

## **АЛГОРИТМ ОКАЗАНИЯ СИТУАЦИОННОЙ ПОМОЩИ ИНВАЛИДАМ И ЛИЦАМ С ОВЗ**

### ***1 Ситуационная помощь инвалиду с кодом «К»***

Организационные мероприятия:

- а) выделены парковочные места для автотранспортных средств инвалидов;
- б) назначены ответственные лица, за оказание ситуационной помощи инвалидам и лицам с ОВЗ на территории ГБПОУ «ВЭК»;
- в) на здании устанавливается кнопка вызова службы помощи.

При нахождении инвалида с кодом «К» на территории ГБПОУ «ВЭК» ему оказывается ситуационная помощь:

- а) при входе и выходе;
- б) при перемещении внутри, при подъеме и спуске с лестницы;
- в) при смене гардероба – при раздевании и одевании.
- г) в случае необходимости оказывается помощь при передвижении внутри здания, сопровождение по учебным аудиториям;
- д) при оказании услуг - помощь в оформлении необходимой документации;
- е) при оплате услуг - помощь в оформлении необходимой документации.

### ***2 Ситуационная помощь инвалиду с кодом «О»***

Организационные мероприятия:

- а) выделены парковочные места для автотранспортных средств инвалидов;
- б) назначены ответственные лица, за оказание ситуационной помощи инвалидам и лицам с ОВЗ на территории ГБПОУ «ВЭК»;
- в) на здании устанавливается кнопка вызова службы помощи.

При нахождении инвалида с кодом «О» на территории ГБПОУ «ВЭК» ему оказывается ситуационная помощь:

- а) при входе и выходе;
- б) при перемещении внутри; при подъеме и спуске с лестницы;
- в) при смене гардероба – при раздевании и одевании;
- г) оказывают помощь при ориентации в помещении, подъеме и спуске с лестницы;
- д) при оказании услуг - помощь в оформлении необходимой документации;
- е) при оплате услуг - помощь в оформлении необходимой документации.

### ***3 Ситуационная помощь инвалиду с кодом «С»***

Организационные мероприятия:

- а) выделены парковочные места для автотранспортных средств инвалидов;
- б) назначены ответственные лица, за оказание ситуационной помощи инвалидам и лицам с ОВЗ на территории ГБПОУ «ВЭК»;
- в) на здании устанавливается кнопка вызова службы помощи.

При нахождении инвалида с кодом «С» на территории ГБПОУ «ВЭК» ему оказывается ситуационная помощь:

- а) при входе и выходе;
- б) при перемещении внутри, при подъеме и спуске с лестницы;
- в) при смене гардероба – при раздевании и одевании.
- г) в случае необходимости оказывается помощь при передвижении внутри здания, сопровождение по учебным аудиториям;
- д) при оказании услуг помощь в оформлении необходимой документации;
- е) при оплате услуг помощь в оформлении необходимой документации.

#### ***4 Ситуационная помощь инвалиду с кодом «Г»***

Ситуационная помощь оказывается в помещениях, где отсутствует письменная информация об услугах. Ответственные за оказание ситуационной помощи предоставляют инвалиду запрашиваемую им информацию.

#### ***5 Ситуационная помощь инвалиду с кодом «У»***

Организационные мероприятия:

- а) обеспечение доступной, понятной для усвоения информации об оказываемых услугах;
- б) организация сопровождения для оказания необходимых услуг.

При нахождении инвалида с кодом «У» на территории ГБПОУ «ВЭЖ» ему оказывается ситуационная помощь:

- а) разъяснение информации о предоставляемых услугах;
- б) сопровождают до нужной аудитории.

## ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ ПРИ ОБЩЕНИИ С ИНВАЛИДАМИ

### *Общие правила этикета при общении с инвалидами*

1. *Обращение к человеку:* когда вы разговариваете с инвалидом/лицом с ОВЗ, обращайтесь непосредственно к нему.
2. *Пожатие руки:* когда вас знакомят с инвалидом/лицом с ОВЗ, 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.
3. *Называйте себя и других:* когда вы встречаетесь с человеком, который плохо или совсем не видит, обязательно называйте себя и тех людей, которые пришли с вами. Если у вас общая беседа в группе, не забывайте пояснить, к кому в данный момент вы обращаетесь, и назвать себя.
4. *Предложение помощи:* если вы предлагаете помощь, ждите, пока ее примут, а затем спрашивайте, что и как делать.
5. *Адекватность и вежливость:* обращайтесь к ним по имени, только если вы хорошо знакомы.
6. *Не опирайтесь на кресло-коляску:* инвалидная коляска — это часть неприкасаемого пространства человека, который ее использует.
7. *Внимательность и терпеливость:* когда вы разговариваете с человеком, испытывающим трудности в общении, слушайте его внимательно. Будьте терпеливы, ждите, когда человек сам закончит фразу. Не поправляйте его и не договаривайте за него. Никогда не притворяйтесь, что вы понимаете, если на самом деле это не так. Повторите, что вы поняли, это поможет человеку ответить вам, а вам — понять его.
8. *Расположение для беседы:* когда вы говорите с человеком, пользующимся инвалидной коляской или костылями, расположитесь так, чтобы ваши и его глаза были на одном уровне, тогда вам будет легче разговаривать. Разговаривая с теми, кто может, читать по губам, расположитесь так, чтобы на Вас падал свет, и Вас было хорошо видно, постарайтесь, чтобы Вам ничего (еда, руки, предметы мебели, монитор персонального рабочего места), не мешало.
9. *Привлечение внимания человека:* чтобы привлечь внимание человека, который плохо слышит, помашите ему рукой или похлопайте по плечу. Смотрите ему прямо в глаза и говорите четко, но имейте в виду, что не все люди, которые плохо слышат, могут читать по губам.
10. *Не смущайтесь,* если случайно допустили оплошность, сказав «Увидимся» или «Вы слышали об этом...?» тому, кто не может видеть или слышать. Если сомневаетесь, рассчитывайте на свой здравый смысл и способность к сочувствию. Относитесь к другому человеку, как к себе самому, точно так же его уважайте — и тогда оказание услуги в учреждении и общение будут эффективными.