

**Программа обучения работников МКДОУ д/с № 348
по вопросам, связанным с обеспечением доступности для инвалидов
объектов и услуг в сфере образования с учетом имеющихся у них
стойких расстройств функций организма и ограничений
жизнедеятельности**

1. Нормативное обоснование разработки программы

Программа разработана с учетом основных положений Конвенции ООН о правах инвалидов, Конституции Российской Федерации, Гражданского и Градостроительного кодексов Российской Федерации, в целях реализации федеральных законов от 24 ноября 1995 года № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации», от 29 декабря 2012 года № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», от 01 декабря 2014 г. № 419-ФЗ «О внесении изменений в отдельные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов».

2. Цель и задачи обучения

Цель: Повышение квалификации работников Организации по вопросам обеспечения доступной среды (физическая, информационная, коммуникативная доступность), формирование корпоративной культуры в Организации по обслуживанию маломобильных групп населения и инвалидов.

Задачи:

1. Ознакомление работников Организации с содержанием нормативно-правовых документов, касающихся формирования доступной среды объектов Организации и услуг.
2. Обучение работников Организации правилам и процедурам обслуживания и оказания помощи инвалидам и другим маломобильным группам населения.
3. Формирование практических умений и навыков по созданию специальных условий для предоставления маломобильным группам населения и инвалидам равного доступа к объекту и услугам Организации.
4. Ознакомление работников Организации с этикой общения с инвалидами.

3. Порядок организации обучения (проведения инструктажей)

Все сотрудники Организации, работающие с инвалидами, включая специалистов, оказывающих услуги, а также вспомогательный персонал и рабочие, должны пройти обучение (инструктаж).

Допуск к работе вновь принятых сотрудников Организации 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.

4. Виды инструктажа по вопросам доступности

Первичный инструктаж может проводиться:

- индивидуально - как вводный инструктаж при приеме на работу нового сотрудника (теоретически и практически - в виде тренинга на рабочем месте), так и при введении новых обязанностей в должностную инструкцию сотрудника;
- коллективно (в малых группах или для всего коллектива) - с целью общего информирования о порядке работы по обеспечению доступности объекта и предоставляемых услуг; об ответственных лицах; о задачах по оказанию помощи и о взаимодействии с маломобильными гражданами.

Повторный инструктаж (в том числе периодический):

- индивидуально (в случае выявления нарушения требований и обязанностей кем-то из сотрудников), для развития навыков работы, а также в случае приобретения нового технического (вспомогательного) средства, используемого для оказания помощи маломобильному гражданину;
- коллективно (в малых группах и для всего коллектива) - в целях развития и совершенствования знаний по вопросам доступности, для анализа и обсуждения нарушений требований доступности, выявленных в ходе контрольных мероприятий (для их устранения и недопущения впредь), а также при вступлении в силу новых документов, инструкций, правил, при введении новых услуг, при организации обслуживания в новых формах, на новых объектах.

Направление на первичный индивидуальный инструктаж по вопросам доступности принятого на работу сотрудника дает отдел кадров Организации.

Повторный периодический инструктаж проводится по плану работы Организации. Рекомендуется периодический инструктаж проводить не реже 1 раза в полугодие. Может быть принято решение о внеплановом проведении инструктажа (для изучения новых документов, инструкций, правил, порядка предоставления новых услуг, новых форм обслуживания, новых помещений).

Индивидуальный инструктаж проводится в форме собеседования, разъяснения, тренинга; коллективный - в форме лекции, семинара, деловой игры. По итогам инструктажа могут быть предложены контрольные вопросы, тесты, практическое задание.

5. Перечень основных 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 инфраструктуры 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. 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 и др.
7. Специальное (вспомогательное) оборудование и средства обеспечения доступности, порядок их эксплуатации, включая требования безопасности; ответственные за использование оборудования, их задачи.
8. Правила и порядок эвакуации граждан на объекте организации, в том числе маломобильных, в экстренных случаях и чрезвычайных ситуациях.
9. Правила и порядок оказания услуг на дому (в ином месте пребывания инвалида) или в дистанционном формате.
10. 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.
11. Содержание инструкций работников в организации обслуживания инвалидов.
12. Формы контроля и меры ответственности за уклонение от выполнения требований доступности объектов и услуг в соответствии с законодательством
13. Формы контроля и меры ответственности за невыполнение, ненадлежащее выполнение сотрудниками организации обязанностей, предусмотренными организационно- распорядительными, локальными актами образовательной организации.

6. Результаты обучения

Качественное изменение профессиональных компетенций, необходимых для организации физической, информационной и коммуникативной (отношенческой) доступности услуг в сфере образования:

- сформированные представления об основных нормативно-правовых документах, лежащих в основе организации обслуживания маломобильных групп населения и инвалидов;
- владение основами этики общения и оказания помощи инвалидам;
- умение оказать помощь различным группам инвалидов при передвижении, общении и оказании услуг.

7. Общие правила этикета

7.1. Обращение к человеку: при встрече обращайтесь с инвалидами вежливо и уважительно, вполне естественно пожать инвалиду руку. Когда Вы разговариваете с инвалидом любой категории, лицом с ОВЗ или МГ, обращайтесь непосредственно к нему, а не к сопровождающему, если последний присутствует при разговоре.

7.2. Адекватность и вежливость: относитесь к другому человеку как к себе самому, точно так же его уважайте – и тогда оказание услуги и общение будут эффективными.

7.3. Называйте себя и других: когда Вы встречаетесь с человеком, который плохо видит или не видит совсем, обязательно называйте себя и тех людей, которые пришли с Вами. Если у вас общая беседа в группе, не забывайте пояснить, к кому в данный момент вы обращаетесь, назвать себя.

7.4. Предложение помощи: если Вы предлагаете помощь, ждите, пока ее примут, а затем спрашивайте, что и как делать; всегда предлагайте помощь, если нужно открыть тяжелую дверь или обойти препятствие.

7.5. Обеспечение доступности услуг: всегда лично убеждайтесь в доступности мест, где предусмотрено оказание услуг и прием граждан. Заранее поинтересуйтесь, какие могут возникнуть проблемы или барьеры и как их можно устранить.

7.6. Обращение с креслом-коляской: инвалидная коляска – это часть неприкасаемого пространства человека, который ее использует. Не облокачивайтесь на нее и не толкайте. Начать катить коляску без согласия инвалида – тоже самое, что схватить и понести человека без его разрешения. Если Вас попросили помочь инвалиду, передвигающемуся на коляске, сначала катите ее медленно. Коляска быстро набирает скорость, неожиданный толчок может привести к потере равновесия.

7.7. Внимательность и терпеливость: когда Вы разговариваете с человеком, испытывающим трудности в общении, слушайте его внимательно. Будьте терпеливы, ждите, когда человек сам закончит фразу. Не поправляйте его и не договаривайте за него. Повторите, что Вы поняли, это поможет человеку ответить Вам, а Вам – понять его.

7.8. Расположение для беседы: когда говорите с человеком, пользующимся инвалидной коляской или костылями, расположитесь так, чтобы Ваши и его глаза были на одном уровне, тогда Вам будет легче разговаривать. Разговаривая с теми, кто может читать по губам, расположитесь так, чтобы на Вас падал свет, и вас было хорошо видно.

7.9. Привлечение внимания человека: чтобы привлечь внимание человека, который плохо слышит, помащите ему рукой или похлопайте его по плечу. Смотрите ему прямо в глаза и говорите четко, но имейте в виду, что не все люди, которые плохо слышат, могут читать по губам.

8. Правила оказания ситуативной помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам

8.1. Приказом заведующего Учреждения назначаются работники Учреждения, ответственные за оказание ситуативной помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам.

8.2. При нахождении инвалида, лица с ОВЗ или МГ в помещениях Учреждения ему оказывается ситуативная помощь:

- при входе и выходе из здания;
- при перемещении внутри здания, при подъёме и спуске с лестницы;
- в снятии и надевании верхней одежды.

8.3. Действия сотрудника поста охраны в Учреждении при оказании ситуативной помощи инвалиду, лицу с ОВЗ или МГ:

- по монитору видеонаблюдения видит посетителя с ограничением передвижения (на коляске, костылях, с белой тростью), выходит на улицу, открывает входные двери;
- оказывает помощь при входе с здание Учреждения;
- уточняет, в какой помощи нуждается инвалид, лицо с ОВЗ и МГ цель посещения Учреждения, необходимость сопровождения;
- до прибытия ответственного специалиста, сотрудник поста охраны направляет инвалида, лица с ОВЗ или МГ к месту ожидания в музыкальный зал Учреждения;
- оказывает помощь при выходе из здания Учреждения.

8.4. Действия ответственного специалиста при оказании ситуативной помощи инвалиду, лицу с ОВЗ или МГ:

- рассказать инвалиду, лицу с ОВЗ и МГ об особенностях здания Учреждения; количестве этажей; наличии поручней, других приспособлений и устройств для инвалидов применительно к его функциональным ограничениям; расположении санитарных комнат, возможных препятствий на пути и т.д.; в каком кабинете и к кому обратиться по вопросам, которые могут возникнуть в ходе предоставления услуги;
- познакомить инвалида, лицо с ОВЗ и МГ со всеми специалистами, задействованными в работе с ним, лично, представив по фамилии, имени и отчеству сотрудника и инвалида друг с другом; информировать, к кому он должен обратиться во всех случаях возникающих затруднений.

8.5. Особенности общения с инвалидами, имеющими нарушения зрения или незрячими:

- предлагая свою помощь, направляйте человека, не стискивайте 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 движениями на расстоянии, подойдите и помогите выбраться на нужный путь.
- опишите кратко, где вы находитесь. Предупреждайте о препятствиях: ступенях,

лужах, ямах, низких притолоках, трубах и т.п.

- используйте, если это уместно, фразы, характеризующие звук, запах, расстояние. Делитесь увиденным.

- если вы собираетесь читать незрячему человеку, сначала предупредите об этом. Говорите нормальным голосом. Не пропускайте информацию, если вас об этом не попросят.

- если это важное письмо или документ, не нужно для убедительности давать его потрогать. При этом не заменяйте чтение пересказом. Когда незрячий человек должен подписать документ, прочитайте его обязательно. Инвалидность не освобождает слепого человека от ответственности, обусловленной документом.

- всегда называйте себя и представляйте других собеседников, а также остальных присутствующих. Если вы хотите пожать руку, скажите об этом.

- когда вы предлагаете незрячему человеку сесть, не усаживайте его, а направьте руку на спинку стула или подлокотник. Не водите по поверхности его руку, а дайте ему возможность свободно потрогать предмет. Если вас попросили помочь взять какой-то предмет, не следует тянуть кисть слепого к предмету и брать его рукой этот предмет.

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

- не заставляйте вашего собеседника вещать в пустоту: если вы перемещаетесь, предупредите его.

- вполне нормально употреблять слово «смотреть». Для незрячего человека это означает «видеть руками», осязать.

- избегайте расплывчатых определений и инструкций, которые обычно сопровождаются жестами. Старайтесь быть точными в определениях.

- если вы заметили, что незрячий человек сбился с маршрута, не управляйте его движением на расстоянии, подойдите и помогите выбраться на нужный путь.

- при спуске или подъеме по ступенькам ведите незрячего перпендикулярно к ним. Передвигаясь, не делайте рывков, резких движений. При сопровождении незрячего человека не закладываете руки назад – это неудобно.

8.6. Особенности общения с инвалидами, имеющими нарушения слуха:

- 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.

- 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.

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

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

- если вас просят повторить что-то, попробуйте перефразировать свое

предложение. Используйте жесты.

- убедитесь, что вас поняли. Не стесняйтесь спросить, понял ли вас собеседник.
- 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.
- если существуют трудности при устном общении, спросите, не будет ли проще переписываться.
- 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.
- очень часто глухие люди используют язык жестов. Если вы общаетесь через переводчика, не забудьте, что обращаться надо непосредственно к собеседнику, а не к переводчику.
- 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.
- нужно смотреть в лицо собеседнику и говорить ясно и медленно, использовать простые фразы и избегать несущественных слов.
- нужно использовать выражение лица, жесты, телодвижения, если хотите подчеркнуть или прояснить смысл сказанного.

8.7. Особенности общения с инвалидами, испытывающие затруднения в речи:

- не игнорируйте людей, которым трудно говорить, потому что понять их - в ваших интересах.
- не перебивайте и не поправляйте человека, который испытывает трудности в речи. Начинайте говорить только тогда, когда убедитесь, что он уже закончил свою мысль.
- не пытайтесь ускорить разговор. Будьте готовы к тому, что разговор с человеком с затрудненной речью займет у вас больше времени. Если вы спешите, лучше, извинившись, договориться об общении в другое время.
- смотрите в лицо собеседнику, поддерживайте визуальный контакт. Отдайте этой беседе все ваше внимание.
- не думайте, что затруднения в речи – показатель низкого уровня интеллекта человека.
- старайтесь задавать вопросы, которые требуют коротких ответов или кивка.
- не притворяйтесь, если вы не поняли, что вам сказали. Не стесняйтесь переспросить. Если вам снова не удалось понять, попросите произнести слово в более медленном темпе, возможно, по буквам.
- не забывайте, что человеку с нарушенной речью тоже нужно высказаться. Не перебивайте его и не подавляйте. Не торопите говорящего.
- если у вас возникают проблемы в общении, спросите, не хочет ли ваш собеседник использовать другой способ – написать, напечатать.

