

Правила поведения персонала при оказании ситуационной помощи инвалидам по зрению

При первом взаимодействии с инвалидом по зрению специалисту необходимо обращаться непосредственно к нему, а не к сопровождающему его лицу (если такой присутствует).

Специалисту следует представиться самому и представить тех, кто присутствует при разговоре со стороны организации. В случае, если беседа общая, то необходимо уточнять, к кому идет обращение.

В первоочередном порядке необходимо уточнить у гражданина цель его визита, в какой помощи он нуждается (если нуждается), спросить о необходимости сопровождения по объекту.

В случае согласия инвалида на сопровождение специалист должен предложить взять себя под руку (инвалид самостоятельно определит, с какой стороны идти по отношению к специалисту).

Если у инвалида есть собака-проводник или трость, то специалисту необходимо встать с противоположной стороны. Взаимодействовать с собакой-проводником (гладить, отдавать команды, брать за поводок) специалисту запрещено.

В процессе сопровождения:

- необходимо предупреждать инвалида о препятствиях (ступенях, ямах, низких потолках и т.д.);
- если требуется прочитать что-либо инвалиду по зрению, сначала необходимо предупредить его об этом, а затем читать. Когда инвалиду необходимо подписать документ, специалист обязан полностью прочитать его;
- когда специалист предлагает инвалиду сесть, то следует направить его руку на спинку или подлокотник стула;
- если специалист вынужден временно покинуть инвалида, то необходимо оповестить его об этом и уточнить предполагаемое время отсутствия.

Если инвалиду требуется взять какой-либо предмет, но сделать этого без посторонней помощи он не может, то специалисту следует подать предмет ему в руку или навести руку на этот предмет.

Ценные вещи, документы, записки, деньги необходимо подавать инвалиду в руки, за исключением случаев, когда он сам говорит, куда их надо положить.

В случае, когда инвалид после входа на объект отказался от сопровождения внутри объекта, специалисту следует:

- проинформировать гражданина об особенностях объекта (количество этажей, наличии/отсутствии лифтов, поручней мнемосхем и других приспособлений для маломобильных групп населения), о расположении целевых зон, санитарно-гигиенических помещений и возможных препятствиях на пути к ним;
- представить специалистов, к которым можно обратиться в случае необходимости в получении помощи;
- обеспечить допуск и размещение на объекте собаки-проводника, сопровождающей инвалида.

В случае, если персоналом организации замечено, что инвалид по зрению столкнулся с трудностями в передвижении по объекту, не допускается управлять его передвижением на расстоянии - необходимо подойти к инвалиду и предложить свою помощь.