

## **АЛГОРИТМ ОКАЗАНИЯ СИТУАЦИОННОЙ ПОМОЩИ ИНВАЛИДАМ РАЗЛИЧНЫХ КАТЕГОРИЙ**

**Основные коды категорий инвалидов, нуждающихся в ситуационной помощи:**

**Код «В»** - 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 «Е»** - инвалид ограничен в самообслуживании (безрукий либо не действует руками, нуждается в помощи посторонних лиц (персонала) в самообслуживании и других ручных действиях вне дома).

**Код «К»** - инвалид слепоглухой, значительно ограничен в ориентации (нуждается в сопровождении лицом осуществляющим помощь вне дома; при формальных взаимоотношениях вне дома нуждается в помощи посторонних лиц (персонала) вне дома).

**Код «М»** - инвалид глухонемой или глухой (при формальных взаимоотношениях вне дома нуждается в услугах посторонних лиц (персонала) и в предоставлении индукционной петли).

**Код «Н»** - инвалид ограничен в общении и контроле за своим поведением (составляют инвалиды с выраженными (тяжелые проблемы) нарушениями умственных функций).

**В целях обеспечения условий для беспрепятственного доступа в учреждение инвалидов, нуждающихся в ситуационной помощи необходимо обеспечить:**

- 1.** Выделение на стоянке учреждения специальных парковочных мест для автотранспорта инвалидов;
- 2.** Оборудование зданий и сооружений элементами доступности (пандусы, поручни, подъемники, широкие дверные проемы, кнопка вызова персонала и другие) в соответствии с действующими нормативно-правовыми документами;
- 3.** Оборудование элементами доступности зон оказания услуг, санитарно-гигиенических помещений;
- 4.** Наличие в учреждении технических средств реабилитации, позволяющих передвигаться вне и внутри здания (кресло-коляска, лифт, подъемная платформа).

### **В том числе в соответствии с кодами:**

**Код «В»** - наличие входного пандуса, широкого дверного проема при входе в учреждение, подъемника внутри учреждения для доступа инвалидов на коляске на 1 этаж, широких дверных проемов при входе в кабинеты учреждения.

- наличие в учреждении надписей в легко читаемой и понятной форме, в т.ч. на информационных стендах, с учетом их доступности для инвалидов-колясочников.

**Код «Е»** - оборудование широкими дверными ручками дверей входных групп, а также дверей помещений зданий (сооружений), востребованными инвалидами. Оснащение туалетных комнат специальным оборудованием для инвалидов: сенсорным смесителем для раковин, сенсорной сушилкой для рук, поручнями, кнопкой-вызов и т.п.

**Код «С»** - дублирование внутри учреждения информации.

**Код «М»** - наличие письменной информации об оказываемых услугах внутри учреждения, предоставление индукционной петли.

**5.** Наличие наружной информации о доступности учреждения.

### **Действия персонала при оказании ситуационной помощи в соответствии с кодами категорий инвалидности:**

#### **1. Ситуационная помощь инвалиду с кодом «В».**

Сторож КПП:

- Поднимает шлагбаум
- Выходит на улицу, открывает входные двери.
- Оказывает помощь при входе в здание.
- Пациенту на костылях предоставляет (при необходимости) кресло-коляску, оказывает помощь при перемещении в кресло-коляску.
- Сообщает администратору о посещении пациента с ограничением передвижения.
- Оказывает помощь при передвижении пациента на кресле-коляске по пандусу в фойе здания.
- Оказывает помощь при выходе из здания.

Медицинский регистратор:

- Узнает о цели посещения. Помогает раздеться в гардеробе.
- Сопровождает пациента в регистратуру для оформления документов и сопровождает при передвижении пациента до кабинета (при необходимости).

Медицинская сестра/санитарка:

- Оказывают помощь при одевании и раздевании
- В случае необходимости консультации другого специалиста или посещения диагностических кабинетов (Р-кабинет, ЭКГ, лаборатория и др.) оказывает помощь при передвижении внутри здания, сопровождает пациента до кабинета (при необходимости).
- По окончании приема сопровождает пациента до гардероба.

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

Инвалидная коляска - неприкосновенное пространство человека. Не облакачивайтесь 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. Предлагайте помощь, если нужно открыть тяжелую дверь.

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

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

Всегда лично убеждайтесь в доступности мест, где запланированы мероприятия. Заранее поинтересуйтесь, какие могут возникнуть проблемы или барьеры и как их можно устранить.

Если возможно, расположитесь так, чтобы ваши лица были на одном уровне. Избегайте положения, при котором Вашему собеседнику нужно запрокидывать голову.

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

Необходимость пользоваться инвалидной коляской - это не трагедия, а 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.

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

Сторож КПП:

Встречает слепого инвалида. Помогает войти в здание.

Берет пациента под локоть и сопровождает до медицинского регистратора.

Медицинский регистратор:

- Выясняет цель, причину посещения.
- Помогает раздеться, одеться в гардеробе.
- Сопровождает пациента в регистратуру для оформления документов и сопровождает при передвижении пациента до кабинета (при необходимости).

Медицинская сестра/санитарка:

- Оказывают помощь при ориентации в кабинете.
- Помогают при одевании и раздевании.
- При необходимости консультации другого специалиста или проведения обследования, сопровождает инвалида в передвижении по кабинетам, придерживая его под локоть (при необходимости).
- По окончании приема, обследования, сопровождает при передвижении до администратора.

**При общении с незрячими людьми или 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. Все это надо выяснить и учитывать при общении.

Предлагая свою помощь, направляйте человека.

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

Если это важный 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 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.

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 забывайте 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, передвигайтесь на лифте. Передвигаясь, не делайте рывков, резких движений.

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

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

Сторож КПП:

- Встречает пациента на улице (на входе в здание).
- Открывает и закрывает входные двери.
- Приглашает медицинского регистратора.

Медицинский регистратор:

- Помогает раздеться в гардеробе.
- Выясняет причину, цель посещения.
- Сопровождает пациента в регистратуру для оформления документов и сопровождает при передвижении пациента до кабинета (при необходимости). Оказывает помощь при одевании в гардеробе.

Медицинская сестра/санитарка:

- Оказывают помощь при раздевании и одевании.
- При необходимости консультации другого специалиста или посещения диагностического кабинета, сопровождает пациента до кабинета (при необходимости).

### **4. Ситуационная помощь инвалиду с кодом «К».**

При посещении учреждения инвалидам с кодом «К», ситуационная помощь оказывается сопровождающим их лицам сотрудником учреждения при возникающих затруднениях:

- сопровождение и помощь в ориентации (вход/выход);
- ознакомление с расположенной в учреждении информацией;
- помощь в заполнении документов (уточнить информацию).

#### **5. Ситуационная помощь инвалиду с кодом «М».**

При посещении учреждения пациент с кодом «М» обращается с сопровождающим лицом.

Во время пребывания пациента в учреждении сопровождающий сопровождает по территории учреждения, знакомит с письменной информацией о проводимых в учреждении мероприятиях.

При отсутствии сопровождающего медицинский регистратор знакомит пациента с письменной информацией о порядке оказания медицинской помощи, осуществляет помощь при записи на прием.

#### **6. Ситуационная помощь инвалиду с кодом «Н».**

При посещении учреждения пациента с кодом «Н» ситуационная помощь оказывается сопровождающим их лицам медицинским регистратором учреждения при возникающих затруднениях:

- сопровождение и помощь в ориентации (вход/выход);
- ознакомление с расположенной в учреждении информацией;
- помощь в заполнении документов (уточнить информацию);