

МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ ДОШКОЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ДЕТСКИЙ САД № 1 РАБОЧЕГО ПОСЕЛКА ХОР
МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА ИМЕНИ ЛАЗО ХАБАРОВСКОГО КРАЯ

ПРИКАЗ

От 02.09.2016 г. № 102/1 о/д

р. п. Хор

«Об утверждении локальных актов
по обслуживанию инвалидов, лиц с
ограниченными возможностями здоровья
и маломобильных граждан при посещении
МБДОУ детского сада № 1 р. п. Хор»

На основании решения общего собрания (протокол № 4 от 02.09.2016 года), в целях соблюдения требований доступности для инвалидов, лиц с ограниченными возможностями здоровья и маломобильных граждан при посещении муниципального бюджетного дошкольного образовательного учреждения детского сада № 1 рабочего поселка Хор (далее по тексту ДОУ) и для предоставления услуг

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. утвердить инструкцию для сотрудников по обслуживанию инвалидов, лиц с ограниченными возможностями здоровья и маломобильных граждан при посещении муниципального бюджетного дошкольного образовательного учреждения детского сада № 1 рабочего поселка Хор;
2. утвердить должностную инструкцию педагогического работника муниципального бюджетного дошкольного образовательного учреждения детского сада № 1 рабочего поселка Хор по обеспечению доступности объекта и услуг инвалидам, а также оказания им помощи в сопровождении к месту получения услуг (общедоступного дошкольного образования).

Заведующий МБДОУ
детским садом № 1 р. п. Хор:



И. В. Землянкина

СОГЛАСОВАНО

Председатель ПК

Л. Д. Деркач

Протокол № 4

от «02» сентября 2016 г.



УТВЕРЖДЕНО

заведующим МБДОУ

детским садом № 1 р. п. Хор

И. В. Землянкина

Приказ № 102/104

от «02» сентября 2016 г.

Инструкция

для сотрудников по обслуживанию инвалидов, лиц с ограниченными возможностями здоровья и маломобильных граждан при посещении муниципального бюджетного дошкольного образовательного учреждения детского сада № 1 рабочего поселка Хор муниципального района имени Лазо Хабаровского края

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящая инструкция определяет правила поведения сотрудников муниципального бюджетного дошкольного образовательного учреждения детского сада № 1 рабочего поселка Хор муниципального района имени Лазо Хабаровского края (далее по тексту ДОУ) при предоставлении услуг инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья (далее по тексту – лицам с ОВЗ).

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.

Лицо с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ) - физическое лицо, имеющее недостатки в физическом и (или) психологическом развитии, которые препятствуют освоению образовательных программ без создания специальных условий для получения образования.

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. Инструкция разработана в соответствии с Федеральным законом от 01 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», «Методическим пособием «Для обучения (инструктирования) сотрудников учреждений МСЭ и других организаций по вопросам обеспечения доступности для инвалидов услуг и объектов, на которых они предоставляются, оказания при этом необходимой помощи».

1.4. Инструкция разработана в целях обеспечения доступности объекта и услуг инвалидам, лицам с ОВЗ и МГ, на которых они предоставляются, оказания при этом им необходимой помощи.

1.5. Требования к уровню подготовки персонала:

- а) знание понятия «доступная среда для инвалидов» и основных требований доступности объектов и услуг для инвалидов и лиц с ОВЗ, а также МГ; основных видов архитектурных, информационных и ситуационных барьеров, препятствующих получению услуг инвалидами, лицам с ОВЗ и МГ наравне с другими лицами, а также возможных способов их устранения в зависимости от категории инвалидности;
- б) осведомленность о перечне предоставляемых услуг в ДОУ; формах и порядке предоставления услуг (в организации, на дому, электронно и дистанционно);

в) информированность о специальном (вспомогательном) оборудовании и приспособлениях для инвалидов, имеющих в распоряжении ДОУ, наличии доступа к ним, порядке их эксплуатации (включая требования безопасности);

г) ознакомление с порядком эвакуации граждан на объекте, в том числе маломобильных, в экстренных случаях и чрезвычайных ситуациях.

1.6. Сотрудники ДОУ обязаны выполнять правила этикета при общении с инвалидами, лицами с ОВЗ и МГ и оказывать им помощь в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами.

Совокупность способностей, знаний и умений, необходимых для эффективного общения при оказании помощи инвалидам, лицам с ОВЗ и МГ в преодолении барьеров называется **коммуникативная эффективность**.

Коммуникация (общение) рассматривается как важнейшая сторона любой деятельности, во многом обеспечивающая ее успех и продуктивность. Коммуникативная компетентность необходима каждому. Для работников сферы образования профессионально значимыми являются умения правильно воспринимать и понимать другого человека, грамотно оказывать услуги в учреждении или организации.

Развитие коммуникативных умений складывается из следующих основных навыков:

- избегать конфликтных ситуаций;
- внимательно слушать и слышать;
- регулировать собственные эмоции, возникающие в процессе взаимодействия;
- обеспечивать высокую культуру и этику взаимоотношений;
- цивилизованно противостоять манипулированию.

2. ОБЩИЕ ПРАВИЛА ЭТИКЕТА

2.1. Обращение к человеку: при встрече обращайтесь с инвалидом, лицом с ОВЗ и МГ вежливо и уважительно, вполне естественно пожать руку. Когда Вы разговариваете с инвалидом любой категории, лицом с ОВЗ или МГ, обращайтесь непосредственно к нему, а не к сопровождающему, если последний присутствует при разговоре.

2.2. Адекватность и вежливость: относитесь к другому человеку как к себе самому, точно так же его уважайте — и тогда оказание услуги и общение будут эффективными.

2.3. Называйте себя и других: когда Вы встречаетесь с человеком, который плохо видит 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.

2.4. Предложение помощи: если Вы предлагаете помощь, ждите, пока ее примут, а затем спрашивайте, что и как делать; всегда предлагайте помощь, если нужно открыть тяжелую дверь или обойти препятствие.

2.4. Обеспечение доступности услуг: всегда лично убеждайтесь в доступности мест, где предусмотрено оказание услуг и прием граждан. Заранее поинтересуйтесь, какие могут возникнуть проблемы или барьеры и как их можно устранить.

2.5. Обращение с кресло-коляской: инвалидная коляска — это часть неприкасаемого пространства человека, который ее использует. Не облакачивайтесь на нее и не толкайте. Начать катить коляску без согласия инвалида — то же самое, что схватить и понести человека без его разрешения. Если Вас попросили помочь инвалиду, передвигающемуся на коляске, сначала катите ее медленно. Коляска быстро набирает скорость, и неожиданный толчок может привести к потере равновесия.

2.6. Внимательность и терпеливость: 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. Повторите, что Вы поняли, это поможет человеку ответить Вам, а Вам — понять его.

2.7. Расположение для беседы: 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. Разговаривая с теми, кто может, читать по губам, расположитесь так, чтобы на Вас падал свет, и Вас было хорошо видно.

2.8. Привлечение внимания человека: чтобы привлечь внимание человека, который плохо слышит, помажьте 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.

3. СОПРОВОЖДЕНИЕ ИНВАЛИДОВ НА ПРИЁМЕ В ДОУ И ПРИ ОКАЗАНИИ ИМ УСЛУГ

3.1. Инвалидам, лицам с ОВЗ и МГ оказывается необходимая помощь при входе в здание (выходе из здания), сдаче верхней одежды в гардероб (получении и одевании верхней одежды).

3.2. В первоочередном порядке уточняется, в какой помощи нуждается инвалид, лицо с ОВЗ или МГ, цель посещения ДОУ, необходимость сопровождения.

3.3. Для обеспечения доступа инвалидов, лиц с ОВЗ или МГ к услугам, специалисту при приёме ДОУ необходимо:

а) рассказать инвалиду, лицу с ОВЗ или МГ об особенностях здания ДОУ:

- 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 помещений в ДОУ и местах их расположения, в каком помещении и к кому обратиться по вопросам, которые могут возникнуть в ходе предоставления услуги;

б) познакомить инвалида, лицо с ОВЗ или МГ со всеми сотрудниками, задействованными в работе с ним лично, представив по фамилии, имени и отчеству сотрудника и инвалида друг другу; информировать, к кому он должен обратиться во всех случаях возникающих затруднений.

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 притолах, 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 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;

- 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.

3.6. Особенности общения с инвалидами, имеющими задержку в развитии и проблемы общения, умственные 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 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.

3.7. Особенности общения с инвалидами, имеющими 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 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.

3.8. Особенности общения с инвалидом, испытывающим 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.

3.9. Виды барьеров при оказании услуг инвалидам

Основные категории маломобильных граждан	Значимые барьеры окружающей среды (для учета и устранения на объекте)
Инвалиды, 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 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 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 Инвалиды с особенностями интеллектуального развития	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. Отсутствие (недостаточность) понятной информации, информации на простом языке. Отсутствие ограждений опасных мест. Трудности ориентации при неоднозначности информации. Неорганизованность сопровождения на объекте.

ЛИСТ ОЗНАКОМЛЕНИЯ

С инструкцией для сотрудников по обслуживанию инвалидов, лиц с ограниченными возможностями здоровья и маломобильных граждан при посещении муниципального бюджетного дошкольного образовательного учреждения детского сада № 1 рабочего поселка Хор, утвержденной приказом № 102/1 о/д от 02.09.2016 г.

ознакомлены

№ п/п	ФИО	Дата	Подпись
1.	Арендарчук К. А.	05.09.2016	
2.	Борисова И. П.	05.09.2016	
3.	Ботнарь И. В.	05.09.2016	
4.	Гончаров Д. А.	05.09.2016	
5.	Дорошенкова С. А.	05.09.2016	
6.	Долженко Л. В.	05.09.2016	
7.	Деркач Л. Д.	05.09.2016	
8.	Завьялова Е. А.	05.09.2016	
9.	Калиновская Л. С.	05.09.2016	
10.	Корнеева Д. В.	05.09.2016	
11.	Кузьминых М. М.	05.09.2016	
12.	Кузнецова Е. М.	05.09.2016	
13.	Кондыба П. П.	05.09.2016	
14.	Мелия Т. А.	05.09.2016	
15.	Манаева А. И.	05.09.2016	
16.	Мыльникова Н. А.	05.09.2016	
17.	Макарова Т. С.	05.09.2016	
18.	Маслова Ю.Б.	05.09.2016	
19.	Любочкина Л. П.	05.09.2016	
20.	Салахова А. А.	05.09.2016	
21.	Самохвалова Л. Н.	05.09.2016	
22.	Самусева Н. В.	05.09.2016	
23.	Сорокина Ю. А.	05.09.2016	
24.	Ткаченко Н. А.	05.09.2016	
25.	Чеботарева В. В.	05.09.2016	
26.	Чеснокова Г. М.	05.09.2016	
27.	Яблоновская Л. В.	05.09.2016	