

Приложение №2 к приказу
от « 19 » декабря 2018 г.



УТВЕРЖДАЮ:
Заведующий МДОУ «Д/с №32»
Симонова Л.Н.
«20» декабря 2018 г.

Инструкция
по оказанию ситуационной помощи специалистов
МДОУ «Детский сад №32 комбинированного вида»
по работе с гражданами, имеющими инвалидность

Настоящая инструкция разработана и утверждена в соответствии с Федеральным законом от 01 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», методическими рекомендациями «О потребностях в помощи различных групп инвалидов при оказании услуг на объектах социальной инфраструктуры» Общероссийской общественной организацией «Всероссийское общество инвалидов», и на основании приказа МДОУ «Д/с №32» № 01-08/194-А от 30.09.2018 г. «Об утверждении плана мероприятий по повышению условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в МДОУ «Д/с №32»».

1. Общие положения

1.1. Ответственные за ОБЖ, инструктор по физической культуре, музыкальный руководитель, учитель-логопед, воспитатели, относятся к специалистам воспитательного отдела и подчиняются старшему воспитателю.

1.2. Инструкция предназначена для специалистов воспитательного отдела МДОУ «Детский сад №32 комбинированного вида», ответственных за оказание ситуационной помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам при осуществлении их приёма в МДОУ «Д/с №32».

1.3. Специалисты воспитательного отдела, осуществляющие работу с гражданами, имеющими инвалидность, и другими маломобильными гражданами, должны знать понятия, принятые в Федеральном законе от 24.11.1995г, №181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации», кроме того использовать следующие понятия:

–ситуационная помощь – это помощь, оказываемая ответственным специалистом инвалиду в целях преодоления барьеров, препятствующих ему получать все услуги, оказываемые населению, наравне с другими лицами;

–маломобильные граждане – это лица пенсионного возраста; граждане с малолетними детьми, в том числе использующие детские коляски; другие лица с ограниченными способностями или возможностями самостоятельно передвигаться, ориентироваться, общаться, вынужденные в силу устойчивого или временного физического недостатка использовать для своего передвижения необходимые средства, приспособления и (или) собак-проводников.

информационным стендом об оказании ситуационной помощи и контактном телефоном поста охраны МДОУ «Д/с №32».

2.2. Приказом № 01-08/ от 19.12.2018 г. назначаются работники, ответственные за оказание ситуационной помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам.

2.3. При нахождении инвалида или маломобильного гражданина в помещениях Учреждения ему оказывается ситуационная помощь:

- 1) при входе и выходе из здания;
- 2) при перемещении внутри здания;
- 3) при подъеме и спуске с лестницы.

2.4. Действия сотрудника МДОУ «Д/с №32» при оказании ситуационной помощи инвалиду или маломобильному гражданину:

- 1) по монитору видеонаблюдения видит посетителя с ограничением передвижения (на коляске, костылях, с белой тростью), выходит на улицу, открывает входные двери;
- 2) оказывает помощь при входе в здание;
- 3) уточняет, в какой помощи нуждается инвалид или маломобильный гражданин, цель посещения МДОУ «Детский сад №32 комбинированного вида»;
- 4) в зависимости от цели визита сообщает ответственному за оказание ситуационной помощи специалисту из числа административно управленческого персонала Учреждения о посещении инвалидом или маломобильного гражданина с ограничением передвижения.

5) До прибытия ответственного специалиста, сотрудник направляет инвалида или маломобильного гражданина к месту ожидания в холле и обеспечивает его сопровождение до места ожидания следующими методами:

- а) инвалиду с нарушением слуха ладонью указывает на стул в зоне ожидания (приглашающий жест) и предлагается на него сесть;
- б) инвалиду с нарушением зрения сначала дается возможность сориентироваться в пространстве. Необходимо прикоснуться к его плечу или руке, предложить пройти к месту ожидания, сопровождая движение или поддержкой инвалида за локоть/руку, или направлять его словами (немного левее, правее);
- б) оказывает помощь при выходе из здания детского сада.

2.5. Действия ответственного специалиста при оказании ситуационной помощи инвалиду или маломобильному гражданину:

1) при встрече с инвалидом или маломобильным гражданином ответственный специалист должен сообщить свою фамилию, имя, отчество, занимаемую должность и выяснить, по какому вопросу обратился гражданин. В зависимости от физических особенностей человека, личный прием осуществляется в холле первого этажа (при сложностях с передвижением), или в кабинете ответственного специалиста;

2) в случае препровождения инвалида или маломобильного гражданина в кабинет, ответственный специалист должен соблюдать следующие нормы:

а) инвалиду с нарушением слуха предлагается следовать за собой. Слова сопровождаются доступными и понятными жестами. В кабинете указать рукой место, куда инвалид может присесть;

б) инвалиду с нарушением зрения необходимо предложить помощь по сопровождению в кабинет. Предложить незрячему самому выбрать, с какой стороны ему удобно идти (обычно это свободная от трости сторона), при передвижении инвалид держится за специалиста рукой. При спуске или подъеме по ступенькам вести незрячего перпендикулярно к ним и обязательно показать перила. Проходя двери или узкие проходы, всегда идти впереди, рукой направляя инвалида так, чтобы он шел следом за специалистом. В кабинете, необходимо подвести инвалида к стулу и направить его руку на спинку стула;

в) инвалид, испытывающий трудности при передвижении, сопровождается только в кабинеты, расположенные на первом этаже Учреждения. При сопровождении предлагается необходимая помощь, которая может быть оказана при передвижении по зданию;

г) инвалиду с нарушениями интеллекта предлагается следовать за собой, перед ним открывается дверь, и предлагается занять место посетителя;

3) Организация личного приема инвалида с нарушением слуха:

а) для привлечения внимания необходимо назвать инвалида по имени и отчеству, а, в случае отсутствия реакции, слегка прикоснуться к его руке или привлечь внимание жестом руки,

б) в случае сложностей с устным общением предлагается вести диалог в письменном виде;

в) при возникновении необходимости ознакомления с документами, предоставляемыми инвалидом, ответственный специалист комментирует документы, которые нужны для решения вопроса, связанного с личным обращением инвалида. В случае предоставления неполного комплекта документов, ответственный специалист в письменном виде сообщает инвалиду перечень недостающих документов;

г) соблюдаются общие этические нормы общения с инвалидами с нарушением слуха – не указывается на грамматические ошибки, не делаются замечания по устной речи, так как многие инвалиды с нарушением слуха неграмотны;

4) Организация личного приема инвалида с нарушением зрения:

а) при общении необходимо учитывать постоянную необходимость инвалида в ориентации в пространстве. Если ответственный специалист перемещается по кабинету или покидает его – свои действия сопровождает голосом. Если в ходе личного приема возникла необходимость приглашения других специалистов, нужно представить их и дать им возможность выразить голосом свое присутствие:

б) при возникновении необходимости ознакомления с документами, предоставляемыми инвалидом, не нарушается порядок их расположения. Необходимо комментировать свои действия и называть документы, которые нужны для решения вопроса – связанного с личным обращением инвалида. В случае предоставления неполного комплекта документов необходимо сообщить в письменном виде информацию о недостающих документах, а также, по просьбе инвалида, записать информацию на его диктофон;

в) в случае необходимости подписи инвалида на документе ответственный специалист полностью читает его, убеждается в понятии инвалидом изложенной информации, а также предлагает помощь в подписании документа располагает документ под активную руку, направляет указательный палец этой руки в место, где должна начаться подпись. Инвалид может использовать факсимильное воспроизведение подписи;

г) необходимо соблюдать общие этические нормы общения с инвалидом с нарушением зрения – избегать излишней жестикюляции, в случае необходимости чтения документа предупредить инвалида о начале действия, обеспечить отсутствие шумовых явлений в кабинете (отключить или максимально снизить громкость сигналов телефонов, находящихся в кабинете);

4) Организация личного приема инвалида с интеллектуальными нарушениями:

а) при общении необходимо использовать конкретные формулировки, изложенные доступным и понятным языком. Речь должна быть спокойной, без колебаний тембра и скорости изложения информации. При возможности устная информация должна сопровождаться иллюстративными или письменными материалами;

2.6. По завершению личного приема ответственный специалист сопровождает инвалида или маломобильного гражданина до выхода из здания.