

## **ИНСТРУКЦИЯ**

### **О порядке действия сотрудников БУ СО ВО «КЦСОН Вожегодского района» при срабатывании кнопки «вызов помощи» с целью оказания помощи лицам с ограниченными возможностями здоровья**

В целях обеспечения условий для беспрепятственного доступа маломобильных категорий граждан и инвалидов, семей с детьми – инвалидами к услугам, предоставляемым БУ СО ВО «КЦСОН Вожегодского района» в учреждении проведены следующие мероприятия: на входе в здание БУ СО ВО «КЦСОН Вожегодского района» (далее центр) установлена кнопка «вызова помощи».

Кнопка «вызова помощи» предназначена для осуществления вызова сотрудника центра для оказания помощи нуждающемуся гражданину (далее инвалид).

Принцип действия кнопки: нуждающийся в помощи инвалид нажимает кнопку «вызова помощи» и в кабинет специалистов отделения срочного социального обслуживания поступает сигнал в звуковом виде, ответственный специалист, назначенный приказом директора, выходит к инвалиду с целью оказания помощи по проходу в здание в зависимости от категории инвалида.

Основные коды категорий инвалидов, нуждающихся в помощи:

- Код «К» - инвалид передвигается в коляске (нуждается в помощи посторонних лиц (персонала) при передвижении вне дома).
- Код «С» - инвалид слепой и слабовидящий ограничен в ориентации (нуждается в помощи (сопровождение) посторонних лиц (персонала) вне дома).
- Код «О» - инвалид ограничен в самообслуживании (безрукий либо не действует руками, нуждается в помощи посторонних лиц (персонала) в самообслуживании и других ручных действиях вне дома).

#### **Действия ответственного специалиста при оказании помощи в соответствии с кодами категорий инвалидности:**

#### **1. Ситуационная помощь инвалиду с кодом «К» с ограничением передвижения (на коляске, костылях):**

Ответственный специалист центра по звонку кнопки вызова помощи:

- Выходит на улицу, на встречу нуждающемуся гражданину;
- Уточняет цель посещения центра;
- Оказывает помощь в передвижении на территории центра;
- По просьбе инвалида вызывает транспортное средство «такси»;
- Оказывает помощь в посадке в транспортное средство.

**При общении с людьми, испытывающими трудности при передвижении необходимо понимать:**

- Инвалидная коляска – неприкосновенное пространство человека. Не облокачивайтесь 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.
- 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.

## **2. Ситуационная помощь инвалиду с кодом «С».**

Ответственный сотрудник по звонку кнопки «вызова помощи» для лиц с ограниченным зрением:

- Встречает слабовидящего инвалида на улице (на входе в здание).
- Уточняет цель посещения центра.
- Открывает входные двери.
- Помогает войти в здание.
- Оказывает услуги с учетом особенностей инвалида.
- Оказывает помощь при выходе из здания.
- По просьбе инвалида вызывает транспортное средство «такси».
- Оказывает помощь при посадке в транспортное средство.

**При общении с людьми, имеющими плохое зрение необходимо помнить:**

- 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.

- Если вы собираетесь читать незрячему человеку, сначала предупредите об этом. Говорите нормальным голосом. Не пропускайте информацию, если вас об этом не просят.
- 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 забываете 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», осязать.
- Избегайте расплывчатых определений и инструкций, которые обычно сопровождаются жестами.
- 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.

### **3. Ситуационная помощь инвалиду с кодом «О».**

Инвалидам с кодом «О» необходимо оказывать помощь при всех действиях, выполняемых руками.

Ответственный специалист центра по звонку кнопки «вызова помощи» для лиц с ограничением передвижения:

- Встречает инвалида на улице (на входе в здание).
- Уточняет цель посещения центра.
- Открывает входные двери.
- Помогает войти в здание.
- Оказывает услуги с учетом особенностей инвалида.
- По просьбе инвалида вызывает транспортное средство «такси».
- Оказывает помощь при выходе из здания.
- Оказывает помощь при посадке в транспортное средство.