

## Памятка

### «Оказание ситуационной помощи лицам с инвалидностью различных категорий»

#### **Ситуационная помощь человеку, передвигающемуся в коляске**

**1. Работник, осуществляющий пропускной режим**, выходит на улицу, открывает входные двери. Оказывает помощь при входе в здание. Сообщает лицу, ответственному за оказание ситуационной помощи (либо лицу, его заменяющему) о посетителе с ограничением передвижения. Оказывает помощь при передвижении пациента на кресле-коляске по пандусу в фойе здания. Оказывает помощь при выходе из здания.

**2. Лицо, ответственное за оказание ситуационной помощи (либо лицо, его заменяющее)** узнает о цели посещения, помогает раздеться в гардеробе, уточняет дальнейший маршрут, сопровождает посетителя в место назначения и далее при передвижении при необходимости.

По окончании посещения сопровождает до гардероба. Оказывает помощь при одевании.

#### СПРАВОЧНО:

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 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. 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.
- 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.
- 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.

#### **Ситуационная помощь незрячему или слабовидящему человеку**

##### **1. Лицо, осуществляющее пропускной режим:**

встречает незрячего, помогает войти в здание, берет под локоть и сопровождает до гардероба, помогает раздеться. Сообщает ответственному за оказание ситуационной помощи.

##### **2. Ответственный за оказание ситуационной помощи:**

Выясняет цель, причину посещения. Оказывает помощь при ориентации в здании, сопровождает инвалида в передвижении по кабинетам, придерживая его под локоть (при необходимости). По окончании посещения сопровождает до гардероба. Помогает при одевании и раздевании.

## СПРАВОЧНО:

При общении с незрячими людьми или людьми, имеющими плохое зрение необходимо помнить:

- Нарушение зрения имеет много степеней. Полностью невидящих людей всего около 10%, остальные имеют остаточное зрение, могут различать свет и тень, иногда цвет и очертания предмета. Все это надо выяснить и учитывать при движении. Предлагая свою помощь, направляйте человека.
- Если вы собираетесь читать незрячему человеку, сначала предупредите об этом. Говорите нормальным голосом. Не пропускайте информацию, если вас об этом не попросят.
- Если это важный 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 незрячего 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.
- 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.
- 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», осязать.
- Избегайте расплывчатых определений и инструкций, которые обычно сопровождаются жестами.
- При спуске или подъеме по ступенькам ведите незрячего перпендикулярно к ним. Передвигаясь, не делайте рывков, резких движений.

### **Ситуационная помощь не слышащему или слабослышащему человеку**

*(Как правило, человек с нарушением слуха обращается в учреждение с сопровождающим лицом.)*

#### **1. Лицо, осуществляющее пропускной режим:**

Встречает посетителя. Сообщает ответственному за оказание ситуационной помощи.

#### **2. Ответственный за оказание ситуационной помощи:**

Во время пребывания посетителя в учреждении сопровождает по территории учреждения, знакомит с необходимой информацией.

### **Ситуационная помощь человеку с существенными нарушениями зрения и слуха (незрячий/слабовидящий и не слышащий/слабослышащий)**

*(Как правило, человек с одновременным нарушением зрения и слуха обращается в учреждение с сопровождающим лицом.)*

**1. Лицо, осуществляющее пропускной режим:**

Встречает посетителя. Сообщает ответственному за оказание ситуационной помощи.

**2. Ответственный за оказание ситуационной помощи.**

При посещении учреждения лицом данной категории ситуационная помощь оказывается их сопровождающим при возникающих затруднениях:

- сопровождение и помощь в ориентации (вход/выход);
- ознакомление с расположенной в учреждении информацией;
- помощь в заполнении документов (уточнить информацию)

**Ситуационная помощь человеку, ограниченному в самообслуживании (не действующему руками)**

Человеку, не имеющему возможности действовать руками, необходимо оказывать помощь при всех действиях, выполняемых руками.

**1. Лицо, осуществляющее пропускной режим:**

Встречает посетителя на улице (на входе в здание). Открывает и закрывает входные двери. Сообщает ответственному. Оказывает помощь при выходе из здания.

**2. Ответственный за оказание ситуационной помощи.**

1.Выясняет причину и цель посещения. Сопровождает к месту назначения и обратно. Оказывает помощь при одевании в гардеробе.

**Ситуационная помощь человеку с ограничением в общении и контроле за своим поведением с выраженными нарушениями умственных функций**

При посещении учреждения посетителем с нарушениями умственных функций ситуационная помощь оказывается их сопровождающим при возникающих затруднениях:

**1. Лицо, осуществляющее пропускной режим:**

Встречает посетителя на улице (на входе в здание). Открывает и закрывает входные двери. Сообщает ответственному за оказание ситуационной помощи.

Оказывает помощь при выходе из здания.

**2. Ответственный за оказание ситуационной помощи:**

- сопровождение и помощь в ориентации (вход/выход);
- ознакомление с расположенной в учреждении информацией;
- помощь в заполнении документов (уточнить информацию)