

**АЛГОРИТМ ОКАЗАНИЯ СИТУАЦИОННОЙ ПОМОЩИ ИНВАЛИДАМ  
РАЗЛИЧНЫХ КАТЕГОРИЙ В ГОСУДАРСТВЕННОМ УЧРЕЖДЕНИИ  
ОБРАЗОВАНИЯ «МОЛОДЕЧНЕНСКАЯ СРЕДНЯЯ ШКОЛА № 1  
ИМЕНИ ЯНКИ КУПАЛЫ»**

**Инструкция**

**Обучение персонала по оказанию ситуационной помощи инвалидам различных категорий**

**1 Общие положения**

1.1 Настоящий Порядок действий работников государственного учреждения образования «Молодечненская средняя школа № 1 имени Янки Купалы» (далее – работники, объект) по оказанию ситуационной помощи инвалидам различных категорий разработан с целью определения последовательности действий работников при предоставлении услуг людям с инвалидностью и обеспечении им доступности на территории учреждения.

1.2. Оказание ситуационной помощи, наряду с элементами безбарьерной среды жизнедеятельности, 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.

1.3. Людям с инвалидностью оказываются следующие виды помощи:

- помощь при сопровождении на объекте;
- помощь при входе и выходе на объект;
- помощь при передвижении по территории объекта;
- помощь при выполнении действий самообслуживания;
- помощь при ориентации;
- помощь при составлении документов.

1.4. Характер помощи зависит от специфических особенностей человека и его потребностей.

**2. Оказание содействия людям, передвигающимся на коляске**

2.1. Помощь оказывается на входе, при передвижении внутри объекта, подъеме на второй этаж.

2.2. При необходимости человеку, испытывающим трудности при передвижении оказывается помощь при посещении туалета.

2.3. При общении с людьми, испытывающими трудности при передвижении, работник должен помнить следующее:

- Инвалидная коляска - неприкосновенное пространство человека. На нее нельзя облакачиваться, толкать ее, класть на нее какие-либо предметы.
- Для совершения каких-либо действий необходимо спрашивать, нужна ли помощь, прежде чем оказать ее.
- Если предложение о помощи принято, необходимо спросить, что нужно делать, и четко следовать инструкциям.
- Нельзя начинать катить коляску без согласия инвалида. При передвижении коляски начинать катить ее надо медленно (коляска быстро набирает скорость, и неожиданный толчок может привести к потере равновесия).
- Необходимо лично убедиться в доступности мест, где запланированы мероприятия, поинтересоваться, какие могут возникнуть проблемы или барьеры и как их можно устранить.
- Недопустимо хлопать человека, находящегося в инвалидной коляске, по спине или по плечу.
- Если возможно, надо расположиться так, чтобы лицо работника и человека, испытывающего трудности при передвижении были на одном уровне. По возможности необходимо избегать положения, при котором собеседнику нужно запрокидывать голову.

### **3. Оказание содействия незрячим людям или людям, имеющим плохое зрение**

3.1. Помощь людям с нарушениями зрения оказывается на входе, при передвижении внутри объекта, подъеме на указанный этаж.

3.2. Работник должен встретить незрячего или слабовидящего человека на входе, взять его под локоть и сопровождать его при передвижении по территории объекта.

3.3. Работник должен ознакомить человека со всеми надписями на объекте.

3.4. В случае необходимости работник помогает посетить туалет, доведя до двери и объяснив ему, где находятся приборы.

3.5. При общении с незрячими людьми или слабовидящими людьми, работник должен помнить следующее:

- 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, необходимо направлять человека, не сжимая его руку, идти как при обычной ходьбе. Недопустимо брать слепого человека и принудительно вести за собой.
- При спуске или подъеме по ступенькам незрячего человека необходимо вести перпендикулярно к ним. Передвигаясь, нельзя делать рывков и резких движений.

- Начиная читать незрячему человеку, необходимо предупредить его об этом. Говорить надо нормальным голосом, не пропуская информацию, если об этом не просят.

- В случае если с незрячим человеком находится сопровождающий, необходимо обращаться непосредственно к нему, а не к сопровождающему.

- Начиная общение, необходимо назвать себя и представить других собеседников, а также остальных присутствующих.

- Предлагая незрячему человеку сесть, не следует усаживать его. Необходимо направить его руку на спинку стула или подлокотник. Нельзя водить его рукой по поверхности, необходимо дать возможность свободно потрогать предмет.

- В случае обращения незрячего человека с просьбой помочь взять какой-либо предмет, не следует тянуть кисть слепого к предмету и брать его рукой этот предмет.

- Не следует заставлять слепого человека говорить в пустоту, в случае перемещения, необходимо его об этом предупреждать.

- Следует избегать расплывчатых определений и инструкций, которые сопровождаются жестами.

#### **4. Оказание содействия людям с нарушениями функций опорно-двигательного аппарата**

4.1. Людям с нарушениями функций опорно-двигательного аппарата (далее – НФОДА) оказывается помощь на входе, при передвижении внутри объекта, подъеме на указанный этаж.

4.2. При необходимости человеку с НФОДА оказывается помощь при посещении туалета.

4.3. Для облегчения входа и выхода на объект работник открывает и закрывает входную дверь, а также двери кабинетов, которые посещает человек с НФОДА.

4.4. При общении с людьми с НФОДА работник должен помнить следующее:

- Перед началом общения необходимо установить: необходима ли человеку помощь при передвижении.

- При оказании помощи необходимо проявлять осторожность, в случае необходимости быть готовым поддержать человека, помочь ему преодолеть препятствия и барьеры.

- При отказе человека от помощи работник должен продолжать находиться рядом с ним на случай возникновения непредвиденных для него затруднений при перемещении.

#### **5. Оказание содействия людям с нарушением или потерей слуха**

5.1. Помощь людям с нарушением или потерей слуха оказывают работники, подготовленные для оказания помощи глухим.

5.2. Людям с нарушением или потерей слуха оказывается помощь при получении необходимой для них информации.

5.3. При общении с людьми с нарушением или потерей слуха работник должен помнить следующее:

- Говорить необходимо ясно и ровно. Не нужно излишне подчеркивать что-то или повышать голос.
- При поступлении просьбы повторить что-либо необходимо постараться перефразировать свое предложение для более легкого и доступного понимания человеком.
- При общении можно использовать жесты. Одним из способов сообщения информации является письменная речь.
- Необходимо убедиться, что информация собеседником понята.
- В случае, если глухой человек общается через переводчика, обращаться необходимо непосредственно к собеседнику, а не к переводчику.
- Перед началом разговора необходимо выяснить: может ли человек читать по губам. Если собеседник обладает этим навыком, нужно соблюдать несколько важных правил: 5 смотреть в лицо собеседника и говорить ясно и медленно; использовать простые фразы, избегать несущественных слов. Нужно использовать выражение лица, жесты, телодвижения, чтобы подчеркнуть или прояснить смысл сказанного.

## **6. Оказание содействия человеку, ограниченному в общении и контроле за своим поведением (люди с выраженными нарушениями интеллектуальных функций)**

6.1. Людям с выраженными нарушениями интеллектуальных функций оказывается помощь при возникающих затруднениях: - сопровождение и помощь в ориентации (вход/выход); - ознакомление с расположенной на объекте информацией; - помощь в заполнении документов (уточнение информации).

6.2. При общении с людьми с выраженными нарушениями интеллектуальных функций работник должен помнить следующее:

- Не следует игнорировать людей, которым трудно говорить. Необходимо внимательно слушать собеседника, терпеливо дожидаясь конца фразы.
- Недопустимо перебивать и поправлять человека, который испытывает трудности в речи. Начинать говорить следует только после того, как он закончил свою мысль.
- После того, как человек закончил фразу, работнику нужно повторить ее. Это позволит убедиться, что человека поняли верно.
- Нельзя пытаться ускорить разговор. Необходимо быть готовым к тому, что разговор с человеком с затрудненной речью занимает больше времени.
- Во время разговора нужно смотреть в лицо собеседнику, поддерживать визуальный контакт.
- Необходимо формулировать вопросы, которые требуют коротких ответов или кивка головы.