

Министерство образования и молодежной политики  
Свердловской области  
**Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение  
Свердловской области «Ирбитский политехникум»**  
**ПРИКАЗ**

« 01 » 09 2023 г.

№ 130/4

**Об утверждении порядка взаимодействия сотрудников при предоставлении услуг  
детям-инвалидам, а также оказании ситуационной помощи маломобильным  
гражданам**

В соответствии с Федеральным законом от 24.11.95 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» в целях обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к объектам социальной инфраструктуры и соблюдения требований доступности для инвалидов и предоставляемых услуг группам граждан при посещении и нахождении в ГАПОУ СО «Ирбитский политехникум»,

**ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Утвердить Инструкцию о порядке оказания ситуационной помощи сотрудников политехникума маломобильным группам граждан, детям-инвалидам, инвалидам, а также ситуационной помощи при посещении и нахождении в ГАПОУ СО «Ирбитский политехникум» (приложение №1).
2. Утвердить Порядок оказания ситуационной помощи маломобильным группам граждан при посещении и нахождении в ГАПОУ СО «Ирбитский политехникум» (приложение №2)
3. Всем работникам ГАПОУ СО «Ирбитский политехникум» ознакомиться с данным Порядком, руководствоваться им в своей работе.
4. Разместить инструкцию и порядок на сайте политехникума.
5. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Директор



Т.А. Артемьева

**Инструкция**  
**о порядке оказания ситуационной помощи детям-инвалидам, инвалидам и другим маломобильным гражданам при посещении ГАПОУ СО «Ирбитский политехникум»**

Для обеспечения доступа детей-инвалидов, инвалидов и других маломобильных граждан (далее - гражданин) в ГАПОУ СО «Ирбитский политехникум» необходимо оказание ситуационной помощи в зависимости от вида и степени выраженности ограничения, имеющегося у данной категории граждан.

**Ситуационная помощь** - это помощь, оказываемая гражданину в целях преодоления барьеров, препятствующих получению услуг, оказываемых населению, наравне с другими лицами.

Для обеспечения детям-инвалидам, инвалидам доступа к социально значимым объектам сотрудникам политехникума необходимо оказывать ситуационную помощь в зависимости от вида и выраженности имеющегося у инвалида нарушения здоровья. Ситуационная помощь в социально значимых учреждениях оказывается с учетом буквенного кода и той ситуации, в которой находится инвалид.

**Формы инвалидности**

<b>Буквенное обозначение</b>	<b>Формы инвалидности</b>	<b>Характеристика барьеров окружающей среды для инвалидов разных форм</b>
<b>К</b>	Инвалиды, передвигающиеся на креслах-колясках	Для инвалидов, передвигающихся на креслах-колясках, барьерами различной степени выраженности могут быть пороги, ступени, неровное, скользкое покрытие, неправильно установленные пандусы, отсутствие поручней, высокое расположение информации, высокие столы, отсутствие места для разворота на кресло-коляске, узкие дверные проемы, коридоры, отсутствие посторонней помощи при преодолении препятствий (при

Приказ Минтруда РФ от 27 августа 2019 г. № 585н «О классификациях и критериях, используемых при осуществлении медикосоциальной экспертизы граждан федеральными государственными учреждениями медико-социальной экспертизы»

<sup>1</sup> Методические рекомендации Минтруда России от 18.09.2012 «Методика паспортизации и классификации объектов и услуг с целью их объективной оценки для разработки мер, обеспечивающих их доступность. Методическое пособие».

		необходимости) и др. физические и информационные барьеры.
<b>О</b>	Инвалиды с нарушениями опорно-двигательного аппарата	<p>Для инвалидов с нарушениями опорно-двигательного аппарата барьерами различной степени выраженности могут быть:</p> <p>1) для лиц, передвигающихся самостоятельно с помощью тростей, костылей, опор - пороги, ступени, неровное, скользкое покрытие, неправильно установленные пандусы, отсутствие поручней, отсутствие мест отдыха на пути движения и др. физические барьеры;</p> <p>2) для лиц, не действующих руками - препятствия при выполнении действий руками (открывание дверей, снятие одежды и обуви и т.д., пользование краном, клавишами и др.), отсутствие помощи на объекте социальной инфраструктуры для осуществления действий руками.</p>
<b>С</b>	Инвалиды с нарушениями зрения	<p>Для инвалидов с нарушениями зрения барьерами различной степени выраженности могут быть отсутствие тактильных указателей, в том числе направления движения, информационных указателей, преграды на пути движения (стойки, колонны, углы, стеклянные двери без контрастного обозначения и др.); неровное, скользкое покрытие, отсутствие помощи на объекте социальной инфраструктуры для получения информации и ориентации и др.</p>
<b>Г</b>	Инвалиды с нарушениями слуха	<p>Для инвалидов с нарушениями слуха барьерами различной степени выраженности могут быть отсутствие зрительной информации, в том числе при чрезвычайных ситуациях на объекте социальной инфраструктуры, отсутствие возможности подключения современных технических средств реабилитации (слуховых аппаратов) к системам информации (например, через индукционные петли), электромагнитные помехи при проходе через турникеты, средства контроля для лиц с кохлеарными имплантами, отсутствие сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика и др. информационные барьеры.</p>

У	Инвалиды с нарушениями умственного развития	Для инвалидов с нарушениями умственного развития барьерами различной степени выраженности могут быть отсутствие понятной для усвоения информации на объекте социальной инфраструктуры, отсутствие помощи на объекте социальной инфраструктуры для получения информации и ориентации и др.
---	---	---

В основе работы учреждения по оказанию ситуационной помощи гражданам лежат следующие основные потребности различных групп граждан в ситуационной помощи:

- гражданин, использующий для передвижения кресло-коляску, нуждается в помощи посторонних лиц (персонала) при передвижении вне дома, в самообслуживании и других действиях вне дома;
- гражданин с поражением опорно-двигательного аппарата нуждается в помощи посторонних лиц (персонала) в самообслуживании и других действиях вне дома;
- гражданин с нарушением зрения и слабовидящий ограничен в ориентации и нуждается в помощи (сопровождении) посторонних лиц (персонала) вне дома для передвижения и получения информации при обслуживании;
- гражданин с нарушением слуха при формальных взаимоотношениях нуждается при обслуживании в услугах сурдопереводчика;
- гражданин с нарушением интеллекта ограничен в общении и контроле за своим поведением, нуждается в помощи (сопровождении) посторонних лиц (персонала).

**1. При общении с людьми, испытывающими трудности при передвижении необходимо помнить:**

- инвалидная коляска - неприкосновенное пространство человека. Не облокачивайтесь на нее, не толкайте, не кладите на нее ноги без разрешения. Начать катить коляску без согласия гражданина - то же самое, что схватить и понести человека без его разрешения.
- не подхватывайте коляску за колеса или другие выступающие части, на Ваш взгляд предназначенные для её подъема. Это может быть не безопасно и может привести к складыванию коляски или ее поломке, а для гражданина чревато падением.
- будьте снисходительны к излишней эмоциональности и любознательности человека в коляске. Граждане, использующие для передвижения кресло-коляску, не часто выбирают из дома, поэтому могут задержаться в медицинской организации дольше, чем обычные посетители.
- 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 принять решения заранее.
- как правило, у людей, имеющих трудности при передвижении, нет проблем со зрением, слухом и пониманием.
- необходимость пользоваться инвалидной коляской - это не трагедия, а 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.

## **2. При общении с гражданином с нарушением зрения или людьми, имеющими плохое зрение, необходимо помнить:**

- нарушение зрения имеет много степеней. Полностью незрячих 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.

- при наличии у гражданина с нарушением зрения собаки-поводыря не следует обращаться с ней так, как с обычными домашними животными. Также не следует отдавать ей команды, трогать её и играть.

- предлагая свою помощь, при движении необходимо направлять гражданина с нарушением зрения, не стоит стискивать его руку, следует идти так, как обычно. При движении сопровождающий сгибает руку в локте, а гражданин с нарушением зрения берет его под руку. В данной позиции гражданин с нарушением зрения оказывается немного позади сопровождающего и хорошо чувствует, когда он поворачивает, останавливается, замедляет ход перед препятствием и т.п.

- при проходе в узком дверном проеме сопровождающий должен выпрямить руку и отвести её назад, открыть дверь и пройти в нее первым, гражданин с нарушением зрения идет вслед за ним и закрывает дверь.

- при спуске или подъеме по ступенькам необходимо предупреждать о направлении лестницы вверх или вниз, вести гражданина с нарушением зрения следует перпендикулярно к ним. Передвигаясь, не делайте рывков, резких движений. Можно предложить гражданину с нарушением зрения идти, взявшись за перила. Для этого необходимо положить руку гражданина с нарушением зрения на перила ладонью вниз. Всегда надо предупреждать о конце лестницы или пролета.

- предлагая гражданину с нарушением зрения сесть, не стоит усаживать его, направьте руку на спинку стула или подлокотник, положив его ладонь на спинку стула. Не водите по поверхности его руку, а дайте ему возможность свободно потрогать предмет. Если гражданин попросит помочь взять какой-то предмет, не следует тянуть его кисть к предмету и брать его рукой этот предмет.

- если собираетесь читать гражданину с нарушением зрения, сначала предупредите об этом. Говорите нормальным голосом. Не пропускайте информацию, если об этом не попросят, т.е. необходимо читать всё от заголовка до конца: название, даты, комментарии, документы и т.д.

- если это важное письмо или документ, не нужно для убедительности давать его потрогать. При этом не заменяйте чтение пересказом. Когда гражданин с нарушением зрения должен подписать документ, обязательно его прочитайте и укажите место, где необходимо поставить подпись. Инвалидность не освобождает от ответственности, обусловленной документом.

- передавая гражданину с нарушением зрения документы, делайте это не спеша и последовательно, комментируйте, какие документы даете, вкладывая каждый документ ему в руки. 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 общаетесь с группой граждан с нарушением зрения, 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 гражданина с нарушением зрения это означает «видеть руками», осязать.

- избегайте расплывчатых определений и инструкций, которые обычно сопровождаются жестами.

## **3. При общении с гражданином с нарушением слуха необходимо помнить:**

- намереваясь поговорить с гражданином с нарушением слуха, Вы можете привлечь его

- внимание, тихонько дотронувшись до его плеча или махнув рукой.
- для лёгкого общения предложите воспользоваться блокнотом и ручкой.
  - не все люди, которые плохо слышат, могут читать по губам. Вам лучше всего спросить об этом при первой встрече.
  - если Вы общаетесь через сурдопереводчика, не забудьте, что обращаться надо непосредственно к собеседнику, а не к сурдопереводчику.
  - проявляйте терпимость, тактичность и внимание во время общения с гражданином с нарушением слуха.
  - не начинайте разговор, пока не убедитесь, что собеседник видит Ваше лицо и губы.
  - разговаривая с гражданином с нарушением слуха, не прикрывайте рот руками, не жуйте.
  - постарайтесь общаться с гражданином с нарушением слуха коротко и в простых выражениях.
  - говорите с обычной скоростью, не быстрее и не медленнее, чем Вы говорите всегда.
  - никогда не пытайтесь говорить прямо в ухо гражданину с нарушением слуха. Это может не помочь ему услышать Вас и не позволит ему следить за выражением Вашего лица.
  - не пытайтесь кричать очень громко. Это сделает выражение Вашего лица сердитым и у гражданина с нарушением слуха может пропасть желание воспользоваться Вашими услугами.
  - некоторые люди могут слышать на нормальных уровнях, но звук они воспринимают нарушенным, как на старой грамзаписи. Говорите лишь немного громче, чем обычно, подбирая подходящий уровень. Иногда люди теряют способность воспринимать высокие частоты звука, поэтому снижение высоты Вашего голоса поможет им хорошо Вас слышать.
  - если вас просят повторить что-то, попробуйте перефразировать свое предложение.
  - используйте общепринятые жесты.
  - убедитесь, что вас поняли. Не стесняйтесь спросить, понял ли вас собеседник.

<b>Виды барьеров при оказании услуг инвалидам Основные категории маломобильных граждан</b>	<b>Значимые барьеры окружающей среды (для учета и устранения на объекте)</b>
Инвалиды, передвигающиеся на кресло-колясках	Высокие пороги, ступени. Отсутствие поручней, нарушение их высоты. Неправильно установленные пандусы, отсутствие скатов. Узкие дверные проемы и коридоры. Неадаптированные санитарные комнаты. Отсутствие места для разворота в помещениях. Высокое расположение информации на стойках и стендах.
Инвалиды с поражением нижних конечностей (использующие трости, костыли, опоры)	Высокие пороги, ступени. Неровное и скользкое покрытие. Неправильно установленные пандусы. Отсутствие поручней. Отсутствие мест отдыха на пути движения.
Инвалиды с поражением верхних конечностей	Трудности в открывании дверей. Трудности в пользовании выключателями, кранами и др. Невозможность, сложность в написании текстов. Иные ограничения действия руками
Слепые и слабовидящие инвалиды	Преграды на пути движения (колонны, тумбы, стойки и прочее). Ступени, особенно разной геометрии, без цветового, тактильного обозначения. Отсутствие информационных табличек, выполненных шрифтом Брайля. Отсутствие поручней, иных направляющих. Отсутствие дублирующей звуковой информации при экстренных случаях. Отсутствие и недостаточность зрительной информации.

Глухие и слабослышащие инвалиды	Отсутствие сурдо- и тифлосурдоперевода и переводчика. Электромагнитные помехи. Иные информационные барьеры и отсутствие дублирующей световой информации при чрезвычайных ситуациях
Инвалиды с особенностями интеллектуального развития	Отсутствие (недостаточность) понятной информации, информации на простом языке. Отсутствие ограждений опасных мест. Трудности ориентации при неоднозначности информации. Неорганизованность сопровождения на объекте.

**Порядок  
оказания ситуационной помощи детям-инвалидам и другим маломобильным  
гражданам при посещении ГАПОУ СО «Ирбитский политехникум»**

Действия персонала ГАПОУ СО «Ирбитский политехникум»  
при оказании ситуационной помощи

1. Ситуационная помощь для граждан, использующих для передвижения кресло-коляску:

- помощь при передвижении по зданию, территории.
- помощь при самообслуживании.
- помощь при входе в здание и выходе из здания.

Алгоритм оказания ситуационной помощи

Любой сотрудник учреждения, увидев получателя социальных услуг с ограничением передвижения (на коляске, костылях):

- уточняет, в какой помощи нуждается гражданин;
- гражданину на костылях предоставляет (при необходимости) сменную кресло-коляску с последующей транспортировкой;
- обученный сотрудник учреждения осуществляет данную транспортировку гражданина;
- оказывает помощь при входе, выходе из учреждения, выходит на улицу, открывает входные двери;
- оказывает помощь при одевании, раздевании;
- при необходимости оказывает помощь при посещении туалета до входной двери в туалет, открывает и закрывает дверь.

2. Ситуационная помощь для граждан, с поражением опорнодвигательного аппарата:

- помощь при передвижении по зданию, территории.
- помощь при самообслуживании.
- помощь при входе в здание и выходе из здания.
- помощь при составлении письменных обращений (документов).

Алгоритм оказания ситуационной помощи

Любой сотрудник учреждения, увидев получателя социальных услуг с поражением опорно-двигательного аппарата:

- уточняет, в какой помощи нуждается гражданин;
- гражданину на костылях предоставляет (при необходимости) сменную кресло-коляску с последующей транспортировкой;
- обученный сотрудник учреждения осуществляет данную транспортировку пациента;
- оказывает помощь при входе, выходе из учреждения, выходит на улицу, открывает входные двери;
- оказывает помощь при одевании, раздевании;
- при необходимости оказывает помощь при посещении туалета до входной двери в туалет, открывает и закрывает дверь.

3. Ситуационная помощь для граждан с нарушением зрения:

- помощь при ориентации внутри здания, на территории учреждения.
- помощь при входе в здание и выходе из здания.

- помощь при составлении письменных обращений (документов).
- помощь при самообслуживании.

#### Алгоритм оказания ситуационной помощи

Любой сотрудник Учреждения, увидев получателя социальных услуг с нарушением зрения:

- уточняет, в какой помощи нуждается гражданин с нарушением зрения;
- начинает разговор с прикосновения к плечу гражданина с нарушением зрения;
- отделяет гражданина с нарушением зрения от основного потока движения других получателей социальных услуг;
- оказывает помощь при входе, выходе из учреждения, выходит на улицу, открывает входные двери;
- предлагает гражданину с нарушением зрения взять его за руку выше локтя для того, чтобы во время движения гражданин с нарушением зрения был на полшага позади него;
- при необходимости знакомит со всеми надписями в учреждении;
- сопровождает гражданина с нарушением зрения до места оказания услуги, указывает ориентиры и описывает препятствия на пути движения;
- предоставляет информацию гражданину с нарушением зрения в доступной для него форме (выполненных рельефно-точечным шрифтом Брайля или с использованием иных способов дублирования);
- оказывает помощь при одевании, раздевании;
- при необходимости оказывает помощь при посещении туалета до входной двери в туалет, объясняет, где находятся приборы и кнопка вызова помощи.

#### 4. Ситуационная помощь для граждан с нарушением слуха:

Для граждан с нарушением слуха ситуационная помощь заключается в помощи сурдопереводчика или специалиста, обученного основам жестовой речи, при общении и сопровождении гражданина по территории и зданию учреждения.

При отсутствии сурдопереводчика ответственное лицо за оказание ситуационной помощи знакомит гражданина с письменной информацией о порядке оказания социальных услуг и другой запрашиваемой гражданином информацией.

#### 5. Ситуационная помощь для граждан с нарушением интеллекта:

- помощь при входе в здание и выходе из здания.
- помощь при ориентации внутри здания.
- помощь при составлении письменных обращений (документов).