



# Онлайн-курс «Оказание услуг людям с ограниченными возможностями здоровья»

от этики общения до организации безбарьерной среды

## Целевая аудитория



### **Владелец или собственник бизнеса**

который хочет, чтобы услуги его компании были доступны независимо от наличия инвалидности у клиента.



### **Действующий руководитель**

который отвечает за взаимодействие с клиентами, имеющими ограничения здоровья.



### **Специалист**

которому необходимо адаптировать объект для людей с инвалидностью и научить сотрудников коммуницировать с подобными клиентами.



# Автор курса

## **Александр Мягков**

- Учредитель, директор Автономной некоммерческой организации содействия социальной интеграции инвалидов «Доступ открыт»
- Инвалид-колясочник (с рождения), диагноз: Спинальная мышечная атрофия. Дата рождения: 29 июня 1985 г.
- Оратор, автор мотивационного шоу «Люди могут»
- Лауреат премии Мэра Москвы им. Н.А. Островского: «За активную деятельность в области организации совместного отдыха детей и молодёжи с ограниченными возможностями здоровья в среде сверстников, не имеющих таких ограничений» (2018 г.).
- Отмечен благодарностью С.С. Собянина «За большой вклад в развитие институтов гражданского общества» (2020 г.).



## Кому и зачем нужен курс

**Программа составлена с учетом действующего российского законодательства, социологических исследований и научных материалов**

По данным Росстат в нашей стране около 12 млн людей с инвалидностью – все они могут стать вашими клиентами

**Вы можете заниматься в любое удобное время, получая при этом обратную связь по выполненным заданиям от автора курса**

В конце каждого модуля вы будете отрабатывать новые знания и навыки на практическом кейсе

**Материалы курса написаны понятным и простым языком автором, имеющим с детства ограничения здоровья**

В программе курса описаны особенности и потребности людей с ОВЗ на примере людей с различными формами инвалидности



# Программа курса

модуль 1

## **Этика общения с людьми, имеющими инвалидность**

- Что такое «инвалидность»?
- Основные барьеры, мешающие самореализации людей с ОВЗ
- Формы инвалидности на конкретных примерах
- Общение с людьми с ОВЗ
- Тест самопроверки для дополнительного изучения
- Материалы для дополнительного изучения



# Программа курса

модуль 2

## Организация доступной среды

- Парковочное пространство
- Входная группа: лестница и дверные проемы, кнопка вызова сотрудника
- Лифты и подъемные устройства
- Организация туалетных и душевых комнат
- Дверные проемы внутри объекта
- Специальные устройства для людей с сенсорными нарушениями
- Помощь человеку с ОВЗ при оказании услуг.
- Правила эвакуации
- Тест самопроверки
- Материалы для дополнительного изучения



# Программа курса

модуль 3

## **Что делать, если объект или услуги не удается приспособить к нуждам людей с ОВЗ**

- Проведение экспертизы
- Инновационные средства обеспечения доступности
- Альтернативные способы оказания услуг
- Привлечение источников дополнительного финансирования для обеспечения доступности объекта
- Тест самопроверки
- Материалы для дополнительного изучения



# Методология

## Материалы, использованные при разработке курса

- ФЗ №181 «О социальной защите инвалидов», редакция, действующая с 26.09.2021
- «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»
- СП 59.13330.2020 «Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения», действующий с 01.07.2021.
- Результаты проблемного интервью родителей детей с особенностями психического развития, незлышащих и незрячих людей, людей с нарушением опорно-двигательного аппарата и людей, передвигающихся в инвалидных кресло-колясках.



# ОПЫТ

Апрель 2022г.

## **Укороченная программа курса прошла в формате семинаров в учреждениях:**

- Российская академия народного хозяйства и государственной службы при президенте Российской Федерации
- Московский государственный психолого-педагогический университет
- УВД по ТИНАО ГУ МВД России по городу Москве



Связаться со мной:

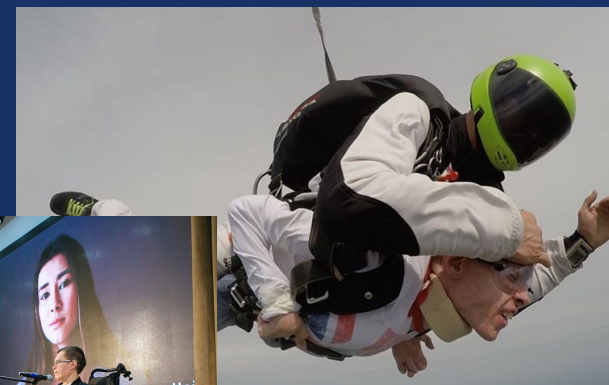
**+7 (925) 391 90 33**

[aymyagkov@gmail.com](mailto:aymyagkov@gmail.com)

<https://vk.com/aymyagkov>

<https://t.me/sashamoget>





Спасибо за внимание!