

Муниципальное дошкольное образовательное учреждение детский сад общеразвивающего вида с приоритетным осуществлением физического развития воспитанников «Светлячок» с.Кудиново

ПРИНЯТО

на педагогическом совете
протокол № 3 от «21» 02 2023г.



УТВЕРЖДАЮ
заведующий
МДОУ детским садом «Светлячок»
Н.И. Сельченкова

Инструкция по сопровождению инвалидов в помещениях и на территории МДОУ детский сад «Светлячок»

1. Общие положения

1.1. Настоящая инструкция определяет правила поведения работников МДОУ детского сада «Светлячок» при предоставлении услуг инвалидам и иным категориям маломобильных групп населения.

1.2. Инвалид – лицо, которое имеет нарушения здоровья со стойким расстройством функций организма, обусловленное заболеваниями, последствиями травм или дефектами, приводящее к ограничению жизнедеятельности и вызывающее необходимость его социальной защиты.

Маломобильные группы населения (МГН) – это люди, испытывающие затруднения при самостоятельном передвижении в пространстве. К МГН относятся люди с инвалидностью, но и не имеющие и не имеющие ограничений по мобильности, в том числе с дефектами слуха, люди с ограниченными (временно или постоянно) возможностями здоровья, люди, использующие при движении дополнительные опоры, с детскими колясками, беременные женщины, дети дошкольного возраста, люди, мобильность которых снижена из-за старения организма.

Ограничение жизнедеятельности – полная или частичная утрата способности или возможности осуществлять самообслуживание, самостоятельно передвигаться, ориентироваться, общаться, контролировать свое поведение, обучаться и заниматься трудовой деятельностью.

1.3. Инструкция разработана в соответствии с 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 по вопросам социальной защиты инвалидов», сводом правил СП 59.13330.2016 «СНиП 35-01-2001. Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения» (актуализация редакции СНиП 35-01-2001, утвержденная приказом Министерства регионального развития Российской Федерации от 27.12.2011 г. №605).

1.4. Инструкция разработана в целях обеспечения условий доступности для инвалидов и МГН к помещениям и предоставляемым услугам МДОУ детского сада «Светлячок», оказания при этом необходимой помощи.

1.5. Требования к уровню подготовки персонала:

- знание понятия «доступная среда для инвалидов» и основных требований доступности объектов и услуг для МГН; основных видов архитектурных, информационных и ситуационных барьеров, препятствующих получению услуг МГН наравне с другими лицами, а также возможных способов их устранения в зависимости от категории инвалидности;
- осведомленность о перечне, формах и порядке предоставления услуг (в помещениях или вне МДОУ детского сада «Светлячок», через интернет);

- информированность о специальном (вспомогательном) оборудовании и приспособлениях для инвалидов, имеющихся в распоряжении МДОУ детского сада «Светлячок», наличии доступности к ним, порядке их эксплуатации (включая требования безопасности);
- ознакомление с порядком эвакуации граждан, в том числе маломобильных, в экстренных случаях и чрезвычайных ситуациях;
- взаимодействие работников МДОУ детского сада «Светлячок» при предоставлении услуг инвалидам или МНГ.

2. Общие правила этикета.

- 2.1. Обращение к человеку. При встрече обращайтесь с инвалидом вежливо и уважительно. 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 также уважайте его – тогда оказание услуг 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 вы в данный момент обращаетесь.
- 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. 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 можно их устранить.
- 2.6. Обращение с креслом-коляской. Инвалидная коляска – это часть неприкасаемого пространства человека, который ее использует. Не облокачивайтесь на нее и не толкайте. Начать катить коляску без согласия инвалида – это 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.
- 2.7. Внимательность и терпеливость. Когда вы разговариваете с человеком, испытывающим трудности в общении, слушайте его внимательно. Будьте терпеливы, ждите, когда человек закончит фразу. Не поправляйте его и не договаривайте за него. Повторите, что вы поняли, это поможет человеку ответить вам, а вам – его понять.
- 2.8. 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.
- 2.9. Привлечение внимания человека. Чтобы привлечь внимание человека, который плохо слышит, помахайте ему рукой или похлопайте по плечу. Смотрите ему прямо в глаза, говорите четко, но имейте в виду, что не все люди, которые плохо слышат, могут читать по губам.

3. Сопровождение инвалидов при оказании им услуг

- 3.1. При организации встречи лица с инвалидностью или МНГ назначенный работник встречает его в указанное время и в назначенном месте.
- 3.2. Работник в доступной для инвалида форме дает разъяснения (консультацию) по оказываемым услугам.

3.3. Работник сопровождает инвалида или МНГ от входной двери до зоны обслуживания и обратно.

3.4. Работник оказывает по личной просьбе инвалида помощь при получении предоставляемых услуг.

3.5. Для обеспечения доступности к услугам при общении с инвалидом и МНГ необходимо:

3.5.1. Рассказать об особенностях помещения, где предоставляется услуга: наличие поручней, других приспособлений и устройств для инвалидов применительно к его функциональным ограничениям; расположении санитарных комнат, возможных препятствиях на пути; в каком помещении к кому обратиться по вопросам, которые могут возникнуть в ходе предоставления услуги.

3.5.2. Познакомить инвалида со всеми специалистами, задействованными в работе с ним лично, представив по имени и отчеству работника учреждения и инвалида друг другу. Информировать, к кому он должен обратиться во всех случаях возникающих затруднений.

3.5.3. При оказании услуги четко разъяснить график (расписание) оказания услуги (выдать расписание, показать место ее проведения, акцентировав внимание на путь от входа до места обслуживания, при необходимости сопроводить до места оказания услуги).

3.5.4. Оказывая свою помощь незрячему человеку, направляйте его, не стискивая 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, пойдите и помогите выбраться на нужный путь.

Опишите кратко, где вы находитесь. Предупреждайте о препятствиях (ступенях, порогах и т.д.). 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 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 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 человеку, двигайтесь не торопясь, при спуске или подъеме по степеням ведите незрячего перпендикулярно к ним. Не делайте резких рывков, предупреждайте о препятствиях.

3.5.5. Разговаривая с человеком, у которого плохой слух, смотрите на него прямо. Не затемняйте свое лицо и не загромождайте 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. Не надо кричать, особенно в ухо.

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, сообщите ее в письменной форме.

Если существуют трудности при устном общении, спросите, не будет ли проще переписываться. Не забывайте о среде, которая вас окружает. В больших и многолюдных помещениях трудно общаться с людьми, которые плохо слышат. Яркое солнце или тень тоже могут стать барьерами.

Очень часто глухие люди используют язык жестов. Если вы общаетесь через переводчика, не забудьте, что обращаться нужно непосредственно к собеседнику, а не к переводчику.

3.6. Виды барьеров окружающей среды

Основные категории инвалидов и МНГ	Значимые барьеры окружающей среды
Инвалиды, передвигающиеся на кресло-коляске	<p>Высокие пороги, ступени. Отсутствие поручней, нарушение их высоты.</p> <p>Неровное, скользкое и мягкое покрытие.</p> <p>Неправильно установленные пандусы, отсутствие скатов. Узкие дверные проемы и коридоры.</p> <p>Неадаптированные санитарные комнаты. Отсутствие места для разворота в помещениях.</p> <p>Высокое расположение информации на стойках и стендах.</p>
Инвалиды с поражением нижних конечностей (использующие трости, костыли, опоры)	<p>Высокие пороги, ступени.</p> <p>Неровное скользкое покрытие.</p> <p>Неправильно установленные пандусы.</p> <p>Отсутствие поручней.</p> <p>Отсутствие мест отдыха на пути движения.</p>
Инвалиды с поражением верхних конечностей	<p>Трудности в открывании дверей.</p> <p>Трудности в пользовании выключателями, кранами и др.</p> <p>Невозможность, сложность в написании текстов.</p> <p>Иные ограничения действия руками.</p>
Слепые и слабовидящие инвалиды	<p>Преграды на пути движения (колонны, тумбы, стойки и пр.).</p> <p>Ступени, особенно разной геометрии, без цветового, тактильного обозначения.</p> <p>Отсутствие контрастной и тактильной информации и указателей.</p> <p>Отсутствие информационных табличек, выполненных шрифтов Брайля.</p> <p>Отсутствие поручней, других направляющих.</p> <p>Неорганизованность доступа на объект и места ожидания собаки-поводыря.</p> <p>Отсутствие дублирующей звуковой информации при экстренных случаях.</p>
Глухие и слабослышащие	<p>Отсутствие и недостаточность зрительной информации.</p> <p>Отсутствие сурдо- и тифлосурдоперевода и переводчика.</p> <p>Отсутствие аудиоконтра, индукционных петелей.</p> <p>Электромагнитные помехи.</p>

	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.