

**МАДОУ «Детский сад № 2 общеразвивающего вида» с.Койгородок
«Челядьӧс сӧвмӧдан 2 №-а видзанін» Койгорт сиктса ШВМАУ**



Утвержден приказом
заведующего МАДОУ «Детский сад №2
общеразвивающего вида» с. Койгородок
от 25.01.2021 №1/2

Инструктаж сотрудников МАДОУ «Детский сад №2 общеразвивающего вида» с.Койгородок по вопросам, связанным с обеспечением доступности для инвалидов объектов и услуг МАДОУ «Детский сад №2 общеразвивающего вида» с.Койгородок

Для исключения дискриминации по признаку инвалидности персонал обязан:

- ✓ соблюдать права инвалидов на получение доступа к объектам и услугам наравне со всеми гражданами;
- ✓ понимать особенности и потребности инвалидов различных категорий в получении ситуационной помощи, информации, в передвижении и обслуживании в организации;
- ✓ соблюдать правила этикета при общении с инвалидами всех категорий;
- ✓ знать назначение и правила эксплуатации оборудования, используемого инвалидами для получения информации и передвижения;
- ✓ знать назначение и правила эксплуатации ассистивного оборудования, используемого организацией для обслуживания инвалидов;
- ✓ уметь оказывать ситуационную помощь инвалидам всех категорий при осуществлении процедур оказания услуг.

Определены следующие 8 категорий инвалидов, которые имеют буквенное обозначение и графическое изображение. Ситуационная помощь оказывается с учетом буквенного кода и той ситуации, в которой находится инвалид. Буквенные коды инвалидов представлены в таблице 2.

Буквенные коды инвалидов

Буквенное обозначение	Наименование категории инвалидов	Графическое изображение
К	Инвалиды, передвигающиеся на креслах-колясках	
О-н	Инвалиды с патологией нижних конечностей	
О-в	Инвалиды с патологией верхних конечностей	
С-п	Инвалиды с полной потерей зрения	
С-ч	Инвалиды с частичной потерей зрения	
Г	Инвалиды с полной потерей слуха	
Г	Инвалиды с частичной потерей слуха	
У	Инвалиды с умственными нарушениями	

С целью осуществления наиболее продуктивного взаимодействия с инвалидами, необходимо учитывать состояние здоровья, физические, психические, личностные особенности каждой категории инвалидов.

Характеристика лиц с нарушением зрения

По состоянию зрительной функции среди инвалидов с нарушением зрения выделяют инвалидов:

- ✓ с полной потерей зрения – абсолютная (тотальная) слепота, при которой полностью отсутствуют зрительные ощущения (светоощущение и цветоразличение);
- ✓ с частичной потерей зрения – практическая слепота, при которой сохраняется или светоощущение на уровне различения света от темноты, или остаточное зрение, позволяющее сосчитать пальцы рук у лица, различать контуры и силуэты.

Слабовидение связано со значительным нарушением функционирования зрительной системы вследствие её поражения.

Определить по внешним признакам человека с нарушением зрения можно по одному (или нескольким) из перечисленных признаков:

- наличие бело-розовой трости и черных очков; наличие собаки-поводыря;
- наличие очков с толстыми линзами; потеря ориентации в пространстве;
- нарушение координации и точности движений.

Характеристика лиц с нарушением слуха

К категории лиц с нарушением слуха относятся:

- ✓ глухие – лица, имеющие стойкую потерю слуха, при которой невозможно самостоятельное овладение речью и разборчивое ее восприятие на самом близком расстоянии от уха;
- ✓ слабослышащие – лица, имеющие стойкое понижение слуха, при котором возможно самостоятельное накопление минимального речевого запаса на основе сохранившихся остатков слуха и восприятие обращенной речи на самом близком расстоянии от ушной раковины.

Определить по внешним признакам человека, имеющим нарушение слуха, даже при наличии слухового аппарата, который может быть скрыт под волосами или головным убором, практически невозможно до момента взаимодействия.

Для определения человека, имеющим нарушение слуха, могут служить следующие ориентиры:

- наличие слухового аппарата;
- нарушение или задержка реагирующей способности; использование жестового языка;
- потеря ориентации в пространстве;
- нарушение координации и точности движений (особенно мелкой моторики).

Характеристика инвалидов с нарушениями опорно-двигательного аппарата

Категория инвалидов с нарушениями опорно-двигательного аппарата неоднородная по составу и имеет значительный разброс первичных патологий и вторичных нарушений развития.

В данных Методических рекомендациях рассматриваются инвалиды с патологией нижних конечностей и патологией верхних конечностей

Для людей с патологией нижних конечностей характерно наличие одного или нескольких следующих признаков:

- ✓ наличие кресла-коляски, костылей, трости, ходунков и других ассистивных средств для передвижения;
- ✓ хромота, отсутствие нижних конечностей;
- ✓ нарушение координации движений, осанки, вертикальной позы;

- ✓ тугоподвижность суставов, наличие спазмов, которые проявляются в непроизвольном сокращении одной или группы мышц.

Для людей, имеющих патологию верхних конечностей характерно наличие одного или нескольких следующих признаков:

- отсутствие верхних конечностей;
- деформация, недоразвитость верхних конечностей (пальцев); тугоподвижность суставов, нарушение координации и точности движений (особенно мелкой моторики);
- наличие спазмов, которые проявляются в непроизвольном сокращении одной или группы мышц.

Характеристика инвалидов с умственными нарушениями

К данной категории относится целый спектр отклонений психического и когнитивного развития. В настоящих Методических рекомендациях рассматриваются люди с ментальными, психическими и интеллектуальными нарушениями. Определить по внешним признакам человека с умственными нарушениями (с ментальными, психическими и интеллектуальными нарушениями) практически невозможно до момента взаимодействия. Отличительными признаками могут служить коммуникативные, поведенческие, интеллектуальные и эмоциональные отклонения.

Следует помнить, что вышеперечисленные внешние признаки людей не обязательно являются подтверждением инвалидности, однако таким людям в любом случае обязательно предлагается помощь.

Краткая характеристика существенных барьеров окружающей среды для основных категорий инвалидов и пути их преодоления с помощью персонала и вспомогательных средств.

Ряд барьеров окружающей среды являются существенными – значимыми с точки зрения ограничения возможности посещения объектов и получения услуг (с обеспечением принципов досягаемости, безопасности, информативности и комфортности) – для всех категорий инвалидов.

В таблице представлены существенные (значимые) барьеры для всех категорий инвалидов, независимо от видов нарушений функций и ограничений жизнедеятельности, а также основные пути их преодоления.

Значимые средовые барьеры для всех категорий инвалидов и пути их устранения (преодоления)

Примечание: обозначения видов в таблицах:

1) виды значимых барьеров среды: **Ф** – физические, **И** – информационные, **О** – организационные;

17) виды путей устранения барьеров: **РР** – ремонтные работы, **ТС** – технические средства для адаптации, **ПП** – помощь персонала, **ОМ** – иные организационные мероприятия

Виды помощи, в которых нуждается инвалид (ребёнок-инвалид) для преодоления барьеров, препятствующих ему в получении услуг на объектах

Виды помощи	Категория инвалида (буквенное отображение)
1. Помощь инвалиду, имеющему выраженные, значительно выраженные ограничения в передвижении на объектах, при входе и выходе из них, посадке в транспортное средство и высадке из него, в том числе с использованием кресла-коляски	К, О-н

2. Помощь инвалиду, имеющие выраженные, значительно выраженные ограничения в самообслуживании вследствие нарушения (отсутствия) функции верхних конечностей	О-в
3. Помощь инвалиду по зрению – слабовидящему на объектах	С-ч
4. Помощь инвалиду по зрению – тотально незрячему на объектах 5. Обеспечение допуска на объекты собаки-проводника при наличии документа	С-п
6. Помощь инвалиду по слуху – слабослышающему	Г-ч
7. Помощь инвалиду по слуху – глухому 8. Представление инвалиду по слуху – глухому услуги с использованием русского жестового языка, включая обеспечение допуска сурдопереводчика	Г-н
10. Предоставление инвалиду, имеющему одновременно нарушения функций слуха и зрения, услуг тифлосурдопереводчика, включая обеспечение его допуска	С-п, Г-н
11. Оказание необходимой помощи инвалиду, имеющему интеллектуальные нарушения, в уяснении порядка предоставления и получения услуги, в оформлении. Документов, в совершении им других необходимых для получения услуги действий	у

Рекомендации по взаимодействию и оказанию помощи инвалидам, передвигающимся на креслах-колясках

1. Начиная общение с инвалидом на коляске, стоит спросить о необходимости помощи, предложить её со своей стороны. Только дождавшись положительного ответа, стоит уточнить, как ее лучше оказать – и после этого действовать.
2. Если помощь не принята, стоит предупредить человека в коляске о предстоящих барьерах (архитектурно-планировочных, информационных и проч.), а также об имеющихся технических устройствах индивидуального пользования (шагающий лестничный подъемник, сменное кресло, возможно, экзоскелет) или коллективного пользования (подъемник, лифт, пандус), предоставив инвалиду возможность определиться на местности и еще раз обдумать свое решение о возможной помощи; а также напомнить о средствах общения для вызова помощника (кнопка вызова, переговорное устройство, телефон), о средствах оповещения на объекте организации и помощи в чрезвычайных ситуациях.
3. При общении с инвалидом на коляске, нужно постараться расположиться так, чтобы лица оказались на одном уровне, например, сесть рядом на стул, чтобы человеку на коляске не пришлось запрокидывать голову – это неудобно, а при некоторых видах нарушений невозможно).
4. Непозволительно проявлять фамильярность по отношению к человеку, находящемуся в коляске: не класть ему руку на плечо, на голову, пытаться говорить заискивающе или покровительственным тоном.
5. Надо помнить, что инвалидная коляска – личное средство и личное пространство человека, ею пользующегося: нельзя пытаться ее перемешать без позволения хозяина; также неприемлемо на нее садиться, облокачиваться, ставить ноги.
6. Начиная перемещать человека в инвалидной коляске, стоит уточнить некоторые технические возможности коляски (управления, торможения); выбирать приемлемый, согласованный с инвалидом темп движения.

7. При необходимости смены коляски в организации (например, уличной на комнатную, малогабаритную, или электроколяски на обычную) необходимо получить согласие инвалида на это перемещение.

8. При необходимости использовать другие вспомогательные технические средства (шагающий лестничный подъемник, инвентарный пандус, вспомогательные средства в санитарной комнате и проч.), нужно предварительно обсудить и согласовать это с инвалидом. Если у инвалида на коляске сохранилась способность и готовность передвигаться с помощью других средств (костыли, ходунки) можно предложить их для передвижения.

Рекомендации по взаимодействию и оказанию помощи инвалидам с нарушениями опорно-двигательного аппарата (при поражениях нижних конечностей)

Помощь может понадобиться как при наличии существенных физических барьеров на объекте (высокие ступени и пороги, отсутствующие или ненормативные поручни), а также в связи с особенностями нарушений (необходимость пользоваться техническими средствами: ходунки, костыли, трости; либо наличие навязчивых движений или скованности); при открывании тяжелой двери, при подъеме по лестнице, при пользовании лифтом; при пользовании гардеробом.

1. Предлагать помощь нужно ненавязчиво, не привлекая значительного внимания со стороны окружающих. Получив согласие, стоит уточнить, как лучше её оказать и после этого приступить к оказанию помощи.

2. Если предложенная помощь не принята, рекомендуется отнестись к этому с пониманием, предупредить инвалида о возможных барьерах на пути его следования, сообщить о возможности обратиться за помощью, о порядке обращения и о порядке её оказания.

3. Если помощь принята, можно предложить руку для дополнительной опоры или выполнить за инвалида какие-либо действия, если руки инвалида заняты техническими средствами для передвижения.

4. Может понадобиться помощь инвалиду с использованием дополнительных технических средств (подъемник, пандус, кресло-коляска каталка), которую также следует согласовать с ним.

5. Учитывая конкретные виды нарушений нижних конечностей или используемые инвалидом технические средства, лучше выбирать оптимальный маршрут движения, место (места) для оказания услуг и размещения инвалида (в зале, в кабинете).

Рекомендации по взаимодействию и оказанию помощи инвалидам с нарушениями опорно-двигательного аппарата (при поражениях верхних конечностей)

1. Встречаясь с человеком с нарушениями функций верхних конечностей или с их отсутствием (либо наличием культей, протезов верхних конечностей) может оказаться необходимым (здороваясь, знакомясь) пожать руку; приемлемо в таком случае воспользоваться сохранной рукой (правой или левой рукой) либо действующим протезом.

2. При выполнении обычных действий по самообслуживанию, инвалиды с нарушениями функций верхних конечностей, как правило, используют имеющиеся

(сохраненные) возможности верхних конечностей либо их культей, протезов, а также пользуются специальными техническими средствами, насадками; при отсутствии рук или значительно выраженном нарушении их функций приспособляются выполнять обычные для верхних конечностей функции нижними конечностями, ртом. При взаимодействии с инвалидом рекомендуется в таких случаях воспринимать эти действия как приемлемые.

3. При затруднениях или отсутствии возможности у инвалида выполнить действия руками, нужно предложить инвалиду помощь и, получив согласие, выполнить эти действия за него: открыть дверь, кран, воспользоваться выключателем, телефоном, написать текст
4. При наличии у инвалида навязчивых движений рук или нарушении их координации, следует, при необходимости, оказать ему помощь в выполнении действий руками, в том числе с использованием вспомогательных технических средств.
5. При наличии затруднений действий руками, вызывающих необходимость помощи, в сочетании с другими видами нарушений, следует учитывать рекомендации, описанные в соответствующих разделах. Для уточнения характера, вида помощи и порядка ее оказания, приемлемо обратиться за советом к инвалиду, в особых случаях – пригласить к оказанию помощи специалистов, вспомогательный персонал.

Рекомендации по взаимодействию и оказанию помощи инвалидам с нарушениями зрения (при полной потере)

1. При встрече с незрячим человеком следует обозначить факт обращения к нему, например, просто дотронувшись до его плеча и (или) назвав его (если известно имя и отчество), а также предложить свою помощь.
2. Если помощь не принята, следует предупредить инвалида о возможных барьерах на пути движения и сообщить, что, при необходимости, он может обратиться за помощью, если потребность в этом возникнет (например, остановившись, поднять руку).
3. Подойдя к незрячему человеку, нужно назвать себя и всех других, подошедших вместе или присутствующих в помещении и принимающих участие в разговоре (при необходимости, уточнить не только имена, но и должности и намерения, цели обращения).
4. Если необходимо завершить разговор, отойти от незрячего человека нужно предупредить его об этом.
5. Если незрячий человек выразил готовность принять помощь и нуждается в сопровождении, нужно предложить ему взять сопровождающего за руку выше локтя, за предплечье и двигаться чуть позади сопровождающего (предпочтительно). Либо согласовать с незрячим, как лучше сопроводить его.
6. Являясь сопровождающим незрячего человека, нужно комментировать маршрут и все ближайшие изменения его, все барьеры (включая начало и завершение лестницы, наличие поворотов, вертикальных препятствий и проч.).
7. Если человек пользуется белой тростью, желательно, сопровождая его, двигаться с противоположной стороны от руки, в которой трость, не исключая возможности человеку пользоваться и тростью.
8. При прохождении по узкому коридору, через узкие двери и т.п., сопровождающему стоит взять незрячего человека за руку, отведя ее себе за спину – и вести инвалида за собой; пройдя это место, можно вернуться в прежнее, наиболее удобное для сопровождения положение (чтобы инвалид держал сопровождающего за предплечье, под руку).
9. Для обозначения какого-либо предмета, которым предстоит воспользоваться незрячему: поручня вдоль лестницы, поручня вдоль стен предметов мебели (стула, кресла, стола, и т.п.), необходимо описать место нахождения и расположения предметов, а также положить руку незрячего человека на этот предмет: на поручень, на спинку стула, подлокотник кресла, крышку стола; далее инвалид сам определится, как этим воспользоваться: двигаться, используя поручень, присесть на стул, кресло.
10. Если инвалид по зрению с собакой-проводником, не стоит трогать и заигрывать с ней и отдавать команды собаке-проводнику (это может делать только хозяин собаки). При

необходимости, можно предложить незрячему доводить его к организованному на объекте месту ожидания собаки проводника.

11. При необходимости познакомить незрячего человека с документом, особенно требующим принятия решения и подписи, можно предложить ознакомиться с ним по копии, выполненной шрифтом Брайля (если инвалид им владеет), либо прочитать ему текст этого документа полностью, дословно, не сокращая, не пересказывая, а затем (при необходимости) указать пальцем место подписи.

12. Передавая незрячему человеку какие-либо документы (в том числе возвращая его личные документы) или денежные купюры, нужно озвучивать передаваемые документы и купюры, последовательно и точно называя их закладывая в руку незрячему).

13. Беседуя с группой незрячих граждан, следует, обращаясь к кому-либо, называть его по имени или дотрагиваться к нему (чтобы он понял, что обращаются именно к нему).

14. Поскольку незрячий человек, как правило, способен осуществлять самообслуживание, то при оказании ему помощи важно сориентировать его в незнакомом месте – для выполнения самостоятельно привычных действий. Например, в кафе, столовой описать расположение столовых приборов; в санитарно-гигиеническом помещении – расположение устройств, в гостинице, концертном зале, музее – расположение мебели, предметов.

15. В любом случае, при возникновении проблемы в оказании помощи незрячему человеку, стоит спросить его о характере помощи и, не смущаясь, попросить подсказать, как ее лучше оказать, либо пригласить компетентного сотрудника для оказания такой помощи.

Рекомендации по взаимодействию и оказанию помощи инвалидам с нарушениями зрения (при частичной потере зрения)

При частичном нарушении зрения (сужении полей зрения, изменения цветовосприятия, выраженного изменения остроты зрения) может понадобиться помощь персонала при наличии информационных барьеров и в случае недостаточной зрительной информации: её недостаточной освещенности, контрастности, размеров текста и иных знаков, при отсутствии цветовой контрастной предупредительной разметки.

17. Следует предложить инвалиду с нарушением зрения (слабовидящему) помощь в преодолении препятствий и в получении необходимой информации – и оказать ее в случае согласия инвалида принять помощь. Для уточнения вида и порядка оказания помощи возможно обратиться с таким вопросом к инвалиду. В случае отказа от помощи, предупредить инвалида о возможных препятствиях на пути.

2. При сопровождении слабовидящего человека, следует предложить ему руку или предложить взять руку сопровождающего под руку (под локоть или выше локтя); при сопровождении по маршруту движения – предупреждать о возможных препятствиях (в слабоосвещенных местах, в местах отсутствия контрастной предупреждающей информации).

3. При необходимости предоставления информации слабовидящему человеку, следует предоставить технические средства (для чтения: для увеличения размера читаемого текста или для дополнительной освещенности) либо прочитать текст в документе, на стенде, на иных носителях.

4. При выборе специального места в зале, в учебном классе, в ином месте оказания услуг, предпочтительно размещать слабовидящего ближе к источнику информации, с лучшим освещением.

Рекомендации по взаимодействию и оказанию помощи инвалидам с нарушениями слуха (при полной потере слуха)

1. При разговоре с неслышащим человеком важно поддерживать визуальный контакт – т.е. важно, чтобы неслышащий собеседник видел лицо и губы говорящего, которые должны быть достаточно освещены (для возможности читать с губ).
2. Начиная разговор (обращаясь к неслышащему человеку), можно привлечь его внимание, помахав ему рукой; допустимо также дотронуться до его плеча (при этом находиться в поле зрения этого человека, не со спины).
3. Общаясь с неслышащим человеком, читающим с губ, нужно обозначить тему (контекст), говорить в обычном темпе, лучше медленно, четко, короткими фразами, используя общепринятые, общепонятные жесты; желательно задавать вопросы, требующие коротких ответов или жестов.
4. Если при попытке читать с губ, неслышащий человек сообщает, что не понимает говорящего (помощника), следует повторить фразу более четко и, по возможности, короче (перефразировать ее). Либо стоит предложить другой формат общения, например, написать или напечатать короткие фразы.
5. Если неслышащий человек владеет языком жестов, следует сообщить ему о возможности пригласить сурдопереводчика (либо обеспечить допуск сурдопереводчика к общению, к месту получения услуг). Согласно Постановлению Правительства Российской Федерации от 25 сентября 2007 года № 608 «О порядке предоставления инвалидам услуг по переводу русского жестового языка (сурдопереводу, тифлосурдопереводу)» инвалид с рекомендацией в индивидуальной программе реабилитации о нуждаемости в сурдопереводе, имеет право на получение услуг сурдоперевода в объеме 40 часов в год за счет средств федерального бюджета. При предоставлении услуг, требующих слухоречевого контакта (обучение, зрелищные мероприятия и т.п.), а также при организации трудовой деятельности с созданием специального рабочего места для неслышащего человека услуги по сурдопереводу предоставляются инвалиду по слуху бесплатно, являясь обязательством организации, предоставляющей такую услугу (образовательного учреждения, концертной организации и проч.), а также работодателя.
6. В случае, если у неслышащего человека недостаточно сформирована речь, можно использовать в общении зрительные образы: простые общепринятые жесты, пиктограммы, рисунки, задавать вопросы, требующие коротких ответов или жестов (например, кивка головой). При значительных затруднениях следует обратиться к помощи сопровождающего, другого специалиста, сурдопереводчика.
7. При сочетанных нарушениях зрения и слуха к общению нужно привлекать сопровождающего или специалиста (тифлосурдопереводчика).

Рекомендации по взаимодействию и оказанию помощи инвалидам с нарушениями слуха (при частичной потере слуха)

1. Общаться с человеком с частичным нарушением слуха (слабослышащим) следует «глаза в глаза», чтобы собеседник хорошо видел лицо, в том числе губы говорящего (это может улучшить понимание); возможно также уточнить у собеседника, какой способ коммуникации для него предпочтителен.
2. Следует говорить со слабослышащим человеком более громко, четкими короткими фразами, также возможно использование жестов; говорить со стороны лучше слышащего уха.
3. В помещении, где предоставляется информация, рекомендуется приблизить слабослышащего человека к источнику звука, либо обеспечить индивидуальное усиление звука (техническими средствами).
4. Для обеспечения четкости восприятия особо важной информации, следует предложить обменяться ею дополнительно письменно, например, написать номер телефона, адрес, иную цифровую информацию.

5. Чтобы убедиться, что правильно поняты слабослышащим собеседником, стоит переспросить его об этом, при необходимости повторить передаваемую информацию, перефразировать, продублировать жестами, иллюстрациями

6. Для обеспечения гражданам, пользующимся слуховыми аппаратами, чёткости получаемой информации («чистки» её от шумов можно использовать индукционно-петлевые устройства (системы) с соответствующей площадью покрытия (с учётом удаленности источника звука и размеров помещения)

Рекомендации по взаимодействию и оказанию помощи инвалидам с умственными нарушениями (ментальными, психическими и интеллектуальными нарушениями)

17. В рамках рекомендаций по взаимодействию с инвалидами с ментальными, психическими и интеллектуальными нарушениями необходимо помнить об основных источниках стресса для них:

Звуки. Люди с ментальными, психическими и интеллектуальными нарушениями могут одновременно слышать как говорят окружающие вокруг, пищат кассовые аппараты, работает вентиляционная система, плачут маленькие дети и т.д., или тихие для обычных людей звуки могут казаться им невероятно громкими. Неожиданные и непредсказуемые звуки пугают и могут быть непереносимыми.

Запахи. Сильные запахи от духов, прилавков с мылом, мясом или туалетными принадлежностями, технические запахи и т.д. тоже могут быть стрессом для людей с умственными нарушениями. Сигналы, поступающие в мозг от данных источников, являются нагрузкой для восприятия и могут спровоцировать социально неприемлемые формы поведения.

Визуальное восприятие. Флуоресцентные и мигающие лампы, отраженный свет, рисунки на полу, стенды, рекламные щиты и витрины несут много визуальной, световой, графической и текстовой информации, что вызывает замешательство и растерянность. Слишком большое обилие вещей и запутанная окружающая обстановка могут вызвать «визуальную перегрузку».

2. **Тактильное восприятие.** Люди с ментальными, психическими и интеллектуальными нарушениями очень чувствительными к прикосновениям. Могут возникнуть сложности, если им, например, предстоит одеть другую одежду или обувь, головной убор, очки, каску и т.д. Определенный материал может быть невыносим для них. Так же, вторжение в личное пространство и близкое нахождение не знакомых людей может их пугать, может вызвать нежелательное поведение или защитную агрессию.

3. Для наиболее комфортного общения необходимо предоставить условия посредством комнаты сенсорной разгрузки. В арсенале «комнаты сенсорной разгрузки», может находиться:

мягкое оборудование и мебель – для расслабления и отдыха; сенсорные игрушки и «фиджиты» – это предметы, которые помогут отвлечься и занять время, в процессе ожидания; для защиты от внешних раздражителей, могут помочь: наушники, беруши, очки с темными стёклами, головные уборы с козырьком и т.д.

4. В процессе взаимодействия, важно помнить, что люди с ментальными, психическими и интеллектуальными нарушениями могут не ответить на вопрос, заданный в незнакомой формулировке. Их могли научить отвечать на определенный вопрос, поэтому вопрос, заданный чуть по-другому, может не вызвать ответной реакции. Также важно помнить, что реакция на вопрос может быть отсроченной на довольно длительное время.

5. В начале общения с людьми с ментальными, психическими и интеллектуальными нарушениями необходимо спокойным голосом поздороваться, речь должна быть не быстрой и короткой.

6. В арсенале у сотрудников организаций, оказавшихся поблизости с человеком с ментальными, психическими и интеллектуальными нарушениями, рекомендовано иметь

методические пособия и наборы экстренной помощи в виде визуальных карточек для альтернативной коммуникации.

7. Людям с ментальными, психическими и интеллектуальными нарушениями важно предоставить информацию на доступном (простом) языке: говорить ровно, спокойно, стараться не использовать длинных фраз и сложных смысловых оборотов. При общении рекомендовано использовать иллюстрации, фотографии, простые символы и альтернативные коммуникационные карточки.
8. Рассказывать о своих планах или порядке действий необходимо заранее. Объясняя правила и порядок посещения или обслуживания на объекте, условия договора, рекомендуется делать это частями и пошагово. Затем важно четко придерживаться намеченного плана. Внезапное изменение действий и порядка в процессе процедуры может спровоцировать вспышку агрессии.
9. Если вам не удалось самостоятельно договориться, необходимо пригласить родственников к месту нахождения человека с ментальными, психическими и интеллектуальными нарушениями. Идеально если у вас на месте получится создать условия звукового и слухового покоя, например, попросить принести кого-нибудь из комнаты «сенсорной разгрузки» наушники и очки или сенсорные материалы.
10. Общаясь с инвалидами с ментальными, психическими и интеллектуальными нарушениями, следует относиться к ним так же, как к любому другому человеку, обсуждать все необходимые темы, не принижая возможности собеседников, их достоинство, не говорить свысока.
11. Важно помнить, что люди с ментальными, психическими и интеллектуальными нарушениями, вправе сами делать осознанный выбор: принимать помощь, давать ли согласие на получение какой-либо услуги, принимать иные решения, а также подписывать необходимые документы.
12. Если у собеседника с ментальными, психическими и интеллектуальными нарушениями отмечаются нарушения речи, важно отнестись терпимо к тому, что разговор может занять больше запланированного времени; не ускорять, договаривая за собеседником фразы; не перебивая, дать спокойно договорить фразу. Могут использоваться технические средства альтернативной коммуникации.
13. Если инвалида сопровождает помощник, рекомендуется продолжать разговор с инвалидом, не пытаясь переадресовывать вопросы помощнику (не называть при этом инвалида в третьем лице в его присутствии).
14. Если, задав вопрос инвалиду, не удалось понять ответа – можно повторить вопрос, постараться задать его повторно таким образом, чтобы была возможность у инвалида дать на вопрос короткий ответ или ответить жестом.
15. При наличии у гражданина с ментальными, психическими и интеллектуальными нарушениями иных (сочетанных) нарушений, следует руководствоваться рекомендациями по соответствующим видам нарушений.
16. Успех взаимодействия напрямую зависит от участия всех заинтересованных сторон, а именно (инвалидов с умственными нарушениями, законных представителей человека с инвалидностью и сотрудников организации). Это означает, что человека ментальными, психическими и интеллектуальными нарушениями необходимо подготавливать заранее к посещению соответствующей организации.
17. При наличии у инвалида с интеллектуальными нарушениями иных (сочетанных) нарушений, следует руководствоваться рекомендациями по соответствующим видам нарушений.

Способы подписания инвалидами документов, в том числе заявлений

При обращении инвалида в организацию могут возникнуть трудности в оформлении и подписании документов, особенно, если заявителем на получение услуги являются

инвалиды с нарушениями зрения, слуха, опорнодвигательного аппарата (при поражении верхних конечностей).

В целях расширения возможности инвалидов самостоятельно получать услуги в практической деятельности предлагается руководствоваться статьей 10 Федерального закона от 25.07.1998 № 128-ФЗ «О государственной дактилоскопической регистрации в Российской Федерации» (отпечаток пальца), статьей 14.1. Федерального закона от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» (воспроизведение собственноручной подписи, проставляемое с помощью средства механического копирования), закона правил п. 3 ст. 1125 Гражданского Кодекса Российской Федерации о рукоприкладчике (другой гражданин, имеющий право подписи, заверенное нотариусом). Либо инвалид по зрению собственноручно ставит подпись в документе. В этом случае специалист организации прочитывает инвалиду по зрению текст документа полностью, о чем на документе делается отметка и указывает место для подписи. Если инвалид является правой, то специалист вкладывает ручку в правую руку инвалида, а указательный палец левой руки ставит на место, где необходимо поставить подпись. Если инвалид левша, то ручка вкладывается в левую руку, а указательный палец правой руки ставится на место для подписи

Помимо того, гражданину, являющемуся незрячим, прочитывается текст документа, о чем на документе делается отметка. Если обращается за свидетельствованием подлинности подписи инвалид по слуху, то присутствует сурдопереводчик. В этом случае устанавливается личность обратившегося, личность сурдопереводчика, проверяются его полномочия. Сурдопереводчику разъясняется требование закона о сохранении тайны совершенного нотариального действия