

Министерство образования Республики Беларусь
Учреждение образования
«Республиканский институт профессионального образования»
Филиал «Минский государственный автомеханический колледж
имени академика М.С. Высоцкого»

УТВЕРЖДАЮ

Директор филиала
МГАК им. академика
М.С. Высоцкого УО РИПО
_____ В.Г. Кириленко

____. ____ .2023

ПОЛОЖЕНИЕ
ОБ ОКАЗАНИИ СИТУАЦИОННОЙ ПОМОЩИ
ЛИЦАМ С ИНВАЛИДНОСТЬЮ

Разработчик: _____ А.М. Шуба, заместитель директора
по хозяйственной работе

СОГЛАСОВАНО: _____ А.А. Гамза, заместитель директора по УР

_____ Г.Л. Бондаренкова, юрисконсульт

Рассмотрено на заседании совета колледжа и рекомендовано для практического применения в работе при оказании ситуационной помощи инвалидам.

Протокол №__ от __.__.2023

ГЛАВА 1 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Данное Положение разработано 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».

1.2. Положение устанавливает основные подходы к организации процесса оказания ситуационной помощи инвалидам в учреждении образования «Республиканский институт профессионального образования» филиала «Минский государственный автомеханический колледж имени академика М.С.Высоцкого» (далее - колледж).

1.3. Положение предназначена для практического применения в работе при оказании ситуационной помощи инвалидам, не имеющим возможности самостоятельного передвижения и ориентирования, независимо от обеспечения доступности объекта, и распространяется на руководителей и работников колледжа.

ГЛАВА 2 ОПРЕДЕЛЕНИЯ ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПОНЯТИЙ

2.1. В Положении применяются следующие термины и их определения:

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 (кресла-коляски, трости, костыли, ходунки и т.д.), инвалидов;

доступность – свойство здания, пространства, дизайна и планировки, помещения, места обслуживания, позволяющее беспрепятственно достичь места целевого назначения и воспользоваться услугой;

доступность объектов и услуг – наличие необходимых условий для обеспечения инвалидам 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 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 людьми;

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;

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 АЛГОРИТМ ОКАЗАНИЯ СИТУАЦИОННОЙ ПОМОЩИ

3.1. Общие требования при оказании ситуационной помощи:

размещение информации о необходимости предварительного сообщения о посещении объекта инвалидом, сопровождающем его лице, характере и объеме требуемой ситуационной помощи на официальном сайте учреждения;

уточнение характера и объема необходимой помощи (по возможности) до посещения учреждения (предварительная запись);

уточнение характера и объема необходимой помощи, порядка ее оказания непосредственно инвалиду, при его обращении в учреждение без предоставления предварительной информации о времени и цели своего обращения в колледж (предварительной записи);

оказание помощи только после уточнения согласия инвалида ее принять, без навязывания, с соблюдением нравственно-правовых принципов общения и взаимодействия;

осуществление тактильного контакта или иного вмешательства в личное пространство только после получения согласия инвалида;

обеспечение речевого сопровождения выполняемых действий;

3.2. В рамках адаптации услуг с использованием ситуационной помощи инвалиду оказывается помощь:

при входе и выходе из здания;

при перемещении внутри здания, при подъеме и спуске с лестницы.

3.3. Действия работника колледжа при оказании ситуационной помощи инвалиду:

помощь на входе в колледж должен уметь оказать любой сотрудник колледжа;

для оказания помощи при входе (выходе) из колледжа, передвижении внутри колледжа назначаются сотрудники подготовленные для оказания помощи;

ответственным за оказание ситуационной помощи инвалиду считается работник, которому доведена информация о времени посещения колледжа инвалидом, или к которому гражданин пришёл на прием;

получив информацию о времени и характере обращения инвалида, работник обязан лично встретить и организовать ситуационную помощь инвалиду;

3.4. При обращении инвалида в колледж без предварительной записи, любой сотрудник, увидев посетителя с ограничением передвижения, испытывающего трудности при входе в здание:

- выходит на улицу, сообщает свою фамилию, имя, отчество, занимаемую должность и выясняет, по какому вопросу обратился гражданин, уточняет, в какой помощи он нуждается, помогает подняться по пандусу, открывает входные двери;

- оказывает помощь при входе в здание;

- сообщает дежурному администратору о посещении человека с ограничением передвижения;

- при отсутствии администратора узнает о цели посещения, сообщает о посещении человека с двигательными нарушениями, нуждающемуся в оказании ситуационной помощи администрации колледжа.

Дежурный администратор:

- уточняет, в какой помощи нуждается гражданин, узнает о цели посещения колледжа;

- при расположении кабинета, на 2 этаже и выше информирует работника, к которому гражданин пришёл на прием о необходимости приема гражданина на 1 этаже здания в помещении образовательного центра производственных технологий «МАЗ-Вейчай» (кабинет №103);

- помогает сделать запись в журнале приёма посетителей.

в зависимости от физических особенностей человека, прием осуществляется в кабинете №103, других кабинетах первого этажа (при сложностях с передвижением), или в личном кабинете работника колледжа оказывающего ситуационную помощь инвалиду;

при взаимодействии с людьми с инвалидностью работник колледжа должен соблюдать общие этические нормы и правила при общении с людьми с инвалидностью.

ГЛАВА 4

ОБЩИЕ ЭТИЧЕСКИЕ НОРМЫ И ПРАВИЛА ПРИ ОБЩЕНИИ С ЛЮДЬМИ С ИНВАЛИДНОСТЬЮ

4.1. При взаимодействии с людьми с инвалидностью должны соблюдаться общепризнанные нравственно-правовые принципы общения: уважительность, гуманность, вежливость, неразглашение медицинской тайны, конфиденциальность, невмешательство в сферу личной жизни гражданина. Должен преобладать индивидуальный подход к человеку:

при разговоре с инвалидом 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 вполне допустимо;

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

в случае предложения помощи необходимо ожидать пока ее примут, а затем поинтересоваться, что и как делать;

к ребенку 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 инвалидом с нарушениями умственного развития – перейти на общение на ясном языке);

при разговоре с человеком, испытывающим трудности в общении, необходимо слушать его внимательно, быть терпеливым, не поправлять, не перебивать его и не договаривать за него;

избегать конфликтных ситуаций (внимательно слушать человека с инвалидностью и стараться слышать его, регулировать собственные эмоции, возникающие в процессе взаимодействия, стараться цивилизованно противостоять манипулированию), обеспечивать высокую культуру и этику взаимоотношений.

ГЛАВА 5

ОСОБЫЕ ПОТРЕБНОСТИ ЛИЦ С ИНВАЛИДНОСТЬЮ В ЗАВИСИМОСТИ ОТ НАРУШЕННЫХ ФУНКЦИЙ ОРГАНИЗМА

5.1. С учетом 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.

5.2. Лица с двигательными нарушениями – лица, имеющие заболевания опорно-двигательного аппарата и (или) нервной системы, сопровождающиеся нарушениями статодинамических функций (двигательных функций головы, туловища, конечностей, статики, координации движений и др.) и передвигающиеся с использованием кресла-коляски, с помощью специальных приспособлений для ходьбы с нарушениями (ролятор), использующие костыли и трости различной сложности, а также без использования ассистивных устройств и приспособлений.

5.2.1. Основные потребности лиц с двигательными нарушениями:

помощь при входе в здание и выходе из здания;

помощь при передвижении по зданию;

помощь при самообслуживании.

5.2.2. Правила при общении с человеком с двигательными нарушениями:

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., не получив на то разрешения со стороны человека с инвалидностью;

необходимо всегда спрашивать, нужна ли помощь, прежде чем оказать ее;

если предложение о помощи принято, необходимо спросить, что нужно делать, и затем четко следовать инструкциям;

если получено разрешение передвигать коляску, необходимо сначала катить медленно, т.к. коляска быстро набирает скорость, и неожиданный толчок может привести к потере равновесия. Нельзя облакачиваться на нее, подталкивать ногами без разрешения;

необходимо всегда убеждаться в доступности мест, где запланированы мероприятия, узнавать, какие могут возникнуть проблемы или барьеры и как их можно устранить;

если существуют архитектурные барьеры (например, лестница или бордюр), следует предупредить о них, чтобы человек имел возможность заранее спланировать свой маршрут;

если возможно, следует расположиться так, чтобы лица общающихся (в том числе человека на коляске) оказались на одном уровне, например, сесть рядом на стул, чтобы человеку на коляске не пришлось запрокидывать голову (это неудобно, и при некоторых видах нарушений невозможно);

при выполнении обычных действий по самообслуживанию, люди с нарушениями функций верхних конечностей, как правило, используют имеющиеся (сохранные) возможности верхних конечностей либо их культи, протезов, а также пользуются специальными техническими средствами, насадками и пр. При отсутствии рук или значительно выраженном нарушении их функций нередко приспособляются выполнять обычные для верхних конечностей функции нижними конечностями, ртом. Важно при взаимодействии с человеком с инвалидностью в таких случаях, не смущаясь, воспринимать эти действия как естественные;

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

5.3. Лица с нарушением зрения наряду с лицами с нарушениями слуха относятся к лицам с сенсорными нарушениями. К этой категории граждан относятся также лица, имеющие различные сочетания сенсорных нарушений: полное нарушение зрения (абсолютная или практическая слепота), передвигающиеся преимущественно с помощью трости, собаки-поводыря, человека-поводыря или ассистента; частичное нарушение зрения (слабовидение),

передвигающиеся и ориентирующиеся, как правило, самостоятельно; полное отсутствие слуха с нарушением речи, частичное нарушение слуха, сохранившие речь в той или иной степени; различные сочетания сенсорных нарушений и речевых нарушений;

5.3.1. Основные потребности лиц с нарушением зрения:

помощь при входе в здание и выходе из здания;

помощь при ориентации внутри здания;

помощь при составлении письменных обращений (документов);

помощь при самообслуживании.

5.3.2. Правила при общении с человеком с нарушениями зрения:

следует обозначить факт обращения к незрячему человеку, например, просто дотронувшись до его плеча и (или) назвав его (если известно имя и отчество), а также предложить свою помощь;

подойдя к незрячему человеку, нужно обязательно назвать себя и представить других собеседников, а также остальных присутствующих (при необходимости, уточнить не только имена, но и должности, намерения, цели обращения). При желании пожать руку, необходимо сказать об этом. Если необходимо завершить разговор, отойти от невидящего человека, нужно предупредить его об этом;

при возникновении проблемы в оказании помощи невидящему человеку, стоит спросить его о характере помощи и, не смущаясь, попросить подсказать, как оказать, либо пригласить компетентного сотрудника для оказания такой помощи;

если незрячий человек выразил готовность принять помощь и нуждается в сопровождении, нужно предложить ему взять сопровождающего за руку (например, согнув руку в локте, предложить инвалиду держаться за нее выше локтя, за предплечье и двигаться чуть позади сопровождающего (предпочтительно));

при встрече представиться первым. Представляя человека с нарушением зрения (или зрения и слуха) человеку без указанных нарушений и наоборот, следует сориентировать его в сторону собеседника, назвать себя и других;

чтобы незрячий человек понял, что голос обращен к нему, тронуть его за руку и уже после этого говорить;

предлагая помощь, встать с противоположной стороны от руки с тростью и дать возможность незрячему человеку взять вас под руку;

предлагая незрячему человеку сесть, не нужно усаживать его, а направить руку на спинку стула или подлокотник. Не водить по поверхности его рукой, а дать возможность свободно потрогать предмет. Если вас попросили помочь взять какой-то предмет, не следует тянуть кисть человека с нарушением зрения к предмету и брать его рукой этот предмет;

осуществляя помощь, следует направлять человека, не стискивая его руку, идти в обычном темпе, не хватать человека с нарушением зрения и не «тащить» его за собой;

следует описать кратко, где вы находитесь, предупреждать о препятствиях (ступенях, лужах, ямах, низких притолоках, трубах и т.п.);

не оставлять человека с нарушением зрения в открытом пространстве, не предупредив, при уходе необходимо привести его к ориентиру (например, к стойке регистрации), где он будет чувствовать себя более защищенно и уверенно;

не следует перемещать мебель, документы и другие объекты, не предупредив об этом, не оставлять двери полуоткрытыми;

обращаться с собаками-поводырями нужно не так, как с обычными домашними животными – нельзя командовать, трогать, играть с собакой-поводырем;

при необходимости прочесть что-либо незрячему человеку, говорить необходимо нормальным голосом и не пропускать информацию;

всегда необходимо обращаться непосредственно к незрячему человеку, а не к его сопровождающему лицу;

когда происходит общение с группой незрячих людей, не следует забывать каждый раз называть того, к кому обращаетесь, либо притрагиваться к нему;

при перемещении нужно предупредить собеседника;

при общении вполне нормально употреблять слово «смотреть» (для незрячего человека это означает «видеть руками», осязать);

при спуске или подъеме по ступенькам необходимо перемещать незрячего перпендикулярно к ним, передвигаясь, не делать рывков, резких движений.

5.4. Основные потребности лиц с нарушением слуха:

помощь при входе в здание и выходе из здания (при необходимости);

помощь при ориентации внутри здания;

помощь при составлении письменных обращений (документов).

5.4.1. Правила при общении с человеком с нарушениями слуха:

для общения с человеком с нарушением слуха необходимо найти место, где влияние посторонних шумов или разговоров других людей минимально;

расположиться необходимо так, как удобно человеку с нарушением слуха (со стороны средства индивидуального усиления звука);

убедиться, что собеседник смотрит на вас;

общаясь, смотреть в глаза собеседника, так легче проводить считывание с губ;

для привлечения внимания, необходимо плавно помахать рукой в поле зрения, либо слегка коснуться его плеча (не со спины);

говорить спокойно, четко, ясно и ровно;

выражаться конкретно, вопросы формулировать так, чтобы ответ был однозначным;

при использовании жестового языка или дактиля обращаться напрямую к собеседнику, а не к переводчику;

если существуют трудности при устном общении, предложить другой формат, например, письменную речь.

5.5. Лица с нарушением речи – это лица, имеющие речевые нарушения письменной и устной речи, проявляющиеся в отклонении от нормы, распаде уже сложившейся как письменной, так и устной речи, т.е. расстройствах голосообразования, артикуляции, звукопроизношения, темпа и плавности речи, лексических и грамматических нарушениях, трудностях построения связного высказывания, недостаточности фонематического восприятия, специфических дефектах письма и чтения.

5.5.1. Основные потребности лиц с нарушением речи:

помощь при входе в здание и выходе из здания;

помощь при ориентации внутри здания;

помощь при составлении письменных обращений (документов).

5.5.2. Правила при общении с человеком с нарушениями речи:

нельзя игнорировать людей, которым трудно говорить;

если у человека проблемы с речью, это не всегда означает, что он имеет нарушения слуха;

не следует перебивать и поправлять человека, который испытывает трудности в речи, начинать говорить нужно только тогда, когда он закончил свою мысль;

не стоит пытаться ускорить разговор, следует заранее отвести на разговор человеком с затрудненной речью 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 (не стоит опасаться отрицательной реакции человека, ведь он знает о своих проблемах с речью);

если затруднена устная речь, использовать другие возможности передачи информации для обеспечения понимания – письменную речь, жестикуляцию, демонстрацию.

5.6. Лица с когнитивными (интеллектуальными, умственными) нарушениями – это лица, имеющие нарушения памяти, восприятия, внимания, мышления, интеллекта, испытывающие трудности в ориентации на объекте, выражении своих потребностей, вербальной коммуникации, понимании больших объемов информации, включая условия и порядок предоставления услуг.

5.6.1. Основные потребности лиц с интеллектуальными нарушениями:

помощь при входе в здание и выходе из здания;

помощь при ориентации внутри здания;

помощь при составлении письменных обращений (документов);

помощь при самообслуживании.

5.6.2. Правила при общении с человеком с когнитивными (интеллектуальными, умственными) нарушениями:

при взаимодействии с человеком с когнитивными (интеллектуальными, умственными) нарушениями необходимо смотреть в лицо собеседнику,

поддерживая визуальный контакт, но не следует настаивать на поддержании зрительного контакта, если это не комфортно собеседнику;

следует проявить терпение, такт, внимательно относиться к собеседнику, обсуждать все необходимые темы, при этом не стараться заведомо принижать его возможности или его достоинство, не говорить как бы свысока, не говорить резко, даже, если для этого имеются основания;

при разговоре в присутствии человека с умственными нарушениями не допускать упоминания его в третьем лице, а также того, что он не понимает смысл сказанного между иными людьми (даже в случаях, когда при их общении используется сложная лексика, профессиональные термины, длинные фразы, образные выражения и т.д.);

если человек, имеющий психические нарушения, расстроен, следует спокойно спросить его, чем ему помочь;

использовать ясный язык, выражаться точно и по делу, не использовать длинных фраз, словесных штампов, образных выражений и сложных смысловых оборотов;

говоря о задачах или проекте, рассказывать все «по шагам», давать собеседнику возможность осмыслить каждый шаг, быть готовым повторить несколько раз;

следует помнить, что люди с нарушениями умственного развития, сохранившие дееспособность, вправе сами делать осознанный выбор: принимать помощь или нет, давать ли согласие на получение какой-либо услуги, принимать иные решения, а также подписывать необходимые документы;

начинать говорить, только убедившись, что собеседник закончил свою мысль, не стесняться переспросить, в случае недопонимания, попросить произнести слово в более медленном темпе, возможно, по буквам;

в разговоре с человеком, испытывающим трудности в общении, слушать его внимательно, быть терпеливым, дожидаться, когда человек сам закончит фразу, не поправлять его и не договаривать за него;

говорить в ровном, неторопливом темпе, используя понятные слова, произнося их четко и делая более длинные паузы, интересоваться, все ли понятно, учитывать продолжительное время, требующее для общения с некоторыми категориями людей с инвалидностью.