

**Муниципальное казенное дошкольное образовательное учреждение № 3
детский сад «Рябинка»**



Утверждаю:
Заведующий МКДОУ № 3
д/с «Рябинка»
С.И. Андреевских

С.И. Андреевских

Приказ № 40-ОД от «17» марта 2025г

**Инструкция
по сопровождению инвалидов
и лиц с ограниченными возможностями здоровья
на территории и в помещениях
МКДОУ № 3 д/с «Рябинка»**

1. Общие положения

1.1. Настоящая инструкция по сопровождению инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (далее – Инструкция) разработана для муниципального казенного дошкольного образовательного учреждения № 3 детский сад «Рябинка» (Далее – ДООУ) на основании следующих документов:

- Федерального закона от 29.12.2012 г. № 273 -ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

- Федерального закона от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;

- Приказа Министерства образования и науки Российской Федерации от 09.11.2015 г. № 1309 «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере образования, а также оказания им при этом необходимой помощи»;

- Письма Министерства образования и науки Российской Федерации от 11.03.2016 № ВК-452/07 «О введении ФГОС ОВЗ»;

- Устава ДООУ и других нормативно-правовых документов.

1.2. 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 граждане (МГ) — 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.).

1.3. Настоящая Инструкция разработана в целях:

1.3.1. Недопустимости дискриминации в ДООУ 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.

1.3.2. Реализации прав воспитанника с ограниченными возможностями здоровья на получение образования и воспитания и социальной адаптации в условиях ДООУ.

1.4. Настоящая Инструкция обязательна для исполнения всеми сотрудниками ДООУ.

1.5. Каждый работник ДООУ должен принимать все необходимые меры для развития коммуникативных компетенций, умений и навыков, необходимых для эффективного общения при оказании помощи инвалидам и другим МГ.

1.6. Основные коммуникативные навыки при общении с инвалидами:

- избегать конфликтных ситуаций;
- внимательно слушать инвалида и слышать его;
- регулировать собственные эмоции, возникающие в процессе взаимодействия;
- обеспечивать высокую культуру и этику взаимоотношений;
- цивилизовано противостоять манипулированию;
- сомневаясь, рассчитывать на свой здравый смысл и способность к сочувствию;
- относиться к другому человеку, как к себе самому, точно так же его уважать.

1.7. Знание и соблюдение работниками Инструкции является одним из критериев оценки качества их профессиональной деятельности, а также необходимым условием для создания и поддержания репутации учреждения, формирования положительной культуры общения при оказании помощи инвалидам и другим МГ в ДООУ.

1.8. В соответствии с настоящей Инструкцией сотрудники проходят инструктаж и обучение по вопросам, связанным с обеспечением доступности для инвалидов и лиц с

ОВЗ на территорию и помещение, а так же получение услуг ДООУ, в том числе с участием персонала (с оказанием помощи на территории и помещениях ДООУ в преодолении барьеров и сопровождении инвалида или лица с ОВЗ).

1.9. Инструктаж и обучение сотрудников проводится ответственным лицом, назначенным приказом заведующего ДООУ.

1.10. Для учета работы по проведению инструктажа и обучению сотрудников по вопросам доступности ведётся «Журнал учета проведения инструктажа сотрудников по вопросам доступности объекта и услуг ДООУ» (далее – Журнал).

1.11. Допуск к работе вновь принятых работников ДООУ осуществляется после прохождения инструктажа и обучения по вопросам доступности объекта и услуг ДООУ.

1.12. Допуск к работе вновь принятых работников ДООУ осуществляется после прохождения инструктажа по вопросам доступности объекта и услуг ДООУ.

2. Общие правила этикета при общении с детьми-инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья

2.1. Для обеспечения доступа инвалидов и лиц с ОВЗ к объекту и услугам ДООУ, сотрудникам необходимо соблюдать общие правила этикета при общении с указанными категориями лиц в зависимости от конкретной ситуации.

Правила этикета при общении с инвалидами для работников ДООУ представляют собой свод общих принципов и правил, направленных на соблюдение морально-этических и нравственных норм, модели поведения работниками при общении с инвалидами и другими МГ.

2.1.1. После встречи инвалида на кресле-коляске (или инвалида другой категории) перед входом на территорию ДООУ - оказать ему помощь при входе (выходе), сопровождении до места.

2.1.2. 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.

2.1.3. 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.

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

2.1.5. При разговоре с инвалидом или лицом с ОВЗ обращаться следует непосредственно к нему, а не к сопровождающему, который присутствует при разговоре.

2.1.6. При знакомстве с инвалидом или лицом с ОВЗ рекомендуется пожать ему руку, расположив к себе. Даже те, кому трудно двигать рукой или те, кто пользуется протезом, вполне могут пожать руку - правую или левую, что вполне допустимо.

2.1.7. 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.

2.1.8. 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.

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

2.1.11. При общении с лицом, имеющим нарушение слуха, необходимо привлечь внимание 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.

2.1.12. Рекомендуется заранее показать ребенку – инвалиду, инвалиду или лицу с ОВЗ, где находится санузел для данной категории лиц, что поможет ему быстрее адаптироваться в ДОУ.

2.1.13. Оказать помощь инвалиду при выполнении действий самообслуживания с учетом времени его нахождения в ДОУ (помочь снять верхнюю одежду, посетить санузел и т.д.).

2.1.14. Обеспечить возможность оказания помощи инвалиду в затрудненных ситуациях во время нахождения в ДОУ.

2.1.15. После предоставления услуги сопроводить инвалида на кресле-коляске (или другой категории) к выходу из помещения.

2.1.16. Оказать при необходимости помощь при посадке в социальное такси или иное транспортное средство.

3. Особенности взаимодействия с различными группами инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

3.1. Лица, испытывающие трудности при передвижении.

Сотрудники обязаны встретить при входе на территорию ДОУ, вежливо объяснить, где находится нужный объект (специалист, сотрудник) нужный инвалиду, убедиться в доступности прохода по пути следования. Всегда лично убеждайтесь в доступности мест, где запланированы мероприятия. Заранее поинтересуйтесь, какие могут возникнуть проблемы или барьеры и как их можно устранить.

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.

Начать катить коляску без согласия инвалида — то же самое, что схватить и понести человека без его разрешения.

Запрещается прикасаться к инвалидной коляске и менять ее местоположение без согласия инвалида или лица с ОВЗ.

Инвалидная коляска - это часть неприкасаемого пространства человека, который ее использует.

Не опирайтесь на кресло-коляску: опираться или виснуть на инвалидной коляске - то же самое, что и опираться или виснуть на ее обладателе, и это тоже раздражает.

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.

3.2. Лица, испытывающие затруднения в речи.

Сотрудники должны говорить с данной категорией людей 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 осмысленна. 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

2.1.12. Рекомендуется заранее показать ребенку – инвалиду, инвалиду или лицу с ОВЗ, где находится санузел для данной категории лиц, что поможет ему быстрее адаптироваться в ДОУ.

2.1.13. Оказать помощь инвалиду при выполнении действий самообслуживания с учетом времени его нахождения в ДОУ (помочь снять верхнюю одежду, посетить санузел и т.д.).

2.1.14. Обеспечить возможность оказания помощи инвалиду в затрудненных ситуациях во время нахождения в ДОУ.

2.1.15. После предоставления услуги сопроводить инвалида на кресле-коляске (или другой категории) к выходу из помещения.

2.1.16. Оказать при необходимости помощь при посадке в социальное такси или иное транспортное средство.

3. Особенности взаимодействия с различными группами инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

3.1. Лица, испытывающие трудности при передвижении.

Сотрудники обязаны встретить при входе на территорию ДОУ, вежливо объяснить, где находится нужный объект (специалист, сотрудник) нужный инвалиду, убедиться в доступности прохода по пути следования. Всегда лично убеждайтесь в доступности мест, где запланированы мероприятия. Заранее поинтересуйтесь, какие могут возникнуть проблемы или барьеры и как их можно устранить.

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.

Начать катить коляску без согласия инвалида — то же самое, что схватить и понести человека без его разрешения.

Запрещается прикасаться к инвалидной коляске и менять ее местоположение без согласия инвалида или лица с ОВЗ.

Инвалидная коляска - это часть неприкасаемого пространства человека, который ее использует.

Не опирайтесь на кресло-коляску: опираться или виснуть на инвалидной коляске - то же самое, что и опираться или виснуть на ее обладателе, и это тоже раздражает.

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.

3.2. Лица, испытывающие затруднения в речи.

Сотрудники должны говорить с данной категорией людей 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 осмысленна. 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: взрослому, посетившему ДОУ – написать, напечатать; ребенку - показать жестами.

3.3. Лица с задержкой в развитии и проблемами общения, умственные нарушения.

В разговоре с данной категорией людей 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. 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, погода, последние события

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 категорией людей 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. В первую очередь рекомендуется спросить лицо с нарушением зрения, куда он следует, 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 ДОУ без резких движений, не делать рывков.

Если лицо с нарушением зрения отказалось от помощи в сопровождении по объекту ДОУ, 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 ДОУ информационных табличек, изготовленных с использованием шрифта Брайля.

Для ориентации лица с нарушением зрения на объекте ДОУ необходимо кратко описать местонахождение, характеризовать расстояние до определенных предметов; своевременно предупредить о препятствиях: ступенях, низких притолах, трубах, лужах, ямах, неровностях в полах и т.д. 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 категорией людей 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 помахнуть 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 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.

3.6. Лица, имеющие психические нарушения

Психические нарушения - не то же самое, что проблемы 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.