

ГЛАВА 5

АЛГОРИТМ ОКАЗАНИЯ СИТУАЦИОННОЙ ПОМОЩИ

1. С учетом имеющихся нарушений функций организма лиц с инвалидностью можно объединить в пять групп:

- лица с нарушением функций опорно-двигательного аппарата;
- лица с нарушениями зрения;
- лица с нарушением слуха;
- лица с нарушениями речи;
- лица с интеллектуальными нарушениями.

2. Лица с нарушением функций опорно-двигательного аппарата.

20.1. Лица с нарушением функций опорно-двигательного аппарата – лица, имеющие заболевания опорно-двигательного аппарата и (или) нервной системы, сопровождающиеся нарушениями статодинамических функций (двигательных функций головы, туловища, конечностей, статики, координации движений и др.) и передвигающиеся с использованием кресла-коляски, с помощью специальных приспособлений для ходьбы с нарушениями (ролятор), использующие костыли и трости различной сложности, а также без использования ассистивных устройств и приспособлений.

20.2. Основные потребности лиц с двигательными нарушениями:

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

20.3. Алгоритм оказания ситуационной помощи (помощь оказывается с согласия лица с инвалидностью, после уточнения характера и объема необходимой помощи, порядка её оказания непосредственно с лицом с инвалидностью и в соответствии с правилами общения с лицами с двигательными нарушениями):

любой работник филиала, увидев посетителя с ограничением передвижения, испытывающего трудности при входе в здание филиала:

выходит на улицу, уточняет, в какой помощи нуждается человек, помогает подняться по пандусу (при его наличии), открывает входные двери; оказывает помощь при входе в здание;

сообщает ответственному за оказание ситуационной помощи о посещении человека с ограничением передвижения;

при отсутствии ответственного узнает о цели посещения, сообщает о посещении человека с двигательными нарушениями, нуждающегося в оказании ситуационной помощи работниками, дежурному администратору, заместителям директора.

20.4. Ответственный за оказание ситуационной помощи:

уточняет, в какой помощи нуждается лицо с инвалидностью, узнает о цели посещения филиала;

при расположении на 2 этаже и выше кабинета работника филиала, структурного подразделения, в компетенции которых находится решение вопросов, соответствующих цели посещения лица с инвалидностью, информирует руководителя структурного подразделения, работника филиала о необходимости приема данного человека на 1 этаже здания;

сопровождает человека к месту приема, помогает раздеться в гардеробе, по окончании приема оказывает помощь при одевании;

оказывает помощь при посещении туалета до входной двери в туалет, открывает и закрывает дверь;

помогает сделать запись в журнале приёма посетителей.

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

любое индивидуальное техническое средство реабилитации (трости, костыли, ходунки, кресло-коляска и т.д.) – это собственность и элемент личного пространства человека; не нужно брать эти средства, перемещать их и т.п., не получив на то разрешения со стороны человека с инвалидностью;

необходимо всегда спрашивать, нужна ли помощь, прежде чем оказать ее. Если предложение о помощи принято, необходимо спросить, что нужно делать, и затем четко следовать инструкциям;

если получено разрешение передвигать коляску, необходимо сначала катить ее медленно. Коляска быстро набирает скорость, и неожиданный толчок может привести к потере равновесия. Нельзя облакачиваться на нее, подталкивать ногами без разрешения;

если существуют архитектурные барьеры (например, лестница или бордюр), следует предупредить о них, чтобы человек имел возможность заранее спланировать свой маршрут;

если возможно, следует расположиться так, чтобы лица общающихся (в том числе человека на коляске) оказались на одном уровне, например, сесть рядом на стул, чтобы человеку на коляске не пришлось запрокидывать голову (это неудобно, и при некоторых видах нарушений невозможно);

при выполнении обычных действий по самообслуживанию, люди с нарушениями функций верхних конечностей, как правило, используют имеющиеся (сохранные) возможности верхних конечностей либо их культей, протезов, а также пользуются специальными техническими средствами, насадками и прочее. При отсутствии рук или значительно выраженном нарушении их функций нередко приспособляются выполнять обычные для верхних конечностей функции нижними конечностями, ртом. Важно при взаимодействии с человеком с инвалидностью в таких случаях, не смущаясь, воспринимать эти действия как естественные;

здороваясь, знакомясь с человеком с поражением верхних конечностей приемлемо пожать руку, воспользовавшись его сохранной рукой (правой или левой) либо действующим протезом.

3. Лица с нарушением зрения и лица с нарушениями слуха относятся к

лицам с сенсорными нарушениями. К этой категории граждан могут относиться лица, имеющие различные сочетания сенсорных нарушений: полное нарушение зрения (абсолютная или практическая слепота), передвигающиеся преимущественно с помощью трости, собаки-поводыря, человека-поводыря или ассистента; частичное нарушение зрения (слабовидение), передвигающиеся и ориентирующиеся, как правило, самостоятельно; полное отсутствие слуха с нарушением речи, частичное нарушение слуха, сохранившие речь в той или иной степени; различные сочетания сенсорных нарушений и речевых нарушений.

21.1. Лица с нарушением зрения.

21.1.1. Основные потребности лиц с нарушением зрения:

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

21.1.2. Алгоритм оказания ситуационной помощи (помощь оказывается с согласия лица с инвалидностью, после уточнения характера и объема необходимой помощи, порядка её оказания непосредственно с лицом с инвалидностью и в соответствии с правилами общения с лицами с нарушением зрения):

любой работник филиала, увидев посетителя в солнцезащитных очках и с белой тростью, испытывающего трудности при входе в здание:

выходит на улицу, начинает разговор с прикосновения к плечу гражданина с нарушением зрения, открывает дверь;

уточняет, в какой помощи нуждается человек с нарушением зрения;

оказывает помощь при входе в здание;

отделяет человека с нарушением зрения от основного потока движения других посетителей филиала;

сообщает ответственному за оказание ситуационной помощи, а при его отсутствии – дежурному администратору, о посещении филиала лицом с нарушением зрения, нуждающимся в оказании ситуационной помощи работниками.

21.1.3. Ответственный за оказание ситуационной помощи:

начинает разговор с прикосновения к плечу человека с нарушением зрения;

уточняет, в какой помощи нуждается человек с нарушением зрения, цель посещения;

предлагает лицу с нарушением зрения взять его за руку выше локтя для того, чтобы во время движения человек с нарушением зрения был на полшага позади него;

при необходимости знакомит со всеми надписями в филиале, в том числе объясняет о наличии в филиале надписей, выполненных рельефно-точечным шрифтом Брайля;

сопровождает лицо с нарушением зрения до места расположения соответствующего кабинета, указывает ориентиры и описывает препятствия на пути движения;

предоставляет информацию лицу с нарушением зрения в доступной для него форме (выполненных рельефно-точечным шрифтом Брайля или с использованием иных способов дублирования);

помогает раздеться в гардеробе;

помогает заполнить необходимые документы;

по окончании приема оказывает помощь при одевании;

при необходимости оказывает помощь при посещении туалета до входной двери в туалет;

сопровождает лицо с нарушением зрения к выходу; оказывает помощь при выходе из здания филиала.

21.1.4. При общении с людьми с нарушениями зрения следует помнить:

о необходимости обозначить факт обращения к незрячему человеку, например, просто дотронувшись до его плеча и (или) назвав его (если известно имя и отчество), а также предложить свою помощь;

подойдя к незрячему человеку, нужно обязательно назвать себя и представить других собеседников, а также остальных присутствующих (при необходимости, уточнить не только имена, но и должности, намерения, цели обращения). При желании пожать руку, необходимо сказать об этом. Если необходимо завершить разговор, отойти от невидящего человека, нужно предупредить его об этом;

при возникновении проблемы в оказании помощи невидящему человеку, стоит спросить его о характере помощи и, не смущаясь, попросить подсказать, как ее оказать, либо пригласить компетентного работника для оказания такой помощи;

если незрячий человек выразил готовность принять помощь и нуждается в сопровождении, нужно предложить ему взять сопровождающего за руку (например, согнув руку в локте, предложить лицу с инвалидностью держаться за нее выше локтя, за предплечье и двигаться чуть позади сопровождающего (предпочтительно). При встрече представиться первым. Представляя человека с нарушением зрения (или зрения и слуха) человеку без указанных нарушений и наоборот, следует сориентировать его в сторону собеседника, назвать себя и других;

предлагая помощь, встать с противоположной стороны от руки с тростью и дать возможность незрячему человеку взять вас под руку;

предлагая незрячему человеку сесть, не нужно усаживать его, а направить руку на спинку стула или подлокотник. Не водить по поверхности его рукой, а дать возможность свободно потрогать предмет. Если вас попросили помочь взять какой-то предмет, не следует тянуть кисть человека с нарушением зрения к предмету и брать его рукой этот предмет;

осуществляя помощь, следует направлять человека, не стискивая его руку, идти в обычном темпе, не хватать человека с нарушением зрения и не «тащить» его за собой;

следует описать кратко, где вы находитесь. Предупреждать о препятствиях: ступенях, лужах, ямах, низких притолах, трубах и т.п.;

не оставлять человека с нарушением зрения в открытом пространстве, не предупредив. При уходе необходимо привести его к ориентиру (например, к стойке регистрации), где он будет чувствовать себя более защищенно и уверенно;

не следует перемещать мебель, документы и другие объекты, не предупредив об этом, не оставлять двери полуоткрытыми;

при необходимости прочесть что-либо незрячему человеку, говорить необходимо нормальным голосом и не пропускать информацию;

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 слепого человека от ответственности, обусловленной документом;

всегда необходимо обращаться непосредственно к незрячему человеку, а не к его зрячему компаньону;

когда происходит общение с группой незрячих людей, не следует забывать каждый раз называть того, к кому обращаетесь, либо притрагиваться к ним;

избегайте расплывчатых определений и инструкций, которые обычно сопровождаются жестами;

при перемещении нужно предупредить собеседника;

при общении вполне нормально употреблять слово «смотреть». Для незрячего человека это означает «видеть руками», осязать;

при спуске или подъеме по ступенькам необходимо перемещать незрячего перпендикулярно к ним, передвигаясь, не делать рывков, резких движений.

21.2. Лица с нарушениями слуха.

21.2.1. Для лиц с нарушением слуха ситуационная помощь заключается в помощи сурдопереводчика и (или) специалиста, обученного основам жестовой речи, при общении и сопровождении гражданина по территории и зданию филиала.

Во время пребывания лица с инвалидностью в филиале сурдопереводчик, его сопровождающий, знакомит с письменной информацией, расположенной в здании, оказывая услуги по сурдопереводу.

Учитывая отсутствие сурдопереводчика в филиале и при условии, что сурдопереводчик не сопровождает лицо с нарушением слуха, работники филиала предоставляют информацию человеку с нарушением слуха письменным способом.

21.2.2. Основные потребности лиц с нарушением слуха:

помощь при входе в здание и выходе из здания (при необходимости);

помощь при ориентации внутри здания;
 помощь при составлении письменных обращений (документов).

21.2.3. Алгоритм ситуационной помощи лицам с нарушением слуха (помощь оказывается с согласия лица с инвалидностью, после уточнения характера и объема необходимой помощи, порядка её оказания непосредственно с лицом с инвалидностью и в соответствии с правилами общения с лицами с нарушением слуха):

любой работник филиала, увидев посетителя с нарушением слуха, изъясняющегося с помощью жестового языка и испытывающего трудности при входе в здание:

уточняет в доступной для лица с нарушением слуха форме, в какой помощи он нуждается;

сообщает ответственному за оказание ситуационной помощи, а при его отсутствии – дежурному администратору, о посещении филиала человека с нарушением слуха, нуждающимся в оказании ситуационной помощи работниками.

21.2.4. Ответственный за оказание ситуационной помощи:

уточняет в доступной для лица с нарушением слуха форме, в какой помощи он нуждается и цель посещения;

сопровождает человека с нарушением слуха до места расположения требуемого структурного подразделения или кабинета работника филиала, в компетенции которых решение вопросов, соответствующих цели посещения, предоставляет необходимую информацию человеку с нарушением слуха в доступной для него форме;

помогает заполнить необходимые документы.

21.2.5. При общении с лицами с нарушениями слуха следует помнить:

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. С кем-то оптимален метод записок. Если вы не знаете, какой способ предпочесть, постарайтесь узнать это у самого глухого. Если возникают проблемы в устном общении, предложите собеседнику использовать другой способ – написать, напечатать. Не говорите: «Ладно, это неважно...»;

о необходимости найти место, где влияние посторонних шумов или разговоров других людей минимально;

чтобы глухой или слабослышащий собеседник Вас лучше понял, разговаривая с ним, смотрите прямо на него, чтобы он одновременно видел Ваше лицо (губы) и «слышал» речь. Говорите ясно и медленно. Не нужно кричать что-то, особенно в ухо. Используйте выражение лица, жесты, телодвижения, если хотите подчеркнуть или прояснить смысл сказанного.

Помните, что не все люди, которые плохо слышат, могут читать по губам, а те, кто это умеет, хорошо прочитывают только три из десяти сказанных вами слов;

что 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.);

надо убедиться, что собеседник смотрит на Вас;

общаясь, надо смотреть в глаза собеседника, так легче проводить считывание с губ;

для привлечения внимания, необходимо плавно помахать рукой в поле зрения либо слегка коснуться его плеча (не со спины);

вопросы нужно формулировать так, чтобы ответ был однозначным;

при использовании жестового языка или дактиля обращаться напрямую к собеседнику, а не к переводчику;

если существуют трудности при устном общении, предложить другой формат, например письменную речь.

22. Лица с нарушениями речи.

22.1. Лица с нарушениями речи – это лица, имеющие речевые нарушения письменной и устной речи, проявляющиеся в отклонении от нормы, распаде уже сложившейся как письменной, так и устной речи, то есть расстройствах голосообразования, артикуляции, звукопроизношения, темпа и плавности речи, лексических и грамматических нарушениях, трудностях построения связного высказывания, недостаточности фонематического восприятия, специфических дефектах письма и чтения.

22.2. Основные потребности лиц с нарушением речи:

помощь при входе в здание и выходе из здания;

помощь при ориентации внутри здания;

помощь при составлении письменных обращений (документов).

22.3. Алгоритм ситуационной помощи лицам с нарушением речи (помощь оказывается с согласия лица с инвалидностью, после уточнения характера и объема необходимой помощи, порядка её оказания непосредственно с лицом с инвалидностью и в соответствии с правилами общения с лицами с нарушением речи):

любой работник филиала при обращении к нему посетителя с нарушением речи:

уточняет, в какой помощи нуждается человек с нарушением речи;

сообщает ответственному за оказание ситуационной помощи, а при его отсутствии – дежурному администратору, о посещении филиала лицом с нарушением речи, нуждающимся в оказании ситуационной помощи.

22.4. Ответственный за оказание ситуационной помощи:

уточняет, в какой помощи нуждается человек с нарушением речи, цель его посещения;

при необходимости помогает заполнить необходимые документы.

22.5. При общении с лицами с нарушениями речи необходимо помнить:

нельзя игнорировать людей, которым трудно говорить;

если у человека проблемы с речью, это необязательно означает, что он имеет нарушения слуха;

не следует перебивать и поправлять человека, который испытывает трудности в речи. Начинать говорить нужно только тогда, когда он закончил свою мысль;

не стоит пытаться ускорить разговор. Следует заранее отвести на разговор с человеком с затрудненной речью больше времени. Если времени недостаточно, лучше, извинившись, договориться об общении в другой раз;

необходимо задавать вопросы, которые требуют коротких ответов или кивка;

если не удалось понять собеседника, нужно попросить его произнести слово в более медленном темпе, возможно, по буквам. Не стоит опасаться отрицательной реакции человека, ведь он знает о своих проблемах с речью;

если затруднена устная речь, использовать другие возможности передачи информации для обеспечения понимания – письменную речь, жесты, жестикуляцию, демонстрацию.

23. Лица с интеллектуальными нарушениями.

23.1. Лица с интеллектуальными нарушениями – это лица, имеющие нарушения памяти, восприятия, внимания, мышления, интеллекта, испытывающие трудности в ориентации на объекте, выражении своих потребностей, вербальной коммуникации, понимании больших объемов информации, включая условия и порядок предоставления услуг.

23.2. Основные потребности лиц с интеллектуальными нарушениями:

помощь при входе в здание и выходе из здания;

помощь при ориентации внутри здания;

помощь при составлении письменных обращений (документов);

помощь при самообслуживании.

23.2. Алгоритм ситуационной помощи лицам с интеллектуальными нарушениями (помощь оказывается с согласия лица с инвалидностью после уточнения характера и объема необходимой помощи, порядка её оказания непосредственно с лицом с инвалидностью и в соответствии с правилами общения с лицами с когнитивными нарушениями):

любой работник филиала при обращении к нему посетителя с интеллектуальными нарушениями:

уточняет, в какой помощи нуждается человек с интеллектуальными нарушениями;

сообщает ответственному за оказание ситуационной помощи, а при его отсутствии – дежурному администратору, о посещении филиала человеком с интеллектуальными нарушениями.

23.3. Ответственный за оказание ситуационной помощи:

уточняет, в какой помощи нуждается человек с интеллектуальными нарушениями, цель его посещения;

сопровождает человека с интеллектуальными нарушениями до места расположения структурного подразделения и предоставляет информацию в

доступной для него форме о порядке оказания услуг и другой запрашиваемой человеком информацией;

по окончании приема, сопровождает человека с интеллектуальными нарушениями до гардероба;

при необходимости оказывает помощь при посещении туалета до входной двери в туалет;

помогает заполнить необходимые документы;

сопровождает человека с интеллектуальными нарушениями к выходу;

сопровождает до гардероба, оказывает помощь при одевании;

оказывает помощь при выходе из филиала.

23.4. При общении с лицами, имеющими интеллектуальные нарушения, необходимо помнить:

о необходимости смотреть в лицо собеседнику, поддерживая визуальный контакт. Вместе с тем не следует настаивать на поддержании зрительного контакта, если это не комфортно собеседнику;

следует проявить терпение, такт, внимательно относиться к собеседнику, обсуждать все необходимые темы, при этом не стараться заведомо принижать его возможности или его достоинство, не говорить как бы свысока, не говорить резко, даже если для этого имеются основания. При разговоре в присутствии человека с умственными нарушениями не допускать упоминания его в третьем лице, а также того, что он не понимает смысл сказанного между иными людьми (даже в случаях, когда при их общении используется сложная лексика, профессиональные термины, длинные фразы, образные выражения и т.д.);

если человек, имеющий психические нарушения, расстроен, следует спокойно спросить его, чем ему помочь;

использовать ясный язык, выражаться точно и по делу, не использовать длинных фраз, словесных штампов, образных выражений и сложных смысловых оборотов. Говоря о задачах или проекте, рассказывать все «по шагам», давать собеседнику возможность осмыслить каждый шаг. Быть готовым повторить несколько раз;

следует помнить, что люди с интеллектуальными нарушениями, сохранившие дееспособность, вправе сами делать осознанный выбор: принимать помощь или нет, давать ли согласие на получение какой-либо услуги, принимать иные решения, а также подписывать необходимые документы;

начинать говорить, только убедившись, что собеседник закончил свою мысль, не стесняться переспросить, в случае недопонимания, попросить произнести слово в более медленном темпе, возможно, по буквам;

в случае нехватки времени, извинившись, договориться об общении в другое время;

в разговоре с человеком, испытывающим трудности в общении, слушать его внимательно, быть терпеливым, дожидаться, когда человек сам закончит фразу, не поправлять его и не договаривать за него;

говорить в ровном, неторопливом темпе, используя понятные слова, произнося их четко и делая более длинные паузы, интересоваться, все ли понятно, учитывать продолжительное время, требующее для общения с некоторыми категориями людей с инвалидностью.