Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Яхина Зульфия Шамильевна
Должность: ректор
Дата подписания: 17.09.2026 21:55:23
Уникальный программный ключ:
c4bec21e4bef9c8aa74c9aa47db2a7ca8c06dd56

УТВЕРЖДАЮ
Ректор АНО ВО «Академия социального образования»
_____ Н.Т. Димитриева
«__» _____ 2021г.

Инструкция по сопровождению инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

1. Общие положения

1.1. Сопровождающий инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья относится к категории служащих и непосредственно подчиняется ректору.

1.2. Сопровождающий инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья назначается на должность и освобождается от нее приказом ректора.

1.3. Сопровождающий инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья должен знать:

- нормативные требования к социальному и бытовому обслуживанию инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья;
- правила проезда различными видами транспорта, в том числе правила проезда/перевозки инвалидов;
- основы комплексной (медицинской, профессиональной и социальной) реабилитации инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья;
- нормы дисциплинарной, административной и уголовной ответственности, связанные с осуществлением деятельности в рамках полномочий;
- основы эксплуатации и обслуживания средств реабилитации, в том числе инвалидных колясок, протезов, слуховых аппаратов;

- требования охраны труда и пожарной безопасности;
- основы этики и деонтологии в сфере взаимодействия с инвалидами, лицами с ограниченными возможностями;
- санитарно-гигиенические требования к условиям проживания и приема пищи;
- правила пользования информационно-коммуникационными технологиями и средствами связи;
- расписание и регламент (правила) проведения мероприятия, занятия, процедуры.

2. Должностные обязанности

На сопровождающего инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья возлагаются следующие должностные обязанности:

2.1. Получение информации о маршруте клиента, расписании, также обо всех изменениях в расписании.

2.2. Оказание помощи инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья в соблюдении санитарно-гигиенических требований с учетом этических и деонтологических норм;

2.3. Получение информации об условиях бытового и социального обслуживания инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья в месте назначения, в том числе информации об изменении условий бытового и социального обслуживания, доведение ее до сопровождаемых.

2.4. Контроль получения инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья необходимых документов, обеспечивающих допуск к месту назначения.

2.5. Информирование инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья об инфраструктуре образовательной организации, графике питания и расписании мероприятий, занятий;

2.6. Сопровождение инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья в столовую, в те часы, которые определены графиком питания.

2.7. Обеспечение связи инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья с законными представителями (родителями).

2.8. Информирование законных представителей сопровождаемого, о состоянии здоровья, морально-волевом и психологическом состоянии и существенных аспектах проживания инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья.

2.9. Оказание содействия инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья в доступе к информации и объектам социальной инфраструктуры

2.10. Принятие мер по урегулированию чрезвычайных ситуаций, влекущих к возникновению угрозы жизни, здоровью инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья, обеспечение этических и деонтологических норм взаимодействия с инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья.

3. Регламент взаимодействия с различными группами инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

3.1. Лица, испытывающие трудности при передвижении.

При общении с указанной группой лиц следует уведомить о наличии в учреждении определенного специального оборудования для инвалидов и лиц с ОВЗ (подъёмник для передвижения по лестнице вниз и вверх на коляске) и возможности пользоваться им.

Сотрудники обязаны вежливо объяснить, где находиться нужный объект в помещении инвалиду, убедиться в доступности прохода, куда следует передвигаться.

Запрещается прикасаться к инвалидной коляске и менять ее местоположение без согласия инвалида или лица с ОВЗ.

При открытии тяжелых дверей рекомендуется предложить помощь инвалиду или лицу с ОВЗ, пользующемуся инвалидной коляской или костылями. Сотрудники должны помнить, что инвалидные коляски быстро

набирают скорость, и неожиданные резкие повороты и толчки могут привести к потере равновесия и опрокидыванию инвалидной коляски.

3.2. Лица, испытывающие затруднения в речи.

Сотрудники должны говорить с данной группой лиц спокойно, терпеливо, дружелюбно и не поддаваться на возможные речевые провокации. Запрещается перебивать, поправлять данное лицо и (или) договаривать фразу за ним.

Говорить следует только тогда, когда собеседник закончил формулировать
свою мысль.

При разговоре рекомендуется смотреть в лицо собеседнику, поддерживать визуальный контакт.

В беседе стараться задавать вопросы, которые требуют коротких ответов или кивка головы, подтверждающих, что информация воспринята и осмысленна.

В случае, если фраза не понятна, рекомендуется попросить собеседника повторить ее.

Сотрудники обязаны помнить, что нельзя пытаться ускорять разговор, так как лицу с нарушениями речи требуется большее количество времени для формирования высказывания. Следует быть готовым к тому, что разговор с указанным лицом займет больше времени.

При возникновении проблем в устном общении необходимо предложить использовать другой способ общения: взрослому, учреждение - написать, напечатать, показать жестами.

3.3. Лица с задержкой в развитии и проблемами общения.

В разговоре с данной группой лиц необходимо использовать доступный язык, выражаться точно и в рамках темы разговора. Избегать словесных штампов и образных выражений, если только нет точной уверенности в том, что собеседник с ними знаком. Следует исходить из того,

что лицо с задержкой в развитии имеет жизненный опыт, как и любой другой взрослый человек.

Необходимо помнить, что лица с задержкой в развитии дееспособны и могут подписывать документы, давать согласие на медицинскую помощь и т.д.

3.4. Лица, имеющие нарушение зрения.

При общении с данной группой лиц следует помнить, что 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.

Данные критерии в обязательном порядке надо выяснить у собеседника или сопровождающего его лица и учитывать при общении.

При встрече с лицом, имеющим нарушение зрения, сотрудник должен поприветствовать его первым, назвав себя, а также всех присутствующих лиц. В первую очередь рекомендуется спросить лицо с нарушением зрения, куда он следует, нужна ли ему помощь, в какой мере, а в случае положительного ответа помочь ему. Предлагая помощь, следует направлять лицо с нарушением зрения осторожно, не сдавливая его руку. Сопровождая лицо с нарушениями зрения, сотрудник должен передвигаться на объекте без резких движений, не делать рывков. Если лицо с нарушением зрения отказалось от помощи в сопровождении по объекту, при этом сотрудник заметил, что указанное лицо сбилось с маршрута, сотрудник обязан подойти и помочь лицу выбраться на нужный путь.

Сотрудники обязаны поставить в известность лицо с нарушением зрение о наличии на объекте информационных табличек, изготовленных с использованием шрифта Брайля.

Для ориентации лица с нарушением зрения на объекте необходимо кратко описать местонахождение, характеризовать расстояние до

определенных предметов; своевременно предупредить о препятствиях: ступенях, низких притолоках, трубах и т.п.

3.5. Лица, имеющие нарушение слуха.

При общении с данной группой лиц следует помнить, что существует несколько типов и степеней глухоты, что влечет за собой несколько способов общения с лицами с нарушением слуха.

Данные критерии в обязательном порядке надо выяснить у собеседника или сопровождающего его лица и учитывать при общении. В процессе диалога с лицом с нарушением слуха следует смотреть прямо на него. Не затемнять лицо, не загораживать его руками, волосами или какими- то предметами. Лицо с нарушением слуха должно иметь возможность следить за выражением лица собеседника. Для привлечения внимания лица с нарушением слуха следует назвать его по имени. Если ответа нет, можно слегка тронуть человека или же помахать рукой. При общении говорить следует максимально четко артикулируя и замедляя свой темп речи, внятно произносить окончания слов, предлоги и местоимения, так как данная группа лиц испытывает значительные затруднения в восприятии отдельных звуков. В диалоге использовать простые фразы и избегать несущественных слов, при необходимости перефразировать сообщение с использованием более простых синонимов, если собеседник не понял информацию. Если сотрудник сообщает информацию, которая включает в себя сложный термин, рекомендуется для восприятия лицом с нарушением слуха написать ее, или донести любым другим способом, но так, чтобы она была точно понята. При работе с данной группой лиц возможно использовать язык жестов, выражение лица и телодвижения для пояснения смысла сказанного. Если общение происходит через сурдопереводчика, необходимо помнить, что обращаться надо непосредственно к собеседнику, а не к переводчику

4. Права

Сопровождающий инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья имеет право:

4.1. Запрашивать лично или по поручению руководства от структурных подразделений и специалистов информацию и документы, необходимые для выполнения своих должностных обязанностей.

4.2. Представлять руководству предложения по совершенствованию своей работы.

4.4. Знакомиться с проектами решений руководства, касающимися его деятельности.

4.5. Повышать свою профессиональную квалификацию.

5. Ответственность

Сопровождающий инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья несет ответственность:

5.1. За неисполнение, ненадлежащее исполнение обязанностей, предусмотренных настоящей инструкцией, - в пределах, определенных трудовым законодательством РФ.

5.2. За совершенные в процессе осуществления своей деятельности правонарушения – в пределах, определенных действующим административным, уголовным и гражданским законодательством РФ.

Лист ознакомления с инструкцией по сопровождению инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

№	ФИО	Дата	Подпись
1	Саляхов Дамир Данисович	01.09.2021	