

Общее собрание работников  
Образовательного учреждения

Утверждаю  
Заведующий  
С.В.Герасимова

приказ № 21/2-0  
от « 13 » 04 2016г.



Протокол № 3

От «18» апреля 2016г.

## **Программа обучения (инструктажа) персонала по вопросам, связанным с организацией и обеспечением доступности для инвалидов объектов и услуг**

в Государственном бюджетном дошкольном образовательном учреждении детский сад №120 общеразвивающего вида с приоритетным осуществлением деятельности по физическому развитию детей Невского района Санкт-Петербурга

Санкт-Петербург  
2016

## **Перечень основных тем (вопросов) для обучения (инструктажа) персонала организации по вопросам доступности:**

1. Требования законодательства, нормативных правовых документов по обеспечению доступности для инвалидов объектов социальной, инженерной и транспортной инфраструктур и услуг.
2. Основные виды стойких нарушений функций, значимые барьеры окружающей среды и возможности их устранения и компенсации для различных категорий маломобильных граждан.
3. Основные понятия и определения по вопросам доступности объектов и услуг; понятие о барьерах окружающей среды и способах их преодоления: архитектурно-планировочные решения, технические средства оснащения, информационное обеспечение, организационные мероприятия.
4. Структурно-функциональные зоны и элементы объекта, основные требования к обеспечению их доступности; основные ошибки в адаптации, создающие барьеры маломобильным гражданам и способы их исправления.
5. Перечень предоставляемых инвалидам услуг в организации; формы и порядок предоставления услуг (в организации, на дому, дистанционно).
6. Этические нормы и принципы эффективной коммуникации с инвалидами. Психологические аспекты общения с инвалидами и оказания им помощи.
7. Основные правила и способы информирования инвалидов, в том числе граждан, имеющих нарушение функции слуха, зрения, умственного развития, о порядке предоставления услуг на объекте, об их правах и обязанностях при получении услуг, а также о доступном транспорте для посещения объекта.
8. Организация доступа маломобильных граждан на объект: на территорию объекта, к стоянке транспорта, к входной группе в здание, к путям передвижения внутри здания, к местам целевого посещения (зоне оказания услуг), к местам общественного пользования и сопутствующим услугам, в том числе, и зонам отдыха, к санитарно-гигиеническим помещениям, гардеробу, пункту общественного питания, пункту поката технических средств и прочим, расположенным на объекте.
9. Специальное (вспомогательное) оборудование и средства обеспечения доступности, порядок их эксплуатации, включая требования безопасности; ответственные за использование оборудования, их задачи.
10. Правила и порядок эвакуации граждан на объекте организации, в том числе маломобильных, в экстренных случаях и чрезвычайных ситуациях.
11. Правила и порядок оказания услуг на дому (в ином месте пребывания инвалида) или в дистанционном формате.
12. Перечень сотрудников, участвующих в обеспечении доступности для инвалидов объекта (объектов) и помещений организации, предоставляемых услуг, а также в оказании помощи в преодолении барьеров и в сопровождении маломобильных граждан на объекте.

13. Содержание должностных обязанностей сотрудников по обеспечению доступности для инвалидов объектов (помещений) и услуг в организации социального обслуживания.
14. Порядок взаимодействия сотрудников организации социального обслуживания при предоставлении услуг инвалиду.
15. Формы контроля и меры ответственности за уклонение от выполнения требований доступности объектов и услуг в соответствии с законодательством.
16. Формы контроля и меры ответственности за невыполнение, ненадлежащее выполнение сотрудниками организации обязанностей, предусмотренными организационно-распорядительными, локальными актами организации социального обслуживания.

*Примечание: При проведении инструктажа могут быть организованы тренинги, деловые игры, использованы наглядные и методические пособия, плакаты, схемы, мнемосхемы и таблицы, иной раздаточный материал, а также проведена демонстрация оборудования, порядка его эксплуатации (порядка работы) и хранения.*

*( Используемая литература:*

*Методическое пособие по обеспечению доступности для инвалидов и объектов услуг. Т.Н.Шеломанова, Л.В.Корякова,- Санкт-Петербург: МРУ «Доступный мир» 2016.)*

Все сотрудники организации социального обслуживания, работающие с инвалидами, включая специалистов, оказывающих услуги, а также вспомогательный персонал, инженерно-технических работников и рабочих, должны пройти инструктаж по вопросам, связанным с обеспечением доступности для инвалидов объектов социальной инфраструктуры и услуг, в том числе по решению этих вопросов в организации социального обслуживания. Допуск к работе вновь принятых сотрудников организации социального обслуживания осуществляется после прохождения первичного инструктажа и внесения сведений об этом в «Журнал учета проведения инструктажа персонала по вопросам доступности».

Повторный инструктаж проводится по плану работы организации, в установленные сроки, с учетом последовательности рассматриваемых вопросов, предлагаемых для обучения (инструктажа) персонала.

В зависимости от задач, формы и вида инструктажа определяется его тематика – выбираются темы (вопросы) из предложенного перечня.

## К ПРОГРАММЕ ИНСТРУКТАЖА СПЕЦИАЛИСТОВ ОУ

Согласно приказу Минобрнауки № 1309, который вступил в силу 1 января 2016 года, инвалидам должны быть обеспечены доступность объектов и предоставляемых услуг в сфере образования, а также оказание необходимой помощи. Чтобы такая помощь была действенной, сотрудники должны хорошо знать правила этикета при общении с инвалидами. Всем участникам встречи были вручены памятки «Правила этикета при общении с людьми, имеющими инвалидность», в которых подробно описано, как нужно строить отношения с инвалидами разных нозологий (с нарушениями опорно-двигательного аппарата, зрения, слуха, с ментальной инвалидностью, с трудностями в речевой коммуникации) и правильно оказывать им помощь при необходимости.

Существуют общие **правила этикета** при общении с людьми, имеющими инвалидность, которые составлены с учетом советов и рекомендаций самих людей с инвалидностью.

- 1. Обращение** к человеку с инвалидностью. Когда вы разговариваете с человеком с инвалидностью, обращайтесь непосредственно к нему, а не к его сопровождающему или сурдопереводчику, которые присутствуют при разговоре.  
Не говорите о присутствующем человеке с инвалидностью в третьем лице, обращаясь к его сопровождающим, — все ваши вопросы и предложения адресуйте непосредственно к этому человеку.
- 2. Знакомство.** Когда вас знакомят с человеком с инвалидностью, 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 назвать себя и пояснить, к кому в данный момент вы обращаетесь. Обязательно проговаривайте вслух — кто подошел к вашей группе, а кто отошел. Обязательно предупреждайте вслух, когда вы сами отходите в сторону (даже если отходите ненадолго).
- 4. Предложение помощи.** Если вы предлагаете помощь, ждите, пока ее примут, а затем спрашивайте, что и как делать.  
Если вы не поняли, то не стесняйтесь — переспросите.  
Это важно: не бросайтесь на помощь, если вас еще об этом не попросили!
  - Предложите свою помощь.
  - Если ваша помощь действительно нужна, то сначала узнайте, как именно вы должны действовать, прежде чем неумело суетиться вокруг человека.
- 5. Адекватность и вежливость.** Обращайтесь с детьми с инвалидностью по имени, а с подростками и старше — как со взрослыми.
- 6. Не опирайтесь на кресло-коляску.** Опирайтесь или повиснуть на чьей-то инвалидной коляске — это то же самое, что опираться или повиснуть на ее обладателе.  
Инвалидная коляска — это часть неприкасаемого пространства человека, который ее использует.

7. **Внимательность и терпеливость.** Разговаривая с человеком, испытывающим трудности в общении, слушайте его внимательно. Будьте терпеливы — ждите, пока он сам закончит фразу. Не поправляйте и не договаривайте за него. Не стесняйтесь переспрашивать, если вы не поняли собеседника.
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. Вам будет легче разговаривать, а вашему собеседнику не понадобится запрокидывать голову.
9. **Привлечение внимания.** Чтобы привлечь внимание человека, который плохо слышит, помашите ему рукой или похлопайте по плечу. Смотрите ему прямо в глаза и говорите четко, хотя имейте в виду, что не все люди, которые плохо слышат, могут читать по губам. Разговаривая с теми, кто может читать по губам, расположитесь так, чтобы на вас падал свет и вас было хорошо видно. Постарайтесь, чтобы вам ничего не мешало и ничто не заслоняло вас.
10. **Не смущайтесь**, если случайно сказали: «Увидимся» или: «Вы слышали об этом...?» тому, кто на самом деле не может видеть или слышать. Передавая что-либо в руки незрячему, ни в коем случае не говорите: «Пощупай это». Говорите обычные слова: «Посмотри на это». Не говорите человеку на инвалидной коляске: «Подъезжай/проезжай сюда» (особенно если вы находитесь в помещении!). Говорите: «Проходи(те)/подойди(те)».