

СОГЛАСОВАНО

Профсоюзным комитетом  
БДОУ г. Омска  
«Детский сад № 206  
комбинированного вида»  
Протокол № 64 от 19.12.2023 г.

УТВЕРЖДЕНО

Заведующим БДОУ г. Омска  
«Детский сад № 206 комбинированного вида»  
М.Э. Мищенко

Приказ № 157 от 19.12.2023 г.

**Инструкция**  
**о порядке оказания ситуационной помощи инвалидам**  
**и другим маломобильным гражданам при посещении**  
**бюджетного дошкольного образовательного учреждения города Омска**  
**«Детский сад № 206 комбинированного вида»**

Конструктивные особенности здания бюджетного дошкольного образовательного учреждения города Омска «Детский сад № 206 комбинированного вида» (далее по тексту БДОУ) не предусматривают наличие подъемников, устройств для закрепления инвалидных кресел - колясок, поручней внутри помещений, приспособлений для туалета/душа, кроватей и матрасов специализированного назначения иных приспособлений, обеспечивающих доступ инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ) в БДОУ.

Доступ к кабинетам администрации, методическому и медицинскому кабинетам, к групповым и другим помещениям БДОУ обеспечен посредством предоставления сопровождающего лица.

Вход в здание оборудован кнопкой вызова, в здании находятся дежурный администратор и сотрудник охраны, готовые оказать помощь всем обратившимся.

Для обеспечения доступа инвалидов и других маломобильных граждан наравне с другим населением в БДОУ необходимо оказание ситуационной помощи в зависимости от вида и степени выраженности ограничения, имеющегося у данной категории граждан.

Ситуационная помощь – это помощь, оказываемая маломобильному гражданину в целях преодоления барьеров, препятствующих получению услуг, оказываемых населению, наравне с другими лицами.

## **1. Действия сотрудника (представителя) БДОУ при общении с людьми, испытывающими трудности при передвижении**

Вне зависимости от наличия лица, сопровождающего гражданина, испытывающего трудность в передвижении, всегда спрашивайте, нужна ли помощь, прежде чем оказать ее.

Будьте снисходительны и терпеливы к излишней эмоциональности человека в коляске или испытывающего иные трудности при передвижении. Гражданам, использующие для передвижения инвалидную кресло-коляску или другие приспособления для передвижения, необходимо больше времени и сил для передвижения и преодоления препятствий, поэтому они могут задержаться при посещении БДОУ дольше, чем обычные посетители.

До начала сопровождения лиц испытывающих трудности при передвижении всегда лично убеждайтесь в доступности места в БДОУ, куда направляется посетитель. Заранее поинтересуйтесь, какие могут возникнуть проблемы или барьеры и как их можно преодолеть или устранить.

Если существуют архитектурные барьеры, которые невозможно обойти, предупредите о них, чтобы человек имел возможность принять решения заранее.

Если посетитель передвигается на инвалидном кресле-коляске, то необходимо помнить основные правила:

- инвалидное кресло-коляска – неприкосновенное пространство человека. Не облакачивайтесь на нее, не толкайте, не кладите на нее руки без разрешения.

- начать катить инвалидное кресло - коляску без согласия гражданина – то же самое, что схватить и понести человека без его разрешения.

- есть люди, пользующиеся инвалидным креслом - 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. До начала оказания помощи уточните у посетителя или лица, его сопровождающего, возможно ли оказать помощь в передвижении по БДОУ без использования инвалидного кресла-коляски.

- не подхватывайте инвалидное кресло-коляску за колеса или другие выступающие части, на Ваш взгляд предназначенные для её подъема. Это может быть не безопасно и может привести к складыванию её или поломке, а для гражданина чревато падением. Если Ваше предложение о помощи принято, спросите, что нужно делать, и четко следуйте инструкциям. Обязательно уточните у владельца инвалидного кресла-коляски или лица, его сопровождающего, как при такой конструкции перемещать её через препятствия.

- если оказание помощи требует значительных физических усилий, пригласите других сотрудников БДОУ (охранник, дворник и т.д.).

- Если посетитель в инвалидном кресле-коляске самостоятельно или при помощи лица, сопровождающее его, передвигается по территории БДОУ, то обязательно сопроводите до места назначения, предлагайте помощь, если нужно открыть тяжелую дверь или пройти по ковру с длинным ворсом.

- если Вам разрешили передвигать инвалидное кресло-коляску, сначала катите его медленно. Коляска быстро набирает скорость, и неожиданный толчок может привести к потере равновесия.

- не надо хлопать человека, находящегося в инвалидном кресле-коляске, по спине или по плечу.

- избегайте положения, при котором Вашему собеседнику нужно запрокидывать голову.

## **2. Действия сотрудника (представителя) БДОУ при общении с людьми, с нарушением зрения**

При общении с гражданином с нарушением зрения или людьми, имеющими плохое зрение, необходимо помнить:

- нарушение зрения имеет много степеней. Полностью незрячих 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. Все это надо выяснить и учитывать при общении.

- при наличии у гражданина с нарушением зрения собаки-поводыря не следует отдавать ей команды, трогать её и играть. Необходимо объяснить посетителю, что вход на территорию БДОУ с животными (даже обученными) запрещен.

- предлагая свою помощь, при движении необходимо направлять гражданина с нарушением зрения, не стоит стискивать его руку, следует идти так, как обычно. При движении сопровождающий сгибает руку в локте, а гражданин с нарушением зрения берет его под руку. В данной позиции гражданин с нарушением зрения оказывается немного позади сопровождающего и хорошо чувствует, когда он поворачивает, останавливается, замедляет ход перед препятствием и т.п.

- при проходе в узком дверном проеме сопровождающий должен выпрямить руку и отвести её назад, открыть дверь и пройти в нее первым, гражданин с нарушением зрения идет вслед за ним и закрывает дверь.

- при спуске или подъеме по ступенькам необходимо предупреждать о направлении лестницы вверх или вниз, вести гражданина с нарушением зрения следует перпендикулярно к ним. Передвигаясь, не делайте рывков, резких движений. Можно предложить гражданину с нарушением зрения идти, взявшись за перила. Для этого необходимо положить руку гражданина с нарушением зрения на перила ладонью вниз. Всегда надо предупреждать о конце лестницы или пролета.

- предлагая гражданину с нарушением зрения сесть, не стоит усаживать его, направьте руку на спинку стула или подлокотник, положив его ладонь на спинку стула. Не водите по поверхности его руку, а дайте ему возможность свободно потрогать предмет. Если гражданин попросит помочь взять какой-то предмет, не следует тянуть его кисть к предмету и брать его рукой этот предмет.

- если собираетесь читать гражданину с нарушением зрения, сначала предупредите об этом. Говорите нормальным голосом. Не пропускайте информацию, если об этом не попросят, т.е. необходимо читать всё от заголовка до конца: название, даты, комментарии, документы и т.д.

- если это важное письмо или документ, не нужно для убедительности давать его потрогать. При этом не заменяйте чтение пересказом. Когда гражданин с нарушением зрения должен подписать документ, обязательно его прочитайте и укажите место, где необходимо поставить подпись. Инвалидность не освобождает от ответственности, обусловленной документом.

- передавая гражданину с нарушением зрения документы, делайте это не спеша и последовательно, комментируйте, какие документы даете, вкладывая каждый документ ему в руки.

- всегда обращайтесь непосредственно к человеку, даже если он Вас не видит, а не к его зрячему компаньону.

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

- когда вы общаетесь с группой граждан с нарушением зрения, не забываете каждый раз называть того, к кому вы обращаетесь.

- не заставляйте вашего собеседника вещать в пустоту: если вы перемещаетесь, предупредите его.

- в процессе общения с гражданином с нарушением зрения употребляйте слово «смотреть». Для гражданина с нарушением зрения это означает «видеть руками», осязать.

- избегайте расплывчатых определений и инструкций, которые обычно сопровождаются жестами.

### **3. Действия сотрудника (представителя) БДОУ при общении с людьми, с нарушением слуха**

При общении с гражданином с нарушением слуха необходимо помнить:

- намереваясь поговорить с гражданином с нарушением слуха, Вы можете привлечь его внимание, тихонько дотронувшись до его плеча или махнув рукой.

- для лёгкого общения предложите воспользоваться блокнотом и ручкой.

- не все люди, которые плохо слышат, могут читать по губам. Вам лучше всего спросить об этом при первой встрече.

- если Вы общаетесь через сурдопереводчика, не забудьте, что обращаться надо непосредственно к собеседнику, а не к сурдопереводчику.

- проявляйте терпимость, тактичность и внимание во время общения с гражданином с нарушением слуха.

- не начинайте разговор, пока не убедитесь, что собеседник видит Ваше лицо и губы.

- разговаривая с гражданином с нарушением слуха, не прикрывайте рот руками, не жуйте.

- постарайтесь общаться с гражданином с нарушением слуха коротко и в простых выражениях.

- говорите с обычной скоростью, не быстрее и не медленнее, чем Вы говорите всегда.

- никогда не пытайтесь говорить прямо в ухо гражданину с нарушением слуха. Это может не помочь ему услышать Вас и не позволит ему следить за выражением Вашего лица.

- не пытайтесь кричать очень громко. Это делает выражение Вашего лица сердитым и у гражданина с нарушением слуха может пропасть желание воспользоваться Вашими услугами.

- некоторые люди могут слышать на нормальных уровнях, но звук они воспринимают нарушенным, как на старой грамзаписи. Говорите лишь немного громче, чем обычно, подбирая подходящий уровень. Иногда люди теряют способность воспринимать высокие частоты звука, поэтому снижение высоты Вашего голоса поможет им хорошо Вас слышать.

- если вас просят повторить что-то, попробуйте перефразировать свое предложение.

- используйте общепринятые жесты.

- убедитесь, что вас поняли. Не стесняйтесь спросить, понял ли вас собеседник.