

# ПОЛОЖЕНИЕ

Об оказании ситуационной помощи  
лицам с инвалидностью

## ГЛАВА 1 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Оказание ситуационной помощи в учреждении образования «Витебский государственный медицинский колледж имени академика И.П.Антонова» 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 «Витебский государственный медицинский колледж имени академика И.П.Антонова», 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

3. 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;

4. 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;

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

6. 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;

7. 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;

8. 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;

9. 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;

10. 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;

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

12. 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

13. 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.

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

15. При оказании ситуационной помощи обеспечиваются:

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

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

15.3. использование аудиодескрипции;

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

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

17. 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.

18. 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

19. 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.

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

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

22. Быть корректными в отношении физического контакта.

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

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

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

26. **При общении с лицами с двигательными нарушениями необходимо помнить:**

26.1. 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;

26.2. 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;

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

26.4. необходимо всегда убеждаться в доступности мест, куда запланировано посещение, узнавать, какие могут возникнуть проблемы или барьеры и как их можно устранить;

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

26.6. 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);

26.7. при выполнении обычных действий по самообслуживанию, люди с нарушениями функций верхних конечностей, как правило, используют имеющиеся (сохранные) возможности верхних конечностей либо их культей, 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;

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

**27. При общении с лицами с нарушением зрения** следует помнить:

27.1. необходимо 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;

27.2. 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;

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

27.4. 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)).

27.5. 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;

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

27.7. 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;

27.8. 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;

27.9. следует описать кратко, где вы находитесь. Предупреждать о препятствиях: ступенях, лужах, ямах, низких притолах, трубах и т.п.;

27.10. 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;

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

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

27.13. если это важный документ, не нужно для убедительности давать его потрогать. При этом не заменяйте чтение пересказом. Когда незрячий человек должен подписать документ, прочитайте его обязательно. Инвалидность не освобождает слепого человека от ответственности, обусловленной документом;

27.14. всегда необходимо обращаться непосредственно к незрячему человеку, а не к его зрячему компаньону;

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

27.16. избегайте расплывчатых определений и инструкций, которые обычно сопровождаются жестами;

27.17. при перемещении нужно предупредить собеседника;

27.18. при общении вполне нормально употреблять слово «смотреть». Для незрячего человека это означает «видеть руками», осязать;

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

**28. При общении с лицами с нарушением слуха необходимо помнить:**

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

28.2. расположиться необходимо так, как удобно человеку с нарушением слуха (со стороны средства индивидуального усиления звука, напротив источника света и т.д.);

28.3. убедиться, что собеседник смотрит на вас;

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

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

28.6. говорить нужно спокойно, четко, ясно и ровно;

28.7. выражаться конкретно и ясно, вопросы нужно формулировать так, чтобы ответ был однозначным;

28.8. при использовании жестового языка или дактиля обращаться

напрямую к собеседнику, а не к переводчику;

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

**29. При общении с лицами с нарушениями речи** необходимо помнить:

29.1. нельзя игнорировать людей, которым трудно говорить;

29.2. если у человека проблемы с речью, это необязательно означает, что он имеет нарушения слуха;

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

29.4. не стоит пытаться ускорить разговор. Следует заранее отвести на разговор с человеком с затрудненной речью больше времени. Если времени недостаточно, лучше, извинившись, договориться об общении в другой раз;

29.5. необходимо задавать вопросы, которые требуют коротких ответов или кивка;

29.6. 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;

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

**30. При общении с лицами с когнитивными (интеллектуальными, умственными) нарушениями** необходимо помнить:

30.1. смотреть необходимо в лицо собеседнику, поддерживая визуальный контакт. Вместе с тем не следует настаивать на поддержании зрительного контакта, если это не комфортно собеседнику;

30.2. 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.);

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

30.4. 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;

30.5. 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;

30.6. 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;

30.7. в случае нехватки времени, извинившись, договориться об общении в другое время;

30.8. 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;

30.9. 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.

## ГЛАВА 5

### АЛГОРИТМ ОКАЗАНИЯ СИТУАЦИОННОЙ ПОМОЩИ

10. Приказом (распоряжением) директора колледжа определены работники, ответственные за оказание ситуационной помощи инвалидам.

11. На официальном сайте колледжа размещается информация о необходимости предварительного сообщения о посещении объекта инвалидом, сопровождающем его лице, характере и объеме требуемой ситуационной помощи.

12. При нахождении инвалида в здании колледжа ему оказывается ситуационная помощь:

12.1. при входе и выходе из здания;

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

12.3. в гардеробе — помочь раздеться и одеться.

13. Действия сотрудника вневедомственной охраны, обеспечивающего пропускной режим в здании колледжа, при оказании ситуационной помощи инвалиду:

1) видит посетителя с ограничением передвижения (на коляске, костылях), с белой тростью, открывает входные двери в учреждение;

2) оказывает помощь при входе в здание колледжа;

3) уточняет, нуждается ли гражданин в какой-либо помощи, оказывает эту помощь;

4) сообщает ответственному работнику о посещении инвалидом с ограничением передвижения, нарушением зрения, слуха.

5) до прибытия ответственного работника сотрудник, обеспечивающий пропускной режим, направляет инвалида или маломобильного гражданина к месту ожидания и обеспечивает его сопровождение до места ожидания следующими методами:

5.1. инвалиду с нарушением слуха ладонью указывается на стул в зоне ожидания (приглашающий жест) и предлагается на него сесть;

5.2. инвалиду с нарушением зрения сначала дается возможность сориентироваться в пространстве. Необходимо прикоснуться к его плечу или руке, предложить пройти к месту ожидания, сопровождая движение или

поддержкой инвалида за локоть/руку, или направлять его словами (немного левее, правее);

б) оказывает помощь при выходе из здания учреждения.

14. Действия ответственного работника при оказании ситуационной помощи инвалиду:

14.1. при встрече с инвалидом ответственный работник должен сообщить свою фамилию, имя, отчество, занимаемую должность и выяснить, по какому вопросу обратился гражданин.

14.2. в случае препровождения инвалида или маломобильного гражданина в кабинет, ответственный работник должен соблюдать следующие **общие этические нормы и правила при общении с людьми с инвалидностью**:

14.2.1. нравственно-правовые принципы общения — уважительность, гуманность, вежливость, неразглашение медицинской тайны, конфиденциальность, невмешательство в сферу личной жизни гражданина, преобладать индивидуальный подход к человеку;

14.2.2. при разговоре с инвалидом обращаться непосредственно к нему, а не к сопровождающему или переводчику жестового языка, которые присутствуют при разговоре;

14.2.3. 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;

14.2.4. 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;

14.2.5. 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). Обращаться к ним по имени и на ты, только в случае знакомства;

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

14.2.7. 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.