

Согласовано  
Председатель ПК  
МБДОУ «Детский сад №1  
«Ласточка» городского  
округа Судак  
Ожакова Т.В.



Утверждаю  
Заведующий МБДОУ  
«Детский сад №1  
«Ласточка» городского  
округа Судак  
Даниленко О.А.



## Положение

по оказанию ситуационной помощи инвалидам всех категорий  
в Муниципальном бюджетном дошкольном образовательном учреждении  
«Детский сад № 1 «Ласточка» городского округа Судак

### 1. Общие положения

1.1. Настоящее положение устанавливает порядок организации и алгоритм оказания ситуационной помощи инвалидам в МБДОУ «Детский сад № 1 «Ласточка» городского округа Судак (далее - учреждение), обеспечение условий для беспрепятственного доступа в здание и помещения учреждения, ответственность и полномочия учреждения и его сотрудников при обеспечении условий доступности объекта и оказываемых услуг.

1.2. Действие настоящего Положения распространяется на воспитанников, родителей (законных представителей) и сотрудников учреждения.

1.3. Учреждение организует получение дошкольного и начального общего образования.

1.4. Для обеспечения получения дошкольного и начального общего образования детей с ограниченными возможностями разработан и реализуется алгоритм оказания ситуационной помощи с опорой на категорию инвалидности, дифференцированный по преимущественному виду помощи, в которой нуждается инвалид.

### 2. Категории инвалидности.

#### Основные категории инвалидов, нуждающихся в ситуационной помощи

| Нозология                                                                                                                                        | Необходимая ситуационная помощь                                          | Ситуационная помощь                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Инвалид передвигается в кресле-коляске                                                                                                           | Нуждается в помощи посторонних лиц (персонала) при передвижении вне дома | Снаружи помещения сотрудник оказывает помощь:<br>- при входе в здание;<br>Внутри учреждения сотрудник оказывает помощь:<br>- при передвижении внутри учреждения в случае необходимости;<br>По окончании оказания услуги сотрудник провожает инвалида и оказывает помощь при выходе из здания |
| Инвалид ограничен в общении и контроле за своим поведением (составляют инвалиды с выраженными (тяжелые проблемы) нарушениями умственных функций) | Нуждается в помощи (сопровождение) посторонних лиц (персонала) вне дома  | Инвалидам и сопровождающим их лицам ситуационная помощь оказывается сотрудником учреждения при возникающих затруднениях внутри учреждения:<br>- сопровождение и помощь в ориентации (вход/выход);                                                                                            |

|                                                                          |                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|--------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                          |                                                                                                                                                                           | - ознакомление с расположенной в учреждении информацией;<br>- помощь в заполнении документов (уточнить информацию)                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Инвалид глухонемой или глухой                                            | При формальных взаимоотношениях вне дома нуждается в услугах сурдопереводчика                                                                                             | Наличие письменной информации об оказываемых услугах внутри здания                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Инвалид слепой и слабовидящий ограничен в ориентации                     | Нуждается в помощи (сопровождение) посторонних лиц (персонала) вне дома                                                                                                   | Инвалидам ситуационная помощь оказывается сотрудником учреждения при возникающих затруднениях снаружи и внутри учреждения:<br>- помощь при входе в здание;<br>- сопровождение к месту назначения и помощь в ориентации (вход/выход);<br>- ознакомление с расположенной в учреждении информацией;<br>- помощь в заполнении документов;                                                                            |
| Инвалид ограничен в самообслуживании (безрукий либо не действует руками) | Нуждается в помощи посторонних лиц (персонала) в самообслуживании и других ручных действиях вне дома. Необходимо оказывать помощь при всех действиях, выполняемых руками. | Инвалидам ситуационная помощь оказывается сотрудником учреждения при возникающих затруднениях снаружи и внутри учреждения:<br>- помощь при входе в здание;<br>- при передвижении внутри учреждения в случае необходимости;<br>- при оформлении и заполнении документов;<br>- при питье (при необходимости);<br>По окончании оказания услуги сотрудник провожает инвалида и оказывает помощь при выходе из здания |

### 3. Обеспечение условий для беспрепятственного доступа

3.1. В целях обеспечения условий для беспрепятственного доступа в здание и помещения учреждения инвалидов, нуждающихся в ситуационной помощи:

- требования к обеспечению условий для беспрепятственного доступа в здание и помещения по категориям приведены в таблице 4.

### 4. Требования к обеспечению условий для беспрепятственного доступа инвалида в здание и помещения Департамента

| Нозология | Необходимые технические средства реабилитации и приспособления | Необходимая наружная информация о доступности |
|-----------|----------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|
| Инвалид   | - наличие входного пандуса;                                    | Наличие в помещениях                          |



|                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                           |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>передвигается в кресле-коляске</b>                                                                                                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- широкого дверного проема при входе в здание;</li> <li>- широких дверных проемов при входе в кабинеты;</li> <li>- соответствие высоты порогов установленным нормам (не более 0,025м);</li> <li>- наличие петель одностороннего действия с фиксаторами в положениях «открыто» и «закрыто», обеспечивающих 5 секундную задержку автоматического закрывания двери;</li> <li>- оснащение санитарно-гигиенических помещений оборудованием для инвалидов</li> </ul> | надписей в легко читаемой и понятной форме, в т.ч. на информационных стендах, с учетом их доступности для инвалидов-колясочников                          |
| <b>Инвалид ограничен в общении и контроле за своим поведением (составляют инвалиды с выраженными (тяжелые проблемы) нарушениями умственных функций)</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Наличие в помещениях надписей в легко читаемой и понятной форме, в т.ч. на информационных стендах, с учетом их доступности для инвалидов                  |
| <b>Инвалид глухонемой или глухой</b>                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Наличие письменной информации об оказываемых услугах внутри здания. Нуждается в услугах сурдопереводчика.                                                 |
| <b>Инвалид слепой и слабовидящий ограничен в ориентации</b>                                                                                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>- наличие тактильно-цветовой разметки на путях движения к зданию и внутри здания. Нуждается в помощи (сопровождении) посторонних лиц (персонала) вне дома</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Наличие тактильно-цветовой разметки на путях движения к зданию и внутри здания. Дублирование основной информации тактильными знаками и рельефным шрифтом. |
| <b>Инвалид ограничен в самообслуживании (безрукий либо не действует руками)</b>                                                                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>- автоматическое открытие входных дверей</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Наличие письменной информации об оказываемых услугах внутри здания.                                                                                       |

## 5. Алгоритм оказания ситуационной помощи инвалидам различных категорий

5.1. В целях обеспечения условий для беспрепятственного доступа инвалидов, нуждающихся в ситуационной помощи учреждение обеспечено возможностью въезда на территорию, но пандус требует ремонта покрытия и установки поручней согласно ГОСТ Р 51261, выравнивания покрытия.

## **5.2. Наличие наружной информации о доступности учреждения**

Наличие в учреждении фасадной вывески с наименованием организации.

## **5.3. Действия персонала при оказании ситуационной помощи инвалидам, передвигающимся на кресле-коляске и с нарушениями опорно-двигательного аппарата:**

### **Ситуационная помощь инвалиду, передвигающемуся на кресле-коляске**

- при поступлении сигнала от кнопки вызова сотрудник выходит на улицу, открывает входные двери;
- уточняет, в какой помощи нуждается посетитель;
- оказывает помощь при входе в здание;
- в случае необходимости оказывает помощь при передвижении внутри здания
- в случае необходимости оказывает помощь при выходе из учреждения.

### **Сотрудник, к которому пришли родители (законные представители)**

- узнает о цели посещения

- в случае необходимости сопровождает в помещение учреждения для беседы.

### **Ситуационная помощь инвалиду, ограниченному в общении и контроле за своим поведением:**

При посещении учреждения инвалиду, ограниченному в общении и контроле за своим поведением, ситуационная помощь оказывается сопровождающими их лицами либо сотрудником учреждения при возникающих затруднениях:

- при поступлении сигнала от кнопки вызова сотрудник учреждения выходит на улицу;
- уточняет, в какой помощи нуждается посетитель;
- при необходимости оказывает помощь при входе в здание;
- обеспечивает сопровождение и помощь в ориентации (вход/выход);
- знакомит с расположенной в учреждении информацией;
- оказывает помощь в заполнении документов (уточнить информацию);

### **Ситуационная помощь глухонемому или глухому инвалиду:**

При отсутствии сурдопереводчика ситуационная помощь инвалиду оказывается сотрудником учреждения путем записи ответов и вопросов.

- при поступлении сигнала от кнопки вызова, специалист отдела, в который поступил сигнал, выходит на улицу;
- уточняет, в какой помощи нуждается посетитель;
- при необходимости оказывают помощь при входе в здание;

### **Ситуационная помощь слепому или слабовидящему инвалиду, ограниченному в ориентации:**

- при поступлении сигнала от кнопки вызова сотрудник выходит на улицу;
- уточняет, в какой помощи нуждается посетитель;
- при необходимости оказывает помощь при входе в здание;
- сопровождает в кабинет заведующего;
- оказывает помощь при ориентации в кабинете.

### **Ситуационная помощь инвалиду ограниченному в самообслуживании (безрукий либо не действует руками, нуждается в помощи посторонних лиц (персонала) в самообслуживании и других ручных действиях вне дома).**

Инвалидам с ограничениями в самообслуживании необходимо оказывать помощь при всех действиях, выполняемых руками.

- при поступлении сигнала от кнопки вызова сотрудник выходит на улицу;
- открывает и закрывает двери;

- уточняет, в какой помощи нуждается посетитель;
- при необходимости оказывает помощь при входе в здание;
- Сопровождает до кабинета заведующего.

### **Ситуационная помощь всем категориям инвалидов при возникновении экстренной ситуации.**

В случае возникновения экстренной ситуации на объекте, координацию по проведению эвакуации инвалидов и лиц, относящихся к маломобильным группам населения, обеспечивает ответственный за организацию работы по обеспечению доступности учреждения для инвалидов.

### **6. Ответственность и полномочия**

6.1. Для обеспечения инвалидам доступа к объекту наравне с другими гражданами, сотрудники учреждения оказывают ситуационную помощь в зависимости от вида и выраженности имеющегося у инвалида нарушения здоровья с учетом нозологии инвалидности и той ситуации, в которой находится инвалид.

6.2. При оказании ситуационной помощи сотрудники учреждения обязаны соблюдать и защищать права и интересы инвалидов и обеспечивать конфиденциальность персональных данных инвалидов и сведений о содержании оказываемых им услуг.

### **7. Заключительные положения**

7.1. Настоящее положение может изменяться и дополняться в связи с совершенствованием форм, методов и условий работы учреждения.

7.2. Все изменения и дополнения в положение вносятся по приказу и утверждаются заведующим учреждения.



### **Правила поведения при общении с инвалидами**

1. Если Вы предлагаете помощь, ждите, пока ее примут, а затем спрашивайте, что и как делать.

2. 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.

#### **3. Общение с людьми, испытывающими трудности при передвижении**

Инвалидная коляска - неприкосновенное пространство человека. Не облакачивайтесь на нее, не толкайте, не кладите на нее ноги без разрешения. 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. Предлагайте помощь, если нужно открыть тяжелую дверь или пройти по ковру с длинным ворсом.
- Если Ваше предложение о помощи принято, спросите, что нужно делать, и четко следуйте инструкциям.
- Если Вам разрешили передвигать коляску, 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.
- Не надо хлопать человека, находящегося в инвалидной коляске, по спине или по плечу.
- Если возможно, расположитесь так, чтобы Ваши лица были на одном уровне. Избегайте положения, при котором Вашему собеседнику нужно запрокидывать голову.
- Если существуют архитектурные барьеры, предупредите о них, чтобы человек имел возможность принимать решения заранее.
- Как правило, у людей, имеющих трудности при передвижении, нет проблем со зрением, слухом и пониманием.
- Необходимость пользоваться инвалидной коляской - это не трагедия, а 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.

#### **4. Общение с людьми, испытывающими 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 с затрудненной 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 все Ваше 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. Если Вам 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 перебивайте его и не подавляйте. Не торопите говорящего.
- Если у Вас возникают проблемы в общении, спросите, не хочет ли Ваш собеседник использовать другой способ - написать, напечатать.
- 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. 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.

**Рекомендации по использованию слов и понятий при общении с инвалидами**

| <b>ИСПОЛЬЗУЙТЕ</b><br>слова и понятия, не создающие стереотипы:                                                                                                         | <b>ИЗБЕГАЙТЕ</b><br>слов и понятий, создающих стереотипы:                                                                                                        |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Человек с инвалидностью                                                                                                                                                 | Человек с ограниченными возможностями,<br>больной, искалеченный, покалеченный,<br>неполноценный, калека, с дефектом<br>здоровья, с недостатком здоровья          |
| При сравнении людей с инвалидностью и без<br>инвалидности:                                                                                                              |                                                                                                                                                                  |
| Не инвалид, человек без инвалидности                                                                                                                                    | Нормальный / здоровый                                                                                                                                            |
| Человек, использующий инвалидную коляску<br>Человек на коляске<br>Человек с парализованными ногами<br>«Колясочник» – приемлемо в среде общения<br>людей с инвалидностью | Прикованный к инвалидной коляске<br>Паралитик<br>Парализованный                                                                                                  |
| Врожденная инвалидность<br>Инвалид с детства                                                                                                                            | Врожденный дефект (увечье) несчастье                                                                                                                             |
| Имеет ДЦП (детский церебральный паралич)<br>Человек (ребенок, дети) с ДЦП                                                                                               | Страдает ДЦП<br>Болеет ДЦП<br>«Дэцэпэшник»                                                                                                                       |
| Человек, перенесший полиомиелит / имеет<br>инвалидность в результате...<br>Человек, который перенес болезнь / стал<br>инвалидом в результате...                         | Страдает от полиомиелита / от<br>последствий полиомиелита<br>Жертва болезни                                                                                      |
| Человек с особенностями развития / с<br>особенностями в развитии<br>Человек с ментальной инвалидностью, с<br>особенностями ментального развития                         | Отсталый, умственно неполноценный, с<br>задержкой /отставанием в развитии, с<br>интеллектуальной недостаточностью, с<br>умственной отсталостью<br>Имбецил, дебил |
| Ребенок с особенностями развития                                                                                                                                        | Слабоумный, «тормоз», с задержкой /<br>отставанием в развитии                                                                                                    |
| Дети с инвалидностью                                                                                                                                                    | Дети-инвалиды                                                                                                                                                    |
| Дети с особыми образовательными<br>потребностями                                                                                                                        | Школьники-инвалиды                                                                                                                                               |
| Человек с синдромом Дауна<br>Ребенок (дети) с синдромом Дауна                                                                                                           | С болезнью Дауна<br>«Даун», «монголоид»<br>«Даунята» (о детях с синдромом Дауна)                                                                                 |
| Человек с эпилепсией                                                                                                                                                    | Эпилептик, припадочный<br>Страдающий эпилептическими<br>припадками                                                                                               |
| Человек с особенностями психического<br>развития<br>Человек с особенностями душевного или<br>эмоционального развития                                                    | Псих, сумасшедший<br>Люди с психиатрическими проблемами,<br>Душевнобольные люди,<br>Люди с душевным или эмоциональным<br>расстройством                           |
| Незрячий, слабовидящий человек, с<br>инвалидностью по зрению                                                                                                            | Слепой, совершенно слепой                                                                                                                                        |
| Неслышащий / глухой слабослышащий<br>человек, с инвалидностью по слуху,<br>пользующийся жестовой речью                                                                  | Глухой как пень<br>Человек с нарушением слуха<br>Человек (ребенок) с остатками слуха<br>Глухонемой                                                               |



## Приложение № 1

### Порядок предоставления услуг инвалидам в здании образовательного учреждения

1. Возможность беспрепятственного входа в объекты и выхода из них;
2. Возможность самостоятельного передвижения по территории объекта в целях доступа к месту предоставления услуги, в том числе с помощью работников объекта, предоставляющих услуги, ассистивных и вспомогательных технологий.
- 3 Сопровождение инвалидов, имеющих стойкие нарушения функции зрения, и возможность самостоятельного передвижения по территории объекта;
4. Надлежащее размещение носителей информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к объектам и услугам, с учетом ограничений их жизнедеятельности, в том числе дублирование необходимой для получения услуги звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне;
5. Наличие при входе в объект вывески с названием организации, графиком работы организации, плана здания, выполненных рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне;
- 6 Адаптация официального сайта органа и организации, предоставляющих услуги в сфере образования, для лиц с нарушением зрения (слабовидящих);
7. Обеспечение предоставления услуг тьютора организацией, предоставляющей услуги в сфере образования, на основании соответствующей рекомендации в заключении психолого-медико-педагогической комиссии или индивидуальной программе реабилитации инвалида;
8. Предоставление бесплатно учебников и учебных пособий, иной учебной литературы, а также специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования;

**Инструкция для работников  
по обеспечению доступа инвалидов к услугам и объектам,  
на которых они предоставляются**

**I. Общие правила этикета**

При предоставлении услуг инвалидам необходимо соблюдать следующие **общие правила этикета при общении с инвалидами**, которыми могут воспользоваться работники организаций, предоставляющих услуги населению, в зависимости от конкретной ситуации:

*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 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 предлагаете 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 чьей-то инвалидной коляске — то же самое, что опираться или виснуть на ее обладателя, 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 не договаривайте 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,



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, чтобы Вам ничего (еда, сигареты, руки), не мешало.

*9.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.

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 специалистам, непосредственно оказывающим 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.

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.

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

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

Для обеспечения доступа инвалидов к услугам и объектам, на которых они предоставляются, специалисту при приёме инвалида в учреждение необходимо:

1. Рассказать инвалиду об архитектурных особенностях здания учреждения:
  - количестве этажей,
  - основных необходимых клиенту структурных подразделениях учреждения и местах 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 клиентов, об особенностях организации доступной среды в учреждении: наличии пандусов, мнемосхем, тактильных дорожек, поручней и тактильных метках на них, лифта и 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.



3. Провести экскурсию по учреждению с клиентом, обратив его внимание на расположение санитарных комнат, лестниц, пандусов и лифта, столовой или буфета (если они имеется), мест для отдыха (комнаты для релаксации, зала, фойе, живого или зелёного уголка и т.д.). При необходимости обратить внимание на механизмы открывания-закрывания дверей, санитарных приборов, обучить механизму их открывания-закрывания, показать кнопки экстренного вызова персонала.
4. Познакомить инвалида со всеми специалистами, задействованными в работе с ним, 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 приёма в учреждение уточнить, остались у него ли какие-либо вопросы или особые пожелания.

### **III. 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 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 тяжелую дверь или пройти по ковру с длинным ворсом.
- 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. Заранее поинтересуйтесь, какие могут возникнуть проблемы или барьеры и как их можно устранить.
- Не надо хлопать человека, находящегося в инвалидной коляске, по спине или по плечу.
- Если возможно, расположитесь так, чтобы ваши лица были на одном уровне. Избегайте положения, при котором вашему собеседнику нужно запрокидывать голову.
- Если существуют архитектурные барьеры, предупредите о них, чтобы человек имел возможность принимать решения заранее.
- 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.

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

• Оказывая свою 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.

• Опишите кратко, где вы находитесь. Предупреждайте о препятствиях: ступенях, лужах, ямах, низких прилоках, трубах и т.п.

• Используйте, если это уместно, знакомые фразы, характеризующие цвет, расстояние, окружающую обстановку. Делитесь эмоциональным воздействием от увиденного.

• Обращайтесь с собаками-поводырями не так, как с обычными домашними животными. 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 это важное письмо или документ, не нужно для убедительности давать его потрогать. При этом не заменяйте чтение пересказом, не пропускайте информацию, если вас об этом не попросят. Когда незрячий человек должен подписать документ, прочитайте его обязательно полностью. Инвалидность не освобождает слепого человека от ответственности, обусловленной законодательством.

• Всегда обращайтесь непосредственно к человеку, даже если он вас не видит, а не к его зрячему сопровождающему.

• Всегда называйте себя и представляйте других собеседников, а также остальных присутствующих. Если вы хотите пожать руку, скажите об этом.

• Когда 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 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 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.

• Вполне допустимо употреблять слово «смотреть». Для незрячего человека это означает «видеть руками», осязать.

• Избегайте расплывчатых определений и инструкций, которые обычно сопровождаются жестами, выражений вроде «Стакан находится где-то там на столе». Старайтесь быть точными: «Стакан посередине стола».



- Если вы заметили, что незрячий человек сбился с маршрута, не управляйте его движением на расстоянии, подойдите и помогите выбраться на нужный путь.

- 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 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, спросите 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, 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 другой 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 переводчика, не забудьте, что обращаться надо непосредственно к собеседнику, а не к переводчику.

- 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.

- 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.

- Избегайте словесных штампов и образных выражений, если только вы не уверены в том, что ваш собеседник с ними знаком.

- Не говорите свысока. Не думайте, что вас не поймут.

- Информировав об услугах, которые может получить клиент, рассказывайте все «по шагам». Дайте вашему собеседнику возможность осмыслить каждый шаг после того, как вы информировали его.

- Исходите из того, что взрослый человек с задержкой в развитии имеет определённый 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, погоду, последние события.

- Обращайтесь непосредственно к собеседнику, а не к его сопровождающему.

- Помните, что люди с задержкой в развитии дееспособны и могут подписывать документы, контракты, голосовать, давать согласие на медицинскую помощь и т.д.

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

Психические нарушения — не то же самое, что проблемы с задержкой 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.

***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 с затрудненной 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 все ваше 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. Если вам 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 перебивайте его и не подавляйте. Не торопите говорящего.

- Если у вас возникают проблемы в общении, спросите, не хочет ли ваш собеседник использовать другой способ — написать, напечатать.