



**Инструкция для работников ФГАОУ ВО «Балтийский федеральный университет имени Иммануила Канта» по обеспечению доступа инвалидов к услугам и объектам университета, на которых они предоставляются**

**1. Общие положения**

1.1. Инструкция для работников ФГАОУ ВО «Балтийский федеральный университет имени Иммануила Канта» по обеспечению доступа инвалидов к услугам и объектам университета, на которых они предоставляются (далее соответственно Инструкция и БФУ им. И. Канта/Университет) разработана в соответствии с Федеральным законом от 24 ноября 1995 года № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации», Федеральным законом от 21 ноября 2011 года № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Федерального закона от 29 декабря 2012 года № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», Порядком обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере образования, а также оказания им при этом необходимой помощи (утв. приказом Министерства образования и науки РФ от 9 ноября 2015 г. № 1309), Порядком обеспечения условий доступности для инвалидов объектов инфраструктуры государственной, муниципальной и частной систем здравоохранения и предоставляемых услуг в сфере охраны здоровья, а также оказания им при этом необходимой помощи (утв. Приказом Министерства здравоохранения РФ от 12 ноября 2015г. № 802н), Приказом Министерства здравоохранения РФ от 20 ноября 2015 года № 834 «Об утверждении Плана мероприятий Министерства здравоохранения Российской Федерации ("дорожной карты") по повышению значений показателей доступности для инвалидов объектов и услуг», иными нормативно-правовыми актами, определяющими порядок доступа инвалидов к объектам социальной инфраструктуры и оказываемым на их базе услугам.

1.2. Настоящая инструкция разработана в целях:

1.2.1 Недопустимости 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.

1.2.2 Реализации прав обучающихся с ограниченными возможностями здоровья на получение высшего образования и социальной адаптации в условиях Университета.

1.2.3 Реализации прав пациентов с ограниченными возможностями здоровья на получение квалифицированной медицинской помощи в Клинико-диагностическом центре Университета.

1.3. Настоящая Инструкция обязательна для исполнения всеми сотрудниками Университета.

1.4. Все положения настоящей инструкции, относящиеся к инвалидам, распространяют свое действие на лиц с ограниченными возможностями здоровья (лица с ОВЗ).

## **2. Порядок проведения инструктажа**

2.1. Инструктаж по вопросам доступности объектов и предоставляемых услуг - это доведение до специалистов, работающих с инвалидами (включая рабочих) информации:

- об основных требованиях доступности для инвалидов и лиц с ОВЗ объектов университета и порядке оказания им образовательных услуг;

- об оптимальных маршрутах доступа в соответствующий учебный корпус/общежитие и передвижению по нему, наличии возможности беспрепятственного перемещения по объекту к месту получения услуги (услуг);

- о порядке и формате предоставления услуг в учреждении для лиц с инвалидностью или лиц с ОВЗ;

- о порядке взаимодействия с инвалидами, имеющими различные виды нарушений, с учетом особенностей восприятия и общения;

- об основных видах нарушений функций и ограничений жизнедеятельности инвалидов, а также значимых барьерах окружающей среды, с которыми могут столкнуться инвалиды в связи с имеющимися у них нарушениями;

- об организации обслуживания обучающихся в университете, о видах помощи и порядке сопровождения их на объекте с учетом имеющихся у инвалидов ограничений жизнедеятельности;

- о перечне специального оборудования, обеспечивающего доступ инвалидов и вспомогательного оборудования для оказания помощи инвалидам, лицам с ОВЗ на объектах университета, а также правилах работы с ним;

- об ответственных сотрудниках за оказание помощи инвалидам на объекте и их задачах;

- о порядке действий сотрудников при оказании помощи инвалидам и другим мало-мобильным группам населения (МГН), а также о порядке взаимодействия сотрудников различных подразделений.

2.2. Все сотрудники БФУ им. И. Канта, работающие с инвалидами, как участвующие в предоставлении образовательных услуг, так и административно-хозяйственный и вспомогательный персонал, включая рабочих, проходят инструктаж по вопросам, связанным с обеспечением доступности для инвалидов объектов и услуг, в том числе с участием персонала

(с оказанием помощи на объекте в преодолении барьеров и в сопровождении инвалида).

Конкретный перечень вопросов, затрагиваемых в ходе инструктажа определяются с учетом объекта, на котором работает инструктируемый и уровня его оснащённости.

2.3. Сотрудник университета, ответственный за организацию инструктажа персонала, назначается приказом ректора БФУ им. И. Канта. В отсутствие специально уполномоченного сотрудника обязанности по инструктажу выполняются проректором по управлению имущественным комплексом.

2.4. Ответственный сотрудник (должностное лицо) организует инструктаж по вопросам доступности и может сам проводить его или участвовать в его проведении силами привлеченных специалистов (экспертов) или организации на основе соответствующего договора.

2.5. С целью учета работы по обучению (инструктажу) персонала по вопросам доступности организуется ведение специального **«Журнала инструктажа сотрудников ФГАОУ ВО «БФУ им. И. Канта по работе с инвалидами и лицами с ограниченными возможностями»** (Приложении 1). В Журнале ведется запись даты инструктажа, с указанием должности и ФИО сотрудников, прошедших инструктаж, а также ФИО сотрудника (сотрудников), проводившего его. В Журнале обязательно ставятся подписи инструктируемого лица.

2.6. В Университете могут проводиться следующие **виды инструктажа по вопросам доступности:**

1. **Первичный инструктаж**, который может проводиться:

- **индивидуально** – с работником, непосредственно работающим с инвалидами, или, в силу возложенных на него должностных обязанностей, имеющим вероятность работы с указанной категорией лиц;

- **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 маломобильными гражданами.

2. **Повторный инструктаж** (в том числе периодический):

- **индивидуально** (в случае выявления нарушения требований и обязанностей кем-то из сотрудников), для развития навыков работы, а также в случае приобретения нового технического (вспомогательного) средства, используемого для оказания помощи инвалиду;

- **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.

*Индивидуальный инструктаж* проводится в форме собеседования,

разъяснения, тренинга;

*коллективный* - в форме лекции, семинара, деловой игры. По итогам инструктажа могут быть предложены контрольные вопросы, тесты, практическое задание.

### **3.Сопровождение инвалидов при нахождении в Университет.**

3.1. При посещении инвалидом объектов университета, сотруднику, ответственному за обеспечение доступности, необходимо поинтересоваться о потребности инвалида в помощи и сопровождении.

3.2. Вне зависимости от того посещался ли ранее объект указанным лицом, следует:

3.2.1. рассказать об архитектурных особенностях здания учреждения: количестве этажей, основных необходимых посетителю структурных подразделениях Университета и местах их расположения в здании, в каком кабинете к кому обратиться по вопросам, которые могут возникнуть в ходе предоставления услуги, расположении комнат гигиены и санузлов;

3.2.2. учитывая степень социальных ограничений посетителя, рассказать об особенностях организации доступной среды в университете для инвалидов с соответствующей нозологией: наличии пандусов, мнемосхем, тактильных дорожек, поручней и тактильных метках на них, лифта и т.д. Особое внимание обратить на знаки, предупреждающие об опасности: звуковые сигналы тревоги, световые табло, обучить экстренной эвакуации, наиболее быстрым и безопасным способам выхода из здания;

3.2.3. провести экскурсию по объекту университета с посетителем, обратив его внимание на расположение санитарных комнат, лестниц, пандусов и лифта, столовой или буфета (если он имеется), мест для отдыха. При необходимости обратить внимание на механизмы открывания-закрывания дверей, санитарных приборов, обучить механизму их открывания-закрывания, показать кнопки экстренного вызова персонала;

3.3.4. информировать инвалида о том, к кому он должен обратиться во всех случаях возникающих затруднений;

3.3.5. чётко разъяснить порядок оказания услуги;

### **4.Правила этикета при общении с инвалидами**

#### **4.1. Общие правила этикета при общении с инвалидами**

4.1. При предоставлении услуг инвалидам необходимо соблюдать следующие **общие правила этикета при общении с инвалидами**, которыми могут воспользоваться сотрудники Университета в зависимости от конкретной ситуации:

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

4.1.2. *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.

4.1.3. *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.

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

4.1.5. *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.

4.1.6. *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. 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.

4.1.7. *Не смущайтесь*, если случайно допустили оплошность, сказав "Увидимся" или "Вы слышали об этом...?" тому, кто не может видеть или слышать.

4.2. Правила этикета при общении с инвалидами, испытывающими трудности при передвижении:

4.2.1. Помните, что инвалидная коляска — неприкосновенное пространство человека. Не облакачивайтесь на нее и не толкайте. Начать катить коляску без согласия инвалида — то же самое, что схватить и понести человека без его разрешения.

4.2.2 Всегда спрашивайте, нужна ли помощь, прежде чем оказать ее инвалидам, испытывающим трудность при передвижении, и предлагайте помощь, если нужно открыть тяжелую дверь или пройти по ковру с длинным ворсом.

4.2.3 Если вас попросили помочь инвалиду, передвигающемуся на коляске, сначала катите ее медленно. Коляска быстро набирает скорость, и неожиданный толчок может привести к потере равновесия.

4.2.4 Всегда лично убеждайтесь в доступности мест, где запланированы мероприятия. Заранее поинтересуйтесь, какие могут возникнуть проблемы или барьеры и как их можно устранить.

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

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



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

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

4.2.9 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.

4.3. Правила этикета при общении с инвалидами, имеющими нарушение зрения или незрячими:

4.3.1. 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.

4.3.2. Опишите кратко, где вы находитесь. Предупреждайте о препятствиях: ступенях, лужах, ямах, низких притолах, трубах и т.п.

4.3.3. Используйте, если это уместно, знакомые фразы, характеризующие цвет, расстояние, окружающую обстановку. Делитесь эмоциональным воздействием от увиденного.

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

4.3.4. Если вы собираетесь читать незрячему человеку, сначала предупредите его об этом. Говорите обычным голосом.

4.3.5. Если это важное письмо или документ, не нужно для убедительности давать его потрогать. При этом не заменяйте чтение пересказом, не пропускайте информацию, если вас об этом не попросят. Когда незрячий человек должен подписать документ, прочитайте его обязательно полностью. Инвалидность не освобождает слепого человека от ответственности, обусловленной законодательством.

4.3.6. 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. Если вас попросили помочь взять какой-то предмет, не следует тянуть кисть слепого к предмету и брать его рукой этот предмет.

4.3.7. Когда вы общаетесь с группой незрячих людей, не забывайте каждый раз называть того, к кому вы обращаетесь.

4.3.8. Не заставляйте вашего собеседника обращаться в пустоту: если вы перемещаетесь, предупредите его об этом.

4.3.8. Вполне допустимо употреблять слово «смотреть». Для незрячего человека это означает «видеть руками», осязать.

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

4.3.10. Если вы заметили, что незрячий человек сбился с маршрута, не управляйте его движением на расстоянии, подойдите и помогите выбраться на нужный путь.

4.3.11. 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.

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

4.4.1. Разговаривая с человеком, у которого плохой слух, смотрите прямо на него. Не затемняйте свое лицо и не загромождайте его руками, волосами или какими-то предметами. Ваш собеседник должен иметь возможность следить за выражением вашего лица.

4.4.2. 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.

4.4.3. 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.

4.4.4. Чтобы привлечь внимание человека, который плохо слышит, назовите его по имени. Если ответа нет, можно слегка тронуть человека или же помахать рукой.

4.4.5. Говорите ясно и ровно. Не нужно излишне подчеркивать что-то. Кричать, особенно в ухо, тоже не надо.

4.4.6. Если вас просят повторить что-то, попробуйте перефразировать свое предложение. Используйте жесты.

4.4.7. Убедитесь, что вас поняли. Не стесняйтесь спросить, понял ли вас собеседник.

4.4.8. 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.

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

4.4.10. 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.

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

4.4.12. 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.

4.4.13. Нужно смотреть в лицо собеседнику и говорить ясно и медленно, использовать простые фразы и избегать несущественных слов.

4.4.14. Нужно использовать выражение лица, жесты, телодвижения, если хотите подчеркнуть или прояснить смысл сказанного.

4.5. Правила этикета при общении с инвалидами, имеющими задержку в развитии и проблемы общения, умственные нарушения:

4.5.1. Используйте доступный язык, выражайтесь точно и по сути дела.

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

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

4.5.4. Информирова об услугах, которые может получить клиент, рассказывайте все «по шагам». Дайте вашему собеседнику возможность осмыслить каждый шаг после того, как вы информировали его.

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

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

4.5.7. 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. Например, планы на выходные, отпуск, погоду, последние события.

4.5.8. Обращайтесь непосредственно к собеседнику, а не к его сопровождающему.

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

4.6. Правила этикета при общении с инвалидами, имеющими психические нарушения:

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

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

4.6.3. 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.

4.6.4. Не следует думать, что люди с психическими нарушениями более других склонны к насилию. Это миф. Если вы дружелюбны, они будут чувствовать себя спокойно.

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

4.6.6. Если человек, имеющий психические нарушения, расстроен, спросите его спокойно, что вы можете сделать, чтобы помочь ему.



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

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

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

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

4.7.3. 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.

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

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

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


4.7.7. 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.

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


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

Согласовано:

Первый проректор – проректор по образовательной  
Деятельности

  
\_\_\_\_\_  
И.Ю. Кукса

Проректор по УИК

  
\_\_\_\_\_  
О.Л. Усманова

*Приложение № 1  
К инструкции для работников ФГАОУ ВО «Балтийский  
федеральный университет имени Иммануила Канта» по  
обеспечению доступа инвалидов к услугам и объектам  
университета, на которых они предоставляются*

**Журнал инструктажа сотрудников ФГАОУ ВО «БФУ им. И. Канта»**  
**по работе с инвалидами и лицами ограниченными**  
**возможностями здоровья**

№	Ф.И.О, должность лица проходившего инструктаж	Дата проведения инструктажа	Подпись лица, проходившего инструктаж	Ф.И.О. лица, проводившего инструктаж