

Муниципальное дошкольное образовательное учреждение
детский сад общеразвивающего вида № 131

«СОГЛАСОВАНО»

Председатель профсоюзного комитета

 В.Н. Корнова

«09/01» 2024 год

«УТВЕРЖДАЮ»

Заведующий МДОУ «Детский сад

№ 131»  Л.М. Краснощекова

Приказ от 09.01.2024 г. № 02-03/5 «Б»

Инструкция

для ответственного работника по сопровождению инвалидов в
помещениях и на территории МДОУ «Детский сад № 131»

1. Общие правила этикета.

При предоставлении помощи инвалидам по сопровождению в помещениях и на территории МДОУ «Детский сад № 131» необходимо соблюдать следующие общие правила этикета при обращении с инвалидами, в зависимости от конкретной ситуации:

1. Обращение к человеку: когда разговариваете с инвалидом, обращайтесь непосредственно к нему, а не к сопровождающему или сурдопереводчику, которые присутствуют при разговоре.
2. Пожатие руки: когда вас знакомят с инвалидом, вполне естественно пожать ему руку: даже тем, кому трудно двигать рукой или кто пользуется протезом, вполне можно пожать руку – правую или левую, что вполне допустимо.
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.
4. Предложение помощи: если вы прилагаете помощь, ждите, пока ее примут, а затем спрашивайте, что и как делать.
5. Адекватность и вежливость: обращайтесь к взрослым инвалидам как к взрослым здоровым людям, а не как к детям. Обращаться к ним по имени и на «ты» возможно только в том случае, если вы хорошо знакомы и ваш собеседник позволяет вам такое обращение.
6. Не опирайтесь на кресло-коляску: опираться или виснуть на чей-то инвалидной коляске – то же самое, что опираться или виснуть на ее обладателе, и это тоже может раздражать. Инвалидная коляска – это часть неприкасаемого пространства человека, который ее использует.
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 недоговаривайте за него. Никогда не притворяйтесь, что вы понимаете, если на самом деле это не так. Повторите, что вы поняли, это поможет человеку ответить вам, а вам – понять его.
8. Расположение для беседы: когда вы говорите с человеком, пользующимся инвалидной коляской или костылями, расположитесь так, что бы ваши и его глаза были на одном уровне, тогда вам будет легче разговаривать. Разговаривая с теми, кто может читать по губам, расположитесь так, чтобы вам ничего не мешало.
 9. Привлечение внимания человека: что бы привлечь внимание человека, который плохо слышит, помашите ему рукой или дотроньтесь до плеча. Смотрите ему прямо в глаза и говорите четко, но имейте в виду, что не все люди, которые плохо слышат, могут читать по губам.
 10. Не смущайтесь, если случайно допустили оплошность, сказав «Увидимся» или «Вы слышали об этом..?» тому, кто не может видеть или слышать.

Для обеспечения доступности услуг для инвалидов специалистами, непосредственно оказывающих услуги, необходимо ориентироваться на социальные потребности и особенности социально-бытовых ограничений инвалидов, возникающих в результате заболевания. Главный принцип оказания помощи – не навредить в результате непредусмотренных рисков и обстоятельств.

Относитесь к другому человеку, как к себе самому, точно так же его уважайте – и тогда оказание услуги в ДООУ и общение будут эффективными.

Работник, непосредственно осуществляющий помощь инвалидам по сопровождению в помещениях и на территории МДООУ «Детский сад № 131», должен проходить инструктаж один раз в три года.

2. Сопровождение инвалидов на приеме в учреждении.

Для обеспечения доступа инвалидов к услугам и объектам, на которых они предоставляются, работнику, непосредственно осуществляющему помощь по сопровождению в помещениях и на территории ДООУ, при приеме инвалидов в учреждении необходимо:

1. Рассказать инвалиду об архитектурных особенностях здания ДООУ:
 - количество этажей;
 - основные помещения и места их расположения в здании, в каком кабинете к кому обратиться по вопросам, которые могут возникнуть в ходе предоставления услуги;
 - расположение комнат гигиены и санузлов.
2. Рассказать, учитывая степень социальных ограничений, об особенностях организации доступной среды в ДООУ:

- наличие пандусов, мнемосхем, тактильных дорожек, тактильных метках и т.д.

Особое внимание обратить на знаки, предупреждающие об опасности:

- звуковые сигналы тревоги, световые табло, наиболее быстрыми и безопасными способами выхода из здания.

3. Провести экскурсию по учреждению, обратив внимание на расположение санитарных комнат, лестниц и т.д. При необходимости обратить внимание на механизмы открывания-закрывания дверей, санитарных приборов.

4. Познакомить инвалида со всеми специалистами, лично, представив по фамилии, имени и отчеству специалиста и инвалида друг другу. Информировать, к кому он должен обратиться во всех случаях возникающих затруднений.

5. При завершении приема в учреждении уточнить, есть ли какие-либо вопросы и особые пожелания.

3. Правила этикета для лиц с разными расстройствами функций организма.

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

- Помните, что инвалидная коляска – неприкосновенное пространство человека. Не облокачивайтесь на нее и не толкайте. Начать катать коляску без согласия инвалида – то же самое, что схватить и понести человека без его разрешения..
- Всегда спрашивайте. Нужна ли помощь, прежде чем оказать ее инвалиду, испытывающему трудности при передвижении, и предлагайте помощь, если нужно открыть тяжелую дверь.
- 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.
- Если возможно, расположитесь так, что бы ваши лица были на одном уровне. Избегайте положения, при котором вашему собеседнику нужно запрокидывать голову.
- Не думайте, что необходимость пользоваться инвалидной коляской – это трагедия. Это способ свободного (если нет архитектурных барьеров) передвижения. Есть люди, пользующиеся коляской,

которые не утратили способность ходить и могут передвигаться с помощью костылей, трости и т.д.

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

- Оказывая свою помощь незрячему человеку, направляйте его, не сжимая руку, идите так, как вы обычно ходите.
- Опишите кратко, где вы находитесь. Предупреждайте о препятствиях (ступеньки и т.д.).
- Используйте, если это уместно, знакомые фразы, расстояние, окружающую обстановку. Делитесь эмоциональным воздействием от увиденного.
- Если вы собираетесь читать незрячему человеку, сначала предупредите его об этом. Говорите обычным голосом.
- Всегда обращайтесь непосредственно к человеку, даже если он вас не видит, а не к его сопровождающему.
- Всегда называйте себя и представляйте окружающих.
- Не заставляйте вашего собеседника обращаться в пустоту, если вы перемещаетесь, предупредите его об этом.

Взносительница А. В. Новикова А. В.