Министерство здравоохранения
Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение
высшего образования
«ДАГЕСТАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ МЕДИЦИНСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»

(ФГБОУ ВО ДГМУ Минздрава России)

ПРИНЯТО Ученым советом
ФГБОУ ВО ДГМУ Минздрава России
Протокол №__ от «___»_____ 20__г.

УТВЕРЖДЕНО
Приказом и.о. ректора ФГБОУ ВО
ДГМУ Минздрава России
№__ от «___»_____ 20__г.

_____ Н. Р. Моллаева

ПОЛОЖЕНИЕ

_____ N _____
о порядке проведения инструктажа работников ФГБОУ ВО ДГМУ Минздрава России по вопросам обеспечения доступности объектов и услуг для лиц с инвалидностью и ограниченными возможностями здоровья, оказания при этом необходимой помощи

Махачкала

1 Общие положения

1.1 Положение о порядке проведения инструктажа работников по вопросам обеспечения доступности объектов и услуг для лиц с инвалидностью и ограниченными возможностями здоровья, оказания при этом необходимой помощи в федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего образования «Дагестанский государственный медицинский университет» Министерства здравоохранения Российской Федерации (далее – Университет) определяет виды, содержание и порядок проведения инструктирования работников Университета по вопросам обеспечения доступности объектов и услуг для лиц с инвалидностью и ограниченными возможностями здоровья, оказания при этом необходимой помощи.

1.2 Требования положения о порядке проведения инструктажа работников по вопросам обеспечения доступности объектов и услуг для лиц с инвалидностью и ограниченными возможностями здоровья (далее – лица с инвалидностью, обучающиеся с инвалидностью), оказания при этом необходимой помощи (далее – Положение) являются обязательными для исполнения всеми работниками Университета.

1.3 Положение разработано на основании следующих документов:

- Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 03.05.2012 № 46-ФЗ «О ратификации Конвенции о правах инвалидов»;
- Приказ 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;

- Приказ Министерства здравоохранения Российской Федерации «Об утверждении Плана мероприятий Министерства здравоохранения Российской Федерации ("дорожной карты") по повышению значений показателей доступности для инвалидов объектов и услуг» от 20.11.2015 № 834;

- иные нормативные правовые акты.

1.4 Главной целью проведения инструктажа работников по вопросам обеспечения доступности объектов и услуг для лиц с инвалидностью, оказания при этом необходимой помощи (далее – Инструктаж), является:

- недопустимость дискриминации в Университете 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;

- реализация прав обучающихся с инвалидностью на получение среднего профессионального, высшего и дополнительного профессионального образования в Университете;

- соблюдение требований доступности объектов и услуг для лиц с инвалидностью в Университете.

1.5 Настоящее Положение определяет порядок проведения инструктажа в соответствии с инструкцией для работников Университета по вопросам обеспечения доступности объектов и услуг для лиц с инвалидностью, оказания при этом необходимой помощи (Приложение 1).

1.6 По характеру и времени проведения инструктажей различают первичный, повторный и внеплановый.

1.7 Инструктаж проводится со всеми работниками Университета.

1.8 Инструктаж проводит:

- с деканами факультетов, руководителями структурных подразделений (кафедр, управлений, отделов, центров, общежитий и др.) – начальник Управления по кадрам;

- с работниками структурных подразделений – руководители структурных подразделений (факультетов, кафедр, управлений, отделов, центров, общежитий и др.).

1.9 Инструктаж проводится в устной форме.

1.10 По результатам проведения Инструктажа делается соответствующая запись в «Журнале учета проведения инструктажа работников по вопросам обеспечения доступности объектов и услуг для лиц с инвалидностью и ограниченными возможностями здоровья, оказания при этом необходимой помощи» (далее – Журнал) (Приложение 2).

1.11 Допуск к работе вновь принятых работников Университета осуществляется после прохождения первичного Инструктажа.

2 Первичный Инструктаж

2.1 Первичный инструктаж на рабочем месте в Университете проводится:

- индивидуально как вводный инструктаж при приеме на работу нового работника (теоретически и практически – в виде тренинга на рабочем месте), так и при введении новых обязанностей в должностную инструкцию работника;

- коллективно (в малых группах или для всего коллектива) с целью общего информирования о порядке работы по обеспечению доступности объекта и предоставляемых услуг, об ответственных лицах, о задачах по оказанию помощи и о взаимодействии с лицами с инвалидностью.

3 Повторный Инструктаж

3.1 Повторный Инструктаж в Университете проводится:

- индивидуально (в случае выявления нарушения требований и обязанностей кем-то из работников), для развития навыков работы, а также в случае приобретения нового технического (вспомогательного) средства, используемого для оказания помощи лицу с инвалидностью;
- коллективно (в малых группах и для всего коллектива) в целях развития и совершенствования знаний по вопросам доступности, для анализа и обсуждения нарушений требований доступности, выявленных в ходе контрольных мероприятий (для их устранения и недопущения впредь), а также при вступлении в силу новых документов, инструкций, правил, при введении новых услуг, при организации обслуживания в новых формах, на новых объектах.

3.2 Повторный Инструктаж проводится со всеми работниками Университета не реже чем один раз в год.

4 Внеплановый Инструктаж

4.1 Внеплановый Инструктаж в Университете проводится по решению ректора Университета с целью изучения работниками Университета новыхдокументов, инструкций, правил, порядка предоставления новых услуг, новых форм обслуживания, новых помещений.

4.2 Внеплановый Инструктаж проводится индивидуально или с группой работников.

4.3 Объем и содержание внепланового Инструктажа определяется в каждом конкретном случае в зависимости от причин и обстоятельств,вызвавших необходимость его проведения.

Начальник управления учебно-методической
работы и контроля качества образования А.М. Каримова

Согласовано:

Проректор по учебной работе Р.М. Рагимов

Начальник управления по кадрам Н.В. Обухова

Начальник юридического отдела Б. М. Багандов

Приложение 1

к Положению о порядке проведения
инструктажа работников ФГБОУ ВО
ДГМУ Минздрава России по вопросам
обеспечения доступности объектов и услуг
для лиц с инвалидностью и
ограниченными возможностями здоровья,
оказания при этом необходимой помощи

Инструкция для работников Университета по вопросам обеспечения доступности объектов и услуг для лиц с инвалидностью, оказания при этом необходимой помощи

1 Конвенция ООН о правах инвалидов - основные положения, касающиеся обеспечения доступности объектов социальной инфраструктуры и услуг для лиц с инвалидностью.

Основным международным документом, устанавливающим права инвалидов во всем мире, является Конвенция о правах инвалидов, принятая Генеральной Ассамблеей ООН 13 декабря 2006 г.

Данная Конвенция после ратификации ее в Российской Федерацией 25 сентября 2012 г. в соответствии со статьей 15 Конституции РФ стала частью российского законодательства. Ее применение на территории нашей страны осуществляется путем принятия государственными органами нормативных правовых актов, конкретизирующих способы реализации конкретных положений Конвенции.

В статье 1 Конвенции установлено, что ее цель заключается в поощрении, защите и обеспечении полного и равного осуществления всеми лицами с инвалидностью всех прав человека и основных свобод, а также в поощрении уважения присущего им достоинства.

Согласно статье 9 Конвенции чтобы наделить лиц с инвалидностью возможностью вести независимый образ жизни и всесторонне участвовать во всех аспектах жизни, должны приниматься надлежащие меры для обеспечения лицам с инвалидностью доступа наравне с другими к физическому окружению, к транспорту, к информации и связи, включая информационно - коммуникационные технологии и системы, а также к другим объектам и услугам, открытым или предоставляемым для населения, как в городских, так и в сельских районах.

Доступность для лиц с инвалидностью достигается с помощью разумного приспособления. В статье 2 Конвенции разумное приспособление определяется как внесение, когда это нужно в конкретном случае, необходимых и подходящих модификаций и коррективов, не становящихся несоразмерным или неоправданным бременем, в целях обеспечения реализации или осуществления лицами с инвалидностью наравне с другими всех прав человека и основных свобод.

Разумное приспособление заключается в том, что деятельность организации приспосабливается для лиц с инвалидностью двумя способами. Во-первых, обеспечивается доступность зданий и сооружений данной организации путем оборудования их пандусами, широкими дверными приемами, надписями шрифтом Брайля и т.п. Во-вторых, обеспечивается доступность для инвалидов услуг этих организаций путем изменения порядка их предоставления, оказания лицам с инвалидностью помощи при их получении и

т.п.

Российское законодательство конкретизирует реализацию положений Конвенции о правах инвалидов. Создание доступной среды для лиц с инвалидностью регулируют Федеральный закон от 24 ноября 1995 г. № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации», Федеральный закон от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» и другие нормативные правовые акты.

Реализация на практике требований правовых актов, касающихся создания доступной среды для инвалидов, является исполнением обязательств, взятых перед лицами с инвалидностью российским обществом в лице государства, ратифицировавшего Конвенцию о правах инвалидов.

2 Основные виды стойких нарушений функций организма, понятие о барьерах окружающей среды.

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.

При этом под ограничением жизнедеятельности понимается полная или частичная утрата лицом способности или возможности осуществлять самообслуживание, общаться, контролировать свое поведение, обучаться и заниматься трудовой деятельностью.

Наряду с термином «инвалид» в нормативных актах и специальной литературе используется термин (МГН), который определяется как люди, испытывающие затруднения при самостоятельном передвижении, информации или при ориентировании в пространстве. К маломобильным группам населения отнесены: инвалиды, люди с временным нарушением здоровья, беременные женщины, люди старших возрастов, люди с детскими колясками и т.п. Таким образом, МГН – это более широкая категория людей, включающая в себя инвалидов.

Для обеспечения инвалидам доступа к социально значимым объектам сотрудникам соответствующих учреждений необходимо оказывать ситуационную помощь в зависимости от вида и выраженности имеющегося у инвалида нарушения здоровья. Ситуационная помощь в социально значимых учреждениях оказывается с учетом буквенного кода и той ситуации, в которой находится инвалид (см. таблицу 1).

В зависимости от формы инвалидности лицо сталкивается с определенными барьерами, мешающими ему пользоваться зданиями, сооружениями и предоставляемыми населению услугами наравне с остальными людьми.

Таблица 1

Буквенный код	Формы инвалидности	Графическое изображение	Значимые барьеры окружающей среды

К	Инвалиды, передвигающие ся на креслах-колясках		Высокие пороги, ступени, неровное, скользкое покрытие, неправильно установленные пандусы, отсутствие поручней, высокое расположение информации, высокие прилавки, отсутствие места для разворота на кресло-коляске, узкие дверные проемы, коридоры, отсутствие посторонней помощи при преодолении препятствий (при необходимости) и др. физические и информационные барьеры.
О	Инвалиды с нарушениями опорно-двигательного аппарата		Для лиц, передвигающихся самостоятельно с помощью тростей, костылей, опор – пороги, ступени, неровное, скользкое покрытие, неправильно установленные пандусы, отсутствие поручней, отсутствие мест отдыха на пути движения и др. физические барьеры. Для лиц, не действующих руками – препятствия при выполнении действий руками (открывание дверей, снятие одежды и обуви и т.д., пользование краном, клавишами и др.), отсутствие помощи на объекте социальной инфраструктуры для осуществления действий руками.
С	Инвалиды с нарушениями зрения		Отсутствие тактильных указателей, в том числе направления движения, информационных указателей, преграды на пути движения (стойки, колонны, углы, стеклянные двери без контрастного обозначения и др.), неровное, скользкое покрытие, отсутствие помощи на объекте для получения информации и ориентации и др.
Г	Инвалиды с нарушениями слуха		Отсутствие зрительной информации, в том числе при чрезвычайных ситуациях на объекте социальной инфраструктуры, отсутствие возможности подключения современных технических средств реабилитации (слуховых аппаратов) к системам информации (например, через индукционные петли), электромагнитные помехи при проходе через турникеты, средства контроля для лиц с кохлеарными имплантами, отсутствие сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика и др. информационные барьеры.

У	Инвалиды с нарушениями умственного развития		Отсутствие понятной для усвоения информации на объекте, отсутствие помощи на объекте для получения информации и ориентации и др.

3 Технические средства обеспечения доступности объектов и услуг для лиц с инвалидностью.

Можно выделить технические средства реабилитации лица с инвалидностью и технические средства обеспечения доступности для лиц с инвалидностью объектов социальной инфраструктуры.

Технические средства реабилитации лица с инвалидностью - устройства, содержащие технические решения, в том числе и специальные, используемые для компенсации и устранения стойких ограничений жизнедеятельности инвалида. К данным техническим средствам относятся протезно- ортопедические изделия, ортопедическая обувь и специальная одежда, глазные протезы и слуховые аппараты, кресла-коляски, специальные средства для ориентирования (включая собак-проводников с комплектом снаряжения) и т. п. Эти технические средства предназначены, как правило, для индивидуального использования.

Технические средства обеспечения доступности для лиц с инвалидностью объектов социальной инфраструктуры – это автоматические системы открывания дверей, световые маяки, лестничные подъемники и т. п. Данные технические средства предназначены для коллективного использования. Они непредоставляются конкретному лицу с инвалидностью, а устанавливаются стационарно на объекте социальной инфраструктуры, приспосабливая его таким образом для использования различными категориями лиц с инвалидностью.

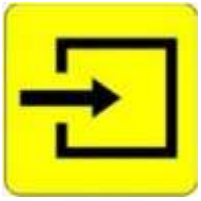
Звуковые маяки – это электронные устройства с динамиком, воспроизводящие звуковые сообщения при их активации. Предназначены для информирования незрячих и слабовидящих людей, а также людей без инвалидности. Устройства могут содержать в себе одну или несколько аудиозаписей, которые воспроизводятся в различных режимах в зависимости от модели маяка и его настройки. Различаются способом активации звукового сигнала – некоторые маяки начинают работать при нажатии на кнопку, другие имеют встроенный датчик движения. Внешне маяки напоминают радиоприемник. При активации устройства начинают воспроизводить звуковую информацию, которая может быть полезна для ориентирования слабовидящего или тотально незрячего человека. Маяки могут использоваться как внутри помещения, так и снаружи. В основном располагаются у входов в здания, благодаря им можно без труда найти дверь.

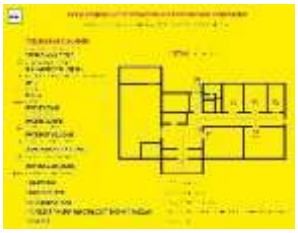
Навигационная система для слабовидящих по типу «Парус» предназначена для ориентирования инвалидов по зрению внутри учреждений и на улице. Состоит из

базового блока и браслета-активатора. Базовые блоки (звуковые информаторы) размещаются в тех местах учреждения, где есть необходимость сообщить посетителю важную информацию (услуги, риски, пути движения). Динамик базового блока срабатывает либо при нажатии одной из 3 кнопок на браслете-активаторе, который находится у посетителя, либо принажатии на кнопку "Информация", расположенную на стене. В первом случае базовый блок воспроизводит 3 разных информационных сообщения, которым соответствуют 3 кнопки на браслете-активаторе.

Видеоувеличители позволяют слабовидящим посетителями обращаться с документами и прочими печатными или рукописными материалами (читать, смотреть и т. д.). Устройства сканируют и выводят увеличенное изображение наэкран дисплея или на экран самого увеличителя. Важной возможностью являются варианты приближения и отображения изображения.

Тактильные таблички, знаки и мнемосхемы предназначены для передачи информации и ориентирования тотально слепых, слабовидящих и людей с нарушением зрения, а также абсолютно здоровых. Текстовые знаки отображаются на табличке при помощи плоскопечатного изображения и дублируются шрифтом Брайля. Рельефные знаки или таблички со шрифтом Брайля применяются как информационные указатели рядом с дверьми внутри здания, на дверях кабинетов: например, номер и название кабинета, часы работы и др. Мнемосхема – тактильное табло, представляющее собой схему движения по кабинетам в учреждении, а также схемы эвакуации. Название учреждения, названия кабинетов и все необходимые надписи выполнены в виде плоско-выпуклых элементов и дублируются шрифтом Брайля. Стандартно мнемосхемы выполняются в контрастном исполнении.





Индукционные системы – это технические средства обеспечения доступности для людей с нарушениями слуха, пользующихся слуховыми аппаратами. Индукционная

система состоит из усилителя и петли. Индукционная петля – система, позволяющая передавать без шумовых помех окружающей среды звуковые сигналы (голос собеседника, музыка, информационные сообщения) непосредственно на слуховое устройство людей с ослабленным слухом. Эти системы отличаются площадью, на которую сигнал может транслироваться. Самая небольшая система – переносная, которую можно использовать в любом месте, и которая не требует специальной установки и дополнительного оборудованного места. Более мощные передатчики используются в залах переговоров, у касс/стоек обслуживания, в общественных местах различного назначения, информационных точках и т. д. Эти устройства уже стационарные. Применение индукционных систем возможно только, если слуховой аппарат инвалида работает в двух режимах («М», «Т»). Для аппаратов, работающих в одном режиме, использование индукционных систем невозможно.

FM-системы и радиоклассы для слабослышащих людей могут использоваться в самых разных ситуациях: во время лекций, занятий в школе, концертов, спортивных соревнований, экскурсий. Они представляют собой передатчик звукового сигнала (с микрофона, с записи), а также комплект индивидуальных приемников, которые могут выдаваться слабослышащим посетителям при входе в помещение, где происходит мероприятие. Основной особенностью приемников является наличие индукционной петли, которая транслирует сигнал с приемника непосредственно в слуховые аппараты посетителей, обеспечивая им условия доступности чистого звукового сигнала. На сегодняшний день технологии беспроводной передачи звука являются самым эффективным средством для улучшения разборчивости речи в сложных акустических ситуациях.

Мобильные лестничные подъемники предоставляют возможность людям с ограниченными физическими возможностями, находясь в инвалидном кресле, преодолевать любые лестницы без использования специальных стационарных подъемных устройств.

Информационный терминал – это многофункциональное устройство с сенсорным экраном, предназначенное для предоставления доступа к различныминформационным ресурсам. Оно открывает доступ к сети «Интернет», справочным материалам, базам данных, системам бронирования и т. д.

Системы вызова помощника - беспроводные системы вызова с вибрационной, звуковой индикацией позволяют дистанционно вызвать помощника (сотрудника учреждения) при любых затруднениях или вопросах. Например, для установки переносного пандуса, помощи при подъеме по крутому пандусу, транспортировки на подъемнике, либо просто решить вопрос,не поднимаясь в учреждение.
Системы включают кнопки и приемники, а также беспроводной усилитель сигнала – ретранслятор, который предназначен для передачи сигнала радиоканальных датчиков на большие расстояния. Кнопка подает сигнал, приемник показывает место, откуда поступил сигнал.

4 Порядок взаимодействия работников Университета при предоставлении услуг лицу с инвалидностью, а также оказания ему ситуационной помощи

4.1 Для обеспечения доступа лиц с инвалидностью наравне с другим населением к услугам, предоставляемым Университетом, необходимо осуществлять оказание ситуационной помощи в зависимости от вида и степени выраженности ограничения, имеющегося у лица с инвалидностью. Ситуационная помощь – это помощь, оказываемая лицу с инвалидностью вцелях преодоления барьеров, препятствующих получению услуг.

4.2 Действия сотрудника поста охраны в Университете при оказании ситуационной помощи лицу с инвалидностью:

- при срабатывании кнопки вызова персонала либо визуальном выявлении посетителя с ограничением передвижения (на кресле-коляске, костылях, с белойтростью, с поражениями верхних конечностей), выходит на улицу, открывает входные распашные двери;
- оказывает помощь при входе в здание, в случае необходимости привлекает сотрудников Университета для сопровождения инвалида в холл здания;
- уточняет, в какой помощи нуждается лицо с инвалидностью, цель посещения, необходимость сопровождения;
- в зависимости от цели визита сообщает работнику Университета, ответственному за оказание ситуационной помощи, о посещении гражданина с ограничениями передвижения.

До прибытия ответственного специалиста, сотрудник поста охраны направляет лицо с инвалидностью к месту ожидания в холле и обеспечивает его сопровождение до места ожидания.

4.3 Действия ответственного сотрудника Университета при оказании ситуационной помощи лицам с инвалидностью, передвигающимся на кресле- коляске, нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- при встрече с лицом с инвалидностью сообщает свою фамилию, имя, отчество, занимаемую должность и уточняет, по какому вопросу обратился гражданин;
- при необходимости предоставляет кресло-коляску, оказывает помощь при перемещении в кресло-коляску;
- в случае необходимости оказывает помощь при передвижении внутри здания, в том числе с использованием специального оборудования для лиц с инвалидностью (например, подъемник (ступенькоход) для передвижения по лестнице и др.), сопровождает до нужного кабинета, сопровождает до гардероба;
- оказывает помощь при одевании и раздевании;
- при необходимости оказывает помощь при посещении туалета.

Личный прием сотрудниками Университета лиц с инвалидностью, испытывающих трудности при передвижении, при необходимости может осуществляться в холле либо ином помещении на первом этаже.

4.4 Действия ответственного сотрудника Университета при оказании ситуационной помощи лицам с инвалидностью по зрению **(**незрячих или слабовидящих, ограниченных в ориентации):

- при встрече с лицом с инвалидностью сообщает свою фамилию, имя, отчество, занимаемую должность и уточняет, по какому вопросу обратился гражданин;
- оказывает помощь при одевании и раздевании;
- сопровождает до нужного кабинета;

4.5 оказывает помощь при ориентации в помещении. Действия ответственного сотрудника Университета при оказании ситуационной помощи лицам с инвалидностью по слуху (неслышащих и слабослышащих).

Ситуационная помощь лицу с инвалидностью по слуху оказывается во всех помещениях, где отсутствует письменная информация об услугах, предоставляемых Университетом. При отсутствии сурдопереводчика ответственный сотрудник

Университета, оказывающий помощь, знакомит лицо с инвалидностью с письменной информацией о порядке оказания образовательных услуг и другой запрашиваемой информацией. По окончании предоставления услуги ответственное лицо за оказание ситуационной помощи помогает лицу с инвалидностью выйти из кабинета (помещения), открывает двери, сопровождает гражданина до выхода и помогает покинуть здание Университета.

5 Правила эффективной коммуникации и взаимодействия с различными категориями лица с инвалидностью

5.1Правила общения с лицами с инвалидностью, передвигающимися на креслах-колясках, с нарушением опорно-двигательного аппарата (К, О)

Помните, что инвалидная коляска – неприкосновенное пространство человека. Не облокачивайтесь на нее, не толкайте. Начать катить коляску без согласия лица с инвалидностью – то же самое, что схватить и понести человека без его разрешения.

Не подхватывайте коляску за колеса или другие выступающие части, на Ваш взгляд предназначенные для ее подъема. Это может быть небезопасно и грозит складыванием коляски или ее поломкой, а для лица с инвалидностью чревато падением.

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

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

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

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

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

Помните, что 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.

5.2 Правила общения с лицами с инвалидностью с нарушениями зрения (С)

Нарушение зрения имеет много степеней. Помимо тотально незрячих, есть инвалиды с остаточным зрением, некоторые 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.

Всегда называйте себя и представляйте других собеседников, а также остальных присутствующих. Если вы хотите пожать руку, скажите об этом. Если у вас общая беседа в группе, не забывайте пояснить, к кому в данный момент вы обращаетесь, и назвать себя.

Представляя незрячего зрячему и наоборот, подскажите, в какую строну человек должен повернуться.

При разговоре с незрячим не избирайте посредником его сопровождающего или родственников, а обращайтесь непосредственно к нему. Обычно лицо с инвалидностью по зрению хорошо слышит.

Используйте, если это уместно, фразы, характеризующие звук, запах, расстояние. Делитесь увиденным. Если вы заметили, что незрячий человек сбился с маршрута, не управляйтеего движением на расстоянии, подойдите и помогите выбраться на нужный

путь.

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.

В разговоре с незрячими не избегайте выражений, основанных на визуальных впечатлениях. Вполне нормально употреблять слово «смотреть». Для незрячего человека это означает «видеть руками», осязать. Избегайте выражений «пощупайте», «я отведу вас». Лучше будет: «посмотрите», «я схожус вами» и т. п.

Избегайте расплывчатых определений и инструкций, которые обычно сопровождаются жестами, выражений вроде: «Ручка находится где-то там на столе». Старайтесь быть точными: «Ручка находится слева от вас».

Употребляйте слова «справа», «слева», «впереди» и т. д. Слово «там» ничего не означает для незрячего человека.

Обращайтесь с собаками-проводниками не так, как с обычными домашними животными. Не командуйте, не трогайте и не играйте с собакой- проводником.

5.3 Правила общения с лицами с инвалидностью с нарушением слуха (Г)

Чтобы привлечь внимание человека, который плохо слышит, назовите его по имени. Если ответа нет, можно слегка тронуть человека или же помахать рукой. Один из способов общения лицом с инвалидностью с нарушениями слуха – зрительное восприятие устной речи говорящего, которое принято называть чтением с губ. Но не все неслышащие могут хорошо воспринимать речь по губам. Обычно понимание речи с губ достигает максимум 60 % достоверности. Если ваш собеседник обладает этим навыком, нужно соблюдать несколько важных правил. Помните, что только три из десяти слов хорошо прочитываются. Для неслышащих очень важен визуальный контакт, то есть ваше лицо должно быть обращено к глухому собеседнику, должен быть контакт «глаза – вглаза». Если вы отводите глаза, то это может восприниматься как нежелание общаться, обида или пренебрежение.

Во время разговора ваше лицо и рот не должны быть прикрыты руками, чтобы инвалид с нарушением слуха смог видеть артикуляцию ваших губ, и лицо должно быть хорошо освещено. Нужно смотреть в лицо собеседнику и говорить ясно и медленно, использовать простые фразы и избегать несущественных слов. Следует использовать выражение лица, жесты, телодвижения, если хотите подчеркнуть или прояснить смысл сказанного. При общении с лицом с инвалидностью по слуху необходимо учитывать его особенности восприятия речи. 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.

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. Если вы видите, что вас не понимают, то лучше написать то, что хотели сказать. Но не следует писать и говорить одновременно, ведь неслышащий не видит в это время вашего лица и губ. Однако надо помнить, что для ряда неслышащих людей письменное общение также может представлять проблему, ведь для некоторых из них, как для иностранцев, русский язык не является родным языком.

Если вы сообщаете информацию, которая включает в себя номер, технический или другой сложный термин, адрес, напишите ее, сообщите по факсу, 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. В больших или многолюдных помещениях трудно общаться с людьми, которые плохо слышат. Яркое солнце или тень тоже могут быть барьерами.

Очень часто лица с инвалидностью по слуху используют дополнительные средства общения, такие как дактилология (ручная азбука), калькирующая жестовая и словесная речь в письменной или устной форме. Слепоглухие используют особые способы общения – дермография (письмо на ладони), система Лорма, система Брайля, визуальная и контактная дактилология и национальный жестовый язык – визуальный и контактный язык жестов.

Если вы общаетесь через переводчика, не забудьте, что обращаться надо непосредственно к собеседнику, а не к переводчику.

5.4 Правила общения с лицами с инвалидностью с нарушениями умственного развития (У)

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.

Используйте доступный язык, выражайтесь точно и по делу.

Избегайте словесных штампов и образных выражений, если только вы не уверены в том, что ваш собеседник с ними знаком.

Не говорите свысока. Не думайте, что вас не поймут.

Говоря о задачах или проекте, рассказывайте все «по шагам». Дайте вашему собеседнику возможность обыграть каждый шаг после того, как вы объяснили ему.

Исходите из того, что взрослый человек с задержкой в развитии имеет такой же опыт, как и любой другой взрослый человек.

Если необходимо, используйте иллюстрации или фотографии. Будьте готовы повторить несколько раз. Не сдавайтесь, если вас с первого раза не поняли.

Обращайтесь с человеком с проблемами развития точно так же, как вы бы обращались с любым другим. В беседе обсуждайте те же темы, какие вы обсуждаете с другими людьми.

Обращайтесь непосредственно к человеку.

Помните, что люди с задержкой в развитии дееспособны и могут подписывать документы, контракты, голосовать, давать согласие на медицинскую помощь и т. д.

5.5 Правила общения с людьми с психическими нарушениями

Психические нарушения – не то же самое, что проблемы в развитии. Люди с психическими проблемами могут испытывать эмоциональные расстройства или замешательство, осложняющие их жизнь. У них свой особый и изменчивый взгляд на мир.

Не надо думать, что люди с психическими нарушениями обязательно нуждаются в дополнительной помощи и специальном обращении.

Обращайтесь с людьми с психическими нарушениями как с личностями.

Не нужно делать преждевременных выводов на основании опыта общения с другими людьми с такой же формой инвалидности. Не следует думать, что люди с психическими нарушениями более других склонны к насилию. Это миф. Если вы дружелюбны, они будут чувствовать себя спокойно.

Неверно, что люди с психическими нарушениями имеют проблемы в понимании или ниже по уровню интеллекта, чем большинство людей.

Если человек, имеющий психические нарушения, расстроен, спросите его

спокойно, что вы можете сделать, чтобы помочь ему.

Не говорите резко с человеком, имеющим психические нарушения, даже если у вас есть для этого основания.

5.6 Правила общения с людьми, испытывающими затруднения в речи

Не игнорируйте людей, которым трудно говорить, потому что понять их – в ваших интересах.

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

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.

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

Не думайте, что затруднения в речи – показатель низкого уровня интеллекта человека.

Старайтесь задавать вопросы, которые требуют коротких ответов или кивка.

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.

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

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

Приложение 2
к Положению о порядке проведения инструктажа
работников ФГБОУ ВО ДГМУ Минздрава России
по вопросам обеспечения доступности объектов
и услуг для лиц с инвалидностью и
ограниченными возможностями здоровья,
оказания при этом необходимой помощи

ФГБОУ ВО ДГМУ Минздрава России

ЖУРНАЛ

учета проведения инструктажа работников
по вопросам обеспечения доступности объектов и услуг для лиц с инвалидностью и ограниченными возможностями здоровья, оказания при этом необходимой помощи

Структурное подразделение_____

Ответственный за ведение журнала _____

Начато _____

Окончено_____

Дата инструктажа	Фамилия, имя, отчество инструкти-руемого	Год рождения	Профессия (должность) инструкти-руемого	Вид инструктажа (первичный, повторный, внеплановый)	Причина внепланового инструктажа	Фамилия, инициалы, должность инструкти-рующего	Подпись	
							Инструкти-руемого	Инструкти-рующего