

Ситуационная помощь инвалидам и другим маломобильным группам населения

«Ситуационная помощь» - это помощь, оказываемая инвалиду в целях преодоления барьеров, препятствующих ему получать все услуги, оказываемые населению, наравне с другими лицами. Такую помощь будут обязаны обеспечивать собственники объектов, операторы услуг при осуществлении своей основной деятельности.

Все инвалиды, для организации работ по оказанию ситуационной помощи на объектах социальной инфраструктуры, объединяются в пять групп с учетом специфических потребностей в помощи для передвижения и оказания услуг:

- **инвалиды с нарушением слуха** (код Г - глухой, при формальных взаимоотношениях вне дома нуждается в услугах переводчика жестового языка при обслуживании).

- **инвалиды с нарушением зрения** (код С - слепой и слабовидящий, ограничен в ориентации, нуждается в помощи (сопровождение) посторонних лиц (персонала) вне дома для передвижения и получения информации при обслуживании).

- **инвалиды, использующие для передвижения кресло-коляску** (код К - передвигается в коляске, нуждается в помощи посторонних лиц (персонала) при передвижении вне дома, в самообслуживании и других ручных действиях вне дома).

- **инвалиды с нарушением опорно-двигательного аппарата** (код О - с поражением опорно-двигательного аппарата, нуждается в помощи посторонних лиц (персонала) в самообслуживании и других ручных действиях вне дома).

- **инвалиды с нарушением интеллекта** (код У - ограничен в общении и контроле за своим поведением, с выраженными (тяжелые



проблемы) нарушениями умственных функций, нуждаются в помощи при обслуживании).

В общем случае ситуационную помощь можно условно разделить на следующие категории:

- помощь при входе и выходе в здания;
- Помощь при ориентации;
- помощь при сопровождении по различным зонам обслуживания;
- помощь при передвижении в пространстве организации;
- помощь при выполнении действий в части функциональных процедур и операций, осуществляемых основной частью читателей (без инвалидности) самостоятельно (составление документов, оплата услуг и др.).

Ситуационная помощь людям, использующим инвалидную коляску, костыли или опорные трости.

Выделяется прошедший обучение сотрудник, способный обеспечить вход и выход в библиотеку посетителю на инвалидной коляске, помочь ему при передвижении внутри учреждения, при необходимости обеспечить безопасный подъем на нужный этаж

При отсутствии у входа в здание стационарного пандуса могут быть использованы мобильный пандус или переносные аппарели.

Посетители, использующие костыли или опорные трости, могут предпочесть пандусам лестницы. Поэтому персонал учреждения должен владеть информацией о кратчайших путях движения.

В случае физических или организационных причин, исключающих возможность достижения зоны предоставления услуги, сотрудники организации оказывают информационно-библиотечные услуги в зонах доступности (в непосредственной близости или рядом с инвалидом).



При необходимости вызвать посетителя на инвалидном кресле-коляске такси, заказ должен включать дополнительные требования. Сотрудник, связывающийся с транспортной компанией, предупреждает о размерах коляски читателя – в сложенном или рабочем виде, в зависимости от конструкции. Соответственно предпочтительны легковые автомобили с заниженной посадкой и с большим багажником.

Ситуационная помощь людям с глубокими нарушениями зрения.

Выделяется прошедший инструктаж сотрудник, способный помочь инвалиду по зрению. Важно, чтобы данный сотрудник владел техникой сопровождения незрячих и слабовидящих людей.

Он должен быть готов оказать помощь при входе в здание и выходе из него, обеспечивать ориентацию и передвижение такого посетителя внутри учреждения.

При сопровождении посетителя к необходимой ему зоне следует предупреждать его о потенциально опасных элементах обстановки. К опасностям относятся: вращающиеся двери, полуоткрытые шкафы или двери и предметы, выступающие из стены на уровне головы (например, висячие растения или лампы).

Для граждан, регулярно посещающих учреждение, всегда ценна информация о любых пространственных изменениях в ней. Поэтому следует их информировать о перестановках мебели, оборудования, других значимых предметов, произведенных со времени прежнего посещения.

Сотрудник, сопровождающий или обслуживающий инвалида по зрению, в случае необходимости отлучиться должен предупреждать его об этом. Важно при этом удостовериться, что рядом есть элемент архитектурной среды или обстановки, до которых посетителю будет удобно дотронуться (стена, стол, перила и т.п.). Это устраняет дискомфортность нахождения данного человека в незримом незнакомом пространстве.

При возникновении необходимости и с согласия посетителя ему оказывается помощь в заполнении и последующем прочтении рукописных или печатных форм.

По просьбе посетителя сотрудник должен исчерпывающе знакомить с любыми надписями и объявлениями, не имеющими версий в специальных форматах.

При наличии у читателя собаки-проводника организуется место ее нахождения в достаточной близости от хозяина.

Ситуационная помощь людям с нарушением функции верхних конечностей.

Выделяется прошедший инструктаж сотрудник, способный помочь инвалиду при всех действиях, выполняемых руками (включая нарушения движения кистей и пальцев). Это может быть открывание и закрывание дверей, ассистирование при одевании и раздевании в гардеробе, включение и выключение аппаратуры, перемещение или доставание предметов с полки. Если посетитель готов к принятию помощи, необходимо уточнять в каких конкретно ситуациях и в каком объеме сотруднику следует оказывать необходимое содействие.

Ситуационная помощь посетителям, имеющим сочетанные нарушения слуха и зрения

При посещении учреждения слепоглухим инвалидом ситуационная помощь со стороны сотрудников оказывается сопровождающим его лицам.

В таких условиях результативность услуг, оказываемых слепоглухому посетителю, достигается через взаимодействие сотрудников организации с его тифлосурдопереводчиком или персональным ассистентом.

Ситуационная помощь людям, имеющим нарушение слуха

Люди с потерей слуха используют различные средства коммуникации:



- словесная (в устной и (или) письменной форме) речь;
- дактильная речь («ручной» алфавит»); калькирующая жестовая речь;
- национальный жестовый язык глухих.

Степень владения этими средствами у разных инвалидов по слуху может существенно отличаться.

Далеко не все слабослышащие люди способны читать по губам.

Оказывающий помощь сотрудник должен уточнить, какой формат коммуницирования будет предпочтительным в данном конкретном случае.

Чтобы привлечь внимание человека, который плохо слышит, обычно достаточно помахать ему рукой или прикоснуться к нему.

Во время разговора нужно смотреть собеседнику прямо в глаза, говорить ясно и чуть медленнее, хорошо артикулируя, использовать короткие и простые фразы, избегать несущественных слов.

Сотрудник должен выбирать место так, чтобы на него падал свет и его было хорошо видно.

Должны быть исключены любые помехи для восприятия (жевательная резинка или еда во рту, закрывающие лицо руки или предметы).

Не все слова хорошо «прочитываются» с губ, поэтому вашему собеседнику придется постоянно анализировать контекст диалога.

Если посетитель записывает за ситуационным помощником важную информацию, то следует учитывать, что одновременно писать и считывать с лица невозможно. Поэтому сотруднику рекомендуется говорить последовательно и убедиться, что написанное соответствует сказанному.

Если сотрудник хочет сообщить информацию, которая включает в себя номер, сложный термин, точный адрес и т.п., он должен продублировать ее в письменном варианте, написав или напечатав.

Полезно использовать для объяснения схемы, иллюстрации или фотографии.

Если диалог затруднен в силу различных причин, например, таких как шум, плохое освещение, наличие усов или бороды у сотрудника, препятствующих чтению по губам, ситуационный помощник должен предложить ручку и бумагу.

Даже в экстренной или нештатной ситуации сотрудникам категорически не следует кричать инвалиду по слуху, особенно в ухо. Мимика кричащего обычно искажает лицо и на вид делает его сердитым, поэтому передаваемая информация может приобрести нежелательную эмоциональную окраску. Это может ввести инвалида по слуху в заблуждение.

Если ваше общение с глухим осуществляется через переводчика жестового языка, то этика и правила общения соблюдаются те же, что описаны выше. Необходимо помнить, что переводчику может понадобиться чуть больше времени, чем требует обычная речь, чтобы осуществить перевод. Также иногда переводчику нужно пояснение для точности перевода какого-либо термина. Однако не стоит делать слишком длительных пауз.

Важно! Сотрудник должен непосредственно к посетителю, а не к его переводчику.

Перечень возможных препятствий для различных групп инвалидов.

Люди, использующие инвалидное кресло-коляску и специальные приспособления для ходьбы – пороги, лестницы, иные вертикальные препятствия; стандартная мебель и прочее неадаптированное оборудование.

Люди с нарушениями зрения – отсутствие информации в специальных форматах, отсутствие специализированного программного обеспечения и прочих вспомогательных технических средств.

Люди с нарушениями слуха – трудности при коммуникации и своевременном оповещении при чрезвычайной ситуации.

Нарушение ментальной сферы и эмоционального реагирования – усложненный, не интуитивный дизайн информационных ресурсов, включая веб-сайт.

