



УТВЕРЖДАЮ:

Заведующий

ООО «Счастливое детство»

«Детский сад «Капитошка»

И.В. Ерастова

Приказ № 81 от « 10 » 02 2011г.

ИНСТРУКЦИЯ

по обслуживанию инвалидов, детей с инвалидностью, лиц с ограниченными возможностями здоровья и других маломобильных граждан при посещении ООО «Счастливое детство» «Детский сад «Капитошка»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящая инструкция определяет правила поведения сотрудников ООО «Счастливое детство» «Детский сад «Капитошка» (далее - организация) при предоставлении услуг инвалидам, детям с инвалидностью, лицам с ограниченными возможностями здоровья (далее - ОВЗ) и иным категориям маломобильных граждан.

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".

Лицам, признанным инвалидами, устанавливается группа инвалидности, а лицам в возрасте до 18 лет устанавливается категория "ребенок-инвалид".

Лица с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ) - это лица, имеющие физические и (или) психические недостатки здоровья:

- с нарушениями зрения (незрячие, слабовидящие);
- с нарушениями слуха (не слышащие, слабослышащие);
- с нарушениями речи, с нарушениями опорно-двигательного аппарата и другие.

К данной категории относятся инвалиды, дети-инвалиды и лица, не признанные в установленном порядке инвалидами, детьми-инвалидами, но имеющие временные или постоянные ограничения возможностей здоровья.

Ограничение возможностей здоровья - полная или частичная утрата лицом способности или возможности осуществлять самообслуживание, самостоятельно передвигаться, ориентироваться, общаться, контролировать свое поведение, обучаться и (или) заниматься трудовой деятельностью.

Маломобильные граждане (далее - МГ) - это люди, испытывающие затруднения при самостоятельном передвижении, получении услуги, необходимой информации или при ориентировании в пространстве (люди с временным или постоянным нарушением здоровья, беременные женщины, люди старших возрастов, люди с детскими колясками и т.п.).

Работник учреждения, ответственный за оказание помощи инвалидам, иным лицам из категории ОВЗ и МГ, имеющих стойкие расстройства функций зрения или слуха и (или) самостоятельного передвижения - работник учреждения, на которого приказом возложены обязанности по сопровождению данной категории лиц. Сопровождающий инвалидов, детей с инвалидностью, иных лиц из категории ОВЗ и МГ от учреждения - работник, прошедший инструктаж по вопросам обеспечения доступности услуг учреждения для указанной категории лиц, способный оказать им необходимую помощь.

Доступная среда - это такая организация окружающего пространства, при которой любой человек, независимо физических возможностей, имеет возможность беспрепятственного доступа к любым объектам социальной, общественной, транспортной

и иной инфраструктуры, а также возможность передвигаться по любому маршруту этого пространства.

1.3. Инструкция разработана в соответствии с Федеральным законом от 24 ноября 1995 года № 181-ФЗ “О социальной защите инвалидов в Российской Федерации”, Федеральным законом от 28 декабря 2013 года № 442-ФЗ “Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации” (п.4 ст.19), 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”, а также на основании Методического пособия для обучения (инструктирования) сотрудников учреждений МСЭ и других организаций по вопросам обеспечения доступности для инвалидов услуг и объектов, на которых они предоставляются, оказания при этом необходимой помощи, утвержденным Министерством труда и социальной защиты населения РФ 2015 г.

1.4. Инструкция разработана в целях обеспечения доступа инвалидов, детей с инвалидностью, иных лиц из категории ОВЗ и МГ к услугам и объектам, на которых они предоставляются, оказания при этом необходимой помощи и может быть использована при инструктировании работников учреждения, а также при непосредственном оказании услуг инвалидам, детям-инвалидам, иным лицам из категории ОВЗ и МГ.

1.5. Требования к уровню подготовки сопровождающего работника:

1.5.1. Прохождение инструктажа по вопросам обеспечения доступности для инвалидов, детей с инвалидностью, иных лиц из категории ОВЗ и МГ услуг учреждения, с оказанием при этом необходимой помощи.

1.5.2. Знание понятия «доступная среда» и основных требований доступности объектов и услуг для маломобильных граждан; основных видов архитектурных, информационных и ситуационных барьеров, препятствующих получению услуг инвалидами, детьми с инвалидностью, иными лицами из категории ОВЗ и МГ наравне с другими лицами, а также возможных способов разрешения указанных затруднений.

1.5.3. Осведомленность о перечне предоставляемых услуг в организации; формах и порядке предоставления услуг (в учреждении, на дому, электронно и дистанционно).

1.5.4. Информированность о специальном (вспомогательном) оборудовании и приспособлениях для инвалидов, имеющихся в распоряжении учреждения, наличии доступа к ним, порядке их эксплуатации (включая требования безопасности).

1.5.5. Ознакомление с порядком эвакуации граждан в учреждении, в том числе маломобильных, в экстренных случаях и чрезвычайных ситуациях.

1.5.6. Наличие разработанных правил взаимодействия сотрудников учреждения при предоставлении услуг инвалиду, детям с инвалидностью.

2. ВИДЫ БАРЬЕРОВ ПРИ ОКАЗАНИИ УСЛУГ ИНВАЛИДАМ, ДЕТЯМ С ИНВАЛИДНОСТЬЮ И ИНЫМ ЛИЦАМ ИЗ КАТЕГОРИИ ОВЗ И МГ

Основные категории инвалидов, детей-инвалидов и иных лиц из категории ОВЗ и МГ, подлежащие сопровождению ответственным лицом от учреждения с оказанием работниками учреждения иной помощи при получении услуг	Значимые барьеры окружающей среды (для учета и устранения на объекте)
---	---

Инвалиды, дети с инвалидностью, лица с временным или постоянным нарушением здоровья, люди преклонного возраста, 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, дети с инвалидностью, лица с временным или постоянным нарушением здоровья, люди преклонного возраста 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, дети с инвалидностью, лица с временным или постоянным нарушением здоровья, люди преклонного возраста с поражением верхних конечностей	Трудности в открывании дверей. Трудности в пользовании выключателями, кранами и др. Невозможность, сложность в написании текстов. Иные ограничения действия руками
Слепые и слабовидящие инвалиды	Преграды на пути движения (колонны, тумбы, стойки и прочее). 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 на объект и места ожидания собаки-проводника. Отсутствие дублирующей звуковой информации при экстренных случаях.
Глухие и слабослышащие	Отсутствие и недостаточность зрительной информации. Отсутствие сурдо- и тифлосурдо-перевода 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 ограждений опасных мест. Трудности ориентации при неоднозначности информации. Неорганизованность сопровождения на объекте.

3. СОПРОВОЖДЕНИЕ ИНВАЛИДОВ, ДЕТЕЙ С ИНВАЛИДНОСТЬЮ НА ПРИЕМЕ В УЧРЕЖДЕНИИ И ПРИ ОКАЗАНИИ ИМ УСЛУГ

3.1. Инвалидам, детям с инвалидностью, иным лицам из категории ОВЗ и МГ оказывается необходимая помощь сопровождающим работником при входе в здание

(выходе из здания), снятии и одевании верхней одежды.

3.2. В первоочередном порядке уточняется, в какой помощи нуждается инвалид, ребенок с инвалидностью или иное лицо из категории ОВЗ и МГ, цель посещения организации, необходимость сопровождения.

3.3. Для обеспечения доступа лиц данной категории к услугам организации сопровождающий работник должен:

3.3.1. Рассказать инвалиду, ребенку с инвалидностью или иному лицу из категории ОВЗ и МГ об особенностях здания организации: количестве этажей; наличии лифтов, поручней, других приспособлений и устройств для инвалидов применительно к его функциональным ограничениям; в каком кабинете и к кому обратиться по вопросам, которые могут возникнуть в ходе предоставления услуги;

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

3.3.3. Четко разъяснить график оказания услуги, указать место ее предоставления, при необходимости сопроводить до места оказания услуги.

3.3.4. Обеспечить допуск в здание собаки-поводыря, сопровождающей инвалида по зрению.

4. ОСОБЕННОСТИ ОБЩЕНИЯ С ИНВАЛИДАМИ, ИМЕЮЩИМИ НАРУШЕНИЕ ЗРЕНИЯ ИЛИ НЕЗРЯЧИМИ

4.1. Оказывая помощь незрячему человеку, направляйте его, не стискивая его 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, подойдите и помогите выбраться на нужный путь.

4.2. Опишите кратко, где вы находитесь. Предупреждайте о препятствиях: ступенях, лужах, ямах, низких притолах, трубах и т.п. Используйте фразы, характеризующие цвет, расстояние, окружающую обстановку.

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

4.4. 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 слепого человека от ответственности, обусловленной законодательством.

4.5. 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.

4.6. Когда вы общаетесь с группой незрячих людей, не забывайте каждый раз называть того, к кому вы обращаетесь.

4.7. Не заставляйте вашего собеседника обращаться в пустоту: если вы перемещаетесь, предупредите его об этом.

4.8. Избегайте расплывчатых определений и инструкций, которые обычно сопровождаются жестами, старайтесь быть точными в определениях.

4.9. Оказывая помощь незрячему, двигайтесь не торопясь, и при спуске или подъеме по ступенькам ведите незрячего перпендикулярно к ним. Не делайте рывков, резких движений, предупреждайте о препятствиях.

5. ОСОБЕННОСТИ ОБЩЕНИЯ С ИНВАЛИДАМИ, ИМЕЮЩИМИ НАРУШЕНИЕ СЛУХА

5.1. 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. Ваш собеседник должен иметь возможность следить за выражением вашего лица.

5.2. 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.

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

5.4. Говорите ясно и ровно. Не нужно излишне подчеркивать что-то. Кричать, особенно в ухо, не надо.

5.5. Если вас просят повторить что-то, попробуйте перефразировать свое предложение. Используйте жесты. Убедитесь, что вас поняли. Не стесняйтесь спросить, понял ли вас собеседник.

5.6. Если вы сообщаете информацию, которая включает в себя номер, технический или другой сложный термин, адрес, напишите ее, сообщите по факсу или электронной почте или любым другим способом, но так, чтобы она была точно понята.

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

5.8. Не забывайте о среде, которая вас окружает. В больших или многолюдных помещениях трудно общаться с людьми, которые плохо слышат. Яркое солнце или тень тоже могут быть барьерами.

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

5.10. Не все люди, которые плохо слышат, могут читать по губам. Вам лучше всего спросить об этом при первой встрече. Если ваш собеседник обладает этим навыком, нужно соблюдать несколько важных правил. Помните, что только три из десяти слов хорошо прочитываются.

5.11. Нужно смотреть в лицо собеседнику и говорить ясно и медленно, использовать простые фразы и избегать несущественных слов; использовать выражение лица, жесты, телодвижения, если хотите подчеркнуть или прояснить смысл сказанного.

ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ ИНВАЛИДАМ В ПОМЕЩЕНИИ ОРГАНИЗАЦИИ

1. Возможность беспрепятственного входа в помещения организации и выхода из них в сопровождении ответственных лиц.
2. Социальные услуги инвалидам предоставляются на первом этаже организации.
3. Возможность самостоятельного передвижения по территории организации в целях доступа к месту предоставления услуги, в том числе с помощью работников организации, предоставляющих услуги.
4. Сопровождение инвалидов, имеющих стойкие нарушения функции зрения, и возможность самостоятельного передвижения по территории организации.
5. Размещение носителей информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к организации и услугам, с учетом ограничений их жизнедеятельности, в том числе дублирование необходимой для получения услуги звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и

графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне.

6. Адаптация официального сайта ООО «Счастливое детство», предоставляющего услуги в сфере социального обслуживания, для лиц с нарушением зрения (слабовидящих).