

«УТВЕРЖДАЮ»  
Заведующий  
МБДОУ «Детский сад №138»  
\_\_\_\_\_ Л.А. Денисова

**Инструкция для работников МБДОУ  
«Детский сад № 138»  
по обеспечению доступа  
инвалидов к услугам ДОУ**

Настоящая инструкция разработана на основе методических материалов для обучения (инструктирования) сотрудников учреждений МСЭ и других организаций по вопросам обеспечения доступности для инвалидов услуг и объектов, на которых они предоставляются, оказания при этом необходимой помощи.

## **I. Общие положения**

1. Дошкольное образование детей с ОВЗ организовано в ДООУ как совместно с другими детьми, так и в отдельных группах.

Отдельные группы – группы компенсирующей направленности, реализующие адаптированную образовательную программу дошкольного образования для детей с ОВЗ с учетом особенностей их психофизического развития, индивидуальных возможностей, обеспечивающей коррекцию нарушений развития и социальную адаптацию воспитанников с ОВЗ.

2. Для воспитанников, нуждающихся в длительном лечении, детей-инвалидов, которые по состоянию здоровья не могут посещать образовательные организации, на основании заключения медицинской организации и письменного обращения родителей (законных представителей), обучение по образовательным программам дошкольного образования организуется на дому или в медицинских организациях.

3. Образовательный процесс, реализация образовательных программ, содержание дошкольного образования и условия организации обучения и воспитания детей с ОВЗ определяются адаптированной образовательной программой, а для инвалидов также в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалида.

## **II. Общие правила этикета**

При предоставлении услуг инвалидам необходимо соблюдать следующие **общие правила этикета при общении с инвалидами**:

1. *Обращение к человеку*: когда вы 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 ребенком, 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 предлагаете помощь, ждите, пока ее примут, а затем спрашивайте, что и как делать.

5. *Адекватность и вежливость*: обращайтесь к инвалидам как к здоровым людям.

6. *Не опирайтесь на кресло-коляску*: опираться или виснуть на чьей-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 ребенком, испытывающим трудности в общении, слушайте его внимательно. Будьте терпеливы, ждите, когда ребенок сам закончит фразу. Не поправляйте его и не договаривайте за него. Никогда не притворяйтесь, что вы понимаете, если на самом деле это не так. Повторите, что вы поняли, это поможет ребенку ответить вам, а вам — понять его.

8. *Расположение для беседы*: когда вы говорите с ребенком, 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.

9. *Привлечение внимания ребенка*: чтобы привлечь внимание ребенка, 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.

Сотрудники, непосредственно осуществляющие работу с инвалидами, должны проходить инструктаж по обеспечению доступности для инвалидов услуг и объектов, на которых они предоставляются, при приёме на работу в учреждении, при переводе на другую должность, а также необходимо проходить повторный инструктаж один раз в три (один) года.

### **III. Сопровождение инвалидов на приёме в учреждении**

Для обеспечения доступа инвалидов к услугам ДОО сотруднику при приёме инвалида в учреждение необходимо:

1. Рассказать и показать самому ребенку и его законным представителям, учитывая степень социальных ограничений инвалида, об особенностях организации доступной среды в учреждении: наличии мнемосхем, меток, указывающих направление т.д. Особое внимание обратить на знаки, предупреждающие об опасности: звуковые сигналы тревоги, световые табло, обучить экстренной эвакуации, наиболее быстрым и безопасным способам выхода из здания.
2. Провести экскурсию по группе, обратив внимание ребенка на расположение спального помещения, кабинетов специалистов, раздевалки, санузла.
3. Познакомить инвалида со всеми специалистами, задействованными в работе с ним, лично, представив специалиста и инвалида друг другу. Информировать, к кому он должен обратиться во всех случаях возникающих затруднений
4. При завершении приёма в учреждение уточнить, остались у него ли какие-либо вопросы.

### **IV. Сопровождение инвалидов при оказании им услуг**

Для обеспечения доступа инвалидов к услугам ДОО необходимо:

- ознакомить законных представителей с режимом работы ДОО, расписанием занятий.
- указать группу, акцентировав внимание на путь по учреждению от входа до группы.

Существуют свои особенности оказания разных видов социальных услуг, на что следует обратить внимание специалистов учреждения.

**Педагогу-психологу** в индивидуальной работе следует учитывать психоэмоциональные особенности ребенка-инвалида, быть внимательным и аккуратным в беседе, соблюдать лёгкую дистанцию в общении, избегать проявлений навязчивости, пренебрежительного или надменного тона в разговоре. При проявлениях беспокойства, которое может быть вызвано усталостью, неприятной для инвалида темой разговора, необходимостью посещения санитарной комнаты, целесообразно предложить сделать перерыв, предложить ненадолго выйти, если имеется в том необходимость.

Для обеспечения комфортного и максимально эффективного получения услуг при проведении групповых психологических мероприятий надо комплектовать группы с учётом возрастных, функциональных, психоэмоциональных особенностей инвалидов.

**Воспитателям** при проведении занятий необходимо объединять инвалидов по одному или нескольким признакам. Контингент должен быть приблизительно одной возрастной группы, уровня знаний, умений и восприятия информации, желательно с заболеваниями одной нозологической группы. Например, в одной подгруппе соединять слабовидящих и слабослышащих нецелесообразно, так как необходимы различные подходы к методике преподавания учебного материала, выбору наглядных пособий и т.д.

**Музыкальному руководителю и инструктору по физической культуре** следует учитывать бытовые затруднения инвалидов - последствия заболевания. Например, инвалиды с нарушениями опорно-двигательного аппарата (инвалиды-колясочники) могут отказываться от участия в мероприятиях в связи с необходимостью частого посещения санитарной комнаты и боязнью оказаться вдали от неё. В таком случае следует обеспечить возможность необходимых пауз, при проведении мероприятий разъяснить, что при необходимости он может выйти из помещения, в

котором проводится мероприятие и вернуться снова, отсутствуя столько времени, сколько ему будет необходимо.

## V. *Сопровождение инвалидов при предоставлении им социально-бытовых услуг*

Для того чтобы не поставить в неловкое положение инвалида, необходимо выяснить его функциональные особенности и ограничения, вызванные заболеванием, связанные с бытовым обустройством его жизни: приёмом пищи, личной гигиеной, психоэмоциональными особенностями. Это должен сделать **медицинский работник ДОУ**. Например, у инвалидов с затруднениями в приёме пищи, вызванными органическими особенностями строения нёба или ДЦП, следует уточнить, удобно ли им будет принимать пищу со всеми детьми вместе или необходимо обеспечить ему возможность индивидуального приёма пищи. Для приёма пищи слабовидящих существуют свои нюансы: нельзя менять привычное место за столом, расположение столовых приборов на столе.

## VI. *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 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 трудность при передвижении, и предлагайте помощь, если нужно открыть дверь или пройти по ковру с длинным ворсом.
- 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.
- Если возможно, расположитесь так, чтобы ваши лица были на одном уровне. Избегайте положения, при котором инвалиду нужно запрокидывать голову.
- Помните, что, как правило, у детей, 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 ребенку, направляйте его, не стискивая его руку, идите так, как вы обычно ходите. Не нужно хватать слепого ребенка и тащить его за собой.
- Опишите кратко, где вы находитесь. Предупреждайте о препятствиях: ступенях, порогах, низких притолоках, трубах и т.п.
- Используйте, если это уместно, знакомые фразы, характеризующие цвет, расстояние, окружающую обстановку. Делитесь эмоциональным воздействием от увиденного.
- Если вы собираетесь читать незрячему ребенку, сначала предупредите его об этом. Говорите обычным голосом.
- Всегда обращайтесь непосредственно к ребенку, даже если он вас не видит, а не к его зрячему сопровождающему.
- Когда вы предлагаете незрячему ребенку 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 детей, не забывайте каждый раз называть того, к кому вы обращаетесь.
- Не заставляйте ребенка обращаться в пустоту: если вы перемещаетесь, предупредите его об этом.
- Вполне допустимо употреблять слово «смотреть». Для незрячего это означает «видеть руками», осязая.
- Избегайте расплывчатых определений и инструкций, которые обычно сопровождаются жестами, выражений вроде «Стакан находится где-то там на столе». Старайтесь быть точными: «Стакан посередине стола».
- 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 ребенком, у которого плохой слух, смотрите прямо на него. Не затемняйте свое лицо и не загромождайте его руками, волосами или какими-то предметами. Ребенок 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 родителей ребенка.
- 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 ребенка, который плохо слышит, назовите его по имени. Если ответа нет, можно слегка тронуть ребенка или же помахать рукой.
- Говорите ясно и ровно. Не нужно излишне подчеркивать что-то. Кричать, особенно в ухо, тоже не надо.
- Не все люди, которые плохо слышат, могут читать по губам. Вам лучше всего спросить об этом родителей ребенка при первой встрече. Если ребенок обладает этим навыком, нужно соблюдать несколько важных правил. Помните, что только три из десяти слов хорошо прочитываются.
- Нужно смотреть в лицо ребенку 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.
- Если необходимо, используйте иллюстрации или фотографии. Будьте готовы повторить несколько раз. Не сдавайтесь, если вас с первого раза не поняли.
- Обращайтесь с ребенком с проблемами развития точно так же, как вы бы обращались с любым другим. В беседе обсуждайте те же темы, какие вы обсуждаете с другими детьми.

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

Психические нарушения — не то же самое, что проблемы с задержкой в развитии. Дети 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 дети с психическими нарушениями обязательно нуждаются в дополнительной помощи и специальном обращении.

- Обращайтесь с детьми 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 дети с психическими нарушениями более других склонны к агрессии. Это миф. Если вы дружелюбны, они будут чувствовать себя спокойно.

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

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

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

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

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

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

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

- 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 ребенку с нарушенной речью тоже нужно высказаться. Не перебивайте его и не подавляйте. Не торопите говорящего.