

УТВЕРЖДАЮ:

Заведующий частным дошкольным образовательным учреждением «Детский сад № 164 открытого акционерного общества «Российские железные дороги»



Зигаева О.Е. Зигаева О.Е.

Приказ № 3а от «10» января 2018 г.

Инструкция по обеспечению доступа инвалидов и других маломобильных граждан к услугам и объектам детского сада № 164 открытого акционерного общества "Российские железные дороги"

1. Общие положения

1.1. Настоящая инструкция определяет правила поведения сотрудников ЧДОУ "Детский сад № 164 ОАО "РЖД" при предоставлении услуг людям с ОВЗ (иным категориям маломобильных граждан).

1.2. ОВЗ - ограниченные возможности здоровья.

1.3. Люди с ОВЗ - это люди, имеющие недостатки в физическом и (или) психическом развитии, то есть глухие, слабослышащие, слепые, слабовидящие, с тяжёлыми нарушениями речи, нарушениями опорно-двигательного аппарата и другие, в том числе дети-инвалиды.

1.4. 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.).

1.5. 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 о правах инвалидов», Федеральным законом от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации».

1.6. Для реализации ситуационной помощи каждой группе инвалидов нормативно установлен код (буквенный), что позволяет упростить и систематизировать деятельность всех служб по определению и предоставлению видов услуг людям с ОВЗ и видов помощи, предусмотренных законодательством Российской Федерации, в т.ч. организациях, деятельность которых напрямую не связана с предоставлением услуг инвалидам.

1.7. Основные категории инвалидов, нуждающиеся в ситуационной помощи:

- Код «В» - инвалид передвигается в коляске (при передвижении нуждается в помощи сотрудников ЧДОУ "Детский сад № 164 ОАО "РЖД")
- Код «С» - инвалид слабовидящий, ограничен в ориентации (нуждается в помощи-сопровождении) сотрудников детского сада.
- Код «М» - инвалид слабослышащий при формальных взаимоотношениях в школе нуждается в услугах сотрудника детского сада, при помощи переписки на бумажном носителе либо сурдопереводчика).

1.8. Для обеспечения людям с ОВЗ доступа наравне с другими к социально значимым объектам детского сада необходимо оказывать ситуационную помощь в зависимости от вида и выраженности имеющегося у человека нарушения здоровья. Ситуационная помощь в детском саду оказывается с учетом той ситуации, в которой находится человек.

1.9. В целях обеспечения условий для беспрепятственного доступа в детский сад людей с ОВЗ, нуждающихся в ситуационной помощи необходимо обеспечить:

- оборудование детского сада элементами доступности (пандус, поручни и другие) в соответствии с действующими нормативно-правовыми актами в сфере градостроительной политики;
- оборудование элементами доступности зон оказания услуг, санитарно-гигиенических помещений;
- наличие наружной информации о доступности учреждения.

2. Действия сотрудников детского сада при оказании ситуационной помощи в соответствии с кодами категорий инвалидности:

При посещении инвалидом детского сада сотрудник сопровождает его при входе и выходе из детского сада, помогает снять верхнюю одежду, при необходимости помогает при посещении туалета.

2.1. Ситуационная помощь человеку с кодом «В», «С». Ответственный человек видит человека с ограничением передвижения (на коляске, костылях):

1. выходит на улицу, открывает входные двери;
2. оказывает помощь при входе в здание;
3. помогает снять верхнюю одежду;
4. выясняет по какому вопросу человек пришел в детский сад;
5. сообщает заведующему о посещении детского сада человеком с ограничением передвижения;
6. при необходимости оказывает помощь при посещении туалета;
7. оказывает помощь при одевании;
8. оказывает помощь при выходе из детского сада;
9. при необходимости знакомит с содержанием информации по интересующим вопросам на стендах;
10. обеспечивает высокую культуру обслуживания;
11. информирует о безопасном движении пути эвакуации, в случае чрезвычайной ситуации;

2.2. Ситуационная помощь человеку с кодом «М»:

1. При посещении детского сада слабослышащий человек обращается к сотрудникам с сурдопереводчиком или при помощи переписки на бумажном носителе.
2. Во время пребывания человека в детском саду сурдопереводчик сопровождает его по зданию, знакомит с письменной информацией на стендах по интересующим вопросам работы школы, оказывая услуги по сурдопереводу..
3. При отсутствии сурдопереводчика, сотрудник детского сада знакомит с содержанием информации по интересующим вопросам на стендах при помощи переписки на бумажном носителе. Для этого он должен иметь блокнот и ручку для переписки со слабослышащим инвалидом.

3. Ответственность

Сотрудники детского сада несут ответственность за :

- неисполнение или ненадлежащее исполнение настоящей инструкции;
- соблюдение требований охраны труда и правил пожарной безопасности;
- соблюдение посетителями детского сада правил поведения в общественных местах.

4. Общие правила этикета

Необходимо соблюдать следующие общие правила этикета при общении с людьми с ОВЗ:

1. Обращение к человеку:

- когда вы разговариваете, обращайтесь непосредственно к нему, а не к сопровождающему или сурдопереводчику, которые присутствуют при разговоре.

2. Пожатие руки:

- когда вас знакомят, вполне естественно пожать ему руку: даже тем, кому трудно двигать рукой или кто пользуется протезом, вполне можно пожать руку — правую или левую, что вполне допустимо.

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.

4. Предложение помощи:

- если вы предлагаете помощь, ждите, пока ее примут, а затем спрашивайте, что и как делать.

5. Адекватность и вежливость:

- обращайтесь к взрослым людям с ОВЗ как к взрослым здоровым людям, а не как к детям. Обращаться к ним по имени и на Ты возможно только в том случае, если вы хорошо знакомы и ваш собеседник позволяет вам такое обращение.

6. Не опирайтесь на кресло-коляску:

- опираться или виснуть на чьей-то инвалидной коляске - то же самое, что опираться или виснуть на ее обладателе, и это тоже может раздражать. Инвалидная коляска - это часть неприкасаемого пространства человека, который ее использует.

7. 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. Никогда не притворяйтесь, что вы понимаете, если на самом деле это не так. Повторите, что вы поняли, это поможет человеку ответить вам, а вам — понять его.

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, постарайтесь, чтобы Вам ничего (еда, руки), не мешало.

9. Привлечение внимания человека:

- чтобы привлечь внимание человека, который плохо слышит, помашите 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.

10. Не смущайтесь,

- если случайно допустили оплошность, сказав "Увидимся" или "Вы слышали об этом...?" тому, кто не может видеть или слышать.