



Министерство здравоохранения Российской Федерации  
ФГБОУ ВО Казанский ГМУ Минздрава России

Документированная процедура

СМК ДП 08-68-22

Инструкция по работе с инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья

УТВЕРЖДЕНО

приказом ректора ФГБОУ ВО  
Казанский ГМУ Минздрава России

От 29 09 2022 № 1321

## ДОКУМЕНТИРОВАННАЯ ПРОЦЕДУРА


### ИНСТРУКЦИЯ ПО РАБОТЕ С ИНВАЛИДАМИ И ЛИЦАМИ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

ДП 08 – 68 - 22

Версия 1.0

«Согласовано»  
Первый проректор  
Л.М. Мухарямова  
«28» / 09 2022 г.

	Должность	Фамилия/ Подпись	Дата
Разработал	Первый проректор	Мухарямова Л.М.	28 09 22
Проверил	Начальник юридического отдела	Ермилова О.И.	26 09 22
	Начальник отдела качества	Яушев М.Ф.	27 09 22
Согласовал	Начальник отдела кадров	Кни Ю.А.	26 09 22
Версия: 1.0		КЭ: _____	УЭ № _____ Стр. 1 из 7

	Министерство здравоохранения Российской Федерации
	ФГБОУ ВО Казанский ГМУ Минздрава России
	Документированная процедура
	Инструкция по работе с инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья
СМК ДП 08-68-22	

## I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящая инструкция по работе с инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья (далее - Инструкция) ФГБОУ ВО Казанского ГМУ Минздрава России (далее – университет) разработана на основании следующих нормативно-правовых актов:

- Федерального закона от 03.05.2012 г. № 46-ФЗ «О ратификации Конвенции о правах инвалидов»;
- Федерального закона от 29.12.2012 г. № 273 -ФЗ «Об образовании 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 г. № 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 актов.

1.1. 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 ограниченными возможностями здоровья на получение среднего профессионального, высшего образования и социальной адаптации в условиях университета.

1.3. Настоящая Инструкция обязательна для исполнения всеми сотрудниками университета, в том числе и филиалов.


1.4. В соответствии с настоящей Инструкцией сотрудники проходят инструктаж по вопросам, связанным с обеспечением доступности для инвалидов и лиц с ОВЗ объектов и услуг университета.

1.5. Организационный отдел учебно- методического управления обеспечивает проведение инструктажа для сотрудников университета.

1.6. Для учета работы по инструктажу и обучению сотрудников по работе с лицами с ОВЗ и инвалидами ведется «Журнал инструктажа подразделения по работе с лицами с ОВЗ и инвалидами» (далее – журнал). Форма журнала представлена в приложении 1. В журнале ведется запись темы инструктажа, даты, ФИО, должности сотрудников, прошедших инструктаж, а также ФИО, должность и подпись сотрудника, проводившего его.

1.7. Инструктаж и обучение по вопросам доступности объектов и услуг Университета является обязательным для сотрудников.



 СМК ДП 08-68-22	Министерство здравоохранения Российской Федерации
	ФГБОУ ВО Казанский ГМУ Минздрава России
	Документированная процедура
	Инструкция по работе с инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья

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

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

2.1.1. 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.

2.1.1. 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.

2.1.2. 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.

2.1.3. Обращаться к инвалиду или лицу с ОВЗ рекомендуется как к взрослому человеку: по имени-отчеству и на «Вы».

2.1.4. Обращаться к инвалиду или лицу с ОВЗ рекомендуется как к взрослому человеку: по имени-отчеству и на «Вы».

2.1.5. 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.

2.1.6. 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.

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

2.1.8. При общении с лицами, имеющим нарушение слуха, необходимо привлечь внимания 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.


2.1.9. Рекомендуется заранее показать инвалиду или лицу с ОВЗ, где находится санузел для данной категории лиц, что поможет ему быстрее адаптироваться на объекте университета.

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

3.1. Лица, испытывающие трудности при передвижении.

При общении с указанной группой лиц следует уведомить о наличии на объектах Университета определенного специального оборудования для инвалидов и лиц с ОВЗ и возможности пользоваться им.



	Министерство здравоохранения Российской Федерации
	ФГБОУ ВО Казанский ГМУ Минздрава России
	Документированная процедура
	Инструкция по работе с инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья
СМК ДП 08-68-22	

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.

Запрещается прикасаться к инвалидной коляске и менять ее местоположение без согласия инвалида или лица с ОВЗ. При открытии тяжелых дверей, при передвижении по паркету или коврам с длинным ворсом 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.

### 3.2. Лица, испытывающие затруднения в речи.

Сотрудники должны говорить с данной группой лиц спокойно, терпеливо, дружелюбно и не поддаваться на возможные речевые провокации. Запрещается перебивать, поправлять данное лицо и (или) договаривать фразу за ним. Говорить следует только тогда, когда собеседник закончил формулировать свою мысль. 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 осмыслена.

В случае, если фраза не понятна, рекомендуется попросить собеседника повторить ее.

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).

### 3.3. Лица с задержкой в развитии и проблемами общения.

В разговоре с данной группой лиц необходимо использовать доступный язык, выражаться точно и в рамках темы разговора. Избегать словесных штампов и образных выражений, если только нет точной уверенности в том, что собеседник с ними знаком.


Следует исходить из того, что лицо с задержкой в развитии имеет жизненный опыт, как и любой другой взрослый человек. Необходимо помнить, что лица с задержкой в развитии дееспособны и могут подписывать документы, давать согласие на медицинскую помощь и т.д.

### 3.4. Лица, имеющие нарушение зрения.

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.

При встрече с лицом, имеющим нарушение зрения, сотрудник должен поприветствовать его первым, назвав себя, а также всех присутствующих лиц.



	Министерство здравоохранения Российской Федерации
	ФГБОУ ВО Казанский ГМУ Минздрава России
	Документированная процедура
	Инструкция по работе с инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья
СМК ДП 08-68-22	

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. Сопровождая лицо с нарушениями зрения, сотрудник должен передвигаться на объекте университета без резких движений, не делать рывков.

Если лицо с нарушением зрения отказалось от помощи в сопровождении по объекту Университета, при этом сотрудник заметил, что указанное лицо сбилось с маршрута, сотрудник обязан подойти и помочь лицу выбраться на нужный путь.

Сотрудники обязаны поставить в известность лицо с нарушением зрения о наличии на объекте университета информационных табличек, изготовленных с использованием шрифта Брайля. Для ориентации лица с нарушением зрения на объекте университета необходимо кратко описать местонахождение, характеризовать расстояние до определенных предметов; своевременно предупредить о препятствиях: ступенях, низких прилоках, трубах и т.п. Запрещается давать команды собакам-поводырям, трогать, играть с ними. Следует помнить, что собака-поводырь выполняет служебную функцию при лице с нарушением зрения.

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

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 документом.

### 3.5. Лица, имеющие нарушение слуха.

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.

В процессе диалога с лицом с нарушением слуха следует смотреть прямо на него. Не затемнять лицо, не загромождать 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. 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 восприятии отдельных звуков. В диалоге использовать простые фразы и избегать несущественных слов, при необходимости перефразировать сообщение с использованием более

	Министерство здравоохранения Российской Федерации
	ФГБОУ ВО Казанский ГМУ Минздрава России
	Документированная процедура
	Инструкция по работе с инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья
СМК ДП 08-68-22	

простых синонимов, если собеседник не понял информацию. 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.

При работе с данной группой лиц возможно использовать язык жестов, выражение лица и телодвижения для пояснения смысла сказанного. Если общение происходит через сурдопереводчика, необходимо помнить, что обращаться надо непосредственно к собеседнику, а не к переводчику.

Сотрудники обязаны поставить в известность лицо с нарушением слуха о наличии на объекте Университета специализированной аппаратуры и познакомить их с правилами пользования





МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Казанский государственный медицинский университет»  
(ФГБОУ ВО Казанский ГМУ Минздрава России)

П Р И К А З

29 сентября 2022

№ 1361

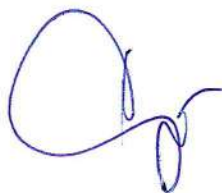
г. Казань

В целях совершенствования нормативно-правового регулирования образовательной деятельности ФГБОУ ВО Казанский ГМУ Минздрава России,

П Р И К А З Ы В А Ю :

1. Утвердить документированную процедуру «Инструкция по работе с инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья» СМК ДП 08-68-22.
2. Начальнику управления документационного обеспечения и контроля обеспечить размещение приведенных локальных нормативных актов на официальный сайт Университета в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» ([www.kazangmu.ru](http://www.kazangmu.ru)).
3. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Ректор



А.С. Созинов

Проект приказа вносит:  
Начальник учебно – методического управления:



А.В. Бодров

Согласовано:  
Начальник юридического отдела



О.Н. Ермилова