



Департамент труда и социальной защиты населения города Новосибирска

**Методические материалы по организации оказания услуг
инвалидам со стойкими нарушениями здоровья
при посещении объектов социальной, инженерной и
транспортной инфраструктур города Новосибирска**



Содержание

1.	Краткий обзор законодательно-нормативной базы, регламентирующей оказание услуг и сопровождение инвалидов при посещении объектов, оказывающих услуги населению.	3
2.	Обследование объекта и разработка рекомендаций для администрации объекта (собственников, правообладателей) по повышению комфортности пребывания инвалидов при посещении объекта (получении услуги).	5
3.	Подготовка информации для инвалидов для размещения в открытом информационном пространстве (на сайте объекта, на сайтах общественных объединений инвалидов, на информационных стендах и др.).	6
4.	Примеры инструкций для персонала по обслуживанию инвалидов.	10
5.	Примерная программа обучения (инструктирования) персонала по оказанию помощи инвалидам при посещении объекта.	19

1. Обзор законодательно-нормативной базы, регламентирующей оказание услуг и сопровождение инвалидов при посещении объектов, оказывающих услуги населению.

Российская Федерация в 2012 году ратифицировала Конвенцию ООН о правах инвалидов (далее – Конвенция). В соответствии со статьей 15 Конституции РФ Конвенция стала частью российского законодательства.

Во исполнение Конвенции государства участники принимают, в числе прочих, надлежащие меры к тому, чтобы:

1) организовывать для всех вовлеченных сторон инструктаж по проблемам доступности, с которыми сталкиваются инвалиды;

2) предоставлять различные виды услуг помощников и посредников, в том числе проводников, чтецов и профессиональных сурдопереводчиков, для облегчения доступности зданий и других объектов, открытых для населения.

С целью приведения Российского законодательства в соответствие с положениями Конвенции с 1 января 2016 г. вступил в силу Федеральный закон от 1 декабря 2014 г. № 419-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов» (далее – Федеральный закон от 01.12.2014 № 419-ФЗ).

Федеральным законом от 01.12.2014 № 419-ФЗ внесены изменения в Федеральный закон от 24 ноября 1995 г. № 181-ФЗ «О социальной поддержке инвалидов в Российской Федерации» (далее - Федеральный закон от 24.11.1995 № 181-ФЗ). В частности, в статью 15 «Обеспечение беспрепятственного доступа инвалидов к объектам социальной, инженерной и транспортной инфраструктур» внесены следующие дополнения:

«Федеральные органы государственной власти, органы государственной власти субъектов Российской Федерации, органы местного самоуправления (в сфере установленных полномочий), организации независимо от их организационно-правовых форм обеспечивают инвалидам (включая инвалидов, использующих кресла-коляски и собак-проводников):

1) условия для беспрепятственного доступа к объектам социальной, инженерной и транспортной инфраструктур (жилым, общественным и производственным зданиям, строениям и сооружениям, включая те, в которых расположены физкультурно-спортивные организации, организации культуры и другие организации), к местам отдыха и к предоставляемым в них услугам;

2) сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, и оказание им помощи на объектах социальной, инженерной и транспортной инфраструктур;

3) оказание работниками организаций, предоставляющих услуги населению, помощи инвалидам в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами».

С учетом положений Федерального закона от 24.11.1995 № 181-ФЗ оказание на объекте помощи инвалидам со стойкими нарушениями здоровья по

зрению и нарушением опорно-двигательного аппарата является обязательной и должна быть отражена в должностных инструкциях персонала.

В соответствии со статьей 15 Федерального закона от 24.11.1995 № 181-ФЗ необходимо так же обеспечить допуск на объект собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение.

Кроме того, при предоставлении услуг следует учитывать необходимость обеспечения инвалидам доступа к информации, в том числе доступность веб-сайта организации.

Для организации исполнения требований законодательства необходимо:

- соответствующими приказами назначить сотрудников организаций, предоставляющих услуги населению, ответственных за организацию работы по обеспечению доступности объектов и услуг, за сопровождение инвалидов и оказание им необходимой помощи, а также организовать их обучение (инструктирование) в соответствии с примерной программой, приведенной ниже;

- внести необходимые изменения в должностные инструкции и положения в части организации работы по обеспечению доступности услуг, сопровождению инвалидов и оказанию им необходимой помощи в преодолении препятствий;

- провести обследование объектов, на которых предоставляются услуги населению, разработать и утвердить паспорта их доступности;

- разработать и утвердить планы мероприятий по повышению значений показателей доступности для инвалидов объектов и услуг (дорожных карт).

2. Обследование объекта и разработка рекомендаций для администрации объекта (собственников, правообладателей) по повышению комфортности пребывания инвалидов при посещении объекта (получении услуги)

Обследование объекта целесообразно проводить с участием представителя (представителей) общественной организации инвалидов, работающей на территории расположения объекта. При этом, наилучший результат достигается, при участии инвалида с нарушением опорно-двигательного аппарата на кресле-коляске и инвалида по зрению.

Обследование объекта производится в соответствии с «Методическими рекомендациями о порядке организации и проведения обследования по степени приспособленности для инвалидов объектов городской инфраструктуры и заполнению анкеты доступности для инвалидов общественных зданий» (приложение 1). На основании заполненной анкеты доступности с использованием «Рекомендаций по заполнению паспортов доступности» (приложение 2) формируется паспорт доступности объекта.

В ходе обследования определяются:

- соответствие параметров элементов объекта и функциональных зон, обеспечивающих условия его доступности и предоставляемых услуг для инвалидов всех категорий условиям доступности, в том числе при оказании помощи инвалиду сотрудниками объекта или сопровождающим;
- рекомендации по адаптации основных функциональных зон объекта с последующим занесением этих данных в паспорт доступности объекта;
- разрабатывается план мероприятий по повышению значений показателей доступности для инвалидов объектов и услуг (дорожная карта).

Кроме того, определяется порядок сопровождения инвалидов с тяжелыми ограничениями в передвижении и ориентации и оказания им помощи в преодолении препятствий для обеспечения получения услуги (услуг) и помощи в чрезвычайных ситуациях. В соответствии с установленным порядком сопровождения вносятся изменения в административный регламент в части организации работы по обеспечению доступности услуг, сопровождению инвалидов и оказанию им необходимой помощи в преодолении препятствий; в должностные инструкции лиц, назначенных за ответственными за организацию работы по обеспечению доступности объектов и услуг, за сопровождение инвалидов и оказание им необходимой помощи.

Подготавливаются памятки для информирования по порядку сопровождения людей, пользующихся креслом-коляской, с нарушениями слуха, с потерей зрения, размещаемых на сайтах и информационных стендах объекта.

3. Подготовка информации для инвалидов для размещения в открытом информационном пространстве (на сайте объекта, на сайтах общественных объединений инвалидов, на информационных стендах и др.)

Для предварительного ознакомления инвалидов с условиями посещения объекта на официальном сайте объекта рекомендуется разместить следующую информацию:

- памятка по порядку оказания услуг людям, пользующимся креслом-коляской;
- памятка для незрячих лиц по порядку оказания услуг;
- памятка для лиц с нарушениями слуха по порядку оказания услуг.

Кроме того, указанные памятки рекомендуется размещать на официальных сайтах общественных объединений инвалидов, особенно тех, члены которых наиболее часто пользуются услугами, оказываемыми на данном объекте, на информационных стендах на объекте и иметь в распечатанном виде для свободного распространения. Ниже приведены шаблоны памяток.

ПАМЯТКА

**по порядку оказания услуг людям,
пользующимся креслом-коляской,
в _____
(наименование объекта)**

Мы рады видеть Вас в _____.

Пожалуйста, заранее ознакомьтесь с нашими правилами обслуживания.

Ознакомиться с планом объекта и зонами, доступными для посещения инвалидами можно на сайте _____, либо, в вестибюле (*справа, слева от входа, в другом месте*) с помощью _____ (*информационного терминала, на стенде, стойке информации, у дежурного и др.*).

При предварительной записи на получение услуги (покупке билета, записи на прием) для инвалида известите администрацию объекта (*секретаря приемной, дежурного на горячей линии, оператора, кассира или др.*), что посетитель пользуется креслом-коляской или костылями и ему трудно передвигаться - это необходимо, для _____ (*подготовки специализированного места для оказания услуги, специализированного места в зрительном зале, резервирования персонала для сопровождения, управления подъемными платформами и/или др.*).

При посещении объекта Вам необходимо учесть, что:

- _____ (*указываются особые условия, определяющие особенности посещения, например, что грузоподъемность платформы подъемной для инвалидов составляет 225 кг; для посещения 2 этажа здания потребуется воспользоваться мобильным лестничным подъемником, ширина дверного проема входной двери 0,8 м, габариты санузла менее нормативных и т.п.*).

Проход на территорию _____ для человека на кресле-коляске, на костылях, осуществляется через основной вход (специализированный вход для инвалидов, ворота для проезда транспорта), расположенный _____. Маршрут движения по территории к входу _____ (*хорошо виден, обозначен указателями и т.п.*). Указать имеется ли возможность парковки транспорта инвалидов на специальном месте для инвалидов и номер телефона связи с администрацией, при необходимости оказания помощи для пересадки из машины в кресло-коляску.

На пути движения к входной группе отсутствуют (*имеются*) препятствия _____ (*например, тропинка вымощена булыжной мостовой, имеется крутой пандус, перепад высоты более 1,5 см на стыке пешеходных путей и транспортного проезда, лестница не оборудована поручнями*).

Вход в здание для посетителей на кресле-коляске, осуществляется, через основной вход (*специализированный вход для инвалидов*), расположенный _____ (*справа, слева, с тыльной стороны здания*).

(Целесообразно в памятке разместить схему движения по территории и от ближайшей остановки общественного транспорта).

При необходимости указать, где расположены специализированные (приспособленные) места обслуживания инвалидов на кресле-коляске (*кабинеты, пониженные окошки приема, прилавки, расширенные кассовые проходы, примерочные, места в зрительном зале, места ожидания, санузлы, подъемники*). Сразу по прибытии на объект с зрительным залом (*кинотеатры, театры, музеи и т.п.*), предупредите дежурный персонал, что Вы будете смотреть _____ (*спектакль, кинофильм*) в кресле-коляске, чтобы соответствующие службы при необходимости демонтировали часть съемных кресел в зрительном зале.

Следует проинформировать инвалида к кому обратиться для организации сопровождения по объекту, где и кто может оказать необходимую помощь в преодолении препятствий.

При необходимости указать на схеме объекта специализированные места оказания услуги и пути движения к ним.

Также указывается, каким способом вызывается персонал для оказания помощи, если инвалиду стало плохо в туалетной комнате, он упал с кресла-коляски или требуется другая помощь.

Указывается порядок эвакуация при чрезвычайной ситуации или следования в «зону безопасности», порядок связи с дежурным персоналом объекта из «зоны безопасности» и другие специальные условия обеспечения безопасности инвалида с нарушениями опорно-двигательного аппарата при чрезвычайной ситуации.

Целесообразно в памятке разместить также схему эвакуации для инвалидов.

ПАМЯТКА

для незрячих лиц по порядку оказания услуг в _____

Мы рады видеть Вас в _____.

Пожалуйста, заранее ознакомьтесь с нашими правилами оказания услуги.

Ознакомиться с планом объекта можно на сайте _____, либо с помощью тактильной мнемосхемы (*при наличии*), которая находится вблизи входа (*в вестибюле, в тамбуре, справа, слева, на расстоянии __ метров*), а также на каждом этаже (*уровне*) _____.

Люди с остаточным зрением или зрячим сопровождающим могут получить информацию об объекте с помощью _____ (*информационного киоска, на стенде, др.*). Терминал (*информационный стенд*) находится _____.

При предварительной записи на получение услуги (покупке билета) известите администрацию объекта (*секретаря приемной, дежурного на горячей линии, оператора, кассира или др.*), потребуется ли незрячему посетителю помощь в перемещении по объекту или он придет с сопровождающим. В соответствии с Федеральным законом от 24 ноября 1995 г. № 181-ФЗ «О социальной поддержке инвалидов в Российской Федерации» незрячий посетитель может посетить мероприятие в сопровождении собаки-проводника. В этом случае на входе на объект необходимо будет предъявить паспорт собаки проводника, оформленного в установленном порядке.

Предупредите персонал объекта о том, что Вы получаете услугу (посещаете мероприятие) с собакой-проводником.

Проход на территорию для инвалидов по зрению осуществляется через калитку, проходную (*специализированный вход для инвалидов*), расположенную _____ . Маршрут движения по территории к входу _____ (*хорошо виден, обозначен тактильными и/или контрастными указателями, ограждением, бордюрным камнем и т.п.*).

На пути движения к входу в здание препятствия отсутствуют (*имеются препятствия: например, тропинка вымощена неровной плиткой, вдоль тротуара отсутствует бордюрный камень, что осложняет передвижение с использованием белой трости, установлены рекламные стенды, паркуются машины, необходимо обойти дерево, имеется лестница, крутой уклон*).

Вход в здание для незрячих посетителей осуществляется, через основной вход (*специализированный вход для инвалидов*), расположенный _____.

Далее более подробно описываются пути движения на объекте, в том числе к месту предоставления услуг, указывается наличие тактильных указателями, где они расположены.

Указывается где и к кому может обратиться инвалид, если ему требуется дополнительная помощь для сопровождения, в том числе для знакомства с тактильным стендом (мнемосхемой).

Указывается порядок эвакуация или следования в «зону безопасности», порядок связи с дежурным персоналом объекта из «зоны безопасности» и другие условия обеспечения безопасности инвалидов с нарушениями зрения при чрезвычайной ситуации.

ПАМЯТКА

для людей с нарушениями слуха по порядку оказания услуг

Мы рады видеть Вас в _____.

Пожалуйста, заранее ознакомьтесь с нашими правилами оказания услуг.

Для людей, которые пользуются слуховыми аппаратами следующие зоны объекта оборудованы индукционным контуром _____ (указываются места, охваченные индукционным контуром). Это позволяет получать звук с системы звукоусиления непосредственно на слуховой аппарат при переводе его в режим «Т».

Для получения информации о расположении зон обслуживания можно воспользоваться визуальной информацией: указателями, пиктограммами. Для получения более полной информации можно воспользоваться информационными терминалами (*информационными стендами и др.*), расположенными в _____.

На объекте имеется (*отсутствует*) специалист, владеющий основами жестового языка.

В случае чрезвычайной ситуации речевое оповещение одновременно поступает на индукционный контур. В _____ (*зонах объекта не охваченных индукционным контуром*) ориентируйтесь на световые указатели и общий поток посетителей.

4. Примеры инструкций для персонала по обслуживанию инвалидов (дежурный администратор, служба безопасности, гардеробщик, кассир, буфетчик, оператор по обслуживанию платформ, технический персонал (уборщица, дворник) и др. – состав сотрудников **определяется администрацией**).

В качестве примера прилагается возможный вариант инструкции для сотрудников: ответственного за устранение барьеров на объекте, обусловленных неправильной эксплуатацией, ответственного за организацию сопровождения и контролера (представителя службы безопасности или др.) на входе.

Ответственный сотрудник, который контролирует устранение барьеров на объекте, обусловленных неправильной эксплуатацией

Ответственный за безбарьерную среду для инвалидов обеспечивает:

- разработку плана мероприятий и его выполнение по созданию безбарьерной среды на объекте;
- наличие на территории объекта парковочного места для транспорта инвалидов, обозначенного специальным знаком и номером телефона для вызова помощника (из числа сотрудников), который поможет вытащить кресло-коляску из багажника и помочь пересесть инвалиду;
- своевременную очистку от снега, мусора и др. входной площадки, пандуса и лестницы при входе, отсутствие на них посторонних предметов (*урн для мусора, цветочных кашпо и др.*). Очистку поверхности передвижения от наледи и сырости, в том числе путем установки специальных ковриков, которые следует надежно закрепить для предотвращения сдвига или задирания краев;
- отсутствие на путях движения посетителей в здании и на территории случайных предметов: стульев, стоек с рекламой, вазонов с цветами и пр., сужающих пути движения и эвакуационных выходов до ширины менее 1,2 м;
- исправное состояние технических средств для обслуживания и оказания помощи инвалидам, в том числе с использованием аккумуляторов, батарей (*мобильный подъемник, устройство вызова из санузла, кнопка вызова на входе, говорящие таблички, платформа подъемная, потолочный подъемник, лестница-трансформер*). Аккумуляторы должны быть заряжены, батарейки своевременно заменяться, осуществляться своевременное техническое обслуживание;
- исправность аварийного освещения и системы оповещения;
- исправность опорных поручней на объекте, которыми могут воспользоваться инвалиды, в том числе в санузле, на лестницах, пандусах, на путях движения. Поручни должны быть хорошо закреплены (*выдерживать вес*

не менее 50 кг без деформации крепления), не загорожены предметами мебели и оборудования;

– наличие в определенном месте ключа от санузла для инвалидов, которым при необходимости можно открыть его снаружи;

– наличие на объекте мнемосхемы, тактильных табличек и визуальных табличек, не загороженных предметами мебели и оборудования;

– наличие указателей расположения помещений с повышенными характеристиками распознавания (контрастность, размер и тип шрифта, дублирование шрифтом Брайля), в том числе помещений специального места обслуживания, туалета, доступного входа, лифта;

Ответственный за организацию сопровождения инвалидов с тяжелыми нарушениями

Если вас попросили передвигать коляску с инвалидом, катите ее медленно. Коляска быстро набирает скорость, и неожиданный толчок может привести к потере равновесия или к выпадению инвалида из кресла-коляски. Притормозите коляску в месте перепадов высоты, порога, стыка пандуса и прилегающего пола. Не нажимайте вниз на ручки на спинке кресла-коляски – она может опрокинуться. При необходимости преодоления небольших препятствий (порогов, одиночных ступеней) осторожно нажмите ногой специальный упор-рычаг на раме сзади коляски.

При наличии на объекте (на территории) пандуса необходимо предложить помощь инвалиду при подъеме/спуске по пандусу в форме вопроса: «Нужна ли Вам помощь?» Если он отказался, не надо повторять и настаивать; но следует его предупредить, что, например, поверхность пандуса довольно скользкая, угол уклона повышен, надо быть осторожным при съезде с пандуса в месте его стыка с полом и пр.

Выясните у посетителя на кресле-коляске нужно ли ему воспользоваться платформой для инвалидов для спуска или подъема на другие уровни объекта (при наличии платформы). При использовании платформы следует предложить помощь инвалиду для заезда на нее по минипандусу, некоторым подъем даже на небольшую высоту представляет затруднение.

На объекте массового посещения (кинотеатры, театры, концертные залы и т.п.) необходимо сразу выяснить планирует ли инвалид в кресле-коляске располагаться в зале на специально отведенных местах в кресле-коляске, в этом случае необходимо организовать, чтобы соответствующие службы демонтировали кресла для освобождения площадки для размещения кресла-коляски в зале. Если инвалид планирует пересест из кресла-коляски в зрительское кресло, необходимо оказать ему помощь при пересадке (по его просьбе) и сложить коляску.

Человек на коляске по расположению относительно окружающих его людей, всегда ниже, то есть, при большом скоплении людей, ему трудно ориентироваться, видеть доступную для других информацию. По его просьбе

следует проинформировать его о расположении основных зон обслуживания: как попасть в гардероб, туалет, где находятся его место в зрительном зале, кабинет приема, другое место обслуживания и при необходимости сопроводить его до места целевого посещения. В начале посещения следует обязательно проинформировать инвалида, где находятся зоны безопасности, как себя вести в экстренной ситуации.

При поступлении сигнала об оказании помощи из санузла для инвалидов следует выяснить, какого рода помощь требуется, при необходимости открыть дверь снаружи специальным ключом и организовать необходимую помощь (поднять инвалида с пола, вызвать медицинский персонал и пр.).

По окончании посещения объекта (*получения услуги, окончании спектакля, концерта*) следует помочь инвалидам одеться в гардеробе и покинуть помещения объекта, либо в числе первых посетителей, либо предложить подождать, когда пройдет основной их поток.

Во время специализированных мероприятий с большим количеством инвалидов, следует координировать свои действия с дежурными добровольцами.

Ответственному за сопровождение инвалидов следует знать, сколько присутствует инвалидов на кресле-коляске в здании, на каких этажах они находятся. Эта информация необходима при чрезвычайной ситуации.

В экстренных ситуациях следует максимально быстро организовать безопасную эвакуацию нуждающихся в помощи, привлекая к этому ответственных лиц, либо добровольных помощников, четко управляя их действиями. Не следует эвакуировать инвалидов на кресле-коляске в общем потоке, так как они могут затормозить поток людей и создать давку. В исключительных случаях при необходимости эвакуации инвалида по лестнице следует переносить его на руках без коляски (вес коляски 18-20 кг).

При появлении на объекте инвалида по зрению следует предложить ему услуги по сопровождению. Для этого дотроньтесь до руки человека и задайте вопрос: «Вам помочь?», «Что именно Вы хотите?» и т. п. Не следует настаивать в случае отказа от помощи.

При контакте со слепым нужно называть себя, свою должность. При сопровождении по объекту **незрячий** берет сопровождающего под руку или за плечо, или придерживается его руки чуть выше локтя, **располагаясь при этом на полшага сзади**. Сопровождая слепого, нельзя делать резких движений, следует заранее предупреждать о препятствиях, слегка приостанавливаясь перед ними. в узких местах следует заводить руку, за которую держится инвалид, за спину – так, чтобы он мог, не теряя контакта, двигаться следом (инвалид может также идти касаясь спины сопровождающего тыльной стороной руки).

Не нужно предлагать незрячему убрать трость при ходьбе с сопровождающим, так как трость помогает ему получать дополнительную информацию.

При сопровождении незрячего собакой-проводником следует знать, что в настоящее время (около двух лет) практически все собаки-проводники

проходят обучение по спуску и подъёму на эскалаторе. При необходимости следует уточнить у незрячего инвалида, имеется ли данный навык у собаки. Если такого навыка у собаки нет, то при наличии на путях движения эскалаторов, предложить альтернативный путь движения.

При описании препятствий избегайте расплывчатых описаний. Определяйте левую и правую стороны препятствия по отношению к позиции незрячего.

Предупреждайте о препятствиях: ступенях, выступающих предметах (столах, стульях, открытых дверях), высоких порогах и т. д. При движении сообщайте: «Бордюр вверх/вниз», «Ступени вверх/вниз», «Через несколько метров будем спускаться по пандусу», «осторожно, узкий проход».

Положив руку незрячего на перила лестницы, вы ориентируете его о начале/конце спуска или подъема. По ступенькам ведите незрячего перпендикулярно к ним, предупреждайте о нестандартных (высоких, закругленных, скошенных) ступенях.

Чтобы помочь слепому сесть, положите его руку на спинку стула.

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

Самостоятельное преодоление слепыми незнакомых маршрутов возможно только при наличии предварительного точного описания маршрута по тактильному плану. Для этого следует предложить незрячему посетителю познакомиться с рельефно-тактильным планом объекта, проинформировать о наличии на объекте тактильных табличек и высоте их расположения. Во время ознакомления с тактильной схемой необходимо взять слепого за руку и провести его руку по соответствующему элементу мнемосхемы.

Необходимо не только показывать незрячему по мнемосхеме маршрут передвижения, но и примерное расстояние на каждом отрезке, так как даже при передвижении по направляющей незрячий инвалид может не заметить поворот тактильной направляющей и потерять ее.

При этом необходимо четко пояснять систему, установленных на объекте тактильных указателей, с указанием их видов и мест установки.

Если зрячие оценивают увиденное вначале в целом, а затем рассматривают все в деталях, слепые, напротив, воссоздают картину из суммы воспринимаемых отдельно деталей. Ознакомление по тактильной схеме последовательности ориентиров и указателей на путях передвижения обеспечивает слепому создание воображаемого плана объекта и облегчит самостоятельное ориентирование во время движения. Для незрячих в первую очередь важны тактильные ориентиры: тип напольного покрытия (грязезащитные щетки, пол из керамогранита, паркет, ковровое покрытие), специальные напольные тактильные указатели (направляющие и предупреждающие), а также архитектурные элементы здания: повороты, двери, лестницы, эскалаторы. Альтернативным способом восприятия у незрячих являются акустические ориентиры: шум эскалаторов, звуки шагов основного потока посетителей, звук открывающейся входной двери.

Дежурный сотрудник (контролер, служба охраны) на входе

При появлении на главном входе (специализированном входе для инвалидов) незрячего человека без сопровождающего лица необходимо выяснить: нужна ли ему помощь и сопровождение по объекту.

Слегка дотроньтесь до его руки, чтобы он понял, что вы обращаетесь именно к нему, отрекомендуйтесь, назовите свое имя и должность и спросите: «Вам помочь? Вам нужен сопровождающий или Вы ориентируетесь самостоятельно?». Сообщите ответственному за организацию сопровождения и оказания помощи, что необходимо обеспечить сопровождение незрячего или информирования его об особенностях объекта. Предложите незрячему посетителю подождать до прихода сотрудника, который может обеспечить сопровождение.

В соответствии с законодательством Российской Федерации и города Москвы органы исполнительной власти Москвы, органы местного самоуправления города Москвы, предприятия и организации, оказывающие услуги населению, независимо от организационно-правовых форм и форм собственности обязаны допускать инвалида по зрению в сопровождении собаки-проводника.

Следует проверить наличие у инвалида с собакой паспорт собаки-проводника для слепого (документ, подтверждающий ее специальное обучение). Образец действующего паспорта:



В настоящее время в паспорт на собаку-проводника вносятся незначительные изменения.

Собака должна быть в наморднике и в шлейке со специальными знаками, либо на поводке.

При появлении на входе инвалида на кресле-коляске следует выяснить, цель его посещения, например, где находится его место в зрительном зале, что он собирается приобрести в торговом зале, для решения какой проблемы он посетил данный объект и пр. При этом следует обращаться к самому инвалиду, а не сопровождающему его лицу. Для лучшего контакта наклонитесь, чтобы ваши глаза были на одном уровне. Следует рекомендовать инвалиду на кресле-коляске воспользоваться приспособленным путем движения на объекте (указать расположение лифтов, подъемников, пандусов) к целевому месту

посещения. Сообщите ответственному за организацию сопровождения и оказание помощи о появлении на входе инвалида на кресле-коляске.

При поступлении на пульт охраны сигнала об оказании помощи из санузла для инвалидов, другого замкнутого пространства, где инвалид может находиться один, сообщите об этом ответственному за организацию сопровождения инвалидов.

Аналогичным образом разрабатываются инструкции для других лиц персонала объекта в соответствии с их зонами ответственности.

Общие рекомендации для сотрудников объекта по оказанию помощи и общению с инвалидами

Помощь инвалидам на кресле-коляске

Всегда сначала спрашивайте у инвалида, нужна ли ему помощь. Предлагайте помощь, если нужно открыть тяжелую дверь, подняться по пандусу, преодолеть высокий порог.

Если предложение о помощи принято, спросите, что нужно делать, и четко следуйте инструкциям инвалида. Катить коляску следует медленно. Коляска быстро набирает скорость, и неожиданный толчок может привести к выпадению инвалида из коляски. При преодолении перепадов высот (порогов, одиночных ступеней, бордюров) медленно нажимайте ногой на рычаг сзади коляски. Будьте осторожны, при резком нажатии на ручки коляска может опрокинуться. Пороги и одиночные ступени можно преодолевать, перекатывая коляску сначала задними большими колесами (спиной вперед).

При перемещении по крутому пандусу следует спускать инвалида спиной вниз, чтобы он не выпал из коляски.

При необходимости перемещения инвалида по лестнице путем переноса коляски обязательно спросите, за какие части коляски можно ее поднимать, так как у коляски есть съемные детали (подлокотники, подножки, большие колеса).

При падении инвалида на пол спросите у него как оказать ему помощь, следуйте его инструкциям.

Помощь посетителям с проблемами зрения

Обращаясь к незрячему посетителю, нужно назвать его по имени. В разговоре правильнее обращаться к самому слепому, а не к его спутнику. Если вы вынуждены отлучиться, предупредите слепого о своем уходе.

Для ознакомления с предметом на него направляют руку незрячего, лучше обе руки, и позволяют спокойно его изучить, давая четкое объяснение тому, что оказывается под пальцами. Не следует водить руку слепого по «осматриваемому» предмету, желательно его не торопить

Не заменяйте чтение какого-либо документа его пересказом, особенно если инвалиду по зрению нужно его подписать. Обязательно информируйте

подростка или взрослого незрячего о правовых последствиях его действий, связанных с подписанием любых бумаг. Помните, что инвалидность не освобождает человека от ответственности, обусловленной документом.

Чтобы людям с плохим зрением легче было читать тексты и объявления, лучше использовать полужирный шрифт Arial, кегль не менее 20.

Для обслуживания посетителей с нарушениями зрения рекомендуется иметь в учреждении специальное оборудование: лупы, в том числе электронные, брайлевские принтеры и пр.

Общение с посетителями с проблемами слуха

Учитывая, что есть люди слабослышащие и есть глухие, необходимо предварительно выяснить степень глухоты. Если посетитель обладает достаточным остатком слуха, вполне допустимо пользоваться словесной речью. При этом необходимо говорить в ровном темпе, не торопясь, слова произносить четко. Чересчур громкие звуки, крик могут вызывать у глухого человека болезненные ощущения. В таком случае он закрывает уши руками, морщится. Это связано именно с дискомфортом в ухе, а не с нежеланием общаться и слушать собеседника.

Важно, чтобы при общении не мешали посторонние источники шума. При общении сотруднику нужно встать так, чтобы было видно его лицо и особенно губы. Во время разговора следует использовать простые фразы. Очень уместно предложить инвалиду заранее подготовленный текстовый вариант по предмету общения. С кем-то оптимален метод записок. В отдельных случаях необходимо воспользоваться услугами сурдопереводчика.

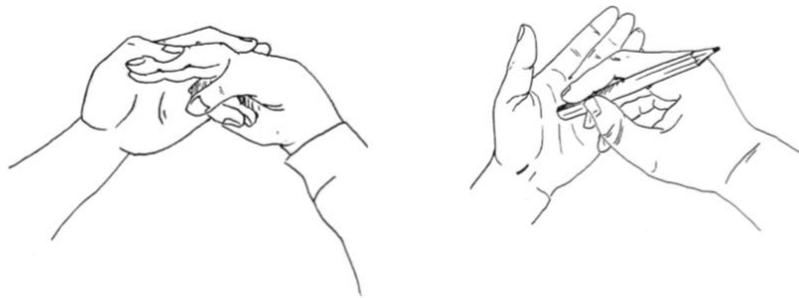
На объекте, в учреждении нужен хотя бы один человек, который знает лексический минимум жестового языка.

Общение со слепоглухими посетителями

Если у человека при полной глухоте утрачена возможность визуально воспринимать жестовые сообщения, то используется контактная форма проявления жестов. В этом случае необходимо помощь тифлосурдопереводчиком.

Если нет такой возможности, самое простое средство общения со слепоглухим - это письмо на ладони - дермография. Есть два способа использования дермографии:

- пальцем слепоглухого человека либо тупым концом ручки или карандаша писать печатные буквы на ладони воспринимающего речь;
- писать буквы пальцем посетителя, воспринимающего сообщение, на плоской ровной поверхности.



Слепоглухие могут читать тексты, напечатанные по Брайлю.

Общение с людьми с ментальными нарушениями

Необходимо разговаривать с ними не как с больными людьми, а с уважением, спокойным тоном голоса, не допуская резкости.

Фразы должны быть короткими, внятно произнесенными. Желательна четкая медленная речь.

Не следует вступать с ними в дискуссии и спорить.

В некоторые моменты эти люди могут испытывать эмоциональные срывы, быть возбудимыми и неуравновешенными. Необходимо учитывать эти состояния и стараться успокоить их, вести себя дружелюбно, спросить их о том, чем можно им помочь.

Очень помогает участие заинтересованных сопровождающих, например родителей больных детей или воспитателей интернатов.

Общение с посетителями с проблемами речи

В общении с этими людьми главное быть терпеливым, не перебивать и не поправлять их. Не создавайте ощущения, что вы их игнорируете. При общении нужно смотреть им в лицо, поддерживая визуальный контакт. Речь должна быть конкретизирована, не следует использовать сложные предложения. Задаваемые посетителям вопросы должны быть конкретными, требующими простых ответов или кивков головы. Не следует спешить закончить предложение за такого посетителя, может оказаться, что он был неправильно понят.

Посетители с гиперкинезами (спастикой)

Гиперкинезы - непроизвольные движения тела или конечностей, которые присущи людям с детским церебральным параличом (ДЦП) и могут возникнуть у людей с повреждением спинного мозга.

Оказывать помощь таким людям надо, предварительно выяснив, нуждаются ли они в ней. В некоторых ситуациях навязываемая помощь будет им только мешать.

При общении не следует отвлекаться на непроизвольные движения инвалида. Желательно, чтобы вокруг такого человека было свободное

пространство. Если сотрудник дает в руки инвалида какой-либо предмет, желательно подстраховывать предмет от падения.

В отдельных случаях эти люди имеют дополнительно и проблемы с речью. Тогда нужно пользоваться рекомендациями, приведенными для посетителей с проблемами речи.

5. Примерная программа обучения (инструктирования) персонала при оказании помощи инвалидам

Весь персонал организации перед началом работы на объекте должен проходить специальную подготовку по соответствующей программе и переподготовку не реже одного раза в два года;

Для проведения обучения рекомендуется приглашать инструкторов (тренеров) из числа пользователей-инвалидов.

Цель обучения

Подготовить персонал, организующий обслуживание инвалидов, для общения, оказания помощи, организации обслуживания, формирования культуры по обслуживанию инвалидов.

Содержание курса

- Реализация принципов «Конвенции о правах инвалидов ООН», Федерального закона от 24 ноября 1995 г. № 181-ФЗ «О социальной поддержке инвалидов в Российской Федерации» при организации обслуживания инвалидов - 0.5 часа.

- Формирование доступной среды на объекте, виды оборудования, используемого инвалидами, технические характеристики и его эксплуатация - 1 час.

- Основы культуры общения с инвалидами, технология оказания помощи - 1 час.

- Экзаменационный тест по курсу 0.5 часа.

Результат обучения.

По результатам обучения персонал:

- будет ориентироваться в основных принципах Конвенции о правах инвалидов и Федеральном законе от 24 ноября 1995 г. № 181-ФЗ «О социальной поддержке инвалидов в Российской Федерации», лежащих в основе организации обслуживания инвалидов на объекте;

- будет осознавать социальную значимость вопросов создания доступной, комфортной и безопасной среды для людей с ограничениями жизнедеятельности, обладать высокой мотивацией к устранению психологических барьеров и предубеждений в отношении инвалидов;

- будет осознавать, что создание безбарьерной среды обеспечивает повышение уровня комфортности для всех групп населения;

- будет ознакомлен с оборудованием, используемым инвалидами на объекте;

- будет ознакомлен с основами культуры общения и оказания помощи инвалидам;

- будет ознакомлен с потребностями в помощи различных групп инвалидов при передвижении, общении и оказании услуг.

Продолжительность курса

Общая продолжительность курса, включая сдачу теста, составляет 3 часа.