

ТОГБПОУ «Тамбовский областной медицинский колледж»

СОГЛАСОВАНО

Председатель профкомитета
 Т.В.Семёнова

«28» марта 2016г.

УТВЕРЖДАЮ

Директор



Е.В.Лапочкин

«28» марта 2016г.

ИНСТРУКЦИЯ

по вопросам обеспечения доступности инвалидов и маломобильных граждан к объектам и услугам колледжа.

№25

Общие положения.

1. Настоящая инструкция определяет правила поведения работников колледжа при предоставлении услуг инвалидам и иным категориям маломобильных граждан (МГ).
2. Инвалид – лицо, которое имеет нарушение здоровья со стойким расстройством функций организма, обусловленные заболеваниями, последствиями травм или дефектами, приводящее к ограничению жизнедеятельности и вызывающее необходимость его защиты.
Маломобильные граждане – это люди испытывающие затруднения при самостоятельном передвижении, получении услуги, необходимой информации или при ориентировании в пространстве (люди с временным нарушением здоровья, беременные женщины, люди старших возрастов, люди с детскими колясками и т.п.).
3. Инструкция разработана в соответствии с Федеральным законом от 01.12.2014 №419 ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов»
4. Инструкция разработана в целях предоставления доступа инвалидов и МГ к услугам и объектам колледжа, оказания при этом необходимой помощи.
5. Требования к уровню подготовки работников колледжа при обслуживании инвалидов и МГ:
 - знание основных видов барьеров, препятствующих получению услуг инвалидами (МГ) наравне с другими лицами, а также возможных способов их устранения;
 - осведомлённость о перечне предоставляемых услуг: обучение, повышение квалификации, предоставление общежития;
 - информированность о специальном приспособлении для инвалидов: (пандус) в учебном корпусе №1 и общежитии;
6. Общие правила этикета:
 - при встрече с инвалидом (МГ) обращайтесь вежливо, уважительно, при разговоре обращайтесь непосредственно к нему, не к сопровождающему,
 - называйте себя при встрече с человеком с плохим зрением и других

присутствующих лиц, поясняйте к кому в данный момент вы обращаетесь;

- если вы предлагаете помощь, ждите пока её примут (открыть тяжёлую дверь, обойти препятствие и др.);
 - слушайте внимательно человека, испытывающего трудности в общении, ждите когда человек сам закончит фразу и повторите что вы его поняли;
 - при разговоре с человеком на инвалидной коляске или костылях расположитесь так, чтобы ваши глаза были на одном уровне;
 - чтобы привлечь внимание человека, который плохо слышит, помащите ему рукой или похлопайте по плечу; смотрите ему прямо в глаза и говорите чётко;
7. Сопровождение инвалидов (МГ) на приёме в колледж и при оказании услуг.
- инвалидам (МГ) оказывается необходимая помощь при входе в здание (выходе из здания), сдаче одежды в гардероб (получение и одевание одежды);
 - уточняется в какой помощи нуждается посетитель, цель посещения, необходимость сопровождения;
 - представить друг другу посетителя и специалистов, которые будут работать с ним лично (назвать фамилию, имя, отчество, должность);
 - при оказании услуг в колледже объясните график оказания услуги, укажите место её проведения, обратите внимание на путь по колледжу от входа до кабинета, при необходимости сопроводите посетителя.
8. Особенности общения с инвалидами по зрению.
- направляйте его не стискивая его руку, идите обычным шагом, не управляйте его движением на расстоянии, а подойдите и помогите выбраться на нужный путь;
 - предупреждайте о препятствиях: лужи, ямы, низкие потолки, трубы и т.п.
 - при подписании документа, обязательно прочитайте его полностью, инвалидность не освобождает слепого от ответственности, обусловленной законодательством;
 - не заставляйте вашего собеседника обращаться в пустоту: если вы перемещаетесь, предупредите его об этом;
9. Особенности общения с посетителями с нарушением слуха:
- при разговоре смотрите прямо на него, не затемняйте своё лицо и не загораживайте его руками, волосами и др.
 - назовите его по имени для привлечения внимания или слегка троньте;
 - при разговоре смотрите в лицо собеседнику, говорите четко и медленно, используйте простые фразы.
10. Локальными актами колледжа в своей работе пользуются:
- работники общежития положением об общежитии колледжа;
 - члены приёмной комиссии правилами приёма в колледж.

Разработчик:

инженер по охране труда

Леньшин

Ю.И.Леньшин