

УТВЕРЖДЕНО

Ректор профессор

С.М.Ахметов

2021г.



ИНСТРУКЦИЯ

о порядке оказания помощи инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья при посещении и обучении в Федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего образования «Кубанский государственный университет физической культуры, спорта и туризма» с целью предоставления им услуг

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящая Инструкция разработана в соответствии с Федеральным законом от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации».

1.2. Настоящая Инструкция разработана в целях обеспечения доступности Федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Кубанский государственный университет физической культуры, спорта и туризма» (далее - Университет) для инвалидов и маломобильных групп населения и определяет правила поведения сотрудников Университета по сопровождению инвалидов и других маломобильных граждан.

1.3. Настоящая Инструкция определяет ответственность, функции, порядок действий работников Университета для обеспечения максимально удобных условий в реализации прав граждан и обучающихся с нарушениями функций опорно-двигательного аппарата (в т. ч. инвалидов-колясочников), с недостатками зрения (слепых и слабовидящих), с дефектами слуха (глухих и слабослышащих).

1.4. Ответственные за сопровождение инвалидов и иных маломобильных граждан назначаются приказом ректора Университета.

1.5. Инструкция обязательна к применению всеми сотрудниками Университета.

1.6. Настоящая Инструкция разработана в целях:

- недопустимости дискриминации в Университете по признаку инвалидности;

- реализации прав граждан с инвалидностью на получение среднего профессионального, высшего образования и социальной адаптации в условиях Университета.

1.7. В соответствии с настоящей Инструкцией сотрудники Университета проходят инструктаж (повышение квалификации) по вопросам, связанным с обеспечением доступности для инвалидов объектов

и услуг Университета. Инструктаж проводит начальник отдела по инклюзивному образованию Университета.

1.8. 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 граждане (МГ) — это люди испытывающие затруднения при самостоятельном передвижении, получении услуги, необходимой информации или при ориентировании в пространстве (люди с временным нарушением здоровья, беременные женщины, люди старших возрастов, люди с детскими колясками и т.п.).

2. ОБЕСПЕЧЕНИЕ УСЛОВИЙ ДОСТУПНОСТИ

2.1. В целях организации беспрепятственного доступа инвалидов к учебным зданиям, общежитиям и другим помещениям Университет обеспечивает:

- реализацию возможности беспрепятственного входа в здания Университета и выхода из них с помощью сопровождающего лица, с помощью работников Университета;

- возможность самостоятельного передвижения по территории Университета в целях доступа к месту предоставления услуги, в том числе с помощью сотрудников Университета, предоставляющих услуги вспомогательных технологий (подъемники), а также имеющегося в Университете сменного кресла-коляски;

- сопровождение инвалидов, имеющих стойкие нарушения функции зрения и возможность самостоятельного передвижения по территории с сотрудниками Университета;

- содействие инвалиду при выходе из зданий Университета и информирование о доступных маршрутах общественного транспорта;

- размещение носителей информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к зданиям (надписи, знаки и прочее);
- обеспечение допуска в здания Университета собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение;
- оснащение основных входов в здания Университета кнопками вызова сотрудника для оказания помощи при передвижении инвалида;
- на автостоянке Университета выделение мест для стоянки автотранспортных средств инвалидов, обозначенных специальными знаками, которые не должны занимать иные транспортные средства;
- оборудование входов в основные здания Университета необходимыми элементами для передвижения (пандусы, поручни, электроподъемники);
- оборудование санитарно-гигиенических помещений элементами доступности в соответствии с требованиями к санитарным комнатам для маломобильных групп населения;
- наличие технических средств реабилитации, позволяющие передвигаться вне и внутри здания (кресло-коляска, мобильный гусеничный подъемник);
- оказание помощи инвалидам, передвигающимся в кресле-коляске, инвалидам, нуждающимся в помощи посторонних лиц (сотрудников), при входе и выходе из зданий, при перемещении внутри зданий, при спуске с лестниц и подъеме, при использовании подъемных устройств, в гардеробе, в столовой и буфете.

2.2. Университет обеспечивает создание инвалидам следующих условий доступности образовательных услуг:

- оказание инвалидам помощи, необходимой для получения в доступной для них форме любой информации;
- предоставление инвалидам по слуху, при необходимости, услуги с использованием русского жестового языка, включая обеспечение услуг сурдопереводчика;

- наличие в Университете необходимых технических средств обучения;
- адаптация официального сайта Университета для лиц с нарушением зрения (слабовидящих);
- предоставление бесплатно учебников и учебных пособий, иной учебной литературы, а также специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования.

3. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ ПОМОЩИ ИНВАЛИДАМ

3.1. Действия сотрудников при оказании ситуационной помощи инвалидам:

3.1.1. Работник службы охраны при срабатывании кнопки вызова либо выявлении посетителя с ограничением передвижения (на коляске, костылях, с тростью и т.д.) вызывает сотрудника Университета, ответственного за сопровождение инвалидов и иных маломобильных граждан.

3.1.2. Сотрудник, ответственный за сопровождение инвалидов и иных маломобильных граждан, выходит на улицу, открывает входные двери (помогает открыть дверь), при необходимости предоставляет кресло-коляску, помогает при входе (выходе из здания); уточняет, в какой помощи нуждается инвалид или маломобильный гражданин, цель его посещения Университета, сопровождает инвалида к работнику, к компетенции которого относится решение вопроса обратившегося.

3.1.3. Сотрудники Университета, обеспечивающие использование подъемных устройств, встречают инвалида на кресле-каталке, помогают заехать на подъемник и сопровождают его на необходимый этаж.

3.1.4. Работники столовой при появлении инвалида по зрению оказывают помощь в подъеме по лестнице, а инвалидов на кресле-каталке поднимают на подъемнике.

3.1.5. К оказанию ситуационной помощи инвалидам могут привлекаться работники Университета, а также волонтеры из числа обучающихся, прошедшие специальные курсы повышения квалификации.

4. ОСОБЕННОСТИ ОКАЗАНИЯ ПОМОЩИ В ЗАВИСИМОСТИ ОТ КАТЕГОРИИ ИНВАЛИДНОСТИ

4.1. Лица, испытывающие трудности при передвижении.

При общении с указанной группой лиц следует уведомить о наличии на объектах Университета определенного специального оборудования для инвалидов и возможности пользоваться им.

Сотрудники обязаны лично убедиться в доступности мест, где запланированы мероприятия с участием инвалидов.

Запрещается прикасаться к инвалидной коляске и менять ее местоположение без согласия инвалида.

Сотрудники должны 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.

4.2. 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 (например, написать, напечатать).

4.3. Лица, имеющие нарушение зрения.

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, нужна ли ему помощь, в какой мере.

Предлагая помощь, следует направлять лицо с нарушением зрения осторожно, не сдавливая его руку;

Сопровождая лицо с нарушениями зрения, сотрудник должен передвигаться на объекте Университета без резких движений, не делать рывков.

Если лицо с нарушением зрения отказалось от помощи в сопровождении по объекту Университета, при этом сотрудник заметил, что указанное лицо сбилось с маршрута, сотрудник обязан подойти и помочь лицу выбраться на нужный путь.

Для ориентации лица с нарушением зрения на объектах Университета необходимо кратко описать местонахождение, характеризовать расстояние до определенных предметов, своевременно предупредить о препятствиях.

Запрещается давать команды собакам-поводырям, трогать, играть с ними.

Если сотрудник предлагает лицу с нарушением зрения присесть, следует направить руку данного лица на спинку стула или подлокотник.

При необходимости зачитывания лицу с нарушением зрения какой-либо информации сначала следует предупредить данное лицо об этом. Читать необходимо все, воздержавшись от комментариев.

Если лицо с нарушением зрения должно подписать документ, следует в обязательном порядке прочитать документ вслух данному лицу, при необходимости для полного восприятия текста повторить его. Инвалидность не освобождает лицо с нарушением зрения от ответственности, обусловленной документом.

4.4. Лица, имеющие нарушение слуха.

В процессе диалога с лицом с нарушением слуха следует смотреть прямо на него. Не затемнять лицо, не загромождать 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.

Если общение происходит через сурдопереводчика, необходимо помнить, что обращаться надо непосредственно к собеседнику, а не к переводчику.

5. ОБЩИЕ ПРАВИЛА ЭТИКЕТА

При предоставлении услуг инвалидам необходимо соблюдать следующие общие правила этикета в зависимости от конкретной ситуации.

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

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

5.3. 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.

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

5.5. Адекватность и вежливость: обращайтесь к взрослым инвалидам как к взрослым здоровым людям, а не как к детям. Обращаться к ним по имени и на «ты» возможно только в том случае, если вы хорошо знакомы и ваш собеседник позволяет вам такое обращение.

5.6. Не опирайтесь на кресло-коляску: опираться или виснуть на чьей-то инвалидной коляске — то же самое, что опираться или виснуть на ее

обладателе, и это тоже может раздражать. Инвалидная коляска – это часть неприкасаемого пространства человека, который ее использует.

5.7. 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. Никогда не притворяйтесь, что вы понимаете, если на самом деле это не так. Повторите, что вы поняли, это поможет человеку ответить вам, а вам — понять его.

5.8. 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, постарайтесь, чтобы Вам ничего не мешало.

5.9. 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.

6. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

6.1. По окончании предоставления услуги (приема) сотрудник Университета помогает инвалиду или маломобильному гражданину выйти (выехать) из кабинета (помещения), открывает двери, сопровождает до выхода из здания и помогает покинуть Университет.

6.2. Сотрудник Университета имеет право самостоятельно в рамках своей компетенции принимать решения о видах и способах помощи

инвалидам и другим маломобильным гражданам в зависимости от обстоятельств с учетом требований настоящей Инструкции.

6.3. Работники Университета несут установленную законодательством ответственность, в том числе дисциплинарную ответственность за несоблюдение либо ненадлежащее соблюдение обязанностей, установленных настоящей Инструкцией, при посещении Университета инвалидами или другими маломобильными гражданами.