**АЛГОРИТМ**

**оказания ситуационной помощи инвалидам различных категорий**

**в учреждении «Круглянский районный центр**

**социального обслуживания населения»**

**1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

В целях реализации Закона Республики Беларусь от 30 июня 2022 г. № 183-З «О правах инвалидов и их социальной интеграции», постановления Совета Министров Республики Беларусь от 13 июня 2017 г. № 451 «Об утверждении Национального плана действий по реализации в Республике Беларусь положений Конвенции о правах инвалидов на 2017–2025 годы», для обеспечения инвалидам доступа к помещениям учреждения «Круглянский районный центр социального обслуживания населения» (далее – Центр) наравне с другими лицами разработан алгоритм оказания ситуационной помощи данной категории лиц, в зависимости от вида и степени выраженности имеющихся у них нарушенных функций организма.

**Ситуационная помощь** – сопровождение инвалидов, не имеющих возможности самостоятельного передвижения и ориентирования, и оказание им помощи при нахождении в Центре в целях преодоления барьеров, мешающих доступу в учреждение и получению услуг, оказываемых населению, наравне с другими лицами.

Оказание ситуационной помощи, наряду с обеспечением доступной среды,  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.

**2. ОСНОВНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ К ОКАЗАНИЮ ПОМОЩИ**

В целях обеспечения условий для беспрепятственного доступа инвалидам в здание и помещения Центра на входе в учреждение размещена кнопка для вызова специалиста.

Приказом руководителя назначен работник Центра, ответственный за оказание ситуационной помощи инвалидам.

На официальном сайте Центра размещена информация о возможности предварительного сообщения о посещении объекта инвалидом, о сопровождающем его лице, а также о характере и объеме требуемой ситуационной помощи.

При нахождении инвалида в помещениях Центра ему оказывается ситуационная помощь:

- при входе и выходе из здания;

- при перемещении внутри здания, при подъеме и спуске с лестницы.

**Общие этические нормы и правила при общении с людьми с инвалидностью:**

- оказание  помощи должно проводиться только с согласия инвалида, после уточнения характера и объема необходимой помощи;

- осуществление тактильного контакта или иного вмешательства в личное пространство возможно только после согласия инвалида;

- оказание помощи не должно причинить вред;

- соблюдение при взаимодействии общепризнанных нравственно-правовых принципов общения: уважительности, гуманности, вежливости, конфиденциальности, преобладания индивидуального подхода;

- избегание конфликтных ситуаций.

**3. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ СИТУАЦИОННОЙ ПОМОЩИ ИНВАЛИДАМ РАЗЛИЧНЫХ КАТЕГОРИЙ**

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

- лица с двигательными нарушениями;

- лица с нарушением зрения;

- лица с нарушением слуха;

- лица с нарушением речи;

- лица с когнитивными (интеллектуальными, умственными) нарушениями.

**3.1. СИТУАЦИОННАЯ ПОМОЩЬ ЛИЦАМ С НАРУШЕНИЯМИ ОПОРНО-ДВИГАТЕЛЬНОГО АППАРАТА**

*ОСНОВНЫЕ ПОТРЕБНОСТИ В ПОМОЩИ:*

• вход в здание и выход из здания;

• передвижение по зданию;

• самообслуживание.

*ОСОБЕННОСТИ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ*

Любое индивидуальное техническое средство реабилитации (трости, костыли, ходунки, кресло-коляска и т. д.) – это собственность и элемент личного пространства человека. Нельзя брать эти средства, перемещать их и выполнять с ними иные действия, не получив на это разрешения его владельца.

Следует учитывать, что инвалидная коляска быстро набирает скорость и неожиданный толчок может привести к потере ею равновесия. Поэтому передвигать коляску необходимо медленно. Нельзя также облокачиваться на нее.

*АЛГОРИТМ ДЕЙСТВИЙ СПЕЦИАЛИСТА*

|  |
| --- |
| **Шаг 1** Встретьте на улице и откройте входную дверь |
| **Шаг 2** Окажите помощь при входе. При необходимости предоставьте инвалиду на костылях кресло-коляску и помогите переместиться в нее. |
| **Шаг 3** Уточните, в какой помощи нуждается посетитель, узнайте цель его посещения |
| **Шаг 4** Помогите снять верхнюю одежду (при необходимости) |
| **Шаг 5** Сообщите специалисту, ответственному за оказание необходимой инвалиду услуги, о посещении клиента с ограничением передвижения  |
| **Шаг 6** Обеспечьте сопровождение посетителя в здании до окончания его визита |
| **Шаг 7** При завершении визита сопроводите инвалида до выхода. Окажите помощь при выходе из здания |

**3.2.** **СИТУАЦИОННАЯ ПОМОЩЬ ЛИЦАМ С НАРУШЕНИЕМ ЗРЕНИЯ**

*ОСНОВНЫЕ ПОТРЕБНОСТИ В ПОМОЩИ:*

• вход в здание и выход из здания;

• ориентации внутри здания;

• составление письменных обращений (документов);

• самообслуживание.

*ОСОБЕННОСТИ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ*

Для обозначения факта обращения к незрячему человеку необходимо просто дотронуться до его плеча и (или) назвать его (если известно имя и отчество) и предложить ему помощь. Предлагая помощь, нужно встать с противоположной стороны от руки с тростью.

При общении с такими людьми нужно обязательно первым назвать себя и представить других собеседников (при их наличии). Если необходимо завершить разговор, отойти от невидящего человека, нужно обязательно предупредить его об этом. При уходе необходимо подвести его к ориентиру (например, к стойке), где он будет чувствовать себя более защищенно и уверенно.

В случае возникновения проблемы в оказании помощи невидящему человеку, нужно, не смущаясь, попросить его подсказать, как ее оказать, либо пригласить компетентного сотрудника для оказания такой помощи.

Если инвалид по зрению выразил готовность принять помощь и нуждается в сопровождении, следует кратко описать, где вы находитесь. Затем нужно предложить ему взять вас за руку, согнутую в локте, и, держась за нее выше локтя (за предплечье), двигаться чуть позади. Необходимо заранее предупреждать посетителя об имеющихся на пути препятствиях (ступенях, поворотах и других помехах).

Предлагая такому человеку сесть, не нужно усаживать его, а лишь направить его руку на спинку стула или подлокотник. Не нужно водить по поверхности его рукой, а дать ему возможность свободно потрогать предмет.

При спуске или подъеме по ступенькам нельзя делать рывков и резких движений.

Если есть необходимость прочесть что-либо незрячему человеку, говорить необходимо нормальным голосом и не пропускать информацию.

Когда происходит общение с группой незрячих людей, следует каждый раз называть того, к кому обращаетесь, либо притрагиваться к нему.

*АЛГОРИТМ ДЕЙСТВИЙ СПЕЦИАЛИСТА*

|  |
| --- |
| **Шаг 1** Встретьте на улице и откройте входную дверь |
| **Шаг 2** Окажите помощь при входе в здание |
| **Шаг 3** Уточните, в какой помощи нуждается посетитель, узнайте цель его посещения |
| **Шаг 4** Помогите снять верхнюю одежду (при необходимости) |
| **Шаг 5** Сообщите специалисту, ответственному за оказание необходимой инвалиду услуги, о посещении клиента с ограничением возможности видеть  |
| **Шаг 6** Окажите инвалиду помощь в заполнении документов (при необходимости) |
| **Шаг 7** Обеспечьте сопровождение посетителя в здании до окончания его визита |
| **Шаг 8** При завершении визита сопроводите инвалида до выхода. Окажите помощь при выходе из здания |

**3.3. СИТУАЦИОННАЯ ПОМОЩЬ ЛИЦАМ С НАРУШЕНИЕМ СЛУХА**

*ОСНОВНЫЕ ПОТРЕБНОСТИ В ПОМОЩИ:*

• вход в здание и выход из здания (при необходимости);

• ориентация внутри здания;

• составление письменных обращений (документов).

*ОСОБЕННОСТИ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ*

Для лиц с нарушением слуха ситуационная помощь заключается в помощи переводчика жестового языка или специалиста, обученного основам жестовой речи, при общении и сопровождении гражданина. При отсутствии переводчика жестового языка специалисты организации предоставляют информацию такому гражданину письменным способом.

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. Если вы не знаете, какой способ предпочесть, узнайте у самого гражданина. Если возникают проблемы в устном общении, предложите собеседнику использовать другой способ – написать, напечатать.

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. Используйте выражение лица, жесты, телодвижения, если хотите подчеркнуть или прояснить смысл сказанного.

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.).

Убедитесь, что собеседник смотрит на говорящего. Для привлечения внимания необходимо плавно помахать рукой в поле зрения либо слегка коснуться его плеча (не со спины).

Общаясь, смотрите в глаза собеседника, ему так легче проводить считывание с губ.

Вопросы нужно формулировать так, чтобы ответ был однозначным.

*АЛГОРИТМ ДЕЙСТВИЙ СПЕЦИАЛИСТА*

|  |
| --- |
| **Шаг 1** Уточните, в какой помощи нуждается посетитель, узнайте цель его посещения |
| **Шаг 2** Сообщите специалисту, ответственному за оказание необходимой инвалиду услуги, о посещении клиента с ограничением возможности общения |
| **Шаг 3** При необходимости ознакомьте инвалида с письменной информацией о предоставляемых организацией услугах |
| **Шаг 4** Окажите помощь инвалиду в заполнении документов (при необходимости) |
| **Шаг 5** Обеспечьте сопровождение посетителя в здании до окончания его визита |
| **Шаг 6** При завершении визита сопроводите инвалида до выхода |

**3.4. СИТУАЦИОННАЯ ПОМОЩЬ ЛИЦАМ С НАРУШЕНИЕМ РЕЧИ**

*ОСНОВНЫЕ ПОТРЕБНОСТИ В ПОМОЩИ:*

• вход в здание и выход из здания (при необходимости);

• ориентации внутри здания;

• составление письменных обращений (документов).

*ОСОБЕННОСТИ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ*

Наличие у человека проблемы с речью необязательно означает, что он имеет нарушения слуха.

Не следует перебивать и поправлять такого человека. Начинать говорить нужно только тогда, когда он закончил свою мысль.

Не пытайтесь ускорить разговор. Для общения с таким человеком требуется больше времени. Если его недостаточно, лучше, извинившись, сопроводить человека к другому специалисту или договориться об общении в другой раз. Вопросы необходимо формулировать так, чтобы ответить на них можно было коротко или просто кивком головы.

Если у Вас не получается понять собеседника, нужно вежливо попросить его произнести слово в более медленном темпе, возможно, по буквам. Можно также использовать другие возможности передачи информации – письменную речь, жестикуляцию, демонстрацию.

При оказании ситуационной помощи лицам с нарушением речи можно использовать алгоритм действий специалиста при оказании ситуационной помощи лицам с нарушением слуха (***см.*** [***выше***](https://vittcson.by/%D0%B0%D0%BB%D0%B3%D0%BE%D1%80%D0%B8%D1%82%D0%BC-%D0%BE%D0%BA%D0%B0%D0%B7%D0%B0%D0%BD%D0%B8%D1%8F-%D1%81%D0%B8%D1%82%D1%83%D0%B0%D1%86%D0%B8%D0%BE%D0%BD%D0%BD%D0%BE%D0%B9-%D0%BF%D0%BE%D0%BC%D0%BE/#a6)).

**3.5. СИТУАЦИОННАЯ ПОМОЩЬ ЛИЦАМ С КОГНИТИВНЫМИ (ИНТЕЛЛЕКТУАЛЬНЫМИ, УМСТВЕННЫМИ) НАРУШЕНИЯМИ**

*ОСНОВНЫЕ ПОТРЕБНОСТИ В ПОМОЩИ:*

• вход в здание и выход из здания (при необходимости);

• ориентация внутри здания;

• составление письменных обращений (документов);

• самообслуживание.

*ОСОБЕННОСТИ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ*

При общении с лицами, имеющими когнитивные (интеллектуальные, умственные) нарушения, лучше смотреть в лицо собеседнику, поддерживая с ним визуальный контакт. При этом нельзя настаивать на поддержании зрительного контакта, если это доставляет собеседнику дискомфорт.

Не говорите с ним резко, даже если для этого имеются основания. Проявляйте терпение, такт. Внимательно отнеситесь к собеседнику, обсудите все интересующие его вопросы. В присутствии такого человека не допускайте упоминания его в третьем лице.

Начинать говорить нужно, только убедившись, что собеседник закончил свою мысль. Обращаясь к посетителю, имеющему такие нарушения, особенно если он расстроен или разгневан, следует спокойно спросить его, чем ему помочь. При разговоре используйте доступный язык, выражайтесь точно, не используя длинных фраз, образных выражений и сложных смысловых оборотов. Таким людям следует объяснять все пошагово, давая возможность осмыслить каждый шаг. При необходимости повторить несколько раз, интересоваться, все ли понятно.

При оказании ситуационной помощи лицам с когнитивными (интеллектуальными, умственными) нарушениями можно использовать алгоритм действий специалистов при оказании ситуационной помощи лицам с нарушением слуха ***(см.*** [***выше***](https://vittcson.by/%D0%B0%D0%BB%D0%B3%D0%BE%D1%80%D0%B8%D1%82%D0%BC-%D0%BE%D0%BA%D0%B0%D0%B7%D0%B0%D0%BD%D0%B8%D1%8F-%D1%81%D0%B8%D1%82%D1%83%D0%B0%D1%86%D0%B8%D0%BE%D0%BD%D0%BD%D0%BE%D0%B9-%D0%BF%D0%BE%D0%BC%D0%BE/#a6)***)***.