

Оказание ситуационной помощи инвалидам при посещении государственного учреждения «Березинский территориальный центр социального обслуживания населения»

В целях реализации [Закона Республики Беларусь от 30 июня 2022 г. № 183-З «О правах инвалидов и их социальной интеграции»](#), [постановления Совета Министров Республики Беларусь от 18.10.2022 г. № 701 «Об изменении постановления Совета Министров Республики Беларусь от 13.06.2017 г. № 451»](#), Правил обеспечения доступности для инвалидов объектов социальной, транспортной и производственной инфраструктуры, транспортных средств и оказываемых услуг, оценки уровня их доступности, утвержденных [постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 21.11.2022 г. № 796 «Об обеспечении доступной среды для инвалидов»](#), в учреждении «Березинский территориальный центр социального обслуживания населения» (далее – Центр) разработан и утвержден приказом порядок оказания ситуационной помощи инвалидам работниками Центра.

Согласно указанному алгоритму инвалиду, сопровождающему его лицу при необходимости посещения центра с целью получения какой-либо услуги, предоставляемой учреждением, нужно предварительно сообщить об этом работникам, за которыми закреплено оказание ситуационной помощи инвалидам, при этом указав характер и объем требуемой ситуационной помощи.

Алгоритм оказания ситуационной помощи

Помощь лицам с нарушениями опорно-двигательного аппарата

Основные потребности

Помощь:

- при входе в здание и выходе из здания;
- при передвижении по зданию;
- при 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 разрешение его владельца.

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

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

1. Встретьте на улице и откройте входные двери.
2. Окажите помощь при входе в здание. При наличии в организации кресла-коляски предоставьте ее при входе в здание инвалида на костылях и окажите ему помощь при перемещении в ней.
3. Уточните, в какой помощи нуждается посетитель, узнайте цель его посещения.
4. Помогите раздеться в гардеробе (при необходимости).
5. Сообщите специалисту, ответственному за оказание помощи инвалидам при получении услуги и перемещении в здании, о посещении клиента с ограничением передвижения (если обязанности сопровождения возложены на отдельного специалиста).
6. Обеспечьте сопровождение посетителя в здании до окончания его визита.
7. 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;
- при ориентации внутри здания;
- в составлении письменных обращений (документов);
- при 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 инвалид 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 предупредить 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

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

Помощь лицам с нарушением слуха

Основные потребности

Помощь:

- при входе в здание и выходе из здания (при необходимости);
- при ориентации внутри здания;
- при 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

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

Помощь лицам с нарушением речи

Основные потребности

Помощь:

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

Контактный номер телефона работников, по которым можно предварительно сообщить о посещении учреждения и объеме требуемой ситуационной помощи:

8 01715 6 99 54

- Пинчук Татьяна Константиновна – специалист по социальной работе отделения социально реабилитации, абилитации инвалидов

Если Вы оказались в трудной жизненной ситуации, которая объективно нарушила нормальную жизнедеятельность и сложна для самостоятельного разрешения, Вы всегда можете обратиться в государственное учреждение «Березинский территориальный центр социального обслуживания населения», где Вам окажут квалифицированную помощь.