

ЗАТВЕРДЖЕНО
протоколом Вченої ради МДУ
від 26.05.2021 № 11
введено в дію наказом МДУ
01.06.2021 № 183

ПОРЯДОК супроводу (надання допомоги) осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення в Маріупольському державному університеті

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. Порядок супроводу (надання допомоги) осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення (надалі – Порядок) у Маріупольському державному університеті (надалі – Університет) розроблено на виконання розпорядження КМУ від 14.04.2021 № 366-р «Про схвалення Національної стратегії із створення безбар'єрного простору в Україні на період до 2030 року», Закону України від 01.07.2014 № 1556-VII «Про вищу освіту».

1.2. Метою цього Порядку є реалізація державної політики щодо забезпечення прав і можливостей осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення нарівні з іншими громадянами для участі в суспільному житті та полягає у створенні безперешкодного життєвого середовища вказаним особам, забезпечення права і задоволення потреб, у тому числі на безперешкодний доступ до об'єктів Університету, зручності та комфортності їх перебування на території Університету, отримання інформації з урахуванням індивідуальних можливостей, здібностей та інтересів – до освіти, праці, культури, фізичної культури і спорту.

1.3. Цим Порядком визначається супровід (надання допомоги) осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення під час перебування на території (приміщеннях) Університету.

1.4. Цей Порядок оприлюднюється на веб-сайті Університету.

1.5. У цьому Порядку наведені нижче терміни вживаються у такому значенні:

- особа з інвалідністю – особа зі стійким розладом функцій організму, що при взаємодії із зовнішнім середовищем може призводити до обмеження її життєдіяльності, внаслідок чого держава зобов'язана створити умови для реалізації нею прав нарівні з іншими громадянами та забезпечити її соціальний захист (відповідно до ст. 2 Закону України «Про основи соціальної захищеності осіб з інвалідністю в Україні»).
- маломобільні групи населення (МГН) – особи, що відчувають труднощі при самостійному пересуванні, одержанні послуги, необхідної інформації або при орієнтуванні в просторі. До маломобільних груп населення віднесені: особи з інвалідністю, особи з тимчасовим порушенням здоров'я, вагітні жінки, громадяни похилого віку, особи з дитячими візками.
- територія Університету – комплекс будівель, споруд та прибудинкової території за адресами:
 - 1-ий навчальний корпус – пр. Будівельників, 129а, Маріуполь, Україна, 87548;
 - 2-ий навчальний корпус – пр. Будівельників, 129, Маріуполь, Україна, 87548;
 - 3,4 навчальні корпуси – вул. Матросова, 5, Маріуполь, Україна, 87528;
 - 5-ий навчальний корпус – пр. Миру, 89а, Маріуполь, Україна, 87545;
 - гуртожиток – пр. Будівельників, 52, Маріуполь, Україна, 87525;
 - спортивний комплекс – пр. Металургів, 52, Маріуполь, Україна, 87555.
- супровід – комплекс заходів, спрямованих на забезпечення прав і задоволення потреб осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення на безперешкодний доступ до об'єктів Університету, зручності та комфортності їх перебування та отримання інформації.

- супроводжуючий (Відповідальна особа) – працівник Університету, на якого покладаються обов'язки організації супроводу на території Університету осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення.

2. МАТЕРІАЛЬНО-ТЕХНІЧНА БАЗА УНІВЕРСИТЕТУ ДЛЯ СТВОРЕННЯ ІНКЛЮЗИВНОГО ОСВІТЬОГО СЕРЕДОВИЩА

2.1. Для комфортного навчання в Університеті Здобувачі мають право використовувати індивідуальні технічні засоби, зокрема, слухові апарати, ноутбуки, тощо.

2.2. Для забезпечення освітнього процесу Здобувачів може використовуватись платформа дистанційного навчання Moodle та інші електронні засоби, на яких розміщено комплект навчальних матеріалів за освітніми компонентами освітніх програм.

2.3. Навчальні аудиторії Університету обладнуються, за потреби, спеціальними технічними засобами, зокрема системами підсилення звуку.

2.4. Для Здобувачів із проблемами пересування (з вадами опорно-рухового апарату, зору, ДЦП та ін.), освітній процес організовується у навчальних приміщеннях з безбар'єрним доступом. Архітектурна безбар'єрність зовнішнього і внутрішнього простору Університету поступово забезпечується з урахуванням фінансових можливостей Університету та технічних можливостей його архітектурної адаптації і передбачає, з-поміж іншого:

- спорудження пандусів;
- усунення порогів;
- встановлення спеціальних поручнів уздовж сходинок;
- забезпечення належної ширини дверей, проходів між столами;
- створення належних санітарних умов та обладнання санітарних вузлів, тощо.

2.5. У разі неможливості повного пристосування наявних будівель, споруд та приміщень Університету до потреб Здобувачів, здійснюється їх часткове пристосування.

2.6. Для організації самостійної роботи Здобувачам надається доступ до електронних ресурсів Наукової бібліотеки.

3. ОРГАНІЗАЦІЯ СУПРОВОДУ ОСІБ З ІНВАЛІДНІСТЮ ТА ІНШИХ МАЛОМОБІЛЬНИХ ГРУП НАСЕЛЕННЯ

3.1. Відповідальним за організацію супроводу на території Університету осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення, які навчаються або будуть навчатися в Університеті, призначаються заступники деканів відповідного факультету.

3.2. Особа, що здійснює супровід повинна бути ознайомлена з правилами етичного спілкування з особами з інвалідністю та іншими маломобільними групами населення, що додаються.

3.3. Супровід надається у робочі дні згідно Правил внутрішнього розпорядку Університету.

3.4. Для надання супроводу особи з інвалідністю та інші маломобільні групи населення можуть зв'язатися з черговим за телефонами:

1-ий навчальний корпус	0629 58 75 58
2-ий навчальний корпус	0629 58 82 13
5-ий навчальний корпус	0629 58 82 02
3,4 навчальні корпуси	0629 58 82 07, 0629 58 82 08
Спортивний комплекс	0629 58 82 09
Гуртожиток	0629 58 82 10

3.5. Черговий навчального корпусу (гуртожитку) у разі одержання інформації про прибуття на територію Університету осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення:

- якщо особи з інвалідністю та інші маломобільні групи населення не перебувають у трудових відносинах у Університетом і не є здобувачами вищої освіти й прибули за довідкою, консультацією тощо – виявляє мету візиту та повідомляє про це керівника підрозділу, який володіє необхідною інформацією. Керівник даного підрозділу має прибути особисто або забезпечити прибуття працівника підрозділу, який володіє необхідною інформацією та може проконсультувати осіб з інвалідністю та іншу маломобільну групу населення.

- якщо особи з інвалідністю та інші маломобільні групи населення є здобувачами вищої освіти – повідомляє відповідального за організацію супроводу відповідного факультету (за необхідності залучитися для надання допомоги під час пересування).

3.6. Після закінчення відвідування Університету або прийому відповідальна особа супроводжує осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення за межі території університету.

3.7. Особи з інвалідністю та інші маломобільні групи населення мають право отримати супровід своєчасно, якісно та з дотриманням усіх вимог безпеки.

3.8. Особи з інвалідністю та інші маломобільні групи населення зобов'язані дотримуватись загальноприйнятих правил поведінки та етикету під час супроводу і вимог супроводжуючого щодо безпеки при переміщенні у навчальних корпусах Університету.

3.9. Особи з інвалідністю та інші маломобільні групи населення користуються пріоритетним правом при зверненні до структурних підрозділів Університету.

Проректор з економічних питань



Анжеліка ДОЩІК

Додаток

до Порядку супроводу (надання допомоги) осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення в Маріупольському державному університеті
(пункт 3.2)

ПРАВИЛА

етичного спілкування з особами з інвалідністю та іншими маломобільними групами населення

Особою з інвалідністю є особа зі стійким розладом функцій організму, що при взаємодії із зовнішнім середовищем може призводити до обмеження її життєдіяльності.

Люди з інвалідністю – лише одна з категорій маломобільних груп.

Маломобільні групи населення (МГН) – особи, які відчують труднощі при самостійному пересуванні, одержанні послуги, необхідної інформації або при орієнтуванні у просторі, зокрема особи з інвалідністю, особи з тимчасовим порушенням здоров'я, вагітні жінки, громадяни похилого віку, особи з дитячими візками.

Обмеження мобільності або функціональні обмеження можуть бути пов'язані з фізичними особливостями людини – інвалідністю, дитячим чи літнім віком, а можуть бути пов'язані з тимчасовими станами – вагітність, стрес, хвороба, травма.

У разі якщо до університету звертається особа, яка відноситься до маломобільних груп населення, відповідальний працівник університету, визначений наказом МДУ, повинен бути ознайомлений з правилами етичного спілкування з такими відвідувачами, аби надати кваліфіковану допомогу у доступі для відвідувачів із обмеженими фізичними можливостями.

Основні правила комунікації з особами, що мають особливі потреби: запитувати, перш ніж допомогти; уникати фізичних контактів; відповідати на прохання люб'язно; не робити припущень та не нав'язувати свою допомогу тощо. І за будь-яких обставин спілкуватися та сприймати таких осіб як цілком звичайних людей.

Основні принципи етики спілкування з маломобільними групами населення включають в себе толерантність, рівноправ'я, розуміння, шанобливість, визнання, сприйнятливність.

Дуже важливо, щоб працівники та здобувачі вищої освіти усвідомлювали не тільки соціальну значущість обслуговування таких категорій людей, а й свою органічну причетність до цього процесу, не розглядали його як певний додатковий обов'язок чи навантаження. Головне – сформувати доброзичливе навколишнє середовище.

Правила спілкування з цими людьми залежать від особливостей їх вади. Можна виділити кілька груп:

- з вродженими та набутими порушеннями слуху (глухі (нечуючі), слабочуючі, пізнооглохлі);
- з порушеннями зору (незрячі, абсолютно або тотально незрячі, слабозорі);
- з важкими мовленнєвими порушеннями (алалія, афазія, заїкання, дизартрія, тахілалія, дислалія);
- з порушеннями опорно-рухового апарату (ДЦП, травми);
- зі стійкими порушеннями інтелектуального розвитку (олігофренія, деметія);
- з комплексними порушеннями ряду функцій (сліпоглухі; особи, в яких тяжкі порушення слуху або зору поєднуються з розумовою відсталістю).

Загальні положення при спілкуванні із вказаними категоріями осіб

Визнайте їх рівними.

Запорука вдалої комунікації – відсутність сором'язливості та природне поведіння. Особам, які відносяться до маломобільних груп населення не слід нагадувати про відмінності

з іншими людьми. При зустрічі із вказаними категоріями осіб намагайтеся дивитися на людину та активно з нею комунікувати. Розмовляючи, звертайтеся безпосередньо до самої особи, а не до супроводжуючого або сурдоперекладача, які присутні при розмові.

Коли Ви представляєтесь, намагайтеся потиснути руку, навіть якщо рухи руками у людини з інвалідністю обмежені, чи якщо вона має протез.

Не робіть висновків, що особа з інвалідністю потребує допомоги, тому що вона має інвалідність. Завжди спочатку спитайте, і якщо особа з інвалідністю каже Вам, що він/вона не потребує Вашої допомоги, просто прийміть цю відповідь. Не нав'язуйте свою допомогу й не ображайтесь, якщо від Вашої пропозиції відмовляться.

Не робіть висновків на основі спостережень: пам'ятайте, що будь-хто може мати приховані «порушення».

Якщо Ви не впевнені у тому, що саме Вам потрібно робити – запитайте.

Використовуйте можливості.

Контактуючи з людиною з обмеженими можливостями, важливо не допустити помилку через неухважність і не поставити її і себе в незручне становище. Попередньо уточніть у близьких, які її реальні можливості. Наприклад, люди, що хворіють на ДЦП, чудово розуміють, що їм кажуть. Але при цьому не можуть поворушити руками або ногами. І якщо Ви будете розмовляти з ними голосно і надто членороздільно, як з маленькими, то можете їх образити. Якщо людина з обмеженими можливостями щось вміє робити сама, то не варто пропонувати їй допомогу.

Намагайтеся не показувати жалість.

Демонстрація жалісливих почуттів до маломобільних груп населення може сприйматися за певну образу. Правильна тактика в спілкуванні з даними категоріями – спокійне ставлення, впевненість в силах та можливостях даної категорії осіб.

Використовуйте толерантну термінологію.

Потрібно акцентувати увагу на виборі правильної форми звертання чи згадування про таку категорію осіб. Варто уникати слів, які можуть образити гідність людини, яка відноситься до МГН. Зі спілкування виключити такі неприйнятні слова та порівняння, як «хворий – здоровий», «нормальний – ненормальний», розумово-відсталий, «звичайний – неповноцінний» тощо. Замінити їх на коректні форми: «людина з особливими потребами», «людина з вадами слуху», «людина з вадами зору», «людина низького зросту», «людина з травмою хребта» або «людина на візку», «людина з інтелектуальною інвалідністю».

Непотрібно сторонитися людей з інвалідністю.

Особливості взаємодії за різними групами.

При спілкуванні з людьми з обмеженою рухливістю.

Перш за все, особі з вадою опорно-рухового апарату слід забезпечити можливість повідомити працівників університету про необхідність отримання послуги чи допомоги. Для цього повинен бути встановлений двосторонній зв'язок, як до прикладу переговорний пристрій, тощо. Такі технічні засоби зв'язку повинні бути розташовані при вході в будівлю в зоні досяжності людини, яка сидить в кріслі колісному. Цей пристрій необхідно позначити Міжнародним символом доступності. Також об'єкти повинні бути обладнані засобами безперешкодного доступу – інженерно-технічні, функціональні частини (елементи, конструкції) будинків, споруд будь-якого призначення, що відповідають нормативним вимогам щодо забезпечення доступності і безпеки об'єктів для осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення, зокрема пандуси, підйомники та платформи для осіб з інвалідністю, звукові системи тощо.

Після з'ясування причини звернення за посередництвом каналу зв'язку, повинен вийти уповноважений працівник університету. При потребі потрапити в приміщення закладу вищої освіти, з'ясуйте, яку потрібно надати допомогу, щоб відвідувач мав змогу проїхати (пройти) через пропускну систему університету, в дверях, піднятися сходами, ліфтом тощо. Залиште достатньо місця для тих, хто користується ходунками чи іншими допоміжними засобами під час ходи – не намагайтеся відібрати або схопити їх допоміжний засіб чи паличку.

У разі, якщо особа, користується кріслом колісним.

- Спробуйте опуститись на рівень очей користувача крісла колісного, або трохи відійдіть назад.
- Спитайте людину, чи потребує вона допомоги під час переміщення, при відкриванні дверей, але пам'ятайте, що вона може виконувати ці функції сама.
- Не намагайтесь проявляти співчуття до особи, торкаючись до її голови чи плеча, оскільки це сприймається як патронаж/опіка.
- Завжди запитуйте, чи потрібна допомога, перш ніж надати її.
- Разом з тим, слід мати на увазі, що у таких людей можуть бути проблеми з користуванням письмовим приладдям тощо. Запитуйте, чи потрібно в цьому допомогти.
- Пропонуйте допомогу, якщо потрібно відкрити важкі двері або пройти по килиму з довгим ворсом. Якщо ваша пропозиція прийнята, запитайте, що потрібно робити, і чітко дотримуйтесь інструкцій.
- Якщо Вам дозволили пересувати візок, котіть його повільно. Візок швидко набирає швидкість, і несподіваний поштовх може призвести до втрати рівноваги.
- Не нахилийтесь і не спирайтесь на крісло колісне чи на інший допоміжний засіб людини.
- Не слід хапатися без попередження за крісло колісно
 Пам'ятайте, що крісло колісне – недоторканий простір людини.
 Не забувайте, як правило, у людей, які мають труднощі при пересуванні, немає проблем із зором, слухом і розумінням.

При спілкуванні з людьми з вадами зору.

- Порушення зору має багато ступенів. Повністю незрячих людей всього близько 10%, решта мають залишковий зір, можуть розрізняти світло і тінь, іноді колір і обриси предмета. В одних слабкий периферичний зір, в інших – прямий. Усе це треба з'ясувати і враховувати.
- Спілкуючись із незрячою людиною, необхідно представитися хто Ви, які маєте повноваження, представте інших присутніх осіб і розкажіть, де вони знаходяться, після чого запитати – чим допомогти.
 - Не хапайте людину, щоб супроводжувати її, дозвольте їй взяти Вашу руку; спитайте, чи хоче вона бути попередженою про сходи, двері та інші перешкоди. Якщо так, то коментуйте шлях і маршрут, яким Ви йдете. Наприклад: «За декілька кроків ми повернемо ліворуч» чи «Ми підходимо до сходів». Коли Ви досягли необхідного місця, повідомте людину, де вона знаходиться.
 - Чітко скажіть, де знаходиться її місце, або покладіть її руку на спинку її місця чи на підлокітник.
 - Якщо незрячу людину припровадили до кабінету службової особи, необхідно інформувати, куди її привели, назвати цю людину і інших присутніх.
 - Якщо збираєтесь читати, попередьте про це, говоріть нормальним голосом, не пропускайте інформацію, якщо вас про це не просять.
 - Не можна замінювати читання будь-якого документу його переказом, особливо, якщо при цьому треба поставити підпис.
 - Не можна тягнути незрячу людину за собою. Треба попередити про необхідність руху та чітко пояснити – куди потрібно прямувати.
 - Якщо Ви спілкуєтесь з групою незрячих людей, не забувайте кожного разу називати того, до кого ви звертаєтесь.
 - Уникайте розпливчастих визначень та інструкцій, які зазвичай супроводжуються жестами, виразів на кшталт «Склянка знаходиться десь на столі». Використовуйте правило годинника: «Документ знаходиться на 3 годині».
 - Якщо людина з вадами зору має супроводжуючого чи собаку-поводиря, він/вона може йти поруч з Вами, але не тримаючись за Вас. Собаки-поводирі дуже гарно натреновані, тому Ви не маєте торкатись до них, пестити, годувати, відволікати собаку – бо вона працює.

Спілкування з особами з вадами слуху і мови.

Під час спілкування з людьми з порушенням слуху пам'ятайте, що майже всю інформацію вони сприймають через зір. Ваша поведінка, емоції та жести можуть бути більш красномовними, аніж те, що Ви говорите. Існує кілька способів спілкування з людьми, які мають вади слуху чи мовлення – мова жестів, міміка та письмо. Найкраще запитати при першій зустрічі, якому способу надає перевагу відвідувач.

- Щоб звернути на себе увагу людини з вадами слуху, помахайте рукою, або доторкніться до неї.
- Починайте розмову після того, коли Вас помітили. Кричати не варто.
- При розмові з нечуючими необхідно дивитися безпосередньо на співрозмовника, повільно і чітко промовляти слова із виразною мімікою.
- Розмовляйте звичайним голосом (зниження слуху часто супроводжується підвищенням чутливості до гучних звуків).
- Не закривайте обличчя руками чи волоссям, особливо уста. Важливо, щоб джерело світла не було за вашою спиною, бо в такому випадку ваше обличчя буде затінене.
- Будьте терплячі з людьми, які мають труднощі в спілкуванні; не виправляйте їх; не закінчуйте їх речення замість них. Якщо Ви не розумієте, попросіть їх повторити сказане.
- Намагайтесь не використовувати довгих складних речень.
- Якщо вас просять повторити щось, спробуйте перефразувати речення. Додатково використовуйте міміку, жести, рухи тіла.
- Необхідно мати можливість спілкуватися за допомогою переписки: мати листки паперу, блокнот, ручку/олівець тощо. Звичайно, треба писати читабельним почерком, не формулювати довгих фраз.
- Якщо ви повідомляєте інформацію, яка включає в себе номер, спеціальну термінологію, адресу, напишіть, повідомте факсом чи електронною поштою або будь-яким іншим способом, щоб уникнути помилки.
- Якщо ви спілкуєтесь через сурдоперекладача, не забудьте, що звертатися треба безпосередньо до співрозмовника.

Спілкування з людьми з порушеннями інтелектуального розвитку.

- Ставтесь до людей як до особистостей, відповідальних дорослих, і не робіть висновків, що вони нічого не можуть робити.
- Будьте терплячими та будьте готові пояснити інформацію більш, ніж один раз.
- Намагайтесь не використовувати складних речень, висловлюйтесь точно і по суті.
- Під час розмови з людиною з інтелектуальними порушеннями слід давати їй додатковий час для відповіді на поставлені запитання.
- З такою людиною слід розмовляти, в тому місці, де вона почувається комфортно.
- Пам'ятайте, що деякі люди з інтелектуальними порушеннями віддають перевагу дотриманню певних правил чи порядку. Наприклад, люди з аутизмом. Тому за можливості погодьте ці певні правила чи порядок.

При спілкуванні з людьми, що мають психічні захворювання.

Психічний розлад – не те ж саме, що проблеми в розвитку. Люди з психічними порушеннями можуть відчувати емоційні розлади, що ускладнюють їхнє життя. В залежності від розладу у деяких людей формується свій особливий погляд на світ.

Якщо людина, що має психічні розлади:

- говоріть повільно, простою мовою;
- не розмовляйте різко, навіть якщо у вас є для цього підстави;
- не давайте детальний список інструкцій;
- зменште дію зовнішніх подразників;
- не робіть швидких, неочікуваних рухів;
- повідомте про безпеку;

– не поводьтесь зверхньо.

Якщо ви доброзичливі, вони будуть почувати себе спокійно.

При спілкуванні з людьми, які відчувають утруднення в мовленні.

– Не ігноруйте людей, яким важко говорити.

– Не перебувайте людину. Починайте говорити лише тоді, коли переконаєтесь, що вона договорила.

– Не намагайтеся прискорити розмову.

– Уважно вислухайте людину. Будьте терплячими, зачекайте поки людина сама закінчить фразу.

– Не виправляйте людину і не закінчуйте думку за неї.

– Не намагайтеся пришвидшити розмову. Будьте готові до того, що розмова з людиною, яка має труднощі у спілкуванні, займе у Вас більше часу.

– Підтримуйте візуальний контакт зі співрозмовником.

– Не робіть вигляд, що Ви зрозуміли співрозмовника, якщо насправді Ви не зрозуміли, що Вам сказали.

– Якщо вам знову не вдалося зрозуміти, попросіть вимовити слово в більш повільному темпі, можливо, по буквах.

– Намагайтеся задавати питання, які вимагають коротких відповідей або кивка.

– Якщо у вас виникають проблеми в спілкуванні, запитайте, чи не хоче ваш співрозмовник використати інший спосіб – написати, надрукувати тощо.

Утруднення в мовленні – не показник низького рівня інтелекту людини. Враховуйте, що людині з порушеною вимовою теж потрібно висловитися.

При спілкуванні з людьми з гіперкінезом.

Гіперкінез – атологічні, раптові, мимовільні насильницькі рухи в різних групах м'язів. Виявляються при органічних і функціональних ураженнях нервової системи та при ураженнях кори головного мозку, підкіркових рухових центрів, або стовбурової частини мозку. Нерідко – на тлі інфекційних захворювань (енцефаліт, ревматизм), дисциркуляторна енцефалопатія, після перенесеної черепно-мозкової травми, інтоксикації тощо.

– Якщо ви бачите людину з гіперкінезом, не слід звертати на неї пильну увагу.

– При розмові не відволікайтеся на мимовільні рухи вашого співрозмовника, бо ви можете пропустити щось важливе, і обидва опинитесь в незручному становищі.

– Пропонуйте допомогу ненав'язливо, не привертаючи загальної уваги.

При гіперкінезах зустрічаються також утруднення в мові. У такому випадку варто додатково застосувати рекомендації щодо спілкування із людьми з утрудненнями в мові.

Зазначені рекомендації вибірково підлягають застосуванню і при спілкуванні із людьми похилого віку, матерями із дітьми на візках та з іншими категоріями осіб, що можуть мати певні труднощі у доступі до приміщення суду чи отриманні необхідної послуги.

Слід ставитись до вищевказаних категорій осіб з повагою й розумінням, бути щирими та привітними.

Практичний психолог



Зорина БІЛОУСОВА