

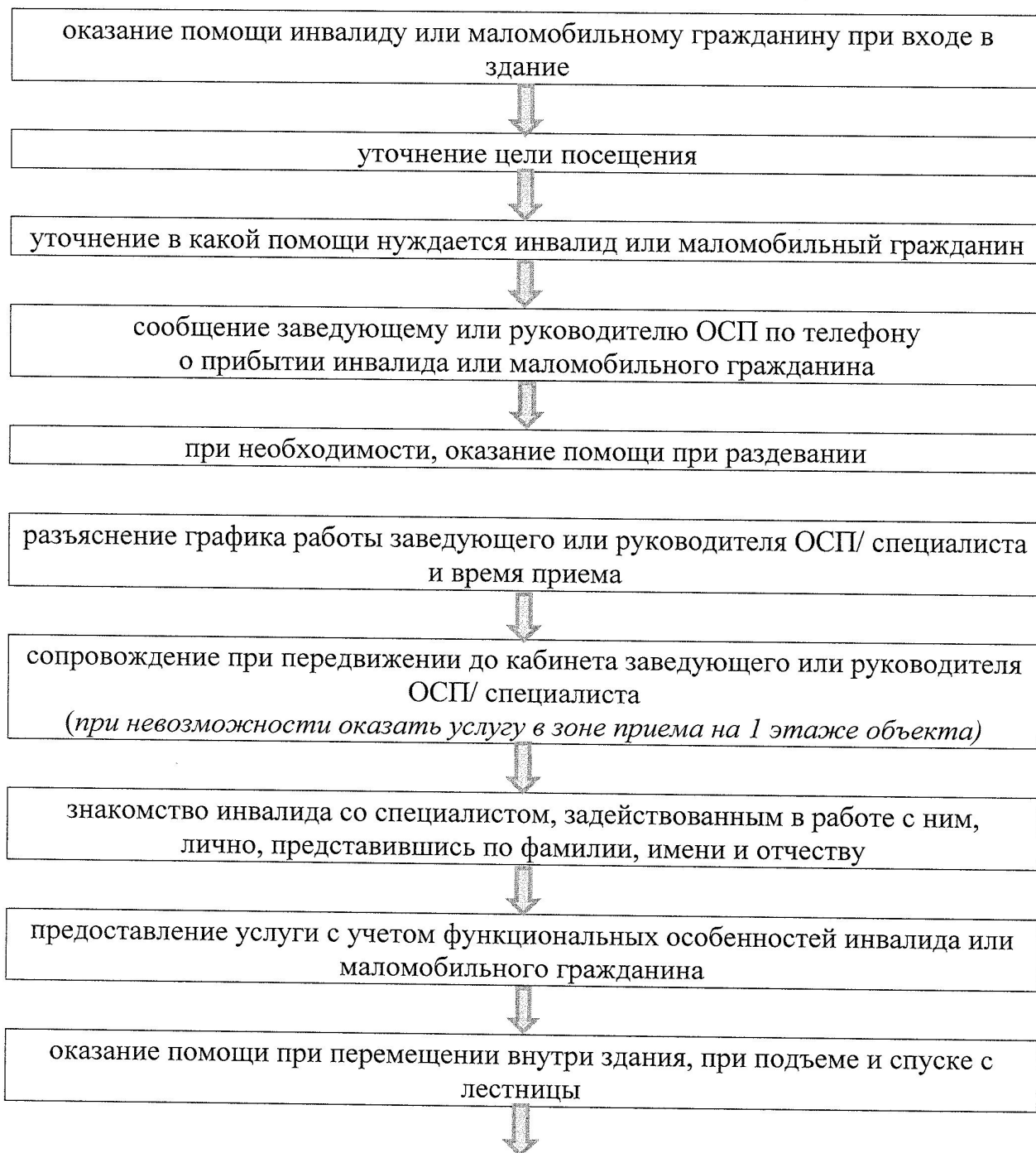
муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение детский сад  
общеразвивающего вида с приоритетным осуществлением деятельности по  
художественно-эстетическому развитию детей № 34



Кокорина Н.Н.

2018 г.

**Алгоритм действий по оказанию ситуационной помощи  
инвалидам различных категорий**



при необходимости, оказание помощи при одевании  
(и при посещении туалета)



оказание помощи инвалиду или маломобильному гражданину при выходе из  
здания

муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение детский сад  
общеразвивающего вида с приоритетным осуществлением деятельности по  
художественно-эстетическому развитию детей № 34

Утверждаю  
Заведующий  
МА ДОУ детский сад № 34  
Кокорина Н.Н.  
Приказ № 34/18

2018 г.

**Текстовая часть к алгоритму действий**

**1. Ситуационная помощь инвалидам, передвигающимся на креслах-колясках, с нарушениями опорно-двигательного аппарата**

**Руководитель ОСП/ дежурный администратор/ вахтер** при поступлении звонка (через кнопку вызова персонала или по телефону) от гражданина с ограничением передвижения (на коляске, костылях, с тростью):

- Выходит на улицу, открывает входные двери.
- Оказывает помощь при входе в здание. Инвалиду на костылях (при наличии) предоставляет кресло-коляску при входе в здание, оказывает помощь при перемещении в кресло-коляску.
- Уточняет цель посещения и в какой помощи нуждается гражданин, с ограничением передвижения.
- При необходимости помогает раздеться в гардеробе (при наличии такового).
- Сообщает секретарю руководителя / специалисту по телефону о прибытии гражданина, с ограничением передвижения, при невозможности оказать услугу в зоне приема на 1 этаже объекта, сопровождает его при передвижении до кабинета руководителя / специалиста.
- Информировует о графике работы руководителя / специалиста и месте приема.
- При необходимости оказывает помощь при одевании в гардеробе (при наличии такового) и при посещении туалета.
- Оказывает помощь при выходе из здания.

**Специалист:**

- Выходит в зону приема на 1 этаже объекта или ожидает гражданина, с ограничением передвижения, в кабинете.
- Представляется по фамилии, имени и отчеству, должности. Оказывает услугу.
- В случае необходимости консультации другого специалиста - приглашает специалиста или сопровождает гражданина до кабинета, оказывая помощь при передвижении внутри здания.
- Сопровождает гражданина, с ограничением передвижения, по окончании приема до 1 этажа объекта или до гардероба (при наличии такового).

**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 помощь, 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 устранить.

- 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 нарушениями зрения

**Руководитель ОСП/ дежурный администратор/ вахтер** при поступлении звонка (через кнопку вызова персонала или по телефону) от гражданина с нарушением зрения:

- Выходит на улицу, открывает входные двери.
- Оказывает помощь при входе в здание, придерживая его под локоть или направлять его словами (немного левее, правее).
- Уточняет цель посещения и в какой помощи нуждается гражданин с нарушением зрения.
- Если гражданин с нарушением зрения пришел с собакой-поводырем, проверяет документ, подтверждающий ее специальное обучение (выданного по форме и в порядке, утвержденном приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации).
- При необходимости помогает раздеться в гардеробе (при наличии такового).
- При необходимости знакомит графиком работы руководителя /специалиста и месте приема.
- Сообщает секретарю руководителя / специалисту по телефону о прибытии гражданина, с нарушением зрения, при невозможности оказать услугу в зоне приема на 1 этаже объекта, сопровождает его при передвижении до кабинета руководителя / специалиста.
- Информировать о графике работы руководителя / специалиста и месте приема.
- При необходимости оказывает помощь при одевании в гардеробе (при наличии такового) и при посещении туалета.
- Оказывает помощь при выходе из здания.

### **Специалист:**

- Выходит в зону приема на 1 этаже объекта или ожидает гражданина с нарушением зрения в кабинете.
- Представляется по фамилии, имени и отчеству, должности. Оказывает услугу.
- В случае необходимости консультации другого специалиста - приглашает специалиста или сопровождает гражданина с нарушением зрения до кабинета, оказывая помощь при передвижении внутри здания, придерживая его под локоть или направлять его словами (немного левее, правее).
- Сопровождает гражданина с нарушением зрения по окончании приема до 1 этажа объекта или до гардероба (при наличии такового).

### **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, обусловленной документом. Убедившись в понятии инвалидом изложенной информации, предлагаете помощь в подписании документа - располагаете документ под активную руку, направляете указательный палец этой руки в место, где должна начаться подпись. Инвалид может использовать факсимильное воспроизведение подписи.
- 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», осязая.
- 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 закладываете руки назад - это неудобно.

### **3. Ситуационная помощь инвалиду с нарушениями умственного развития(интеллекта)**

#### **Руководитель ОСП/ дежурный администратор/ вахтер:**

- Уточняет цель посещения.
- Сообщает секретарю руководителя / специалисту по телефону о прибытии гражданина, с нарушением умственного развития, при невозможности оказать услугу в зоне приема на 1 этаже объекта, сопровождает его до кабинета руководителя / специалиста, предлагая следовать за собой, открывая перед ним дверь, или предлагая занять место посетителя.
- Информирован о графике работы руководителя / специалиста и месте приема.
- Оказывает помощь при выходе из здания.

#### **Специалист:**

- Выходит в зону приема на 1 этаже объекта или ожидает инвалида с нарушениями интеллекта в кабинете.
- Представляется по фамилии, имени и отчеству, должности. Оказывает услугу.
- В случае необходимости консультации другого специалиста - приглашает специалиста или сопровождает гражданина до кабинета другого специалиста предлагая следовать за собой, открывая перед ним дверь.
- Сопровождает гражданина по окончании приема до 1 этажа объекта или до гардероба (при наличии такового), предлагая следовать за собой, открывая перед ним дверь.

**При общении с людьми, нарушения умственного развития (интеллекта) необходимо помнить:**

- При общении необходимо использовать конкретные формулировки, изложенные доступным и понятным языком. Речь должна быть спокойной, без колебаний тембра и скорости изложения информации. При возможности устная информация должна сопровождаться иллюстративными или письменными материалами

#### 4. Ситуационная помощь инвалиду с нарушениями слуха

##### Руководитель ОСП/ дежурный администратор/ вахтер:

- Уточняет цель посещения. При посещении по предварительной записи (на заявительной основе) инвалиду с нарушением слуха предоставляется сурдопереводчик. Во время пребывания инвалида в учреждении / организации сурдопереводчик сопровождает инвалида, оказывая услуги по сурдопереводу.
- При отсутствии сурдопереводчика и при необходимости сообщить информацию, которая включает в себя номер, технический или другой сложный термин, адрес, пишет ее, так, чтобы она была точно понята.
- Сообщает секретарю руководителя / специалисту по телефону о прибытии гражданина, с нарушением слуха, при невозможности оказать услугу в зоне приема на 1 этаже объекта, сопровождает его до кабинета руководителя / специалиста.

##### Специалист:

- Выходит в зону приема на 1 этаже объекта или ожидает гражданина в кабинете.
- Представляется по фамилии, имени и отчеству, должности. При отсутствии сурдопереводчика, если существуют трудности при устном общении, сообщает информацию посредством переписки. Оказывает услугу.
- В случае необходимости консультации другого специалиста - приглашает специалиста или сопровождает гражданина до кабинета другого специалиста.
- Сопровождает гражданина по окончании приема до 1 этажа объекта или до гардероба (при наличии такового).

##### **При общении с людьми, имеющими плохой слух необходимо помнить:**

- Существует несколько типов и степеней глухоты. Некоторые люди могут слышать, но воспринимают отдельные звуки неправильно. Не все люди, которые плохо слышат, могут читать по губам. Если ваш собеседник обладает этим навыком, нужно помнить, что только три из десяти слов хорошо прочитываются.
- Разговаривая с человеком, у которого плохой слух, смотрите прямо на него. Не затемняйте свое лицо и не загораживайте его руками, волосами или какими-то предметами - ваш собеседник должен иметь возможность следить за выражением вашего лица.
- Говорите ясно, ровно и медленно, используйте простые фразы, избегая несущественных слов; используйте выражение лица, жесты, телодвижения, если хотите подчеркнуть или прояснить смысл сказанного. Кричать, особенно в ухо, не надо.
- Если вас просят повторить что-то, попробуйте перефразировать свое предложение. Используйте жесты. Убедитесь, что вас поняли. Не стесняйтесь спросить, понял ли вас собеседник. Если существуют трудности при устном общении, будет проще вести диалог в письменном виде.
- Чтобы привлечь внимание человека, который плохо слышит, назовите его по имени. Если ответа нет, можно слегка тронуть человека или же помахать рукой.
- Если вы сообщаете информацию, которая включает в себя номер, технический или другой сложный термин/адрес, напишите ее, так, чтобы она была точно понята.
- Не забывайте о среде, которая вас окружает. В больших/многолюдных помещениях трудно общаться с людьми, которые плохо слышат. Яркое солнце или тень тоже могут быть барьерами.
- Если вы общаетесь через сурдопереводчика, не забудьте, что обращаться надо непосредственно к собеседнику, а не к сурдопереводчику.