

**ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ
«НОВОСИБИРСКИЙ КОЛЛЕДЖ ПАРИКМАХЕРСКОГО ИСКУССТВА»
(ГАПОУ НСО «Новосибирский колледж парикмахерского искусства»)**

УТВЕРЖДАЮ

Директор ГАПОУ НСО

«Новосибирский колледж
парикмахерского искусства»

И.В. Рязанцева



ПОЛОЖЕНИЕ

о ситуативной помощи инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья в
государственном автономном профессиональном образовательном учреждении Новосибирской
области «Новосибирский колледж парикмахерского искусства»

Новосибирск, 2024

1. Общие положения

Настоящее положение разработано в соответствии с Федеральным законом от 01.12.2014 № 419-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов», Уставом ГАПОУ НСО «Новосибирский колледж парикмахерского искусства».

1.1. Основным международным документом, устанавливающим права инвалидов во всем мире, является Конвенция о правах инвалидов.

1.2. ГАПОУ НСО «Новосибирский колледж парикмахерского искусства» (далее – колледж) организует оказание услуг гражданам из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья в соответствии с Федеральным законом от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации».

1.3. Для реализации ситуационной помощи каждой группе инвалидов нормативно установлен код (буквенный), который позволяет систематизировать деятельность сотрудников колледжа по определению и предоставлению видов помощи.

В целях обеспечения условий беспрепятственного доступа в здание и помещения нуждающихся в ситуационной помощи в колледже есть специальное оборудование:

- система сигнализации «Пожарная безопасность зданий и сооружений»;
- кнопка вызова персонала.

1.4. Основные категории инвалидов, нуждающихся в ситуационной помощи:

Буква	Категория	Необходимая ситуационная помощь
В	Инвалид передвигается в коляске	Нуждается в помощи посторонних лиц (персонала) при передвижении вне дома
С	Инвалид слепой и слабовидящий ограничен в ориентации	Нуждается в помощи (сопровождение) посторонних лиц (персонала) вне дома
Е	Инвалид ограничен в самообслуживании (безрукий либо не действует руками)	Нуждается в помощи посторонних лиц (персонала) в самообслуживании и других ручных действиях вне дома
М	Инвалид глухонемой или глухой	При формальных взаимоотношениях вне дома нуждается в услугах сурдопереводчика
Н	Инвалид с выраженными (тяжелыми проблемами) нарушениями умственных функций	Нуждается в помощи посторонних лиц (персонала) при общении

2. Алгоритм оказания ситуационной помощи инвалидам и лицам с ограниченными возможностями с кодом «В»

В колледже назначается сотрудник, способный помочь посетителю на инвалидной коляске войти и выйти из здания, помочь ему при передвижении внутри здания, поднять на нужный этаж.

2.1. При нахождении в колледже ему оказывается ситуационная помощь:

- при входе и выходе из здания;
- при перемещении внутри здания, при подъеме и спуске с лестницы;
- в гардеробе – помочь раздеться и одеться (при необходимости);
- в столовой, буфете – достать и поставить на стол необходимое блюдо (при необходимости);
- при посещении туалета (при необходимости).

2.2. Действия персонала при оказании ситуационной помощи:

2.2.1. Сотрудник службы охраны:

- по монитору видеонаблюдения видит посетителя с ограничением передвижения (на коляске, на костылях);
- сообщает об этом ответственному сотруднику, назначенному приказом директора колледжа.

2.2.2. Сотрудник, ответственный за оказание помощи:

- выходит на улицу, открывает входные двери;
- оказывает помощь при входе в здание;
- спрашивает о цели посещения колледжа;
- при возможности оказания услуги на месте, приглашает необходимого сотрудника;
- в случае необходимости оказывает помощь при передвижении внутри здания, сопровождает по кабинетам, другим помещениям колледжа;
- оказывает помощь при одевании и раздевании в гардеробе (при необходимости);
- оказывает помощь при посещении туалета (при необходимости);
- оказывает помощь при выходе из колледжа.

2.3. Правила поведения при общении с людьми, испытывающими трудности при передвижении.

2.3.1. Помните, что инвалидная коляска - неприкосновенное пространство человека. Не облокачивайтесь на нее, не толкайте, не кладите на нее ноги без разрешения. Начать катить коляску без согласия инвалида – то же самое, что схватить и понести человека без его разрешения.

2.3.2. Всегда спрашивайте, нужна ли помощь, прежде чем оказать ее. Если ваше

предложение о помощи принято, спросите, что нужно делать, и четко следуйте инструкциям.

2.3.3. Если вам разрешили передвигать коляску, сначала катите ее медленно. Коляска быстро набирает скорость, и неожиданный толчок может привести к потере равновесия.

2.3.4. Если возможно, расположитесь так, чтобы ваши лица были на одном уровне. Избегайте положения, при котором вашему собеседнику нужно запрокидывать голову при разговоре с вами.

2.3.5. Если существуют архитектурные барьеры, предупредите о них, чтобы человек имел возможность принять решение заранее.

2.3.6. Помните, как правило, у людей, имеющих трудности при передвижении, нет проблем со зрением, слухом и пониманием.

3. Алгоритм оказания ситуационной помощи инвалидам и лицам с ограниченными возможностями с кодом «С»

3.1. При нахождении в колледже инвалида с кодом «С» ему оказывается ситуационная помощь:

- при входе и выходе из здания;
- при перемещении внутри здания, при подъеме и спуске с лестницы;
- в гардеробе – помочь раздеться и одеться (при необходимости);
- в столовой – достать и поставить на стол необходимое блюдо (при необходимости);
- при посещении туалета (при необходимости).

3.2. Действия персонала при оказании ситуационной помощи:

3.2.1. Сотрудник службы охраны:

- по монитору видеонаблюдения видит посетителя с ограничением передвижения;
- сообщает об этом ответственному сотруднику, назначенному приказом директора колледжа;
- при наличии у инвалида собаки-поводыря оказывает помощь при прогулке собаки (при этом не командуйте, не трогайте и не играйте с собакой-поводырем).

3.2.2. Сотрудник, ответственный за оказание помощи:

- встречает посетителя на улице (на входе в здание);
- открывает входные двери;
- помогает войти в здание;
- берет посетителя под локоть и сопровождает до нужного кабинета, другого помещения колледжа;
- оказывает помощь при одевании и раздевании (при необходимости);
- оказывает помощь при ориентации в помещении;

– оказывает помощь при выходе из колледжа.

3.3. Правила поведения при общении с людьми, имеющими плохое зрение.

3.3.1. Нарушение зрения имеет много степеней. Полностью слепых людей всего около 10%, остальные имеют остаточное зрение, могут различать свет и тень, иногда цвет и очертания предмета. Все это надо выяснить и учитывать при общении.

3.3.2. Предлагая свою помощь, направляйте посетителя, не стискивайте его руку, идите так, как вы обычно ходите. Не нужно хватать человека и тащить его за собой.

3.3.3. Опишите кратко, где вы находитесь. Предупреждайте о препятствиях.

3.3.4. Если вы собираетесь что-то читать посетителю, сначала предупредите об этом. Говорите нормальным голосом; не пропускайте информацию, если вас об этом не просят; не заменяйте чтение пересказом. Перед тем, как незрячий человек должен подписать документ, обязательно прочитайте его. Инвалидность не освобождает человека от ответственности, обусловленной документом.

3.3.5. Всегда обращайтесь непосредственно к человеку, даже если он вас не видит, а не к его зрячему ассистенту (помощнику).

3.3.6. Всегда называйте себя и представляйте других собеседников.

3.3.7. Когда вы предлагаете незрячему человеку сесть, не усаживайте его, а направьте руку на спинку стула или подлокотник. Если вас попросили помочь взять какой-то предмет, не следует тянуть кисть незрячего человека к предмету и брать его рукой этот предмет.

3.3.8. Не заставляйте незрячего говорить в пустоту: если вы перемещаетесь или уходите, предупредите его.

3.3.9. Вполне нормально употреблять слово «смотреть». Для незрячего человека это означает «видеть руками», осязать.

3.3.10. Избегайте расплывчатых определений и инструкций, которые обычно сопровождаются жестами, старайтесь быть точными, например: «Стакан находится посередине стола».

3.3.11. Если вы заметили, что незрячий человек сбился с маршрута, не управляйте его движением на расстоянии, подойдите и помогите ему.

3.3.12. При спуске или подъеме по ступенькам ведите незрячего человека перпендикулярно к ним. Передвигаясь, не делайте резких движений.

4. Алгоритм оказания ситуационной помощи инвалидам и лицам с ограниченными возможностями с кодом «Е»

4.1. При нахождении в колледже инвалида с кодом «Е» ему оказывается ситуационная помощь при всех действиях, выполняемых руками:

– при входе и выходе из здания, открывании и закрывании дверей;

- в гардеробе – помочь раздеться и одеться (при необходимости);
- в столовой – достать и поставить на стол необходимое блюдо;
- при оплате услуг на территории колледжа необходимо помочь расплатиться, а также помочь оформить необходимую документацию.

4.2. Действия персонала при оказании ситуационной помощи:

4.2.1. Сотрудник службы охраны:

- по монитору видеонаблюдения видит посетителя с ограничением передвижения;
- сообщает об этом ответственному сотруднику, назначенному приказом директора колледжа.

4.2.2. Сотрудник, ответственный за оказание помощи:

- встречает посетителя на улице (на входе в здание);
- открывает входные двери;
- помогает войти в здание;
- оказывает помощь при одевании и раздевании (при необходимости);
- сопровождает до нужного кабинета, другого помещения колледжа;
- оказывает помощь при выходе из колледжа.

5. Алгоритм оказания ситуационной помощи инвалидам и лицам с ограниченными возможностями с кодом «М»

5.1. Посетитель нуждается в услугах сурдопереводчика. Ситуационная помощь оказывается во всех помещениях, где отсутствует письменная информация об услугах, предоставляемых колледжем.

5.2. При плановом посещении колледжа инвалиду с кодом «М» необходимо заранее обращаться за сопровождающим лицом или сурдопереводчиком.

5.3. При отсутствии сурдопереводчика сотрудник колледжа, оказывающий помощь, знакомит посетителя с письменной информацией о порядке оказания образовательных услуг и другой запрашиваемой им информации.

5.4. Правила поведения при общении с людьми, имеющими нарушения слуха.

5.4.1. Разговаривая с человеком, имеющим нарушения слуха, смотрите прямо на него. Не затемняйте свое лицо и не загромождайте его руками, волосами или какими-то предметами. Собеседник должен иметь возможность следить за выражением вашего лица.

5.4.2. Существует несколько типов и степеней глухоты. Соответственно существует много способов общения с людьми, которые плохо слышат. Если вы не знаете, какой предпочесть, спросите у них.

5.4.3. Некоторые люди могут слышать, но воспринимают отдельные звуки неправильно.

В этом случае говорите более громко и четко, подбирая подходящий уровень. В другом случае понадобится лишь снизить высоту голоса, так как человек утратил способность воспринимать высокие частоты.

5.4.4. Чтобы привлечь внимание человека, который плохо слышит, назовите его по имени. Если ответа нет, можно слегка дотронуться до человека или привлечь его внимание жестами, например, помахать рукой.

5.4.5. Говорите ясно и ровно; Кричать, особенно в ухо, тоже не надо. Если вас просят повторить что-то, попробуйте перефразировать свое предложение. Используйте жесты.

5.4.6. Убедитесь, что вас поняли. Не стесняйтесь спросить, понял ли вас собеседник.

5.4.7. Если вы сообщаете информацию, которая включает в себя номер, технический или другой сложный термин, адрес, напишите это на бумаге или сообщите любым другим способом, но так, чтобы информация была точно понята.

5.4.8. Если существуют трудности при устном общении, спросите, не будет ли проще переписываться.

5.4.9. Не забывайте об окружающем пространстве. Яркое солнце или тень тоже могут быть барьерами. В больших или многолюдных помещениях трудно общаться с людьми, которые плохо слышат.

5.4.10. Люди с нарушениями слуха часто используют язык жестов. Если вы общаетесь через сурдопереводчика, не забудьте, что обращаться надо непосредственно к собеседнику, а не к сурдопереводчику.

5.5. Не все люди, которые плохо слышат, могут читать по губам. Вам лучше всего спросить об этом при первой встрече. Если ваш собеседник обладает этим навыком, нужно соблюдать несколько важных правил: помните, что только три из десяти слов хорошо прочитываются; нужно смотреть в лицо собеседнику и говорить ясно и медленно, использовать простые фразы и избегать несущественных слов; использовать выражение лица, жесты, телодвижения.

6. Алгоритм оказания ситуационной помощи инвалидам и лицам с ограниченными возможностями с кодом «Н»

6.1. При нахождении в колледже инвалида с кодом «Н» ему оказывается ситуационная помощь:

- сопровождение и помощь в ориентации (вход/выход);
- ознакомление с расположенной в колледже информацией;
- помощь в заполнении документов (уточнить информацию).

6.2. Правила поведения при общении с людьми, имеющими нарушения умственных функций.

6.2.1. Используйте доступный язык, выражайтесь точно и по делу.

6.2.2. Избегайте словесных штампов и образных выражений, если только вы не уверены в том, что ваш собеседник с ними знаком.

6.2.3. Не говорите свысока. Не думайте, что вас не поймут.

6.2.4. Говоря о задачах или проекте, рассказывайте все «по шагам». Дайте вашему собеседнику возможность сделать каждый шаг после того, как вы объяснили ему.

6.2.5. Исходите из того, что взрослый человек с задержкой в развитии имеет такой же опыт, как и любой другой взрослый человек.

6.2.6. Если необходимо, используйте иллюстрации или фотографии. Будьте готовы повторить несколько раз. Не сдавайтесь, если вас с первого раза не поняли.

6.2.7. Обращайтесь с человеком с проблемами развития точно так же, как вы бы обращались с любым другим.

6.2.8. Помните, что люди с задержкой в развитии дееспособны и могут подписывать документы, давать согласие на медицинскую помощь и т.д.

7. Ответственность

7.1. Для обеспечения инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья доступа к объектам колледжа сотрудникам необходимо оказывать ситуационную помощь в зависимости от вида и выраженности имеющегося у инвалида нарушения здоровья с учетом буквенного кода и той ситуации, в которой находится человек.

7.2. При оказании ситуационной помощи сотрудники колледжа обязаны соблюдать и защищать права и интересы инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья и обеспечивать конфиденциальность персональных данных и сведений о содержании оказываемых им услуг.

РАЗРАБОТАНО:

Ведущий юрисконсульт



Карук А.А.

СОГЛАСОВАНО:

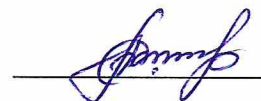
Заместитель директора по УПР

Заместитель директора по УВР

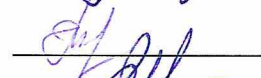
Руководитель УПК

Председатель профсоюзного
комитета колледжа

Председатель студенческого совета
колледжа



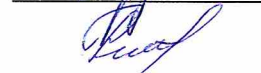
Квачева М.А.



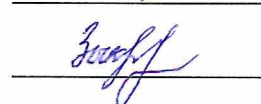
Турбанова И.В.



Супрун Е.В.



Рейзвых Л.В.



Зыкова Е.В.