

СОГЛАСОВАНО

Председатель профсоюза

МБДОУ № 41



В.П.Шумская

УТВЕРЖАЮ

Заведующий МБДОУ № 41



А.А.Мозговая

15 октября 2019 г.

Инструкция

по работе с инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья, связанной с обеспечением доступности объектов в МБДОУ № 41

1. Общие положения

1.1. Настоящая инструкция по работе с инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья, связанной с обеспечением доступности объектов и услуг МБДОУ № 41 (далее – Инструкция) разработана в соответствии с Федеральным законом от 24.12.1995г. № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации», Федеральным законом от 29.12.2012г. № 273 – ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 09.11.2015г. № 1309 «Об утверждении порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере образования,

1.2. Настоящая Инструкция разработана в целях недопустимости дискриминации в МБДОУ № 41 по признаку инвалидности, то есть 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 Российской Федерации прав и свобод человека и гражданина в политической, экономической, социальной, культурной, гражданской или любой иной области.

1.3. Настоящая Инструкция обязательна для исполнения всеми сотрудниками ДООУ.

В соответствии с настоящей Инструкцией сотрудники проходят инструктаж и обучение по вопросам, связанным с обеспечением доступности для инвалидов и лиц с ОВЗ объектов и услуг ДООУ, в том числе с участием персонала (с оказанием помощи на объектах в преодолении барьеров и сопровождении инвалида или лица с ОВЗ).

Инструктаж и обучение сотрудников проводится ответственным должностным лицом ДООУ по проведению и обследованию и паспортизации объектов и предоставляемых на них услуг, назначенным приказом.

1.4. Для учёта работы с инструктажами обучению сотрудников вопросам доступности объектов и услуг ДООУ ведётся «Журнал учёта проведения инструктажа сотрудников по вопросам» (далее – Журнал).

В Журнале ведётся запись даты, времени и темы инструктажа с указанием ФИО и должности сотрудника (сотрудников), проводившего его.

В Журнале обязательно ставятся подписи инструктируемого и инструктирующего.

1.5. Допуск к работе вновь принятых работников ДООУ осуществляется после прохождения инструктажа по вопросам доступности объектов и услуг ДООУ.

2. Общие правила этикета при общении с инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья

2.1. Для обеспечения доступа инвалидов и лиц с ОВЗ к услугам ДООУ и объектам, на которых они предоставляются, сотрудникам необходимо соблюдать общие правила этикета. При общении с указанными категориями лиц, в зависимости от конкретной ситуации, а именно:

*при разговоре с инвалидом или лицом с ОВЗ обращаться следует непосредственно к нему, а не к сопровождающему, который присутствует при разговоре. При знакомстве с инвалидом или лицом с ОВЗ рекомендуется пожать ему руку;

*при встрече со слепым или слабовидящим лицом необходимо назвать себя и присутствующих людей. При проведении общей беседы следует пояснять, к кому в данный момент обращён разговор, назвать себя; если инвалиду или лицу с ОВЗ предлагается помощь, рекомендуется подождать, пока указанное лицо её примет или откажется от помощи, а в случае положительного ответа спросить, что и как делать для оказания помощи;

*обращаться к инвалиду или лицу с ОВЗ рекомендуется, как к взрослому человеку: по имени и отчеству и на «Вы»;

*при разговоре с инвалидом или лицом с ОВЗ, испытывающим трудности в общении, необходимо внимательно слушать его, быть терпеливым и ждать, когда указанное лицо самостоятельно закончит фразу;

при общении с лицом нарушениями опорно - двигательного аппарата, пользующимся инвалидной коляской или костылями, располагаться следует на одном зрительном уровне или сразу в начале разговора сесть сразу перед ним;

*сотрудники ДООУ не должны при разговоре с инвалидом или лицом с ОВЗ с гиперкинезами (патологические внезапно возникающие непроизвольные движения в различных группах мышц) реагировать на непроизвольные движения указанного лица;

*при общении с лицом, имеющим нарушения слуха, необходимо привлечь внимание движением руки. В процессе диалога с указанным лицом рекомендуется смотреть прямо в глаза, говорить максимально чётко, внятно произносить окончание слов, предлоги и местоимения;

*рекомендуется заранее показать инвалиду или с ОВЗ, где находится санузел для данной категории лиц, что поможет ему быстрее адаптироваться на объекте ДООУ.

3. Особенности взаимодействия с различными группами инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

3.1. *С лицами испытывающими трудности при движении:*

*при общении с указанной группой лиц следует уведомить о наличии на объектах ДООУ определённого специального оборудования для инвалидов и лиц с ОВЗ (например, подъёмник для передвижения по лестнице вверх и вниз на коляске, бегущие дорожки, адаптированный лифт) при наличии и возможности пользоваться ими;

*сотрудники ДООУ обязаны лично убедиться в доступности мест, где запланированы мероприятия с участием инвалидов и (или) лиц с ОВЗ, заранее выяснить проблемы или барьеры и возможности их устранения;

*запрещается прикасаться к инвалидной коляске и менять её местоположение без согласия инвалида или лица с ОВЗ;

*при открытии тяжёлых дверей, при передвижении по паркету и коврам с длинным ворсом рекомендуется предложить помощь инвалиду или лицу с ОВЗ, пользующемуся инвалидной коляской или костылями;

- *сотрудники ДОУ должны помнить, что инвалидные коляски быстро набирают скорость и неожиданные резкие повороты и толчки могут привести к потере равновесия, опрокидыванию инвалидной коляски;
- *если существуют архитектурные барьеры, необходимо предупредить инвалида или лицо с ОВЗ об их наличии, чтобы указанное лицо имело возможность принимать решение о траектории движения заранее.

3.2. С лицами, испытывающими затруднения в речи:

- *сотрудники ДОУ должны говорить с данной группой лиц спокойно, терпеливо, дружелюбно и не поддаваться на возможные речевые провокации;
- *запрещается перебивать, поправлять данное лицо и (или) договаривать фразы за него. Говорить следует только тогда, когда собеседник закончил формулировать свою мысль;
- *при разговоре рекомендуется смотреть в лицо собеседнику, поддерживать визуальный контакт;
- *в беседе стараться задавать вопросы, которые требуют коротких ответов или кивка головы, подтверждающих, что информация воспринята и осмысленна. В случае если фраза непонятна, рекомендуется попросить собеседника повторить её;
- *сотрудники ДОУ обязаны помнить, что нельзя пытаться ускорять разговор, так как лицу с нарушениями речи требуется большее количество времени для формирования высказывания. Следует быть готовым к тому, что разговор с указанным лицом займёт больше времени;
- *при возникновении проблем в устном общении необходимо предложить использовать другой способ общения (например, написать, напечатать).

3.3. С лицами с задержкой в развитии и проблемами общения:

- *в разговоре с данной группой лиц необходимо использовать доступный язык, выражаться точно и в рамках темы разговора. Избегать словесных штампов и образных выражений, если только нет точной уверенности в том, что собеседник с ними знаком;
- *следует исходить из того, что лицо с задержкой в развитии имеет жизненный опыт, как и любой другой взрослый человек. Необходимо помнить, что лица с задержкой в развитии дееспособны и могут подписывать документы, давать согласие на медицинскую помощь и т.д.

3.4. С лицами имеющими нарушения зрения:

при общении с данной группой лиц следует помнить, что нарушение зрения имеет много степеней. Полностью слепых людей всего 10%, остальные имеют остаточное зрение, могут различать свет и тень, иногда цвет и очертания предмета. У одних слабое периферическое зрение, у других слабое прямое при хорошем периферическом.

Данные критерии в обязательном порядке надо выяснить у собеседника или сопровождающего его лица и учитывать при общении;

*при встрече с лицом, имеющим нарушение зрения, сотрудник должен приветствовать его первым, назвав себя, а также всех присутствующих лиц. В первую очередь рекомендуется спросить лицо с нарушением зрения, нужна ли ему помощь, в какой мере, а в случае положительного ответа помочь ему. Предлагая помощь, следует направлять лицо с нарушением зрения осторожно, не сдавливая его руку. Сопровождая лицо с нарушением зрения, сотрудник должен передвигаться на объекте ДООУ без резких движений, не делать рывков;

*если лицо с нарушением зрения отказалось от помощи в сопровождении по объекту ДООУ, при этом сотрудник заметил, что указанное лицо сбилось с маршрута, сотрудник обязан подойти и помочь ему выбраться на нужный путь.

*для ориентации лица с нарушением зрения на объекте ДООУ необходимо кратко описать местонахождение, характеризовать расстояние до определённых предметов; своевременно предупредить о препятствиях: ступенях, низких притолоках, трубах и т.д.;

*запрещается давать команды собакам – поводырям, трогать, играть с ними. Следует помнить, что собака – поводырь выполняет служебную функцию при лице с нарушением зрения;

*если сотрудник ДООУ предлагает лицу с нарушениями зрения сесть, следует направить руку данного лица на спинку стула или подоконник;

*при необходимости, зачитывания лицу с нарушением зрения какой-либо информации сначала следует предупредить данное лицо об этом. Читать необходимо всё, воздержавшись от комментариев: название, даты, текст документа - от заголовка до конца, не пропускать редко употребляемые или международные слова. При чтении, какого-либо документа лицу с нарушением зрения рекомендуется для убедительности дать ему документ в руки;

*если лицо с нарушением зрения должно подписывать документ, следует в обязательном порядке прочитать документ вслух данному лицу, при необходимости для полного восприятия текста повторить его. Инвалидность не освобождает лицо с нарушением зрения от ответственности, обусловленной документом.

3.5.С лицами имеющими нарушения слуха :

*при общении с данной группой лиц следует помнить, что существует несколько типов и степеней глухоты, что влечёт за собой несколько способов общения с лицами с нарушением слуха.

Данные критерии в обязательном порядке надо выяснить у собеседника или сопровождающего его лица и учитывать при общении;

*в процессе диалога с лицом с нарушением слуха следует смотреть прямо на него. Не затемнять лицо, не загораживать его руками, волосами или какими-то предметами. Лицо с нарушением слуха должно иметь возможность следить за выражением лица собеседника;

*для привлечения внимания лица с нарушением слуха следует назвать его по имени. Если ответа нет, можно слегка тронуть человека или же помахать рукой;

*при общении говорить следует максимально чётко, артикулируя и замедляя свой темп речи, внятно произносить окончания слов, предлоги и местоимения, так как данная группа лиц испытывает значительные затруднения в восприятии отдельных звуков. В диалоге использовать простые фразы и избегать несущественных слов. При необходимости перефразировать сообщение с использованием более простых синонимов, если собеседник не понял информацию;

*если сотрудник сообщает информацию, которая включает в себя сложный термин, рекомендуется для восприятия лицом с нарушением слуха написать её или донести любым другим способом, но так, чтобы она была точно понята. При работе с данной группой лиц, можно использовать язык жестов, выражения лица и телодвижения для пояснения смысла сказанного.