



ИНСТРУКЦИЯ

по оказанию 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 «О»** - инвалид ограничен в самообслуживании (безрукий либо не действует руками, нуждается в помощи посторонних лиц (персонала) в самообслуживании и других ручных действиях вне дома).
- **Код «С»** - инвалид слепой и слабовидящий ограничен в ориентации (нуждается в помощи (сопровождение) посторонних лиц (персонала) вне дома).
- **Код «Г»** - инвалид глухонемой или глухой (при формальных взаимоотношениях вне дома нуждается в услугах сурдопереводчика).
- **Код «У»** - инвалид ограничен в общении и контроле за своим поведением (составляют инвалиды с выраженным (тяжелые проблемы) нарушениями умственных функций).

В целях обеспечения условий для беспрепятственного доступа в учреждение инвалидов, нуждающихся в ситуационной помощи необходимо обеспечить:

1. Выделение на стоянке учреждения специальных парковочных мест для автотранспорта инвалидов.
2. Оборудование зданий и сооружений элементами доступности (пандусы, поручни, подъемники, широкие дверные проемы, кнопка вызова персонала и другие) в соответствии с действующими нормативно-правовыми актами в сфере градостроительной политики.
3. Оборудование элементами доступности зон оказания услуг, санитарно-гигиенических помещений.
4. Наличие в учреждении технических средств реабилитации, позволяющие передвигаться вне и внутри здания (кресло-коляска, ходунки, подъемное гусеничное устройство).

В том числе в соответствии с кодами:

Код «С» - дублирование внутри учреждения информации Брайлевским текстом об оказываемых услугах.

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

2

1. Ситуационная помощь инвалиду с кодом «К».

Заведующий: по монитору видеонаблюдения видит пациента с ограничением передвижения (на коляске, костылях).

- Выходит на улицу, открывает входные двери.
- Инвалиду на костылях предоставляет кресло-коляску при входе в здание, оказывает помощь при перемещении в кресло-коляску.
- Уточняет цель посещения учреждения.
- Сообщает администратору о посещении посетителя с ограничением передвижения.

Дежурный администратор:

- Узнает о цели посещения.
- Сопровождает до кабинета (по возможности).

Медицинская сестра:

- Оказывает помощь при одевании и раздевании.
- В случае необходимости оказывает помощь при передвижении внутри здания.
- По окончании приема сопровождает посетителя до гардероба.
- Оказывает помощь при одевании.
- При необходимости оказывает помощь при посещении туалета.

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

- Инвалидная коляска — неприкосновенное пространство человека. Не облокачивайтесь 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 помочь, если нужно открыть тяжелую дверь или пройти по ковру с длинным ворсом.
- 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 устраниć.

- Не надо хлопать человека, находящегося в инвалидной коляске, по спине или по плечу.
- 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.
- Как правило, у людей, имеющих трудности при передвижении, нет проблем со зрением, слухом и пониманием.
- 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.

2. Ситуационная помощь инвалиду с кодом «О».

Инвалидам с кодом «О» необходимо оказывать помощь при всех действиях, выполняемых руками.

Зам. заведующего по АХЧ: (при наличии системы видеонаблюдения по монитору видит пациента с ограничением передвижения).

- Встречает инвалиды на улице (на входе в здание).
- Открывает и закрывает входные двери.
- Приглашает администратора.
- Оказывает помощь при выходе из здания.

Дежурный администратор:

- Выясняет причину, цель посещения учреждения.
- Сопровождает до кабинета.

Медицинская сестра:

- Оказывает помощь при раздевании и одевании.
- Медицинская сестра при необходимости сопровождает инвалида.
- Оказывает помощь при одевании.

3. Ситуационная помощь инвалиду с кодом «С».

Зам. заведующего по АХЧ: (при наличии системы видеонаблюдения по монитору видит пациента с ограничением передвижения — **слепой**).

- Встречает слепого инвалида на улице (на входе в здание).
- Открывает входные двери.
- Помогает войти в здание.
- Берет посетителя под локоть и сопровождает до дежурного администратора.
- Оказывает помощь при выходе из здания.

Дежурный администратор:

- Выясняет цель, причину посещения учреждения.
- Помогает раздеться в гардеробе.
- При необходимости знакомит со всеми надписями в учреждении.
- Сопровождает до кабинета.

Медицинская сестра:

- Оказывает помощь при ориентации в кабинете.
- Помогают при одевании и раздевании.
- При необходимости сопровождает инвалида в передвижении по кабинетам придерживая его под локоть.
- Сопровождает при передвижении до гардероба.
- Оказывает помощь при одевании.

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

- Нарушение зрения имеет много степеней. Полностью слепых людей всего около 10%, остальные имеют остаточное зрение, могут различать свет и тень, иногда цвет и очертания предмета. У одних слабое периферическое зрение, у других — слабое прямое при хорошем периферическом. Все это надо выяснить и учитывать при общении.
- Предлагая свою помощь, направляйте человека, не стискивайте его руку, идите так, как вы обычно ходите. Не нужно хватать слепого человека и тащить его за собой.
- Обращайтесь с собаками-поводырями не так, как с обычными домашними животными. Не командуйте, не трогайте и не играйте с собакой-поводырем.
- Если вы собираетесь читать незрячему человеку, сначала предупредите об этом. Говорите нормальным голосом. Не пропускайте информацию, если вас об этом не попросят.

- Если это важное письмо или 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, обусловлено 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. Если вы хотите пожать руку, скажите об этом.
- 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. Если вас попросили помочь взять какой-то предмет, не следует тянуть кисть слепого к предмету и брать его рукой этот 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. При сопровождении незрячего человека не закладывайте руки назад — это неудобно.

4. Ситуационная помощь инвалиду с кодом «Г».

При посещении учреждения инвалид с кодом «Г» (глухой) обращается с сурдопереводчиком или сопровождающим лицом.

Во время пребывания инвалида в учреждении сурдопереводчик сопровождает инвалида по территории учреждения, знакомит с письменной информацией о проводимых в учреждении мероприятиях, участвует в проведении реабилитационных мероприятий, оказывая услуги по сурдопереводу.

При отсутствии сурдопереводчика работник учреждения (дежурный администратор) знакомит инвалида с письменной информацией о порядке оказания услуг, осуществляет помощь при записи на прием.

5. Ситуационная помощь инвалиду с кодом «У».

При посещении учреждения инвалидам с кодом «У» (нарушения умственных функций) ситуационная помощь оказывается сопровождающим их лицам работником учреждения при возникающих затруднениях:

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

2