



ДЕЙСТВИЯ ПЕРСОНАЛА ПО ОКАЗАНИЮ СИТУАЦИОННОЙ ПОМОЩИ ДОКУМЕНТАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДОСТУПНОСТИ НА ОБЪЕКТЕ --- СОЦИАЛЬНОЙ ИНФРАСТРУКТУРЫ



УСЛОВИЯ, УЧИТЫВАЕМЫЕ ПРИ ОБСЛУЖИВАНИИ ИНВАЛИДОВ

1. Барьеры окружающей среды для инвалидов
2. Варианты организации доступной среды
3. Элементы доступной среды
4. Средства ориентации и информирования инвалидов по нозологическим группам
5. Обязанности сопровождающего лица и особенности общения с инвалидами различных нозологий





«ПЕНТАДА К, О, С, Г, У»

- **К** – люди, передвигающиеся на креслах-колясках;
- **О** – люди с нарушениями опорно-двигательного аппарата
- **С** – незрячие и слабовидящие
- **Г** – глухие и слабослышащие
- **У** - люди с ментальными нарушениями

В зависимости от формы инвалидности лицо сталкивается с определенными барьерами, мешающими ему пользоваться зданиями, сооружениями и предоставляемыми населению услугами наравне с остальными людьми



НОЗОЛОГИЧЕСКИЕ ГРУППЫ ИНВАЛИДОВ



- Поражение опорно-двигательного аппарата
- Нарушения интеллекта
- Нарушения слуха
- Нарушения зрения



ДЕЙСТВИЯ ПЕРСОНАЛА ПО ОКАЗАНИЮ СИТУАЦИОННОЙ ПОМОЩИ



- «Ситуационная помощь» – это помощь, оказываемая инвалиду в целях преодоления барьеров, препятствующих ему получать все услуги, оказываемые населению, наравне с другими лицами



СОПРОВОЖДЕНИЕ ИНВАЛИДОВ ДО ОБЪЕКТА СОЦИАЛЬНОЙ ИНФРАСТРУКТУРЫ



- Доступный транспорт
- Зоны посадки/ высадки
 - Учет нозологий
- Учет барьеров окружающей среды на пути доставки инвалида до места назначения



ВХОД (ВХОДЫ) В ЗДАНИЕ



- Основным требованием при организации обслуживания МГН является наличие как минимум одного входа, доступного для всех категорий инвалидов и других маломобильных групп населения



ПУТИ ДВИЖЕНИЯ ВНУТРИ ЗДАНИЯ



Коридор

- Не должно быть препятствий (при наличии они должны быть обозначены и/или ограждены),
- Оборудование зон отдыха и мест ожидания



ПУТИ ДВИЖЕНИЯ ВНУТРИ ЗДАНИЯ



Лестница внутренняя

Маркировка краевых ступеней, тактильно-контрастные указатели перед ступенями, поручни с травмобезопасным завершением



ПУТИ ДВИЖЕНИЯ ВНУТРИ ЗДАНИЯ



Вопросы эвакуации

- Необходимо обеспечить меры, информирующие людей о том, где можно получить помощь в случае необходимости
- Следует назначить специалиста, который сможет сопроводить инвалида до выхода



ЗОНЫ ЦЕЛЕВОГО НАЗНАЧЕНИЯ



Зона обслуживания

Оборудование для инвалидов различных нозологий: с нарушениями опорно-двигательного аппарата, слуха, зрения, ментальными нарушениями



САНИТАРНО-ГИГИЕНИЧЕСКИЕ ПОМЕЩЕНИЯ

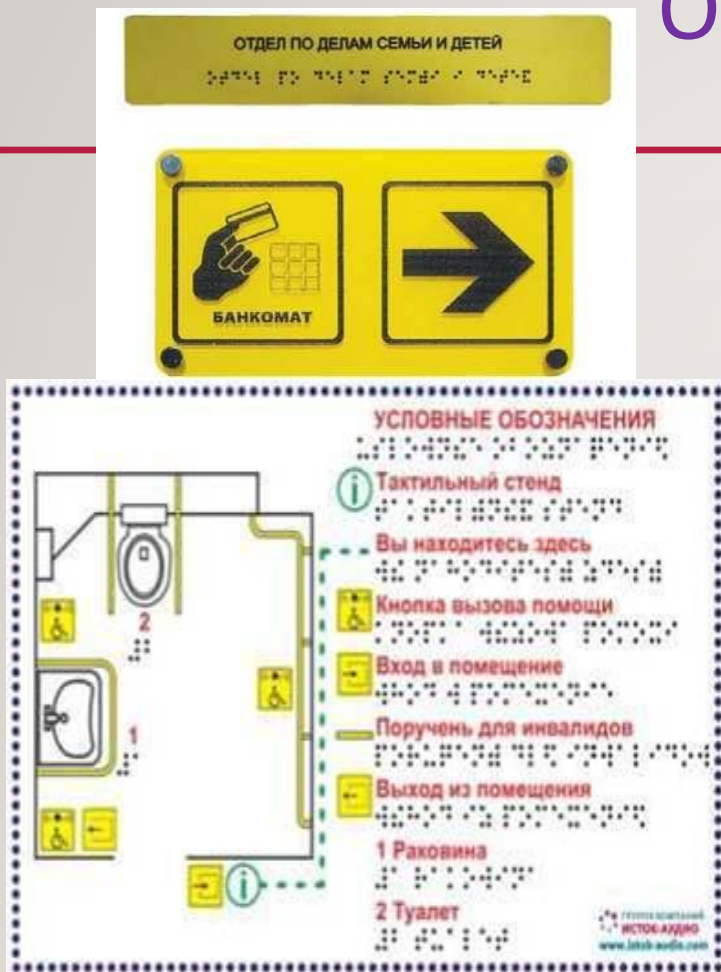


Санузел

Установка поручней у унитаза и раковины, оборудование тревожной сигнализации, открывание двери наружу, двухсторонний запор



СРЕДСТВА ИНФОРМИРОВАНИЯ И ОРИЕНТАЦИИ

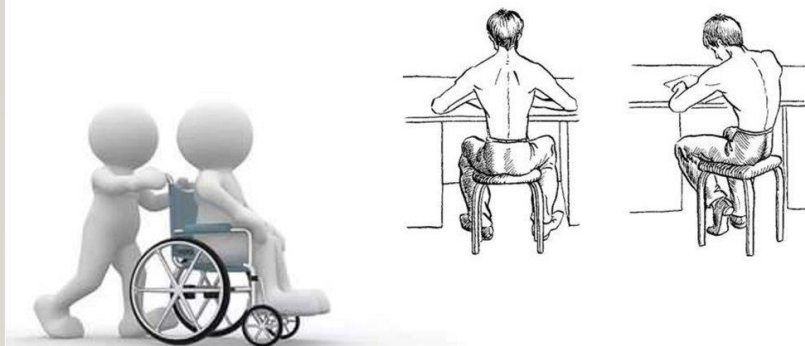


- Информационные знаки доступности должны быть объединены в единую систему средств информации и ориентирования в пространстве, помогать выбрать маршрут движения к определенным зонам и помещениям и содержать необходимую для получения услуг информацию.
- Знаки доступности размещаются при входе на территорию и в здание учреждения, а также в тех помещениях, на которых важно указать специальные возможности.



БАРЬЕРЫ ОКРУЖАЮЩЕЙ СРЕДЫ

Лица с нарушениями опорно-двигательного аппарата



- Пороги и ступени,
- неровное, скользкое покрытие,
- неправильно установленные пандусы,
- отсутствие поручней,
- высокое расположение информации,
- отсутствие места для разворота на кресле-коляске,
- узкие дверные проемы, коридоры,
- отсутствие мест отдыха на пути движения,
- отсутствие посторонней помощи при преодолении препятствий и др.



ИНВАЛИДЫ, ПЕРЕДВИГАЮЩИЕСЯ НА КРЕСЛАХ-КОЛЯСКАХ



- Устранение физических барьеров на пути к месту предоставления услуг, альтернативные формы оказания услуг (в т.ч.) на дому, удобное размещение информации, организация работы помощников



С НАРУШЕНИЯМИ ОПОРНО-ДВИГАТЕЛЬНОГО АППАРАТА

- Устранение физических барьеров на пути к месту предоставления услуг, организация места для отдыха; для инвалидов не действующих руками - помощь при выполнении необходимых действий



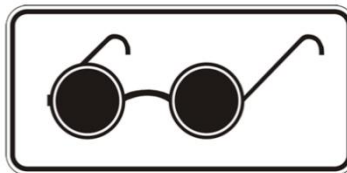
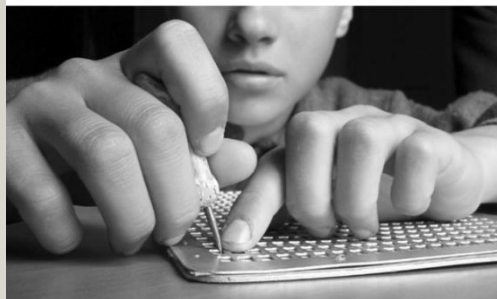
ЧТО НУЖНО УЧЕСТЬ

- Заранее позаботиться, чтобы пандус и крыльцо были чистые и не скользкие, не загорожены посторонними предметами;
- проходы в коридорах не сужены случайными предметами: стульями, стойками и т.п.;
- в зоне ожидания оборудованы места отдыха со спинками и подлокотниками, места для кресел-колясок



БАРЬЕРЫ ОКРУЖАЮЩЕЙ СРЕДЫ

Лица с нарушениями зрения



- Отсутствие тактильных указателей (в том числе – направления движения),
- отсутствие информационных указателей,
- преграды на пути движения (стойки, колонны, углы, стеклянные двери без контрастного обозначения и др.),
- неровное, скользкое покрытие,
- отсутствие помощи для получения информации и ориентации и др.



ИНВАЛИДЫ С НАРУШЕНИЯМИ ЗРЕНИЯ



- Устранение информационных и физических барьеров на пути движения, предоставление информации в доступном виде (укрупненный шрифт, плоско-точечный шрифт Брайля, контрастные знаки), допуск тифлопереводчика, допуск собаки проводника

ЧТО НУЖНО УЧЕСТЬ

Слепые имеют большие трудности с передвижением в пространстве, но могут передвигаться самостоятельно с помощью трости или с сопровождающим. Полезно знать несколько правил для сопровождающего.

Незрячий держится за руку спутника (или берет его под руку, 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.

ЧТО НУЖНО УЧЕСТЬ

При встрече нужно называть себя, говорить с незрячим спокойным голосом, глядя ему в лицо без жестов и мимики, больше используя речь. Обращаясь к посетителю, нужно назвать его по имени. Важно избегать расплывчатых определений, описаний и рекомендаций. Не нужно предлагать незрячему убрать трость при ходьбе с сопровождающим, так как трость помогает ему получать дополнительную информацию. Если заметили, что инвалид по зрению нуждается в помощи, следует ему предложить свои услуги и не обижаться в случае отказа от помощи. Заканчивая разговор, слепого предупреждают о своем уходе. В разговоре правильнее обращаться к самому слепому, а не к сопровождающему.



БАРЬЕРЫ ОКРУЖАЮЩЕЙ СРЕДЫ

Лица с нарушениями слуха



- Отсутствие зрительной информации,
- отсутствие возможности подключения современных технических средств реабилитации (слуховых аппаратов) к системам информации (например, через индукционные петли),
- электромагнитные помехи при проходе через турникеты, средства контроля для лиц с кохлеарными имплантами,
- отсутствие сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика и др.



ИНВАЛИДЫ С НАРУШЕНИЯМИ СЛУХА

- Устранение барьеров по предоставлению информации, допуск сурдопереводчика



ЧТО НУЖНО УЧЕСТЬ

Учитывая, что есть люди слабослышащие и есть глухие, необходимо предварительно выяснить степень отсутствия слуха. Надо правильно привлекать внимание. Для этого, если посетитель слабослышащий, к нему надо обратиться по имени, если глухой – положить ему руку на плечо или слегка похлопать по руке. Если посетители обладают достаточным остатком слуха, вполне допустимо пользоваться словесной речью. При этом необходимо говорить в ровном темпе, не торопясь, слова произносить четко.



ИНВАЛИДЫ С МЕНТАЛЬНЫМИ НАРУШЕНИЯМИ



Устранение барьеров по
предоставлению информации
(«ясный язык» или «легкое чтение»),
организация сопровождения

ЧТО НУЖНО УЧЕСТЬ

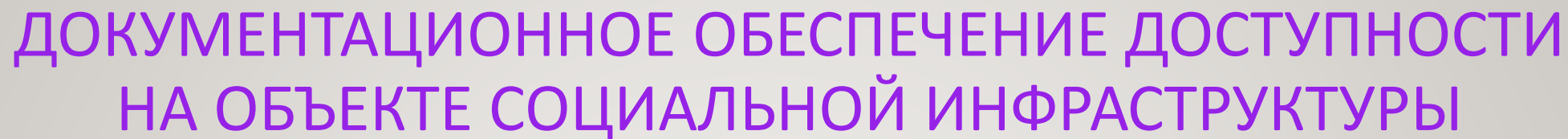
У таких посетителей тоже есть потребность в развитии и получении новой информации.

Часто эти люди имеют свой особенный взгляд на окружающую их действительность. Необходимо разговаривать с ними не как с больными людьми, а с уважением, спокойным тоном голоса, не допуская резкости. Не следует вступать с ними в дискуссии и спорить. Если чья-либо точка зрения сильно отличается от общепринятой, можно просто сказать, что она тоже имеет право на существование.



ЧТО НУЖНО УЧЕСТЬ

В некоторые моменты такие 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. Важно быть вежливыми, доброжелательными и предупредительными с данной категорией посетителей.

[illegible]

ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ В УЧРЕЖДЕНИИ ПО СОЗДАНИЮ УСЛОВИЙ ДОСТУПНОСТИ ОБЪЕКТА И ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ УСЛУГ

Предусматривает
наличие:

- организационно-распорядительных документов учреждения, утверждающих порядок оказания помощи МГН;
- закрепление в должностных инструкциях персонала конкретных задач и функций по оказанию помощи МГН
- систематическое обучение (инструктаж) персонала по вопросам оказания помощи на объекте инвалидам и другим МГН;
- наличие доступной информации для обслуживаемых граждан (инвалидов) о порядке организации *доступности* объекта и услуг, порядке получения *помощи* на объекте

РАЗРАБОТКА И ЗАКРЕПЛЕНИЕ В ОРГАНИЗАЦИОННО-РАСПОРЯДИТЕЛЬНЫХ ДОКУМЕНТАХ РЕШЕНИЙ ПО ОБЕСПЕЧЕНИЮ ДОСТУПНОСТИ УСЛУГ

~~Реализация данного мероприятия позволит учреждениям:~~

- установить **процедуры** организации и оказания услуг клиентам из числа инвалидов и МГН;
- с учетом действующих нормативных документов и методических рекомендаций;
- **сроки** их выполнения и ответственные структуры;
- **информировать потребителей услуг** о наличии таких документов и их содержании;
- **планировать** и ориентировать результаты работ по созданию безбарьерной среды;
- на достижение конкретных значений **показателей** доступности услуг;
- Допускается показатели доступности совмещать в одном документе или одной группе документов по вопросам планирования и(или) реализации мероприятий по повышению значений;
- показателей **качества услуг в сфере социального обслуживания**

ОРГАНИЗАЦИОННО-РАСПОРЯДИТЕЛЬНАЯ ДОКУМЕНТАЦИЯ МЕРОПРИЯТИЯ I ЭТАПА ПАСПОРТИЗАЦИИ

ПАСПОРТ ДОСТУПНОСТИ (акт обследования ОСИ, дорожная карта), **согласованные** с ООИ

- ❖ **Политика** обеспечения условий доступности для инвалидов и других маломобильных граждан объектов и предоставляемых услуг, а также оказания им при этом необходимой помощи.
- ❖ Должностная **инструкция ответственного сотрудника** за организацию работы по обеспечению доступности ОСИ и услуг инструктаж персонала в организации.
- ❖ Перечень должностных обязанностей **сотрудников** организации по обеспечению доступности объекта и услуг для инвалидов, с **помощью** ассистивных технических средств, оказания им необходимой помощи в **преодолении барьеров**
- ❖ **Программа** обучения (инструктажа) персонала по вопросам, связанным с организацией и обеспечением доступности для инвалидов объектов и услуг

ОРГАНИЗАЦИОННО-РАСПОРЯДИТЕЛЬНАЯ ДОКУМЕНТАЦИЯ ПРОВЕРЯЕТСЯ ПРИ КОНТРОЛЕ (НАДЗОРЕ)

- ❖ **Журнал** учета проведения **инструктажа** персонала по вопросам обеспечения доступности для инвалидов объектов и услуг
- ❖ **Журнал** учета проведения обучения персонала использованию и обслуживанию, **содержанию технических средств** адаптации
- ❖ **Памятка** (и) для инвалидов по вопросам получения помощи персонала в преодолении барьеров в учреждении (организации)

ДОКУМЕНТАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

В положение об организации внести изменение в части организации работы по обеспечению доступности услуг, сопровождению инвалидов и оказанию им необходимой помощи в преодолении препятствий, паспортизации объекта;

Приказом назначить сотрудника, ответственного за организацию работы по обеспечению доступности объекта и услуг, за сопровождение инвалидов и оказание им необходимой помощи;

В должностные инструкции сотрудников внести необходимые изменения с перечнем дополнительных обязанностей (например, о сопровождении инвалида по территории учреждения, оказания помощи при парковке и пр.)

РАЗРАБОТКА И УТВЕРЖДЕНИЕ ПЛАНА МЕРОПРИЯТИЙ ОСИ («ДОРОЖНОЙ КАРТЫ») ПО ПОВЫШЕНИЮ ЗНАЧЕНИЙ ПОКАЗАТЕЛЕЙ ДОСТУПНОСТИ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ/МГН

- реализация в течение определенного периода времени с указанием ответственных лиц
- включение *организационно-технологических и финансовых* мероприятий по повышению доступности услуг с учетом позиции общественных организаций инвалидов
- План(ы) мероприятий рекомендуется разрабатывать на период не более трех-пяти лет с детализацией мероприятий на краткосрочную перспективу (один год)
- Порядок сопровождения в учреждении должен быть утвержден распорядительным документом
- Утверждается порядок эвакуации получателей услуг (в экстренной ситуации)



ЖУРНАЛ УЧЕТА ПРОВЕДЕНИЯ ОБУЧЕНИЯ И ИНСТРУКТАЖА ПО ВОПРОСАМ ДОСТУПНОСТИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ ОБЪЕКТОВ И УСЛУГ

Дата обу- чения	Фамилия Имя Отчество обучаемого	Долж- ность обучае- мого	Вид обучения (первичное повторное) продолжит. курса обучения, место обучения	Подпись обучае- мого	Подпись ответственного сотрудника за организацию работ по обеспечению доступности объекта и услуг

ПРИМЕРНЫЕ ФУНКЦИОНАЛЬНЫЕ (ДОЛЖНОСТНЫЕ) ОБЯЗАННОСТИ СОТРУДНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ

- Разрабатываются для руководителя и его заместителей;
- Устанавливаются для лица, ответственного за работу с инвалидами и МГН (предусматривается работа по обеспечению доступности здания и услуг для получателей);
- Предусматривают участие руководителей отделений, специалистов и вспомогательного персонала;
- Включают в себя участие представителей хозяйственных служб

ОРГАНИЗАЦИЯ ИНФОРМИРОВАНИЯ ИНВАЛИДОВ В ДОСТУПНОЙ ДЛЯ НИХ ФОРМЕ О(ОБ):

- ❖ особенностях обслуживания инвалидов и оказания им ситуационной помощи;
- ❖ доступности для инвалидов ОСИ туалетных кабин/входных групп /мест для собаки-проводника;
- ❖ наличии и особенностях технических средств реабилитации/ ассистивного оборудования и правилах его использования;
- ❖ схемах движения инвалидов по прилегающей территории с указанием мест вызова и ожидания ситуационной помощи;
- ❖ обслуживания, оказания бытовых и сервисных услуг

НАШИ КОНТАКТЫ:

Нельзиков Евгений Викторович – председатель РООИ
«Доступный мир», эксперт СДС ВОИ «Мир, доступный для
всех»

+7962-663-40-61

Кю Деффо Ирина Юрьевна – зам. председателя РООИ
«Доступный мир», эксперт СДС ВОИ «Мир, доступный для
всех»

+7921-240-50-10

Экспертный центр «Доступный мир»
163071, г. Архангельск, ул. Воскресенская, 99, к. 147

ecdm.arh@yandex.ru

тел. +79539314510

