

ПОЛОЖЕНИЕ

Положение о порядке оказания ситуационной помощи инвалидам и лицам с ограниченными возможностями

Общество с ограниченной ответственностью «ЮМИТКОМ» · УНП 690034207
220070, Республика Беларусь, г. Минск, ул. Ваупшасова, д. 10, пом. 160

1. Общие положения

Для обеспечения доступа инвалидам и лицам с ограниченными возможностями (далее — инвалиды) в магазины общества с ограниченной ответственностью «ЮМИТКОМ» (далее — магазины) наравне с другими лицами разработаны алгоритмы оказания ситуационной помощи.

2. Используемые понятия

Адаптация — приспособление среды жизнедеятельности с учётом особых потребностей инвалидов, включая обеспечение доступности, безопасности, комфортности и информативности среды жизнедеятельности посредством технических и организационных решений.

Ассистивные устройства и приспособления — устройства, приспособления и программы, в том числе технические средства социальной реабилитации (кресла-коляски, трости, костыли, ходунки и т. д.), позволяющие инвалидам улучшить и (или) компенсировать реализацию определённых функций и тем самым расширить возможности самостоятельного проживания и участия в жизни общества.

Безбарьерная среда жизнедеятельности — среда обитания, в том числе в зданиях и сооружениях, приспособленная к возможностям инвалидов и создающая условия для их самостоятельной (без постоянной помощи практически здоровых людей) деятельности.

Доступность объектов и услуг — наличие необходимых условий для обеспечения инвалидам равного с другими гражданами доступа в общественные места, здания и сооружения.

Жестовый язык — язык, на котором осуществляется коммуникация лиц с выраженным нарушением или утратой слуха и (или) речи посредством переводчика жестового языка или напрямую с лицами, им владеющими.

Инвалид — лицо с устойчивыми физическими, психическими, интеллектуальными или сенсорными нарушениями, которые при взаимодействии с различными барьерами мешают полному и эффективному участию его в жизни общества наравне с другими гражданами.

Ситуационная помощь — помощь, оказываемая инвалиду персоналом организации, в целях преодоления барьеров, препятствующих ему посещать объекты и получать необходимые услуги наравне с другими гражданами.

Ясный язык — язык, доступный людям, испытывающим трудности в чтении и (или) понимании текста, предполагающий, как правило, использование упрощённой структуры высказываний, наиболее часто встречающихся общеупотребительных слов без специальной лексики, иностранных заимствований и слов в переносном значении.

3. Основные требования к оказанию помощи

Оказание помощи должно проводиться только с согласия инвалида. Помощь на входе в магазин и выходе из магазина должен уметь оказать любой работник магазина. Оказание помощи не должно причинить вред, не должно навязываться. При оказании помощи необходимо соблюдать нравственно-правовые принципы общения и взаимодействия.

Общие этические нормы и правила при общении с людьми с инвалидностью

При взаимодействии с инвалидами должны соблюдаться общепризнанные нравственно-правовые принципы общения: уважительность, гуманность, вежливость, неразглашение медицинской тайны, конфиденциальность, невмешательство в сферу личной жизни гражданина, преобладание индивидуального подхода к человеку.

При разговоре с инвалидом следует обращаться непосредственно к нему, а не к сопровождающему или переводчику жестового языка, которые присутствуют при разговоре.

При знакомстве с человеком с инвалидностью вполне естественно пожать ему руку: даже те, кому трудно двигать рукой или кто пользуется протезом, вполне могут пожать руку — правую или левую, что допустимо.

При встрече с человеком с нарушениями зрения обязательно представляются все присутствующие. Если идёт общая беседа в группе, не следует забывать пояснять, к кому в данный момент обращаются.

В случае предложения помощи необходимо ожидать, пока её примут, а затем поинтересоваться, что и как делать. К ребёнку допустимо обращаться по имени, к взрослому — по имени и отчеству. Говорить с человеком с инвалидностью нужно обычным голосом и языком (только в случае общения со слабослышащим можно увеличить громкость, а с человеком с нарушениями умственного развития — перейти на общение на ясном языке).

При разговоре с человеком, испытывающим трудности в общении, слушать его внимательно, быть терпеливым, не поправлять, не перебивать и не договаривать за него. Следует избегать конфликтных ситуаций, регулировать собственные эмоции, цивилизованно противостоять манипулированию, обеспечивать высокую культуру и этику взаимоотношений.

4. Особые потребности при посещении магазина в зависимости от нарушенных функций организма

С учётом имеющихся нарушений функций организма лиц с инвалидностью можно объединить в пять групп: лица с двигательными нарушениями; лица с нарушением зрения; лица с нарушением слуха; лица с нарушением речи; лица с когнитивными (интеллектуальными, умственными) нарушениями.

4.1. Лица с двигательными нарушениями

Это лица, имеющие заболевания опорно-двигательного аппарата и (или) нервной системы, сопровождающиеся нарушениями статодинамических функций и передвигающиеся с использованием кресла-коляски, специальных приспособлений для ходьбы (ролятор), костылей и тростей различной сложности, а также без использования ассистивных устройств.

Основные потребности: помощь при входе в магазин и выходе из магазина; помощь при передвижении по магазину; помощь при совершении покупки. Помощь оказывается с согласия инвалида, после уточнения характера и объёма необходимой помощи непосредственно с инвалидом.

Любой работник, увидев покупателя с ограничением передвижения, испытывающего трудности при входе в магазин, выходит на улицу, уточняет, в какой помощи нуждается гражданин, помогает подняться по пандусу, открывает входные двери; оказывает помощь при входе в магазин и выходе из магазина.

Любое индивидуальное техническое средство реабилитации (трости, костыли, ходунки, кресло-коляска и т. д.) — это собственность и элемент личного пространства человека; не нужно брать эти средства, перемещать их и т. п. без разрешения со стороны человека с инвалидностью. Необходимо всегда спрашивать, нужна ли помощь, прежде чем оказать её, и затем чётко следовать инструкциям.

Если получено разрешение передвигать коляску, необходимо сначала катить её медленно: коляска быстро набирает скорость, и неожиданный толчок может привести к потере равновесия; нельзя облокачиваться на неё, подталкивать ногами без разрешения. Если возможно, следует расположиться так, чтобы лица общающихся оказались на одном уровне.

Здороваясь и знакомясь с человеком с поражением верхних конечностей, приемлемо пожать руку, воспользовавшись его сохранной рукой (правой или левой) либо действующим протезом.

4.2. Лица с нарушением зрения

К этой категории относятся лица с полным нарушением зрения (абсолютная или практическая слепота), передвигающиеся преимущественно с помощью трости, собаки-поводыря, человека-поводыря или ассистента; с частичным нарушением зрения (слабовидение), передвигающиеся и ориентирующиеся, как правило, самостоятельно; а также с различными сочетаниями сенсорных нарушений.

Основные потребности: помощь при входе в магазин и выходе из магазина; помощь при ориентации внутри магазина; помощь при совершении покупки.

Любой работник магазина, увидев покупателя в солнцезащитных очках и с белой тростью, испытывающего трудности при входе, выходит на улицу, начинает разговор с прикосновения к плечу, открывает дверь, уточняет, в какой помощи нуждается гражданин, и оказывает помощь.

Следует обозначить факт обращения к незрячему человеку (например, дотронувшись до плеча и (или) назвав его, если известно имя и отчество) и предложить свою помощь. Подойдя к незрячему человеку, нужно обязательно назвать себя и представить других собеседников. Если необходимо завершить разговор и отойти, нужно предупредить об этом.

Если незрячий человек выразил готовность принять помощь и нуждается в сопровождении, нужно предложить ему взять сопровождающего под руку (например, выше локтя) и двигаться чуть позади сопровождающего. Предлагая помощь, следует встать с противоположной стороны от руки с тростью и дать возможность незрячему человеку взять вас под руку.

Осуществляя помощь, следует направлять человека, не стискивая его руку, идти в обычном темпе, не «тащить» за собой. Необходимо кратко описывать, где вы находитесь, предупреждать о препятствиях: ступенях, лужах, ямах, низких притолах, трубах и т. п. Не следует оставлять человека с нарушением зрения в открытом пространстве, не предупредив; при уходе нужно привести его к ориентиру (например, к кассе).

Всегда необходимо обращаться непосредственно к незрячему человеку, а не к его зрячему компаньону. При спуске или подъёме по ступенькам необходимо перемещать незрячего перпендикулярно к ним, не делать рывков и резких движений.

4.3. Лица с нарушением слуха

Основные потребности: помощь при входе в магазин и выходе из магазина (при необходимости); помощь при ориентации внутри магазина; помощь при составлении письменных обращений (документов).

Существует несколько типов и степеней глухоты. Некоторые не воспринимают устную речь и могут разговаривать только на жестовом языке; другие слышат, но воспринимают отдельные звуки неправильно — с ними нужно го-

ворить немного громче и чётче обычного. Если возникают проблемы в устном общении, можно предложить собеседнику другой способ — написать, напечатать.

Чтобы глухой или слабослышащий собеседник Вас лучше понял, разговаривая с ним, смотрите прямо на него, чтобы он одновременно видел ваше лицо (губы) и «слышал» речь. Говорите ясно и медленно, не нужно кричать. Используйте выражение лица, жесты, телодвижения, если хотите подчеркнуть смысл сказанного. Расположитесь следует так, как удобно человеку с нарушением слуха. Для привлечения внимания необходимо плавно помахать рукой в поле зрения либо слегка коснуться плеча (не со спины). При использовании жестового языка обращаться напрямую к собеседнику, а не к переводчику.

4.4. Лица с нарушением речи

Это лица, имеющие речевые нарушения письменной и устной речи. Основные потребности: помощь при входе в магазин и выходе из магазина; помощь при ориентации внутри магазина.

Нельзя игнорировать людей, которым трудно говорить. Если у человека проблемы с речью, это необязательно означает, что он имеет нарушения слуха. Не следует перебивать и поправлять человека, испытывающего трудности в речи; начинать говорить нужно только тогда, когда он закончил свою мысль. Не стоит пытаться ускорить разговор — следует заранее отвести на него больше времени. Необходимо задавать вопросы, которые требуют коротких ответов или кивка. Если не удалось понять собеседника, нужно попросить его произнести слово в более медленном темпе, возможно, по буквам.

4.5. Лица с когнитивными (интеллектуальными, умственными) нарушениями

Это лица, имеющие нарушения памяти, восприятия, внимания, мышления, интеллекта, испытывающие трудности в ориентации, выражении своих потребностей, вербальной коммуникации, понимании больших объёмов информации. Основные потребности: помощь при входе в магазин и выходе из магазина; помощь при ориентации внутри магазина.

Следует смотреть в лицо собеседнику, поддерживая визуальный контакт, но не настаивать на нём, если это некомфортно собеседнику. Необходимо проявить терпение и такт, не принижать возможности человека и его достоинство, не говорить свысока или резко. При разговоре в присутствии человека с умственными нарушениями не допускать упоминания его в третьем лице.

Если человек, имеющий психические нарушения, расстроен, следует спокойно спросить, чем ему помочь. Нужно использовать ясный язык, выражаться точно и по делу, не использовать длинных фраз, словесных штампов, образных выражений и сложных смысловых оборотов. Люди с нарушениями умственного развития, сохранившие дееспособность, вправе сами делать осознанный выбор: принимать помощь или нет, давать ли согласие на получение услуги, подписывать необходимые документы. Говорить следует в ровном, неторопливом темпе, используя понятные слова, произнося их чётко и делая более длинные паузы, интересуясь, всё ли понятно.