

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Петенко Александр Тимофеевич
Должность: Директор
Дата подписания: 14.07.2023 13:30:16
Уникальный программный ключ:
28acbc88a6d3ce11b5b992501f9a43df0be7b81d

СОЧИНСКИЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)
федерального государственного автономного образовательного
учреждения высшего образования
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ДРУЖБЫ НАРОДОВ
ИМЕНИ ПАТРИСА ЛУМУМБЫ»

УТВЕРЖДЕНО
Приказом директора
института от 10.07.2023 года
№ 02-03/162

ИНСТРУКЦИЯ
по сопровождению инвалидов и лиц с ограниченными возможностями
здоровья (ОВЗ) в Сочинском институте (филиале) федерального
государственного автономного образовательного учреждения высшего
образования «Российский университет дружбы народов
имени Патриса Лумумбы»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящая инструкция по сопровождению инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (далее - Инструкция) в Сочинском институте (филиале) федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего образования «Российский университет дружбы народов имени Патриса Лумумбы» (далее – Институт) разработана на основании следующих нормативно-правовых актов:

- Федерального закона от 03.05.2012 №46-ФЗ «О ратификации Конвенции о правах инвалидов»;
- Федерального закона от 29.12.2012 №273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Федеральный закона от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;
- Приказа Министерства образования и науки Российской Федерации «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере образования, а также оказания им при этом необходимой помощи» от 09.11.2015 №1309;
- Приказа Министерства образования и науки Российской Федерации «Об утверждении Плана мероприятий «дорожной карты» Министерства образования и науки Российской Федерации по повышению значений показателей доступности для инвалидов объектов и предоставляемых на них услуг в сфере образования» от 02.12.2015 №1399;
- Иных нормативно-правовых и локальных актов.

1.2. Настоящая Инструкция разработана в целях:

- недопустимости дискриминации в Институте по признаку инвалидности, то есть любое различие, исключение или ограничение по причине инвалидности. Целью либо, результатом которых является умаление или отрицание признания, реализации или осуществления наравне с другими всех гарантированных в Российской Федерации прав и свобод человека и гражданина в политической, экономической, социальной, культурной, гражданской или любой иной области;
- реализации прав обучающихся с ограниченными возможностями здоровья (далее - ОВЗ) на получение среднего профессионального образования и высшего образования, и социальной адаптации в условиях Института.

1.3. Настоящая Инструкция обязательна для исполнения всеми сотрудниками Института.

1.4. В соответствии с настоящей Инструкцией сотрудники проходят

инструктаж и обучение по вопросам, связанным с обеспечением доступности для инвалидов и лиц с ОВЗ объектов и услуг Института, в том числе с участием персонала (с оказанием помощи на объектах в преодолении барьеров и сопровождении инвалида или лица с ОВЗ).

1.5. Допуск к работе вновь принятых работников Института осуществляется после прохождения инструктажа и обучения по вопросам доступности объектов и услуг образовательной организации.

1.6. Всем сотрудникам Института при общении с инвалидами, лицами ОВЗ необходимо соблюдать правила этикета.

1.7. При общении с лицами, испытывающими трудности при передвижении, следует уведомить о наличии на объектах Института определенного специального оборудования для инвалидов и лиц с ОВЗ и возможности пользоваться им. Сотрудники обязаны встретить, вежливо объяснить, где находится нужный объект 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, при передвижении по паркету 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.

1.8. Услышав звонок вызова, встретить инвалида на кресле-коляске (или инвалида другой категории) перед входом в здание и оказать ему помощь при входе (выходе), сопровождении до места.

1.9. Оказать помощь инвалиду при выполнении действий самообслуживания с учетом времени его нахождения в Институте (помочь снять верхнюю одежду, посетить санузел и т.д.).

1.10. Обеспечить возможность оказания помощи инвалиду в затрудненных ситуациях во время нахождения в образовательной организации.

1.11. После предоставления услуги сопроводить инвалида на кресле-коляске (или другой категории) к выходу из помещения.

1.12. Оказать при необходимости помощь инвалиду при посадке в социальное такси или иное транспортное средство.

1.13. Соблюдать профессиональную этику взаимоотношений и не допускать ситуаций, препятствующих получению инвалидом услуг.

1.14. Осуществлять разъяснения в доступной для инвалидов форме порядка посещения Института.

2. ПРАВИЛА ЭТИКЕТА ПРИ ОБЩЕНИИ С ИНВАЛИДАМИ И ЛИЦАМИ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

2.1. Правила этикета при общении с инвалидами для работников Института (далее - Правила) представляют собой свод общих принципов и правил, направленных на соблюдение морально-этических и нравственных норм, модели поведения работниками Института при общении с инвалидами и другими маломобильными гражданами (далее - МГН).

2.2. Целью настоящих правил является установление эффективного общения с инвалидами и другими МГН, а также оказание им при этом необходимой помощи в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами.

2.3. Каждый работник Института должен принимать все необходимые меры для развития коммуникативных компетенций, умений и навыков, необходимых для эффективного общения при оказании помощи инвалидам и другим МГН.

2.4. Основные коммуникативные навыки при общении с инвалидами - избегать конфликтных ситуаций;

- внимательно слушать инвалида и слышать его;
- регулировать собственные эмоции, возникающие в процессе взаимодействия
- обеспечивать высокую культуру и этику взаимоотношений;
- цивилизовано противостоять манипулированию;
- сомневаясь, рассчитывать на свой здравый смысл и способность к сочувствию;
- относиться к другому человеку, как к себе самому, точно так же его уважать.

2.5. Общие правила этикета при общении с инвалидами:

2.5.1. Обращение к человеку: когда вы разговариваете с инвалидом, обращайтесь непосредственно к нему, а не к сопровождающему или сурдопереводчику, которые присутствуют при разговоре.

2.5.2. Пожатие руки: когда вас знакомят с инвалидом, вполне естественно пожать ему руку: даже те, кому трудно двигать рукой или кто пользуется протезом, вполне могут пожать руку — правую или левую, что вполне допустимо.

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

2.5.4. Предложение помощи: если вы предлагаете помощь, ждите, пока ее примут, а затем спрашивайте, что и как делать.

2.5.5. Адекватность и вежливость: обращайтесь с взрослыми инвалидами как со взрослыми. Обращайтесь к ним по имени и на «ты», только если вы хорошо их знаете.

2.5.6. Не опирайтесь на кресло-коляску: опираться или виснуть на инвалидной коляске - то же самое, что и опираться или виснуть на ее обладателе, и это тоже раздражает. Помните, что 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.

2.5.7. 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, постарайтесь, чтобы Вам ничего (еда, руки) не мешало. Если возможно, расположитесь так, чтобы ваши лица были на одном уровне. Избегайте положения, при котором вашему собеседнику нужно запрокидывать голову.

2.5.8. Всегда лично убеждайтесь в доступности мест, где запланированы мероприятия. Заранее поинтересуйтесь, какие могут возникнуть проблемы или барьеры и как их можно устранить. Если существуют архитектурные барьеры, предупредите о них, чтобы человек имел возможность принимать решения заранее.

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

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

2.6.1. 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. Опишите кратко, где вы находитесь. Предупреждайте о препятствиях: ступенях, лужах, ямах, низких притолах, трубах и т.п. Используйте, если это уместно, фразы, характеризующие звук, запах, расстояние. Делитесь увиденным.

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

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

2.6.4. 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.

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

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

2.6.7. 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.

2.6.8. 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.

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

2.6.10. Если вы заметили, что незрячий человек сбился с маршрута, не

управляйте его движением на расстоянии, подойдите и помогите выбраться на нужный путь.

2.6.11. 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.

2.7. Правила этикета при общении с инвалидами, имеющими нарушение слуха:

2.7.1. 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.

2.7.2. 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.

2.7.3. 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.

2.7.4. 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. Кричать, особенно в ухо, тоже не надо. Если вас просят повторить что-то, попробуйте перефразировать свое предложение. Используйте жесты. Убедитесь, что вас поняли. Не стесняйтесь спросить, понял ли вас собеседник.

2.7.5. 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.

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

2.7.7. 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.

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

2.7.9. 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. Нужно смотреть в лицо собеседнику и говорить ясно и медленно, использовать простые фразы и избегать несущественных слов. Нужно использовать выражение лица, жесты, телодвижения, если хотите подчеркнуть или прояснить смысл сказанного.

2.8. Правила этикета при общении с инвалидом, испытывающим затруднения в речи:

2.8.1. Не перебивайте и не поправляйте человека, который испытывает трудности в речи. Начинайте говорить только тогда, когда убедитесь, что он уже закончил свою мысль.

2.8.2. Не пытайтесь ускорить разговор. Будьте готовы к тому, что разговор с человеком с затрудненной речью займет у вас больше времени. Если вы спешите, лучше, извинившись, договориться об общении в другое время.

2.8.3. Смотрите в лицо собеседнику, поддерживайте визуальный контакт. Отдайте этой беседе все ваше внимание.

2.8.4. Старайтесь задавать вопросы, которые требуют коротких ответов или кивка.

2.8.5. Не притворяйтесь, если вы не поняли, что вам сказали. Не стесняйтесь переспросить. Если вам снова не удалось понять, попросите произнести слово в более медленном темпе, возможно, по буквам.

2.8.6. Не забывайте, что человеку с нарушенной речью тоже нужно высказаться. Не перебивайте его и не подавляйте. Не торопите говорящего.

2.8.7. Если у вас возникают проблемы в общении, спросите, не хочет ли ваш собеседник использовать другой способ: написать, напечатать.

3. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ ПОМОЩИ ИНВАЛИДАМ И ЛИЦАМ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ПРИ ПОСЕЩЕНИИ ИНСТИТУТА

3.1. Помощь для граждан, использующих для передвижения кресло коляску

- помощь при входе в здание и выходе из здания;
- помощь при передвижении по зданию;
- помощь при самообслуживании.

Алгоритм оказания помощи:

Сотрудник Института, увидев посетителя с ограничением передвижения (на коляске, костылях): выходит на улицу, открывает входные двери, оказывает помощь при входе в Институт; уточняет, в какой помощи нуждается гражданин, цель посещения организации; сообщает ответственному лицу за оказание помощи в Институте о посещении организации посетителя с ограничением передвижения; оказывает помощь при выходе из организации.

3.2. Помощь для граждан, с поражением опорно-двигательного аппарата:

- помощь при входе в здание и выходе из здания;
- помощь при составлении письменных обращений (документов);
- помощь при самообслуживании.

Алгоритм оказания помощи:

Сотрудник Института, увидев посетителя с поражением опорно-двигательного аппарата: выходит на улицу, открывает входные двери; оказывает помощь при входе в здание; уточняет, в какой помощи нуждается гражданин, цель посещения организации; сообщает ответственному лицу за оказание помощи о посещении организации гражданина с поражением опорно-двигательного аппарата; оказывает помощь при выходе из организации.

3.3. Помощь для граждан с нарушением зрения помощь при входе в здание и выходе из здания.

- помощь при ориентации внутри здания;
- помощь при составлении письменных обращений (документов);
- помощь при самообслуживании.

Алгоритм оказания помощи:

Сотрудник Института, увидев посетителя с нарушением зрения: выходит на улицу; открывает входные двери; начинает разговор с прикосновения к плечу гражданина с нарушением зрения; уточняет, в какой помощи нуждается гражданин с нарушением зрения, цель посещения организации; оказывает помощь при входе в здание; сообщает ответственному лицу за оказание помощи о посещении организации гражданином с нарушением зрения; предлагает гражданину с нарушением зрения взять его за руку выше локтя для того, чтобы во время движения гражданин с нарушением зрения был на полшага позади него; при необходимости знакомит со всеми надписями в организации; сопровождает гражданина с нарушением зрения до места посещения в организации, указывает ориентиры и описывает препятствия на пути движения; при необходимости оказывает помощь при посещении туалета до входной двери

в туалет, объясняет, где находятся приборы и кнопка вызова помощи; сопровождает гражданина с нарушением зрения к выходу.

3.4. Помощь для граждан с нарушением слуха. Для граждан с нарушением слуха помощь заключается в помощи сурдопереводчика или специалиста, обученного основам жестовой речи, при общении и сопровождении гражданина по территории и зданию организации. При отсутствии сурдопереводчика ответственное лицо за оказание ситуационной помощи знакомит гражданина с письменной информацией о порядке оказания образовательных услуг и другой запрашиваемой гражданином информацией.

4. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

4.1. Данная Инструкция вступает в силу с момента ее утверждения и действует до принятия новой в рамках действующего законодательства Российской Федерации в сфере высшего и среднего профессионального образования.

Инструкция принята решением Ученого совета Института от 03.07.2023, протокол №03-04/12.