Приложение
к приказу РОСБИОТЕХ
от «14» 08 2023 года № 1/479

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«РОССИЙСКИЙ БИОТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ (РОСБИОТЕХ)»

УТВЕРЖДАЮ
И.о. ректора РОСБИОТЕХ
_____ А.А. Солдатов
«14» августа 2023

ИНСТРУКЦИЯ
по сопровождению инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья в РОСБИОТЕХ

Москва, 2023

1. Общие положения

1.1. Настоящая инструкция по сопровождению инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (далее - Инструкция) в федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего образования «Российский биотехнологический университет РОСБИОТЕХ» (далее – Университет) 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 г. № 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 г. № 1399;

- иных нормативно-правовых и локальных нормативных актов по вопросам доступной среды для инвалидов и лиц с ОВЗ.

1.2. Настоящая Инструкция разработана в целях:

- 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.

- реализации прав обучающихся с инвалидностью и ограниченными возможностями здоровья (далее - ОВЗ) на получение образования и социальной адаптации в Университете.

1.3. Настоящая Инструкция обязательна для исполнения всеми работниками Университета, в том числе и ПущГЕНИ-филиала РОСБИОТЕХ.

1.4. В соответствии с настоящей Инструкцией работники проходят инструктаж и обучение по вопросам, связанным с обеспечением доступности для инвалидов и лиц с ОВЗ объектов и услуг Университета, в том числе с участием персонала (с оказанием помощи на объектах в преодолении барьеров и сопровождении лиц с инвалидностью и других маломобильных групп населения (далее - МГН)).

Важным является готовность к оказанию помощи гражданам с инвалидностью и ОВЗ всех нозологических групп, включая лиц с ментальными нарушениями. Например, для которых барьерами различной степени выраженности могут быть отсутствие понятной для усвоения информации на объекте социальной инфраструктуры, отсутствие помощи для получения информации и ориентации и др.

1.5. При общении с лицами, испытывающими трудности при передвижении, следует уведомить о наличии на объектах Университета определенного специального оборудования для лиц с инвалидностью и ОВЗ и возможности пользоваться им. Работники обязаны встретить таких граждан, вежливо объяснить, где находится нужный объект, убедиться в доступности прохода, куда следует передвигаться. Запрещается прикасаться к инвалидной коляске и менять ее местоположение без согласия лица с инвалидностью и/или ОВЗ. При открытии тяжелых дверей, при передвижении по паркету, плитке или другим вариантам полового покрытия, имеющим неровности, рекомендуется предложить помощь лицу с нарушениями опорно-двигательного аппарата (далее – ОДА), другим гражданам, испытывающим трудности в передвижении. Работники должны помнить, что инвалидные коляски быстро набирают скорость, и неожиданные резкие повороты и толчки могут привести к потере равновесия и опрокидыванию инвалидной коляски.

1.6. Услышав звонок вызова, встретить человека на кресле-коляске (или лица с инвалидностью и ОВЗ другой категории) перед входом в здание и оказать ему помощь при входе (выходе), сопровождении до места.

1.7. Оказать при необходимости помощь гражданину, испытывающему трудности, при выполнении действий самообслуживания с учетом времени его нахождения в Университете (помочь снять верхнюю одежду, посетить столовую, показать санузел и др.).

1.8. Предложить помощь гражданину с инвалидностью и ОВЗ в любых затруднительных для него ситуациях во время нахождения в Университете.

1.9 После предоставления услуги при необходимости сопроводить гражданина на кресле-коляске (или лица с другим нарушением здоровья) к выходу из помещения и оказать помощь при посадке в социальное такси или иное транспортное средство.

1.10. Соблюдать профессиональную этику взаимоотношений и не допускать ситуаций, препятствующих получению лицами с инвалидностью и ОВЗ предоставляемых услуг.

1.11. Осуществлять разъяснения порядка посещения Университета в доступной форме для граждан с инвалидностью и ОВЗ разных нозологических групп.

2. Правила этикета при общении с инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья

2.1. Правила этикета при общении с лицами с инвалидностью и ОВЗ для работников Университета (далее - Правила) представляют собой свод общих принципов и правил, направленных на соблюдение морально-этических и нравственных норм, модели поведения работниками Университета при общении с инвалидами.

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

2.3. Каждый работник образовательной организации должен принимать все необходимые меры для развития коммуникативных компетенций, умений

и навыков, необходимых для эффективного общения при оказании помощи людям с инвалидностью и ОВЗ.

2.4. Основные коммуникативные навыки при общении с людьми с инвалидностью и ОВЗ:

- избегать конфликтных ситуаций;

- внимательно слушать человека и слышать его;

- регулировать собственные эмоции, возникающие в процессе взаимодействия;

- обеспечивать высокую культуру и этику взаимоотношений;

- выражать эмпатию;

- проявлять уважение к другому человеку.

2.5. Общие правила этикета при общении с людьми, имеющими проблемы со здоровьем:

2.5.1 Обращение к человеку: когда вы разговариваете с человеком с инвалидностью и/или ОВЗ, обращайтесь непосредственно к нему, а не к сопровождающему или сурдопереводчику, которые присутствуют при разговоре.

2.5.2. Пожатие руки: когда вас знакомят, 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 со взрослыми с инвалидностью и ОВЗ как со взрослыми. Обращайтесь к ним по имени и на ты, только если вы хорошо их знаете.

2.5.6. При взаимодействии с лицами, имеющими нарушения ОДА, которые используют кресло-коляску: не опирайтесь на нее. Помните, что инвалидная коляска — неприкосновенное пространство человека. Не облокачивайтесь, не толкайте, не кладите на нее ноги без разрешения. Прежде чем катить коляску, необходимо спросить разрешение у ее обладателя. 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.

2.5.8. 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.

2.5.9. Всегда лично убеждайтесь в доступности мест, где запланированы мероприятия. Заранее поинтересуйтесь, какие могут возникнуть проблемы или барьеры и как их можно устранить. Используйте те помещения и аудитории, которые позволят участвовать в мероприятии всем людям независимо от наличия у них тех или иных ограничений здоровья.

2.5.10. С человеком с инвалидностью надо общаться как с равным, ориентируясь на имеющиеся у него ограничения. 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 лицами, 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 незрячего человека и тащить его за собой.

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

Используйте, если это уместно, фразы, характеризующие форму предметов, цветовую гамму, общую картину происходящего, расстояние и др. Делитесь увиденным.

2.6.2. Обращайтесь с собаками-проводниками 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. Проблемы со зрением не освобождают человека от ответственности, обусловленной законодательством.

2.6.5. Всегда обращайтесь непосредственно к человеку, даже если он вас не видит, а не к его зрячему компаньону. У незрячих людей очень хорошо развит слух и они слышат, когда человек отворачивается и говорит другому.

2.6.6. 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

незрячего человека к предмету и брать его рукой этот предмет.

2.6.7. 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.

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

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

2.6.10. При спуске или подъеме по ступенькам ведите незрячего перпендикулярно к ним. Передвигаясь, не делайте рывков, резких движений. При сопровождении незрячего человека не закладывайте руки назад — это неудобно.

2.6.11. Предлагая помощь при передвижении при получении согласия человека, использующего трость, никогда не хватайте его за руку с тростью или за саму трость! Помните, трость – это фактически орган зрения для такого человека.

2.6.12. При проведении мероприятий и организации занятий, в которых участвуют незрячие люди, если используется презентация, обязательно полностью проговаривайте всю информацию на слайдах. Недопустимо говорить, что информация представлена на слайдах без описания ее содержания.

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

2.7.1. Разговаривая с человеком, у которого нарушения слуха, 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 нарушения слуха.

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 человек использует слуховой аппарат, это может вызвать сильный дискомфорт.

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

При разговоре с человеком со сниженным слухом необходимо строить предложения более просто, не допускать сложных грамматических конструкций речи! Помните, что часть информации они могут не услышать. При использовании сложных предложений, которые содержат несколько зависимых частей, и потери части информации из-за сниженного слуха, человек не поймет сказанного.

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 данную информацию, сообщите ее 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 люди с нарушением слуха 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 человеком с нарушением речи:

2.8.1. Не перебивайте и не поправляйте человека с нарушением 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 или написать его.

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

2.8.7. Если у вас возникают проблемы в общении, спросите, не хочет ли ваш собеседник использовать другой способ (например, переписку).

2.9. Правила этикета при общении с человеком с ментальными

нарушениями:

2.9.1. Используйте простой и точный язык, короткие фразы. Сложную информацию напишите. Не повышайте голоса при общении с человеком с ментальными нарушениями. Не ведите себя высокомерно, соблюдайте все правила вежливости и этикета, которые вы соблюдали бы с любым другим человеком. Необходимо быть доброжелательными, корректными, внимательными и проявлять терпимость в общении с людьми с ментальными особенностями!

2.9.2. Важно исключить:

- любые высказывания и/или действия дискриминационного или стигматизирующего характера по признакам статуса или состояния человека с ментальными особенностями, его пола, возраста, расы, национальности, языка, гражданства, социального, имущественного или семейного положения, политических или религиозных предпочтений;
- грубость, проявления пренебрежительного тона, предвзятые замечания, предъявление неправомерных обвинений;
- циничные выражения оскорбительного характера, связанных с физическими или умственными особенностями человека;
- угрозы, оскорбительные выражения, реплики или действия, препятствующие качественному оказанию услуг людям с ментальными особенностями.

3. Порядок оказания помощи лицам с инвалидностью и ОВЗ при посещении РОСБИОТЕХ

3.1. Помощь для граждан с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

– помощь при входе в здание и выходе из него;

– помощь при передвижении по зданию и территории Университета, передвижении между корпусами;

– помощь при самообслуживании.

3.2. Алгоритм оказания помощи

Работник Университета, увидев посетителя с нарушениями ОДА (на

коляске, костылях, с тростью для ходьбы, с ДЦП):

1) выходит, на улицу, открывает входные двери, оказывает помощь при входе в Университет;

2) уточняет, в какой помощи нуждается гражданин, цель посещения организации;

3) сообщает ответственному лицу за оказание помощи в Университете о посещении организации человеком с трудностями передвижения;

4) оказывает помощь при выходе из организации.

3.2. Помощь для граждан с нарушением зрения при:

- входе в здание и выходе из него;
- ориентации внутри здания;
- составлении письменных обращений (документов);
- самообслуживании.

3.3. Алгоритм оказания помощи

Ответственный работник/представитель охраны Университета, увидев посетителя с нарушением зрения:

1) выходит на улицу, открывает входные двери;

2) начинает разговор с прикосновения к плечу гражданина с нарушением зрения;

3) уточняет в какой помощи нуждается гражданин с нарушением зрения, цель посещения организации;

4) оказывает помощь при входе в здание;

5) сообщает ответственному лицу за оказание помощи о посещении организации гражданином с нарушением зрения;

6) предлагает гражданину с нарушением зрения взять его за руку повыше локтя для того, чтобы во время движения гражданин с нарушением зрения был на полшага позади него;

7) 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;

8) при необходимости показывает, где находится туалет для лиц с инвалидностью и ОВЗ, доводит до входной двери в туалет, объясняет, где находятся приборы и кнопка вызова помощи;

9) во время визита и оказания услуги, по поводу которой прибыл человек с нарушением зрения, специалист, ответственный за сопровождение лиц с инвалидностью и ОВЗ, находится рядом и оказывает при необходимости требующуюся помощь;

10) сопровождает гражданина с нарушением зрения к выходу. При необходимости проводит по территории Университета до машины.

3.4. Помощь для граждан с нарушением слуха:

Для граждан с тотальной глухотой предлагается помощь сурдопереводчика или специалиста, обученного основам жестовой речи.

При отсутствии сурдопереводчика ответственное лицо за оказание ситуационной помощи подводит гражданина к стендам с информацией, знакомит с другой письменной информацией о порядке оказания образовательных услуг и другой запрашиваемой гражданином информацией.

3.5. Помощь гражданам с ментальными нарушениями в:

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

Ответственный работник/представитель охраны Университета, увидев человека с ментальными нарушениями:

1) уточняет, в какой помощи нуждается гражданин, цель посещения организации;

2) сообщает ответственному лицу за оказание помощи о посещении организации гражданина с ментальными нарушениями;

3) оказывает помощь в ориентации внутри здания.