

Главное управление образования
Гродненского облисполкома

УТВЕРЖДЕНО

Приказ директора колледжа
30.12.2024 № 393

Учреждение образования
«Гродненский государственный
колледж отраслевых технологий»

ПОЛОЖЕНИЕ
30.12.2024 № 61
г. Гродно

Об оказании ситуационной
помощи лицам с инвалидностью

ГЛАВА 1 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Оказание ситуационной помощи осуществляется на основании Закона Республики Беларусь от 30 июня 2022 года № 183-З «О правах инвалидов и их социальной интеграции», Постановления Совета Министров Республики Беларусь от 21.11.2022 №796 «Об обеспечении доступной среды для инвалидов».

2. Настоящее Положение регулирует алгоритм осуществления ситуационной помощи лицам с инвалидностью, находящимся на территории учреждения образования «Гродненский государственный колледж отраслевых технологий», обеспечения беспрепятственного доступа, передвижения и деятельности в помещениях и на территории учреждения образования. Оказание ситуационной помощи является одним из мероприятий по адаптации объектов и услуг, с учетом особых потребностей лиц с инвалидностью.

ГЛАВА 2 ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ ТЕРМИНЫ И ИХ ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Адаптация – приспособление среды жизнедеятельности (среды обитания) с учетом особых потребностей лиц с инвалидностью, включая обеспечение доступности, безопасности, комфортности и информативности среды жизнедеятельности посредством технических и организационных решений;

ассистивные устройства и технологии – устройства, оборудование, программное обеспечение, специальные технологии, иные вспомогательные средства, предусмотренные для полного или частичного преодоления, замещения (компенсации) ограничений жизнедеятельности, технические средства социальной реабилитации лиц с инвалидностью;

аудиодескрипция – лаконичное описание предмета, пространства или действия, которые непонятны незрячему без специальных словесных пояснений.

доступная среда – состояние и качество среды обитания, в том числе транспортных средств, информационной и коммуникационной среды, позволяющие инвалидам осуществлять свои права и участвовать в жизни общества наравне с другими людьми;

доступность объектов и услуг – наличие необходимых условий для обеспечения лиц с инвалидностью равного с другими гражданами доступа в общественные места, здания и сооружения с целью реализации их прав, получения необходимых услуг и осуществления повседневной жизнедеятельности;

жестовый язык – язык, на котором осуществляется коммуникация лиц с нарушением или утратой слуха и (или) речи посредством переводчика жестового языка или напрямую с лицами им владеющими;

лицо с инвалидностью – человек 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, оказывающей услуги, в целях преодоления барьеров, препятствующих ему посещать объекты и получать необходимые услуги наравне с другими гражданами;

услуга – деятельность, результаты которой не имеют материального выражения, реализуются и потребляются в процессе осуществления этой деятельности;

ясный язык – форма отображения (воспроизведения) письменной, устной и иной информации, доступная для людей, испытывающих трудности в ее восприятии и понимании, предусматривающая преобразование такой информации в целях исключения сложных и заимствованных терминов и понятий, упрощения структуры высказывания, конкретизации, сокращения текста, расположения слов в определенной последовательности.

ГЛАВА 3 ОСНОВНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ К ОКАЗАНИЮ ПОМОЩИ В УЧРЕЖДЕНИИ ОБРАЗОВАНИЯ

1. Оказание ситуационной помощи осуществляется работниками учреждения образования и включает в себя: обучение работников технике и способам оказания ситуационной помощи; проведение коллективного и (или) индивидуального инструктажа по вопросам

организации взаимодействия, культуры общения и оказания помощи лицам с инвалидностью.

2. Оказание ситуационной помощи обеспечивается только с согласия лица с инвалидностью.

3. При оказании ситуационной помощи обеспечиваются:

уточнение у лица с инвалидностью характера и объема необходимой ситуационной помощи по возможности до посещения объекта;

уточнение характера и объема необходимой ситуационной помощи, порядка ее оказания непосредственно лицу с инвалидностью при посещении объекта;

использование аудиодескрипции;

использование ассистивных устройств и технологий, включая костыли, ходунки, кресла-коляски, приспособления для осуществления санитарно-гигиенических процедур, каталки и иные ассистивные устройства.

4. Ситуационную помощь должен уметь оказать любой сотрудник учреждения образования.

5. Оказание помощи должно носить непрерывный характер, то есть информация о лице, нуждающемся в оказании ситуационной помощи, должна передаваться «по цепочке» от одного сотрудника к другому, в соответствии с разработанным алгоритмом.

6. Оказание помощи не должно навязываться и причинять вред лицу с инвалидностью. При оказании ситуационной помощи необходимо соблюдать нравственно-правовые принципы общения и взаимодействия.

ГЛАВА 4

ОБЩИЕ ЭТИЧЕСКИЕ НОРМЫ И ПРАВИЛА ПРИ ОБЩЕНИИ С ЛЮДЬМИ С ИНВАЛИДНОСТЬЮ

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

2. Прежде чем помочь лицу с инвалидностью, следует спросить о необходимости ее оказания, характере и объеме.

3. При разговоре с лицом с инвалидностью обращаться непосредственно к нему, а не к его сопровождающему.

4. Быть корректными в отношении физического контакта.

5. Избегать конфликтных ситуаций. Внимательно слушать человека с инвалидностью, не поправлять, не перебивать и не договаривать за него. Регулировать собственные эмоции, возникающие в процессе взаимодействия.

6. Использовать «ясный язык», выражаться конкретно, не использовать длинных фраз, словесных штампов, образных выражений и сложных смысловых оборотов.

7. Говорить в ровном, неторопливом темпе; уточнить, все ли понятно. Учитывать, что для общения с некоторыми категориями людей с инвалидностью требуется продолжительное время.

ГЛАВА 5 АЛГОРИТМ ОКАЗАНИЯ СИТУАЦИОННОЙ ПОМОЩИ

Помощь лицам с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

Основные потребности

Помощь:

- вход в здание и выход из здания;
- передвижение по зданию;
- самообслуживание.

Особенности взаимодействия

Любое индивидуальное техническое средство реабилитации (трости, костыли, ходунки, кресло-коляска и т. д.) – это собственность и элемент личного пространства человека. Нельзя брать эти средства, перемещать их и выполнять с ними иные действия, не получив на это разрешения его владельца.

Следует учитывать, что инвалидная коляска быстро набирает скорость и неожиданный толчок может привести к потере ею равновесия. Поэтому передвигать коляску необходимо медленно. Нельзя также облакачиваться на нее.

Алгоритм действий специалистов при оказании ситуационной помощи лицам с нарушениями опорно-двигательного аппарата

Шаг 1
Встретьте на улице и откройте входные двери
Шаг 2
Окажите помощь при входе в здание. При наличии в организации кресла-коляски предоставьте ее при входе в здание человека с инвалидностью на костылях и окажите ему помощь при перемещении в ней
Шаг 3
Уточните, в какой помощи нуждается посетитель, узнайте цель его посещения
Шаг 4
Помогите раздеться в гардеробе (при необходимости)

Шаг 5
Сообщите специалисту, ответственному за оказание помощи лицам с инвалидностью при получении услуги и перемещении в здании, о посещении клиента с ограничением передвижения
Шаг 6
Обеспечьте сопровождение посетителя в здании до окончания его визита
Шаг 7
При завершении визита сопроводите посетителя до выхода. Окажите помощь при выходе из здания

Помощь лицам с нарушением зрения

Основные потребности

Помощь:

- вход в здание и выходе из здания;
- ориентации внутри здания;
- в составлении письменных обращений (документов);
- при самообслуживании.

Особенности взаимодействия

Для обозначения факта обращения к незрячему человеку необходимо просто дотронуться до его плеча и (или) назвать его (если известно имя и отчество) и предложить ему помощь. Предлагая помощь, нужно встать с противоположной стороны от руки с тростью.

При общении с такими людьми нужно обязательно первым назвать себя и представить других собеседников (при их наличии). Если необходимо завершить разговор, отойти от невидящего человека, нужно обязательно предупредить его об этом. При уходе необходимо подвести его к ориентиру (например, к стойке регистрации), где он будет чувствовать себя более защищенно и уверенно.

В случае возникновения проблемы в оказании помощи невидящему человеку, нужно, не смущаясь, попросить его подсказать, как ее оказать, либо пригласить компетентного сотрудника для оказания такой помощи.

Если человек с инвалидностью по зрению выразил готовность принять помощь и нуждается в сопровождении, следует кратко описать, где вы находитесь. Затем нужно предложить ему взять вас за руку, согнутую в локте, и, держась за нее выше локтя (за предплечье), двигаться чуть позади. Необходимо заранее предупреждать посетителя об имеющихся на пути препятствиях (ступенях, поворотах и других помехах).

Предлагая такому человеку сесть, не нужно усаживать его, а лишь направить его руку на спинку стула или подлокотник. Не нужно водить по поверхности его рукой, а дать ему возможность свободно потрогать

предмет.

При спуске или подъеме по ступенькам нельзя делать рывков и резких движений.

Если есть необходимость прочесть что-либо незрячему человеку, говорить необходимо нормальным голосом и не пропускать информацию.

Когда происходит общение с группой незрячих людей, следует каждый раз называть того, к кому обращаетесь, либо притрагиваться к нему.

Алгоритм действий специалистов при оказании ситуационной помощи лицам с нарушением зрения

Шаг 1
Встретьте на улице и откройте входные двери
Шаг 2
Окажите помощь при входе в здание
Шаг 3
Уточните, в какой помощи нуждается посетитель, узнайте цель его посещения
Шаг 4
Помогите раздеться в гардеробе (при необходимости)
Шаг 5
Сообщите специалисту, ответственному за оказание помощи лицам с инвалидностью при получении услуги и перемещении в здании, о посещении клиента с ограничением передвижения
Шаг 6
Обеспечьте сопровождение посетителя в здании до окончания его визита
Шаг 7
При завершении визита сопроводите посетителя до выхода. Окажите помощь при выходе из здания

Помощь лицам с нарушением слуха

Основные потребности

Помощь при:

- входе в здание и выходе из здания (при необходимости);
- ориентации внутри здания;
- составлении письменных обращений (документов).

Особенности взаимодействия

Для лиц с нарушением слуха ситуационная помощь заключается в помощи переводчика жестового языка или специалиста, обученного основам жестовой речи, при общении и сопровождении гражданина. При

отсутствии переводчика жестового языка работники колледжа предоставляют информацию такому гражданину письменным способом.

Существует несколько типов и степеней глухоты. Некоторые не слышат или не воспринимают устную речь и могут разговаривать только на жестовом языке. Другие могут слышать, но воспринимают отдельные звуки неправильно. С ними нужно говорить немного громче и четче обычного, подбирая подходящий уровень громкости. Некоторые утратили способность воспринимать высокие частоты – разговаривая с ними, нужно лишь снизить высоту голоса. Если вы не знаете, какой способ предпочесть, узнайте у самого гражданина. Если возникают проблемы в устном общении, предложите собеседнику использовать другой способ – написать, напечатать.

Чтобы глухой или слабослышащий собеседник лучше понял, разговаривая с ним, смотрите прямо на него, чтобы он одновременно видел ваше лицо (губы) и «слышал» речь. Говорите ясно и медленно. Используйте выражение лица, жесты, телодвижения, если хотите подчеркнуть или прояснить смысл сказанного.

Расположитесь необходимо так, как удобно человеку с нарушением слуха (со стороны средства индивидуального усиления звука, напротив источника света, так как яркое солнце или тень могут быть помехами, и т. д.).

Убедитесь, что собеседник смотрит на говорящего. Для привлечения внимания необходимо плавно помахать рукой в поле зрения либо слегка коснуться его плеча (не со спины).

Общаясь, смотрите в глаза собеседника, ему так легче проводить считывание с губ.

Вопросы нужно формулировать так, чтобы ответ был однозначным.

Алгоритм действий специалистов при оказании ситуационной помощи лицам с нарушением слуха

Шаг 1
Встретьте на улице и откройте входные двери
Шаг 2
Окажите помощь при входе в здание
Шаг 3
Уточните, в какой помощи нуждается посетитель, узнайте цель его посещения
Шаг 4
Помогите раздеться в гардеробе (при необходимости)
Шаг 5
Сообщите специалисту, ответственному за оказание помощи лицам с

инвалидностью при получении услуги и перемещении в здании, о посещении клиента с ограничением передвижения

Шаг 6

Обеспечьте сопровождение посетителя в здании до окончания его визита

Помощь лицам с когнитивными (интеллектуальными, умственными) нарушениями

Основные потребности

Помощь:

- вход в здание и выход из здания (при необходимости);
- ориентации внутри здания;
- в составлении письменных обращений (документов);
- при самообслуживании.

Особенности взаимодействия

При общении с лицами, имеющими когнитивные (интеллектуальные, умственные) нарушения, лучше смотреть в лицо собеседнику, поддерживая с ним визуальный контакт. При этом нельзя настаивать на поддержании зрительного контакта, если это доставляет собеседнику дискомфорт.

Не говорите с ним резко, даже если для этого имеются основания. Проявляйте терпение, такт. Внимательно отнеситесь к собеседнику, обсудите все интересующие его вопросы. В присутствии такого человека не допускайте упоминания его в третьем лице.

Начинать говорить нужно, только убедившись, что собеседник закончил свою мысль.

Обращаясь к посетителю, имеющему такие нарушения, особенно если он расстроен или разгневан, следует спокойно спросить его, чем ему помочь.

При разговоре используйте доступный язык, выражайтесь точно, не используя длинных фраз, образных выражений и сложных смысловых оборотов. Таким людям следует объяснять все пошагово, давая возможность осмыслить каждый шаг. При необходимости повторить несколько раз, интересоваться, все ли понятно.

Алгоритм действий специалистов при оказании ситуационной помощи лицам с когнитивными (интеллектуальными, умственными) нарушениями

Шаг 1

Встретьте на улице и откройте входные двери

Шаг 2

Окажите помощь при входе в здание

Шаг 3
Уточните, в какой помощи нуждается посетитель, узнайте цель его посещения
Шаг 4
Помогите раздеться в гардеробе (при необходимости)
Шаг 5
Сообщите специалисту, ответственному за оказание помощи лицам с инвалидностью при получении услуги и перемещении в здании, о посещении клиента с ограничением передвижения
Шаг 6
Обеспечьте сопровождение посетителя в здании до окончания его визита

Контактные номера телефонов работников колледжа, за которыми закреплены обязанности по оказанию ситуационной помощи лицам с инвалидностью:

1. Заместитель директора по хозяйственной работе Романчук Татьяна Петровна - тел. 8 (0152) 667256;

2. Заместитель директора по учебной работе Тарасюк Лариса Александровна – тел. 8 (0152) 605576;

3. Комендант учебного корпуса Овсейчик Светлана Михайловна – тел. 8(0152)667256;

4. Заведующий общежитием Семенник Илья Владимирович – тел. 8(0152)605643.

Рассмотрено на заседании педагогического совета колледжа
Протокол № 2 от 30.12.2024