

Утверждаю:  
Заведующий МДОУ «Детский сад № 203»

Гречина  
« 20 » декабря 2017 год

## ИНСТРУКЦИЯ

по обслуживанию граждан с ограниченными возможностями здоровья (инвалидов), и маломобильных граждан при посещении МДОУ «Детский сад № 203»

### 1. Общие положения

1.1. Настоящая инструкция разработана 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»

1.2. Настоящая инструкция разработана в целях

- обеспечения доступа инвалидов, граждан с ограниченными возможностями здоровья, маломобильных граждан в МДОУ «Детский сад № 203» для оказания необходимой помощи при получении услуг данного образовательного учреждения;

- организации образовательной деятельности детей с ограниченными возможностями здоровья и детей-инвалидов

- инструктирования работников образовательного учреждения при общении с инвалидами, имеющими социальные ограничения.

1.3. Настоящая инструкция определяет правила поведения работников МДОУ «Детский сад № 203» при общении с инвалидами, имеющими социальные ограничения, связанные с различными расстройствами функций организма (инвалиды, испытывающие трудности при передвижении, по зрению, по слуху, с умственными нарушениями и т.д.),

а также с маломобильными гражданами (МГ)

1.4. Основные понятия:

**Инвалид** – лицо, которое имеет нарушение здоровья со стойким расстройством функций организма, обусловленное заболеваниями, последствиями травм или дефектами, приводящими к ограничению жизнедеятельности и вызывающие необходимость его социальной защиты.

**Маломобильные граждане (МГ)** – люди, испытывающие затруднения при самостоятельном передвижении или при ориентировании в пространстве (люди с временным нарушением здоровья, беременные женщины, люди старших возрастов, люди с детскими колясками и др.)

**Доступная среда для инвалидов** – свойства зданий, помещений, мест обслуживания, позволяющих беспрепятственно достичь места и воспользоваться услугой.

1.5. Требования к уровню подготовки работников, на которых возложены обязанности по сопровождению инвалидов и маломобильных граждан при получении услуг МДОУ «Детский сад № 203»

- знание основных понятий и основных требований доступности объектов для инвалидов и МГ, основных видов архитектурных, информационных и ситуационных барьеров, которые препятствуют получению услуг инвалидам наравне с другими лицами, а также возможные способы устранения этих барьеров, в зависимости от социальных потребностей инвалида или МГ;

- осведомленность о перечне услуг, предоставляемых МДОУ «Детский сад № 203» и порядке их предоставления ( в организации, дистанционно, в электронном виде и др.)

- информированность о специальном (вспомогательном) оборудовании приспособлениях, имеющихся в распоряжении образовательного учреждения, наличия доступа к ним, порядка их эксплуатации;

- ознакомление с порядком эвакуации граждан в экстренных случаях и чрезвычайных ситуациях;

- знание разработанных правил этикета при взаимодействии работников образовательного учреждения с инвалидами и МГ.

## **2. Правила этикета для лиц с разными расстройствами функций организма**

В настоящей инструкции приведены положения этикета при общении с инвалидами, имеющими различные социальные ограничения.

### ***Правила этикета при общении с инвалидами, испытывающими трудности при передвижении:***

- Помните, что инвалидная коляска — неприкосновенное пространство человека. Не облакачивайтесь на нее и не толкайте. Начать катить коляску без согласия инвалида — то же самое, что схватить и понести человека без его разрешения.

- Всегда спрашивайте, нужна ли помощь, прежде чем оказать ее инвалидам, испытывающим трудности при передвижении, и 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 вас попросили помочь инвалиду, передвигающемуся на коляске, сначала катите ее медленно. Коляска быстро набирает скорость, и неожиданный толчок может привести к потере равновесия.

- Всегда лично убеждайтесь в доступности мест, где запланированы мероприятия. Заранее поинтересуйтесь, какие могут возникнуть проблемы или барьеры и как их можно устранить.

- Не надо хлопать человека, находящегося в инвалидной коляске, по спине или по плечу.

- Если возможно, расположитесь так, чтобы ваши лица были на одном уровне. Избегайте положения, при котором вашему собеседнику нужно запрокидывать голову.

- Если существуют архитектурные барьеры, предупредите о них, чтобы человек имел возможность принимать решения заранее.

- 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.

### ***Правила этикета при общении с инвалидами, имеющими нарушение зрения или незрячими:***

- Оказывая свою помощь незрячему человеку, направляйте его, не стискивая его руку, идите так, как вы обычно ходите. Не нужно хватать слепого человека и тащить его за собой.

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



- Используйте, если это уместно, знакомые фразы, характеризующие цвет, расстояние, окружающую обстановку. Делитесь эмоциональным воздействием от увиденного.
  - Обращайтесь с собаками-поводырями не так, как с обычными домашними животными. Не командуйте, не трогайте и не играйте с собакой-поводырем.
  - Если вы собираетесь читать незрячему человеку, сначала предупредите его об этом. Говорите обычным голосом.
  - Если это важное письмо или документ, не нужно для убедительности давать его потрогать. При этом не заменяйте чтение пересказом, не пропускайте информацию, если вас об этом не попросят. Когда незрячий человек должен подписать документ, прочитайте его обязательно полностью. Инвалидность не освобождает слепого человека от ответственности, обусловленной законодательством.
  - Всегда обращайтесь непосредственно к человеку, даже если он вас не видит, а не к его зрячему сопровождающему.
  - Всегда называйте себя и представляйте других собеседников, а также остальных присутствующих. Если вы хотите пожать руку, скажите об этом.
  - Когда вы предлагаете незрячему человеку сесть, не усаживайте его, а направьте его 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 слепого к предмету и брать его рукой этот предмет.
  - Когда вы общаетесь с группой незрячих людей, не забывайте каждый раз называть того, к кому вы обращаетесь.
  - Не заставляйте вашего собеседника обращаться в пустоту: если вы перемещаетесь, предупредите его об этом.
  - Вполне допустимо употреблять слово «смотреть». Для незрячего человека это означает «видеть руками», осязать.
  - Избегайте расплывчатых определений и инструкций, которые обычно сопровождаются жестами, выражений вроде «Стакан находится где-то там на столе». Старайтесь быть точными: «Стакан посередине стола».
  - Если вы заметили, что незрячий человек сбился с маршрута, не управляйте его движением на расстоянии, подойдите и помогите выбраться на нужный путь.
  - Оказывая помощь незрячему, двигайтесь не торопясь, и при спуске или подъеме по ступенькам ведите незрячего перпендикулярно к ним. Не делайте рывков, резких движений, предупреждайте о препятствиях.
- Правила этикета при общении с инвалидами, имеющими нарушение слуха:***
- Разговаривая с человеком, у которого плохой слух, 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.
  - Существует несколько типов и степеней глухоты. Соответственно, существует много способов общения с людьми, которые плохо слышат. Если вы не знаете, какой предпочесть, спросите у них.
  - 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.
  - 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 вас просят повторить что-то, попробуйте перефразировать свое предложение. Используйте жесты.
- Убедитесь, что вас поняли. Не стесняйтесь спросить, понял ли вас собеседник.
- Если вы сообщаете информацию, которая включает в себя номер, технический или другой сложный термин, адрес, напишите ее, сообщите по факсу или электронной почте или любым другим способом, но так, чтобы она была точно понята.
- Если существуют трудности при устном общении, спросите, не будет ли проще переписываться.
- 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.
- Очень часто глухие люди используют язык жестов. Если вы общаетесь через переводчика, не забудьте, что обращаться надо непосредственно к собеседнику, а не к переводчику.
- 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.

***Правила этикета при общении с инвалидами, имеющими задержку в развитии и проблемы общения, умственные нарушения:***

- Используйте доступный язык, выражайтесь точно и по сути дела.
- Избегайте словесных штампов и образных выражений, если только вы не уверены в том, что ваш собеседник с ними знаком.
- Не говорите свысока. Не думайте, что вас не поймут.
- Информировав об услугах, которые может получить клиент, рассказывайте все «по шагам». Дайте вашему собеседнику возможность осмыслить каждый шаг после того, как вы информировали его.
- Исходите из того, что взрослый человек с задержкой в развитии имеет определённый опыт, как и любой другой взрослый человек.
- Если необходимо, используйте иллюстрации или фотографии. Будьте готовы повторить несколько раз. Не сдавайтесь, если вас с первого раза не поняли.
- Обращайтесь с человеком с проблемами развития точно так же, как вы бы обращались с любым другим. В беседе обсуждайте те же темы, какие вы обсуждаете с другими людьми. Например, планы на выходные, отпуск, погоду, последние события.
- Обращайтесь непосредственно к собеседнику, а не к его сопровождающему.
- Помните, что люди с задержкой в развитии дееспособны и могут подписывать документы, контракты, голосовать, давать согласие на медицинскую помощь и т.д.

***Правила этикета при общении с инвалидами, имеющими психические нарушения:***

Психические нарушения — не то же самое, что проблемы с задержкой в развитии. Люди с психическими проблемами могут испытывать эмоциональные расстройства или замешательство, осложняющие их жизнь. У них свой особый и изменчивый взгляд на мир.

- Не надо думать, что люди с психическими нарушениями обязательно нуждаются в дополнительной помощи и специальном обращении.

- Обращайтесь с людьми с психическими нарушениями как с личностями. Не нужно делать преждевременных выводов на основании опыта общения с другими людьми с такой же формой инвалидности.

- Не следует думать, что люди с психическими нарушениями более других склонны к насилию. Это миф. Если вы дружелюбны, они будут чувствовать себя спокойно.

- Неверно, что люди с психическими нарушениями имеют проблемы в понимании или ниже по уровню интеллекта, чем большинство людей.

- Если человек, имеющий психические нарушения, расстроен, спросите его спокойно, что вы можете сделать, чтобы помочь ему.

- Не говорите резко с человеком, имеющим психические нарушения, даже если у вас есть для этого основания.

***Правила этикета при общении с инвалидом, испытывающим затруднения в речи:***

- Не игнорируйте людей, которым трудно говорить, потому что понять их — в ваших интересах.

- Не перебивайте и не поправляйте человека, который испытывает трудности в речи. Начинайте говорить только тогда, когда убедитесь, что он уже закончил свою мысль.

- 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.

- Смотрите в лицо собеседнику, поддерживайте визуальный контакт. Отдайте этой беседе все ваше внимание.

- Не думайте, что затруднения в речи — показатель низкого уровня интеллекта человека.

- Старайтесь задавать вопросы, которые требуют коротких ответов или кивка.

- 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.

- Не забывайте, что человеку с нарушенной речью тоже нужно высказаться. Не перебивайте его и не подавляйте. Не торопите говорящего.

- Если у вас возникают проблемы в общении, спросите, не хочет ли ваш собеседник использовать другой способ — написать, напечатать.

**3. Сопровождение инвалидов при приеме в образовательном учреждении и оказании им услуг.**

3.1. Инвалидам оказывается необходимая помощь при входе в здание(выходе из здания, сдаче верхней одежды в гардероб.

3.2. Уточняется цель посещения ОУ, в какой помощи нуждается инвалид, необходимость сопровождения.

3.3. Для обеспечения доступа к услугам работнику, ответственному за работу с инвалидом в ОУ необходимо:

а) рассказать об особенностях здания:

- количество этажей, наличие лифта, поручней, других приспособлений и устройств, применительно к его функциональным ограничениям, возможных препятствий на пути;

- расположение санитарных комнат

- расположение структурных подразделений, кабинетов, где оказываются необходимые услуги

б) познакомить со всеми специалистами, задействованными в оказании услуги, представив их полным именем;



в) четко разъяснить график работы учреждения, оказания услуги, выдать расписание приема граждан, акцентировать внимание на путь от входа до кабинета, при необходимости сопроводить до места оказания услуги.

г) обеспечить доступ собаки-поводыря, сопровождающей инвалида по зрению.

#### **4. Особенности организации образовательной деятельности для детей с ограниченными возможностями здоровья и детей-инвалидов**

4.1. Содержание дошкольного образования и условия организации обучения и воспитания детей с ограниченными возможностями здоровья определяются адаптированной образовательной программой, а для детей-инвалидов образовательной программой в соответствии с индивидуальной программой реабилитации.

4.2. В образовательных организациях, осуществляющих образовательную деятельность по адаптированным программам дошкольного образования, должны быть созданы специальные условия получения дошкольного образования для детей с ограниченными возможностями здоровья.

4.3. Под специальными условиями получения дошкольного образования для детей с ограниченными возможностями здоровья понимаются условия обучения, воспитания, и развития, включающие в себя использование:

- специальных образовательных программ и методов обучения и воспитания;
- специальных учебников, учебных пособий, дидактических материалов;
- специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования;
- предоставление услуг ассистента (помощника), оказывающего детям необходимую техническую помощь при проведении групповых и индивидуальных коррекционных занятий;
- обеспечение доступа в здание ОУ и другие условия, без которых невозможно или затруднено освоение образовательных программ дошкольного образования детьми с ограниченными возможностями здоровья.

4.4. В целях доступности получения дошкольного образования детьми с ограниченными возможностями здоровья и детей-инвалидов дошкольная организация должна быть обеспечена:

1. для детей с ограниченными возможностями по зрению:
  - присутствие ассистента, оказывающего ребенку необходимую помощь;
  - печатными материалами надлежащих форматов (крупный шрифт) или аудиофайлы;
2. для детей с ограниченными возможностями по слуху:
  - соответствующими звуковыми средствами воспроизведения информации
3. для детей, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата:
  - специальными условиями для беспрепятственного доступа детей в учебные помещения, столовые и туалетные комнаты, другие помещения (наличие пандусов, поручней, расширенных дверных проемов, локальное понижение стоек-барьеров до высоты не более 0,8 м.)
  - наличием специальных кресел и приспособлений.

4. Дошкольное образование детей детьми с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано как совместно с другими детьми, так и в отдельных группах.

5. При получении дошкольного образования дети с ограниченными возможностями здоровья и дети-инвалиды обеспечиваются бесплатными учебниками, учебными пособиями, иной учебной литературой, услугами сурдопереводчика.

6. Для воспитанников, нуждающихся в длительном лечении, детей-инвалидов которые по состоянию здоровья не могут посещать образовательные организации, на основании медицинского заключения и заявления родителей (законных представителей) обучение организуется на дому или в медицинских организациях.

Порядок регламентации и оформления отношений государственной и муниципальной образовательной организации и родителей (законных представителей) детей, нуждающихся в длительном лечении, а также детей-инвалидов в части организации обучения по образовательным программам дошкольного образования на дому или в медицинских организациях определяется нормативным правовым актом уполномоченного органа государственной власти субъекта РФ.

**5. Виды барьеров для оказания услуг людям с ограниченными возможностями здоровья, инвалидам, маломобильным гражданам.**

Основные категории граждан	Значимые барьеры окружающей среды (для учета и устранения на объекте)
Инвалиды, передвигающиеся на креслах-каталках	<ul style="list-style-type: none"> <li>- высокие пороги, ступени</li> <li>- отсутствие поручней, нарушение их высоты</li> <li>- неровное, скользкое, мягкое (с высоким ворсом, крупнонасыпное и др.) покрытие</li> <li>- неправильно установленные пандусы, отсутствие скатов</li> <li>- неадаптированные санитарные комнаты</li> <li>- отсутствие места для разворота в помещениях</li> <li>- высокое расположение информации на стойках и стендах</li> </ul>
Инвалиды с поражением нижних конечностей (использующие трости, костыли, опоры)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- высокие пороги и ступени</li> <li>- неровное и скользкое покрытие</li> <li>- неправильно установленные пандусы</li> <li>- отсутствие поручней</li> <li>- отсутствие мест отдыха на пути движения</li> </ul>
Инвалиды с поражением верхних конечностей	<ul style="list-style-type: none"> <li>- трудности в открывании дверей</li> <li>- трудности в пользовании выключателями, кранами</li> <li>- невозможность или сложность написания текстов</li> <li>- иные ограничения действий руками</li> </ul>
Инвалиды с ограничением по зрению	<ul style="list-style-type: none"> <li>- преграды на пути движения (колонны, тумбы, стойки и др.)</li> <li>- ступени разной геометрии без цветового и тактильного обозначения</li> <li>- отсутствие контрастной и тактильной информации</li> <li>- отсутствие информации, выполненной шрифтом Брайля</li> <li>- отсутствие поручней, иных направляющих</li> <li>- неорганизованность доступа на объект и в места ожидания собаки-поводыря</li> <li>- отсутствие дублирующей звуковой информации</li> <li>- отсутствие ограждений опасных мест</li> </ul>
Инвалиды с ограничением по слуху	<ul style="list-style-type: none"> <li>- отсутствие и недостаточность зрительной информации</li> <li>- отсутствие сурдо- и тифлосурдоперевода и переводчика</li> <li>- отсутствие аудиоконтура, индукционных петель</li> <li>- электромагнитные помехи</li> </ul>
Инвалиды с особенностями интеллектуального развития	<ul style="list-style-type: none"> <li>- отсутствие (недостаточность) понятной информации</li> <li>- отсутствие ограждений опасных мест</li> <li>- неорганизованность сопровождения на объекте</li> </ul>