Государственное бюджетное лошкольное образовательное учреждение
детский сад № 45 компенсирующего вида Красносельского района
Санкт-Петербурга

ПРИНЯТА
Общим собранием работников
Образовательного учреждения

(протокол от «29» 08 2017 г. № 9)

УТВЕРЖДЕНА
приказом
ГБДОУ детского сада № 45
Красносельского района СПб
от «29» 08 2017 г. №59/1-АХ

ИНСТРУКЦИЯ ОТВЕТСТВЕННЫХ ПО ОБЕСПЕЧЕНИЮ ДОСТУПНОСТИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И МАЛОМОБИЛЬНЫХ ГРУПП НАСЕЛЕНИЯ ОБЪЕКТОВ И УСЛУГ

Государственного бюджетного дошкольного образовательного учреждения
детского сада № 45 компенсирующего вида Красносельского района
Санкт-Петербурга

1. Общие положения

1.1. Настоящая инструкция ответственных по обеспечению доступности для инвалидом и маломобильных групп населения объектов и услуг (далее – инструкция) Государственного бюджетного дошкольного образовательного учреждения детского сада № 45 компенсирующего вида Красносельского района Санкт-Петербурга (далее – Образовательное учреждение) разработана на основании Федерального закона от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации», а также 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».

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.

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.).

1.3. Настоящая инструкция разработана в целях обеспечения доступа инвалидов и иных маломобильных групп населения к услугам и объектам, на которых они предоставляются, оказания при этом необходимой помощи.

а также определяет правила поведения ответственных Образовательного учреждения при предоставлении услуг инвалидам и иным категориям маломобильных групп населения.

1.4. Инструктаж проводит работник, на которого приказом руководителя Образовательного учреждения возложена обязанность по вопросам обеспечения доступности для инвалидов и маломобильных групп населения объектов и услуг.

1.5. Настоящая инструкция может быть использована при инструктировании работников Образовательного учреждения, а также при непосредственном оказании услуг инвалидам и иным маломобильным группам населения.

1.6. Инструктаж включает в себя:

- классификация форм инвалидности, формы барьеров и рекомендации по их устранению;
- технические средства обеспечения доступности для инвалидов объектов социальной инфраструктуры;
- обязанности ответственных по вопросам, связанным с обеспечением доступности для инвалидов и маломобильных групп населения объектов и услуг;
- этика общения с инвалидами и маломобильными группами населения;
- организация образовательной деятельности;
- заключительные положения;

2. Классификация форм инвалидности, форм барьеров и рекомендации по их устранению

2.1. Инвалид – лицо, которое имеет нарушение здоровья со стойким расстройством функций организма, в результате заболеваний, последствий травм или дефектов, приводящих к ограничению жизнедеятельности. При этом под ограничением жизнедеятельности понимается полная или частичная утрата лицом способности или возможности осуществлять самообслуживание, самостоятельно передвигаться, ориентироваться, общаться, контролировать свое поведение, обучаться и заниматься трудовой деятельностью.

2.2. Классификация форм инвалидности:

Буквенное обозначение	Формы инвалидности	Графическое изображение
К	Инвалиды, передвигающиеся на креслах-колясках	
О	Инвалиды с нарушениями опорно-двигательного аппарата	
С	Инвалиды с нарушениями зрения	
Г	Инвалиды с нарушениями слуха	

У	Инвалиды с нарушениями умственного развития	

2.3. В зависимости от формы инвалидности лицо сталкивается с определенными барьерами, мешающими ему пользоваться зданиями, сооружениями и предоставляемыми населению услугами наравне с остальными людьми. Барьеры могут принимать разные формы:

а) физические – барьеры во внешней среде, прежде всего, на объектах социальной инфраструктуры;

б) информационные – барьеры, возникающие под воздействием формы и содержания информации.

Общие рекомендации по устранению барьеров окружающей среды на объектах социальной инфраструктуры:

Основные формы инвалидности	Необходимые действия по устранению барьеров окружающей среды
Инвалиды, передвигающиеся на креслах-колясках	Устранить физические барьеры, либо оказать альтернативные формы предоставления услуг (в т.ч.) на дому, удобно и доступно разместить источники информации, организовать работу помощников
Инвалиды с нарушениями опорно-двигательного аппарата	Устранить физические барьеры на пути к месту предоставления услуг, организовать место для отдыха; для инвалидов, не действующих руками – организовать помощь при выполнении необходимых действий
Инвалиды с нарушениями зрения	Устранить информационные и физические барьеры на пути движения, предоставить информацию в доступном виде (укрупненный шрифт, плоско-точечный шрифт Брайля, контрастные знаки), организовать допуск тифлопереводчика, организовать допуск собаки проводника
Инвалиды с нарушениями слуха	Устранить барьеры по предоставлению информации, организовать допуск сурдопереводчика
Инвалиды с нарушениями умственного развития	Устранить барьеры по предоставлению информации («ясный язык» или «легкое чтение»), организовать сопровождение

3. Технические средства обеспечения доступности для инвалидов и других маломобильных групп населения объектов социально инфраструктуры

3.1. Под техническим средством понимают любое изделие, инструмент, оборудование, устройство, прибор, приспособление или техническую систему.

3.2. Технические средства реабилитации инвалидов индивидуального использования: инвалидные коляски, трости, слуховые аппараты, и т.п.

3.3. Технические средства обеспечения доступности для инвалидов и маломобильных групп населения объектов социальной инфраструктуры для коллективного использования устанавливаются стационарно - это пандусы, тактильная плитка, автоматические системы открывания дверей, и т.п.

4. Обязанности ответственных по обеспечению доступности для инвалидов и других маломобильных групп населения объектов и услуг

4. На ответственных по обеспечению доступности для инвалидом и маломобильных групп населения объектов и услуг (далее – ответственные за оказание помощи в сопровождении) возлагаются следующие обязанности:

4.1. Услышав звонок вызова, встретить инвалида на кресле – коляске (или инвалида другой категории), а также маломобильную группу населения перед входом на территорию Образовательного учреждения и оказать им помощь при входе (выходе), сопровождении до места предоставления услуги.

4.2. Оказывать помощь инвалиду или маломобильной группе населения при выполнении действий самообслуживания с учетом времени его нахождения на объекте (снятие верхней одежды, возможность посещение санузла и др.).

4.3. Обеспечить возможность оказания помощи инвалиду или маломобильной группе населения в затрудненных ситуациях, возникающих при нахождении на территории Образовательного учреждения и получении услуг.

4.4. После предоставления услуг и оформления необходимых документов сопроводить инвалида или маломобильную группу населения к выходу на территорию Образовательного учреждения.

4.5. Оказывать пи необходимости помощь инвалиду или маломобильной группе населения при посадке в социальное такси или иное транспортное средство.

4.6. Соблюдать профессиональную этику взаимоотношений и не допускать ситуаций, препятствующих получению инвалидом или маломобильной группой населения услуг наравне с другими лицами.

4.7. Необходимо обеспечить в Образовательном учреждении возможность:

- для инвалидов, имеющих стойкие нарушения слуха и стойкие нарушения слуха и зрения, допуск сурдопереводчикаи тифлосурдопереводчика;

- для инвалидов, имеющих стойкие нарушения зрения, допуск на территорию Образовательного учреждения собаки – проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение (приказ Минтруда России от 22.06.2015 № 368н).

4.8. Осуществлять разъяснения для инвалидов и маломобильных групп населения, в доступной форме, порядка посещения (нахождения, использования) и совершения ими других необходимых действий в соответствии с целями посещения Образовательного учреждения.

5. Правила поведения и общения с инвалидами

5.1. Общие правила этикета при общении с инвалидами и маломобильными группами населения:

1. Обращение к человеку: когда вы разговариваете с инвалидом, обращайтесь непосредственно к нему, а не к сопровождающему или сурдопереводчику, которые присутствуют при разговоре.

2. Пожатие руки: когда вас знакомят с инвалидом, вполне естественно пожать ему руку: даже те, кому трудно двигать рукой или кто пользуется протезом, вполне могут пожать руку — правую или левую, что вполне допустимо.

3. Называйте себя и других: когда вы встречаетесь с человеком, который плохо 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 со взрослыми инвалидами как со взрослыми. Обращайтесь к ним по имени и на «ты», только если вы хорошо знакомы.

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 раздражает. 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.

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

1. Помните, что инвалидная коляска — неприкосновенное пространство человека. Не облокачивайтесь на нее, не толкайте, не кладите на нее ноги без разрешения, катите ее медленно.

2. Всегда спрашивайте, нужна ли помощь, прежде чем оказать ее. Предлагайте помощь, если нужно открыть тяжелую дверь или пройти по ковру с длинным ворсом.

3. Убедитесь в доступности мест, где запланированы мероприятия. Заранее устраните барьеры.

4. Не хлопайте человека, находящегося в инвалидной коляске, по спине или по плечу.

5. Расположитесь так, чтобы ваши лица с собеседником были на одном уровне.

5.3. Правила этикета при общении с инвалидами, имеющими нарушение зрение или незрячими:

1. Предлагая свою помощь, направляйте человека, не стискивайте его руку, идите так, как вы обычно ходите.

2. Опишите кратко, где вы находитесь, предупредите о препятствиях: ступенях, лужах, ямах, низких притолоках, трубах и т.п., делитесь увиденным.

3. Не командуйте, не трогайте и не играйте с собакой-поводырем.

4. Если вы собираетесь читать незрячему человеку, сначала предупредите об этом.

5. Если это важное письмо или документ, не нужно давать его потрогать, прочтите. Если незрячий человек должен подписать документ, прочитайте его обязательно.

6. Всегда называйте себя и представляйте других собеседников, а также остальных присутствующих.

7. Если вы хотите пожать руку, скажите об этом.

8. Когда вы предлагаете незрячему человеку сесть, не усаживайте его, а направьте его руку на спинку стула или подлокотник.

9. Общаясь с группой незрячих людей, не забывайте каждый раз называть того, к кому вы обращаетесь.

10. Если незрячий человек сбился с маршрута, подойдите и помогите выбраться на нужный путь.

11. При спуске или подъеме по ступенькам ведите незрячего перпендикулярно к ним. Передвигаясь, не делайте рывков, резких движений.

5.4. Правила этикета при общении с инвалидами, имеющими нарушение слуха:

1. 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.

2. 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.

3. Чтобы привлечь внимание человека, который плохо слышит, назовите его по имени. Если ответа нет, можно слегка тронуть человека или же помахать рукой.

4.Говорите ясно и ровно. Не нужно излишне подчеркивать что-то.

5.Убедитесь, что вас поняли. Не стесняйтесь спросить, понял ли вас собеседник.

6.Если вы сообщаете информацию, которая включает в себя технический или другой сложный термин напишите ее, сообщите по факсу или электронной почте.

7.Если существуют трудности при устном общении, спросите, не будет ли проще переписываться.

8. Если вы общаетесь через переводчика, не забудьте, что обращаться надо непосредственно к собеседнику, а не к переводчику.

9. Если ваш собеседник обладает этим навыком читать по губам, помните, что только три из десяти слов хорошо прочитываются. Нужно смотреть в лицо собеседнику и говорить ясно и медленно, использовать простые фразы и избегать несущественных слов.

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

1. Выражайтесь точно и по делу.

2. Избегайте словесных штампов и образных выражений.

3. Не говорите свысока. Обращайтесь непосредственно к человеку. Не думайте, что вас не поймут. Будьте готовы повторить несколько раз.

4. Говоря о задачах или проекте, рассказывайте все «по шагам». Дайте вашему собеседнику возможность обыграть каждый шаг после того, как вы объяснили ему.

5. При необходимости используйте в общении иллюстрации или фотографии.

6. В беседе обсуждайте те же темы, какие вы обсуждаете с другими людьми.

5.6. Правила этикета пи общении с инвалидами, имеющими психические нарушения:

1. 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.

2.Не следует думать, что люди с психическими нарушениями более других склонны к насилию, если вы дружелюбны, они будут чувствовать себя спокойно.

3. Если человек, имеющий психические нарушения, расстроен, спросите его спокойно, что вы можете сделать, чтобы помочь ему.

4. Не говорите резко с человеком, имеющим психические нарушения, даже если у вас есть для этого основания.

5.7. Правила этикета при общении с инвалидом, испытывающим затруднения в речи:

1. Не игнорируйте людей, которым трудно говорить, не перебивайте и не поправляйте человека, который испытывает трудности в речи.

2. Начинайте говорить только тогда, когда убедитесь, что он уже закончил свою мысль.

3. Не пытайтесь ускорить разговор. Если вы спешите, лучше, извинившись, договориться об общении в другое время.

4. Смотрите в лицо собеседнику, поддерживайте визуальный контакт. Уделите этой беседе все ваше внимание.

5.Старайтесь задавать вопросы, которые требуют коротких ответов или кивка.

6. 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.

7. Не перебивайте его и не подавляйте. Не забывайте, что человеку с нарушенной речью тоже нужно высказаться.

8. Если у вас возникают проблемы в общении, спросите, не хочет ли ваш собеседник использовать другой способ общения— написать, напечатать.

6. Организация образовательной деятельности

6.1. Дошкольное образование детей с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано как совместно с другими детьми, так и в отдельных группах (компенсирующей направленности, реализующих АОП ДО), а для инвалидов в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалида.

7. Ведение делопроизводства

7.1. Ведется журнал регистрации инструктажа по обеспечению доступности инвалидов и других маломобильных групп населения объектов и услуг с подписью инструктируемого и инструктирующего.

ЛИСТ ОЗНАКОМЛЕНИЯ
С ИНСТРУКЦИЕЙ ДЛЯ ОТВЕТСТВЕННЫХ ПО ВОПРОСАМ, СВЯЗАННЫМ С ОБЕСПЕЧЕНИЕМ ДОСТУПНОСТИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И МАЛОМОБИЛЬНЫХ ГРУПП НАСЕЛЕНИЯ ОБЪЕКТОВ И УСЛУГ

Государственного бюджетного дошкольного образовательного учреждения детского сада № 45 компенсирующего вида Красносельского района Санкт-Петербурга

Инструкцию изучил в полном объеме:

№ п/п	Ф.И.О.	Должность	Дата	Подпись
1.				
2.				
3.				
4.				
5.				
6.				
7.				
8.				
9.				
10.				
11.				
12.				
13.				
14.				
15.				
16.				
17.				
18.				
19.				
20.				