

СОГЛАСОВАНО

Уполномоченный по охране труда
 МБДОУ « Детский сад № 8»
 /Доронина С.И./
 «28» 08 2020 г.

УТВЕРЖДАЮ

Заведующий МБДОУ « Детский сад № 8»
 Трошина Н.В.
 Приказ № 65 от «28» 08 2020 г.

Инструкция № 65**по обслуживанию инвалидов и других маломобильных граждан****при посещении МБДОУ «Детский сад № 8»****1. Общие положения**

- 1.1. Настоящая инструкция определяет правила поведения сотрудников МБДОУ «Детский сад №8» 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.
- 1.3. **Маломобильные граждане (МГ)** — это люди испытывающие затруднения при самостоятельном передвижении в пространстве (люди с временным нарушением здоровья, люди с детскими колясками и т.п.).
- 1.4. Инструкция разработана в соответствии с Федеральным законом № 419-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов» от 1.12.2014 г.
- 1.5. Настоящая инструкция разработана в целях:
- недопустимости дискриминации в ДОУ по признаку инвалидности, т.е. 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 РФ прав и свобод человека и гражданина в политической, социальной, культурной и иной области;
 - обеспечения доступа инвалидов к услугам и объектам, на которых они предоставляются, оказания при этом необходимой помощи, и может быть использована при инструктировании работников МБДОУ «Детский сад №8.
- 1.6. Настоящая инструкция обязательна для исполнения всеми сотрудниками ДОУ.
- 1.7. В соответствии с настоящей инструкцией сотрудники проходят инструктаж по вопросам, связанным с обеспечением доступности для инвалида и услуг ДОУ.
- 1.8. Инструктаж проводится ответственным за организацию работы по обеспечению доступности в детском саду и предоставлению услуг для инвалидов ДОУ.
- 1.9. Для учета работы по инструктажу сотрудников по вопросам доступности детского сада и услуг ДОУ ведется «Журнал учета проведения инструктажа сотрудников по вопросам доступности ДОУ» (Далее – Журнал).
- 1.10. Требования к уровню подготовки персонала:
- а) знание понятия «доступная среда для инвалидов» и основных требований доступности объектов и услуг для маломобильных граждан; основных видов архитектурных, информационных и ситуационных барьеров, препятствующих получению услуг инвалидами (МГ) наравне с другими лицами, а также возможных способов их устранения в зависимости от категории инвалидности;
 - б) осведомленность о перечне предоставляемых услуг в организации и порядке предоставления услуг;
 - в) информированность о специальном (вспомогательном) оборудовании и приспособлениях для инвалидов, имеющихся в распоряжении, ДОУ наличии доступа к ним, порядке их эксплуатации (включая требования безопасности);

- г) ознакомление с порядком эвакуации сотрудников и воспитанников в ДОУ, в том числе маломобильных, в экстренных случаях и чрезвычайных ситуациях;
- д) наличие разработанных правил взаимодействия сотрудников учреждения (организации) при предоставлении услуг инвалиду.

2. Общие правила этикета при общении с инвалидами и другими маломобильными гражданами.

- 2.1. Обращение к человеку: при встрече обращайтесь с инвалидом вежливо и уважительно, вполне естественно пожать инвалиду руку. Когда вы разговариваете с инвалидом любой категории, обращайтесь непосредственно к нему, а не к сопровождающему или сурдопереводчику, которые присутствуют при разговоре.
- 2.2. Адекватность и вежливость: относитесь к другому человеку, как к себе самому, точно так же его уважайте — и тогда оказание услуги в ДОУ 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.
- 2.5. 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.
- 2.6. 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.
- 2.7. Привлечение внимания человека: чтобы привлечь внимание человека, который плохо слышит, помащите 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. Особенности взаимодействия с различными группами инвалидов.

3.1. Особенности общения с инвалидами, имеющими нарушение зрения или незрячими:

- Встречает ответственный за организацию и проведение работы по обеспечению доступности детского сада и услуг для инвалидов.
- 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.
- Если вы собираетесь читать незрячему ребенку, сначала предупредите его об этом. Говорите обычным голосом.
- Если сотрудник ДОУ предлагает незрячему ребенку 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.
- 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.

3.2. 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.

- 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.

3.3. Особенности взаимодействия с лицами, испытывающими трудности при передвижении.

- Встречает ответственный за организацию и проведение работы по обеспечению доступности детского сада и услуг инвалидов.

- При появлении в ДОУ лиц, испытывающих трудности при передвижении, сотрудники обязаны вежливо объяснить, где находятся ступеньки, вход, вызвать к нему администрацию учреждения.

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

- При открытии тяжелых дверей, при движении по неровной поверхности необходимо предложить помощь человеку ,пользующемуся инвалидной коляской или костылями.

- Нужно помнить, что инвалидные коляски быстро набирают скорость и неожиданные резкие повороты и толчки могут привести к потере равновесия и опрокидывания инвалидной коляски.

3.4. Особенности взаимодействия с лицами, испытывающими затруднения в речи.

- Встречает ответственный за организацию и проведение работы по обеспечению доступности детского сада и услуг инвалидов.

- С лицами, испытывающими затруднения в речи нужно говорить спокойно, терпеливо, дружелюбно.

- При разговоре с таким человеком нужно задавать вопросы, которые требуют коротких ответов и кивка головы, подтверждающих, что информация принята осмыслению.

- Нельзя пытаться ускорять разговор, т.к. требуется большое количество времени для формирования высказывания.

- При возникновении проблем при устном общении необходимо предложить использовать другой способ общения ,показать жестами.