

ИНСТРУКЦИЯ
по обслуживанию инвалидов, детей с инвалидностью, лиц с ограниченными возможностями здоровья и других маломобильных граждан при посещении МБДОУ д/с № 20

1. Общие положения

Настоящая инструкция определяет правила поведения сотрудников Муниципального бюджетного дошкольного образовательного учреждения «Детский сад № 20», сокращенное наименование МБДОУ д/с № 20, (далее - учреждение) при предоставлении услуг инвалидам, детям с инвалидностью, лицам с ограниченными возможностями здоровья и иным категориям маломобильных граждан.

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". Лицам, признанным инвалидами, устанавливается группа инвалидности, а лицам в возрасте до 18 лет устанавливается категория "ребенок-инвалид".

Лица с ограниченными возможностями здоровья (ЛОВЗ) – это лица, имеющие физические и (или) психические недостатки здоровья, т. С нарушениями зрения (незрячие, слабовидящие); с нарушениями слуха (не слышащие, слабослышащие); с нарушениями речи, с нарушениями опорно-двигательного аппарата и другие. К данной категории относятся инвалиды, дети-инвалиды и лица, не признанные в установленном порядке инвалидами, детьми-инвалидами, но имеющие, временные или постоянные ограничения возможностей здоровья. Ограничение возможностей здоровья – полная или частичная утрата лицом способности или возможности осуществлять самообслуживание, самостоятельно передвигаться, ориентироваться, общаться, контролировать свое поведение, обучаться и (или) заниматься трудовой деятельностью.

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

Работник учреждения, ответственный за оказание помощи инвалидам, иным лицам из категории ЛОВЗ и МГ, имеющих стойкие расстройства функций зрения или слуха, и (или) самостоятельного передвижения – работник учреждения, на которого приказом возложены обязанности по сопровождению данной категории лиц.

Сопровождающий инвалидов, детей с инвалидностью, иных лиц из категории ЛОВЗ и МГ от учреждения – работник, прошедший инструктаж по вопросам обеспечения доступности услуг учреждения для указанной категории лиц, способный оказать им необходимую помощь.

Доступная среда – это такая организация окружающего пространства, при которой любой человек, независимо физических возможностей, имеет возможность беспрепятственного доступа к любым объектам социальной, общественной, транспортной и иной инфраструктуры, а также возможность передвигаться по любому маршруту этого пространства.

Инструкция разработана в соответствии с Федеральным законом от 24 ноября 1995 года № 181-ФЗ "О социальной защите инвалидов в Российской Федерации", Федеральным законом от 28 декабря 2013 года № 442-ФЗ "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации" (п.4 ст.19), 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" и других организаций по вопросам обеспечения доступности для инвалидов услуг и объектов, на которых они предоставляются, оказания при этом необходимой помощи, утвержденным Министерством труда и социальной защиты населения РФ 2015 г.

Инструкция разработана в целях обеспечения доступа инвалидов, детей с инвалидностью, иных лиц из категории ЛОВЗ и МГ к услугам и объектам, на которых они предоставляются, оказания при этом необходимой помощи, и может быть использована при инструктировании работников учреждения, а также при непосредственном оказании услуг инвалидам, детям-инвалидам, иным лицам из категории ЛОВЗ и МГ.

Требования к уровню подготовки сопровождающего работника:

Прохождение инструктажа по вопросам сопровождения инвалидов и обеспечения доступности для инвалидов, детей с инвалидностью, иных лиц из категории ЛОВЗ и МГ услуг учреждения, с оказанием при этом необходимой помощи.

Знание понятия «доступная среда» и основных требований доступности объектов и услуг для маломобильных граждан; основных видов архитектурных, информационных и ситуационных барьеров, препятствующих получению услуг инвалидами, детьми с инвалидностью, иными лицами из категории ЛОВЗ и МГ наравне с другими лицами, а также возможных способов разрешения указанных затруднений.

Осведомленность о перечне предоставляемых услуг в организации; формах и порядке предоставления услуг (в учреждении, на дому, электронно и дистанционно).

Информированность о специальном (вспомогательном) оборудовании и приспособлениях для инвалидов, имеющихся в распоряжении учреждения, наличии доступа к ним, порядке их эксплуатации (включая требования безопасности).

Ознакомление с порядком эвакуации граждан в учреждении, в том числе маломобильных, в экстренных случаях и чрезвычайных ситуациях.

Наличие разработанных правил взаимодействия сотрудников учреждения при предоставлении услуг инвалиду, детям с инвалидностью.

2. Виды барьеров при оказании услуг инвалидам, детям с инвалидностью и иным лицам из категории ЛОВЗ и МГ

Основные категории инвалидов,	Значимые барьеры окружающей среды (для учета и устранения на объекте)
Инвалиды, дети с инвалидностью, лица с временным или постоянным нарушением здоровья, люди преклонного возраста, передвигающиеся на кресло-колясках	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, дети с инвалидностью, лица с временными или постоянным нарушением здоровья, люди преклонного возраста 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.
Инвалиды, дети с инвалидностью, лица с временным или постоянным нарушением здоровья, люди преклонного возраста с поражением верхних конечностей	Трудности в открывании дверей. Трудности в пользовании выключателями, кранами и др. Невозможность, сложность в написании текстов. Иные ограничения действия руками.

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.
Глухие и слабослышащие	Отсутствие и недостаточность зрительной информации. Отсутствие сурдо- и тифлосурдоперевода и переводчика. Отсутствие аудиоконтра, 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, детей с инвалидностью на приеме в учреждении и при оказании им услуг

Инвалидам, детям с инвалидностью, иным лицам из категории ЛОВЗ и МГ оказывается необходимая помощь сопровождающим работником при входе в здание (выходе из здания).

В первоочередном порядке уточняется, в какой помощи нуждается инвалид, ребенок с инвалидностью или иное лицо из категории ЛОВЗ и МГ цель посещения учреждения, необходимость сопровождения.

Для обеспечения доступа лиц данной категории к услугам учреждения сопровождающий работник должен:

Рассказать инвалиду, ребенку с инвалидностью или иному лицу из категории ЛОВЗ и МГ об особенностях здания учреждения: количестве этажей, расположении санитарных комнат, возможных препятствиях на пути и т.д.

Познакомить инвалида, ребенка с инвалидностью или иное лицо из категории ЛОВЗ и МГ 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.

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

Особенности общения с инвалидами, детьми, 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. Например: “В центре зала, примерно в шести шагах от Вас, стоит стол”. Или: “Слева от двери, как заходишь – детская раздевалка”. Предупреждайте заранее о препятствиях: ступенях, лужах, ямах, трубах и т.п. Используйте фразы, характеризующие цвет (слабовидящему), расстояние, окружающую обстановку.

Не командуйте, не трогайте и не играйте с собакой-поводырем.

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 забывайте 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: “Стул справа от вас”.

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.

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.

Не отбирайте и не стискивайте трость.

Особенности общения с инвалидами, детьми, имеющими нарушения 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, в частности губ.

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 высокочастоты.

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 или любым другим способом, но так, чтобы она была точно понята.

Если существуют трудности при устном общении, спросите, не будет ли проще переписываться. Не говорите “Ладно, это неважно...”. Сообщения должны быть простыми.

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 надонепосредственно 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.

Не меняйте тему разговора без предупреждения. Используйте переходные фразы вроде: “Хорошо, теперь нам нужно обсудить...”.

Особенности общения с инвалидами, детьми, имеющими речевые нарушения:

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 возможность собеседнику выграть каждый шаг после того, как вы объяснили ему.

Исходите из того, что человек с нарушениями речи имеет такой же опыт, как и любой другой.

Если необходимо иллюстрации или фотографии. Будьте готовы повторить несколько раз. Не сдавайтесь, если вас с первого раза не поняли.

Обращайтесь с человеком с речевыми нарушениями точно так же, как вы бы обращались с любым другим. В беседе обсуждайте те же темы, какие вы обсуждаете с другими людьми.

Обращайтесь непосредственно к инвалиду, ребенку.

Если это необходимо, можете записать свое сообщение или предложение на бумаге, предложите своему собеседнику обсудить его с другом или семьей.

Особенности общения с инвалидами, детьми, имеющими нарушения опорно-двигательного аппарата:

Когда вы говорите с инвалидом, ребенком, пользующимся инвалидной коляской или костылями, расположитесь так, чтобы ваши и его глаза были на одном уровне, тогда вам будет легче разговаривать.

Помните, что инвалидная коляска – неприкосновенное пространство человека.

Всегда спрашивайте, нужна ли ваша помощь, прежде чем оказать ее.

Если ваше предложение о помощи принято, спросите, что нужно делать, и четко следуйте инструкциям.

Помните, что, как правило, у людей, имеющих трудности при передвижении, нет проблем со зрением, слухом и пониманием.

Если существуют архитектурные барьеры, предупредите о них, чтобы человек заранее имел возможность принимать решения.

Не надо хлопать человека, находящегося в инвалидной коляске, по спине или по плечу.

Особенности общения с инвалидами, детьми с задержкой психического развития:

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.

Ровный, выдержанный тон в разговорах.

Говорите отчетливо, неторопливо, по возможности не повышая голоса, когда требуется остановить слишком расходившегося ребенка, предотвратить возникающее столкновение.

Необходимо помнить, что злоупотребление повышением голоса нервирует, возбуждает возбудимых.

Не говорите при инвалидах, детях об отрицательных или положительных чертах их самих или других людей, о ваших наблюдениях, характеристиках, семейных условиях, наследственности и других данных, могущих быть по-своему использованных инвалидами, детьми.

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

Обращайтесь непосредственно к человеку.

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.

Исходите из того, что человек с задержкой в развитии имеет такой же опыт, как и любой другой человек.

Особенности общения с инвалидами, детьми, имеющими нарушения интеллекта (психические нарушения):

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 нарушением интеллекта обязательно нуждаются в дополнительной помощи и специальном обращении.

Обращайтесь с людьми с нарушением интеллекта (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.

Неверно, что люди с психическими нарушениями не способны заниматься трудовой деятельностью. Они могут выполнять множество обязанностей, которые требуют определенных навыков и способностей.

Не думайте, что люди с психическими нарушениями не знают, что для них хорошо, а что – плохо.

Если человек, имеющий психические нарушения, расстроен, спросите его спокойно, что вы можете сделать, чтобы помочь ему.

Не думайте, что человек с психическими нарушениями не может справиться с волнением.

Не говорите резко с человеком, имеющим психические нарушения, даже если у вас есть для этого основания.