

Инструкция по оказанию помощи незрячему человеку без сопровождающего лица

При появлении на главном входе/выходе незрячего человека без сопровождающего лица необходимо выяснить: нужна ли ему помощь и сопровождение по объекту.

Слегка дотроньтесь до его руки, чтобы он понял, что Вы обращаетесь именно к нему, отрекомендуйтесь, назовите свое имя и должность и спросите: «Вам помочь? Вам нужен сопровождающий или Вы ориентируетесь самостоятельно?». Администратору необходимо обеспечить сопровождение незрячего или информирования его об особенностях объекта, лицу, ответственному за сопровождение в соответствии с приказом руководителя. В случае необходимости ожидания сотрудника, на которого возложена ответственность за сопровождение инвалидов, предложите незрячему посетителю подождать до прихода сотрудника, который может обеспечить сопровождение.

В случае если незрячий человек приходит с собакой следует проверить наличие у незрячего инвалида с собакой паспорт собаководника для слепого (документ, подтверждающий ее специальное обучение). Собака должна быть в наморднике и в шлейке со специальными знаками, либо на поводке.

При контакте со слепым нужно называть себя, свою должность. Обращаясь к незрячему посетителю, нужно называть его по имени, чтобы он понял, что обращаются именно к нему. В разговоре правильнее обращаться к самому слепому, а не к его спутнику. Если Вы вынуждены отлучиться, предупредите слепого о своем уходе.

При сопровождении по объекту незрячий берет сопровождающего под руку или за плечо, или придерживается его руки чуть выше локтя, располагаясь при этом на полшага сзади. Сопровождая слепого, нельзя делать резких движений, следует заранее предупреждать о препятствиях, слегка приостанавливаясь перед ними, в узких местах следует заводить руку, за которую держится инвалид, за спину - так, чтобы он мог, не теряя контакта, двигаться следом (инвалид может также идти касаясь спины сопровождающего тыльной стороной руки).

Не нужно предлагать незрячему убрать трость при ходьбе с сопровождающим, так как трость помогает ему получать дополнительную информацию.

При описании препятствий избегайте расплывчатых описаний. Определяйте левую и правую стороны препятствия по отношению к позиции незрячего.

Предупреждайте о препятствиях: ступенях, выступающих предметах (столах, стульях, открытых дверях), высоких порогах и т.д. При движении сообщайте: «Ступень вверх/вниз, сейчас порог», «Ступени вверх/вниз», «Через несколько метров будем спускаться по нескольким ступеням», «осторожно, узкий проход».

Положив руку незрячего на перила углы поворота, лестницы, вы ориентируете его о начале/конце спуска или подъема, поворотного манёвра. По ступенькам ведите незрячего перпендикулярно к ним, предупреждайте о нестандартных (высоких, закругленных, скошенных) ступенях.

Чтобы помочь слепому сесть, положите его руку на спинку стула.

Если вы заметили, что незрячий человек сбился с маршрута, не управляйте его движением на расстоянии, подойдите и помогите выбраться на нужный путь.

Самостоятельное преодоление слепыми незнакомых маршрутов возможно только при наличии предварительного точного описания маршрута по тактильному плану. Для этого следует предложить незрячему посетителю познакомиться с рельефно-тактильным планом объекта (при наличии), проинформировать о наличии на объекте тактильных табличек и высоте их расположения (при наличии). Во время ознакомления с тактильной схемой необходимо взять слепого за руку и провести его руку по соответствующему элементу мнемосхемы.

Необходимо не только показывать незрячему по мнемосхеме маршрут передвижения, но и примерное расстояние на каждом отрезке, так как даже при передвижении по направляющей незрячий инвалид может не заметить поворот тактильной направляющей и потерять ее.

При этом необходимо четко пояснять систему, установленных на объекте тактильных указателей (при наличии), с указанием их видов и мест установки.

Если зрячие оценивают увиденное вначале в целом, а затем рассматривают все в деталях, слепые, напротив, воссоздают картину из суммы воспринимаемых отдельно деталей. Ознакомление по тактильной схеме последовательности ориентиров и указателей на путях передвижения обеспечивает слепому создание воображаемого плана объекта и облегчит самостоятельное ориентирование во время движения. Для незрячих в первую очередь важны тактильные ориентиры: тип напольного покрытия (грязезащитные щетки, пол из керамогранита, паркет, ковровое покрытие), специальные напольные тактильные указатели (направляющие и предупреждающие), а также архитектурные элементы здания: колонны, двери, лестницы. Следует обратить внимание незрячего посетителя на акустические ориентиры: звук открывающейся входной двери, срабатывание сигнала металлодетектора.

Для ознакомления с предметом на него направляют руку незрячего, лучше обе руки, и позволяют спокойно его изучить, давая четкое объяснение тому, что оказывается под пальцами. Не следует водить руку слепого по "осматриваемому" предмету, желательно его не торопить

Не заменяйте чтение какого-либо документа его пересказом, особенно если инвалиду по зрению нужно его подписать. Обязательно информируйте подростка или взрослого незрячего о правовых последствиях его действий, связанных с подписанием любых бумаг. Помните, что инвалидность не освобождает человека от ответственности, обусловленной документом.

Инструкция по оказанию помощи инвалидам на кресле-коляске

При появлении на входе *инвалида на кресле-коляске* следует выяснить, цель его посещения, например для решения какой проблемы он посетил данный объект. При этом следует обращаться к самому инвалиду, а не сопровождающему его лицу. Для лучшего контакта наклонитесь, чтобы ваши глаза были на одном уровне.

Всегда сначала спрашивайте у инвалида, нужна ли ему помощь. Если он отказался, не надо повторять и настаивать; но следует его предупредить, что, например, поверхность пола довольно скользкая, надо быть осторожным при езде, в местах смены полового покрытия. Предлагайте помощь, если нужно открыть тяжелую дверь, преодолеть высокий порог и т.д.

Если предложение о помощи принято, спросите, что нужно делать, и четко следуйте инструкциям инвалида.

Если Вас попросили передвигать коляску с инвалидом, катите ее медленно. Коляска быстро набирает скорость, и неожиданный толчок может привести к потере равновесия или к выпадению инвалида из кресла-коляски. Притормозите коляску в месте перепадов высоты, порога, стыка пандуса и прилегающего пола.

Будьте осторожны, при резком нажатии на ручки коляска может опрокинуться. При необходимости преодоления небольших препятствий (порогов, одиночных ступеней) осторожно нажмите ногой специальный упор-рычаг на раме сзади коляски. Пороги и одиночные ступени можно преодолевать, перекатывая коляску сначала задними большими колесами (спиной вперед). При перемещении по крутому пандусу следует спускать инвалида спиной вниз, чтобы он не выпал из коляски.

Человек на коляске по расположению относительно окружающих его людей, всегда ниже, то есть, при большом скоплении людей, ему трудно ориентироваться, видеть доступную для других информацию. По его просьбе следует проинформировать его о расположении основных зон обслуживания: как попасть в раздевалку, кабинет для занятий, туалет, где находятся его место, другое место обслуживания и при необходимости сопроводить его до места целевого посещения. В начале посещения следует обязательно проинформировать инвалида, где находятся зоны безопасности, как себя вести в экстренной ситуации.

По окончании посещения объекта (получения услуги, окончании спортивного мероприятия) следует помочь инвалидам одеться и покинуть помещения объекта, либо в числе первых посетителей, либо предложить подождать, когда пройдет основной их поток.

В экстренных ситуациях следует максимально быстро организовать безопасную эвакуацию нуждающихся в помощи, привлекая к этому ответственных лиц, четко управляя их действиями. Не следует эвакуировать инвалидов на кресле-коляске в общем потоке, так как они могут затормозить поток людей и создать давку. В исключительных случаях при необходимости эвакуации инвалида по лестнице следует переносить его на руках без коляски (вес коляски 18-20 кг).

При необходимости перемещения инвалида путем переноса коляски обязательно спросите, за какие части коляски можно ее поднимать, так как у коляски есть съемные детали (подлокотники, подножки, большие колеса).

При падении инвалида на пол спросите у него как оказать ему помощь, следуйте его инструкциям.

Инструкция по общению с посетителями с проблемами слуха

Учитывая, что есть люди слабослышащие и есть глухие, необходимо предварительно выяснить степень глухоты. Если посетитель обладает достаточным остатком слуха, вполне допустимо пользоваться словесной речью. При этом необходимо говорить в ровном темпе, не торопясь, слова произносить четко. Чересчур громкие звуки, крик могут вызывать у глухого человека болезненные ощущения. В таком случае он закрывает уши руками, морщится. Это связано именно с дискомфортом в ухе, а не с нежеланием общаться и слушать собеседника.

Важно, чтобы при общении не мешали посторонние источники шума. При общении сотруднику нужно встать так, чтобы было видно его лицо и особенно губы. Во время разговора следует использовать простые фразы. Очень уместно предложить инвалиду заранее подготовленный текстовый вариант по предмету общения. С кем-то оптимален метод записок.

Инструкция по общению со слепоглухими посетителями

Если у человека при полной глухоте утрачена возможность визуально воспринимать жестовые сообщения, то используется контактная форма проявления жестов. В этом случае необходимо помощь тифлосурдопереводчика.

Если нет такой возможности, самое простое средство общения со слепоглухим - это письмо на ладони:

- пальцем слепоглухого человека либо тупым концом ручки или карандаша писать печатные буквы на ладони воспринимающего речь;
- писать буквы пальцем посетителя, воспринимающего сообщение, на плоской ровной поверхности.

Слепоглухие могут читать тексты, напечатанные по Брайлю.

Инструкция по общению с людьми с ментальными нарушениями

Необходимо разговаривать с ними не как с больными людьми, а с уважением, спокойным тоном голоса, не допуская резкости.

Фразы должны быть короткими, внятно произнесенными. Желательна четкая медленная речь.

Не следует вступать с ними в дискуссии и спорить.

В некоторые моменты эти люди могут испытывать эмоциональные срывы, быть возбудимыми и неуравновешенными. Необходимо учитывать эти состояния и стараться успокоить их, вести себя дружелюбно, спросить их о том, чем можно им помочь.

Инструкция по общению с посетителями с проблемами речи

В общении с этими людьми главное быть терпеливым, не перебивать и не поправлять их. Не создавайте ощущения, что вы их игнорируете. При

общении нужно смотреть им в лицо, поддерживая визуальный контакт. Речь должна быть конкретизирована, не следует использовать сложные предложения. Задаваемые посетителям вопросы должны быть конкретными, требующими простых ответов или кивков головы. Не следует спешить закончить предложение за такого посетителя, может оказаться, что он был неправильно понят.

Инструкция по общению с посетителями с гиперкинезами (спастикой)

Гиперкинезы - непроизвольные движения тела или конечностей, которые присущи людям с детским церебральным параличом (ДЦП) и могут возникнуть у людей с повреждением спинного мозга.

Оказывать помощь таким людям надо, предварительно выяснив, нуждаются ли они в ней. В некоторых ситуациях навязываемая помощь будет им только мешать.

При общении не следует отвлекаться на непроизвольные движения инвалида. Желательно, чтобы вокруг такого человека было свободное пространство. Если сотрудник дает в руки инвалида какой-либо предмет, желательно подстраховывать предмет от падения.

В отдельных случаях эти люди имеют дополнительно и проблемы с речью. Тогда нужно пользоваться рекомендациями, приведенными для посетителей с проблемами речи.

Инструкцию составил: Директор МКУ «Локосовский СОК «Старт»
С.В. Кривощёкова