



ИНСТРУКЦИЯ О ПОРЯДКЕ ОКАЗАНИЯ СИТУАЦИОННОЙ
ПОМОЩИ ИНВАЛИДАМ РАЗЛИЧНЫХ КАТЕГОРИЙ И ДРУГИМ
МАЛОМОБИЛЬНЫМ ГРАЖДАНАМ ПРИ ПОСЕЩЕНИИ
КГАУ «СШОР ПО РЕГБИ «ЕНИСЕЙ-СТМ»

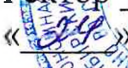
Шифр документа
СК. И. 04 – 2021

стр. 1 из 13

Автономная некоммерческая организация
высшего образования «Сибирский институт
бизнеса, управления и психологии»

УТВЕРЖДАЮ

Ректор

«»

В. Ф. Забуга
2021 г.



**ИНСТРУКЦИЯ
О ПОРЯДКЕ ОКАЗАНИЯ СИТУАЦИОННОЙ ПОМОЩИ
ИНВАЛИДАМ РАЗЛИЧНЫХ КАТЕГОРИЙ И ДРУГИМ
МАЛОМОБИЛЬНЫМ ГРАЖДАНАМ ПРИ ПОСЕЩЕНИИ
КГАУ «СШОР ПО РЕГБИ «ЕНИСЕЙ-СТМ»**

СИСТЕМА КАЧЕСТВА

СК.И. 04 – 2021

Версия 1

Экз. ____

Красноярск 2021



ИНСТРУКЦИЯ О ПОРЯДКЕ ОКАЗАНИЯ СИТУАЦИОННОЙ
ПОМОЩИ ИНВАЛИДАМ РАЗЛИЧНЫХ КАТЕГОРИЙ И ДРУГИМ
МАЛОМОБИЛЬНЫМ ГРАЖДАНАМ ПРИ ПОСЕЩЕНИИ
КГАУ «СШОР ПО РЕГБИ «ЕНИСЕЙ-СТМ»

Шифр документа
СК. И. 04 – 2021

стр. 2 из 13

ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ

Разработчик
Специалист

Ю.В. Дубовик

Согласовано
Первый проректор

Е.В. Забуга

Проректор по АХЧ и ОВ

Г.Ф. Субботина

Директор ЮКМЦ

Р.Р. Григорьев

Начальник общего отдела

Е.В. Чеботарева



ИНСТРУКЦИЯ О ПОРЯДКЕ ОКАЗАНИЯ СИТУАЦИОННОЙ
ПОМОЩИ ИНВАЛИДАМ РАЗЛИЧНЫХ КАТЕГОРИЙ И ДРУГИМ
МАЛОМОБИЛЬНЫМ ГРАЖДАНАМ ПРИ ПОСЕЩЕНИИ
КГАУ «СШОР ПО РЕГБИ «ЕНИСЕЙ-СТМ»

Шифр документа
СК. И. 04 – 2021

стр. 3 из 13

Содержание

1. Общие положения.....	4
2. Общие правила этикета при обращении с инвалидами и другими маломобильными гражданами.....	6
3. Порядок оказания ситуационной помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам.....	10
4. Заключительные положения.....	11
Лист ознакомления.....	12
Лист внесения изменений.....	13



1. Общие положения

1.1. Настоящая инструкция предназначена для инструктирования работников Автономной некоммерческой организации высшего образования «Сибирский институт бизнеса, управления и психологии» на территории Краевого государственного автономного учреждения «Спортивная школа олимпийского резерва по регби «Енисей-СТМ», ответственных за оказание ситуационной помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам, и определяет алгоритм действий и правила поведения при сопровождении их на стадионе.

1.2. Инструкция разработана на основании и в соответствии со следующими нормативно-правовыми документами:

- Федеральный закон от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании»;
- Федеральный закон от 24 ноября 1995 г. № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;
- Постановление Правительства РФ от 23 марта 2021 г. № 449 «О внесении изменений в государственную программу Российской Федерации «Доступная среда»;
- Приказ Минобрнауки России от 09 ноября 2015 г. № 1309 «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере образования, а также оказания им при этом необходимой помощи».

1.3. Инструкция содержит разделы: «Общие положения», «Общие правила этикета при общении с инвалидом и другими маломобильными гражданами», «Порядок оказания ситуационной помощи инвалидам и другим категориям маломобильных граждан», «Заключительные положения».

1.4. Инструкция разработана на основе следующих методических материалов:

- Методические рекомендации по обеспечению доступности зданий и сооружений образовательных учреждений среднего профессионального образования и образовательных высшего профессионального образования для лиц с ограниченными возможностями здоровья // В.Д. Байрамов, И.В. Бочарников, А.В. Герасимов и др. // учебное пособие, изд-во ФГБОУ ВПО для инвалидов с нарушениями опорно-двигательной системы «Московский государственный гуманитарно-экономический институт». – Москва, 2013. – 136с. Режим доступа: <https://www.elibrary.ru>;

- Методическое пособие Министерства труда и социальной защиты РФ от 18 сентября 2012 г. «Методика паспортизации и классификации объектов и услуг с целью их объективной оценки для разработки мер, обеспечивающих их доступность» // Режим доступа: Система ГАРАНТ: <https://www.garant.ru>;

- Приказ Минтруда России от 25 декабря 2012 г. № 627 «Об утверждении методики, позволяющей объективизировать и систематизировать доступность объектов и услуг в приоритетных сферах жизнедеятельности для инвалидов и других маломобильных групп населения, с возможностью учета региональной специфики» // Режим доступа: Система КонсультантПлюс: <https://www.consultant.ru>;



- Методические рекомендации по организации образовательного процесса для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья в образовательных организациях высшего образования, в том числе оснащенности образовательного процесса (утв. Министерством образования и науки РФ 8 апреля 2014 г. № АК-44/05вн) // Режим доступа: Система ГАРАНТ: <https://www.garant.ru>;

- Письмо Минобрнауки России от 12 декабря 2016 г. № ВК-270/07 «Об обеспечении условий доступности для инвалидов и услуг в сфере образования» (вместе с «Разъяснениями по вопросам исполнения приказов Министерства образования и науки Российской Федерации от 9 ноября 2015 г. № 1309 «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере образования, а также оказания им при этом необходимой помощи» и от 2 декабря 2015 г. № 1399 «Об утверждении Плана мероприятий («дорожной карты») Министерства образования и науки Российской Федерации по повышению значений показателей доступности для инвалидов объектов и предоставляемых на них услуг в сфере образования») // Режим доступа: Система КонсультантПлюс: <https://www.consultant.ru>.

1.5. В инструкции используются следующие понятия:

- ситуационная помощь – помощь, оказываемая ответственным лицом инвалиду и другим маломобильным гражданам в целях преодоления барьеров, препятствующих ему получать услуги, оказываемые Учреждением населению, наравне с другими лицами;

- маломобильные граждане – лица с ограниченными возможностями здоровья (далее по тексту – лица с ОВЗ), лица пенсионного возраста, граждане с малолетними детьми, в том числе использующие детские коляски, беременные женщины, другие лица с ограниченными способностями или возможностями самостоятельно передвигаться, ориентироваться, общаться, вынужденные в силу устойчивого или временного физического недостатка использовать для своего передвижения необходимые средства, приспособления;

-ситуационный помощник – сотрудник института, ответственный за оказание ситуационной помощи.

Для реализации ситуационной помощи каждой группе инвалидов нормативно установлен код (буквенный), что позволяет упростить и систематизировать деятельность всех служб по определению и предоставлению видов услуг инвалидам и видов помощи, предусмотренных законодательством Российской Федерации:

- Код «В» - инвалид передвигается в коляске (при передвижении нуждается в помощи сотрудников стадиона).

- Код «С» - инвалид слабовидящий, ограничен в ориентации, нуждается в помощи и сопровождении сотрудников стадиона.

- Код «М» - инвалид слабослышащий (при формальных взаимоотношениях нуждается в услугах сотрудника стадиона, при помощи переписки на бумажном носителе либо сурдопереводчика).



2. Общие правила этикета при обращении с инвалидами и другими маломобильными гражданами.

2.1. При посещении стадиона инвалидами и лицами с ОВЗ работникам института необходимо соблюдать общие правила этикета при общении с указанными лицами в зависимости от конкретной ситуации.

Когда вы разговариваете с инвалидом, обращайтесь непосредственно к нему, а не к сопровождающему или сурдопереводчику, которые присутствуют при разговоре.

Когда вас знакомят с инвалидом, 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.

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. Если вы предлагаете помощь, ждите, пока ее примут, а затем спрашивайте, что и как делать. 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.

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.

Чтобы привлечь внимание человека, который плохо слышит, помажьте 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.

Люди, испытывающие трудности при передвижении.

Помните, что инвалидная коляска – неприкосновенное пространство человека. Не облакачивайтесь 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.

Всегда спрашивайте, нужна ли помощь, прежде чем оказать ее. Предлагайте помощь, если нужно открыть тяжелую дверь или пройти по ковру с длинным ворсом.

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

Если вам разрешили передвигать коляску, сначала катите ее медленно. Коляска быстро набирает скорость, и неожиданный толчок может привести к потере равновесия. Всегда лично убеждайтесь в доступности мест, где запланированы мероприятия. Заранее поинтересуйтесь, какие могут возникнуть проблемы или



барьеры и как их можно устранить. Не надо хлопать человека, находящегося в инвалидной коляске, по спине или по плечу. Если возможно, расположитесь так, чтобы ваши лица были на одном уровне. Избегайте положения, при котором вашему собеседнику нужно запрокидывать голову. Если существуют архитектурные барьеры, предупредите о них, чтобы человек имел возможность принимать решения заранее.

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

Не думайте, что необходимость пользоваться инвалидной коляской – это трагедия. Это способ свободного (если нет архитектурных барьеров) передвижения. Есть люди, пользующиеся инвалидной коляской, которые не утратили способности ходить и могут передвигаться с помощью костылей, трости и т.п. Коляски они используют для того, чтобы экономить силы и быстрее передвигаться.

Люди с плохим зрением и незрячие.

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. У одних слабое периферическое зрение, у других - слабое прямое при хорошем периферическом. Все это надо выяснить и учитывать при общении.

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

Опишите кратко, где вы находитесь. Предупреждайте о препятствиях: ступенях, лужах, ямах, низких притолах, трубах и т.п. Используйте, если это уместно, фразы, характеризующие звук, запах, расстояние. Делитесь увиденным.

Обращайтесь с собаками-поводырями не так, как с обычными домашними животными. Не командуйте, не трогайте и не играйте с собакой-поводырем. Если вы собираетесь читать незрячему человеку, сначала предупредите об этом. Говорите нормальным голосом. Не пропускайте информацию, если вас об этом не попросят. Если это важное письмо или 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.

Всегда обращайтесь непосредственно к человеку, даже если он вас не видит, а не к его зрячему компаньону. Всегда называйте себя и представляйте других собеседников, а также остальных присутствующих. Если вы хотите пожать руку, скажите об этом.

Когда вы предлагаете незрячему человеку сесть, не усаживайте его, а направьте руку на спинку стула или подлокотник. Не водите по поверхности его руку, а дайте ему возможность свободно потрогать предмет. Если вас попросили

	ИНСТРУКЦИЯ О ПОРЯДКЕ ОКАЗАНИЯ СИТУАЦИОННОЙ ПОМОЩИ ИНВАЛИДАМ РАЗЛИЧНЫХ КАТЕГОРИЙ И ДРУГИМ МАЛОМОБИЛЬНЫМ ГРАЖДАНАМ ПРИ ПОСЕЩЕНИИ КГАУ «СШОР ПО РЕГБИ «ЕНИСЕЙ-СТМ»	Шифр документа СК. И. 04 – 2021
		стр. 8 из 13

помочь взять какой-то предмет, не следует тянуть кисть слепого к предмету и брать его рукой этот предмет.

Когда вы общаетесь с группой незрячих людей, не забывайте каждый раз называть того, к кому вы обращаетесь. Не заставляйте вашего собеседника вещать в пустоту: если вы перемещаетесь, предупредите его. Вполне нормально употреблять слово "смотреть". Для незрячего человека это означает "видеть руками", осязать. Избегайте расплывчатых определений и инструкций, которые обычно сопровождаются жестами, выражений вроде "Стакан находится где-то там на столе". Старайтесь быть точными: - "Стакан посередине стола".

Если вы заметили, что незрячий человек сбился с маршрута, не управляйте его движением на расстоянии, подойдите и помогите выбраться на нужный путь. При спуске или подъеме по ступенькам ведите незрячего перпендикулярно к ним. Передвигаясь, не делайте рывков, резких движений.

При сопровождении незрячего человека не закладываете руки назад – это неудобно.

Люди с нарушением слуха.

Разговаривая с человеком, у которого плохой слух, смотрите прямо на него. Не затемняйте свое лицо и не загораживайте его руками, волосами или какими-то предметами. Ваш собеседник должен иметь возможность следить за выражением вашего лица.

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.

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. Чтобы привлечь внимание человека, который плохо слышит, назовите его по имени. Если ответа нет, можно слегка тронуть человека или же помахать рукой. Говорите ясно и ровно. Не нужно излишне подчеркивать что-то. Кричать, особенно в ухо, тоже не надо. Если вас просят повторить что-то, попробуйте перефразировать свое предложение. Используйте жесты. Убедитесь, что вас поняли. Не стесняйтесь спросить, понял ли вас собеседник. Если вы сообщаете информацию, которая включает в себя номер, технический или другой сложный термин, адрес, напишите ее, сообщите по факсу или электронной почте или любым другим способом, но так, чтобы она была точно понята. Если существуют трудности при устном общении, спросите, не будет ли проще переписываться.

Не забывайте о среде, которая вас окружает. В больших или многолюдных помещениях трудно общаться с людьми, которые плохо слышат. Яркое солнце или тень тоже могут быть барьерами.



Очень часто глухие люди используют язык жестов. Если вы общаетесь через переводчика, не забудьте, что обращаться надо непосредственно к собеседнику, а не к переводчику. 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. Нужно использовать выражение лица, жесты, телодвижения, если хотите подчеркнуть или прояснить смысл сказанного.

Люди с задержкой в развитии и проблемами общения.

Используйте доступный язык, выражайтесь точно и по делу. Избегайте словесных штампов и образных выражений, если только вы не уверены в том, что ваш собеседник с ними знаком. Не говорите свысока. Не думайте, что вас не поймут.

Говоря о задачах или проекте, рассказывайте все "по шагам". Дайте вашему собеседнику возможность обыграть каждый шаг после того, как вы объяснили ему. Исходите из того, что взрослый человек с задержкой в развитии имеет такой же опыт, как и любой другой взрослый человек. Если необходимо, используйте иллюстрации или фотографии. Будьте готовы повторить несколько раз. Не сдавайтесь, если вас с первого раза не поняли. Обращайтесь с человеком с проблемами развития точно так же, как вы бы обращались с любым другим. В беседе обсуждайте те же темы, какие вы обсуждаете с другими людьми. Например, планы на выходные, отпуск, погода, последние события. Обращайтесь непосредственно к человеку. Помните, что люди с задержкой в развитии дееспособны и могут подписывать документы, контракты, голосовать, давать согласие на медицинскую помощь и т.д.

Люди с психиатрическими проблемами.

Психические нарушения – не то же самое, что проблемы в развитии. Люди с психическими проблемами могут испытывать эмоциональные расстройства или замешательство, осложняющие их жизнь. У них свой особый и изменчивый взгляд на мир. Не надо думать, что люди с психическими нарушениями обязательно нуждаются в дополнительной помощи и специальном обращении.

Обращайтесь с людьми с психическими нарушениями как с личностями. Не нужно делать преждевременных выводов на основании опыта общения с другими людьми с такой же формой инвалидности. Не следует думать, что люди с психическими нарушениями более других склонны к насилию. Это миф. Если вы дружелюбны, они будут чувствовать себя спокойно.

Неверно, что люди с психическими нарушениями имеют проблемы в понимании или ниже по уровню интеллекта, чем большинство людей. Если человек, имеющий психические нарушения, расстроен, спросите его спокойно, что вы



можете сделать, чтобы помочь ему. Не говорите резко с человеком, имеющим психические нарушения, даже если у вас есть для этого основания.

Люди, испытывающие затруднения в речи.

Не игнорируйте людей, которым трудно говорить, потому что понять их – в ваших интересах. Не перебивайте и не поправляйте человека, который испытывает трудности в речи. Начинайте говорить только тогда, когда убедитесь, что он уже закончил свою мысль. Не пытайтесь ускорить разговор. Будьте готовы к тому, что разговор с человеком с затрудненной речью займет у вас больше времени. Если вы спешите, лучше, извинившись, договориться об общении в другое время. Смотрите в лицо собеседнику, поддерживайте визуальный контакт. Отдайте этой беседе все ваше внимание.

Не думайте, что затруднения в речи - показатель низкого уровня интеллекта человека. Старайтесь задавать вопросы, которые требуют коротких ответов или кивка. Не притворяйтесь, если вы не поняли, что вам сказали. Не стесняйтесь переспросить. Если вам снова не удалось понять, попросите произнести слово в более медленном темпе, возможно, по буквам.

Не забывайте, что человеку с нарушенной речью тоже нужно высказаться. Не перебивайте его и не подавляйте. Не торопите говорящего. Если у вас возникают проблемы в общении, спросите, не хочет ли ваш собеседник использовать другой способ - написать, напечатать. Будьте терпеливы, ждите, когда человек закончит фразу. Не поправляйте его и не договаривайте за него. Повторите, что вы поняли, это поможет человеку ответить вам, а вам - понять его.

3. Порядок оказания ситуационной помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам

3.1. Действия сотрудника института при оказании ситуационной помощи инвалиду с кодом «В» или маломобильному гражданину:

3.1.1. При срабатывании кнопки вызова либо выявлении посетителя с ограничением передвижения (на коляске, костылях, с тростью)

Ситуационный помощник:

- выходит на улицу, открывает входные двери;
- оказывает помощь при входе в здание;
- выясняет, по какому вопросу человек с ОВЗ пришел на стадион;
- при необходимости оказывает помощь при посещении туалета;
- сопровождает при передвижении по коридору места оказания услуг;
- при необходимости знакомит с содержанием информации по интересующим вопросам на стендах;
- размещает собаку-проводника в специально отведенном месте для ожидания;
- по окончании посещения стадиона сопровождает инвалида до выхода;
- обеспечивает высокую культуру обслуживания;



- информирует о безопасном движении пути эвакуации, в случае чрезвычайной ситуации.

3.2. Ситуационная помощь инвалиду с кодом «С»

Ситуационный помощник:

- открывает входные двери;
- помогает войти в здание;
- выясняет, по какому вопросу инвалид пришел на стадион;
- при необходимости оказывает помощь при посещении туалета.
- берет посетителя с ОВЗ под локоть и сопровождает при передвижении по коридору до места оказания услуг;
- при необходимости знакомит с содержанием информации по интересующим вопросам на стендах;
- по окончании посещения стадиона сопровождает инвалида до выхода;
- обеспечивает высокую культуру обслуживания;
- информирует о безопасном движении пути эвакуации, в случае чрезвычайной ситуации.

3.3. Ситуационная помощь инвалиду с кодом «М»

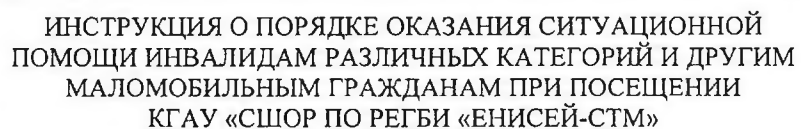
Ситуационный помощник:

- выясняет при помощи переписки на бумажном носителе, по какому вопросу посетил слабослышащий инвалид стадион;
- при необходимости оказывает помощь при посещении туалета.
- сопровождает слабослышащего инвалида до места назначения;
- обеспечивает высокую культуру обслуживания;
- оказывает помощь при ориентации в здании стадиона;
- по окончании посещения стадиона слабослышащим инвалидом, сопровождает при передвижении до выхода.

При посещении стадиона слабослышащий инвалид обращается к сотрудникам с сурдопереводчиком или при помощи переписки на бумажном носителе. Во время пребывания инвалида на стадионе сурдопереводчик сопровождает инвалида по зданию, знакомит с письменной информацией на стендах по интересующим вопросам работы стадиона, оказывая услуги по сурдопереводу. При отсутствии сурдопереводчика, сотрудник института знакомит с содержанием информации по интересующим вопросам на стендах при помощи переписки на бумажном носителе. Для этого ситуационный помощник должен иметь блокнот и ручку для переписки со слабослышащим инвалидом.

4. Заключительные положения.

4.1. Ответственное лицо за оказание ситуационной помощи имеет право самостоятельно в рамках своей компетенции принимать решения о видах и способах ситуационной помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам зависимости от обстоятельств с учетом требований настоящей Инструкции.



стр. 12 из 13

[illegible]

ЛИСТ ВНЕСЕНИЯ ИЗМЕНЕНИЙ

[illegible]

