

Министерство здравоохранения Свердловской области
государственное автономное учреждение
дополнительного профессионального образования
«Уральский институт управления здравоохранением имени А.Б. Блохина»
(«Институт им. Блохина»)

ПРИКАЗ08 февраля 2023 г.

№ 7

г. Екатеринбург

Об обеспечении доступности инвалидов в здание института

В соответствии с Федеральным законом от 01 декабря 2014 года №419-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов», и с приказом Министерства здравоохранения Свердловской области от 30.09.2016 №1459 « Об утверждении плана мероприятий (дорожной карты) по повышению значений показателей доступности для инвалидов объектов и услуг в учреждениях, подведомственных Министерству здравоохранения Свердловской области»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Назначить заместителя начальника АХО Бережную Дали Георгиевну ответственным лицом за организацию работы по обеспечению беспрепятственного доступа инвалидов в здание на Карла Либкнехта, 8/б.
2. Утвердить инструкцию по работе с инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья, связанной с обеспечением доступности объектов и услуг в ГАУДПО «Уральский институт управления здравоохранением им. А.Б.Блохина» (приложение).
3. Заместителю начальника АХО Бережной Д.Г. ознакомить с инструкцией по работе с инвалидами отделы, работающих с инвалидами: административно-хозяйственный отдел, учебный отдел, научно-медицинская библиотека.
4. Контроль за исполнение приказа оставляю за собой.

Директор



С.Л. Леонтьев

**ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ**

Сертификат 77EF4D2A6F3D5E91A5648157C142652F
Владелец **Леонтьев Сергей Леопольдович**
Действителен с 16.07.2024 по 09.10.2025

Приложение
УТВЕРЖДЕНА
приказом
Института им. Блохина
от 08.02.20223 г. №7

ИНСТРУКЦИЯ

**по работе с инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья,
связанной с обеспечением доступности объектов и услуг в ГАУДПО «Уральский
институт управления здравоохранением им. А.Б.Блохина»**

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящая инструкция по работе с инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья(далее лица с ОВЗ), связанной с обеспечением доступности объектов и услуг (далее - Инструкция) разработана в соответствии с Федеральным законом от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», Приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 09 ноября 2015 года № 1309 «Об утверждении порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере образования, а также оказания им при этом необходимой помощи», Письмом Министерства образования и науки России от 12 февраля 2016 г. № ВК-270/07 «Об обеспечении условий доступности для инвалидов объектов и услуг в сфере образования», также локальными актами ГАУДПО «Уральский институт управления здравоохранением им.А.Б.Блохина» (далее- Институт)

1.2. Настоящая Инструкция разработана в целях:

1.2.1. Недопустимости дискриминации в Институте по признаку инвалидности, то есть любое различие, исключение или ограничение по причине инвалидности, целью либо результатом которых является умаление или отрицание признания, реализации или осуществления наравне с другими всех гарантированных в Российской Федерации прав и свобод человека и гражданина в политической, экономической, социальной, культурной, гражданской или любой иной области.

1.2.2. Реализации прав обучающихся с ограниченными возможностями здоровья на получение профессионального обучения и социальной адаптации в условиях Института.

1.2.3. Настоящая Инструкция обязательна для исполнения следующими сотрудниками Института:

- Административно-хозяйственный отдел;
- Учебный отдел;
- Научно-медицинская библиотека.

1.2.4. В соответствии с настоящей Инструкцией сотрудники отделов, указанных в п.1.2.3. проходят инструктаж и обучение по вопросам, связанным с обеспечением доступности для инвалидов и лиц с ОВЗ объектов и услуг Института, в том числе с

участием персонала (с оказанием помощи на объектах в преодолении барьеров и сопровождении инвалида или лица с ОВЗ). Инструктаж и обучение сотрудников проводится ответственным лицом, назначенным Приказом директора Института.

1.2.5. Для учета работы по инструктажу и обучению сотрудников по вопросам доступности объектов и услуг Института ведётся «Журнал учета проведения инструктажа сотрудников по вопросам доступности» (далее - Журнал). В Журнале ведётся запись даты, времени и темы инструктажа с указанием ФИО, должности сотрудников, прошедших инструктаж и обучение, а также ФИО и должности сотрудника (сотрудников), проводившего его. В Журнале обязательно ставятся подписи инструктируемого и инструктирующих.

1.2.6. Допуск к работе вновь принятых работников в Институт осуществляется после прохождения инструктажа и обучения по вопросам доступности объектов и услуг Института.

2. АЛГОРИТМ ВСТРЕЧИ С СОПРОВОЖДЕНИЯ ПО ТЕРРИТОРИИ ОБЪЕКТА ИНВАЛИДА ИЛИ ЛИЦА С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

2.1. Для связи с ответственным за встречу лиц с ОВЗ сотрудником у входных групп Института размещена система вызова персонала.

2.2. Назначенный приказом директора ответственный за встречу сотрудник, услышав звонок вызова, должен:

2.2.1. Выйти к инвалиду и (или) лицу с ОВЗ и оказать ему помощь при входе в здание.

2.2.2. В случае, если на объекте технически не предусмотрена возможность передвижения на инвалидной коляске, ответственный сотрудник прибегает к помощи других сотрудников Института, которые по согласованию с инвалидом и (или) лицом с ОВЗ перенесут его до места оказания услуги.

2.2.3. В случае наличия у инвалида по зрению собаки - поводыря, проверить наличие специального разрешения, подтверждающего ее специальное обучение, и обеспечить ее допуск в здание.

2.2.4. В первоочередном порядке уточнить, в какой помощи нуждается инвалид и (или) лицо с ОВЗ, цель посещения Института, необходимость его сопровождения.

2.2.5. Рассказать об особенностях здания, наличии приспособлений и устройств для инвалидов. Инвалидная коляска находится в гардеробе Института.

2.2.6. Сопроводить до нужного специалиста, познакомить со специалистом.

2.2.7. Оказать помощь при выходе из здания, в том числе при помощи других сотрудников.

2.2.8. В случае прибытия инвалида и (или) лица с ОВЗ на территорию Института на транспортном средстве, автомобиль припарковывается на хозяйственном дворе на специально выделенном парковочном месте.

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

3.1. Для обеспечения доступа инвалидов и лиц с ОВЗ к услугам Института и объектам, на которых они предоставляются, сотрудникам необходимо соблюдать следующие общие правила этикета при общении с указанными категориями лиц в зависимости от конкретной ситуации:

3.3.1. При разговоре с инвалидом или лицом с ОВЗ обращаться следует непосредственно к нему, а не к сопровождающему, который присутствует при разговоре. При знакомстве с инвалидом или лицом с ОВЗ рекомендуется пожать ему руку.

3.3.2. При встрече со слепым или слабовидящим лицом, необходимо назвать себя и других присутствующих людей. При проведении общей беседы следует пояснять, к кому в данный момент обращен разговор, и называть себя. Если инвалиду или лицу с ОВЗ предлагается помощь, рекомендуется подождать, пока указанное лицо ее примет или откажется от помощи, а в случае положительного ответа спросить, что и как делать для оказания помощи.

3.3.3. При разговоре с инвалидом или лицом с ОВЗ, испытывающим трудности в общении, необходимо внимательно слушать его, быть терпеливым и ждать, когда указанное лицо самостоятельно закончит фразу.

3.3.4. При общении с лицом с нарушениями опорно-двигательного аппарата, пользующимся инвалидной коляской или костылями, располагаться следует на одном зрительном уровне или сразу в начале разговора сесть прямо перед ним.

3.3.5. Сотрудники не должны при разговоре с инвалидом или лицом с ОВЗ с гиперкинезами (патологические внезапно возникающие произвольные движения в различных группах мышц) реагировать на произвольные движения указанного лица.

3.3.6. При общении с лицом, имеющим нарушение слуха, необходимо привлечь внимание указанного лица движением руки. В процессе диалога с указанным лицом рекомендуется смотреть прямо в глаза, говорить максимально четко, внятно произносить окончания слов, предлоги и местоимения.

3.3.7. Рекомендуется заранее показать инвалиду или лицу с ОВЗ, где находится санузел для данной категории лиц, что поможет ему быстрее адаптироваться в здании Института.

4. ОСОБЕННОСТИ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С РАЗЛИЧНЫМИ ГРУППАМИ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

4.1. Лица, испытывающие трудности при передвижении:

4.1.1. При общении с указанной группой лиц следует уведомить о наличии в Институте определенного специального оборудования для инвалидов и лиц с ОВЗ и возможности пользоваться им.

4.1.2. Сотрудники обязаны лично убедиться в доступности мест, где запланированы мероприятия с участием инвалидов и (или) лиц с ОВЗ, заранее

выяснить о проблемах или барьерах и возможности их устранения.

4.1.3. Запрещается прикасаться к инвалидной коляске и менять ее местоположение без согласия инвалида или лица с ОВЗ.

4.1.4. При открытии тяжелых дверей, при передвижении рекомендуется предложить помощь инвалиду или лицу с ОВЗ, пользующемуся инвалидной коляской или костылями. Сотрудники должны помнить, что инвалидные коляски быстро набирают скорость, и неожиданные резкие повороты и толчки могут привести к потере равновесия и опрокидыванию инвалидной коляски. Если существуют архитектурные барьеры, необходимо предупредить инвалида или лицо с ОВЗ об их наличии, чтобы указанное лицо имело возможность принимать решения о траектории движения заранее

4.2. Лица, испытывающие затруднения в речи

4.2.1. Сотрудники должны говорить с данной группой лиц спокойно, терпеливо, дружелюбно и не поддаваться на возможные речевые провокации.

4.2.2. Запрещается перебивать, поправлять данное лицо и (или) договаривать фразы за ним. Говорить следует только тогда, когда собеседник закончил формулировать свою мысль.

4.2.3. 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.

4.2.4. 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

4.3.1. При общении с данной группой лиц следует помнить, что нарушение зрения имеет много степеней. Полностью слепых людей всего около 10%, остальные имеют остаточное зрение, могут различать свет и тень, иногда цвет и очертания предмета. У одних слабое периферическое зрение, у других слабое прямое при хорошем периферическом. Данные критерии в обязательном порядке надо выяснить у собеседника или сопровождающего его лица и учитывать при общении.

4.3.2. 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, а в случае положительного ответа помочь ему. Предлагая помощь, следует направлять лицо с нарушением зрения осторожно, не сдавливая его руку.

4.3.3. Сопровождая лицо с нарушениями зрения, сотрудник должен

передвигаться на территории Института без резких движений, не делать рывков. Если лицо с нарушением зрения отказалось от помощи в сопровождении по территории Института, при этом сотрудник заметил, что указанное лицо сбилось с маршрута, сотрудник обязан подойти и помочь лицу выбраться на нужный путь.

4.4.4. Сотрудники обязаны поставить в известность лицо с нарушением зрения о наличии на территории информационных табличек, изготовленных с использованием шрифта Брайля. Для ориентации лица с нарушением зрения на территории Института необходимо кратко описать местонахождение, характеризовать расстояние до определенных предметов; своевременно предупредить о препятствиях: ступенях, низких притолах, трубах и т.п.

4.4.5. Ответственное лицо показывает место ожидания для собаки - поводыря, далее сопровождает владельца к месту оказания услуги. По окончании предоставления услуги ответственное лицо сопровождает посетителя к месту ожидания собаки - поводыря.

4.4.6. Запрещается давать команды собакам-поводырям, трогать, играть с ними. Следует помнить, что собака-поводырь выполняет служебную функцию при лице с нарушением зрения.

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

4.4.8. При необходимости зачитывания лицу с нарушением зрения какой-либо информации сначала следует предупредить данное лицо об этом. Читать необходимо все, воздержавшись от комментариев: название, даты, текст документа - от заголовка до конца, не пропускать редко употребляемые или международные слова. При чтении какого-либо документа лицу с нарушением зрения рекомендуется для убедительности дать ему документ в руки. Если лицо с нарушением зрения должен 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 документам.

4.4. Лица, имеющие нарушение слуха

4.4.1. При общении с данной группой лиц следует помнить, что существует несколько типов и степеней глухоты, что влечет за собой несколько способов общения с лицами с нарушением слуха. Данные критерии в обязательном порядке надо выяснить у собеседника или сопровождающего его лица и учитывать при общении.

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

4.4.3. 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

восприятию отдельных звуков. В диалоге использовать простые фразы и избегать несущественных слов, при необходимости перефразировать сообщение с использованием более простых синонимов, если собеседник недопонял информацию.

4.4.4. 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.

4.4.5. При работе с данной группой лиц возможно использовать язык жестов, выражение лица и телодвижения для пояснения смысла сказанного.

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