

УТВЕРЖДЕНО:
Приказом МБДОУ
детского сада «Звёздочка»
от 13.04.2017г. № 26/2

Инструкция

об обеспечении условий доступности для инвалидов и других маломобильных граждан сотрудниками Муниципального бюджетного дошкольного образовательного учреждения Ситниковского детского сада «Звёздочка»

(далее Инструкция)

1. Общие положения

1.1. Настоящая Инструкция разработана во исполнение ст.15 Федерального закона от 24 ноября 1995 года №181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» с изменениями, внесенными Федеральным законом от 1 декабря 2014 года №419-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов» для муниципального бюджетного дошкольного образовательного учреждения Ситниковского детского сада «Звёздочка» далее «Учреждение»

1.2. Настоящая инструкция разработана в целях:

1.2.1. Недопустимости дискриминации в Учреждении по признаку инвалидности, то есть любое различие, исключение или ограничение по причине инвалидности, целью либо результатом которых является умаление или отрицание признания, реализации или осуществления наравне с другими всех гарантированных в Российской Федерации прав и свобод человека и гражданина в политической, экономической, социальной, культурной, гражданской или любой иной области;

1.2.2. Реализации прав инвалидов и других маломобильных граждан на получение услуг, предоставляемых Учреждением;

1.2.3. Установления эффективного общения с инвалидами и другими маломобильными гражданами, а также оказания им при этом необходимой помощи в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами.

1.3. Настоящая Инструкция обязательна для исполнения всеми сотрудниками Учреждения.

1.4. В соответствии с настоящей Инструкцией сотрудники проходят инструктаж по вопросам, связанным с обеспечением доступности для инвалидов и других маломобильных граждан объектов и услуг Учреждения, в том числе с участием персонала.

1.5. Ответственный сотрудник организует и проводит следующие виды инструктажа по вопросам доступности:

-первичный инструктаж, который проводится индивидуально, как вводный при приеме на работу;

-повторный инструктаж, который проводится индивидуально в случае выявления нарушения требований и обязанностей кем-то из сотрудников.

1.6. Для учета работы по инструктажу сотрудников по вопросам доступности объектов и услуг ведется «Журнал учета проведения инструктажа сотрудников, по вопросам, связанным с обеспечением доступности объектов и услуг».

1.7. Допуск к работе вновь принятых сотрудников Учреждения осуществляется после прохождения инструктажа по вопросам доступности объектов и услуг Учреждения.

2. Общие правила этикета при общении с инвалидами.

2.1. Для обеспечения доступа инвалидов к услугам и объектам Учреждения, на которых они предоставляются, сотрудникам необходимо соблюдать следующие общие правила этикета при общении с инвалидами и другими маломобильными гражданами в зависимости от конкретной ситуации:

2.1.1. При разговоре с инвалидом следует обращаться непосредственно к нему, а не к сопровождающему, который присутствует при разговоре;

2.1.2. При знакомстве с инвалидом рекомендуется пожать ему руку;

2.1.3. При встрече со слепым или слабовидящим лицом необходимо назвать себя и других присутствующих людей. При проведении общей беседы следует назвать себя и пояснить, к кому в данный момент обращен разговор;

2.1.4. Если инвалиду предлагается помощь, рекомендуется подождать, пока ее примут, а затем спросить, что и как делать для ее оказания;

2.1.5. Обращаться к инвалиду рекомендуется, как к взрослому здоровому человеку: по имени-отчеству и на «Вы»;

2.1.6. При разговоре с инвалидом, испытывающим трудности в общении, необходимо внимательно слушать его, быть терпеливым и ждать, когда указанное лицо самостоятельно закончит фразу;

2.1.7. При общении с лицом с нарушениями опорно-двигательного аппарата, пользующимся инвалидной коляской или костылями, располагаться следует на одном зрительном уровне или сразу в начале разговора сесть прямо перед ним;

2.1.8. Сотрудники не должны при разговоре с лицом с гиперкинезами (патологические внезапно возникающие произвольные движения в различных группах мышц) реагировать на произвольные движения указанного лица;

2.1.9. При общении с лицом, имеющим нарушение слуха, необходимо привлечь внимание указанного лица движением руки. В процессе диалога с указанным лицом рекомендуется смотреть прямо в глаза, говорить максимально четко, внятно произносить окончания слов, предлоги и местоимения;

2.2. Основные коммуникативные требования при общении с инвалидами:

- избегать конфликтных ситуаций;
- внимательно слушать инвалида и слышать его;
- регулировать собственные эмоции, возникающие в процессе взаимодействия;
- обеспечивать высокую культуру и этику взаимоотношений;
- цивилизовано противостоять манипулированию;
- сомневаясь, рассчитывать на свой здравый смысл и способствовать к сочувствию;

2.3. Правила этикета для лиц с разными расстройствами функций организма в приложении № 1.

3. Сопровождение инвалидов и других маломобильных граждан при оказании услуг в Учреждении.

3.1. Сотрудниками Учреждения, ответственными за работу по обеспечению доступности объектов Учреждения для инвалидов и других маломобильных граждан, оказывается необходимая помощь при входе в здание (выходе из здания), снятии верхней одежды (одевании верхней одежды), в случае необходимости посадки в транспортное средство и высадки из него, в том числе с использованием кресла-коляски.

3.2. В первоочередном порядке уточняется цель посещения Учреждения, необходимость сопровождения.

3.3. При необходимости, для обеспечения доступа инвалидов к услугам, сотруднику нужно:

3.3.1. Рассказать инвалиду об особенностях здания: количестве зданий; поручней, других приспособлений и устройств для инвалидов применительно к его функциональным ограничениям; расположении санитарных комнат, возможных препятствиях на пути и т.д.; в каком кабинете и к кому обратиться по вопросам, которые могут возникнуть в ходе предоставления услуги;

3.3.2.Познакомить инвалида со всеми сотрудниками, задействованными в работе с ним, лично, представив по фамилии, имени и отчеству специалиста и инвалида друг другу;

3.3.3.Обеспечить допуск в здание собаки-поводыря, сопровождающей инвалида по зрению.

3.4.Сотрудник Учреждения, ответственный за организацию работы по обеспечению доступности услуг для маломобильных граждан принимает все меры, позволяющие заявителю получить необходимую услугу в короткий временной промежуток:

3.4.1.Консультирует о порядке предоставления услуги, о необходимых документах и сроке ее предоставления;

3.4.2.Информирует о месте расположения, графике (режиме) работы, номерах телефонов организаций, в которых заявители могут получить документы, необходимые для предоставления услуги, к кому он должен обратиться во всех случаях возникающих затруднений;

3.4.3.При оказании услуги в Учреждении чётко разъясняет график оказания услуги (выдает расписание приема граждан, записывает на лист время и место оказания услуги и т.д.); указывает место её получения (нужный кабинет), акцентировав внимание на путь по Учреждению от входа до кабинета, при необходимости сопровождает до места оказания услуги;

3.4.4.При необходимости предоставляет результаты услуги по месту жительства.

3.5.При индивидуальной работе с инвалидом следует учитывать его психоэмоциональные особенности, быть внимательным и аккуратным в беседе, соблюдать лёгкую дистанцию в общении, избегать проявлений навязчивости, пренебрежительного или надменного тона в разговоре.

3.6.При проявлениях беспокойства, которое может быть вызвано усталостью, неприятной для инвалида темой разговора, необходимостью посещения санитарной комнаты, целесообразно предложить сделать перерыв, предложить ненадолго выйти, если имеется в том необходимость.

3.7.При завершении приёма уточнить, остались у него какие-либо вопросы или особые пожелания.

4. Особенности взаимодействия с различными группами инвалидов.

4.1.Лица, испытывающие трудности при передвижении.

4.1.1.Сотрудники обязаны лично убедиться в доступности мест, где запланированы мероприятия с участием инвалидов и других маломобильных граждан, заранее выяснить о проблемах или барьерах и возможности их устранения.

4.1.2.Запрещается прикасаться к инвалидной коляске и менять ее местоположение без согласия инвалида.

4.1.3.При открытии тяжелых дверей, при передвижении по паркету или коврам с длинным ворсом рекомендуется предложить помощь инвалиду, пользующемуся инвалидной коляской или костылями.

4.1.4.Сотрудники должны помнить, что инвалидные коляски быстро набирают скорость, и неожиданные резкие повороты и толчки могут привести к потере равновесия и опрокидыванию инвалидной коляски.

4.1.5.Если существуют архитектурные барьеры, необходимо предупредить инвалида об их наличии, чтобы указанное лицо имело возможность принимать решения о траектории движения заранее.

4.2.Лица, испытывающие затруднения в речи.

4.2.1.Сотрудники должны говорить с данной группой лиц спокойно, терпеливо, дружелюбно и не поддаваться на возможные речевые провокации.

4.2.2.Запрещается перебивать, поправлять данное лицо и (или) договаривать фразу за ним. Говорить следует только тогда, когда собеседник закончил формулировать свою мысль.

4.2.3.При разговоре рекомендуется смотреть в лицо собеседнику, поддерживать визуальный контакт.

4.2.4.В беседе стараться задавать вопросы, которые требуют коротких ответов или кивка

фразами, подтверждающих, что информация воспринята и осмысленна. В случае, если фраза не понятна, рекомендуется попросить собеседника повторить ее.

4.2.5. Сотрудники обязаны помнить, что нельзя пытаться ускорять разговор, так как лицу с нарушениями речи требуется большее количество времени для формирования высказывания. Следует быть готовым к тому, что разговор с указанным лицом займет больше времени.

4.2.6. При возникновении проблем в устном общении необходимо предложить использовать другой способ общения (например, написать, напечатать).

4.3. Лица с задержкой в развитии и проблемами общения.

4.3.1. В разговоре с данной группой лиц необходимо использовать доступный язык, выражаться точно и в рамках темы разговора. Избегать словесных штампов и образных выражений, если только нет точной уверенности в том, что собеседник с ними знаком.

4.3.2. Следует исходить из того, что лицо с задержкой в развитии имеет жизненный опыт, как и любой другой взрослый человек. Необходимо помнить, что лица с задержкой в развитии дееспособны и могут подписывать документы, давать согласие на медицинскую помощь и т.д.

4.4. Лица, имеющие нарушение зрения.

4.4.1. При общении с данной группой лиц следует помнить, что 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. Данные критерии в обязательном порядке надо выяснить у собеседника или сопровождающего его лица и учитывать при общении.

4.4.2. При встрече с лицом, имеющим нарушение зрения, сотрудник должен поприветствовать его первым, назвав себя, а также всех присутствующих лиц.

4.4.3. В первую очередь рекомендуется спросить лицо с нарушением зрения, нужна ли ему помощь, в какой мере, а в случае положительного ответа помочь ему. Предлагая помощь, следует направлять лицо с нарушением зрения осторожно, не сдвигая его руку. Сопровождая лицо с нарушениями зрения, сотрудник должен передвигаться на объекте Учреждения без резких движений, не делать рывков.

4.4.4. Если лицо с нарушением зрения отказалось от помощи в сопровождении по объекту, при этом сотрудник заметил, что указанное лицо сбилось с маршрута, сотрудник обязан подойти и помочь ему выйти на нужный путь.

4.4.5. Сотрудники обязаны поставить в известность лицо с нарушением зрения о наличии на объекте информационных табличек, изготовленных с использованием шрифта Брайля.

4.4.6. Для ориентации лица с нарушением зрения на объекте необходимо кратко описать местонахождение, характеризовать расстояние до определенных предметов; своевременно предупредить о препятствиях: ступенях, низких притолоках, трубах и т.п.

4.4.7. Запрещается давать команды собакам-поводырям, трогать, играть с ними. Следует помнить, что собака-поводырь выполняет служебную функцию при лице с нарушением зрения.

4.4.8. Если сотрудник предлагает лицу с нарушением зрения присесть, следует направить руку данного лица на спинку стула или подлокотник.

4.4.9. При необходимости зачитывания лицу с нарушением зрения какой-либо информации сначала следует предупредить данное лицо об этом. Читать необходимо все, воздержавшись от комментариев: название, даты, текст документа - от заголовка до конца, не пропускать редко употребляемые или международные слова.

4.4.10. При чтении какого-либо документа лицу с нарушением зрения рекомендуется для убедительности дать ему документ в руки.

4.4.11. Если лицо с нарушением зрения должен подписать документ, следует в обязательном порядке прочитать документ вслух данному лицу, при необходимости для полного восприятия текста повторить его. Инвалидность не освобождает лицо с нарушением зрения от ответственности,

обусловленной документом.

4.5. Лица, имеющие нарушение слуха.

4.5.1. При общении с данной группой лиц следует помнить, что существует несколько типов и степеней глухоты, что влечет за собой несколько способов общения с лицами с нарушением слуха. Данные критерии в обязательном порядке надо выяснить у собеседника или сопровождающего его лица и учитывать при общении.

4.5.2. В процессе диалога с лицом с нарушением слуха следует смотреть прямо на него. Не затемнять лицо, не загромождать его руками, волосами или какими-то предметами. Лицо с нарушением слуха должно иметь возможность следить за выражением лица собеседника.

4.5.3. Для привлечения внимания лица с нарушением слуха следует назвать его по имени. Если ответа нет, можно слегка тронуть человека или же помахать рукой.

4.5.4. При общении говорить следует максимально четко артикулируя и замедляя свой темп речи, внятно произносить окончания слов, предлоги и местоимения, так как данная группа лиц испытывает значительные затруднения в восприятии отдельных звуков. В диалоге использовать простые фразы и избегать несущественных слов, при необходимости перефразировать сообщение с использованием более простых синонимов, если собеседник не понял информацию.

4.5.5. Если сотрудник сообщает информацию, которая включает в себя сложный термин, рекомендуется для восприятия лицом с нарушением слуха написать ее, или донести любым другим способом, но так, чтобы она была точно понята.

4.5.6. При работе с данной группой лиц возможно использовать язык жестов, выражение лица и телодвижения для пояснения смысла сказанного. Если общение происходит через сурдопереводчика, необходимо помнить, что обращаться надо непосредственно к собеседнику, а не к переводчику.

Прошнуровано, пронумеровано и
скреплено печатью 4

Савилов) листов

Заведующий МБДОУ
детского сада «Звездочка»

М.В.Кузнецова

