Муниципальное дошкольное образовательное учреждение детский сад № 57

СОГЛАСОВАНО УТВЕРЖДЕНО

На общем собрании (конференции) работников Заведующий д/с № 57

 Председатель \_\_\_\_\_\_\_\_\_ Ю.В. Пирожкова \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Е.Г. Перепелица

 «\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2016 г «\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2016 г

**ИНСТРУКЦИЯ № 42**

**по обслуживанию инвалидов и другихмаломобильных граждан при посещении детского сада**

**1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1. Настоящая инструкция определяет правила поведения сотрудников детского сада № 57 при предоставлении услуг инвалидам (иным категориям маломобильных граждан).

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

**Маломобильные граждане (МГ)** — это люди испытывающие затруднения присамостоятельном передвижении, получении услуги, необходимой информации или приориентировании в пространстве (люди с временным нарушением здоровья, беременныеженщины, люди старших возрастов, люди с детскими колясками и т.п.).

1.3. Инструкция разработана в соответствии с Федеральным закономот 1 декабря 2014 года № 419-ФЗ (с изменениями от 29.12.2015) «О внесении изменений в отдельные законодательныеакты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи сратификацией Конвенции о правах инвалидов».

1.4. Требования к уровню подготовки персонала:

а) знание понятия «доступная среда для инвалидов» и основных требованийдоступности объектов и услуг для маломобильных граждан; основных видовархитектурных, информационных и ситуационных барьеров, препятствующих получениюуслуг инвалидами (МГ) наравне с другими лицами, а также возможных способов ихустранения в зависимости от категории инвалидности;

б) осведомленность о перечне предоставляемых услуг в организации; формах ипорядке предоставления услуг (в детском саду, на дому, электронно и дистанционно);

в) информированность о специальном (вспомогательном) оборудовании иприспособлениях для инвалидов, имеющихся в распоряжении детского сада,наличии доступа к ним, порядке их эксплуатации (включая требования безопасности);

г) ознакомление с порядком эвакуации граждан на объекте, в том числемаломобильных, в экстренных случаях и чрезвычайных ситуациях;

д) наличие разработанных правил взаимодействия сотрудников детского сада при предоставлении услуг инвалиду.

е) Сотрудники, непосредственно осуществляющие работу с инвалидами, должны проходить инструктаж по обеспечению доступности для инвалидов услуг и объектов, на которых они предоставляются, при приёме на работу в учреждении, при переводе на другую должность, а также необходимо проходить повторный инструктаж один раз в год.

**2. ОБЩИЕ ПРАВИЛА ЭТИКЕТА**

2.1. *Обращение к человеку*: при встрече обращайтесь с инвалидом вежливо иуважительно, вполне естественно пожать инвалиду руку. Когда вы разговариваете синвалидом любой категории, обращайтесь непосредственно к нему, а не ксопровождающему или сурдопереводчику, которые присутствуют при разговоре.

2.2*. Адекватность и вежливость*: относитесь к другому человеку, как к себесамому, точно так же его уважайте — и тогда оказание услуги в детском саду 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 свами. Если у вас общая беседа в группе, не забывайте пояснить, к кому в данный моментвы обращаетесь, и назвать себя.

2.4. *Предложение помощи*: если вы предлагаете помощь, ждите, пока ее примут, азатем спрашивайте, что и как делать; всегда предлагайте помощь, если нужно открытьтяжелую дверь или обойти препятствие.

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

2.5. *Обращение с кресло – коляской*: инвалидная коляска – это часть неприкасаемогопространства человека, который ее использует. Не облокачивайтесь на нее и не толкайте.Начать катить коляску без согласия инвалида — то же самое, что схватить и понестичеловека без его разрешения. Если вас попросили помочь инвалиду, передвигающемусяна коляске, сначала катите ее медленно. Коляска быстро набирает скорость, инеожиданный 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, пользующимсяинвалидной коляской или костылями, расположитесь так, чтобы ваши и его глаза были наодном 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, которыйплохо слышит, помашите ему рукой или похлопайте по плечу. Смотрите ему прямо вглаза и говорите четко, но имейте в виду, что не все люди, которые плохо слышат, могутчитать по губам.

**3. СОПРОВОЖДЕНИЕ ИНВАЛИДОВ НА ПРИЁМЕ В ДЕТСКОМ САДУ И ПРИ ОКАЗАНИИ ИМ УСЛУГ**

3.1. Инвалидам оказывается необходимая помощь при входе в здание (выходе изздания), получении и раздевании, выдаче и одевании верхней одежды.

3.2. В первоочередном порядке уточняется, в какой помощи нуждается инвалид,цель посещения детского сада, необходимость сопровождения.

3.3. Для обеспечения доступа инвалидов к услугам или к персоналу детского сада при приёмеинвалида в детском саду необходимо:

а) рассказать инвалиду об особенностях здания детского сада:

-количестве этажей; наличии поручней, других приспособлений иустройств для инвалидов применительно к его функциональным ограничениям;расположении санитарных комнат, возможных препятствиях на пути и т.д.;

- особое внимание обратить на знаки, предупреждающие об опасности: звуковые сигналы тревоги, световые табло, обучить экстренной эвакуации, наиболее быстрым и безопасным способам выхода из здания;

-необходимых для оказания услуги структурных подразделениях детского сада и местах их расположения в здании, в каком кабинете и к кому обратитьсяпо вопросам, которые могут возникнуть в ходе предоставления услуги;

б) познакомить инвалида со всеми специалистами, задействованными в работе сним, лично, представив по фамилии, имени и отчеству специалиста и инвалида другдругу. Информировать, к кому он должен обратиться во всех случаях возникающихзатруднений.

в) при оказании услуги в детском саду чётко разъяснить график оказания услуги; указать место её проведения (показать нужный кабинет или группу), акцентировав внимание на путь по детскому саду от входа до кабинета (группы), при необходимости сопроводить до местаоказания услуги.

г) обеспечить допуск в здание собаки-поводыря, сопровождающей инвалида позрению.

3.4. *Особенности общения с инвалидами, имеющими нарушение зрения илинезрячими:*

* 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 засобой. Если вы заметили, что незрячий человек сбился с маршрута, не управляйте егодвижением на расстоянии, подойдите и помогите выбраться на нужный путь.
* Опишите кратко, где вы находитесь. Предупреждайте о препятствиях: ступенях,лужах, ямах, низких притолоках, трубах и т.п. Используйте фразы, характеризующиецвет, 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 слепогочеловека от ответственности, обусловленной законодательством.
* Когда вы предлагаете незрячему человеку сесть, не усаживайте его, а направьте егоруку на спинку стула или подлокотник. Не водите по поверхности его руку, а дайтеему возможность свободно потрогать предмет.
* Когда вы общаетесь с группой незрячих людей, не забывайте каждый раз называтьтого, к кому вы обращаетесь.
* Не заставляйте вашего собеседника обращаться в пустоту: если вы перемещаетесь,предупредите его об этом.
* Избегайте расплывчатых определений и инструкций, которые обычносопровождаются жестами, старайтесь быть точными в определениях.
* Оказывая помощь незрячему, двигайтесь не торопясь, и при спуске или подъеме поступенькам ведите незрячего перпендикулярно к ним. Не делайте рывков, резкихдвижений, предупреждайте о препятствиях.

*3.5. Особенностями общения с инвалидами, имеющими нарушение слуха:*

* Разговаривая с человеком, у которого плохой слух, смотрите прямо на него. Незатемняйте свое лицо и не загораживайте его руками, волосами или какими-топредметами. Ваш собеседник должен иметь возможность следить за выражениемвашего лица.
* Существует несколько типов и степеней глухоты. Соответственно, существует многоспособов общения с людьми, которые плохо слышат. Если вы не знаете, какойпредпочесть, спросите у них. Некоторые люди могут слышать, но воспринимаютотдельные звуки неправильно. В этом случае говорите более громко и четко,подбирая подходящий уровень. В другом случае понадобится лишь снизить высотуголоса, 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 вухо, не надо.
* Если вас просят повторить что-то, попробуйте перефразировать свое предложение.Используйте жесты. Убедитесь, что вас поняли. Не стесняйтесь спросить, понял ливас собеседник.
* Если вы сообщаете информацию, которая включает в себя номер, технический илидругой сложный термин, адрес, напишите ее, сообщите по факсу или электроннойпочте или любым другим способом, но так, чтобы она была точно понята.
* Если существуют трудности при устном общении, спросите, не будет ли прощепереписываться.
* Не забывайте о среде, которая вас окружает. В больших или многолюдныхпомещениях трудно общаться с людьми, которые плохо слышат. Яркое солнце илитень тоже могут быть барьерами.
* Очень часто глухие люди используют язык жестов. Если вы общаетесь черезпереводчика, не забудьте, что обращаться надо непосредственно к собеседнику, а не кпереводчику.
* Не все люди, которые плохо слышат, могут читать по губам. Вам лучше всегоспросить об этом при первой встрече. Если ваш собеседник обладает этим навыком,нужно соблюдать несколько важных правил. Помните, что только три из десяти словхорошо прочитываются.
* Нужно смотреть в лицо собеседнику и говорить ясно и медленно, использоватьпростые фразы и избегать несущественных слов; использовать выражение лица,жесты, телодвижения, если хотите подчеркнуть или прояснить смысл сказанного.

*3.6. Правила этикета при общении с инвалидами, испытывающими трудности при передвижении:*

• Помните, что инвалидная коляска — неприкосновенное пространство человека. Не облокачивайтесь на нее и не толкайте. Начать катить коляску без согласия инвалида — то же самое, что схватить и понести человека без его разрешения.

• Всегда спрашивайте, нужна ли помощь, прежде чем оказать ее инвалидам, испытывающим трудность при передвижении, и предлагайте помощь, если нужно открыть тяжелую дверь или пройти по ковру с длинным ворсом.

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

• Если вас попросили помочь инвалиду, передвигающемуся на коляске, сначала катите ее медленно. Коляска быстро набирает скорость, и неожиданный толчок может привести к потере равновесия.

• Всегда лично убеждайтесь в доступности мест, где запланированы мероприятия. Заранее поинтересуйтесь, какие могут возникнуть проблемы или барьеры и как их можно устранить.

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

• Если возможно, расположитесь так, чтобы ваши лица были на одном уровне. Избегайте положения, при котором вашему собеседнику нужно запрокидывать голову.

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

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

• Не думайте, что необходимость пользоваться инвалидной коляской — это трагедия. Это способ свободного (если нет архитектурных барьеров) передвижения. Есть люди, пользующиеся инвалидной коляской, которые не утратили способности ходить и могут передвигаться с помощью костылей, трости и т.п. Коляски они используют для того, чтобы экономить силы и быстрее передвигаться.

*3.7. Правила этикета при общении с инвалидами, имеющими задержку в развитии и проблемы общения, умственные нарушения:*

• Используйте доступный язык, выражайтесь точно и по сути дела.

• 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.

• Информируя об услугах, которые может получить клиент, рассказывайте все «по шагам». Дайте вашему собеседнику возможность осмыслить каждый шаг после того, как вы информировали его.

• Исходите из того, что взрослый человек с задержкой в развитии имеет определённый 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, погоду, последние события.

• Обращайтесь непосредственно к собеседнику, а не к его сопровождающему.

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

*3.8. Правила этикета при общении с инвалидами, имеющими психические нарушения:*

Психические нарушения — не то же самое, что проблемы с задержкой 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.

*3.9. Правила этикета при общении 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.

*3.10. Виды барьеров при оказании услуг инвалидам*

|  |  |
| --- | --- |
| Основные категориималомобильных граждан | Значимые барьеры окружающей среды (для учета иустранения в детском саду) |
| **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 пользованиивыключателями, кранами и др. Невозможность, сложностьв написании текстов. Иные ограничения действия руками. |
| **Слепые и слабовидящие инвалиды** | Преграды на пути движения (колонны, тумбы, стойки ипрочее). 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 в детский сад 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 аудиоконтура, 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 огражденийопасных мест. Трудности ориентации при неоднозначности информации. Неорганизованность сопровождения на объекте. |

*Инструкцию по охране труда разработал:* \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /Н.Н.Канарейкина/

*С инструкцией ознакомлен (а), второй экземпляр получил (а)* «\_\_\_»\_\_\_\_\_20\_\_\_г.                \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_    (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_)