

**Программа обучения (инструктирования)
сотрудников организации по вопросам обеспечения доступности
для инвалидов услуг и объектов, на которых они предоставляются,
оказания при этом необходимой помощи**

УТВЕРЖДАЮ

Директор МБУДО «ДШИ № 3 г. Владивостока»

_____ / С.В. Токарев

« ___ » _____ 20__ г.

1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Программа обучения сотрудников организации предназначена для обучения (инструктирования) на рабочем месте сотрудников МБУДО «ДШИ № 3 г. Владивостока». Программа раскрывает современные требования обеспечения доступности для инвалидов услуг и объектов, в том числе к оказанию помощи инвалидам.

Цель обучения: повышение уровня профессиональных знаний и формирование практических навыков при оказании услуг гражданам с инвалидностью различных нозологических форм в организации, осуществляющих непосредственное обслуживание граждан данной категории.

По окончании обучения (инструктирования) слушатели должны знать:

основные категории инвалидов;

основные требования российского законодательства в области защиты прав инвалидов;

общие принципы предоставления услуг инвалидам в организации;

перечень предоставляемых инвалидам услуг в организации; формы и порядок предоставления услуг (в организации, на дому, дистанционно).

права и обязанности инвалидов при получении услуги в организации;

оптимальные формы взаимодействия с инвалидами с учетом нозологических особенностей;

особенности культуры поведения, этика коммуникативного взаимодействия с инвалидами;

технические средства, используемые инвалидами, особенности их обслуживания;

алгоритм действий при оказании услуг инвалидам;

приемы оказания необходимой помощи инвалидам различных категорий при получении услуги в организации;

правила и порядок эвакуации граждан в экстренных случаях;

ответственность за нарушение прав и свобод инвалидов, уклонение от исполнения требований к созданию условий для беспрепятственного доступа инвалидов к объектам социальной, инженерной и транспортной инфраструктур.

Слушатели должны уметь:

правильно применять российское законодательство при обслуживании инвалидов, понимать связанные с этим правовые аспекты;

распознавать различные виды инвалидности с целью определения потребностей в помощи;

оказывать практическую помощь гражданам с инвалидностью исходя из их потребностей;

пользоваться оборудованием для оказания ситуационной помощи инвалидам;

применять на практике знания и навыки, полученные в ходе обучения;

правильно действовать в сложных, экстренных ситуациях применительно к своим служебным обязанностям.

Программа обучения сотрудников организации по вопросам обеспечения доступности для инвалидов услуг и объектов, на которых они предоставляются, оказания при этом необходимой помощи рассчитана на 16 часов (количество часов может быть увеличено в зависимости от возможностей и потребностей конкретной организации).

Форма обучения: очная.

В программу могут быть внесены изменения (до 10 %).

2. СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

2.1. Учебно-тематический план

Категория слушателей: работники МБУДО «ДШИ № 3 г. Владивостока».

Срок обучения: 16 часов.

Форма обучения: очная.

№	Наименование тем	Всего (час.)	Из них:	
			теория	практика
1.	Нормативно-правовые и социальные аспекты оказания услуг инвалидам	2	2	-
2.	Понимание потребностей инвалидов в помощи	4	3	1
3.	Порядок предоставления услуг инвалидам	5	3	2
4.	Правила и порядок эвакуации	2	1	1

	граждан, в том числе инвалидов, на объекте организации в экстренных случаях и чрезвычайных ситуациях			
5.	Тренинг по сопровождению инвалидов, оказанию им помощи при предоставлении услуг	2	-	2
6.	Тестовый контроль	1	-	1
Итого:		16	9	7

2.2. Содержание разделов, тем

Тема 1. Нормативно-правовые и социальные аспекты оказания услуг инвалидам.

Краткое содержание темы:

Требования законодательства, нормативных правовых документов по обеспечению доступности для инвалидов объектов социальной, инженерной и транспортной инфраструктур и услуг. Конвенция о правах инвалидов. Требования российского законодательства. Нормативные документы, закрепляющие общие положения о правах инвалидов. Нормативные документы, устанавливающие требования доступности зданий и сооружений и услуг. Нормативные документы, устанавливающие требования доступности к отображению информации. Нормативные документы, устанавливающие требования к техническим средствам реабилитации. Нормативные документы, устанавливающие требования безопасности. Организация работы по обеспечению доступности услуг для инвалидов.

Тема 2. Понимание потребностей инвалидов в помощи

Краткое содержание темы:

Основные виды стойких нарушений функций, понятие о барьерах окружающей среды и способах их преодоления. Термин «инвалид». Инвалидность различных нозологических форм. Формы инвалидности. Характеристика типичных нарушений инвалидов различных нозологических групп.

Структурно-функциональные зоны и элементы объекта. Территория, прилегающая к зданию (участок). Вход (входы) в здание. Путь (пути) движения внутри здания (в т. ч. пути эвакуации). Зона целевого назначения здания (целевого посещения объекта). Санитарно-гигиенические помещения.

Барьеры. Характеристика барьеров окружающей среды. Физические барьеры. Информационные барьеры. Общие рекомендации по устранению барьеров окружающей среды для инвалидов с разными формами инвалидности.

Адаптация объектов социальной инфраструктуры и услуг. Пути адаптации объектов социальной инфраструктуры и услуг. Архитектурно-планировочные решения. Технические средства оснащения. Информационное обеспечение. Организационные мероприятия.

Тема 3. Порядок предоставления инвалидам услуг.

Краткое содержание темы:

Перечень предоставляемых инвалидам услуг в организации; формы и порядок предоставления услуг (в организации, на дому, дистанционно). Порядок взаимодействия сотрудников организации при предоставлении услуг инвалиду, в том числе при оказании ситуационной помощи.

Правила общения с инвалидами, передвигающимися на креслах-колясках, с нарушением опорно-двигательного аппарата. Правила общения с инвалидами с нарушениями зрения. Правила общения с инвалидами с нарушением слуха. Правила общения с инвалидами с нарушениями умственного развития. Правила общения с инвалидами с нарушениями умственного развития. Правила общения с людьми, испытывающими затруднения в речи.

Специальное (вспомогательное) оборудование и средства обеспечения доступности, порядок их эксплуатации, включая требования безопасности; ответственные за использование оборудования, их задачи.

Сопровождение людей, передвигающихся на инвалидных креслах. Сопровождение человека, передвигающегося на инвалидном кресле, по ровной поверхности. Сопровождение при подъеме или спуске по пандусу. Преодоление узких мест и проходов, в том числе дверных проемов. Вход в помещение.

Сопровождение инвалидов с нарушениями зрения. Преодоление узких мест и проходов, в том числе дверных проемов. Вход в помещение. Выход из помещения. Преодоление препятствий и перепадов высоты. Поворот. Подъем или спуск по лестнице. Усаживание незрячего человека на стул или в кресло. Передача документов незрячему человеку. Чтение документов.

Способы подписания инвалидами документов, в том числе заявлений.

Основные правила и способы информирования инвалидов, в том числе граждан, имеющих нарушения слуха, зрения, умственного развития. Информирование при личном обращении (в организацию социального обслуживания, с использованием дистанционных способов: телефона, электронной почты и пр.).

Практическая работа: (на выбор): ролевая игра; психологический тренинг по взаимодействию с инвалидами при предоставлении им услуг, оказании помощи; подготовка памятки по правилам общения с отдельными категориями инвалидов.

Тема 4. Правила и порядок эвакуации граждан, в том числе инвалидов, на объекте организации в экстренных случаях и чрезвычайных ситуациях.

Нормативные документы, устанавливающие требования безопасности. Зоны безопасности. Эвакуация нетранспортабельных граждан. Эвакуационный стул.

Основные правила эвакуации граждан в экстренных случаях и чрезвычайных ситуациях. Действия персонала организации при возникновении пожара. Действия руководителя объекта (лица его замещающего). Действия дежурного персонала (в ночное время).

Практическая работа: тренинг по эвакуации граждан на объекте организации, в том числе инвалидов, в экстренных случаях и чрезвычайных ситуациях.

Тема 5. Тренинг по сопровождению инвалидов, оказанию им помощи при предоставлении услуг.

Краткое содержание темы:

Тренинг по сопровождению инвалида с нарушениями различных функций (зрения, слуха, опорно-двигательного аппарата и пр.). Предоставление услуги инвалиду. Сопровождение инвалида по территории и помещениям организации.

3. Условия реализации программы

3.1. Материально-технические условия.

При проведении лекционных и практических занятий используется мультимедийный проектор, компьютер с доступом в Интернет, учебная доска, флипчарт. На практических занятиях используются технические средства обеспечения доступности, акустические, тактильные средства информации, имеющиеся в организации.

При проведении практических занятий не допускаются упрощения. Практические занятия строятся по основному методу: показ приема (действия) - пояснение приема (действия) - повторение приема (действия) под контролем опытного преподавателя (инструктора).

Учебные группы комплектуются составом не более 20 человек.

На практических занятиях преподаватель (инструктор) обязан принимать меры предосторожности, не допускать нарушения слушателями техники безопасности и требований документов по охране труда.

3.2. Учебно-методическое и информационное обеспечение программы.

Нормативные правовые акты:

1. Конвенция о правах инвалидов.
2. Федеральный закон от 24.11.1995 № 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. Постановление Правительства Российской Федерации от 29.03.2019 № 363 «Об утверждении государственной программы Российской Федерации «Доступная среда».

5. Постановление Правительства РФ от 04.07.2020 № 985 «Об утверждении перечня национальных стандартов и сводов правил (частей таких стандартов и сводов правил), в результате применения которых на обязательной основе обеспечивается соблюдение требований Федерального закона «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений» и о признании утратившими силу некоторых актов Правительства Российской Федерации».

6. Приказ Минтруда России от 30.07.2015 № 527н «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере труда, занятости и социальной защиты населения, а также оказания им при этом необходимой помощи».

Основная литература:

1. 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.

2. Методическое пособие по обеспечению доступности для инвалидов объектов и услуг. Часть 1. Организация обеспечения доступности для инвалидов объектов и услуг в учреждениях социального обслуживания населения / Авт.-сост. : Т. Н. Шеломанова, Л. В. Корякова. – СПб. : АНО «Межрегиональный ресурсный центр «Доступный мир», 2016. – 60 с.

3. Методическое пособие для руководителей и специалистов учреждений социального обслуживания населения Свердловской области. Авт. сост. Т. Н. Шеломанова, Л. В. Корякова. Екатеринбург Санкт-Петербург: АНО «Межрегиональный ресурсный центр «Доступный мир», 2015. – 60 с.

4. Методические рекомендации «Обеспечение доступности услуг в сфере воздушных перевозок для пассажиров с инвалидностью» // Отраслевой ресурсный учебно-методический центр доступной среды для инвалидов на транспорте ИМТК ФГБОУ ВО «Российский университет транспорта (МИИТ)», Москва, 2018. - 27 с.

5. Организация обучения (инструктирование) сотрудников организаций социального обслуживания по вопросам обеспечения доступности для инвалидов услуг и объектов, на которых они предоставляются, оказания при этом необходимой помощи / авт.-сост. : И. А. Медведева, Г. Г. Фахретдинова, Е. В. Мельник, С. И. Филатов. – Сургут : Изд-во бюджетного учреждения Ханты-Мансийского

автономного округа – Югры «Методический центр развития социального обслуживания», 2017. – 92 с.

Интернет-ресурсы:

1. <http://www.i№va-life.ru/> – Портал для людей с инвалидностью и тех, кто живет рядом с ними.

2. <https://www.perspektiva-i№va.ru/> – Официальный сайт региональной общественной организации инвалидов «Перспектива».

3. <http://www.i№valid№ost.com/> – Официальный сайт медико-социальной экспертизы.

4. <http://www.mchs.gov.ru> – Официальный сайт Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий.

4. Оценка качества освоения программы

Промежуточная проверка степени усвоения курса обучаемыми осуществляется различными методами и способами:

систематический опрос 2-3 слушателей по каждому разделу учебной программы;

тестирование на этапе изучения теоретических материалов;

проверка практических навыков на рабочем месте;

подготовка рефератов по предложенным темам в качестве допуска к экзамену;

экзамен в виде тестирования.

Итоговая оценка знаний слушателей производится в виде экзамена по следующей цифровой пятибалльной системе:

«5» - ставится в том случае, если слушатель безупречно ответил на все вопросы, показал глубокое знание предмета, грамотно излагал свои мысли и при этом применил свои знания при решении практических задач в соответствии с требованиями нормативных документов;

«4» - ставится при условии, если слушатель правильно ответил на большинство вопросов, допущенные незначительные ошибки исправил самостоятельно, показал глубокое знание предмета, грамотно излагал свои мысли и при этом применил свои знания при решении практических задач в соответствии с требованиями нормативных документов;

«3» - ставится в том случае, если слушатель неправильно ответил на один из вопросов или на два вопроса дал неполные ответы, но после дополнительных вопросов проверяющего своими ответами внес ясность по поставленным вопросам или исправил допущенные ошибки без практического вмешательства проверяющего, показал достаточные знания предмета, но допускал неточности в терминологии и выполнении элементов практической работы;

«2» - ставится в том случае, если слушатель на вопросы ответил неправильно, показал только начальные знания предмета, допустил грубые ошибки и после дополнительных вопросов их не исправил, свои знания не мог применить при решении практических задач [5].