

Чек-лист по консультированию инвалидов и людей с ограниченными возможностями



Перед началом консультации

- ✓ **Оцените, комфортно ли посетителю взаимодействовать.** При необходимости скорректируйте формат общения (подойти ближе, говорить медленнее, использовать письменную форму).
- ✓ **Предложите помощь в корректной форме.** Аккуратно уточните, требуется ли помощь — например, в выборе товара, прочтении информации или передаче упаковки.
- ✓ **Выберите подходящий способ коммуникации.** Оцените, какой формат будет наиболее эффективным: устная речь, письменные пояснения, более медленный темп общения или сочетание нескольких способов.
- ✓ **Говорите спокойно и чётко.** С самого начала задайте комфортный темп общения. Чёткая дикция и спокойная подача информации снижают риск недопонимания.

Во время консультации

- ✓ **Уточните запрос и сопутствующие факторы.** Выясните, с какой проблемой обратился посетитель, какие симптомы присутствуют, какие препараты уже принимаются.
- ✓ **Учитывайте особенности восприятия информации.** Адаптируйте подачу информации. Учитывайте возможные ограничения зрения, слуха или памяти.
- ✓ **Давайте короткие и структурированные инструкции.** Формулируйте рекомендации по принципу «что делать и как».
- ✓ **Повторяйте ключевую информацию при необходимости.** Основные моменты (режим приёма, ограничения) следует повторить.
- ✓ **Делайте акцент на безопасности применения.** Проговорите ограничения, противопоказания и ситуации, при которых следует прекратить приём.

Продолжение на следующей странице →

IQ Provision
Обучающая платформа
для провизоров и фармацевтов

iq-provision.ru

Присоединяйтесь!

и станьте частью нашего сообщества!



Мы в ВКонтакте



Мы в Телеграм

Чек-лист по консультированию инвалидов и людей с ограниченными возможностями



После консультации

- ✓ **Проверьте, насколько понятны рекомендации.** Уточните, всё ли ясно, при необходимости попросите кратко повторить порядок применения. Это помогает выявить и устранить недопонимание.
- ✓ **Предложите письменные рекомендации.** При сложной схеме приёма или риске забывания предложите записать основные моменты: дозировку, время приёма, длительность курса.
- ✓ **Предупредите о возможных побочных реакциях.** Кратко обозначьте, какие реакции могут возникнуть и в каких случаях необходимо обратиться к врачу.
- ✓ **Уточните необходимость дополнительной помощи.** Перед завершением консультации спросите, нужна ли дополнительная помощь.

Покупатели с нарушением зрения

- ✓ **Представьтесь и обозначьте начало общения.** В начале консультации важно сообщить о себе и обозначить факт обращения. Это помогает человеку сориентироваться в ситуации, понять, кто с ним взаимодействует, и снижает уровень тревожности.
- ✓ **Описывайте препарат и его упаковку.** Уточняйте внешний вид упаковки: размер, форма, цвет, особенности. Это помогает человеку ориентироваться при использовании препарата дома и снижает риск путаницы, особенно если применяется несколько средств.
- ✓ **Помогите организовать безопасное использование препарата.** При необходимости предложите способы ориентирования: хранение препаратов отдельно, использование тактильных меток или других удобных ориентиров.

[Продолжение на следующей странице →](#)

IQ Provision
Обучающая платформа
для провизоров и фармацевтов

iq-provision.ru

Присоединяйтесь!

и станьте частью нашего сообщества!



Мы в ВКонтакте



Мы в Телеграм

Чек-лист по консультированию инвалидов и людей с ограниченными возможностями



Покупатели с нарушением слуха

- ✓ **Установите визуальный контакт.** Располагайтесь к клиенту лицом, находясь на одном уровне взгляда. Это позволяет считывать артикуляцию и мимику, что значительно улучшает понимание информации.
- ✓ **Говорите чётко и умеренно медленно.** Используйте нормальный уровень громкости, избегая крика или чрезмерного замедления речи. Важно сохранять чёткую дикцию без искажения слов, так как это может затруднить восприятие.
- ✓ **Используйте письменную коммуникацию при необходимости.** При риске недостаточно полного понимания рекомендуется записать название препарата, дозировку, кратность и особенности применения. Краткие письменные рекомендации повышают точность выполнения назначений.
- ✓ **Формулируйте информацию кратко и структурировано.** Отдавайте предпочтение коротким и простым фразам. Это особенно важно, если посетитель ориентируется на чтение по губам.
- ✓ **Минимизируйте отвлекающие факторы.** По возможности снижайте уровень фонового шума и избегайте одновременного общения с несколькими посетителями. Чистая акустическая среда облегчает восприятие даже при частичном слухе.

Покупатели с нарушением опорно-двигательного аппарата

- ✓ **Обеспечьте удобство взаимодействия.** При необходимости скорректируйте формат общения: подойдите ближе, выйдите из-за кассовой зоны или выберите позицию, удобную для визуального контакта. Это снижает физическое напряжение и облегчает коммуникацию.

[Продолжение на следующей странице →](#)

Присоединяйтесь!

и станьте частью нашего сообщества!



Мы в ВКонтакте



Мы в Телеграм

Чек-лист по консультированию инвалидов и людей с ограниченными возможностями



- ✓ **Не торопите процесс обслуживания.** Учитывайте, что передвижение, передача предметов и выполнение простых действий могут занимать больше времени. Спокойный темп общения снижает риск дискомфорта и ошибок.
- ✓ **Корректно предложите помощь.** Предложите помощь в передаче товара, укладке покупки или расчёте, но без навязывания. Важно сохранить самостоятельность человека и предоставить выбор.
- ✓ **Учитывайте физические ограничения при выборе препарата.** Обращайте внимание на форму выпуска и упаковку. Тугие крышки, сложные блистеры или необходимость точного дозирования могут быть неудобны. При возможности предлагайте более простые и доступные варианты.
- ✓ **Минимизируйте необходимость перемещений.** Старайтесь организовать процесс так, чтобы человеку не приходилось перемещаться по аптеке. По возможности обеспечьте подачу товара и консультацию в одном месте.
- ✓ **Контролируйте уровень физического комфорта.** При длительном взаимодействии уточняйте, удобно ли продолжать консультацию. При необходимости делайте паузы или ускоряйте переход к основным рекомендациям.

Покупатели с когнитивными нарушениями

- ✓ **Используйте максимально простые формулировки.** Избегайте сложных терминов, длинных предложений и перегруженных объяснений. Информация должна быть максимально конкретной и ориентированной на действие.
- ✓ **Делите информацию на короткие смысловые блоки.** Подавайте рекомендации поэтапно: отдельно проговаривайте дозировку, кратность приёма, длительность курса. Это снижает риск путаницы и облегчает восприятие.

Продолжение на следующей странице →

Присоединяйтесь!

и станьте частью нашего сообщества!



Мы в ВКонтакте



Мы в Телеграм

Чек-лист по консультированию инвалидов и людей с ограниченными возможностями



- ✓ **Рекомендуйте письменные инструкции.** Записанная схема приёма (дозировка, время, длительность) значительно снижает риск ошибок и помогает соблюдать режим лечения.
- ✓ **При необходимости вовлекайте сопровождающего.** Если наблюдаются выраженные трудности с пониманием или запоминанием, целесообразно дополнительно донести информацию до сопровождающего лица.

Присоединяйтесь!

и станьте частью нашего сообщества!



Мы в ВКонтакте



Мы в Телеграм