**Алгоритм оказания ситуационной помощи**

**Помощь лицам с нарушениями опорно-двигательного аппарата**  
• 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 специалистов при оказании ситуационной помощи лицам с нарушениями опорно-двигательного аппарата**

**Шаг 1.**Встретьте на улице и откройте входные двери

**Шаг** **2**. Окажите помощь при входе в здание. При наличии в организации кресла-коляски предоставьте ее при входе в здание инвалида на костылях и окажите ему помощь при перемещении в ней

**Шаг 3.**Уточните, в какой помощи нуждается посетитель, узнайте цель его посещения

**Шаг 4.** Помогите раздеться в гардеробе (при необходимости)

**Шаг** **5.**Сообщите специалисту, ответственному за оказание помощи инвалидам при получении услуги и перемещении в здании, о посещении клиента с ограничением передвижения,если обязанности сопровождения возложены на отдельного специалиста

**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

**Помощь лицам с нарушением зрения**  
• вход в здание и выходе из здания;  
• ориентации внутри здания;  
• в составлении письменных обращений (документов);  
• при самообслуживании.  
 ***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 регистрации), где он будет чувствовать себя более защищено 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 специалистов при оказании ситуационной помощи лицам с нарушением зрения**

**Шаг 1.**Встретьте на улице и откройте входные двери  
**Шаг 2.**Окажите помощь при входе в здание  
**Шаг 3.** Уточните, в какой помощи нуждается посетитель, узнайте цель его посещения

**Шаг 4.**Помогите раздеться в гардеробе (при необходимости)  
**Шаг 5.**Сообщите специалисту, ответственному за оказание помощи инвалидам при получении услуги и перемещении в здании, о посещении клиента с ограничением передвижения,если обязанности сопровождения возложены на отдельного специалиста

**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

**Помощь лицам с нарушением слуха**  
Помощь при:

• входе в здание и выходе из здания (при необходимости);  
• ориентации внутри здания;  
• составлении 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 специалистов при оказании ситуационной помощи лицам с нарушением слуха**

**Шаг 1.**Уточните, в какой помощи нуждается посетитель, узнайте цель его посещения

**Шаг 2.**Сообщите специалисту, ответственному за оказание помощи инвалидам при получении услуги и перемещении в здании, о посещении клиента с ограничением передвижения,если обязанности сопровождения возложены на отдельного специалиста  
**Шаг 3**. При необходимости ознакомьте с письменной информацией о предоставляемых организацией услугах  
**Шаг 4.**Обеспечьте сопровождение посетителя в здании до окончания его визита  
**Шаг 5.** Окажите помощь в заполнении документов (при необходимости)  
**Шаг 6.** При завершении визита сопроводите инвалида до выхода

**Помощь лицам с нарушением речи**  
• вход в здание и выход из здания (при необходимости);  
• ориентации внутри здания;  
• в составлении 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 специалистов при оказании ситуационной помощи лицам с нарушением слуха.

Помощь лицам с когнитивными (интеллектуальными, умственными) нарушениями