

«УТВЕРЖДЕНО»  
Директор ГАПОУ «БМСТ  
им. ак. Н.М. Амосова»  
В.Н. Пехова  
2022



## ИНСТРУКЦИЯ

По обслуживанию и эвакуации инвалидов и маломобильных групп населения  
ГАПОУ «Брянский медико-социальный техникум имени академика Н. М.  
Амосова»

### 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящая инструкция определяет правила поведения работников ГАПОУ «БМСТ им. ак. Н.М. Амосова» (далее - техникум) при эвакуации инвалидов, маломобильных групп населения.

1.2. 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. Маломобильные группы населения (МГН) — это люди, испытывающие затруднения при самостоятельном передвижении, получении услуги, необходимой информации или при ориентировании в пространстве. К МГН относятся люди с инвалидностью, но и не имеющие ограничений по мобильности в том числе с дефектами слуха, люди с ограниченными (временными или постоянными) возможностями здоровья, люди, использующие при движении дополнительные опоры (костыли, трости, палки).

Ограничение жизнедеятельности - полная или частичная утрата способности или возможности осуществлять самообслуживание, самостоятельно передвигаться, ориентироваться, общаться, контролировать свое поведение, обучаться и заниматься трудовой деятельностью.

1.3. Инструкция разработана в целях обеспечения условий доступности для инвалидов и МГН к помещениям и предоставляемым услугам техникума, оказания при этом необходимой помощи.

1.4. Требования к уровню подготовки персонала:

а) знание понятия "доступная среда для инвалидов" и основных требований доступности объектов и услуг для МГН; основных видов архитектурных, информационных и ситуационных барьеров, препятствующих получению услуг МГН наравне с другими лицами, а также возможных способов их устранения в зависимости от категории инвалидности;

б) осведомленность о перечне, формах и порядке предоставления услуг (в помещениях или вне помещений техникума, через Интернет);

в) ознакомление с порядком эвакуации граждан, в том числе маломобильных, в экстренных случаях и чрезвычайных ситуациях;

д) взаимодействие работников техникума при предоставлении услуг инвалиду и МГН.

## 2. ОБЩИЕ ПРАВИЛА ЭТИКЕТА

2.1. Обращение к человеку. При встрече обращайтесь с инвалидом вежливо и уважительно, вполне естественно, пожать инвалиду руку. Когда Вы разговариваете с инвалидом любой категории, обращайтесь непосредственно к нему, а не к сопровождающему или сурдопереводчику, которые присутствуют при разговоре.

2.2. Адекватность и вежливость. Относитесь к другому человеку, как к себе самому, точно так же его уважайте - и тогда оказание услуг и общение будут эффективными.

2.3. 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.

2.4. 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 или обойти препятствие.

2.5. Обеспечение доступности услуг. Всегда лично убеждайтесь в доступности мест, где предусмотрено оказание услуг и прием студентов. Заранее поинтересуйтесь, какие могут возникнуть проблемы или барьеры и как их можно устранить.

2.6. 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.

2.8. 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.

2.9. 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.

## 3. СОПРОВОЖДЕНИЕ ИНВАЛИДОВ ПРИ ОКАЗАНИИ ИМ СЛУГ

3.1. Для инвалидов с нарушением опорно-двигательного аппарата:

3.1.1. При организации в техникуме встречи лица с нарушением опорно-двигательного аппарата, назначенный работник встречает его в указанное время и в назначенном месте.

3.1.2. Работник техникума в доступной для инвалида форме дает разъяснения (консультацию) по оказываемым услугам.

3.1.3. Работник техникума сопровождает лицо с нарушением опорно-двигательного аппарата от входной группы техникума до зоны обслуживания и обратно.

3.1.4. Работник техникума оказывает по личной просьбе инвалида помощь при получении предоставляемых услуг.

3.2. для инвалидов с нарушением зрения:

3.2.1. При организации в Техникуме встречи лица с нарушением зрения назначенный работник встречает его в указанное время и в назначенном месте.

3.2.2. Работник техникума в доступной для инвалида форме дает разъяснения (консультацию) по оказываемым услугам.

3.2.3. Работник техникума сопровождает лицо с нарушением зрения от входной группы до зоны целевого обслуживания и обратно.

3.2.4. Работник техникума оказывает по личной просьбе инвалида помощь при получении предоставляемых услуг.

3.3. для инвалидов с нарушением слуха:

3.3.1. При организации в техникуме встречи лица с нарушением слуха назначенный работник встречает его в указанное время и в назначенном месте.

3.3.2. Работник техникума в доступной для инвалида форме с помощью письменной переписки на бумажном носителе или с помощью русского жестового языка (сурдоперевода) дает разъяснения (консультацию) по оказываемым услугам.

3.3.3. Работник техникума сопровождает лицо с нарушением слуха от входной группы до зоны обслуживания и обратно.

3.3.4. Работник техникума оказывает по личной просьбе инвалида помощь при получении предоставляемых услуг.

3.4. для обеспечения доступности к услугам при общении с инвалидом и МГН, необходимо:

3.4.1. Рассказать: - об особенностях помещения, где предоставляется услуга: наличие поручней, других приспособлений и устройств для инвалидов применительно к его функциональным ограничениям; расположении санитарных комнат, возможных препятствиях на пути и Т.д.; - В каком помещении и к кому обратиться по вопросам, которые могут возникнуть в ходе предоставления услуги.

3.4.2. Познакомить инвалида со всеми специалистами, задействованными в работе с ним, лично, представив по фамилии, имени и отчеству работника техникума и инвалида друг другу. Информировать, к кому он должен обратиться во всех случаях возникающих затруднений.

3.4.3. При оказании услуги четко разъяснить расписание оказания услуги акцентировав внимание на путь от входа до места обслуживания, при необходимости сопроводить до места оказания услуги.

3.4.4. Особенности общения с инвалидами, имеющими нарушение зрения или незрячими:

- оказывая свою помощь незрячему человеку, направляйте его, не стискивая его руку, идите так, как вы обычно ходите. Не нужно хватать слепого человека и тащить его за собой. Если Вы заметили, что незрячий

человек сбился с маршрута, не управляйте его движением на расстоянии, подойдите и помогите выбраться на нужный путь;

- опишите кратко, где вы находитесь. Предупреждайте о препятствиях: ступенях, порогах и т.п. Используйте фразы, характеризующие цвет, расстояние, окружающую обстановку.

- если Вы собираетесь читать незрячему человеку, сначала предупредите его об этом. Говорите обычным голосом. Когда незрячий человек должен подписать документ, прочитайте его обязательно полностью. Инвалидность не освобождает слепого человека от ответственности, обусловленной законодательством;

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

- когда вы общаетесь с группой незрячих людей, не забывайте каждый раз называть того, к кому вы обращаетесь;

- не заставляйте Вашего собеседника обращаться в пустоту: если вы перемещаетесь, предупредите его об этом;

- избегайте расплывчатых определений и инструкций, которые обычно сопровождаются жестами, старайтесь быть точными в определениях;

- оказывая помощь незрячему, двигайтесь не торопясь, и при спуске или подъеме по ступенькам ведите незрячего перпендикулярно к ним. Не делайте рывков, резких движений, предупреждайте о препятствиях.

3.4.5. Особенности общения с инвалидами, имеющими нарушение 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. Не надо кричать, особенно в ухо;

- 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.

### 3.6. ВИДЫ БАРЬЕРОВ ОКРУЖАЮЩЕЙ СРЕДЫ

Основные категории маломобильных граждан	Значимые барьеры окружающей среды
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 повреждениями 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 контрастной и тактильной информации и указателей. Отсутствие информационных табличек, выполненных шрифтом Брайля. Отсутствие поручней, иных направляющих. Отсутствие дублирующей звуковой информации при экстренных случаях.
Глухие и слабослышащие	Отсутствие и недостаточность зрительной информации. Отсутствие сурдо- и тифлосурдоперевода и переводчика. Отсутствие аудиоконтура, индукционных петель. Электромагнитные помехи. Иные информационные барьеры и отсутствие дублирующей световой информации при чрезвычайных ситуациях.

## 4. СОПРОВОЖДЕНИЕ ИНВАЛИДОВ И МГН ПРИ ЭВАКУАЦИИ

### 4.1 Эвакуация во время проведения учебного занятия:

4.1.1. По сигналу «ВНИМАНИЕ ВСЕМ» или пожарной тревоги эвакуация осуществляется согласно плану эвакуации кабинета. Преподаватель, проводящий учебное занятие, организует группу для дальнейшей эвакуации

студентов из зданий техникума, при этом осуществляет особый контроль за инвалидами и МГН (дает разъяснения, придерживает во время движения).

#### 4.2 Эвакуация во время перерыва между учебными занятиями:

4.2.1. По сигналу «ВНИМАНИЕ ВСЕМ» или пожарной тревоги эвакуация осуществляется согласно плану эвакуации этажа техникума. При невозможности самостоятельно покинуть здание техникума инвалид или МГН подает сигнал любому из сотрудников техникума (поднимает руку в верх, просит о помощи «Помогите») Сотрудник техникума разъясняет ситуацию и оказывает помощь в процессе эвакуации. Дежурный преподаватель и дежурный администратор осматривают помещения техникума в поисках, не эвакуирующихся после чего покидают здание.

#### 4.3 Эвакуация инвалидов и МГН, находящихся в здании техникума не на учебных занятиях:

4.3.1. По сигналу «ВНИМАНИЕ ВСЕМ» или пожарной тревоги эвакуация осуществляется согласно плану эвакуации этажа техникума. При невозможности самостоятельно покинуть здание техникума инвалид или МГН подает сигнал любому из сотрудников техникума (поднимает руку в верх, просит о помощи «Помогите») Сотрудник техникума разъясняет ситуацию и оказывает помощь в процессе эвакуации. Дежурный преподаватель и дежурный администратор осматривают помещения техникума в поисках, не эвакуирующихся после чего покидают здание.

Специалист ГО



Половина Е.В.