

**Инструкция**  
**обучение персонала по оказанию ситуационной помощи инвалидам**  
**различных категорий**

**1. Общие положения**

1.1. Настоящий Порядок действий работников ГУО «Городокская базовая школа Молодечненского района» (далее – работники, объект) по оказанию ситуационной помощи инвалидам различных категорий разработан с целью определения последовательности действий работников при предоставлении услуг людям с инвалидностью и обеспечении им доступности на территории учреждения.

1.2. Оказание ситуационной помощи, наряду с элементами безбарьерной среды жизнедеятельности, использованием ассистивных устройств и приспособлений, альтернативных форм предоставления услуг (дистанционно, на дому и т.п.), является одним из мероприятий по адаптации объектов и услуг, с учетом особых потребностей инвалидов, что в меньшей степени ведет к изоляции инвалидов, и в большей степени обеспечивает равенство их прав и равное участие в различных сферах жизни общества.

1.3. Людям с инвалидностью оказываются следующие виды помощи:

- помощь при сопровождении на объекте;
- помощь при входе и выходе на объект;
- помощь при передвижении по территории объекта;
- помощь при выполнении действий самообслуживания;
- помощь при ориентации;
- помощь при составлении документов.

1.4. Характер помощи зависит от специфических особенностей человека и его потребностей.

**2. Оказание содействия людям, передвигающимся на коляске**

2.1. Помощь оказывается на входе, при передвижении внутри объекта, подъеме на второй этаж.

2.2. При необходимости человеку, испытывающим трудности при передвижении оказывается помощь при посещении туалета.

2.3. При общении с людьми, испытывающими трудности при передвижении, работник должен помнить следующее:

Инвалидная коляска – неприкосновенное пространство человека. На нее нельзя облакачиваться, толкать ее, класть на нее какие-либо предметы.

Для совершения каких-либо действий необходимо спрашивать, нужна ли помощь, прежде чем оказать ее.

Если предложение о помощи принято, необходимо спросить, что нужно делать, и четко следовать инструкциям.

Нельзя начинать катить коляску без согласия инвалида. При передвижении коляски начинать катить ее надо медленно (коляска быстро набирает скорость, и неожиданный толчок может привести к потере равновесия).

Необходимо лично убедиться в доступности мест, где запланированы мероприятия, поинтересоваться, какие могут возникнуть проблемы или барьеры и как их можно устранить.

Недопустимо хлопать человека, находящегося в инвалидной коляске, по спине или по плечу.

Если возможно, надо расположиться так, чтобы лицо работника и человека, испытывающего трудности при передвижении были на одном уровне. По возможности необходимо избегать положения, при котором собеседнику нужно запрокидывать голову.

### **3. Оказание содействия незрячим людям или людям, имеющим плохое зрение**

3.1. Помощь людям с нарушениями зрения оказывается на входе, при передвижении внутри объекта, подъеме на указанный этаж.

3.2. Работник должен встретить незрячего или слабовидящего человека на входе, взять его под локоть и сопровождать его при передвижении по территории объекта.

3.3. Работник должен ознакомить человека со всеми надписями на объекте.

3.4. В случае необходимости работник помогает посетить туалет, доведя до двери и объяснив ему, где находятся приборы.

3.5. При общении с незрячими людьми или слабовидящими людьми, работник должен помнить следующее:

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, необходимо направлять человека, не сжимая его руку, идти как при обычной ходьбе. Недопустимо брать слепого человека и принудительно вести за собой.

При спуске или подъеме по ступенькам незрячего человека необходимо вести перпендикулярно к ним. Передвигаясь, нельзя делать рывков и резких движений.

Начиная читать незрячему человеку, необходимо предупредить его об этом. Говорить надо нормальным голосом, не пропуская информацию, если об этом не просят.

В случае если с незрячим человеком находится сопровождающий, необходимо обращаться непосредственно к нему, а не к сопровождающему.

Начиная общение, необходимо назвать себя и представить других

собеседников, а также остальных присутствующих.

Предлагая незрячему человеку сесть, не следует усаживать его. Необходимо направить его руку на спинку стула или подлокотник. Нельзя водить его рукой по поверхности, необходимо дать возможность свободно потрогать предмет.

В случае обращения незрячего человека с просьбой помочь взять какой-либо предмет, не следует тянуть кисть слепого к предмету и брать его рукой этот предмет.

Не следует заставлять слепого человека говорить в пустоту, в случае перемещения, необходимо его об этом предупреждать.

Следует избегать расплывчатых определений и инструкций, которые сопровождаются жестами.

#### **4. Оказание содействия людям с нарушениями функций опорно-двигательного аппарата**

4.1. Людям с нарушениями функций опорно-двигательного аппарата (далее - НФОДА) оказывается помощь на входе, при передвижении внутри объекта, подъеме на указанный этаж.

4.2. При необходимости человеку с НФОДА оказывается помощь при посещении туалета.

4.3. Для облегчения входа и выхода на объект работник открывает и закрывает входную дверь, а также двери кабинетов, которые посещает человек с НФОДА.

4.4. При общении с людьми с НФОДА работник должен помнить следующее:

Перед началом общения необходимо установить: необходима ли человеку помощь при передвижении.

При оказании помощи необходимо проявлять осторожность, в случае необходимости быть готовым поддержать человека, помочь ему преодолеть препятствия и барьеры.

При отказе человека от помощи работник должен продолжать находиться рядом с ним на случай возникновения непредвиденных для него затруднений при перемещении.

#### **5. Оказание содействия людям с нарушением или потерей слуха**

5.1. Помощь людям с нарушением или потерей слуха оказывают работники, подготовленные для оказания помощи глухим.

5.2. Людям с нарушением или потерей слуха оказывается помощь при получении необходимой для них информации.

5.3. При общении с людьми с нарушением или потерей слуха работник должен помнить следующее:

Говорить необходимо ясно и ровно. Не нужно излишне подчеркивать что-то или повышать голос.

При поступлении просьбы повторить что-либо необходимо постараться перефразировать свое предложение для более легкого и доступного понимания человеком.

При общении можно использовать жесты. Одним из способов сообщения информации является письменная речь.

Необходимо убедиться, что информация собеседником понята.

В случае, если глухой человек общается через переводчика, обращаться необходимо непосредственно к собеседнику, а не к переводчику.

Перед началом разговора необходимо выяснить: может ли человек читать по губам. Если собеседник обладает этим навыком, нужно соблюдать несколько важных правил: 5 смотреть в лицо собеседника и говорить ясно и медленно; использовать простые фразы, избегать несущественных слов. Нужно использовать выражение лица, жесты, телодвижения, чтобы подчеркнуть или прояснить смысл сказанного.

## **6. Оказание содействия человеку, ограниченному в общении и контроле за своим поведением (люди с выраженными нарушениями интеллектуальных функций)**

6.1. Людям с выраженными нарушениями интеллектуальных функций оказывается помощь при возникающих затруднениях: – сопровождение и помощь в ориентации (вход/выход); – ознакомление с расположенной на объекте информацией; – помощь в заполнении документов (уточнение информации).

6.2. При общении с людьми с выраженными нарушениями интеллектуальных функций работник должен помнить следующее:

Не следует игнорировать людей, которым трудно говорить. Необходимо внимательно слушать собеседника, терпеливо дожидаясь конца фразы.

Недопустимо перебивать и поправлять человека, который испытывает трудности в речи. Начинать говорить следует только после того, как он закончил свою мысль.

После того, как человек закончил фразу, работнику нужно повторить ее. Это позволит убедиться, что человека поняли верно.

Нельзя пытаться ускорить разговор. Необходимо быть готовым к тому, что разговор с человеком с затрудненной речью занимает больше времени.

Во время разговора нужно смотреть в лицо собеседнику, поддерживать визуальный контакт.

Необходимо формулировать вопросы, которые требуют коротких ответов или кивка головы.