



ПАМЯТКА

**по оказанию инвалидам
ситуационной помощи
для специалистов учреждений
и организаций социальной
инфраструктуры**

Инвалидность – это не только проблема личности, но и государства и общества в целом. Эта категория граждан остро нуждается не только в социальной защите, но и в понимании их проблем со стороны окружающих людей, которое будет выражаться не в элементарной жалости, а в человеческом сочувствии, помощи и равном отношении к ним как согражданам.

В 2011 году Правительством России была принята государственная программа «Доступная среда», целью которой является формирование к 2016 году условий, для обеспечения равного доступа инвалидов к физическому окружению, транспорту, информации, а также другим объектам и услугам, предоставляемых для населения. Для обеспечения избирательности мер социальной поддержки инвалидов в различных жизненных ситуациях разработан буквенный кодификатор категорий инвалидности, различный по преимущественному виду помощи, в которой нуждается инвалид. Процесс интеграции инвалидов сложен и имеет много уровней. Наряду с реализацией собственно реабилитационных мероприятий и услуг существенное значение приобретает оказание инвалиду ситуационной помощи в соответствии с кодификатором категорий инвалидности.

ХАРАКТЕРИСТИКА СИТУАЦИОННОЙ ПОМОЩИ РАЗЛИЧНЫМ КАТЕГОРИЯМ ИНВАЛИДОВ

Для реализации ситуационной помощи каждой группе инвалидов установлен код (буквенный), что позволяет упростить и систематизировать деятельность всех служб и организаций по определению и предоставлению видов услуг инвалидам и видов помощи, предусмотренных законодательством Российской Федерации, в том числе в организациях, деятельность которых напрямую не связана с предоставлением услуг инвалидам.

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

Буквенный код инвалиду будет устанавливаться в учреждениях МСЭ с последующим его занесением в справку инвалида.

КОДИФИКАТОР

(буквенные коды категорий инвалидности)

для обеспечения идентификации преимущественных видов ограничений жизнедеятельности у инвалидов Кодификатор предназначен для использования в качестве единого языка общения между всеми участниками реабилитационного процесса инвалида при оказании ситуационной помощи. Буквенных кодов пять — это буквы русского алфавита и каждая буква указывает на физическое ограничение инвалида.

Буква В — инвалид передвигается в коляске. Нуждается в помощи посторонних лиц (персонала) при передвижении вне дома.



Буква С — инвалид слепой или слабовидящий, ограничен в ориентации. Нуждается в помощи (сопровождении) посторонних лиц (персонала) вне дома.



Буква Е — инвалид ограничен в самообслуживании (безрукий, либо не действует руками). Нуждается в помощи посторонних лиц (персонала) при самообслуживании и других действиях руками вне дома.



Буква К — инвалид слепоглухой, значительно ограничен в ориентации. Вне дома нуждается в сопровождении лицом осуществляющим помощь. При формальных взаимоотношениях нуждается в услугах тифлосурдопереводчика.



Буква М — инвалид глухонемой или глухой. При формальных взаимоотношениях вне дома нуждается в услугах сурдопереводчика.



Виды услуг и примеры ситуационной помощи

- инвалид с **буквой В.**

1. Помощь при входе и выходе;
2. Помощь при передвижении в здании;
3. Помощь при выполнении действий самообслуживания.

Пример: в общественное место приехал инвалид на коляске. Инвалиду выделяется сотрудник, который помогает войти и выйти, передвигаться внутри учреждения, при отсутствии подъемника или лифта поднять инвалида на коляске на нужный этаж.

— инвалид с **буквой С.**

1. Помощь при входе и выходе;
2. Помощь при ориентации;
3. Помощь при составлении письменных обращений (документов);
4. Помощь при оплате услуг;
5. Помощь при выполнении действий самообслуживания.

Пример: в общественное место приехал слепой инвалид. Ему выделяется сотрудник учреждения, который сопровождает его при передвижении, знакомит со всеми надписями, помогает выбрать и оплатить покупки, услуги в кассе, заполнить бланк и необходимую документацию и так далее.

— инвалид с **буквой Е.**

1. Помощь при входе и выходе;
2. Помощь при составлении письменных обращений (документов);
3. Помощь при оплате услуг;
4. Помощь при выполнении действий самообслуживания.

Пример: в общественное место приехал безрукий инвалид, либо инвалид с недееспособными руками. Ему выделяется сотрудник учреждения, который помогает выполнить ряд действий самообслуживания — оформить необходимую документацию, раздеться и одеться в гардеробе, посетить туалет и так далее. В случаях приема пищи обеспечить специальной столовой посудой.

— инвалид с **буквой К.**

1. Помощь тифлосурдопереводчика.

Пример: в общественное место приехал слепоглухой инвалид. Ему выделяется тифлосурдопереводчик, который сопровождает его по учреждению.

- инвалид с **буквой М.**

1. Помощь сурдопереводчика при общении.

В общественное место приехал глухой инвалид. В случае отсутствия письменной информации ему выделяется сурдопереводчик, который сопровождает его по учреждению.

Перечень учреждений и организаций, в которых необходимо оказание ситуационной помощи инвалидам.

- 1. Производственные учреждения;**
- 2. Административные учреждения** (Администрация, муниципальные органы власти, загсы, полиция, прокуратура, суд, адвокатские бюро);
- 3. Медицинские учреждения** (Поликлиника, амбулатория, больница, клиника, аптека, реабилитационный центр, ФКУ МСЭ);
- 4. Учебные комплексы** (Школа, среднетехнические учебные заведения, ВУЗы);
- 5. Культурно-просветительские учреждения** (Театр, дворец культуры, клуб, музей, библиотека, кинотеатр);
- 6. Учреждения транспортной инфраструктуры** (Вокзалы, Кассовые павильоны, Городской общественный транспорт, Железнодорожный транспорт, Воздушный транспорт, Водный транспорт, Автомобильный транспорт);
- 7. Коммунально-бытовые учреждения** (Жилищные конторы, дома быта, ремонтные, мастерские);
- 8. Торговые предприятия** (Торговые центры, магазины, рынки);
- 9. Учреждения связи;**
- 10. Финансовые учреждения;**
- 11. Физкультурно-оздоровительные комплексы** (Стадионы, бассейны, закрытые спортивные помещения);
- 12. Отели, кемпинги;**
- 13. Общественный туалет.**

Оказание ситуационной помощи инвалидам

Ситуационная помощь инвалиду с кодом В

При посещении инвалидом с буквенным кодом «В» социально значимого объекта, в учреждении **выделяется сотрудник**, способный помочь инвалиду на коляске войти и выйти из учреждения, помочь ему при передвижении внутри учреждения, при отсутствии лифта поднять инвалида на коляске на нужный этаж

При отсутствии у входа в здание пандуса, к входу выносятся переносные аппарели.

Современные социально значимые объекты должны иметь наружную информацию о доступности объекта для инвалида на коляске.



При отсутствии доступного входа в социально-значимое учреждение, на здании устанавливается кнопка вызова специалиста.



При отсутствии сотрудника, способного помочь инвалиду на коляске войти в учреждение (высокие ступеньки), сотрудник учреждения оказывает необходимую услугу, находясь рядом с инвалидом. Например: сотрудник аптеки узнает о необходимом лекарстве и выносит его инвалиду, находящемуся на доступном для инвалида месте. Сотрудник библиотеки приносит инвалиду необходимую литературу. Сотрудник почты оказывает услугу инвалида, находясь рядом с ним. Специалист ремонтной мастерской подходит к инвалиду на коляске и оформляет заказ рядом с инвалидом.

Надписи в учреждениях должны быть в легко читаемой и понятной форме и размещены с учетом их доступности для инвалидов – на уровне сидящего в коляске инвалида.



В социально значимых учреждениях, рекомендуется иметь следующую реабилитационную технику: кресла-коляски, ходунки, поручни в санитарных комнатах.

При необходимости инвалиду оказывается помощь при посещении туалета.

В **магазине** - сотрудник магазина помогает достать нужный товар с высокой полки, в магазине одежды – помочь померить выбранную вещь. На почте, телеграфе, банке, где стойки обслуживания находятся довольно высоко для сидящего на коляске инвалида, работник учреждения должен оказать необходимую услугу непосредственно около инвалида.

При посещении физкультурно-оздоровительных учреждений сотрудник указанного учреждения помогает инвалиду при входе и выходе, оказывает помощь при переодевании и принятии гигиенических процедур (по необходимости), помощь при посещении туалета (по необходимости). Необходимая реабилитационная техника в физкультурно-оздоровительных учреждениях - это кресло для душа, в бассейнах специальные подъемники.

Необходимая помощь инвалиду на коляске **в общественном транспорте** – помощь при входе и выходе. При наличии выносного пандуса в транспорте или подъемника, водитель их устанавливает и помогает инвалиду войти в транспорт.

При отсутствии указанной техники водитель с добровольным помощником помогает инвалиду войти в транспорт.

При пользовании воздушным транспортом инвалиду на коляске необходима помощь при посадке и высадке из самолета, помощь при перемещении из кресла коляски в кресло салона самолета и обратно, помощь при пристегивании ремней безопасности, помощь при посещении туалета.

При пользовании железнодорожным транспортом инвалиду необходима помощь при посадке и высадке в вагон, помощь при посещении туалета в вагоне, а также помощь при передвижении по вагону.

На каждой стоянке автотранспортных средств около социально-значимых учреждений выделяется не менее 10 процентов мест (но не менее одного места), для парковки специальных автотранспортных средств инвалидов, которые не должны занимать иные транспортные средства. Инвалиды пользуются местами для парковки специальных автотранспортных средств бесплатно.



Ситуационная помощь инвалиду с кодом С

На входе в учреждение инвалида с потерей зрения должен встретить сотрудник, который берет инвалида под локоть и сопровождает его при передвижении по территории учреждения. Сотрудник также знакомит инвалида со всеми надписями в учреждении. При входе в учреждение желательно наличие тактильной плитки и звуковой информации, а информация внутри учреждения должна быть продублирована шрифтом по Брайлю.

В **социально значимых учреждениях** сотрудник учреждения помогает инвалиду войти в здание, воспользоваться услугами гардероба, купить лекарство, оплатить услугу в кассе, заполнить бланк и необходимую документацию на почте и в банке, помогает выбрать нужную покупку и оплатить ее, помогает посетить туалет.

При наличии у инвалида собаки-поводыря оказывает помощь при прогулке собаки (например, при проживании в отеле).

При поездке инвалида с нарушенным зрением **в общественном транспорте** без сопровождающего, водитель или кондуктор помогают ему войти в транспорт, помогают оплатить проездной билет, узнают об остановке, необходимой инвалиду и помогают ему выйти из транспорта, знакомят с расписанием, ценой и наличием билетов на нужное направление, помогают при оплате билета. В транспорт допускаются собаки-проводники при наличии документа, подтверждающего специальное обучение собаки-проводника.



В реабилитационных учреждениях, санаториях, профилакториях желательно иметь специальную посуду для слепых. Наличие такой посуды позволяет инвалидам есть самостоятельно, что исключает необходимость ситуационной помощи.

Ситуационная помощь инвалиду с кодом Е

Инвалидам с этим буквенным кодом необходимо оказывать помощь при всех действиях, выполняемых руками. Для облегчения входа и выхода в учреждениях дверь должна открываться автоматически, при отсутствии автоматически открывающейся двери, сотрудник учреждения открывает и закрывает дверь.



Все ручки дверей учреждения должны быть широкими



Инвалиду с кодом Е необходимо помочь раздеться и одеться.

Инвалиду необходима помощь и при выполнении ряда действий самообслуживания при нахождении его в санаториях, домах отдыха, реабилитационных центрах – помочь причесаться, побриться, а также при всех действиях, выполняемых руками.

При оплате разнообразных услуг необходимо помочь инвалиду расплатиться на почте, в банке, в магазине, а также помочь оформить необходимую документацию.

При посещении предприятий общественного питания помочь при еде и питье. В реабилитационных центрах, санаториях, санаториях-профилакториях необходима, столовые приборы, специальная столовая посуда - тарелки с высокими бортиками, а также технические средства реабилитации, помогающие инвалиду с нарушением верхних конечностей выполнять различные действия самообслуживания самостоятельно – приспособление для надевания носок, расческа и мочалка с длинной ручкой.



Туалетные комнаты в учреждениях должны быть оснащены ножным или автоматическим спуском воды в туалете, сенсорным смесителем в раковине, сенсорной сушилкой для рук

В общественном транспорте необходима помощь при приобретении проездного билета, сопровождение на эскалаторе, при регистрации на рейс, сдаче и получении багажа; помощь необходима в салоне самолета - помочь застегнуть и расстегнуть ремни безопасности, помочь раздеться и одеться, требуется помощь при еде и питье, помощь при посещении туалета, в поезде проводник должен помочь инвалиду раздеться и одеться, распаковать и запаковать багаж, постелить постель, помочь при еде и питье, помочь при посещении туалета; на стадионе, в спортивном сооружении, бассейне ему необходимо помочь войти и выйти из учреждения – открыть и закрыть дверь, в гардеробе помочь раздеть и одеть верхнюю одежду, а в раздевалке помочь переодеться в спортивную форму. В душевой кабине такому инвалиду также требуется помощь. Необходимо оказать помощь и при посещении туалета.

Ситуационная помощь инвалиду с кодом М

Инвалид с нарушенным слухом (или его отсутствием), при формальном общении нуждается в услугах сурдопереводчика.



При отсутствии сурдопереводчика ситуационная помощь инвалиду оказывается во всех учреждениях, где отсутствует письменная информация об услугах, предоставляемых учреждением.

Как общаться с гражданами, имеющими какие-либо ограничения?!

Общие рекомендации:

Если вы предлагаете помощь, ждите, пока ее примут, а затем спрашивайте, что и как делать.

Когда вас знакомят с инвалидом, 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.

Общение с людьми, испытывающими трудности при передвижении (категория В)

Помните, что инвалидная коляска - неприкосновенное пространство человека. Не облакачивайтесь 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.

Помните, что, как правило, у людей, имеющих трудности при передвижении, нет проблем со зрением, слухом и пониманием.

Не думайте, что необходимость пользоваться инвалидной коляской - это трагедия. Это 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.

Общение с людьми с плохим зрением и незрячими (категория С)

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.

Опишите кратко, где вы находитесь. Предупреждайте о препятствиях: ступенях, лужах, ямах, низких притолах, трубах и т.п.

Используйте, если это уместно, фразы, характеризующие звук, запах, расстояние. Делитесь увиденным.

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.

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", осязание.

Избегайте расплывчатых определений и инструкций, которые обычно сопровождаются жестами, выражений вроде "Стакан находится

где-то там на столе". Старайтесь быть точными: "Стакан посередине стола".

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

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.

Общение с людьми, испытывающими затруднения в речи

Не игнорируйте людей, которым трудно говорить, потому что понять их - в ваших интересах.

Не перебивайте и не поправляйте человека, который испытывает трудности в речи. Начинайте говорить только тогда, когда убедитесь, что он уже закончил свою мысль.

Не пытайтесь ускорить разговор. Будьте готовы к тому, что разговор с человеком с затрудненной речью займет у вас больше времени. Если вы спешите, лучше, извинившись, договориться об общении в другое время.

Смотрите в лицо собеседнику, поддерживайте визуальный контакт. Отдайте этой беседе все ваше внимание.

Не думайте, что затруднения в речи - показатель низкого уровня интеллекта человека.

Старайтесь задавать вопросы, которые требуют коротких ответов или кивка.

Не притворяйтесь, если вы не поняли, что вам сказали. Не стесняйтесь переспросить. Если вам снова не удалось понять, попросите произнести слово в более медленном темпе, возможно, по буквам.

Не забывайте, что человеку с нарушенной речью тоже нужно высказаться. Не перебивайте его и не подавляйте. Не торопите говорящего.

Если у вас возникают проблемы в общении, спросите, не хочет ли ваш собеседник использовать другой способ - написать, напечатать.

Когда вы разговариваете с глухими, обращайтесь непосредственно к нему, а не сопровождающему или к сурдопереводчику, который присутствует при разговоре.

Когда вы разговариваете с человеком, испытывающим трудности в общении, слушайте его внимательно. Будьте терпеливы, ждите, когда человек сам закончит фразу. Не поправляйте его, не договаривайте за него. Никогда не притворяйтесь, что вы понимаете, если на самом деле

это не так. Повторите, что вы поняли, это поможет человеку ответить вам, а вам понять его.

Чтобы привлечь внимание глухого, помашите ему рукой или дотроньтесь рукой. Смотрите ему прямо в глаза и говорите четко, хотя имейте в виду, что не все люди, которые плохо слышат, могут читать по губам. Разговаривая с глухим, расположитесь так, чтоб на вас падал свет, и вас было хорошо видно. Постарайтесь, чтобы вам ничего (еда, сигареты, руки) не мешало.

Если вас просят повторить что-то, попробуйте перефразировать свое предложение. Используйте общепринятые жесты. Убедитесь, что вас поняли. Не стесняйтесь спросить, понял ли вас собеседник.

Старайтесь задавать вопросы, которые требуют коротких ответов или кивка.

Рекомендации по использованию слов и понятий при общении с инвалидами.

ИСПОЛЬЗУЙТЕ	ИЗБЕГАЙТЕ
слова и понятия, не создающие стереотипы:	слов и понятий, создающих стереотипы:
Человек с инвалидностью	Человек с ограниченными возможностями, Больной, Искалеченный, покалеченный, Неполноценный, калека, с дефектом здоровья, с недостатком здоровья
При сравнении людей с инвалидностью и без инвалидности:	
Не инвалид, человек без инвалидности	Нормальный / здоровый
Человек, использующий инвалидную коляску Человек на коляске Человек с парализованными ногами «Колясочник» – приемлемо в среде общения людей с инвалидностью	Прикованный к инвалидной коляске Паралитик Парализованный
Врожденная инвалидность Инвалид с детства	Врожденный дефект (увечье) несчастье
Имеет ДЦП (детский церебральный паралич) Человек (ребенок, дети) с ДЦП	Страдает ДЦП Болеет ДЦП «Дэцэпэшник»
Человек, перенесший полиомиелит / имеет инвалидность в результате... Человек, который перенес болезнь / стал инвалидом в результате...	Страдает от полиомиелита / от последствий полиомиелита Жертва болезни
Человек с особенностями развития / с особенностями в развитии Человек с ментальной инвалидностью, с особенностями ментального развития	Отсталый, умственно неполноценный, с задержкой / отставанием в развитии, с интеллектуальной недостаточностью, с умственной отсталостью Имбецил, дебил
Ребенок с особенностями развития	Слабоумный, «тормоз», с задержкой / отставанием в развитии
Дети с инвалидностью	Дети-инвалиды
Дети с особыми образовательными потребностями	Школьники-инвалиды
Человек с синдромом Дауна Ребенок (дети) с синдромом Дауна	С болезнью Дауна «Даун», «монголоид» «Даунята» (о детях с синдромом Дауна)
Человек с эпилепсией	Эпилептик, припадочный Страдающий эпилептическими припадками
Человек с особенностями психического развития Человек с особенностями душевного или эмоционального развития	Псих, сумасшедший Люди с психиатрическими проблемами, Душевнобольные люди, Люди с душевным или эмоциональным расстройством
Незрячий, слабовидящий человек, с инвалидностью по зрению	Слепой, совершенно слепой
Неслышащий / слабослышащий, человек, с инвалидностью по слуху, пользующийся жестовой речью	Глухой как пень Человек с нарушением слуха Человек (ребенок) с остатками слуха Глухонемой