

01-03/112  
02.09.2016г.

Негосударственное образовательное учреждение  
высшего образования  
"Московская академия экономики и права"  
Тираспольский филиал



УТВЕРЖДАЮ



Директор ТФ НОУ ВО

«МАЭиП»

Згурян М.А.

«2» 09 2016г.

### ИНСТРУКЦИЯ

по оказанию ситуационной помощи обучающимся - инвалидам  
различных категорий в Тираспольском филиале Негосударственного  
образовательного учреждения высшего образования «Московская  
академия экономики и права»

г. Тирасполь- 2016 год

## **1. Основные коды категорий инвалидов, нуждающихся в ситуационной помощи:**

- **Код «В»** - инвалид передвигается в коляске (нуждается в помощи посторонних лиц (персонала) при передвижении вне дома).
- **Код «С»** - инвалид слепой и слабовидящий ограничен в ориентации (нуждается в помощи (сопровождение) посторонних лиц (персонала) вне дома).
- **Код «Е»** - инвалид ограничен в самообслуживании (безрукий либо не действует руками, нуждается в помощи посторонних лиц (персонала) в самообслуживании и других ручных действиях вне дома).
- **Код «К»** - инвалид слепоглухой, значительно ограничен в ориентации (нуждается в сопровождении лицом, осуществляющим помощь вне дома; при формальных взаимоотношениях вне дома нуждается в услугах тифлосурдопереводчика).
- **Код «М»** - инвалид глухонемой или глухой (при формальных взаимоотношениях вне дома нуждается в услугах сурдопереводчика).

### **Действия сотрудников филиала при оказании ситуационной помощи в соответствии с кодами категорий инвалидности обучающегося:**

#### **1.1. Ситуационная помощь инвалиду с кодом «В».**

**Сотрудник службы охраны:** Получает звуковой сигнал по кнопке вызова сотрудника Академии, находящейся у входа в здание, либо сотрудник службы охраны по монитору видеонаблюдения видит инвалида с ограничением передвижения (на коляске, костылях):

- Выходит на улицу, открывает входные двери.
- Оказывает помощь при входе в здание.
- Сообщает сотруднику АХУ и ассистенту (помощнику) о посещении Академии обучающегося с ограничением передвижения.
- Оказывает помощь при выходе из здания.

#### **Сотрудник АХУ:**

- Устанавливает лестничеход, закрепляет инвалидную коляску.
- Помогает подняться в помещения Академии при помощи лестничехода.
- Помогает спуститься на улицу при помощи лестничехода.

#### **Ассистент (помощник):**

- Помогает подняться в помещения Академии.
- Помогает раздеться в гардеробе.

- Узнает о цели посещения.
- Сопровождает в кабинет, в котором оборудовано место для лиц с ограниченными возможностями здоровья.
- Оказывает необходимую техническую помощь при пользовании компьютером, ксероксом, принтером.
- Оказывает необходимую консультацию в пределах своей компетенции.
- Для оказания более широкой консультативной и методической помощи приглашает заместителя директора института.
- При необходимости оказывает помощь при посещении туалета.
- При поступлении сигнала из гигиенического помещения по «кнопке вызова сотрудника Академии» оказывает необходимую помощь.
- Помогает одеться в гардеробе.
- Сопровождает при выходе из Академии.

#### **Заместитель директора института:**

- Оказывает необходимую консультативную и методическую помощь.
- При необходимости оказывает помощь при посещении туалета.

### **1.2. Ситуационная помощь инвалиду с кодом «С».**

**Сотрудник службы охраны:** Получает звуковой сигнал по кнопке вызова сотрудника Академии, находящейся у входа в здание, либо сотрудник службы охраны по монитору видеонаблюдения видит инвалида с ограничением передвижения (слепого):

- Выходит на улицу, открывает входные двери.
- Оказывает помощь при входе в здание.
- Сообщает ассистенту (помощнику) о посещении Академии обучающегося с ограничением передвижения (слепого или слабовидящего).
- Оказывает помощь при выходе из Академии.

#### **Ассистент (помощник):**

- Помогает подняться в помещения Академии.
- Помогает раздеться в гардеробе.
- Узнает о цели посещения.
- При необходимости знакомит со всеми надписями в Академии.
- Берет обучающегося под локоть и сопровождает в кабинет, в котором оборудовано место для лиц с ограниченными возможностями здоровья.
- Оказывают помощь при ориентации в кабинете.
- Оказывает необходимую техническую помощь при пользовании компьютером, ксероксом, принтером.

- Оказывает необходимую консультацию в пределах своей компетенции.
- Для оказания более широкой консультативной и методической помощи приглашает заместителя директора института.
- При необходимости сопровождает до туалета.
- При поступлении сигнала из гигиенического помещения по «кнопке вызова сотрудника Академии» оказывает необходимую помощь.
- Помогает одеться в гардеробе.
- Сопровождает при выходе из Академии.

#### **Заместитель директора института:**

- Оказывает необходимую консультативную и методическую помощь.
- При необходимости сопровождает до туалета.

### **1.3. Ситуационная помощь инвалиду с кодом «Е».**

Инвалидам с кодом «Е» необходимо оказывать помощь при всех действиях, выполняемых руками.

#### **Сотрудник службы охраны:**

Получает звуковой сигнал по кнопке вызова сотрудника Академии, находящейся у входа в здание, либо сотрудник службы охраны по монитору видеонаблюдения видит инвалида с ограничением в самообслуживании:

- Выходит на улицу, открывает входные двери.
- Оказывает помощь при входе в здание.
- Сообщает ассистенту (помощнику) о посещении Академии обучающегося с ограничением самообслуживания (безрукий либо не действует руками).
- Оказывает помощь при выходе из Академии.

#### **Ассистент (помощник):**

- Помогает подняться в помещения Академии.
- Помогает раздеться в гардеробе.
- Узнает о цели посещения.
- Сопровождает в кабинет, в котором оборудовано место для лиц с ограниченными возможностями здоровья.
- Оказывает необходимую техническую помощь при пользовании компьютером, ксероксом, принтером.
- Оказывает необходимую консультацию в пределах своей компетенции.
- Для оказания более широкой консультативной и методической помощи приглашает заместителя директора института.

- При необходимости сопровождает до туалета.
- При поступлении сигнала из гигиенического помещения по «кнопке вызова сотрудника Академии» оказывает необходимую помощь.
- Помогает одеться в гардеробе.
- Сопровождает при выходе из Академии.

#### **Заместитель директора института:**

- Оказывает необходимую консультативную и методическую помощь.
- При необходимости сопровождает до туалета.

#### **1.4. Ситуационная помощь инвалиду с кодом «К».**

При посещении Академии инвалидом с кодом «К», ситуационная помощь оказывается сопровождающим их лицам и сотрудником Академии (ассистентом, заместителем директора института и др.) при возникающих затруднениях:

- сопровождение и помощь в ориентации (вход/выход);
- ознакомление с расположенной в Академии информацией;
- помощь в заполнении документов и др.

#### **1.5. Ситуационная помощь инвалиду с кодом «М».**

При посещении Академии инвалидом с кодом «М» осуществляется в сопровождении сурдопереводчика или другого сопровождающего лица.

Во время пребывания инвалида в Академии сурдопереводчик сопровождает инвалида по территории Академии, знакомит с письменной информацией, расположенной в Академии, оказывая услуги по сурдопереводу.

При отсутствии сурдопереводчика сотрудник Академии (ассистент) знакомит инвалида с необходимой письменной информацией, осуществляет любую необходимую помощь.

## **2. ПАМЯТКА**

### **При общении с инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья**

#### **2.1. При общении с незрячими людьми или людьми, имеющими плохое зрение необходимо помнить:**

- 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.
- 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 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.
- 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.

## **2.2. При общении со слабослышащим человеком необходимо помнить:**

- перед началом разговора слегка прикоснитесь к руке человека, чтобы обратить на себя внимание;
- убедитесь, что слуховой аппарат включен и нормально работает;
- так как слабослышащий человек плохо воспринимает речь, если есть звуковые помехи, во время разговора устраните посторонние звуки в помещении (выключите телевизор или радио, закройте окно или дверь, попросите не разговаривать других людей, находящихся в помещении и т.п.);
- многие слабослышащие хорошо читают по губам, поэтому, разговаривая с человеком, располагайтесь лицом к лицу, чтобы он мог видеть движения Ваших губ и выражение лица, не прикрывайте рот рукой во время разговора, стойте так, чтобы Ваше лицо было хорошо освещено;
- при разговоре расстояние между говорящим и слушающим не должно быть более двух метров;
- говорите медленно, внятно и немного громче, чем обычно;
- говорите короткими фразами, небольшими смысловыми блоками, избегайте лишних слов, слов паразитов; каждый раз убеждайтесь в том, что собеседник вас понял;
- не произносите слова неестественно, намеренно по слогам и не кричите;
- разговаривайте четко и спокойно - это помогает человеку, который читает по Вашим губам, лучше Вас понять;
- не повторяйте одно и то же слово несколько раз;

- старайтесь произносить предложения монотонно - не понижайте голос в середине или в конце фразы;
- используйте жесты и мимику для того, чтобы помочь объяснить, о чём Вы говорите;
- если человек плохо слышит на одно ухо, то необходимо расположиться со стороны его лучше слышащего уха;
- если человек Вас не понимает - пишите сообщения на бумаге;
- если Вы видите, что человек не понял Вас, измените слова, а не громкость Вашего голоса. Крик иногда только ещё больше огорчает человека, и он всё равно не может понять, о чём Вы говорите;
- будьте доброжелательны при разговоре со слабослышащим, иначе он скорее всего обидится на вас и не захочет продолжать разговор;
- высокие тоны также трудно воспринимаются человеком, имеющим проблемы со слухом;
- старайтесь в присутствии слабослышащего человека не разговаривать с другими людьми шепотом или тихо - это может вызвать раздражение или обидеть его; он может увидеть в этом какой-нибудь злой умысел или насмешку над собой;
- в экстренной ситуации не забудьте помочь людям со сниженным слухом, потому что они могут не услышать сигнал или указания к действию.

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

• 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.

- 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.