

АЛГОРИТМ

оказания ситуационной помощи инвалидам различных категорий

Основные коды категорий инвалидов, нуждающихся в ситуационной помощи:

Код «К» - инвалид передвигается в коляске (нуждается в помощи посторонних лиц (персонала) при передвижении вне дома).

Код «С» - инвалид с нарушением зрения, слепой и слабовидящий, ограничен в ориентации (нуждается в помощи (сопровождении) посторонних лиц (персонала) вне дома).

Код «О» - инвалид с нарушением опорно-двигательного аппарата нуждается в помощи посторонних лиц (персонала).

Код «Г» - инвалид с нарушением слуха (глухонемой или глухой) (при формальных взаимоотношениях вне дома нуждается в услугах сурдопереводчика).

Код «У» - инвалид с нарушением умственных способностей (ограничен в общении и контроле за своим поведением) (инвалиды с выраженными (тяжелые проблемы) нарушениями умственных функций).

Действия персонала при оказании ситуационной помощи в соответствии с кодами категорий инвалидности

1. Ситуационная помощь инвалиду с кодом «К»

Охранник, услышав звонок кнопки вызова помощника

- выходит из здания удостоверяется в наличии посетителя инвалида;
- сообщает дежурному администратору о визите в учреждение посетителя с ограничением передвижения.

Дежурный администратор, получив информацию от охранника

- взяв помощников, выходит на улицу, уточняет цель визита;
- оказывает помощь при входе (выходе) в здание;
- помогает раздеться (одеться) в гардеробе;
- сопровождает до необходимого кабинета, при необходимости знакомит с необходимой информацией.

При общении с людьми данной категории необходимо помнить:

Инвалидная коляска - неприкосновенное пространство человека, ее не нужно толкать и облокачиваться на нее. Начать катить коляску можно только с разрешения инвалида. Уточняйте у человека нуждается ли он в вашей помощи, если да, то спросите, что нужно делать и следуйте инструкции. Если вам разрешили передвигать коляску, то катите ее медленно, так как коляска набирает быстро скорость, и неожиданный толчок может привести к потере равновесия. Если на объекте существуют архитектурные барьеры, предупредите об этом такого посетителя, что бы имел представление смог сориентироваться на местности и принять решения по их преодолению. Располагайтесь к человеку данной категории

так, чтобы он видел ваше лицо, избегайте положения, при котором такому собеседнику нужно запрокидывать голову.

2. Ситуационная помощь инвалиду с кодом «С»

Охранник, услышав звонок кнопки вызова помощника,

- выходит из здания удостоверяется в наличии посетителя инвалида;
- сообщает дежурному администратору о визите в учреждение посетителя с ограничением передвижения.

Дежурный администратор, получив информацию от охранника

- выходит на улицу, уточняет цель визита;
 - оказывает помощь при входе (выходе) в здание, взяв посетителя под локоть;
 - помогает раздеться (одеться) в гардеробе;
 - сопровождает до необходимого кабинета, при необходимости знакомит с информационными надписями в учреждении.
- Помощь инвалиду с кодом "С"

Необходимо выяснить у данного посетителя степень потери зрения (видит ли он очертание предметов и людей либо не видит совсем) и учитывать это при общении. Предлагая свою помощь, направляйте человека, не стискивая его руку, не нужно тащить его за собой. Если у посетителя есть собака-поводырь, не нужно препятствовать его ходу, командовать животным, трогать или играть. Если вы собираетесь читать незрячему человеку информацию, сначала предупредите его об этом. При чтении информации не пропускайте слова если вас об этом не просят. Если незрячему человеку необходимо подписать какой-либо документ, необходимо прочесть его. Всегда необходимо обращаться непосредственно к человеку, даже если он вас не видит, называйте себя и представляйте других собеседников. Когда вы предлагаете незрячему человеку сесть, не усаживайте его сами, а направьте его руку на спинку стула или подлокотник. Избегайте определений, которые сопровождаются жестами. При сопровождении незрячего человека не делайте рывков, резких движений, при спуске или подъеме по ступенькам ведите его перпендикулярно к ним.

3. Ситуационная помощь инвалиду с кодом «О»

Охранник, услышав звонок кнопки вызова помощника,

- выходит из здания удостоверяется в наличии посетителя инвалида;
- сообщает дежурному администратору о визите в учреждение посетителя инвалида.

Дежурный администратор, получив информацию от охранника,

- выходит на улицу, уточняет цель визита;
- оказывает помощь при входе (выходе) в здание;
- помогает раздеться (одеться) в гардеробе;
- сопровождает до необходимого кабинета, при необходимости знакомит с необходимой информацией.

4. Ситуационная помощь инвалиду с кодом «Г»

Охранник, услышав звонок кнопки вызова помощника,

- выходит из здания удостоверяется в наличие посетителя инвалида;
- сообщает дежурному администратору о визите в учреждение посетителя с ограничением передвижения.

Дежурный администратор, получив информацию от охранника,

- при необходимости выходит на улицу, уточняет цель визита такого посетителя у сурдопереводчика или сопровождающего его;
- сопровождает при входе (выходе) в здание;
- помогает раздеться (одеться) в гардеробе;
- сопровождает до необходимого кабинета.

Во время пребывания инвалида в учреждении все передвижения должны осуществляться с сопровождающим либо сурдопереводчиком, именно он знакомит его с необходимой информацией. Если такой человек отсутствует, тогда дежурный администратор должен в письменном виде ознакомить инвалида с необходимой информацией и помочь в общении с сотрудниками с помощью ручки и бумаги.

5. Ситуационная помощь инвалиду с кодом «У»

Охранник, услышав звонок кнопки вызова помощника,

- выходит из здания удостоверяется в наличии посетителя инвалида;
- сообщает дежурному администратору о визите в учреждение посетителя инвалида.

Дежурный администратор, получив информацию от охранника,

- при необходимости выходит на улицу, уточняет цель визита такого посетителя;
- сопровождает при входе (выходе) в здание;
- помогает раздеться (одеться) в гардеробе;
- сопровождает до необходимого кабинета, знакомит с необходимой информацией.

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. 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. Повторите еще раз, если вас с первого раза не поняли.

Обращайтесь с человеком с проблемами развития точно так же, как вы бы обращались с любым другим. Обращайтесь непосредственно к человеку. Помните, что люди задержкой в развитии дееспособны и могут подписывать документы, контракты, голосовать, давать согласие на медицинскую помощь и т.д.