ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ПРОСТОЙ ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

СВЕДЕНИЯ О СЕРТИФИКАТЕ ЭП

Документ отправлен на официальный сайт: 21.simds.ru
Уполномоченное лицо – руководитель образовательного учреждения:
Куриленко Татьяна Алексеевна
Действителен с: с 27.03.2025, 09:04
Действителен до: до 20.06.2026, 09:04
Ключ подписи: 587B580B68D539EB1920AD94E5A976A2



МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ ДОШКОЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "ДЕТСКИЙ САД ОБЩЕРАЗВИВАЮЩЕГО ВИДА №21 "СВЕТЛЯЧОК" МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ ГОРОДСКОЙ ОКРУГ СИМФЕРОПОЛЬ РЕСПУБЛИКИ КРЫМ

295022, РК, г. Симферополь, ул. Бела Куна, дом 29, 51-36-90

Принято на педагогическом совете
"29" августа 2025 г.,
протокол № _3___

Утверждено
Заведующий МБДОУ № 21
"Светлячок"
_____ Т. А. Куриленко
Приказ № 300 от " 29 " августа 202г."

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

г. Симферопол

Все сотрудники организации, работающие с инвалидами, включая специалистов, оказывающих услуги, а так же вспомогательный персонал, инженерно-технических работников и рабочих, должны пройти инструктаж по вопросам, связанным с обеспечением доступности для инвалидов медицинской помощи. Допуск к работе вновь принятых сотрудников организации осуществляется после прохождения первичного инструктажа по обеспечению оказания ситуационной помощи гражданам с ограничениями жизнедеятельности.

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.

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

- Требования законодательства, нормативных правовых документов по обеспечению доступности для инвалидов объектов социальной, инженерной и транспортной инфраструктур и услуг.
- Основные виды стойких нарушений функций, значимые барьеры окружающей среды и возможности их устранения и компенсации для различных категорий маломобильных граждан.
- 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.
- Структурно-функциональные зоны и элементы объекта, основные требования к обеспечению их доступности; основные ошибки в адаптации, создающие барьеры маломобильным гражданам и способы их исправления.
- Этические нормы и принципы эффективной коммуникации с инвалидами. Психологические аспекты общения с инвалидами и оказания им помощи.
- 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.

- 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 проката технических средств и прочим, расположенным на объекте.
- Специальное (вспомогательное) оборудование и средства обеспечения доступности, порядок их эксплуатации, включая требования безопасности; ответственные за использование оборудования, их задачи.
- Правила и порядок эвакуации граждан на объекте организации ,в том числе маломобильных, в экстренных случаях и чрезвычайных ситуациях.
- Порядок взаимодействия с сотрудниками организации социального обслуживания при предоставлении услуг инвалиду.

Инструкция
«Оказания необходимой помощи детям с ограниченными возможностям, детям-инвалидам
работниками МБДОУ № 21 "Светлячок"

1. Для обеспечения доступа лиц с ограниченными возможностями здоровья при посещении наравне с другими гражданами, детьми МБДОУ № 21 "Светлячок" необходимо оказание помощи в зависимости от вида, степени выраженности ограничения имеющегося у данной категории граждан.
2. Ситуативная помощь – это помощь, оказываемая в целях преодоления барьеров, препятствующих получению услуг, оказываемых населению наравне с другими лицами.
3. Настоящая инструкция разработана для работников МБДОУ № 21 "Светлячок" в целях реализации ФЗ от 24.11. 1995 №181 – ФЗ «О социальной защите инвалидов РФ» согласно ч.1.ст.15
4. Инвалид – лицо которое имеет нарушения здоровья со стойким расстройством функций организма, обусловленное заболеваниями, последствиями трави или дефектами, приводящими к ограничению жизнедеятельности и вызывающие необходимость его социальной защиты и помощи.

4. Маломобильные граждане (МГ) – это люди. Испытывающие затруднения при самостоятельном передвижении, получении услуг, необходимой информации или при ориентировании в пространстве.
5. Настоящая инструкция разработана в целях:

- недопустимости дискриминации в МБДОУ №21 "Светлячок"по признаку инвалидности, то есть любое различие, исключение или ограничение по причине инвалидности, целью либо результатом которых является умаление или отрицание признания, реализации или осуществления наравне с другими всех гарантированных в РФ прав и свобод человека и гражданина в политической, экономической, социальной, культурной, гражданской или любой другой области.

-реализация прав воспитанника с ограниченными возможностями здоровья на получение образования и воспитания и социальной адаптации в условиях МБДОУ.

6. Настоящая инструкция обязательна для исполнения всеми сотрудниками МБДОУ № 21 "Светлячок".
7. В соответствии с настоящей инструкцией сотрудники проходят инструктаж по вопросам, связанным с обеспечением доступности для инвалидов и лиц с ОВЗ объектов и услуг МБДОУ № 21"Светлячок" в том числе с участием персонала (с оказанием помощи на объектах и преодолении барьеров и сопровождении инвалидов или лиц с ОВЗ).
8. Инструктаж проводится ответственным лицом за работу с инвалидами и детьми с ОВЗ.
9. Допуск к работе вновь принятых работников МБДОУ осуществляется после прохождения инструктажа по вопросам доступности объектов и услуг МБДОУ.

10. Всем сотрудникам при общении с детьми-инвалидами и лицами с ОВЗ соблюдать правила этикета, утвержденными в МБДОУ.

11. При общении с лицами, испытывающими трудности при передвижении следует уведомить о наличие на объектах МБДОУ определенного специального оборудования для инвалидов или лиц с ОВЗ и возможности пользоваться им. Сотрудники обязаны встретить, вежливо объяснить, где находится нужный объект инвалиду, убедиться в доступности прохода, куда следует продвигаться. Запрещается прикасаться к инвалидной коляске и менять ее местоположение без согласия инвалида или лица с ОВЗ. При открытии тяжелых дверей, при передвижении по паркету или коврам с длинным ворсом рекомендуется предложить помощь инвалиду или лицу с ОВЗ, пользующемуся инвалидной коляской или костылями. Сотрудники должны помнить, что инвалидные коляски быстро набирают скорость, и неожиданные резкие повороты и толчки могут привезти к потере равновесия и опрокидыванию инвалидной коляски.

12. Услышав звонок вызова, встретить инвалида на кресле-коляске (или инвалида другой категории) перед входом в здание и оказать ему помощь при входе(выходе),сопровождение до места предоставления услуги.

13. Оказать помощь инвалиду при выполнении действий самообслуживания с учетом времени его нахождения в МБДОУ (помочь снять верхнюю одежду, посетить санузел ит.д.)

14. Обеспечить возможность оказания помощи инвалиду в затрудненных ситуациях во время нахождения в МБДОУ.

15. После предоставления услуги сопроводить инвалида до выхода из здания ДОУ.

16. Оказать при необходимости помощь инвалиду при посадке в социальное такси или иное транспортное средство.

17. Соблюдать профессиональную этику взаимоотношений и не допускать ситуаций, препятствующих получению инвалидом услуг.

18. Осуществлять разъяснения в доступной для инвалида форме порядка посещения МБДОУ.

Приложение1
к приказу №300 от 29.08.2025г

Правила Этикета при общении с инвалидами и лицами с ОВЗ

I. Общие положения

1. 1 Правила этикета при общении с инвалидами работников МБДОУ представляют собой свод общих принципов и правил, направленных на соблюдение морально-этических и нравственных норм, модели поведения работников МБДОУ № 21"Светлячок" (далее ДОУ) при общении с инвалидами и другими маломобильными гражданами.

1.2 Целью настоящих правил является установление эффективного общения с инвалидами и другими маломобильными гражданами, а также оказание им при этом необходимой помощи в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами.

1.3 Каждый работник ДОУ должен принимать все необходимые меры для развития коммуникативных компетенций, умений и навыков, необходимых для эффективного общения при оказании помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам.

1.4 Знание и соблюдение положений Правил является одним из критериев оценки качества их профессиональной деятельности, а так же не обходимым условием для создания и поддержки репутации учреждения, формирования положительной культуры общения при помощи инвалидам и другим маломобильными гражданам.

1.5 Правила доводятся до каждого работника под личную подпись.

II Основные коммуникативные навыки при обращении с инвалидами и другими маломобильными гражданами.

- Избегать конфликтных ситуаций;
- Внимательно слушать инвалида и слышать его;
- Регулировать собственные эмоции, возникшие в процессе взаимодействия;
- Обеспечивать высокую культуру и этику взаимоотношений;
- Цивилизованно противостоять манипулированию;
- Сомневаясь, рассчитывать на свой здравый смысл и способность к сочувствию;
- Относиться к другому человеку, как к самому себе, точно также его уважать.

III Общие правила этикета при общении с инвалидами и другими маломобильными гражданами.

3.1 Обращение к человеку, когда вы разговариваете с инвалидом, обращайтесь непосредственно к нему, а не к сопровождающему или сурдопереводчику, которые присутствуют при разговоре.

3.2 Пожатие руки: когда вас знакомят с инвалидом, в полнее естественно пожать ему руку. Даже те, кому трудно двигать рукой или кто пользуется протезом, вполне могут пожать руку- правую или левую, что вполне допустимо.

3.3 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 не забывайте называть того, к кому обращаетесь.

3.4 Всегда спрашивайте, нужна ли помощь, прежде чем оказать ее. Предлагайте помощь, если нужно открыть тяжелую дверь или пройти по ковру с длинным ворсом. Если Ваше предложение о помощи принято, спросите, что нужно делать, и четко следуйте инструкциям.

3.5 Адекватность и вежливость: обращайтесь к взрослым инвалидам по имени и на ты, только если вы знакомы.

3.6 Внимательность и терпеливость: будьте снисходительны к излишнейэмоциональностиилюбознательностичеловекавколяске.Граждане, использующие для передвижения кресло-коляску, не часто выбираются издома,поэтомумогутзадержатьсяворганизациидольше,чемобычныепосетители.

3.7 Расположение для беседы: если возможно, расположитесь так, чтобы ваши лица были на одном уровне. Избегайте положения, при котором Вашему собеседнику нужно запрокидывать голову.

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

IV Правила этикета при общении с лицами с разными расстройствами функций организма.

4.1 Приобщении с **людьми, испытывающими трудности при передвижении** необходимо помнить:

- инвалидная коляска – неприкосновенное пространство человека. Не облокачивайтесь на нее, не толкайте, не кладите на нее ноги без разрешения. Начать катить коляску без согласия гражданина – то же самое, что схватить и понести человека без его разрешения.
- Не подхватывайте коляску за колеса или другие выступающие части, на Ваш взгляд предназначенные для её подъема. Это может быть небезопасно и может привести к складыванию коляски или ее поломке, а для гражданина чревато падением.

- Если Вам разрешили передвигать коляску, сначала катите ее медленно. Коляска быстро набирает скорость, и неожиданный толчок может привести к потере равновесия.
- всегда лично убеждайтесь в доступности мест, где запланированы мероприятия. Заранее поинтересуйтесь, какие могут возникнуть проблемы или барьеры и каких можно устранить.
- не надо хлопать человека, находящегося в инвалидной коляске, по спине или по плечу.
- если существуют архитектурные барьеры ,предупредите о них, чтобы человек имел возможность принять решения заранее.
- Как правило, у людей, имеющих трудности при передвижении, нет проблем со зрением, слухом и пониманием.
- Необходимость пользоваться инвалидной коляской–это не трагедия, а 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.

4.2 При общении **с гражданином с нарушением зрения или людьми, имеющими плохое зрение**, необходимо помнить:

- Нарушение зрения имеет много степеней. Полностью незрячих людей всегооколо10%,остальные имеют остаточное зрение, могут различать свет и тень, иногда цвет и очертания предмета. У одних слабое периферическое зрение, у других– слабое прямое при хорошем периферическом. Все это надо выяснить и учитывать при общении.
- при наличии у гражданина с нарушением зрения собаки-поводыря не следует обращаться с нею так, как с обычными домашними животными. Также не следует отдавать ей команды, трогать её и играть.
- предлагая свою помощь, при движении необходимо направлять гражданина с нарушением зрения, не стоит стискивать его руку, следует идти так, как обычно. При движении сопровождающий сгибает руку в локте, а гражданин с нарушением зрения берет его под руку. В данной позиции гражданин с нарушением зрения оказывается немного позади сопровождающего и хорошо чувствует, когда он поворачивает, останавливается, замедляет ход перед препятствием и т.п.
- при проходе в узком дверном проеме сопровождающий должен выпрямить руку и отвести её назад, открыть дверь и пройти в нее первым, гражданин с нарушением зрения идет в след за ним и закрывает дверь.
- При спуске или подъеме по ступенькам необходимо предупреждать о направлении лестницы вверх или вниз, вести гражданина с нарушением зрения следует перпендикулярно к ним. Передвигаясь, не делайте рывков, резких движений. Можно предложить гражданину с нарушением зрения идти, взявшись за перила. Для этого необходимо положить руку гражданина с нарушением зрения на перила ладонью вниз. Всегда надо предупреждать о конце лестницы или пролета.

- Предлагая гражданину с нарушением зрения сесть, не стоит усаживать его, направьте руку на спинку стула или подлокотник, положив его ладонь на спинку стула. Не водите по поверхности его руку, а дайте ему возможность свободно потрогать предмет. Если гражданин попросит помочь взять какой-то предмет, не следует тянуть его кисть к предмету и брать его рукой этот предмет.
- Если собираетесь читать гражданину с нарушением зрения, сначала предупредите об этом. Говорите нормальным голосом. Не пропускайте информацию, если об этом не попросят, т.е. необходимо читать всё от заголовка до конца: название, даты, комментарии, документы и т.д.
- Если это важное письмо или документ, ненужно для убедительности давать его потрогать. При этом не заменяйте чтение пересказом. Когда гражданин с нарушением зрения должен подписать документ, обязательно его прочитайте и укажите место, где необходимо поставить подпись. Инвалидность не освобождает от ответственности, обусловленной документом.
- передавая гражданину с нарушением зрения документы, делайте это не спеша и последовательно, комментируйте, какие документы даете, вкладывая каждый документ ему в руки.
- Всегда обращайтесь непосредственно к человеку, даже если он Вас не видит, а не к его зрячему компаньону.
- всегда называйте себя и представляйте других собеседников, а также остальных присутствующих. Если вы хотите пожать руку, скажите об этом.
- Когда вы общаетесь с группой граждан с нарушением зрения, 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 гражданина с нарушением зрения это означает «видеть руками», осязать.
- Избегайте расплывчатых определений и инструкций, которые обычно сопровождаются жестами.

4.3 При общении с гражданином с нарушением слуха необходимо помнить:

- намереваясь поговорить с гражданином с нарушением слуха, Вы можете привлечь его внимание, тихонько дотронувшись до его плеча или махнув рукой.
- для лёгкого общения предложите воспользоваться блокнотом и ручкой.
- не все люди, которые плохо слышат, могут читать по губам. Вам лучше всего спросить об этом при первой встрече.
- Если Вы общаетесь через сурдопереводчика, незабудьте, что обращаться надо непосредственно к собеседнику, а не к сурдопереводчику.

- проявляйте терпимость, тактичность и внимание во время общения с гражданином с нарушением слуха.
- Не начинайте разговор, пока не убедитесь, что собеседник видит Ваше лицо и губы.
- разговаривая с гражданином с нарушением слуха, не прикрывайте рот руками, не жуйте.
- постарайтесь общаться с гражданином с нарушением слуха коротко и в простых выражениях.
- Говорите с обычной скоростью, не быстрее и не медленнее, чем Вы говорите всегда.
- Никогда не пытайтесь говорить прямо в ухо гражданину с нарушением слуха. Это может не помочь ему услышать Вас и не позволит ему следить за выражением Вашего лица.
- Не пытайтесь кричать очень громко. Это сделает выражение Вашего лица сердитым и у гражданина с нарушением слуха может пропасть желание воспользоваться Вашими услугами.
- некоторые люди могут слышать на нормальных уровнях, но звука ни воспринимают нарушенным, как на старой грамзаписи. Говорите лишь немного громче, чем обычно, подбирая подходящий уровень. Иногда люди теряют способность воспринимать высокие частоты звука ,поэтому снижение высоты Вашего голоса поможет им хорошо Вас слышать.
- если вас просят повторить что-то, попробуйте перефразировать свое предложение.
- Используйте обще принятые жесты.
- убедитесь, что вас поняли. Не стесняйтесь спросить, понял ли вас собеседник.

ИНСТРУКЦИЯ
Действия персонала
«Оказания помощи лицам с ограниченными возможностями
При посещении МБДОУ № 21"Светлячок"

1. Помощь для граждан, использующих для передвижения кресло-коляску:

- Помощь при входе в здание и выходе из здания.
- Помощь при передвижении по зданию.
- Помощь при самообслуживании.

Алгоритм оказания помощи

Любой сотрудник Учреждения, увидев посетителя с ограничением передвижения(на коляске, костылях):

- Выходит на улицу, открывает входные двери,
- Оказывает помощь при входе в Учреждение;
- уточняет, в какой помощи нуждается гражданин, цель посещения организации;
- сообщает ответственному лицу за оказание помощи в Учреждении о посещении организации посетителя с ограничением передвижения;
- оказывает помощь при выходе из организации.

Ответственное лицо за оказание помощи в Учреждении или другой сотрудник Учреждения:

- узнает о цели посещения;
- сопровождает гражданина до кабинета заведующего.
- По окончании приема сопровождает гражданина до выхода;
- при необходимости оказывает помощь при посещении туалета до входной двери в туалет, открывает и закрывает дверь;
- при необходимости вызывает сотрудников, подготовленных для оказания помощи при передвижении внутри организации.

2. Помощь для граждан, с поражением опорно-двигательного аппарата:

- Помощь при входе в здание и выходе из здания.
- Помощь при составлении письменных обращений (документов).
- Помощь при самообслуживании.

Алгоритм оказания помощи

Сотрудник Учреждения, увидев посетителя с поражением опорно-двигательного аппарата:

- Выходит на улицу, открывает входные двери;
- Оказывает помощь при входе в здание;
- уточняет, в какой помощи нуждается гражданин, цель посещения организации;
- сообщает ответственному лицу за оказание помощи о посещении организации гражданина с поражением опорно-двигательного аппарата;
- оказывает помощь при выходе из организации.

Ответственный за оказание ситуационной помощи в Учреждении или любой другой сотрудник Учреждения:

- узнает о цели посещения;
- сопровождает до кабинета заведующего.
- при необходимости оказывает помощь при посещении туалета до входной двери в туалет, открывает и закрывает дверь, объясняет, где находятся приборы и кнопка вызова помощи.
-

3. Помощь для граждан с нарушение им зрения

- Помощь при входе в здание и выходе из здания.
- Помощь при ориентации внутри здания.
- Помощь при составлении письменных обращений(документов).
- Помощь при самообслуживании.

Алгоритм оказания помощи

Любой сотрудник Учреждения, увидев посетителя в солнцезащитных очках и с бело-красной тростью:

- Выходит на улицу, открывает входные двери;
- начинает разговор с прикосновения к плечу гражданина с нарушением зрения;
- уточняет ,в какой помощи нуждается гражданин с нарушением зрения, цель посещения организации;
- отделяет гражданина с нарушением зрения от основного потока движения других посетителей организации;
- оказывает помощь при в ходе в здание;
- сообщает ответственному лицу за оказание помощи о посещении организации гражданином с нарушением зрения;
- оказывает помощь при выходе из организации.

Ответственный за оказание помощи в Учреждении или другой сотрудник Учреждения:

- начинает разговор с прикосновения к плечу гражданина с нарушением зрения;
- уточняет, в какой помощи нуждается гражданин с нарушением зрения, цель посещения организации;

- предлагает гражданину с нарушением зрения взять его за руку повыше локтя для того, чтобы во время движения гражданин с нарушением зрения был на пол шага позади него;
- при необходимости знакомит со всеми надписями в организации;
- сопровождает гражданина с нарушением зрения до места посещения в Учреждении, указывает ориентиры и описывает препятствия на пути движения;
- при необходимости оказывает помощь при посещении туалета до входной двери в туалет, объясняет, где находятся приборы и кнопка вызова помощи;
- сопровождает гражданина с нарушением зрения к выходу.

4. Помощь для граждан с нарушением слуха

Для граждан с нарушением слуха помощь заключается в помощи сурдопереводчика или специалиста, обученного основам жестовой речи, при общении сопровождении гражданина по территории зданию организации.

При отсутствии сурдопереводчика ответственное лицо за оказание ситуационной помощи знакомит гражданина с письменной информацией о порядке оказания социальных услуг и другой запрашиваемой гражданином информацией.