

Załącznik nr 1 do zarządzenia nr
...../2023 dyrektora Żłobka
Miejskiego w Mysłowicach z
dnia 7 grudnia 2023 r.

Procedura obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w Żłobku Miejskim w Mysłowicach.

§ 1

Postanowienia ogólne.

1. Żłobek Miejski w Mysłowicach, zwany dalej żłobkiem, zapewnia obsługę osób ze szczególnymi potrzebami.
2. Procedura obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w żłobku określa sposób postępowania pracowników żłobka w stosunku do osób ze szczególnymi potrzebami - interesantów żłobka.
3. 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).
4. Przez osoby ze szczególnymi potrzebami należy rozumieć m.in.:
 - > osoby mające trudności w poruszaniu się,
 - > osoby niewidome i słabowidzące,
 - > osoby głuchoniewidome,
 - > osoby głuche i słabosłyszące,
 - > osoby w spektrum autyzmu,
 - > osoby z niepełnosprawnością intelektualną,
 - > osoby starsze,
 - > opiekunowie z małymi dziećmi,
 - > dzieci,
 - > osoby z epilepsją,
 - > osoby z czasową niepełnosprawnością,
 - > kobiety w ciąży,
 - > osoby z nieporęcznym bagażem,
 - > obcokrajowcy nieznających języka polskiego,
 - > oraz wszystkie inne osoby, które ze względu na ograniczenia fizyczne mogą mieć problem z poruszaniem się, zdobyciem informacji i uczestnictwem w wydarzeniach, z wyłączeniem osób będących pod wpływem środków odurzających.

5. Procedura określa sposób postępowania wszystkich pracowników żłobka w stosunku do wyżej wymienionych osób.

§ 2

Ogólne etapy obsługi osób z niepełnosprawnościami i szczególnymi potrzebami.

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

1. W celu ustalenia charakteru załatwianej sprawy pracownik np. Obsługi Klienta lub inny pracownik przeprowadza wstępną rozmowę z klientem.
2. Po ustaleniu przedmiotu sprawy pracownik, o którym mowa w ust. 1, informuje pracownika żłobka właściwego do rozpatrzenia sprawy o konieczności obsłużenia osoby z niepełnosprawnością lub szczególnymi potrzebami bez zbędnej zwłoki.
3. Każdy pracownik żłobka 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 żłobka.
4. Żłobek zgodnie z art. 6 pkt. 3d ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (Dz.U.2020.1062 tj.) zapewnia, na wniosek osoby ze szczególnymi potrzebami, komunikację w formie określonej w tym wniosku (*wzór wniosku - załącznik nr 1*).
5. Osoby doświadczające trudności z osobistym przybyciem do siedziby żłobka mogą załatwić sprawę za pośrednictwem następujących środków komunikacji:
 - a) telefonicznie pod numerem stacjonarnym: 32 666 30 06,
 - b) telefonicznie pod numerem komórkowym: 505 437 721
 - c) poczta elektroniczna: mzlobek@wp.pl;
 - d) za pomocą Elektronicznej Skrzynki Podawczej na platformie Adres skrzynki EPUAP
 - e) listownie na adres: Żłobek Miejski w Mysłowicach ul. Reymonta 11, 41-400 Mysłowice.

§ 3

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 żłobka 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 identyczną, 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 pomocy innych osób (np. Innych pracowników).

Wobec klientów kierujemy się zasadą:

„Traktuj innych tak jak chciałbyś, żeby inni traktowali Ciebie" (H. Jackson Brown Jr.).

§ 4

Obsługa osób

z niepełnosprawnością ruchową i mających trudności w poruszaniu się.

1. Żłobek zapewnia częściowo wolne od barier architektonicznych przestrzenie komunikacyjne w budynkach umiejscowionych w Mysłowicach: przy ul. Reymonta 11. Przed budynkiem nie znajduje się oznakowane miejsca parkingowe dla osób z niepełnosprawnościami, ponieważ placówka nie dysponuje parkingiem jedynie drogą wewnętrzną. Do budynku prowadzą dwa wejścia główne i boczne. Wejście boczne jest niedostępne dla osób poruszających się na wózkach., ponieważ występuje podwyższenie. Wejście główne - to wejście odpowiednie dla osób z niepełnosprawnościami w tym poruszających się na wózkach inwalidzkich, osób starszych i dla mam z dziećmi. Przed wejściem nie znajdują się schody. Przy drzwiach znajduje się dzwonek umożliwiający, w razie potrzeby, przywołanie pracownika żłobka.

Biuro obsługi klienta żłobka umiejscowione jest na parterze. Wewnątrz budynku na parterze znajduje się szeroki korytarz umożliwiający dostanie się do wszystkich pomieszczeń żłobka w tym: biura obsługi klienta, miejsca oddania dziecka na wszystkie grupy wiekowe, szatnie dziecięce,

pomieszczenia gospodarcze oraz toalety ogólnodostępnej przystosowanej dla osób niepełnosprawnych oraz z małymi dziećmi.

Do biur i grup wiekowych prowadzą schody wewnętrzne z poręczą po jednej stronie. Budynek wyposażony jest w dzwonek przywoławczy z domofonem znajdujący się przy drzwiach wejściowych, gdzie po przywołaniu pracownika żłobka może on obsłużyć osobę ze szczególnymi potrzebami bezpośrednio przy wejściu, telefonicznie lub skierować do biura obsługi klienta. Przywołany pracownik sekretariatu przeprowadza wstępną rozmowę z osobą z niepełnosprawnością w celu ustalenia charakteru załatwianej sprawy, następnie powiadamia, właściwego do jej załatwienia, pracownika odpowiedniego wydziału żłobka. Powiadomiony pracownik udaje się niezwłocznie do biura obsługi klienta w celu obsłużenia osoby ze szczególnymi potrzebami. Po zakończeniu obsługi pracownik żłobka służy pomocą interesantowi w opuszczeniu placówki. W budynku znajduje się toaleta ogólnodostępna, która jest przystosowana dla osób z niepełnosprawnościami i małymi dziećmi.

2. Pracownik żłobka po uzyskaniu informacji, że w instytucji pojawiła się osoba z niepełnosprawnością ruchową, czy mająca trudności w poruszaniu się powinien:

- a) Zapytać, w czym może pomóc i podprowadzić ją do właściwego stanowiska/pokoju, bądź, jeśli niemożliwe jest dotarcie do adekwatnego stanowiska - obsłużyć ją na miejscu.
- b) Zaproponować miejsce obsługi, do którego można podjechać wózkami w taki sposób, by rozmowa była prowadzona w warunkach komfortowych dla osób z niepełnosprawnością ruchu.
- c) Zaproponować miejsce siedzące klientowi z laską/kulą/balkonikiem itp., osobom starszym i kobietom w ciąży.
- d) Pamiętać, że wózek stanowi część przestrzeni osobistej osoby z niepełnosprawnością. Nigdy nie należy dotykać, popychać ani przestawiać czyjegoś wózka bez jego wyraźnej zgody. Próbuując pomóc osobie poruszającej się na wózku, np. poprzez przechylenie go lub podniesienie, możemy spowodować urwanie się jakiejś jego części lub wypadnięcie osoby z wózka.
- e) 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.
- f) Jeśli stanowisko obsługi (kontuar) jest zbyt wysoko, by osoba na wózku mogła swobodnie rozmawiać z pracownikiem, pracownik powinien wyjść zza kontuaru, by ją obsłużyć. Ważne jest również zapewnienie podkładek do pisania, jeśli osoba na wózku ma wypełnić jakiś formularz lub złożyć podpis.
- g) Należy pamiętać, że niepełnosprawności ruchu to także np. dysfunkcje manualne czy neurologiczne - klient może skorzystać np. z alternatywnych form podpisu, jeśli przepisy na to zezwalają.

§ 5

Obsługa osób z niepełnosprawnością wzroku.

1. Żłobek Miejski w Mysłowicach zgodnie z art. 6 pkt.1d ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (Dz.U.2020.1062 T.j.) zapewnia możliwość wejście 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 (Dz.U.2021.573 Tj.). Pracownik może poprosić właściciela psa o okazanie dokumentów potwierdzających, że pies jest psem przewodnikiem/asystującym. Należy umożliwić klientowi poruszanie się po instytucji oraz dotarcie wraz z psem do stanowiska obsługi (np. odstawić zbędne krzesło przy ladzie, aby umożliwić psu pozostanie blisko klienta podczas procesu obsługi).
2. Żłobek zapewnia informację o rozkładzie pomieszczeń w budynku, co najmniej w sposób wizualny, dotykowy lub głosowy.
3. Żłobek 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. (Dz.U.2019.848).
4. Stanowisko obsługi klienta wyposażone jest w ramkę do podpisu ułatwiającą złożenie podpisu przez osobę niewidomą lub słabowidzącą.
5. Wyznaczony pracownik żłobka po uzyskaniu informacji, że w instytucji pojawiła się osoba z niepełnosprawnością wzroku, powinien:
 - a) 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.).
 - b) 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.
 - c) zadbać, by na drodze osoby z niepełnosprawnością wzroku (słabowidzącej, niewidomej) nie znajdowały się żadne przeszkody (np. „potykacze”, standy, stojaki na ulotki itp.), a przeszkłone drzwi były odpowiednio (kontrastowo) oznaczone.
 - d) umożliwić składanie własnoręcznego podpisu osobie z niepełnosprawnością wzroku za pomocą specjalnej ramki i w razie potrzeby nakierować jej dłoń we właściwe miejsce.
 - e) pamiętać, że pies asystujący jest w pracy i nie wolno go rozpraszać dotykaniem, głaskaniem itp. Można to uczynić jedynie, jeśli jego właściciel wyrazi na to zgodę. Można zaoferować psu wodę do picia.

§ 6

Obsługa osób z niepełnosprawnością słuchu i trudnościami w komunikowaniu się.

1. Żłobek zapewnia obsługę z pomocą tłumacza języka migowego.
2. Żłobek 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 (Dz. U. z 2017.1824).
3. Wyznaczony pracownik żłobka po uzyskaniu informacji, że w instytucji pojawiła się osoba z niepełnosprawnością słuchu, powinien:
 - a) 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).
 - b) 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.
 - c) 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.
 - d) 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.
 - e) jeśli osoba niedosłysząca nie zrozumie wypowiedzi pracownika, powinien on powtórzyć jej, możliwie innymi słowami.
 - f) jeśli to możliwe, należy zadbać by rozmowa była prowadzona w oddzielnym pomieszczeniu, by zapewnić osobie z dysfunkcją słuchu komfort akustyczny. Ciche otoczenie ułatwia komunikację.
 - g) 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.

§ 7

Obsługa osób z niepełnosprawnością intelektualną.

1. Żłobek zapewnia informacje i możliwość komunikacji w tekście łatwym do czytania i zrozumienia (tekst ETR).
2. Wyznaczony pracownik żłobka po uzyskaniu informacji, że w instytucji pojawiła się osoba z niepełnosprawnością intelektualną bądź innymi dysfunkcjami poznawczymi, powinien:
 - a) 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.
 - b) dostosować tempo wypowiedzi i słownictwo do indywidualnych potrzeb osoby z niepełnosprawnością.
 - c) stosować powtórzenia, które pomogą zrozumieć ważne informacje i je zapamiętać.
 - d) na koniec rozmowy upewnić się, że klient zrozumiał komunikat i wie, co dalej zrobić.
 - e) wykazać się szacunkiem, cierpliwością i zrozumieniem.
 - f) osoby z niepełnosprawnością intelektualną mogą przyjść do żłobka w towarzystwie asystenta. Pracownik powinien zawsze mówić wprost do klienta, nie do jej asystenta.

§ 8

Obsługa osób w spektrum autyzmu.

3. Żłobek zapewnia informacje i możliwość komunikacji w tekście łatwym do czytania i zrozumienia (tekst ETR).
4. Wyznaczony pracownik żłobka po uzyskaniu informacji, że w instytucji pojawiła się osoba w spektrum autyzmu bądź innymi zaburzeniami funkcji poznawczych, powinien:
 - a) zadbać o spokojne miejsce do rozmowy, najlepiej odosobnione - dobrą praktykę stanowią pokoje wyciszenia, czyli miejsca, w których nie występują czynniki rozprasające. Takie warunki ułatwiają kontakt z osobą w spektrum autyzmu.
 - b) 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.
 - c) nie zniechęcać się, gdy osoba z autyzmem nie patrzy w oczy podczas rozmowy. Mimo tego zwracaj się wprost do niej.
 - d) daj rozmówcy czas na odpowiedź i cierpliwie czekaj, jeśli nie odpowiada od razu na pytania. Ewentualnie powtórz pytanie.
 - e) zachować się w przewidywalny sposób. Uprzedzaj o zmianach i następnych krokach w działaniu. Nie zaskakiwać.

- f) unikać abstrakcyjnych pojęć, żartów, ironii, dwuznaczności, porównań i metafor. Rozmawiając z osobą w spektrum autyzmu należy mówić o konkretach - krótkie, proste komunikaty werbalne.
- g) 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,
- h) dostosować tempo wypowiedzi i słownictwo do indywidualnych potrzeb osoby z niepełnosprawnością.
- i) 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).
- j) wykazać się szacunkiem, cierpliwością i zrozumieniem.
- k) osoby w spektrum autyzmu mogą przyjść do żłobka w towarzystwie asystenta. Pracownik powinien zawsze mówić wprost do klienta, nie do jego asystenta.

§ 9

Postanowienia końcowe.

Niezależnie od zapisów niniejszej procedury, każdy pracownik żłobka, 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 (Dz. U. Nr 209, poz. 1243 z późn. zm.)

Imię i nazwisko osoby uprawnionej:.....

Adres zamieszkania (wraz z kodem pocztowym):

3. SPRAWA (co klient chce załatwić w żłobku):

4. PRZEWIDYWANY TERMIN WIZYTY W żłobku:

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 żłobka posługującego się językiem migowym
- e) korzystanie z osoby przybranej, o której mowa w art. 3 pkt 1 ustawy.

ADNOTACJE URZĘDOWE