

УТВЕРЖДЕНО
Приказом Директора
АНО СО «Социальные инновации»
№ 7 от «30» декабря 2020г.



ИНСТРУКЦИЯ
о правилах оказания социальных услуг на
дому и на объектах (в офисных помещениях)
инвалидам и другим маломобильным
группам населения

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	3
1. Основы этики общения с инвалидами и другими маломобильными гражданами... 5	5
1.1. Основные положения	5
1.2. Правила этикета при общении с инвалидами и другими маломобильными гражданами	6
2. Методы взаимодействия при оказании ситуационной помощи инвалидам и другим маломобильным группам населения	9
2.1. Ситуационная помощь инвалидам и посетителям с нарушением опорно-двигательного аппарата.....	9
2.2. Ситуационная помощь инвалидам и посетителям с нарушениями зрения.....	13
2.3. Ситуационная помощь инвалидам и посетителям с нарушениями слуха.....	16
2.4. Ситуационная помощь инвалидам и посетителям с нарушениями умственного развития	17
2.5. Ситуационная помощь посетителям с проблемами речи	18
2.6. Ситуационная помощь инвалидам и посетителям с гиперкинезом и спастикой	19

ВВЕДЕНИЕ

В целях повышения эффективности деятельности работников Автономной некоммерческой организации социального обслуживания «Социальные инновации», предоставляющих услуги населению, для реализации задачи обеспечения доступности услуг для инвалидов и других маломобильных групп, сотрудники социально значимых объектов должны проходить обучение по типовым программам повышения квалификации, разработанным и утвержденным для различных сфер деятельности, и учитывающим должностные обязанности и особенности работы сотрудников, характер их возможного взаимодействия с инвалидами и другими маломобильными группами населения.

- **Сотрудники Автономной некоммерческой организации социального обслуживания «Социальные инновации» знают:**

- основные требования нормативных документов в области формирования доступной среды;
- основные принципы организации работы по обеспечению доступной среды;
- психофизиологические особенности людей, имеющих различные функциональные нарушения, и особенностях общения с ними.

- **Сотрудники Автономной некоммерческой организации социального обслуживания «Социальные инновации» умеют:**

- применять полученные знания для решения задач в области предупреждения угрозы вреда, оказания содействия инвалидам различных категорий и иным МГН при предоставлении им услуг, а также, при принятии управленческих решений.

- **Сотрудники Автономной некоммерческой организации социального обслуживания «Социальные инновации» владеют:**
 - коммуникативными компетенциями;
 - навыками саморегуляции, выдержкой, самообладанием в условиях стрессовой ситуации;
 - особенностями общения с инвалидами и маломобильными группами различных категорий и иных МГН.

1. Основы этики общения с инвалидами и другими маломобильными гражданами

1.1. Основные положения

Важной составляющей деятельности по обеспечению доступности зданий, сооружений и предоставляемых населению услуг является соблюдение этических правил общения с инвалидами и другими маломобильными гражданами.

Составной частью этики является *профессиональная этика* – совокупность морально-этических и нравственных норм и модель поведения специалиста в соответствующей профессиональной сфере. Профессиональная, или так называемая деловая этика призвана регулировать деятельность специалиста в сфере служебных отношений, в том числе к субъектам своего труда.

Профессиональная этика для каждого работника – не просто формальное требование, а главенствующий принцип ежедневной деятельности. Быть носителем этических принципов важно по нескольким причинам: соблюдение профессиональной этики ведет к успешному оказанию гражданам услуг, характерных для сферы деятельности учреждения, созданию и поддержанию репутации учреждения, а также формированию положительной культуры в учреждении или организации.

Среди важнейших составляющие профессиональной этики можно выделить такие требования как добросовестность, гуманизм, беспристрастность, компетентность, нейтральность, корректность, терпимость, бесконфликтность, ответственность, порядочность и строгое соблюдение конфиденциальности.

Составной частью философии социальной защиты инвалидов является философия независимой жизни. Понятие «независимая жизнь» в концептуальном значении подразумевает два взаимосвязанных момента:

1. Право человека быть неотъемлемой частью жизни общества и принимать активное участие в социальных, политических и экономических процессах, иметь свободу выбора и свободу доступа к жилым и общественным зданиям, транспорту, средствам коммуникации, страхованию, труду и образованию, возможность самому определять и выбирать, принимать решения и управлять жизненными ситуациями.

2. Способ мышления, психологическая ориентация личности, которая зависит от ее взаимоотношений с другими личностями, ее физическими возможностями, системой служб поддержки и окружающей средой.

1.2. Правила этикета при общении с инвалидами и другими маломобильными гражданами

Работниками организаций, предоставляющих услуги населению, должна быть оказана помощь инвалидам в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами.

Совокупность способностей, знаний и умений, необходимых для эффективного общения при оказании помощи инвалидам в преодолении барьеров называется «коммуникативной эффективностью».

Коммуникация (общение) рассматривается как важнейшая сторона любой деятельности, во многом обеспечивающая ее успех и продуктивность.

Коммуникативная компетентность необходима каждому. Для сотрудников Автономной некоммерческой организации социального обслуживания «Социальные инновации» профессионально значимыми

являются умения правильно воспринимать и понимать другого человека, грамотно и качественно оказывать социальные услуги населению.

Развитие коммуникативных умений складывается из следующих основных навыков:

- избегать конфликтных ситуаций;
- внимательно слушать получателя социальных услуг и слышать его;
- регулировать собственные эмоции, возникающие в процессе взаимодействия;
- обеспечивать высокую культуру и этику взаимоотношений;
- социально приемлемо и эффективно противостоять манипулированию.

Существуют общие правила этикета при общении с инвалидами и другими маломобильными гражданами, которыми необходимо пользоваться сотрудникам Автономной некоммерческой организации социального обслуживания «социальные инновации» в зависимости от конкретной ситуации:

1. *Обращение*: при разговоре с инвалидом или другим маломобильным гражданином, обращаетесь непосредственно к нему, а не к сопровождающему (сурдопереводчику), которые присутствуют при разговоре.

2. *Пожатие руки*: 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.

3. *Называйте себя и других*: когда вы встречаетесь с человеком, который плохо или совсем не видит, обязательно называйте себя и тех людей, которые пришли с вами. Если у вас общая беседа в группе, не забывайте пояснить, к кому в данный момент вы обращаетесь, и назвать себя.

4. *Предложение помощи*: если вы предлагаете помощь, ждите, пока ее примут, а затем спрашивайте, что и как делать.

5. *Соответствие и вежливость*: обращайтесь со взрослыми инвалидами и другими маломобильными гражданами как с взрослыми. Обращайтесь к ним по имени и на ты, только если вы хорошо знакомы.

6. *Не опирайтесь на кресло-коляску*: опираться на чью-либо инвалидную коляску аналогично тому же, что опираться или виснуть на ее обладателе, и это тоже раздражает. Инвалидная коляска – это часть неприкасаемого пространства человека, который ее использует.

7. *Внимательность и терпеливость*: когда вы разговариваете с человеком, испытывающим трудности в общении, слушайте его внимательно. Будьте терпеливы, ждите, когда человек сам закончит фразу. Не поправляйте его и 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.

8. *Расположение для беседы*: когда вы говорите с человеком, пользующимся инвалидной коляской или костылями, расположитесь так, чтобы ваши и его глаза были на одном уровне, тогда вам будет легче разговаривать. Разговаривая с теми, кто может, читать по губам, расположитесь так, чтобы на Вас падал свет, и Вас было хорошо видно, постарайтесь, чтобы Вас ничего не загоразивало.

9. *Привлечение внимания*: чтобы привлечь внимание человека, который плохо слышит, помашите ему рукой или прикоснитесь к плечу. Смотрите ему прямо в глаза и говорите четко, но имейте в виду, что не все люди, которые плохо слышат, могут читать по губам.

10. *Не смущайтесь*, если случайно допустили оплошность, сказав: «Увидимся» или «Вы слышали об этом...?» тому, кто не может видеть или слышать.

Рассчитывайте на свой здравый смысл и способность к сочувствию. Относитесь к другому человеку, как к себе самому, точно так же его уважайте – и тогда оказание социальных услуг и общение будет эффективным.

2. Методы взаимодействия при оказании ситуационной помощи инвалидам и другим маломобильным группам населения

2.1. Ситуационная помощь инвалидам и посетителям с нарушением опорно- двигательного аппарата

Инвалиды с нарушениями опорно-двигательного аппарата в зависимости от характера основных барьеров, которые им приходится преодолевать, можно подразделить на три основные группы:

- инвалиды, передвигающиеся на креслах-колясках;
- инвалиды, передвигающиеся самостоятельно с помощью тростей, костылей, опор;
- инвалиды с нарушением функций рук (с недееспособными руками).

Основными существенными барьерами для лиц, передвигающихся на креслах-колясках, являются пороги, ступени, неровное, скользкое покрытие, неправильно установленные пандусы, отсутствие поручней, высокое расположение информации, высокие прилавки, отсутствие места для разворота на кресле-коляске, узкие дверные проемы и коридоры, отсутствие посторонней помощи при преодолении препятствий (при необходимости) и др. физические и информационные барьеры.

Для организации обслуживания инвалидов, передвигающихся на кресле-коляске, определены сотрудники Автономной некоммерческой организации социального обслуживания «Социальные инновации», подготовленные для оказания помощи инвалидам на колясках на входе, при передвижении внутри учреждения (офисных помещений), при отсутствии лифта подъема инвалида на коляске на нужный этаж при применении специальных вспомогательных средств, доступность, безопасность, комфортность и информативность которых подтверждена полномочными представителями инвалидных сообществ, обладающих подтвержденной компетенцией в области оценки мер предупреждения причинения вреда при

формировании и обеспечении доступной среды и представляющих интересы нозологической группы инвалидов, использующих для передвижения кресла-коляски.

При общении с людьми, передвигающимися на кресле-коляске, необходимо помнить и соблюдать следующие правила:

1. Инвалидная коляска – неприкосновенное пространство. Не облокачивайтесь на нее, не толкайте, не ставьте на нее ноги. Начать катить коляску без согласия инвалида – то же самое, что схватить и понести человека без его разрешения;

2. Прежде чем оказывать помощь, уточните, нужна ли она. Предлагайте помощь, если нужно открыть тяжелую дверь, подняться по пандусу, преодолеть высокий порог или пройти (проехать) по ковру с длинным ворсом;

3. Если Ваше предложение о помощи принято, спросите, что нужно делать, и четко следуйте инструкциям;

4. Если Вам разрешили передвигать коляску, сначала катите ее медленно. Коляска быстро набирает скорость, и неожиданный толчок может привести к потере равновесия;

5. При преодолении перепадов высот (порогов, одиночных ступеней, бордюров) медленно нажимайте ногой на рычаг сзади коляски. Будьте осторожны, при резком нажатии на ручки коляска может опрокинуться. 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.

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

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

8. Перед проведением запланированных мероприятий важно лично убедиться в доступности места, где мероприятие будет проводиться. Заранее поинтересуйтесь, какие могут возникнуть проблемы или барьеры, и как их можно устранить;

9. Не надо хлопать человека, находящегося в инвалидной коляске, по спине или по плечам;

10. Если возможно, располагайтесь так, чтобы ваши лица были на одном уровне. Избегайте положения, при котором вашему собеседнику нужно запрокидывать голову;

11. Если существуют архитектурные барьеры, предупредите о них, чтобы человек имел возможность принимать решения заранее;

12. Изъясняйте открыто и точно, как правило, у людей, имеющих трудности при передвижении, нет проблем со зрением, слухом и пониманием;

13. Не полагайте, а в противном случае не демонстрируйте своего отношения к необходимости пользоваться инвалидной коляской как к трагедии, ведь 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.

Основными существенными барьерами для лиц, передвигающихся самостоятельно с помощью тростей, костылей, опор, являются пороги, ступени, неровное, скользкое покрытие, неправильно установленные пандусы, отсутствие поручней, отсутствие мест отдыха на пути движения и другие физические барьеры.

При оказании ситуативной помощи таким людям сотрудникам Автономной некоммерческой организации социального обслуживания

«Социальные инновации» следует спросить о необходимости оказания помощи в передвижении и лишь после получения утвердительного ответа последовать инструкциям в своей помощи.

Основными существенными барьерами для лиц с нарушением функций рук (с недееспособными руками), являются препятствия при выполнении действий руками (открывание дверей, снятие одежды и обуви и т.д., пользование краном, клавишами и др.).

Таким людям необходимо оказывать помощь при всех действиях, выполняемых руками. При общении с ними сотрудникам Автономной некоммерческой организации социального обслуживания «Социальные инновации» необходимо помнить и соблюдать следующие правила:

1. Для облегчения входа и выхода в учреждениях дверь может открываться автоматически; при отсутствии автоматически открывающейся двери, сотрудник организации открывает и закрывает дверь.

2. Сотруднику организации необходимо помочь инвалиду или другому маломобильному гражданину раздеться и одеться в офисных помещениях и других посещаемых в процессе оказания социальных услуг объектах.

3. При оплате товаров и услуг необходимо помочь инвалиду расплатиться в учреждении, в магазине, а также помочь оформить необходимые документы.

4. При посещении предприятий общественного питания необходимо помочь инвалиду при выборе еды и питья, 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.

2.2. Ситуационная помощь инвалидам и посетителям с нарушениями зрения

При входе на объект (офисное помещение) инвалида по зрению встречающий его сотрудник Автономной некоммерческой организации социального обслуживания «Социальные инновации» следует предложить ему свою помощь. При обращении достаточно прикоснуться к плечу незрячего человека и представиться. Некоторые ошибочно считают, что если человек не видит, то необходимо разговаривать на порядок громче обычного. Этого делать не нужно, незрячие люди слышат также, как и вы, даже лучше, поэтому нет необходимости повышать голос. Если ваше предложение было отклонено, не настаивайте, некоторые незрячие посторонней помощи предпочитают самостоятельность. При оказании помощи не следует брать незрячего под руку и вести впереди себя. Это вызывает у него неуверенность и напряженность.

Незрячий берется за вашу руку выше локтя, а вам достаточно согнуть ее в локте и прижать к телу. При этом, незрячий будет идти на полшага позади вас и ощущать ваши изменения во время движения, будь это замедление шага или поворот.

При передвижении сотруднику организации необходимо знакомить инвалида со значащими надписями в помещении. При входе на объект (офисное помещение) желательно наличие информирующих и сигнализирующих средств: с тактильной, звуковой информацией; контрастными цветами и освещением; напольными тактильно-контрастными указателям, поручнями. Информация внутри учреждения там, где это целесообразно, должна быть продублирована надписями, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.

Сотрудник организации помогает инвалиду по зрению войти в здание, воспользоваться услугами гардероба, снять верхнюю одежду, оплатить услугу

в кассе, заполнить бланк и необходимую документацию, помогает выбрать нужную покупку и оплатить ее, помогает посетить туалет, доведя инвалида до двери и объяснив ему, где находятся санитарно-технические приборы и кнопка вызова помощи. При наличии у инвалида собаки-проводника, сотрудник оказывает помощь по выгулу собаки в случае необходимости.

При общении с инвалидами по зрению сотрудникам Автономной некоммерческой организации социального обслуживания «Социальные инновации» необходимо помнить и выполнять следующие правила:

1. Нарушение зрения имеет несколько степеней. Полностью (тотально) 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, по возможности, желательно выяснить и учитывать при общении;

2. Обращаясь к незрячему посетителю, нужно называть его по имени (если оно Вам известно). Если имя Вам не известно, то Вы можете обратиться к незрячему посетителю с вопросом «Как я могу к Вам обратиться?».

3. Предлагая свою помощь незрячему не берите сами его за руку, а предложите ему взять за руку вас. Как правило, незрячий берется за вашу руку выше локтя, вам же достаточно согнуть руку в локте и прижать к телу. Идите так, как вы ходите обычно.

4. Обращайтесь с собаками-проводниками не так, как с обычными домашними животными. Не командуйте, не трогайте и не играйте с собакой-проводником;

5. Если вы собираетесь читать незрячему человеку, сначала предупредите об этом. Говорите нормальным голосом. Не пропускайте информацию, если вас об этом не попросят;

6. 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 незрячего человека от ответственности, обусловленной документом;

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

8. Всегда обращайтесь непосредственно к человеку, даже если он вас не видит, а не к его зрячему компаньону;

9. Всегда называйте себя и представляйте других собеседников, а также остальных присутствующих. Если вы хотите пожать руку, скажите об этом;

10. 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-либо предмет, не следует тянуть кисть незрячего к предмету и брать его рукой этот предмет;

11. Когда вы общаетесь с группой незрячих людей, не забывайте каждый раз называть того, к кому вы обращаетесь;

12. Не заставляйте вашего собеседника вещать в пустоту: если вы перемещаетесь, предупредите его об этом;

13. Вполне нормально употреблять слово «смотреть». Для незрячего человека это означает «видеть руками», осязать;

14. Избегайте расплывчатых определений и инструкций, которые обычно сопровождаются жестами;

15. При совместном движении с незрячим по узкому коридору или тротуару сопровождающий должен опустить руку и отвести ее назад. Идите на шаг позади него. После выхода на территорию, где можно идти рядом, руки возвращаются в первоначальное положение;

16. При движении по лестнице незрячий независимо от направления движения должен идти со стороны перил, чтобы при необходимости ему можно было взяться за них, при этом, сопровождающий должен быть всегда на ступеньку впереди незрячего. Перед началом движения по лестнице необходимо остановиться и предупредить, в каком направлении идут ступени - вверх или вниз. После этого сопровождающий первым делает шаг на первую ступеньку. Незрячий, ощущая движение сопровождающего вверх или вниз, следует за ним. После преодоления последней ступеньки сопровождающий должен остановиться и подождать, когда спутник поравняется с ним. При спуске или подъеме по ступенькам необходимо вести незрячего перпендикулярно к ним. При передвижении не следует делать рывков и резких движений.

17. Чтобы людям с плохим зрением легче было читать тексты и объявления, лучше использовать полужирный шрифт Arial, кегль не менее 20. Для обслуживания посетителей с нарушениями зрения рекомендуется иметь в учреждении специальное вспомогательное оборудование, например, лупы, в том числе электронные

2.3. Ситуационная помощь инвалидам и посетителям с нарушениями слуха

При общении с инвалидами по слуху сотрудникам Автономной некоммерческой организации социального обслуживания «Социальные инновации» необходимо помнить и выполнять следующие правила:

1. Говорите ясно и ровно. Не нужно излишне подчеркивать что-то. Исключите направленное повышение голоса и крик. Учитывая, что есть люди слабослышащие и есть глухие, необходимо предварительно выяснить степень глухоты. Если посетитель обладает достаточным остатком слуха, вполне допустимо пользоваться словесной речью. 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.

2. Если вас просят повторить что-либо, попробуйте перефразировать свое предложение.

3. Используйте жесты.

4. Убедитесь, что вас поняли. Не стесняйтесь спросить, понял ли вас собеседник.

5. Уместно предложить инвалиду заранее подготовленный текст по предмету общения.

6. Очень часто глухие люди используют язык жестов. Если вы общаетесь через переводчика, не забудьте, что обращаться надо непосредственно к собеседнику, а не к переводчику.

7. Не все люди, которые плохо слышат, могут читать по губам. Вам лучше всего спросить об этом при первой встрече. Если ваш собеседник обладает этим навыком, нужно соблюдать несколько важных правил.

8. Нужно смотреть в лицо собеседника и говорить ясно и медленно, использовать простые фразы и избегать несущественных слов. Нужно использовать выражение лица, жесты, телодвижения, если хотите подчеркнуть или прояснить смысл сказанного.

9. При сопровождении на мероприятие с посещением мест общественного питания, убедитесь, что персонал заведения, непосредственно общающийся с посетителями, подготовлен к посещению людей с нарушением слуха, обладает навыками общения с инвалидами по слуху, знают основы жестового языка.

2.4. Ситуационная помощь инвалидам и посетителям с нарушениями умственного развития

При посещении объекта (офисного помещения) инвалидом с нарушением умственного развития ситуационная помощь оказывается сотрудником организации при возникающих затруднениях при:

- сопровождении и помощи в ориентации (вход/выход);
- ознакомлении с расположенной в организации информацией;
- заполнении документов (уточнении информации);

При общении с инвалидами и посетителями с нарушением умственного развития сотрудникам Автономной некоммерческой организации социального обслуживания «Социальные инновации» необходимо помнить и выполнять следующие правила:

1. При разговоре с человеком, испытывающим трудности в общении, слушать его необходимо внимательно, терпеливо дожидаясь конца фразы. Нельзя поправлять его и договаривать за него. Повторите, что Вы поняли, это поможет человеку ответить Вам, а Вам понять его.

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

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

4. Не вступайте в дискуссии и не спорьте. 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.

5. Имейте в виду, что затруднение в речи не всегда связано с нарушением умственного развития.

2.5. Ситуационная помощь посетителям с проблемами речи

При общении с посетителями с проблемами речи сотрудникам Автономной некоммерческой организации социального обслуживания «Социальные инновации» необходимо помнить и выполнять следующие правила:

1. Не игнорируйте людей, которым трудно говорить, понять их - в ваших интересах.
2. Не перебивайте и не поправляйте человека, который испытывает трудности в речи. Начинайте говорить только тогда, когда убедитесь, что он уже закончил свою мысль.
3. Не пытайтесь ускорить разговор. Будьте готовы к тому, что разговор с человеком с затруднённой речью займёт у вас больше времени.
4. Смотрите в лицо собеседнику, поддерживайте визуальный контакт.
5. Старайтесь задавать вопросы, которые требуют коротких ответов или кивка.
6. 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.
7. Не забывайте, что человеку с нарушенной речью тоже нужно высказаться. Не перебивайте его и не подавляйте. Не торопите говорящего.

2.6. Ситуационная помощь инвалидам и посетителям с гиперкинезом и спастикой

Гиперкинез и спастика – непроизвольные движения тела, лица или конечностей, которые присущи, в частности, людям с детским церебральным параличом (ДЦП) и могут возникнуть у людей с повреждением спинного мозга.

При посещении объекта (офисного помещения) инвалидом с гиперкинезом и спастикой ситуационная помощь оказывается сотрудником организации при возникающих затруднениях при:

- сопровождении и помощи в ориентации (вход/выход);
- ознакомлении с расположенной в организации информацией;
- заполнении документов (уточнении информации);

При общении с инвалидами и посетителями с гиперкинезом и спастикой сотрудникам Автономной некоммерческой организации социального обслуживания «Социальные инновации» необходимо помнить и выполнять следующие правила:

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

2. При общении не следует отвлекаться на произвольные движения инвалида. Желательно, чтобы вокруг такого человека было свободное пространство.

3. Если сотрудник передает в руки посетителю какой-либо предмет, следует подстраховывать предмет от падения.

4. В отдельных случаях данная категория посетителей может иметь дополнительно и проблемы с речью. Для оказания помощи используйте рекомендации, приведенные для посетителей с проблемами речи.