**Опыт организации и особенности работы диспетчерской службы для глухих на базе ОГБУ «Центр социальной реабилитации инвалидов**»

***Андриленко Анастасия Юрьевна,*** *специалист по реабилитации инвалидов ОГБУ «Центр социальной реабилитации инвалидов»*

Реабилитация и социальная адаптация инвалидов является одним из основных направлений социальной политики государства в современных социально-экономических условиях. Улучшение условий жизни инвалидов входит в число приоритетных задач, стоящих перед современным обществом.Несмотря на непрерывную работу государства в части обеспечения беспрепятственного доступа людей с ограниченными возможностями к различным социальным объектам, в том числе к объектам городской инфраструктуры, жизненная действительность такова, что оказавшись за пределами своих домов, глухие испытывают значительные затруднения при необходимости обращения в организации, а также при необходимости получения какой-либо справочной информации. Важной составляющей создания безбарьерной среды является обеспечение инвалидов, а также социально-значимых объектов техническими средствами связи, основанными на инновационных технологиях и позволяющими беспрепятственно получать необходимую информацию.

По данным Минздравсоцразвития, в России насчитывается около 200 тысяч инвалидов по слуху и слабослышащих граждан. На территории Белгородской области согласно имеющейся статистикепроживает около 1 тысячи инвалидов по слуху.

Данная категория инвалидов по слуху является наиболее уязвимой, особенно те из них, кто страдает врожденной или полной глухотой. Глухой с детства, испытывающий большие трудности при письме и прочтении текста, не может самостоятельно общаться со слышащим человеком, который не обладает навыками владения жестовой речи. Еще сложнее приходится людям с одновременным нарушением слуха и зрения (далее слепоглухие). У слепоглухих, как и у обычных людей, общение – одна из главных личностных потребностей. Ограничение возможности общения с окружающими, накладываемое слепоглухотой, вызывает у слепоглухих людей страдания, порой очень тяжёлые.

Причины потери слуха и зрения у каждого свои: кто то лишился их после перенесенной в детстве болезни, кто-то – уже в зрелом возрасте, пройдя «обычную» жизнь (школа – институт – работа). Многие из них и не подозревали, что в какой-то момент окажутся лишенными возможности видеть и слышать происходящее вокруг. От этого их впечатления о том, как выглядит и звучит наш мир, особенно ценны.У слепоглухих совершенно по-разному осуществляется общение с окружающими людьми и между собой, с использованием разных средств коммуникации и языка. Это зависит от времени наступления и типа слепоглухоты, от качества специального обучения, от степени участия специалистов и родных или близких в их обучении, от настойчивости, активности самих слепоглухих и их способностей.Они воспринимают окружающий мир как бы в сплошной темноте, на ощупь (они даже не имеют понятия, что такое свет, дистантное видение объектов, не представляют, что такое звуки), могут ощущать вибрации, запахи, движения своего тела. Без вмешательства специального обучения и воспитания они воспринимают загадочный мир по-своему.Искажённое восприятие информации или событий в результате некачественного перевода часто приводит к неадекватному поведению слепоглухих и проблемам во взаимоотношениях с людьми. Даже одно пропущенное слово или неточное жестикулирование меняет смысл и может привести к конфликту.

Есть специальные средства и способы общения, которые позволяют слепоглухим общаться с другими людьми при отсутствии слуха, зрения и во многих случаях голосовой речи, такие как дактилология (ручная азбука), жесты глухих, «письмо» на ладони, Лорм и другие. Но их обычно не знают даже родные и близкие. Им нужно обучаться, но это не всегда удаётся, да и часто зрячеслышащим с непривычки трудно адекватно воспринимать и понимать специфическую речь слепоглухих.

Связывающим звеном между глухими и внешним миром являются сурдопереводчики. Единственная возможность решить проблему коммуникаций на расстоянии между глухим и обычным слышащим человеком – это диспетчер – сурдопереводчик, который переводит жестовый язык в устную речь и наоборот.

Таким посредником в коммуникациях между глухим и слышащим и стала диспетчерская служба, открытая в 2017 году на базе областного государственного бюджетного учреждения «Центр социальной реабилитации инвалидов».

У инвалидов по слуху, проживающих на территории области, появилась возможность получения большего доступа к информации, которую им в настоящее время обеспечивают сурдопереводчики и технические средства реабилитации (слуховые аппараты, сигнализаторы звука, сотовые телефоны, телевизоры с телетекстом).

Диспетчерская служба предоставляет консультационно-информативную помощь гражданам – инвалидам по слуху. Главной целью создания диспетчерской службы является повышение качества жизни инвалидов по слуху за счет создания условий доступной коммуникации. Эта служба – еще один шаг в создании для инвалидов доступности к информации, который расширяет рамки коммуникативных барьеров, повышает эффективность предоставления услуг, позволяет при содействии сурдопереводчиков решать множество самых различных вопросов.Открытие диспетчерской службы для инвалидов по слуху позволяет решить проблемы, возникающие у людей с нарушениями слуха при решении социально значимых вопросов, повышает доступность услуг, уровень жизни, качество жизни глухих и слабослышащих граждан, а также помогает их скорейшей интеграции в обществе.

Проект реализуется за счет средств федерального и регионального бюджетов в рамках подпрограммы «Доступная среда» на базе ОГБУ «ЦСРИ» с 1 удаленным рабочим местом в Белгородской региональной общественной организации «Всероссийское общество глухих». На сегодняшний день этот проект рассчитан только на жителей Белгородской области.

В диспетчерскую службу обращаются несколькими способами, например, по факсу, по мобильному телефону, отправив sms-сообщение, по электронной почте и, конечно, по видеосвязи, через программу Skype, т.е. любым доступным для инвалидов способом.

Диспетчерская служба предоставляет следующие услуги:

1. Передача информации: от инвалида по слуху специалистам органов, организаций предоставляющих услуги населению, от инвалида по слуху физическим лицам (родственникам, знакомым и др.), от физического лица инвалиду по слуху.
2. Предоставление информации: об имеющихся в регионе организациях, о расписании движения автомобильного, железнодорожного, водного и воздушного транспорта, стоимости билетов и др., по вопросам социальной поддержки и социального обслуживания инвалидов по слуху (с использованием информации специалистов органов социальной защиты населения).
3. Содействие при вызове: служб экстренной помощи, скорой помощи, полиции, пожарных, аварийных служб, службы спасения, врача на дом, специалистов ЖКХ и др., запись на прием в лечебные, социальные и иные учреждения региона.

В сложных жизненных ситуациях, когда необходимо выстроить диалог с врачом, юристом, нотариусом, полицией и т.д., инвалид по слуху переключается в режим видеосвязи с профессиональным сурдопереводчиком, находящимся в диспетчерской службе. Причины обращения разнообразны, это и запись на прием к врачу, вызов электриков, просьбы о сопровождении в различные учреждения города, вызов мастеров по починке бытовой техники и многие другие социально-бытовые вопросы.При обращении чаще всего пользуются программой Skype и средствами мобильной связи. По итогам работы диспетчерской службы за 2017 год поступило 914 обращений, за первое полугодие 2018 года 694 обращения, что, безусловно, свидетельствует о востребованности и эффективности службы.