

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ

по обслуживанию инвалидов и других маломобильных граждан при посещении дошкольного отделения МОУ «СОШ «Свердловский ЦО»

1. Общие положения

1.1. Настоящие Методические рекомендации определяют рекомендуемый порядок действий и правила поведения сотрудников дошкольного отделения «МОУ «СОШ «Свердловский ЦО» (далее - Учреждение) при предоставлении услуг инвалидам (иным категориям маломобильных граждан).

1.2. Инвалид - лицо, которое имеет нарушение здоровья со стойким расстройством функций организма, обусловленное заболеваниями, последствиями травм или дефектами, приводящее к ограничению жизнедеятельности и вызывающее необходимость его социальной защиты".

Маломобильные граждане (МГ) — это люди испытывающие затруднения при самостоятельном передвижении, получении услуги, необходимой информации или при ориентировании в пространстве (люди с временным нарушением здоровья, беременные женщины, люди старших возрастов, люди с детскими колясками и т.п.).

1.3. Настоящие Методические рекомендации разработаны в соответствии с Федеральным законом от 01.12.2014 № 419-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов», Методическими рекомендациями Общероссийской общественной организации «Всероссийское общество инвалидов» «О потребностях в помощи различных групп инвалидов при оказании услуг на объектах социальной инфраструктуры».

1.4. Настоящие Методические рекомендации разработаны в целях обеспечения доступа инвалидов к услугам и объектам, на которых они предоставляются, оказания при этом необходимой помощи, и может быть использованы при инструктировании работников учреждения любой сферы деятельности, предоставляющих услуга населению, а также при непосредственном оказании услуг инвалидам.

2. Виды барьеров при оказании услуг инвалидам. Основные категории маломобильных граждан. Значимые барьеры окружающей среды (для учета и устранения на объекте)

2.1. Инвалиды, передвигающиеся на креслах-колясках.

а) Высокие пороги, ступени.

- ✓ Отсутствие поручней, нарушение их высоты.
- ✓ Неровное, скользкое и мягкое (с высоким ворсом, крупнонасыпное и прочее) покрытие.
- ✓ Неправильно установленные пандусы, отсутствие скатов.
- ✓ Узкие дверные проемы и коридоры.
- ✓ Неадаптированные санитарные комнаты.
- ✓ Отсутствие места для разворота в помещениях.
- ✓ Высокое расположение информации на стойках и стендах.
- ✓ Инвалиды с поражением нижних конечностей (использующие трости, костыли, опоры)
- ✓ Высокие пороги, ступени.
- ✓ Неровное и скользкое покрытие.
- ✓ Неправильно установленные пандусы.

- ✓ Отсутствие поручней.
- ✓ Отсутствие мест отдыха на пути движения.
- 2.2. Инвалиды с поражением верхних конечностей
 - ✓ Трудности в открывании дверей.
 - ✓ Трудности в пользовании выключателями, кранами и др.
 - ✓ Невозможность, сложность в написании текстов. Иные ограничения действия руками.
- 2.2. Слепые и слабовидящие инвалиды
 - Преграды на пути движения (колонны, тумбы, стойки и прочее).
 - ✓ Ступени, особенно разной геометрии, без цветового, тактильного обозначения.
 - ✓ Отсутствие контрастной и тактильной информации и указателей.
 - ✓ Отсутствие информационных табличек, выполненных шрифтом Брайля.
 - ✓ Отсутствие поручней, иных направляющих.
 - ✓ Неорганизованность доступа на объект и места ожидания собаки-проводника.
 - ✓ Отсутствие дублирующей звуковой информации при экстренных случаях.
- 2.3. Глухие и слабослышащие
 - ✓ Отсутствие и недостаточность зрительной информации.
 - ✓ Отсутствие сурдо- и тифлосурдоперевода и переводчика.
 - ✓ Отсутствие аудиоконтура, индукционных петель.
 - ✓ Электромагнитные помехи.
 - ✓ Иные информационные барьеры и отсутствие дублирующей световой информации при чрезвычайных ситуациях.
 - ✓ Инвалиды с особенностями интеллектуального развития
 - ✓ Отсутствие (недостаточность) понятной информации, информации на простом языке.
 - ✓ Отсутствие ограждений опасных мест.
 - ✓ Трудности ориентации при неоднозначности информации.
 - ✓ Неорганизованность сопровождения на объекте.

3. Сопровождение инвалидов на приеме в Учреждении и при оказании им услуг

- 3.1. Инвалидам оказывается необходимая помощь при входе в здание (выходе из здания), снятии и одевании верхней одежды.
- 3.2. В первоочередном порядке уточняется, в какой помощи нуждается инвалид, цель посещения Учреждения, необходимость сопровождения.
- 3.3. Для обеспечения доступа инвалидов к услугам специалисту при приёме инвалида в Учреждении необходимо:
 - а) рассказать инвалиду об особенностях здания Учреждения:
 - количестве этажей: наличии лифтов, поручней, других приспособлений и устройств для инвалидов применительно к его функциональным ограничениям; расположении санитарных комнат, возможных препятствиях на пути и т.д.;
 - необходимых для оказания услуги структурных подразделениях Учреждения и местах их расположения в здании, в каком кабинете и к кому обратиться по вопросам, которые могут возникнуть в ходе предоставления услуги;
 - б) 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.
 - в) при оказании услуги в Учреждении чётко разъяснить график оказания услуги (выдать расписание приема, записать на лист время и место оказания услуги и т.д.); указать место её проведения (показать нужный кабинет), акцентировав внимание на путь по учреждению от входа до кабинета, при необходимости сопроводить до места оказания услуги.

г) обеспечить допуск в здание собаки-поводыря, сопровождающей инвалида по зрению.

3.4. Особенности общения 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. Если вы заметили, что незрячий человек сбился с маршрута, не управляйте его движением на расстоянии, подойдите и помогите выбраться на нужный путь.
- ✓ Опишите кратко, где вы находитесь. Предупреждайте о препятствиях: ступенях, лужах, ямах, низких притоках, трубах и т.п. Используйте фразы, характеризующие цвет, расстояние, окружающую обстановку.
- ✓ Не командуйте, не трогайте и не играйте с собакой-поводырем.
- ✓ Если вы собираетесь читать незрячему человеку, сначала предупредите его об этом. Говорите обычным голосом. Когда незрячий человек должен подписать документ, прочитайте его обязательно полностью. Инвалидность не освобождает слепого человека от ответственности, обусловленной законодательством.
- ✓ 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.
- ✓ -Когда- вы общаетесь с группой незрячих людей, не забудьте каждый раз называть того, к кому вы обращаетесь.
- ✓ Не заставляйте вашего собеседника обращаться в пустоту: если вы перемещаетесь, предупредите его об этом.
- ✓ Избегайте расплывчатых определений и инструкций, которые обычно сопровождаются жестами, старайтесь быть точными в определениях.
- ✓ 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.

3.5. Особенности общения 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, 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; использовать выражение лица, жесты, телодвижения, если хотите подчеркнуть или прояснить смысл сказанного.

4. Общие правила этикета при общении с инвалидами и лицами с ОВЗ

4.1. При посещении Учреждения инвалидами и лицами с ОВЗ работникам Учреждения необходимо соблюдать общие правила этикета при общении с указанными лицами в зависимости от конкретной ситуации:

- ✓ Когда вы разговариваете с инвалидом, обращайтесь непосредственно к нему, а не к сопровождающему или сурдопереводчику, которые присутствуют при разговоре.
- ✓ 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.
- ✓ Когда вы встречаетесь с человеком, который плохо 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.
- ✓ Если вы предлагаете помощь, ждите, пока ее примут, а затем спрашивайте, что и как делать.
- ✓ 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.
- ✓ 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.
- ✓ 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.
- ✓ Люди, испытывающие трудности при передвижении
- ✓ Помните, что 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.
- ✓ 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. Люди с плохим зрением и незрячие
- ✓ Нарушение зрения имеет много степеней.
- ✓ Полностью слепых 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.
- ✓ Предлагая свою помощь, направляйте человека, не стискивайте 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 притоках, трубах и т.п.
- ✓ Используйте, если это уместно, фразы, характеризующие звук, запах, расстояние. Делитесь увиденным.
- ✓ 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 об этом. Говорите нормальным 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 подписать документ, прочитайте его обязательно. Инвалидность не освобождает слепого человека от ответственности, обусловленной документом.
- ✓ 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 предлагаете незрячему человеку сесть, не усаживайте его, а направьте 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 вещать в пустоту: если вы перемещаетесь, предупредите его.
- ✓ Вполне нормально 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.
- ✓ При спуске или подъеме по ступенькам ведите незрячего перпендикулярно к ним. Передвигаясь, не делайте рывков, резких движений.
- ✓ При сопровождении незрячего человека не закладываете руки назад - это неудобно.
- ✓ Люди с нарушением слуха
- ✓ Разговаривая с человеком, у которого плохой слух, смотрите прямо на него.
- ✓ Не затемняйте свое лицо и не загромождайте 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.
- ✓ Люди с задержкой в развитии и проблемами общения
- ✓ Используйте доступный язык, выражайтесь точно и по делу.
- ✓ 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.
- ✓ Говоря о задачах или проекте, рассказывайте все "по шагам".
- ✓ Дайте вашему собеседнику возможность обыграть каждый шаг после того, как вы объяснили ему.
- ✓ Исходите из того, что взрослый человек с задержкой в развитии имеет такой же 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, 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.
- ✓ Люди с психиатрическими проблемами
- ✓ Психические нарушения - не то же самое, что проблемы 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.
- ✓ Люди, испытывающие 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.