Медведева Ольга Александровна

Подписан: Медведева Ольга Александровна
DN: CN=Медведева Ольга Александровна, SN=Медведева, G=Ольга Александровна, E=sadik-skazka@mail.ru, ИНН=424003649250, СНИЛС=13004290189, O="МУНИЦИПАЛЬНОЕ АВТОНОМНОЕ ДОШКОЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ""ПРОМЫШЛЕННОВСКИЙ ДЕТСКИЙ САД ""СКАЗКА""", T=Заведующий, L=Промышленная, S=Кемеровская область, C=RU
Основание: Я являюсь автором этого документа
Местоположение: место подписания
Дата: 2022.10.23 19:40:56+07'00'
Foxit PDF Reader Версия: 11.2.2

УТВЕРЖДЕНО:

Приказом заведующегоМАДОУ «Промышленновский детский сад «Сказка»

_____ О.А. Медведева

18 января 2022 г. пр.№ 19/1-п

ИНСТРУКЦИЯ
по сопровождению инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (ВОЗ) МАДОУ «Промышленновский детский сад «Сказка».

1. Общие положения

1.1. Настоящая инструкция по сопровождению инвалидов и лиц с ограниченнымивозможностями здоровья (далее - Инструкция) Муниципального автономного дошкольногообразовательного учреждения«Промышленновский детский сад «Сказка» (далее – Учреждение) разработана на основании следующих нормативно-правовыхактов:

- Федерального закона от 03.05.2012 г. № 46-ФЗ «О ратификации Конвенции о правахинвалидов»;
- Федерального закона от 29.12.2012 г. № 273 -ФЗ «Об образовании в РоссийскойФедерации»;
- Приказа Министерства образования и науки Российской Федерации «Об утверждениИПорядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услугв сфере образования, а также оказания им при этом необходимой помощи» от 09.11.2015 г. №1309;
- Приказа Министерства образования и науки Российской Федерации «Об утверждениИПлана мероприятий «дорожной карты» Министерства образования и науки РоссийскойФедерации по повышению значений показателей доступности для инвалидов объектов ипредоставляемых на них услуг в сфере образования» от 02.12.2015 г. № 1399;
- Иных нормативно-правовых и локальных актов.

1.2. Настоящая Инструкция разработана в целях:

- недопустимости дискриминации в Учреждении по признаку инвалидности, то есть любоеразличие, исключение или ограничение по причине инвалидности, целью либо результатомкоторых является умаление или

отрицание признания, реализации или осуществлениянаравне с другими всех гарантированных в Российской Федерации прав и свобод человека игражданина в политической, экономической, социальной, культурной, гражданской илилюбой иной области.
- реализации прав обучающихся с ограниченными возможностями здоровья (далее - ОВЗ) наполучение дошкольного образования, и социальной адаптации в условиях Учреждения.
1.3. Настоящая Инструкция обязательна для исполнения всеми сотрудниками Учреждения.
1.4. В соответствии с настоящей Инструкцией сотрудники проходят инструктаж и обучениепо вопросам, связанным с обеспечением доступности для инвалидов и лиц с ОВЗ объектов иуслуг Учреждения, в том числе с участием персонала (с оказанием помощи на объектах впреодолении барьеров и сопровождении инвалида или лица с ОВЗ).
1.5. Инструктаж проводится руководителем Учреждения либо ответственным лицом заработу с инвалидами и лицами с ОВЗ.
1.6. Для учета работы по инструктажу и обучению сотрудников по работе с лицами с ОВЗ иинвалидами ведется «Журнал инструктажа по сопровождению инвалидов и лиц сограниченными возможностями здоровья (ОВЗ)» (далее – журнал). Форма журналапредставлена в приложении 1.В журнале ведется запись темы инструктажа, даты, ФИО, должности сотрудников,прошедших инструктаж, а также ФИО, должность и подпись сотрудника, проводившего его.
1.7. Допуск к работе вновь принятых работников Учреждения осуществляется послепрохождения инструктажа и обучения по вопросам доступности объектов и услугУчреждения.
1.8. Всем сотрудникам Учреждения при общении с детьми-инвалидами и лицами с ОВЗсоблюдать правила этикета, утвержденными в Учреждении.
1.9. При общении с лицами, испытывающими трудности при передвижении, следуетуведомить о наличии на объектах Учреждения определенного специального оборудованиядля инвалидов и лиц с ОВЗ и возможности пользоваться им. Сотрудники обязаны встретить,вежливо объяснить, где находится нужный объект инвалиду, убедиться в доступностипрохода, куда следует передвигаться. Запрещается прикасаться к инвалидной коляске именять ее местоположение без согласия инвалида или лица с ОВЗ. При открытии тяжелыхдверей, при передвижении по паркету или коврам с длинным ворсом рекомендуетсяпредложить помощь инвалиду или лицу с ОВЗ, пользующемуся инвалидной коляской иликостылями. Сотрудники должны помнить, что инвалидные коляски быстро набираютскорость, и неожиданные резкие повороты и толчки могут привести к потере равновесия иопрокидыванию инвалидной коляски.
1.10. Услышав звонок вызова, встретить инвалида на кресле-коляске (или инвалида другойкатегории) перед входом в здание и оказать ему помощь при входе (выходе), сопровожденииидо места.

1.11. Оказать помощь инвалиду при выполнении действий самообслуживания с учетомвремени его нахождения в Учреждении (помочь снять верхнюю одежду, посетить санузел ит.д.).
1.12. Обеспечить возможность оказания помощи инвалиду в затрудненных ситуациях вовремя нахождения в Учреждении.
1.13. После предоставления услуги сопроводить инвалида на кресле коляске (или другойкатегории) к выходу из помещения.
1.14. Оказать при необходимости помощь инвалиду при посадке в такси или иноетранспортное средство.
1.15. Соблюдать профессиональную этику взаимоотношений и не допускать ситуаций,препятствующих получению инвалидом услуг.
1.16. Осуществлять разъяснения в доступной для инвалидов форме порядка посещенияУчреждения.
2. Правила этикета при общении с инвалидами
2.1. Правила этикета при общении с инвалидами для работников Учреждения (далее -Правила) представляют собой свод общих принципов и правил, направленных на соблюдениеморально-этических и нравственных норм, модели поведения работниками Учреждения приобщении с инвалидами и другими маломобильными гражданами (далее - МГН).
2.2. Целью настоящих правил является установление эффективного общения с инвалидами идругими МГН, а также оказание им при этом необходимой помощи в преодолении барьеров,мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами.
2.3. Каждый работник Учреждения должен принимать все необходимые меры для развитиякоммуникативных компетенций, умений и навыков, необходимых для эффективногообщения при оказании помощи инвалидам и другим МГН.
2.4. Знание и соблюдение работниками положений Правил является одним из критериевоценки качества их профессиональной деятельности, а также необходимым условием длясоздания и поддержания репутации учреждения, формирования положительной культурыобщения при оказании помощи инвалидам и другим МГН в Учреждении.
2.5. 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.
2.6. Общие правила этикета при общении с инвалидами:

2.6.1. Обращение к человеку: когда вы разговариваете с инвалидом, обращайтесьнепосредственно к нему, а не к сопровождающему, которые присутствуют при разговоре.
2.6.2. Пожатие руки: когда вас знакомят с инвалидом, вполне естественно пожать ему руку:даже те, кому трудно двигать рукой или кто пользуется протезом, вполне могут пожать руку— правую или левую, что вполне допустимо.
2.6.3. Называйте себя и других: когда вы встречаетесь с человеком, который плохо или совсемне видит, обязательно называйте себя и тех людей, которые пришли с вами. Если у вас общаябеседа в группе, не забывайте пояснить, к кому в данный момент вы обращаетесь, и назватьсебя.
2.6.4. Предложение помощи: если вы предлагаете помощь, ждите, пока ее примут, а затемспрашивайте, что и как делать.
2.6.5. Адекватность и вежливость: обращайтесь с взрослыми-инвалидами как с взрослыми.Обращайтесь к ним по имени и наты, только если вы хорошо знакомы.
2.6.6. Не опирайтесь на кресло-коляску: опираться или виснуть на инвалидной коляске - то жесамое, что и опираться или виснуть на ее обладателе, и это тоже раздражает.
2.6.7. Инвалидная коляска - это часть неприкасаемого пространства человека, который ееиспользует.
2.6.8. Внимательность и терпеливость: когда вы разговариваете с человеком, испытывающимтрудности в общении, слушайте его внимательно. Будьте терпеливы, ждите, когда человексам закончит фразу. Не поправляйте его и не договаривайте за него. Никогда непритворяйтесь, что вы понимаете, если на самом деле это не так. Повторите, что вы поняли,это поможет человеку ответить вам, а вам — понять его.
2.6.9. Расположение для беседы: когда вы говорите с человеком, пользующимся инвалиднойколяской 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, постарайтесь, чтобыВам ничего (еда, руки) не мешало.
2.6.10. Привлечение внимания человека: чтобы привлечь внимание человека, который плохослышит, помашите ему рукой или похлопайте по плечу. Смотрите ему прямо в глаза иговорите четко, но имейте в виду, что не все люди, которые плохо слышат, могут читать погубам.
2.6.11. Не смущайтесь, если случайно допустили оплошность, сказав «Увидимся» или «Выслышали об этом...?» тому, кто не может видеть или слышать.
2.7. Правила этикета при общении с лицами с разными расстройствами функций организма
2.7.1. Правила этикета при общении с инвалидами, испытывающими трудности припередвижении - Помните, что инвалидная коляска — неприкосновенное пространствочеловека. Не облокачивайтесь на нее, не

толкайте, не кладите на нее ноги без разрешения.Начать катить коляску без согласия инвалида — то же самое, что схватить и понести человекабез его разрешения.
- Всегда спрашивайте, нужна ли помощь, прежде чем оказать ее. Предлагайте помощь, еслинужно открыть тяжелую дверь или пройти по ковру с длинным ворсом.
- Если ваше предложение о помощи принято, спросите, что нужно делать, и четко следуйтеинструкциям.
- Если вам разрешили передвигать коляску, сначала катите ее медленно. Коляска быстронабирает скорость, и неожиданный толчок может привести к потере равновесия.
- Всегда лично убеждайтесь в доступности мест, где запланированы мероприятия. Заранеепоинтересуйтесь, какие могут возникнуть проблемы или барьеры и как их можно устранить.
- Если возможно, расположитесь так, чтобы ваши лица были на одном уровне. Избегайтеположения, при котором вашему собеседнику нужно запрокидывать голову.
- Если существуют архитектурные барьеры, предупредите о них, чтобы человек имелвозможность принимать решения заранее.
- Помните, что, как правило, у людей, имеющих трудности при передвижении, нет проблем созрением, слухом и пониманием.
- Не думайте, что необходимость пользоваться инвалидной коляской — это трагедия. Этоспособ свободного (если нет архитектурных барьеров) передвижения. Есть люди,пользующиеся инвалидной коляской, которые не утратили способности ходить и могутпередвигаться с помощью костылей, трости и т.п. Коляски они используют для того, чтобыэкономить силы и быстрее передвигаться.
2.7.2. Правила этикета при общении с инвалидами, имеющими нарушения зрения илинезрячими - Предлагая свою помощь, направляйте человека, не стискивайте его руку, идитетак, 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 притолоках, трубах и т.п.
- Используйте, если это уместно, фразы, характеризующие звук, запах, расстояние. Делитесьувиденным.
- Обращайтесь с собаками-поводырями не так, как с обычными домашними животными. Некомандуйте, не трогайте и не играйте с собакой поводырем.
- Если вы собираетесь читать незрячему человеку, сначала предупредите об этом. Говоритенормальным голосом. Не пропускайте информацию, если вас об этом не попросят.
- Если это важное письмо или документ, не нужно для убедительности давать его потрогать.При этом не заменяйте чтение пересказом. Когда незрячий человек должен подписатьдокумент, прочитайте его обязательно. Инвалидность не освобождает слепого человека отответственности, обусловленной документом.

- Всегда обращайтесь непосредственно к человеку, даже если он вас не видит, а не к егозрячему компаньону.
- Всегда называйте себя и представляйте других собеседников, а также остальныхприсутствующих. Если вы хотите пожать руку, скажите об этом.
- Когда вы предлагаете незрячему человеку сесть, не усаживайте его, а направьте руку наспинку стула или подлокотник. Не водите по поверхности его руку, а дайте ему возможностьсвободно потрогать предмет. Если вас попросили помочь взять какой-то предмет, не следуеттянуть кисть слепого к предмету и брать его рукой этот предмет.
- Когда вы общаетесь с группой незрячих людей, не забывайте каждый раз называть того, ккому вы обращаетесь.
- Не заставляйте вашего собеседника вещать в пустоту: если вы перемещаетесь, предупредитеего. Вполне нормально употреблять слово «смотреть». Для незрячего человека это означает«видеть руками», осязать.
- Избегайте расплывчатых определений и инструкций, которые обычно сопровождаютсяжестами, выражений вроде «Стакан находится где-то там на столе». Старайтесь бытьточными: «Стакан посередине стола».
- Если вы заметили, что незрячий человек сбился с маршрута, не управляйте его движениемна расстоянии, подойдите и помогите выбраться на нужный путь.
- При спуске или подъеме по ступенькам ведите незрячего перпендикулярно к ним.Передвигаясь, не делайте рывков, резких движений. При сопровождении незрячего человекане закладывайте руки назад — это неудобно.
2.7.3. Правила этикета при общении с инвалидами, имеющими нарушение слуха:
- Разговаривая с человеком, у которого плохой слух, смотрите прямо на него. Не затемняйтесвое лицо и не загораживайте его руками, волосами или какими-то предметами. Вашсобеседник должен иметь возможность следить за выражением вашего лица.
- Существует несколько типов и степеней глухоты. Соответственно, существует многоспособов 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 этомслучае говорите более громко и четко, подбирая подходящий уровень. В другом случаепонадобится лишь снизить высоту голоса, так как человек утратил способностьвоспринимать высокие частоты.
- Чтобы привлечь внимание человека, который плохо слышит, назовите его по имени. Еслиответа 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 другойсложный термин, адрес, напишите ее, сообщите по факсу или электронной почте или любымдругим способом, но так, чтобы она была точно понята.
- Если существуют трудности при устном общении, спросите, не будет ли прощепереписываться.
- Не забывайте о среде, которая вас окружает. В больших или многолюдных помещенияхтрудно общаться с людьми, которые плохо слышат. Яркое солнце или тень тоже могут бытьбарьерами.
- Очень часто глухие люди используют язык жестов. Если вы общаетесь черезпереводчика, не забудьте, что обращаться надо непосредственно к собеседнику, а не кпереводчику.
- Не все люди, которые плохо слышат, могут читать по губам. Вам лучше всего спросить обэтом при первой встрече. Если ваш собеседник обладает этим навыком, нужно соблюдатьнесколько важных правил. Помните, что только три из десяти слов хорошо прочитываются.
-Нужно смотреть в лицо собеседнику и говорить ясно и медленно, использовать простыефразы и избегать несущественных слов.
- Нужно использовать выражение лица, жесты, телодвижения, если хотите подчеркнуть илипрояснить смысл сказанного.
2.7.4. Правила этикета при общении с инвалидами, имеющими задержку в развитии ипроблемы общения, умственные нарушения
- Используйте доступный язык, выражайтесь точно и по делу.
- Избегайте словесных штампов и образных выражений, если только вы не уверены в том, чтоваш собеседник с ними знаком.
- Исходите из того, что взрослый человек с задержкой в развитии имеет такой же опыт, как илюбой другой взрослый человек. Если необходимо, используйте иллюстрации илифотографии. Будьте готовы повторить несколько раз. Не сдавайтесь, если вас с первого разане поняли.
- Обращайтесь с человеком с проблемами развития точно так же, как вы бы обращались слюбым другим. В беседе обсуждайте те же темы, какие вы обсуждаете с другими людьми.Например, планы на выходные, отпуск, погода, последние события.
- Обращайтесь непосредственно к человеку.
- Помните, что люди с задержкой в развитии дееспособны и могут подписывать документы,контракты, голосовать, давать согласие на медицинскую помощь и т.д.
2.7.5. Правила этикета при общении с инвалидами, имеющими психические нарушения:
- Психические нарушения — не то же самое, что проблемы в развитии. Люди с психическимипроблемами 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 вдополнительной помощи и специальном обращении.

- Обращайтесь с людьми с психическими нарушениями как с личностями. Не нужно делатьпреждевременных выводов на основании опыта общения с другими людьми с такой жеформой инвалидности.
- Не следует думать, что люди с психическими нарушениями более других склонны кнасилию. Это миф. Если вы дружелюбны, они будут чувствовать себя спокойно.
- Неверно, что люди с психическими нарушениями имеют проблемы в понимании или нижепо уровню интеллекта, чем большинство людей.
- Если человек, имеющий психические нарушения, расстроен, спросите его спокойно, что выможете сделать, чтобы помочь ему.
- Не говорите резко с человеком, имеющим психические нарушения, даже если у вас есть дляэтого основания.

2.7.6. 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 сзатрудненной 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 всеваше 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. Есливам 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 перебивайтеего и не подавляйте. Не торопите говорящего.
- Если у вас возникают проблемы в общении, спросите, не хочет ли ваш собеседникиспользовать другой способ - написать, напечатать.