

PROCEDURA

OBSŁUGI OSÓB
ZE SZCZEGÓLNYMI POTRZEBAMI

GMINNE PRZEDSZKOLE W KADZIDLE
UL. BAJKOWA 2
07-420 KADZIDŁO



ZANIM POMOŻESZ - ZAPYTAJ

Sam fakt bycia niepełnosprawnym nie oznacza, że dana osoba potrzebuje pomocy. Jeżeli znajduje się ona w przyjaznym otoczeniu, zwykle sama da sobie świetnie radę. Dorośli niepełnosprawni chcą być traktowani jak niezależni ludzie. Pomoc należy oferować jedynie wówczas, gdy wydaje się, że dana osoba może jej potrzebować. Jeżeli tak jest w istocie, zapytaj zanim zaczniesz jej udzielać.

NIE RÓB ŻADNYCH ZAŁOŻEŃ

Osoby niepełnosprawne same najlepiej wiedzą co mogą zrobić, a czego nie. Nie podejmuj za nie decyzji co do uczestnictwa w jakiegokolwiek czynności. W zależności od sytuacji, **w y k l u c z a n i e** o s ó b niepełnosprawnych z jakiegokolwiek działania na podstawie założeń o ich ograniczeniach może stanowić pogwałcenie ich praw.

POMYŚL ZANIM COŚ POWIESZ

Zawsze zwracaj się bezpośrednio do osoby niepełnosprawnej, nie do jej towarzysza, pomocnika, ani tłumacza języka migowego. Prowadzenie zwykłej rozmowy z osobą niepełnosprawną jest proste, po prostu zwracaj się do niej jak do każdej innej osoby. Szanuj jej prywatność. Jeżeli będziesz wypytywał ją o jej przypadłość, może się ona poczuć jakbyś sprowadzał ją wyłącznie do jej niepełnosprawności, a nie widział w niej człowieka



PROCEDURA OBSŁUGI KLIENTA ZE SZCZEGÓLNYMI POTRZEBAMI DLA GMINNEGO PRZEDSZKOLA W KADZIDLE

Niniejsza procedura zwana dalej „Procedurą” określa standard obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w tym z niepełnosprawnościami pod kątem zapewniania dostępności w urzędach administracji publicznej w świetle ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (t.j. Dz.U. z 2020 r. poz. 1062 ze zm.).

§ 1

Wstęp

1. Gminne Przedszkole w Kadzidle, zwane dalej „Placówką”, zapewnia dostępność do świadczonych usług osobom z niepełnosprawnościami i szczególnymi potrzebami w myśl Ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (t.j. Dz.U. z 2020 r. poz. 1062 ze zm.) zwanej dalej „Ustawą”.
2. Osobą ze szczególnymi potrzebami jest każda osoba, która ze względu na swoje cechy zewnętrzne lub wewnętrzne, albo ze względu na okoliczności, w których się znajduje, musi podjąć dodatkowe działania lub zastosować dodatkowe środki w celu przezwyciężenia bariery, aby uczestniczyć w różnych sferach życia na zasadzie równości z innymi osobami (art. 2 pkt. 3 Ustawy).
3. **Przez osoby ze szczególnymi potrzebami należy rozumieć m.in.:**
 - 1) osoby mające trudności w poruszaniu się,
 - 2) osoby niewidome i słabowidzące,
 - 3) osoby głuchoniewidome,
 - 4) osoby głuche i słabosłyszące,
 - 5) osoby w spektrum autyzmu,
 - 6) osoby z niepełnosprawnością intelektualną,
 - 7) osoby starsze,



- 8) opiekunowie z małymi dziećmi,
 - 9) dzieci,
 - 10) osoby z epilepsją,
 - 11) osoby z czasową niepełnosprawnością,
 - 12) kobiety w ciąży,
 - 13) osoby z nieporęcznym bagażem,
 - 14) obcokrajowcy nieznających języka polskiego,
 - 15) oraz wszystkie inne osoby, które ze względu na ograniczenia fizyczne mogą mieć problem z poruszaniem się, zdobyciem informacji i uczestniczeniem w wydarzeniach, z wyłączeniem osób będących pod wpływem środków odurzających.
4. Procedura określa sposób postępowania wszystkich pracowników Placówki w stosunku do wyżej wymienionych osób.

§ 2

Udogodnienia architektoniczne i cyfrowe

1. Do budynku Przedszkola prowadzi ogólnodostępne wejście od ul. Bajkowa 2 w Kadzidle.
2. Przy drzwiach wejściowych bezpośrednio do budynku Przedszkola znajduje się dzwonek/domofon, którym osoba z niepełnosprawnością, poruszająca się na wózku inwalidzkim bądź mająca problem z poruszaniem się (np. rodzic dziecka) powiadamia pracownika Przedszkola o swojej obecności. Po otrzymaniu sygnału pracownik, (administracji lub obsługi) udziela osobie pomocy w załatwieniu sprawy.
3. Budynek nie jest wyposażony w windę, ani inny system wspomagający przemieszczanie się osób z ograniczoną mobilnością
4. Obsługa osób z problemami w poruszaniu się (w tym osób z niepełnosprawnościami) odbywa się na parterze budynku, w wyznaczonym w tym celu miejscu, zapewniającym swobodny dostęp oraz zapewnienie adekwatnej poufności.
5. Wszelkie informacje, materiały informacyjne zamieszczane są na stronie Przedszkola utworzonej za pośrednictwem komunikatora Facebook oraz w BIP. Materiały publikowane są zgodnie z wymaganiami określonymi w ustawie o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacjach mobilnych podmiotów publicznych.
6. W przypadku wystąpienia braku możliwości zapewnienia osobie ze szczególnymi potrzebami dostępności cyfrowej strony internetowej oraz BIP zapewnia się alternatywny



dostęp, który w szczególności polega na zapewnieniu kontaktu z Koordynatorem ds. dostępności.

§ 3

Ogólne etapy obsługi osób z niepełnosprawnościami i szczególnymi potrzebami

Osoba z niepełnosprawnością lub szczególnymi potrzebami, jeżeli jest taka konieczność, uzyskuje pomoc od wszystkich pracowników Placówki.

1. Pracownik Placówki przeprowadza z osobą ze szczególnymi potrzebami wstępną rozmowę w celu ustalenia charakteru sprawy, którą ta osoba zamierza załatwić. Następnie zawiadamia pracowników przedszkola o potrzebie obsługi osoby z niepełnosprawnością (np. konsultacja rodzica z nauczycielem).
2. Każdy pracownik Placówki udziela klientowi z niepełnosprawnością lub szczególnymi potrzebami pomocy w dotarciu do miejsca obsługi, w razie takiej konieczności udaje się do niego i realizuje sprawę na miejscu, a po zakończonej obsłudze pomaga w opuszczeniu budynku Placówki.
3. Placówka zgodnie z art. 6 pkt. 3 lit. d Ustawy zapewnia, na wniosek osoby ze szczególnymi potrzebami, komunikację w formie określonej w tym wniosku (*wzór wniosku – załącznik do Procedury*).
4. Zgłoszenie chęci skorzystania ze świadczenia usług można wnieść:
 - osobiście w sekretariacie,
 - pisemnie za pośrednictwem poczty:

Gminne Przedszkole w Kadzidle

Ul. Bajkowa 2

07-420 Kadzidło

- za pomocą poczty elektronicznej e-mail.: przedszkole@kadzidlo.pl
- skrytki ePUAP

§ 4

Podstawowe zasady obsługi osób ze szczególnymi potrzebami

1. **Zanim pomożesz – zapytaj.** Nie każda osoba ze szczególnymi potrzebami



potrzebuje pomocy. W przyjaznym otoczeniu zwykle sama świetnie daje sobie radę. Pracownicy Placówki powinni kierować się w pierwszej kolejności poszanowaniem dla niezależności klienta ze szczególnymi potrzebami.

2. **Uważaj z inicjowaniem kontaktu fizycznego – bądź taktowny.** Niektóre osoby ze szczególnymi potrzebami utrzymują równowagę dzięki swoim rękom, dlatego chwytanie ich za nie – nawet w celu udzielenia pomocy – może tę równowagę zakłócić. Unikaj dotykania ich wózka, kul czy laski. Osoby ze szczególnymi potrzebami uważają je za część ich przestrzeni osobistej. Zawsze pytaj o zgodę na kontakt fizyczny.
3. **Zwracaj się zawsze bezpośrednio do klienta ze szczególnymi potrzebami.** Nie prowadź rozmowy z jej asystentem, przewodnikiem, tłumaczem języka migowego. Zwracaj się do klienta ze szczególnymi potrzebami jak do każdego innego klienta, nie skupiając się na jej niepełnosprawności. Wiele osób z niepełnosprawnościami nie chce specjalnego traktowania, uważają to za przejaw dyskryminacji. Wychodź naprzeciw szczególnym potrzebom klienta i ograniczeniom wynikającym z jego niepełnosprawności, jednocześnie starając się go traktować w sposób naturalny i na równi z innymi klientami.
4. **Nie rób żadnych założeń.** Każda osoba ze szczególnymi potrzebami, nawet pozornie identyczna, jest inna i ma inne potrzeby. Ona najlepiej wie, co może zrobić, a co w jej przypadku jest niemożliwe. Nie podejmuj za klienta z niepełnosprawnością decyzji co do tego, w jakich czynnościach nie może uczestniczyć, gdyż wykluczanie go – nawet kierując się chęcią pomocy – może być przejawem dyskryminacji.
5. **Reaguj uprzejmie na prośby osób ze szczególnymi potrzebami.** Jeśli klient ze szczególnymi potrzebami prosi o pewne zmiany i dostosowanie się do jego szczególnych potrzeb, nie traktuj tego jako skargi. Świadczy to raczej o tym, że na tyle dobrze czuje się w danej instytucji, by ujawniać otwarcie swoje potrzeby. Staraj się w miarę dostępnych możliwości reagować pozytywnie na prośby klienta.
6. **Pamiętaj, że nie każdy rodzaj niepełnosprawności jest widoczny.** Mogą się zdarzyć tacy klienci, których prośby lub zachowanie wydadzą się dziwne. Może to mieć związek z niepełnosprawnością danej osoby i jej specjalnymi potrzebami. W miarę możliwości szanuj potrzeby i prośby takiej osoby. Jeśli jednak klient zachowuje się agresywnie, bardzo dziwnie lub czujesz się zagrożony, nie wahaj się zapewnić sobie pomoc innych osób (np. pracowników ochrony).



§ 5

Obsługa osób z niepełnosprawnością ruchową i mających trudności w poruszaniu się

1. Placówka zapewnia wolne od barier architektonicznych przestrzenie komunikacyjne w budynku/budynkach.
2. Pracownik Placówki po uzyskaniu informacji, że w budynku pojawiła się osoba z niepełnosprawnością ruchową, czy mająca trudności w poruszaniu się powinien:
 - 1) **Zapytać, w czym może pomóc** i podprowadzić ją do właściwego miejsca/pokoju, bądź jeśli niemożliwe jest dotarcie do adekwatnego miejsca – obsłużyć ją na miejscu.
 - 2) **Zaproponować miejsce obsługi**, do którego można podjechać wózkiem w taki sposób, by rozmowa była prowadzona w warunkach komfortowych dla osób z niepełnosprawnością ruchu.
 - 3) **Zaproponować miejsce siedzące** osobie z laską/kulą/balkonikiem itp., osobom starszym i kobietom w ciąży.
 - 4) **Pamiętać, że wózek stanowi część przestrzeni osobistej osoby** z niepełnosprawnością. Nigdy nie należy dotykać, popychać ani przestawiać czyjegoś wózka bez jego wyraźnej zgody. Próbuąc pomóc osobie poruszającej się na wózku, np. poprzez przechylenie go lub podniesienie, możemy spowodować urwanie się jakiejś jego części lub wypadnięcie osoby z wózka.
 - 5) **Pamiętać, że osoba poruszająca się na wózku ma ograniczony zasięg wzroku i ruchu ręką**, w związku z tym należy utrzymywać właściwą odległość podczas prowadzenia rozmowy, pomagać w otwieraniu drzwi, zapalaniu światła (np. w toalecie), unikać obsługi zza wysokiego kontuaru itp.
 - 6) **Jeśli stanowisko obsługi (kontuar) jest zbyt wysoko**, by osoba na wózku mogła swobodnie rozmawiać z pracownikiem, pracownik powinien wyjść zza kontuaru, by ją obsłużyć. Ważnej jest również zapewnienie podkładek do pisania, jeśli osoba na wózku ma wypełnić jakiś formularz lub złożyć podpis.
 - 7) **Należy pamiętać, że niepełnosprawności ruchu to także np. dysfunkcje manualne czy neurologiczne** – osoba może skorzystać np. z alternatywnych form podpisu, jeśli przepisy na to zezwalają.



§ 6

Obsługa osób z niepełnosprawnością wzroku

1. Placówka zgodnie z art. 6 pkt.1 lit. d Ustawy zapewnia możliwość wejścia do budynku osobie korzystającej z psa asystującego, o którym mowa w art. 2 pkt 11 ustawy z dnia 27 sierpnia 1997 r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych (t.j. Dz.U. z 2021 r. poz. 573 ze zm.)
2. Należy umożliwić klientowi poruszanie się po Placówce oraz dotarcie wraz z psem do stanowiska obsługi (np. odstawić zbędne krzesło przy ladzie, aby umożliwić psu pozostanie blisko klienta podczas procesu obsługi).
3. Placówka zapewnia elektroniczny dostęp do dokumentów (w tym w formacie pdf), informacji o swojej działalności, regulaminach i procedurach itp. zgodnie z wymaganiami określonymi w ustawie z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych. (t.j. Dz.U. z 2019 r. poz. 848 ze zm.).
4. Wyznaczony pracownik Placówki po uzyskaniu informacji, że w instytucji pojawiła się osoba z niepełnosprawnością wzroku, powinien:
 - 1) **pamiętać, że tylko niektóre osoby z dysfunkcją wzroku korzystają z alfabetu Braille'a.** Zawsze należy pytać osobę z niepełnosprawnością wzroku, jaka jest najlepsza w jej przypadku forma obsługi i udostępniania dokumentów (np. dokumenty drukowane z powiększoną czcionką, pliki elektroniczne w formatach dostępnych dla urządzeń udźwiękowiających itp.).
 - 2) **zanim nawiąże kontakt fizyczny, przywitać się, przedstawić i wymienić swoją funkcję.** Po uzyskaniu przyzwolenia klienta na pomoc, pracownik powinien zaprowadzić go do odpowiedniego miejsca, ewentualnie podając osobie z niepełnosprawnością wzroku swoje ramię lub łokieć. Należy informować klienta o wszelkich wykonywanych czynnościach (np. zamiarze oddalenia się) i przeszkodach na drodze (np. schodach, progach itp.) opisując konkretnie otoczenie.
 - 3) **zadbać, by na drodze osoby z niepełnosprawnością wzroku (słabowidzącej, niewidomej) nie znajdowały się żadne przeszkody** (np. „potykacze”, krzesła, stojaki na ulotki itp.), a przeszkłone drzwi były odpowiednio (kontrastowo) oznaczone.
 - 4) **umożliwić składanie własnoręcznego podpisu** osobie



z niepełnosprawnością wzroku za pomocą specjalnej ramki i w razie potrzeby nakierować jej dłoń we właściwe miejsce.

5) pamiętać, że pies asystujący jest w pracy i nie wolno go rozpraszać dotykiem, głaskaniem itp. Można to uczynić jedynie, jeśli jego właściciel wyrazi na to zgodę. Można zaoferować psu wodę do picia.

§ 7

Obsługa osób z niepełnosprawnością słuchu i trudnościami w komunikowaniu się

1. Placówka zapewnia obsługę z pomocą tłumacza języka migowego, a także z wykorzystaniem środków wspierających komunikowanie się, o których mowa w art. 3 pkt 5 Ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o języku migowym i innych środkach komunikowania się (t.j. Dz.U. z 2017 r. poz. 1824 ze zm.)
2. Placówka zapewnia osobie z niepełnosprawnością słuchu i mowy prawo do skorzystania z pomocy osoby przybranej, zgodnie z art. 7 ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o języku migowym i innych środkach komunikowania się (t.j. Dz. U. z 2017 r. poz. 1824 ze zm.).
3. W Placówce nie dostępne są urządzenia wspomagające słyszenie.
4. Wyznaczony pracownik Placówki po uzyskaniu informacji, że w instytucji pojawiła się osoba z niepełnosprawnością słuchu, powinien:
 - 1) **pamiętać, że nie wszystkie osoby niesłyszące posługują się językiem migowym.** Duża część z nich czyta z ruchu warg oraz komunikuje się pisemnie. Należy zapewnić możliwość dogodnej dla klienta formy komunikacji (nie odwracać głowy w trakcie mówienia, wyraźnie artykułować słowa, czytelnie pisać).
 - 2) **pamiętać, że dla osób niesłyszących posługujących się językiem migowym, język polski jest językiem obcym,** o zupełnie innej składni. Wszystkie komunikaty (w tym pisemne) powinny być możliwie uproszczone, by osoba z niepełnosprawnością słuchu mogła je łatwiej zrozumieć.
 - 3) aby dowiedzieć się, czy dana osoba chce porozumiewać się w języku migowym, za pomocą gestów, pisząc czy mówiąc, **pracownik powinien obserwować, jakie osoba niesłysząca daje sygnały.** Jeżeli nie zrozumie, co mówi osoba niesłysząca lub niedosłysząca, powinien ją o tym poinformować.



- 4) pamiętać, że zanim zacznie mówić do osoby niedosłyszącej lub niesłyszącej, powinien **upewnić się, że klient na niego patrzy**. Aby zwrócić uwagę osoby z niepełnosprawnością słuchu, można delikatnie dotknąć jej ramienia lub pomachać do niej ręką.
- 5) jeśli osoba niedosłysząca nie zrozumie wypowiedzi pracownika, powinien on powtórzyć jej, możliwie innymi słowami.
- 6) jeśli to możliwe, należy zadbać by rozmowa była prowadzona w oddzielnym pomieszczeniu, by zapewnić osobie z dysfunkcją słuchu komfort akustyczny. **Ciche otoczenie ułatwia komunikację.**
- 7) **jeśli mamy do czynienia z osobą z zaburzeniami mowy** (np. po udarze, jękającą się), **należy poświęcić takiej osobie pełną uwagę i z cierpliwością dać jej się wypowiedzieć**. Nie należy przerywać jej ani kończyć za nią zdań. Jeśli pracownik ma problem ze zrozumieniem wypowiedzi klienta, powinien uprzejmie poprosić go o powtórzenie.

§ 8

Obsługa osób z niepełnosprawnością intelektualną

1. Placówka zapewnia informacje i możliwość komunikacji w tekście łatwym do czytania i zrozumienia (tekst ETR).
2. Wyznaczony pracownik Placówki po uzyskaniu informacji, że w instytucji pojawiła się osoba z niepełnosprawnością intelektualną bądź innymi dysfunkcjami poznawczymi, powinien:
 - 1) **w czasie rozmowy z klientem używać prostych zdań pojedynczych**. Dłuższe wypowiedzi należy podzielić na krótsze części, a po każdej z nich upewnić się czy rozmówca prawidłowo ją zrozumiał.
 - 2) **dostosować tempo wypowiedzi i słownictwo** do indywidualnych potrzeb osoby z niepełnosprawnością.
 - 3) **stosować powtórzenia**, które pomogą zrozumieć ważne informacje i je zapamiętać.
 - 4) na koniec rozmowy **upewnić się, że klient zrozumiał komunikat** i wie, co dalej zrobić.
 - 5) **wykazać się szacunkiem, cierpliwością i zrozumieniem**.
 - 6) osoby z niepełnosprawnością intelektualną mogą przyjść do Placówki w towarzystwie asystenta. Pracownik powinien zawsze **mówić**



wprost do klienta, nie do jej/jego asystenta.

§ 9

Obsługa osób w spektrum autyzmu

1. Placówka zapewnia informacje i możliwość komunikacji w tekście łatwym do czytania i zrozumienia (tekst ETR).
2. Wyznaczony pracownik Placówki po uzyskaniu informacji, że w budynku pojawiła się osoba w spektrum autyzmu bądź innymi zaburzeniami funkcji poznawczych, powinien:
 - 1) **zadbać o spokojne miejsce do rozmowy, najlepiej odosobnione** - dobrą praktykę stanowią pokoje wyciszenia, czyli miejsca, w których nie występują czynniki rozpraszające. Takie warunki ułatwiają kontakt z osobą w spektrum autyzmu.
 - 2) **zadbać o to aby została obsłużona w pierwszej kolejności** - dla osób z autyzmem stanie i czekanie w kolejce jest bardzo uciążliwe. W obecności innych obcych osób narasta w nich lęk, gdyż nie wiedzą co i kiedy się stanie, a to może prowadzić do zaburzeń zachowania.
 - 3) **nie zniechęcać się, gdy osoba z autyzmem nie patrzy w oczy podczas rozmowy.** Mimo tego zwracaj się wprost do niej.
 - 4) **daj rozmówcy czas na odpowiedź i cierpliwie czekaj, jeśli nie odpowiada od razu na pytania.** Ewentualnie powtórz pytanie.
 - 5) **zachować się w przewidywalny sposób.** Uprzedzaj o zmianach i następnych krokach w działaniu. Nie zaskakiwać.
 - 6) **unikać abstrakcyjnych pojęć, żartów, ironii, dwuznaczności, porównań i metafor.** Rozmawiając z osobą w spektrum autyzmu należy mówić o konkretach – krótkie, proste komunikaty werbalne.
 - 7) **jasno formułuj swoje oczekiwania** – osoby z zaburzeniami w spektrum autyzmu nie czytają między wierszami, mają duże trudności, żeby domyślić się, co czują lub myślą inne osoby, jakie mają intencje,
 - 8) **dostosować tempo wypowiedzi i słownictwo** do indywidualnych potrzeb osoby z niepełnosprawnością.
 - 9) **upewnić się, że rozmówca rozumie i wie co ma dalej zrobić** - pamiętaj, że niektóre osoby z zaburzeniami ze spektrum autyzmu potrzebują dokładnej instrukcji wykonania czynności lub zadania, pomocne



będzie więc przygotowanie szczegółowego schematu postępowania, najlepiej w formie pisemnej (regulamin, instrukcja).

10) wykazać się szacunkiem, cierpliwością i zrozumieniem.

11) osoby w spektrum autyzmu mogą przyjść do Placówki w towarzystwie asystenta. Pracownik powinien zawsze mówić wprost do klienta, nie do jej/jego asystenta.

§ 10

Postanowienia końcowe

Niezależnie od zapisów niniejszej procedury, każdy pracownik Placówki, mając na uwadze zapisy Konwencji ONZ o prawach osób niepełnosprawnych, zobowiązany jest okazać osobie z niepełnosprawnością wszelką pomoc.

WNIOSEK O UDOSTĘPNIENIE USŁUGI

składany przez osoby uprawnione określone w art. 2 ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o języku migowym i innych środkach komunikowania się (t.j. Dz. U. z 2017 r. poz. 1824 ze zm.)

1. Imię i nazwisko osoby uprawnionej:
2. Adres zamieszkania (wraz z kodem pocztowym):
3. SPRAWA (co klient chce załatwić w Urzędzie):
.....
4. PRZEWIDYWANY TERMIN WIZYTY W PLACÓWCE:
.....
5. FORMA KONTAKTU (podkreślić właściwe)
 - a) tłumacz polskiego języka migowego (PJM)
 - b) tłumacz systemu językowo-migowego (SKM)
 - c) tłumacz sposobu komunikowania się osób głuchoniewidomych (SKOGN)
 - d) pomoc pracownika Placówki posługującego się językiem migowym
 - e) korzystanie z osoby przybranej, o której mowa w art. 3 pkt 1 ustawy.

ADNOTACJE PLACÓWKI





www.fain.com.pl

