

УТВЕРЖДЕНО

заведующий ДЦРР г.Ошмяны

от 13.09.2023 № 211

ИНСТРУКЦИЯ

по организации процесса
оказания ситуационной
помощи инвалидам

ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Настоящая Инструкция разработана на основании Методических рекомендаций по определению доступности объектов и адаптации услуг, предоставляемых населению, с учетом особых потребностей инвалидов, утвержденной протоколом заседания коллегии Министерства труда и социальной защиты Республики Беларусь 21.02.2018 № 2-3 в целях обеспечения инвалидам и физически ослабленным лицам равных с другими гражданами возможностей для реализации получения необходимых услуг для повышения уровня и качества жизни в рамках реализации постановления Совета Министров Республики Беларусь от 21 ноября 2022 г. № 796 «Об обеспечении доступности для инвалидов».

2. Инструкция предназначена для практического применения в работе при решении вопросов, касающихся обеспечения доступности услуг инвалидам и физически ослабленным лицам и распространяется заведующего и специалистов государственного учреждения образования «Дошкольный центр развития ребёнка г.Ошмяны»

ОСНОВНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ К ОКАЗАНИЮ СИТУАЦИОННОЙ ПОМОЩИ

Для обеспечения доступа инвалидам (наравне с другими людьми) к социально-значимым объектам, необходимо оказывать ситуационную помощь в зависимости от вида и выраженности имеющегося у инвалида нарушения здоровья.

В соответствии с Правилами обеспечения доступности для инвалидов объектов социальной, транспортной и производственной инфраструктуры, транспортных средств и оказываемых услуг, оценки уровня их доступности, утвержденными постановлением Совета

Министров Республики Беларусь от 21.11.2022 № 796 «Об обеспечении доступной среды для инвалидов», ситуационная помощь – это сопровождение инвалидов, не имеющих возможности самостоятельного передвижения и ориентирования, и оказание им помощи при нахождении на объектах, использовании транспортных средств в целях преодоления барьеров, мешающих доступу к объектам и получению услуг, оказываемых населению, наравне с другими лицами.

Оказание ситуационной помощи осуществляется работниками организаций, оказывающих услуги населению, инвалидам, не имеющим возможности самостоятельного передвижения и ориентирования, независимо от обеспечения доступности объекта.

Оказание ситуационной помощи обеспечивается после получения согласия инвалида.

При оказании ситуационной помощи обеспечиваются:

уточнение у инвалида характера и объема необходимой ситуационной помощи по возможности до посещения объекта;

уточнение характера и объема необходимой ситуационной помощи, порядка ее оказания непосредственно инвалиду при посещении объекта; использование аудиодескрипции;

использование ассистивных устройств и технологий, включая костыли, ходунки, кресла-коляски, приспособления для осуществления санитарно-гигиенических процедур, каталки и иные ассистивные устройства;

обращение непосредственно к инвалиду.

ОБЩИЕ ЭТИЧЕСКИЕ НОРМЫ И ПРАВИЛА ПРИ ОБЩЕНИИ С ЛЮДЬМИ С ИНВАЛИДНОСТЬЮ

При взаимодействии с инвалидами должны соблюдаться общепризнанные нравственно-правовые принципы общения: уважительность, гуманность, вежливость, неразглашение медицинской тайны, конфиденциальность, невмешательство в сферу личной жизни гражданина, преобладание индивидуального подхода к человеку.

При разговоре с инвалидом обращаться непосредственно к нему, а не к сопровождающему или переводчику жестового языка, которые присутствуют при разговоре.

При знакомстве с человеком с инвалидностью, вполне естественно пожать ему руку: даже те, кому трудно двигать рукой или кто пользуется протезом, вполне могут пожать руку – правую или левую, что вполне допустимо.

При встрече с человеком с нарушениями зрения обязательно представляются все присутствующие. Если общая беседа в группе, не забывать пояснять, к кому в данный момент обращаются.

В случае предложения помощи необходимо ожидать пока ее примут, а затем поинтересоваться, что и как делать.

К ребенку допустимо обращаться по имени, к взрослому – по имени и отчеству; говорить с человеком с инвалидностью нужно обычным голосом и языком (только в случае общения со слабослышащим, можно увеличить громкость, а с инвалидом с нарушениями умственного развития – перейти на общение на ясном языке). Обращаться к ним по имени и на ты, только в случае знакомства.

При разговоре с человеком, испытывающим трудности в общении, слушать его внимательно. Необходимо быть терпеливым, не поправлять, не перебивать его и не договаривать за него.

Избегать конфликтных ситуаций. Внимательно слушать человека с инвалидностью и стараться слышать его. Регулировать собственные эмоции, возникающие в процессе взаимодействия. Стараться цивилизовано противостоять манипулированию. Обеспечивать высокую культуру и этику взаимоотношений.

ОСНОВНЫЕ КАТЕГОРИИ ИНВАЛИДОВ, НУЖДАЮЩИХСЯ В СИТУАЦИОННОЙ ПОМОЩИ

С учетом имеющихся нарушений функций организма, лиц с инвалидностью можно объединить в группы:

- лица с нарушениями функций опорно-двигательного аппарата;
- лица с нарушениями зрения;
- лица с нарушением слуха;
- лица с ограничениями в общении и контроле за своим поведением;**
- лица с когнитивными (интеллектуальными, умственными) нарушениями;
- лица с тяжелыми нарушениями речи.

Лица с двигательными нарушениями – 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 (костыли, трости различной сложности), а также без использования ассистивных устройств и приспособлений;

Лица с нарушениями зрения относятся к лицам с сенсорными нарушениями. К этой категории граждан относятся 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;

Лица с нарушением слуха относятся к лицам с сенсорными нарушениями. К этой категории граждан относятся также лица, имеющие различные сочетания сенсорных нарушений: полное отсутствие слуха с нарушением речи, частичное нарушение слуха, сохранившие речь в той или иной степени; различные сочетания сенсорных нарушений и речевых нарушений;

Лица с когнитивными (интеллектуальными, умственными) нарушениями – это лица, имеющие нарушения интеллекта, высших психических процессов (мышления, памяти, восприятия, внимания), испытывающие трудности в ориентации на объекте, выражении своих потребностей, вербальной коммуникации, понимании больших объемов информации, включая условия и порядок предоставления услуг;

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

Лица с ограничениями в общении и контроле за своим поведением – это лица с расстройствами аутистического спектра.

СИТУАЦИОННАЯ ПОМОЩЬ ИНВАЛИДАМ РАЗЛИЧНЫХ КАТЕГОРИЙ

4.1. Ситуационная помощь инвалидам с нарушениями функций опорно-двигательного аппарата (инвалид передвигается на коляске, с помощью специальных приспособлений для ходьбы (костыли, трости различной сложности)).

Основные потребности лиц с двигательными нарушениями:

помощь при входе в здание и выходе из здания,
помощь при передвижении по зданию,
помощь при составлении письменных обращений (документов),

помощь при самообслуживании.

Ответственный за организацию оказания ситуационной помощи инвалидам с нарушениями функций опорно-двигательного аппарата:

выходит на улицу;

узнает цель посещения;

уточняет в какой помощи нуждается гражданин;

оказывает помощь при входе в здание, открывает входные двери;

сообщает руководству о посещении ДЦРР г.Ошмяны гражданином с ограничением передвижения;

при расположении кабинета на 2 этаже и выше информирует руководителя (специалиста) о необходимости выхода на 1 этаж здания;

помогает заполнить необходимые документы;

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

оказывает помощь при выходе из здания ДЦРР г.Ошмяны;

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.

Необходимо всегда убеждаться в доступности мест, куда запланировано посещение, узнавать, какие могут возникнуть проблемы или барьеры и как их можно устранить.

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 возможности верхних конечностей либо их культей, протезов, а также пользуются специальными техническими средствами, насадками и пр.; при отсутствии рук или значительно выраженном нарушении их функций нередко приспосабливаются 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.

4.2. Ситуационная помощь инвалидам с нарушениями зрения

Основные потребности лиц с нарушениями зрения:

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

Ответственный за организацию оказания ситуационной помощи инвалидам с нарушениями зрения:

встречает посетителя в солнцезащитных очках и с белой тростью на улице (на входе в здание);
узнает цель посещения;
предлагает помощь;
если посетитель соглашается на оказание помощи, то открывает входные двери;
помогает войти в здание;
если получатель услуг предварительно записан, сопровождает до кабинета,
предложив гражданину с нарушениями зрения взяться за локоть или предплечье, не забыв поинтересоваться, с какой стороны ему лучше идти;
при обращении без записи, сообщает специалисту о получателе услуг; сопровождает в кабинет для решения вопроса;
по необходимости оказывает помощь при ориентации в кабинете; при необходимости консультации другого специалиста сопровождает получателя услуг в передвижении по кабинетам, предлагая гражданину с нарушениями зрения взять его за руку выше локтя для того, чтобы во время движения гражданин с нарушениями зрения был на полшага позади него;

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

предоставляет информацию гражданину с нарушениями зрения в доступной для него форме;

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

в кабинете оказывает помощь в ориентации;

помогает заполнить необходимые документы;

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

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 сотрудника 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 инвалиду 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 нарушениями 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 месту ожидания), где он будет чувствовать себя более защищённо 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.

4.3 Ситуационная помощь инвалидам с нарушением слуха

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).

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

Учитывая отсутствие сурдопереводчика и при условии, что сурдопереводчик не сопровождает лицо с нарушением слуха, сотрудники предоставляют информацию гражданину с нарушением слуха письменным способом.

Ответственный за организацию оказания ситуационной помощи инвалидам с нарушением слуха:

Увидев посетителя с нарушением слуха, изыскняющегося 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 и цель посещения; сообщает руководству о посещении клиента с нарушением слуха; если получатель услуг предварительно записан, сопровождает до кабинета руководителя (специалиста); предоставляет необходимую информацию гражданину с нарушением слуха в доступной для него форме; при необходимости знакомит со всеми надписями в организации; знакомит с письменной информацией о проводимых в ДЦРР г.Ошмяны; при обращении без записи, сообщает руководителю (специалистам) о получателе услуг, сопровождает в кабинет для решения вопроса; оказывает помощь в заполнении документов; по окончании посещения управления образования сопровождает получателя услуг до выхода; оказывает помощь при выходе из здания.

При общении с лицами с нарушением слуха необходимо 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...». Необходимости найти место, где влияние посторонних шумов или разговоров других людей минимально.

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. 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.

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.).

Убедиться, что собеседник смотрит на Вас.

Общаясь, 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.

4.4. Ситуационная помощь инвалиду с ограничениями в общении и контроле за своим поведением

Ответственный за организацию оказания ситуационной помощи инвалидам с ограничениями в общении и контроле за своим поведением:

встречает инвалида;

узнает цель посещения;

сопровождает (оказывает помощь сопровождающим их лицам при возникающих затруднениях) и помогает ориентироваться (вход/выход);

сообщает руководству о посещении клиента с **ограничениями в общении и контроле за своим поведением**;

если получатель услуг предварительно записан, сопровождает до кабинета;

при обращении без записи, сообщает руководителю (специалистам) о получателе услуг, сопровождает в кабинет для решения вопроса;

оказывает помощь в заполнении документов;

по окончании посещения организации сопровождает получателя услуг до выхода;

оказывает помощь при выходе из здания.

4.5. Ситуационная помощь инвалиду с когнитивными (интеллектуальными, умственными нарушениями)

Основные потребности лиц с когнитивными (интеллектуальными, умственными нарушениями):

помощь при входе в здание и выходе из здания,

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

Ответственный за организацию оказания ситуационной помощи инвалидам с интеллектуальными (умственными) нарушениями:

уточняет, в какой помощи нуждается гражданин с интеллектуальными нарушениями;

цель посещения;

сопровождает гражданина с интеллектуальными нарушениями до места расположения кабинета и предоставляет информацию в доступной для него форме о порядке оказания услуг и другую запрашиваемую гражданином информацию;

помогает заполнить необходимые документы;

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

сопровождает гражданина с интеллектуальными нарушениями к выходу;

оказывает помощь при выходе из здания.

При общении с лицами, имеющими интеллектуальными нарушениями 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 нарушениями умственного развития, 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.

4.6. Ситуационная помощь инвалидам с тяжелыми нарушениями речи

Основные потребности лиц с тяжелыми нарушениями речи:

помощь при входе в здание и выходе из здания,

помощь при ориентации внутри здания,

помощь при составлении письменных обращений (документов).

Ответственный за организацию оказания ситуационной помощи инвалидам с тяжелыми нарушениями речи:

Ответственный за организацию оказания ситуационной помощи сотрудник управления (любой другой сотрудник управления), при обращении к нему посетителя с тяжелыми нарушениями речи:

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

при необходимости знакомит со всеми надписями в управлении образования;

при необходимости сопровождает гражданина с тяжелыми нарушениями речи до места расположения кабинета, предоставляет информацию гражданину с тяжелыми нарушениями речи в доступной для него форме о порядке оказания услуг и другую запрашиваемую гражданином информацию;

-помогает заполнить необходимые документы.

При общении с лицами с тяжелыми 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, жестикуляцию, демонстрацию.