МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ
РЕСПУБЛИКИ ДАГЕСТАН
ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ РЕСПУБЛИКИ ДАГЕСТАН
«ТЕХНИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ ИМЕНИ Р.Н. АШУРАЛИЕВА»

УТВЕРЖДАЮ
Директор ГБПОУ РД
«ТК им. Р.Н. Ашуралиева»
_____ М.М. Рахманова
«__12__» ____05____ 2026 г.

ИНСТРУКЦИИ
ПО ОКАЗАНИЮ СИТУАЦИОННОЙ ПОМОЩИ ИНВАЛИДАМ И ЛИЦАМ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ ГОСУДАРСТВЕННОГО БЮДЖЕТНОГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ РЕСПУБЛИКИ ДАГЕСТАН «ТЕХНИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ ИМЕНИ Р.Н. АШУРАЛИЕВА»

г. Махачкала, 2026 г.

Инструкции по оказанию ситуационной помощи инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья

1. Действия сотрудника поста охраны в Колледже при оказании ситуационной помощи инвалиду:

при срабатывании кнопки вызова персонала либо визуальном выявлении посетителя с ограничением передвижения (на кресле-коляске, костылях, с белой тростью, с поражениями верхних конечностей) выходит на улицу, открывает входные распашные двери;

оказывает помощь при входе в здание, в случае необходимости привлекает сотрудников Колледжа для сопровождения инвалида в холл здания;

уточняет, в какой помощи нуждается инвалид, цель посещения, необходимость сопровождения;

в зависимости от цели визита сообщает ответственному сотруднику Колледжа о посещении гражданина с ограничениями передвижения.

До прибытия ответственного специалиста, сотрудник поста охраны направляет инвалида к месту ожидания в холле и обеспечивает его сопровождение до места ожидания следующими методами:

инвалиду с нарушением слуха ладонью указывается на стул в зоне ожидания (приглашающий жест) и предлагается на него сесть;

инвалиду с нарушением зрения сначала дается возможность сориентироваться в пространстве. Необходимо прикоснуться к его плечу или руке, предложить пройти к месту ожидания, сопровождая движение или поддержкой инвалида за локоть/руку, или направлять его словами (немного левее, правее).

2. Действия ответственного сотрудника Колледжа при оказании ситуационной помощи инвалидам, передвигающимся на кресле-коляске, нарушениями опорно-двигательного аппарата (коды К, О):

при встрече с инвалидом сообщает свою фамилию, имя, отчество, занимаемую должность и уточняет, по какому вопросу обратился гражданин;

в случае необходимости оказывает помощь при передвижении внутри здания, сопровождает до нужного кабинета;

оказывает помощь при одевании и раздевании;

при необходимости оказывает помощь при посещении туалета.

При сопровождении предлагается необходимая помощь, которая может быть оказана при передвижении по зданию. Запрещается прикасаться к инвалидной коляске и менять ее местоположение без согласия инвалида. При открытии тяжелых дверей, при передвижении рекомендуется предложить помощь инвалиду, пользующемуся инвалидной коляской или костылями. Необходимо помнить, что инвалидные коляски быстро набирают скорость, и неожиданные резкие повороты и толчки могут привести к потере равновесия и опрокидыванию инвалидной коляски. Если существуют архитектурные

барьеры, необходимо предупредить инвалида об их наличии, чтобы указанное лицо имело возможность принимать решения о траектории движения заранее.

Личный прием сотрудниками Колледжа инвалидов, испытывающих трудности при передвижении, при необходимости может осуществляться в холле либо ином помещении на первом этаже.

3. Действия ответственного сотрудника Колледжа при оказании ситуационной помощи инвалидам по зрению (незрячих или слабовидящих, ограниченных в ориентации):

при встрече с инвалидом сообщает свою фамилию, имя, отчество, занимаемую должность и уточняет, по какому вопросу обратился гражданин;

оказывает помощь при одевании и раздевании;

сопровождает до нужного кабинета, придерживая его под локоть;

оказывает помощь при ориентации в помещении.

Для ориентации лица с нарушением зрения в здании Колледжа необходимо кратко описать местонахождение, характеризовать расстояние до определенных предметов, своевременно предупредить о препятствиях: ступенях, низких притолоках, трубах и т.п. Предложить незрячему самому выбрать, с какой стороны ему удобно идти (обычно это свободная от трости сторона), при передвижении поддерживать его рукой. При спуске или подъеме по ступенькам вести незрячего перпендикулярно к ним и обязательно показать перила. Проходя двери или узкие проходы, всегда идти впереди, рукой направляя инвалида так, чтобы он шел следом. В месте приема необходимо подвести инвалида к стулу и направить его руку на спинку стула.

4. Действия ответственного сотрудника Колледжа при оказании ситуационной помощи инвалидам по слуху (неслышащих и слабослышащих)

Ситуационная помощь инвалиду по слуху оказывается во всех помещениях, где отсутствует письменная информация об услугах, предоставляемых в Колледже. Ответственный сотрудник должен пригласить сурдопереводчика для осуществления общения с инвалидом по слуху.

При отсутствии сурдопереводчика ответственный сотрудник Колледжа, оказывающий помощь, знакомит инвалида с письменной информацией о порядке оказания образовательных услуг и другой запрашиваемой инвалидом информацией.

По окончании предоставления услуги ответственное лицо за оказание ситуационной помощи помогает инвалиду выйти (выехать) из кабинета (помещения), открывает двери, сопровождает гражданина до выхода и помогает покинуть здание Колледжа.

5. Общие правила этикета при общении с инвалидами в ходе оказания сотрудниками ситуационной помощи

При посещении здания Колледжа инвалидами сотрудникам необходимо соблюдать правила этики при общении с указанными лицами в зависимости от особенностей нарушений их здоровья и цели посещения.

5.1. Правила этикета при общении с инвалидами, испытывающими трудности при передвижении

5.1.1. Следует помнить, 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.

5.1.2. Всегда спрашивайте, нужна ли помощь, прежде чем оказать ее. Если ваше предложение о помощи принято, спросите, что нужно делать, и четко следуйте инструкциям.

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

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

5.1.5. Всегда лично убеждайтесь в доступности мест, где запланированы мероприятия. Заранее поинтересуйтесь, какие могут возникнуть проблемы или барьеры и как их можно устранить.

5.1.6. Если существуют архитектурные барьеры, предупредите о них, чтобы человек имел возможность принимать решения заранее.

5.2. Правила этикета при общении с инвалидами, имеющими нарушения зрения или незрячими

5.2.1. 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.

5.2.2. Опишите кратко, где вы находитесь. Предупреждайте о препятствиях: ступенях, лужах, ямах, низких притолоках, трубах и т.п.

5.2.3. Используйте, если это уместно, фразы, характеризующие звук, запах, расстояние.

5.2.4. Обращайтесь с собаками-поводырями не так, как с обычными домашними животными. Не командуйте, не трогайте и не играйте с собакой поводырем.

5.2.5. Если вы собираетесь читать незрячему человеку, сначала предупредите об этом. Говорите нормальным голосом. Не пропускайте информацию, если вас об этом не попросят.

5.2.6. 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.

5.2.7. Всегда обращайтесь непосредственно к человеку, даже если он вас не видит, а не к его зрячему компаньону.

5.2.8. Всегда называйте себя и представляйте других собеседников, а также остальных присутствующих. Если вы хотите пожать руку, скажите об этом.

5.2.9. 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.

5.3. Правила этикета при общении с инвалидами, имеющими нарушения слуха или глухими

5.3.1. 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.

5.3.2. 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.

5.3.3. 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.

5.3.4. Чтобы привлечь внимание человека, который плохо слышит, назовите его по имени. Если ответа нет, можно слегка тронуть человека или же помахать рукой.

5.3.5. Говорите ясно и ровно. Не нужно излишне подчеркивать что-то, тем более кричать в ухо. Используйте выражение лица, жесты, если хотите подчеркнуть смысл сказанного.

6. Ответственность

6.1. Ответственный за оказание ситуационной помощи инвалидам сотрудник имеет право самостоятельно в рамках своей компетенции принимать решения о видах и способах ситуационной помощи в зависимости от обстоятельств.

6.2. При оказании ситуационной помощи сотрудники Колледжа обязаны соблюдать и защищать права и интересы инвалидов и обеспечивать конфиденциальность персональных данных и сведений о содержании оказываемых им услуг.