

Муниципальное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 103 компенсирующего вида»

Утверждено:  
приказом заведующего МДОУ «Д/с № 103»  
№ 01 - 12/91 от 30.08.2019 г.



## **Инструкция**

по приёму, сопровождению и обслуживанию инвалидов и других маломобильных групп населения при посещении МДОУ «Д/с № 103»

### **1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1. Настоящая инструкция по обслуживанию инвалидов и других маломобильных граждан муниципального дошкольного образовательного учреждения «Детский сад № 103 компенсирующего вида» (далее – Инструкция, Учреждение) определяет правила поведения и порядок действий сотрудников Учреждения при предоставлении услуг инвалидам и иным категориям маломобильных граждан.

1.2. Основные понятия:

Инвалид - лицо, которое имеет нарушение здоровья со стойким расстройством функций организма, обусловленное заболеваниями, последствиями травм или дефектами, приводящее к ограничению жизнедеятельности и вызывающее необходимость его социальной защиты.

Маломобильные группы населения (МГН) - это люди, испытывающие затруднения при самостоятельном передвижении, получении услуги, необходимой информации или при ориентировании в пространстве (лица преклонного возраста (60 лет и старше), люди с временным нарушением здоровья, беременные женщины, воспитанники учреждения, испытывающие затруднения в силу нарушений развития).

Входная зона - главный вход объекта.

Объект – помещение Учреждения, расположенное по адресу:

169313, г. Ухта, Республика Коми, ул. Семяшкина, д. 8 Б

Ответственный - работник Учреждения, являющийся ответственным лицом за приём, сопровождение и оказание ситуационной помощи людям с инвалидностью и другим категориям маломобильных граждан.

1.3. Инструкция разработана в соответствии с Федеральным законом от 01.12.2014 г. № 419 - ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов».

1.4. Инструкция разработана в целях обеспечения доступа инвалидов и маломобильных граждан к услугам, предоставляемым Учреждением, оказания при этом необходимой помощи, и может быть использована при инструктировании работников Учреждения, а также при непосредственном оказании услуг инвалидам и маломобильным гражданам.

1.6. Требования к уровню подготовки персонала:

а) знание понятия «доступная среда для инвалидов» и основных требований доступности объектов и услуг для маломобильных групп населения; основных



видов архитектурных, информационных и ситуационных барьеров, препятствующих получению инвалидами и маломобильными гражданами услуг наравне с другими лицами, а также возможных способов их устранения в зависимости от категории инвалидности.

1.7. Ответственный должен знать:

- организационную структуру Учреждения;
- расписание непосредственно образовательной деятельности на текущий учебный год;
- режим дня воспитанников Учреждения;
- правила внутреннего трудового распорядка Учреждения;
- порядок действий при возникновении чрезвычайных ситуаций;
- особенности организации работы по охране труда, профилактике травматизма и оказания первой медицинской помощи.

1.8. Настоящая инструкция определяет правила поведения и порядок действий сотрудников Учреждения при предоставлении услуг инвалидам и иным маломобильным гражданам.

## 2 ОБЩИЕ ПРАВИЛА ЭТИКЕТА

2.1. Обращение к человеку: при встрече обращайтесь с инвалидом и маломобильным гражданином вежливо и уважительно, вполне естественно пожать ему руку. Когда Вы разговариваете с инвалидом любой категории, обращайтесь непосредственно к нему, а не к сопровождающему или сурдопереводчику, которые присутствуют при разговоре.

2.2. Адекватность и вежливость: относитесь к другому человеку, как к себе самому, точно так же его уважайте.

2.3. Называйте себя и других: когда Вы встречаетесь с человеком, который плохо видит или совсем не видит, обязательно называйте себя и тех людей, которые пришли с Вами. Если у Вас общая беседа в группе, не забывайте пояснить, к кому в данный момент Вы обращаетесь, и назвать себя.

2.4. Предложение помощи: если Вы предлагаете помощь, ждите, пока ее примут, а затем спрашивайте, что и как делать; всегда предлагайте помощь, если нужно открыть тяжелую дверь или обойти препятствие.

2.5. Обеспечение доступности услуг: всегда лично убеждайтесь в доступности мест, где предусмотрено оказание услуг и прием граждан. Заранее поинтересуйтесь, какие могут возникнуть проблемы или барьеры и как их можно устранить.

2.6. Обращение с креслом-коляской: инвалидная коляска — это часть неприкасаемого пространства человека, который ее использует. Не облакачивайтесь на нее и не толкайте. Начать катить коляску без согласия инвалида — то же самое, что схватить и понести человека без его разрешения. Если вас попросили помочь инвалиду, передвигающемуся на коляске, сначала катите ее медленно. Коляска быстро набирает скорость, и неожиданный толчок может привести к потере равновесия.

2.7. Внимательность и терпеливость: когда Вы разговариваете с человеком,



испытывающим трудности в общении, слушайте его внимательно. Будьте терпеливы, ждите, когда человек сам закончит фразу. Не поправляйте его и не договаривайте за него. Повторите, что вы поняли, это поможет человеку ответить Вам, а Вам — понять его.

2.8. Расположение для беседы: когда Вы говорите с человеком, пользующимся инвалидной коляской или костылями, расположитесь так, чтобы Ваши и его глаза были на одном уровне, тогда Вам будет легче разговаривать. Разговаривая с теми, кто может читать по губам, расположитесь так, чтобы на Вас падал свет, и Вас было хорошо видно.

2.8. Привлечение внимания человека: чтобы привлечь внимание человека, который плохо слышит, помашите ему рукой или похлопайте по плечу. Смотрите ему прямо в глаза и говорите четко, но имейте в виду, что не все люди, которые плохо слышат, могут читать по губам.

### **3 СОПРОВОЖДЕНИЕ ИНВАЛИДОВ И МАЛОМОБИЛЬНЫХ ГРАЖДАН В УЧРЕЖДЕНИИ**

3.1. Услышав звонок вызова (при наличии «Кнопки вызова» или домофона), встретить инвалида или маломобильного гражданина перед входом в здание и оказать ему помощь при входе (выходе из здания), снятии и одевании верхней одежды, переобувании при необходимости.

3.2. В первоочередном порядке уточняется, в какой помощи нуждается инвалид или маломобильный гражданин, цель посещения Учреждения, необходимость сопровождения.

3.3. Для обеспечения доступа инвалидов и других маломобильных граждан в Учреждение необходимо:

а) рассказать:

- об особенностях здания Учреждения;

- количестве этажей; наличии (отсутствии) лифтов, поручней, других приспособлений и устройств для инвалидов применительно к его функциональным ограничениям; расположении санитарных комнат, возможных препятствиях на пути и т.д.;

- где расположена дошкольная группа или кабинет специалиста, к которому желает обратиться человек и инвалидностью или маломобильный гражданин

б) познакомить (по его желанию) инвалида или маломобильного гражданина со всеми специалистами, задействованными в работе с его ребёнком, лично, представив по фамилии, имени и отчеству.

в) обратить внимание инвалида или маломобильного гражданина на путь по Учреждению от входа до кабинета (группы), при необходимости сопроводить до пункта назначения.

г) обеспечить допуск в здание (помещение) собаки-поводыря, сопровождающей инвалида по зрению.

д) после предоставления услуги или оформления необходимых документов сопроводить инвалида или маломобильного гражданина к выходу из помещения.

е) оказывать при необходимости помощь инвалиду или маломобильному гражданину при посадке в социальное такси или иное транспортное средство.



3.4. Работник Учреждения (воспитатель, специалист, другие сотрудники) при общении с инвалидом или маломобильным гражданином должны указать график своей работы, адрес сайта Учреждения, доходчиво и предельно ясно отвечая на поставленные вопросы.

### 3.5. Особенности общения с инвалидами, имеющими нарушение зрения или незрячими:

- перед началом оказания помощи незрячему человеку спросите, нужна ли ему Ваша помощь;

- оказывая 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.

- если Вы заметили, что незрячий человек сбился с маршрута, не управляйте его движением на расстоянии, подойдите и помогите выбраться на нужный путь;

- опишите кратко, где вы находитесь. Предупреждайте о препятствиях: ступенях, лужах, ямах, низких притолах, трубах и т.п. Используйте фразы, характеризующие цвет, расстояние, окружающую обстановку;

- 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 незрячему человеку необходимо подписать документ, нежно его обязательно прочесть вслух полностью. Инвалидность не освобождает слепого человека от ответственности, обусловленной законодательством;

- если 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 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;

- избегайте расплывчатых определений и инструкций, которые обычно сопровождаются жестами, старайтесь быть точными в определениях.

- 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.

### 3.6. Особенности общения 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 - просите 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, нельзя.
- 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 или 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 сурдопереводчика, не забудьте, что обращаться надо непосредственно к собеседнику, а не к сурдопереводчику.
- 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; использовать выражение лица, жесты, телодвижения, если хотите подчеркнуть или прояснить смысл сказанного.

### 3.7. Виды барьеров при оказании услуг инвалидам

<b>Основные категории инвалидов</b>	<b>Значимые барьеры окружающей среды (для учета и устранения на объекте)</b>
Инвалиды, передвигающиеся на креслах-колясках	Высокие пороги, ступени. Отсутствие поручней, нарушение их высоты. Неровное, скользкое и мягкое (с высоким ворсом, крупнонасыпное и прочее) покрытие. Неправильно установленные пандусы, отсутствие скатов. Узкие дверные проемы и коридоры. Неадаптированные санитарные комнаты. Отсутствие места для разворота в помещениях. Высокое расположение информации на стойках и стендах.
Инвалиды с нарушением интеллекта	Отсутствие (недостаточность) понятной информации, информации на простом языке. Отсутствие ограждений опасных мест. Трудности ориентации



