

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Асмус Елена Владимировна  
Должность: И.о. директора  
Дата подписания: 05.03.2025 15:27:58  
Уникальный программный ключ:  
d677a85f61cf70c618601e4abcc740b7a5d01163

Министерство науки и высшего образования РФ  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Ростовский государственный экономический университет (РИНХ)»

Филиал в г. Ейске Краснодарского края



Директор филиала  
А.В. Сотникова

«01» марта 2022 г.

## ИНСТРУКЦИЯ

**по оказанию первой помощи инвалидам и лицам с ограниченными возможностями в филиале ФГБОУ ВО «Ростовский государственный экономический университет (РИНХ)» в г. Ейске Краснодарского края**

### 1 Общие положения

1.1. Настоящая инструкция определяет правила оказания помощи инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья (далее лицам с ОВЗ) в филиале ФГБОУ ВО «РГЭУ (РИНХ)» в г. Ейске Краснодарского края (далее – Филиал).

1.2 Настоящая инструкция разработана в соответствии с Федеральным законом от 01.12.2014 г. № 419-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов» (в ред. от 29.12.2015 г. № 394-ФЗ), Федеральным законом от 24.11.1995 г. № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» (в ред. от 28.06.2021 № 219-ФЗ, вступившей в силу с 01.03.2022 г.).

1.3 В настоящей инструкции использованы следующие термины с соответствующими определениями:

1.3.1 Инвалид – лицо, которое имеет нарушение здоровья со стойким расстройством функций организма, обусловленное заболеваниями, последствиями травм или дефектами, приводящее к ограничению жизнедеятельности и вызывающее необходимость его социальной защиты.

1.3.2 Ограничение жизнедеятельности – полная или частичная утрата лицом способности или возможности осуществлять самообслуживание, самостоятельно

передвигаться, ориентироваться, общаться, контролировать свое поведение, обучаться и заниматься трудовой деятельностью.

1.4 Настоящая инструкция разработана в целях обеспечения доступа инвалидов и лиц с ОВЗ к объекту и оказания им при этом необходимой помощи; инструкция должна быть использована при инструктировании сотрудников Института, а также при непосредственном оказании услуг инвалидам и лицам с ОВЗ.

## **2. Действия дежурного (помощника дежурного) по филиалу при обращении инвалидов или лиц с ОВЗ**

Дежурный (помощник дежурного) по филиалу при обращении инвалида или лица с ОВЗ обязан:

2.1 Услышав звонок вызова, дежурный по филиалу обязан выйти к месту, в котором установлена кнопка вызова дежурного, и помочь инвалиду или лицу с ОВЗ войти в здание филиала и проводить его в место обслуживания инвалидов и лиц с ОВЗ, обеспечить допуск в здание собаки – поводыря, сопровождающей инвалида по зрению.

2.2 Вызвать посредством телефонной или громкоговорящей связи сотрудника, ответственного за оказание помощи инвалидам и лицам с ОВЗ.

2.3 Соблюдать профессиональную этику взаимоотношений и не допускать ситуаций, препятствующих получению инвалидом или лицом с ОВЗ услуг наравне с другими посетителя Института.

## **3. Обязанности ответственного лица за оказание помощи инвалидам и лицам с ОВЗ**

При сообщении дежурного о приходе инвалида или лица с ОВЗ в здание филиала, ответственный сотрудник за оказание помощи обязан:

3.1 Спуститься в зону обслуживания инвалидов и лиц с ОВЗ.

3.2 Представиться, назвав свои должность и фамилию, имя и отчество.

3.3 Узнать цель посещения института, уточнить, в какой помощи нуждается посетитель.

3.4 При возможности оказания услуг на месте пригласить необходимого сотрудника.

3.5 Оказать помощь при выполнении действий самообслуживания (снятие верхней одежды, сдачи се в гардероб, посещение санузла и т.д.).

3.4 Сопроводить к месту целевого посещения института.

3.6 По окончании посещения института инвалидом или лицом с ОВЗ оказать ему помощь в вызове социального такси и при посадке в него или иное транспортное средство.

## **4. Общие правила этикета**

4.1 Обращение к человеку: при встрече обращайтесь с инвалидом и лицом с ОВЗ вежливо и уважительно, вполне естественно пожать ему руку. Когда вы



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

4.2 Адекватность и вежливость: относитесь к другому человеку, как к себе самому, точно так же его уважайте - и тогда оказание услуги в институте и общение будут эффективными.

4.3 Называйте себя и других: когда вы встречаетесь с человеком, который плохо видит 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.

4.4 Предложение помощи: если вы предлагаете помощь, ждите, пока ее примут, а затем спрашивайте, что и как делать; всегда предлагайте помощь, если нужно открыть тяжелую дверь спрашивайте, или обойти препятствие.

4.5 Обеспечение доступности услуг: всегда лично убеждайтесь в доступности мест, где предусмотрено оказание услуг и прием граждан. Заранее поинтересуйтесь, какие могут возникнуть проблемы или барьеры и как их можно устранить.

4.6 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. Повторите, что вы поняли, это поможет человеку ответить вам, а вам понять его.

4.7 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.

4.8 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.

4.9 И последнее: не нужно проявлять излишнюю сердобольность и навязчивое сочувствие. Постарайтесь увидеть в нем равного себе. Не нужно разговаривать с ними громко и чересчур членораздельно, как с маленькими, это можете их обидеть. Если человек с ограниченными возможностями что-то умеет делать сам, то не следует предлагать ему помощь.

## **5. Особенности общения с инвалидами и лицами с ОВЗ различных групп**

### **5.1 Люди, испытывающие трудности при передвижении**

5.1.1 Помните, что инвалидная коляска – это 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.



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

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

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

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 Не надо хлопать человека, находящегося в инвалидной коляске, по спине или по плечу.

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

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

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

5.1.10 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.

## **5.2. Люди с плохим зрением и незрячие**

5.2.1 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.

5.2.2 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.

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

5.2.4 Используйте, если это уместно, фразы, характеризующие звук, запах, расстояние. Делитесь увиденным.

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

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



5.2.7 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.

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

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

5.2.10 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.

5.2.11 Когда вы общаетесь с группой незрячих людей, не забывайте каждый раз называть того, к кому вы обращаетесь.

5.2.12 Не заставляйте вашего собеседника вещать в пустоту: если вы перемещаетесь, предупредите его.

5.2.13 Вполне нормально употреблять слово «смотреть». Для незрячего человека это означает «видеть руками», осязать.

5.2.14 Избегайте расплывчатых определений и инструкций, которые обычно сопровождаются жестами, выражений вроде «Стакан находится где-то там на столе». Старайтесь быть точными: «Стакан посередине стола».

5.2.15 Если вы заметили, что незрячий человек сбился с маршрута, не управляйте его движением на расстоянии, подойдите и помогите выбраться на нужный путь.

5.2.16 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.

### **5.3. Люди с нарушением слуха**

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. Кричать, особенно в ухо, тоже не надо.

5.3.6 Если вас просят повторить что-то, попробуйте перефразировать свое предложение. Используйте жесты.

5.3.7 Убедитесь, что вас поняли. Не стесняйтесь спросить, понял ли вас собеседник.

5.3.8 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.

5.3.9 Если существуют трудности при устном общении, спросите, не будет ли проще переписываться.

5.3.10 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.

5.3.11 Очень часто глухие люди используют язык жестов. Если вы общаетесь через переводчика, не забудьте, что обращаться надо непосредственно к собеседнику, а не переводчику.

5.3.12 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.

5.3.13 Нужно смотреть в лицо собеседнику и говорить ясно и медленно, использовать простые фразы и избегать несущественных слов.

5.3.14 Нужно использовать выражение лица, жесты, телодвижения, если хотите подчеркнуть или прояснить смысл сказанного.

## 6 Ответственность

Ответственность за выполнение требований настоящей инструкции несет проректор по учебной работе, финансам и кадрам.

Разработчик:  
Заместитель директора УВР



А.В. Асмус