожиданный толчок может привести к потере ею равновесия. Поэтому передвигать коляску необходимо медленно. Нельзя также облакачиваться на нее.

Алгоритм действий специалистов при оказании ситуационной помощи лицам с нарушениями опорно-двигательного аппарата

- Встретьте на улице и откройте входные двери
- Окажите помощь при входе в здание
- Уточните, в какой помощи нуждается посетитель, узнайте цель его посещения
- Помогите раздеться (при необходимости)
- Сообщите специалисту, ответственному за оказание помощи людям с инвалидностью при получении услуги и перемещении в здании, о посещении клиента с ограничением передвижения (если обязанности сопровождения возложены на отдельного специалиста)
- Обеспечьте сопровождение посетителя в здании до окончания его визита
- При завершении визита сопроводите инвалида до выхода. Окажите помощь при выходе из здания

Помощь лицам с нарушением зрения

Основные потребности

Помощь при:

- входе в здание и выходе из здания;
- ориентации внутри здания;
- составлении письменных обращений (документов);

- самообслуживании.

Особенности взаимодействия

Для обозначения факта обращения к незрячему человеку необходимо просто **дотронуться до его плеча и (или) назвать его** (если известно имя и отчество) и предложить ему помощь. Предлагая помощь, нужно встать с противоположной стороны от руки с тростью.

При общении с такими людьми нужно обязательно **первым назвать себя и представить других собеседников** (при их наличии). Если необходимо завершить разговор, отойти от невидящего человека, нужно обязательно предупредить его об этом. При уходе необходимо подвести его к ориентиру (например, к стойке регистрации), где он будет чувствовать себя более защищенно и уверенно.

В случае возникновения проблемы в оказании помощи невидящему человеку, нужно, не смущаясь, **попросить его подсказать**, как ее оказать, либо пригласить компетентного сотрудника для оказания такой помощи.

Если человек с инвалидностью по зрению выразил готовность принять помощь и нуждается в сопровождении, следует кратко описать, где вы находитесь. Затем нужно предложить ему взять вас за руку, согнутую в локте, и, держась за нее выше локтя (за предплечье), двигаться чуть позади. Необходимо заранее предупреждать посетителя об имеющихся на пути препятствиях (ступенях, поворотах и других помехах).

Предлагая такому человеку сесть, не нужно усаживать его, а лишь направить его руку на спинку стула или подлокотник. Не нужно водить по поверхности его рукой, а дать ему возможность свободно потрогать предмет.

При спуске или подъеме по ступенькам нельзя делать рывков и резких движений.

Если есть необходимость прочесть что-либо незрячему человеку, **говорить необходимо нормальным голосом** и не пропускать информацию.

Когда происходит общение с группой незрячих людей, следует каждый раз называть того, к кому обращаетесь, либо притрагиваться к нему.

Алгоритм действий специалистов при оказании ситуационной помощи лицам с нарушением зрения

- Встретьте на улице и откройте входные двери. Окажите помощь при входе в здание
- Уточните, в какой помощи нуждается посетитель, узнайте цель его посещения
- Помогите раздеться в гардеробе (при необходимости)
- Сообщите специалисту, ответственному за оказание помощи людям с инвалидностью при получении услуги и перемещении в здании, о посещении

клиента с ограничением передвижения (если обязанности сопровождения возложены на отдельного специалиста)

- Обеспечьте сопровождение посетителя в здании до окончания его визита
- При завершении визита сопроводите человека с инвалидностью до выхода.
- Окажите помощь при выходе из здания

Помощь лицам с нарушением слуха

Основные потребности

Помощь при:

- входе в здание и выходе из здания;
- ориентации внутри здания;
- составлении письменных обращений (документов).

Особенности взаимодействия

Для лиц с нарушением слуха ситуационная помощь заключается **в помощи переводчика жестового языка** или специалиста, обученного основам жестовой речи, при общении и сопровождении гражданина. **При отсутствии переводчика жестового языка** специалисты организации предоставляют информацию такому гражданину **письменным способом**.

Существует несколько типов и степеней глухоты. Некоторые не слышат или не воспринимают устную речь и могут разговаривать только на жестовом языке. Другие могут слышать, но воспринимают отдельные звуки неправильно. С ними нужно говорить немного громче и четче обычного, подбирая подходящий уровень громкости. Некоторые утратили способность воспринимать высокие частоты – разговаривая с ними, нужно лишь снизить высоту голоса. Если Вы не знаете, какой способ предпочесть, узнайте у самого гражданина. Если возникают проблемы в устном общении, предложите собеседнику использовать другой способ – написать, напечатать.

Чтобы глухой или слабослышащий собеседник лучше понял, разговаривая с ним, смотрите прямо на него, чтобы он одновременно видел ваше лицо (губы) и «слышал» речь. Говорите ясно и медленно. Используйте выражение лица, жесты, телодвижения, если хотите подчеркнуть или прояснить смысл сказанного.

Расположиться необходимо так, как удобно человеку с нарушением слуха (со стороны средства индивидуального усиления звука, напротив источника света, так как яркое солнце или тень могут быть помехами, и т. д.).

Убедитесь, что собеседник смотрит на говорящего. Для привлечения внимания необходимо плавно помахать рукой в поле зрения либо слегка коснуться его плеча (не со спины).

Общаясь, смотрите в глаза собеседника, ему так легче проводить считывание с губ.

Вопросы нужно формулировать так, чтобы ответ был однозначным.

Алгоритм действий специалистов при оказании ситуационной помощи лицам с нарушением слуха

- Уточните, в какой помощи нуждается посетитель, узнайте цель его посещения
- Сообщите специалисту, ответственному за оказание помощи людям с инвалидностью при получении услуги и перемещении в здании, о посещении клиента с ограничением передвижения (если обязанности сопровождения возложены на отдельного специалиста)
- При необходимости ознакомьте с письменной информацией о предоставляемых организацией услугах
- Обеспечьте сопровождение посетителя в здании до окончания его визита
- Окажите помощь в заполнении документов (при необходимости)
- При завершении визита сопроводите инвалида до выхода

Помощь лицам с нарушением речи

Основные потребности

Помощь при:

- входе в здание и выходе из здания;
- ориентации внутри здания;
- в составлении письменных обращений (документов).

Особенности взаимодействия

Наличие у человека проблемы с речью необязательно означает, что он имеет нарушения слуха.

Не следует перебивать и поправлять такого человека. Начинать говорить нужно только тогда, когда он закончил свою мысль.

Не пытайтесь ускорить разговор. Для общения с таким человеком требуется больше времени. Если его недостаточно, лучше, извинившись, сопроводить человека к другому специалисту или договориться об общении в другой раз.

Вопросы необходимо формулировать так, чтобы ответить на них можно было коротко или просто кивком головы.

Если у Вас не получается понять собеседника, нужно вежливо попросить его произнести слово в более медленном темпе, возможно, по буквам. Можно также использовать другие возможности передачи информации – письменную речь, жестикуляцию, демонстрацию.

При оказании ситуационной помощи лицам с нарушением речи можно использовать алгоритм действий специалистов при оказании ситуационной помощи лицам с нарушением слуха.

Помощь лицам с когнитивными (интеллектуальными, умственными) нарушениями

Основные потребности

Помощь при:

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

Особенности взаимодействия

При общении с лицами, имеющими когнитивные (интеллектуальные, умственные) нарушения, лучше **смотреть в лицо собеседнику**, поддерживая с ним визуальный контакт. При этом нельзя настаивать на поддержании зрительного контакта, если это доставляет собеседнику дискомфорт.

Не говорите с ним резко, даже если для этого имеются основания. Проявляйте терпение, такт. Внимательно отнеситесь к собеседнику, обсудите все интересующие его вопросы. В присутствии такого человека не допускайте упоминания его в третьем лице.

Начинать говорить нужно, только убедившись, что собеседник закончил свою мысль.

Обращаясь к посетителю, имеющему такие нарушения, особенно если он расстроен или разгневан, следует **спокойно спросить его, чем ему помочь**.

При разговоре используйте доступный язык, выражайтесь точно, не используя длинных фраз, образных выражений и сложных смысловых оборотов. Таким людям следует объяснять все пошагово, давая возможность осмыслить каждый шаг. При необходимости повторить несколько раз, интересоваться, все ли понятно.

При оказании ситуационной помощи лицам с когнитивными (интеллектуальными, умственными) нарушениями можно использовать алгоритм действий специалистов при оказании ситуационной помощи лицам с нарушением слуха.