

Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад  
общеразвивающего вида с приоритетным осуществлением деятельности по художественно-  
эстетическому развитию детей  
№17 «Ромашка» г. Эссентуки



**УТВЕРЖДАЮ**

**Заведующий МБДОУ**

**детский сад № 17 «Ромашка»**

*Е.С. Крышмарь* **Е.С. Крышмарь**

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

Эссентуки 2021

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

**1. Общие вопросы проведения инструктажа**

1.1. Все сотрудники МБДОУ детский сад № 17 «Ромашка» город Эссентуки (далее - ОУ), работающие с инвалидами, включая специалистов, оказывающих услуги, а также вспомогательный персонал - должны пройти обучение (инструктаж) по вопросам, связанным с организацией и обеспечением доступности для инвалидов объектов и услуг, в том числе по решению этих вопросов в ОУ.

1.2. Задачи обучения (инструктажа) для персонала при его различных видах и формах:

Виды инструктажа	Формы проведения инструктажа	
	Индивидуально	Коллективно (в малых группах или для всего коллектива)
Первичный	<ul style="list-style-type: none"> <li>- при приеме на работу (теоретически и практически - в виде тренинга на рабочем месте);</li> <li>- при введении новых обязанностей в должностную инструкцию сотрудника</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- для общего информирования о порядке работы по обеспечению доступности объекта и предоставляемых услуг; об ответственных лицах; о задачах по оказанию помощи и о взаимодействии с МГН</li> </ul>
Повторный/ внеплановый	<ul style="list-style-type: none"> <li>- для развития навыков работы с МГН;</li> <li>- при приобретении нового технического (вспомогательного) средства, оборудования, используемого для оказания помощи МГН;</li> <li>- в случае выявления нарушения требований и обязанностей сотрудниками при оказании помощи инвалидам и МГН</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- для развития и совершенствования знаний по вопросам доступности объектов и услуг;</li> <li>- для обсуждения нарушений требований доступности, выявленных в ходе контрольных мероприятий (для их устранения и недопущения впредь);</li> <li>- при вступлении в силу новых документов, при принятии новых инструкций, правил др.;</li> <li>- при введении новых услуг, при организации обслуживания в новых формах, на новых объектах</li> </ul>

1.3. Допуск к работе вновь принятых сотрудников учреждения осуществляется после прохождения первичного инструктажа и внесения

сведений об этом в «Журнал учета проведения инструктажа персонала по вопросам доступности».

1.4. Повторный инструктаж проводится по плану работы ОУ, в установленные сроки, но не реже 1 раза в полугодие 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.

1.5. Внеплановый инструктаж может проводиться по решению руководителя ОУ с целью изучения новых документов, инструкций, правил, порядка предоставления новых услуг, новых форм обслуживания, новых помещений.

1.6. 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.

1.7. Продолжительность инструктажа не более 45 минут.

## **2. Требования законодательства, нормативных правовых документов по обеспечению доступности для инвалидов объектов и услуг**

1. Конвенция ООН о правах инвалидов от 13.12.2006.
2. Федеральный закон от 24.12.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации».
3. Федеральный закон от 01.12.2014 № 419-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов».
4. Методическое пособие для обучения (инструктирования) сотрудников учреждений МСЭ и других организаций по вопросам обеспечения доступности для инвалидов услуг и объектов, на которых они предоставляются, оказания при этом необходимой помощи.
5. Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации».
6. Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 25.12.2012 № 626 «Об утверждении методики формирования и обновления карт доступности объектов и услуг, отображающих сравнимую информацию о доступности объектов и услуг для инвалидов и других маломобильных групп населения».
7. Приказ Минтруда России от 25.12.2012 №627 «Об утверждении методики, позволяющей объективизировать и систематизировать доступность объектов и услуг в приоритетных сферах жизнедеятельности для инвалидов и других маломобильных групп населения, с возможностью учета региональной специфики».
8. Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 09.11.2015 № 1309 «Об утверждении порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере образования, а также оказания им при этом необходимой помощи»

## **3. Общая характеристика видов нарушений функций организма, значимых барьеров окружающей среды, рекомендации и возможности их устранения для различных категорий маломобильных граждан**

1. Основные виды нарушений функций организма, приводящие к инвалидности, и вызываемые ими ограничения способности осуществлять социально-бытовую деятельность (гл. 2 п.4 настоящего

- Положения)
2. Понятие о барьерах окружающей среды. Краткая характеристика барьеров окружающей среды для инвалидов разных форм инвалидности (инвалиды, передвигающиеся на креслах-колясках, инвалиды с нарушением опорно-двигательного аппарата, слуха, зрения, умственного развития) (гл. 2 п.4 настоящего Положения)
  3. Общие рекомендации по устранению барьеров и способах их преодоления для инвалидов с разными формами инвалидности (гл. 2 п.4 настоящего Положения)

#### **Правила этикета при общении с инвалидами**

Работниками ДООУ должна быть оказана помощь инвалидам в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами. Совокупность способностей, знаний и умений, необходимых для эффективного общения при оказании помощи инвалидам в преодолении барьеров называется коммуникативная эффективность.

Развитие коммуникативных умений складывается из следующих основных навыков:

- избегать конфликтных ситуаций;
- внимательно слушать инвалида и слышать его;
- регулировать собственные эмоции, возникающие в процессе взаимодействия;
- обеспечивать высокую культуру и этику взаимоотношений;
- цивилизовано противостоять манипулированию.

#### **4.Этика общения с инвалидами**

1. Декларация независимости инвалида (гл. 2 п.4 настоящего Положения)
2. Общие правила этикета при общении с инвалидами. (гл. 2 п.4 настоящего Положения)
3. Правила этикета при общении:
  - ✓ с инвалидами, испытывающими трудности при передвижении;
  - ✓ с инвалидами по зрению;
  - ✓ с инвалидами по слуху;
  - ✓ с инвалидами, имеющими задержку в развитии и проблемы общения, умственные нарушения;
  - ✓ с инвалидами, имеющими психические нарушения;
  - ✓ с инвалидами, испытывающими затруднения в речи. (Правила этикета при общении с инвалидами работников МБДОУ детский сад № 17 «Ромашка» город Эссентуки)

### **5. Обеспечение доступности для инвалидов объектови услуг в сфере образования**

1. Структурно-функциональные зоны и элементы объекта, основные требования к обеспечению их доступности.
2. Обеспечение условий доступности услуг, основные требования по созданию условий доступности услуг.

### **6. Организация и порядок работы по обеспечения доступности объектаи предоставляемых услуг для инвалидов и других маломобильных граждан в ОУ**

1. Политика обеспечения условий доступности для инвалидов и других маломобильных граждан объектов и предоставляемых услуг, а также оказания им при этом необходимой помощи.

2. Перечень сотрудников, участвующих в обеспечении доступности для инвалидов объекта и помещений ОУ, в предоставлении услуг, а также в оказании помощи в преодолении барьеров и в сопровождении маломобильных граждан на объекте.
3. Содержание должностных обязанностей сотрудников по обеспечению доступности для инвалидов объектов (помещений) и услуг в ОУ. (Должностные инструкции сотрудников).
4. Перечень предоставляемых инвалидам услуг в ОУ. Формы и порядок предоставления услуг (в учреждении, на дому, дистанционно) (гл. 2 п.7 настоящего Положения)
5. Информация об организации помощи на объекте инвалидам и другим маломобильным гражданам.

#### **7. Порядок действий сотрудников ОУ при оказании помощи инвалидами иным маломобильным гражданам.**

1. Оказание помощи персоналом. Сопровождение инвалидов на объекте. Организация доступа инвалидов на объект: на территорию ОУ, к стоянке транспорта, к входной группе в здание, к путям передвижения внутри здания, к местам целевого посещения (зоне оказания услуг), к местам общественного пользования, в том числе, и зонам отдыха, к санитарно-гигиеническим помещениям, расположенным на объекте
2. Специальное (вспомогательное) оборудование и средства обеспечения доступности, порядок их эксплуатации, включая требования безопасности; ответственные за использование оборудования, их задачи.
3. 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.
4. Правила и порядок эвакуации граждан на объекте, в том числе инвалидов и других маломобильных граждан, в экстренных случаях и чрезвычайных ситуациях.

#### **8. Ответственность сотрудников за несоблюдение требований по обеспечению доступности объекта и предоставляемых услуг для инвалидов и других маломобильных граждан в ОУ**

1. Меры ответственности за уклонение от выполнения требований доступности объектов и услуг в соответствии с законодательством.
2. Меры ответственности за невыполнение, ненадлежащее выполнение сотрудниками ОУ обязанностей, предусмотренными организационно-распорядительными, локальными актами ОУ

***Правила этикета при общении с инвалидами, испытывающими трудности при передвижении:***

1. Помните, что инвалидная коляска - неприкосновенное пространство человека. Не облакачивайтесь на нее, не толкайте, не кладите на нее ноги без разрешения. Начать катить коляску без согласия инвалида - то же самое, что схватить и понести человека без его разрешения.
2. Всегда спрашивайте, нужна ли помощь, прежде чем оказать ее. Предлагайте помощь, если нужно открыть тяжелую дверь или пройти по ковру с длинным ворсом.
3. Если ваше предложение о помощи принято, спросите, что нужно делать, и четко следуйте инструкциям.
4. Если вам разрешили передвигать коляску, сначала катите ее медленно. Коляска быстро набирает скорость, и неожиданный толчок может привести к потере равновесия.
5. Всегда лично убеждайтесь в доступности мест, где запланированы мероприятия. Заранее поинтересуйтесь, какие могут возникнуть проблемы или барьеры и как их можно устранить.
6. Не надо хлопать человека, находящегося в инвалидной коляске, по спине или по плечу. Если возможно, расположитесь так, чтобы ваши лица были на одном уровне. Избегайте положения, при котором вашему собеседнику нужно запрокидывать голову.
7. Помните, что, как правило, у людей, имеющих трудности при передвижении, нет проблем со зрением, слухом и пониманием.
8. Не думайте, что необходимость пользоваться инвалидной коляской - это трагедия. Это способ свободного (если нет архитектурных барьеров) передвижения. Есть люди, пользующиеся инвалидной коляской, которые не утратили способности ходить и могут передвигаться с помощью костылей, трости и т.п. Коляски они используют для того, чтобы экономить силы и быстрее передвигаться.

***Правила этикета при общении с инвалидами, имеющими нарушение зрения или незрячими:***

1. Предлагая свою помощь, направляйте человека, не стискивайте его руку, идите так, как вы обычно ходите. Не нужно хватать незрячего человека и тащить его за собой.
2. Опишите кратко, где вы находитесь. Предупреждайте о препятствиях: ступенях, лужах, ямах, низких притолах, трубах и т.п. Делитесь увиденным.
3. Если вы собираетесь читать незрячему человеку, сначала предупредите об этом. Говорите нормальным голосом. Не пропускайте информацию, если вас об этом не попросят. Не заменяйте чтение пересказом. Когда незрячий человек должен подписать документ, прочитайте его обязательно. Инвалидность не освобождает слепого человека от ответственности, обусловленной документом.

4. Всегда обращайтесь непосредственно к человеку, даже если он вас не видит, а не к его зрячему компаньону.
5. Всегда называйте себя и представляйте других собеседников.
6. 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.
7. Не заставляйте вашего собеседника вещать в пустоту: если вы перемещаетесь, предупредите его.
8. Вполне нормально употреблять слово «смотреть». Для незрячего человека это означает «видеть руками», осязать.
9. Избегайте расплывчатых определений и инструкций, которые обычно сопровождаются жестами, выражений вроде «Стакан находится где-то там на столе». Старайтесь быть точными:  
«Стакан посередине стола».
10. Если вы заметили, что незрячий человек сбился с маршрута, не управляйте его движением на расстоянии, подойдите и помогите выбраться на нужный путь.
11. 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.

### Приложение № 3

#### ***Правила этикета при общении с инвалидами, имеющими нарушение слуха:***

1. Разговаривая с человеком, у которого плохой слух, смотрите прямо на него. Не затемняйте свое лицо и не загромождайте его руками, волосами или какими-то предметами. Ваш собеседник должен иметь возможность следить за выражением вашего лица.
2. 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.
3. 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.
4. Чтобы привлечь внимание человека, который плохо слышит, назовите его по имени. Если ответа нет, можно слегка тронуть человека или же помахать рукой.
5. Говорите ясно и ровно. Не нужно излишне подчеркивать что-то. Кричать, особенно в ухо, тоже не надо.
6. Если вас просят повторить что-то, попробуйте перефразировать свое предложение. Используйте жесты.
7. Убедитесь, что вас поняли. Не стесняйтесь спросить, понял ли вас собеседник.
8. 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.
9. Если существуют трудности при устном общении, спросите, не будет ли проще переписываться.
  10. Очень часто глухие люди используют язык жестов. Если вы общаетесь через переводчика, не забудьте, что обращаться надо непосредственно к собеседнику, а не к переводчику.
  11. 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.
  12. Нужно смотреть в лицо собеседнику и говорить ясно и медленно, использовать простые фразы и избегать несущественных слов.
  13. Нужно использовать выражение лица, жесты, телодвижения, если хотите подчеркнуть или прояснить смысл сказанного.

#### Приложение № 4

##### ***Правила этикета при общении с инвалидами, имеющими задержку в развитии и проблемы общения, умственные нарушения:***

1. Используйте доступный язык, выражайтесь точно и по делу.
2. Избегайте словесных штампов и образных выражений, если только вы не уверены в том, что ваш собеседник с ними знаком.
3. Не говорите свысока. Не думайте, что вас не поймут.
4. Говоря о задачах или проекте, рассказывайте все «по шагам». Дайте вашему собеседнику возможность обыграть каждый шаг после того, как вы объяснили ему.
5. Исходите из того, что взрослый человек с задержкой в развитии имеет такой же опыт, как илюбой другой взрослый человек.
6. Если необходимо, используйте иллюстрации или фотографии. Будьте готовы повторить несколько раз. Не сдавайтесь, если вас с первого раза не поняли.
7. Обращайтесь с человеком с проблемами развития точно так же, как вы бы обращались с любым другим. В беседе обсуждайте те же темы, какие вы обсуждаете с другими людьми.
8. Обращайтесь непосредственно к человеку.
9. Помните, что люди с задержкой в развитии дееспособны и могут подписывать документы, контракты, голосовать, давать согласие на медицинскую помощь и т.д.

#### Приложение № 5

##### ***Правила этикета при общении с инвалидами, имеющими психические нарушения:***

- Психические нарушения - не то же самое, что проблемы в развитии. Люди с психическими проблемами могут испытывать эмоциональные расстройства или замешательство, осложняющие их жизнь. У них свой особый и изменчивый взгляд на мир.
1. Не надо думать, что люди с психическими нарушениями обязательно нуждаются в



дополнительной помощи и специальном обращении.

2. Обращайтесь с людьми с психическими нарушениями как с личностями. Не нужно делать преждевременных выводов на основании опыта общения с другими людьми с такой же формой инвалидности.
3. Не следует думать, что люди с психическими нарушениями более других склонны к насилию. Это миф. Если вы дружелюбны, они будут чувствовать себя спокойно.
4. Неверно, что люди с психическими нарушениями имеют проблемы в понимании или ниже по уровню интеллекта, чем большинство людей.
5. Если человек, имеющий психические нарушения, расстроен, спросите его спокойно, что вы можете сделать, чтобы помочь ему.
6. Не говорите резко с человеком, имеющим психические нарушения, даже если у вас есть для этого основания.

Приложение № 6

***Правила этикета при общении с инвалидом, испытывающим затруднения в речи:***

1. Не игнорируйте людей, которым трудно говорить, потому что понять их - в ваших интересах.
2. Не перебивайте и не поправляйте человека, который испытывает трудности в речи. Начинайте говорить только тогда, когда убедитесь, что он уже закончил свою мысль.
3. 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.
4. Смотрите в лицо собеседнику, поддерживайте визуальный контакт. Отдайте этой беседе все ваше внимание.
5. Не думайте, что затруднения в речи - показатель низкого уровня интеллекта человека.
6. Старайтесь задавать вопросы, которые требуют коротких ответов или кивка.
7. 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.
8. Не забывайте, что человеку с нарушенной речью тоже нужно высказаться. Не перебивайте его и не подавляйте. Не торопите говорящего.
9. Если у вас возникают проблемы в общении, спросите, не хочет ли ваш собеседник использовать другой способ - написать, напечатать.







