

Организация и документационное  
обеспечение работы учреждений  
социального обслуживания и  
социальной защиты по созданию  
условий доступности объектов и  
предоставляемых услуг



**Россия ратифицировала в 2012 г.**

**Конвенцию О правах инвалидов в 2008 году**

- с) организовывать для всех вовлеченных сторон **инструктаж** по проблемам доступности, с которыми сталкиваются инвалиды;
- е) 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;
- ф) развивать другие надлежащие формы оказания инвалидам помощи и поддержки, обеспечивающие им **доступ к информации**;

# Закон «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»

## Статья 15 (извлечения)

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):

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

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

# 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.)

# Документы по паспортизации

- Паспорт доступности
- План мероприятий по повышению значений показателей доступности для инвалидов объекта и оказываемых услуг,

# Журнал учета проведения обучения и инструктажа по вопросам доступности для инвалидов объектов и услуг

Дата обучения	Фамилия имя, отчество обучаемого	Должность обучаемого	Вид обучения (первичное повторное) продолжительность курса обучения, место обучения	Подпись обучаемого	Подпись ответственного сотрудника за организацию работ по обеспечению доступности объекта и услуг

# Проект приказа о назначении ответственных сотрудников за организацию и проведение работы в учреждении по обеспечению доступности объектов и услуг для инвалидов

## **О назначении ответственных сотрудников за организацию работы по обеспечению доступности объекта и услуг для инвалидов**

В целях реализации положений Федерального закона 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» соблюдения требований доступности для инвалидов и предоставляемых услуг

### **ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Возложить обязанности по организации работы по обеспечению доступности объекта и услуг для инвалидов, инструктаж персонала и контроль за соблюдением сотрудниками требований доступности для инвалидов в организации на \_\_\_\_\_.
2. Назначить ответственными за организацию работы по обеспечению доступности объекта (закрепленных помещений) и услуг для инвалидов в структурных подразделениях следующих сотрудников:
  - 2.1. Должность, ФИО – наименование структурного подразделения;
  - 2.2. Должность, ФИО – наименование структурного подразделения.
3. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Руководитель \_\_\_\_\_



ПРАВИТЕЛЬСТВО МОСКВЫ  
ДЕПАРТАМЕНТ ТРУДА И СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ НАСЕЛЕНИЯ  
ГОРОДА МОСКВЫ

**П Р И К А З**

от 21 октября 2016

№ 1197

**О назначении специалистов  
Департамента и специалистов сети  
подведомственных организаций,  
ответственных за организацию работы  
по обеспечению доступности объектов  
и услуг и сопровождение инвалидов  
с оказанием им необходимой помощи**

В целях реализации положений Федерального закона 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» по созданию условий доступности для инвалидов зданий и помещений Департамента труда и социальной защиты населения города Москвы (далее – Департамент) и объектов сети подведомственных организаций, а также предоставляемых в них услуг

**П Р И К А З Ы В А Ю:**

1. Назначить ответственным за координацию и методическое обеспечение деятельности органов исполнительной власти города Москвы по вопросам, связанным с обеспечением доступа инвалидов к объектам социальной, транспортной и инженерной инфраструктур города Москвы и предоставляемым в них услугам, начальника Управления по социальной интеграции лиц с ограничениями жизнедеятельности **Самонина В.Н.**

2. Назначить ответственным за организацию работы по обеспечению доступности для инвалидов и иных маломобильных граждан зданий и помещений Департамента и подведомственных ему организаций при проведении, в рамках реализации мероприятий Государственной программы города Москвы «Социальная поддержка жителей города Москвы на 2012-2018 годы», капитальных ремонтов и работ по приспособлению зданий, а также



Задачи персонала учреждений  
социального обслуживания и  
социальной защиты по оказанию  
помощи и сопровождению  
инвалидов на объекте.  
Должностные инструкции

# Проект приказа о назначении ответственных сотрудников за организацию и проведение работы в учреждении по обеспечению доступности объектов и услуг для инвалидов

## **О назначении ответственных сотрудников за организацию работы по обеспечению доступности объекта и услуг для инвалидов**

В целях реализации положений Федерального закона 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» соблюдения требований доступности для инвалидов и предоставляемых услуг

**ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Возложить обязанности по организации работы по обеспечению доступности объекта и услуг для инвалидов, инструктаж персонала и контроль за соблюдением сотрудниками требований доступности для инвалидов в организации на \_\_\_\_\_.
2. Назначить ответственными за организацию работы по обеспечению доступности объекта (закрепленных помещений) и услуг для инвалидов в структурных подразделениях следующих сотрудников:
  - 2.1. Должность, ФИО – наименование структурного подразделения;
  - 2.2. Должность, ФИО – наименование структурного подразделения.
3. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Руководитель \_\_\_\_\_

## Обязанности ответственного сотрудника за организацию работ по обеспечению доступности объекта и услуг

2.1. Организовывать **выполнение нормативных правовых документов** федерального и регионального уровня, организационно-распорядительных документов организации **по вопросам доступности для инвалидов** и предоставляемых услуг, а также **предписаний контролирующих органов**.

2.2. Разрабатывать, обеспечивать согласование и утверждение **методических и инструктивных документов** для сотрудников по вопросам обеспечения доступности объекта и предоставляемых услуг, своевременно готовить и вносить в них изменения и дополнения, доводить их до сведения сотрудников.

2.3. **Организовывать инструктаж**, при необходимости, тренинг сотрудников, проверку знаний и умений сотрудников по вопросам доступности для инвалидов объектов и услуг, вести «Журнал учета проведения инструктажа сотрудников по вопросам доступности для инвалидов объектов и услуг».

# Обязанности по обеспечению доступности услуги

2.4. Обеспечивать 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 пересест в нее инвалиду, следить за надлежащим использованием специальным парковочных мест.

2.5. Обеспечивать исправность **опорных реабилитационных поручней** на объекте, в том числе в санузле, на лестницах, пандусах, на путях движения (*поручни должны выдерживать вес не менее 50 кг без деформации крепления*),

2.6. Обеспечивать надлежащий порядок хранения **ключа от санузла для инвалидов**, которым при необходимости можно открыть его снаружи;

2.7. Обеспечивать **свободный подход** к мнемосхемам, тактильным табличкам и визуальным табличкам, поручням, специальному оборудованию (обеспечить отсутствие на подходах предметов мебели и оборудования); отсутствие выступающих препятствий выше 0,7 м;

2.8. Обеспечивать изготовление и размещение указателей расположения помещений с повышенными характеристиками распознавания (контрастность, размер и тип шрифта, дублирование шрифтом Брайля), в том числе помещений специального места обслуживания инвалидов, туалета для инвалидов, доступного входа, лифта, а также другой необходимой для получения услуги звуковой и зрительной информации.

2.9. Обеспечивать допуск службой охраны на территорию организации (учреждения) собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение, выданного по установленной форме.

## Обязанности по обеспечению доступности здания

2.10.Организовывать работу по обследованию здания и территории и **составлению Паспорта доступности объекта и услуг.**

2.13.Участвовать в составлении плана адаптации здания и территории и предоставляемых услуг для инвалидов и закупки нового оборудования для повышения степени доступности объекта.

2.14.Участвовать в составлении задания на проектирование на разработку проектно-сметной документации на строительство, реконструкцию и капитальный ремонт объектов организации (учреждения) в части раздела «Мероприятия по обеспечению доступа инвалидов» и в рассмотрении разработанной проектной документации.

2.15.Осуществлять контроль за соблюдением требований доступности для инвалидов при приемке вновь вводимых в эксплуатацию, а также прошедших капитальный ремонт, реконструкцию, модернизацию объектов недвижимого имущества организации (учреждения).

2.17.Участвовать в подготовке договоров (дополнительных соглашений к договорам) с арендодателями, предусматривающих условия выполнения требований по обеспечению условий доступности для инвалидов арендуемого объекта недвижимого имущества или транспортного средства – в части решения вопросов обеспечения доступности объектов и услуг.

# Администратор

- Определяет порядок сопровождения инвалида на объекте
- Обеспечивает доступность информации об услугах для инвалидов на стендах, буклетах и сайте организации
- Предоставляет инвалидам в доступной форме устную информацию об их правах и обязанностях, видах услуг, сроках, порядке и условиях их предоставления на объекте, в т.ч. с использованием индукционной петли, осуществляет, при необходимости связь с диспетчерской службой глухих
- Обеспечивает наличие копий документов, объявлений, инструкций, иных документов о порядке предоставления услуги, выполненных и крупным шрифтом, рельефно-точечным шрифтом Брайля или чтение их по просьбе инвалида.
- Владеет навыками общения с инвалидами различных категорий, в том числе с инвалидами с интеллектуальными и поведенческими нарушениями.
- Обеспечивает вызов вспомогательного персонала для оказания помощи инвалидам, в том числе посадке и высадке из машины, сопровождения по объекту, оказания помощи в санузле при поступлении сигнала от инвалида,

# Внесение изменений в должностные инструкции персонала

Все службы объекта могут быть прямо или косвенно задействованы для обеспечения доступности для инвалидов объекта и услуг.



# Специалисты

- оказывают необходимую помощь инвалидам при предоставлении услуги, при перемещении в пределах зоны оказания услуги, при пользовании имеющимся оборудованием и вспомогательными устройствами,
- извещают администратора о необходимости вызова сурдопереводчика, сопровождающих лиц из числа персонала,
- подготавливают информацию с учетом требований доступности для инвалидов простым текстом, крупным шрифтом (кегель не менее 18), рельефно-точечным шрифтом для размещения на информационном стенде, других информационных устройствах организации (подразделения),
- предоставляют инвалидам информацию в доступной форме (с учетом стойких расстройств функций организма), например, зачитывают необходимые документы, предоставляют их крупным шрифтом
- оказывают доставку услуги на дом, к месту пребывания инвалида, в дистанционном формате (в случае необходимости и возможности) по поручению руководителя или администратора.

## Структурные подразделения и работники, осуществляющие хозяйственные функции обслуживания здания и территории

Проводят периодический осмотр и проверку технического состояния обслуживаемого здания, сооружений, оборудования и механизмов на предмет соответствия требованиям доступности для инвалидов;

Поддерживают в функциональном состоянии платформу подъемную для инвалидов, мобильное подъемное устройство и иные вспомогательные технические устройства (при их наличии), своевременно организуют (производят) их ремонт и техническое обслуживание (включая зарядку аккумулятора, замену батареек, иных средств поддержания работоспособности оборудования);

Обеспечивают поддержание в рабочем состоянии средств вызова персонала, говорящих табличек, табло «бегущая строка», световых и звуковых маячков, других мультимедийных устройств для информирования инвалидов;

Обеспечивают надлежащее хранение специальных технических средств при их наличии (мобильного подъемника, переносного пандуса, сменной кресло-коляски, пересадочной доски, ходунков и пр.);

Обеспечивают наличие в надлежащем состоянии инструкций по пользованию специальных устройств для инвалидов,

Обеспечивают надлежащий уровень освещенности путей движения и мест обслуживания инвалидов;

Обеспечивают надлежащее гигиеническое состояние санузлов для инвалидов, хранение ключей для экстренного открывания санузла при поступлении сигнала вызова, оказывают помощь инвалиду по поручению администратора (дежурного сотрудника) ;

Обеспечивают отсутствие на путях движения посетителей в здании случайных предметов: стульев, стоек с рекламой, вазонов с цветами и пр., сужающих пути движения и эвакуационные выходы до ширины менее 1,2 м, мешающих доступу к поручням, мнемосхемам, тактильным табличкам и другому специальному оборудованию;

Обеспечивают регулировку усилия открывания дверных доводчиков (усилие не более 50 Нм), исправное состояние дверных фиксаторов нерабочих створок двупольных дверей;

Обеспечивают своевременную очистку от снега, наледи, мусора, обработку специальными противоскользящими средствами площадки, пандуса и лестницы при входе в здание, установку специальных ковриков с надежным закреплением для предотвращения сдвига или задирания краев,

Обеспечивают расчистку от осадков (снега и льда) мест парковки для транспорта инвалидов, не допускают парковку на этих местах других машин.

## 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

Глава 3. Этика общения с инвалидами

Глава 6. Обеспечение доступности для инвалидов государственных и муниципальных услуг

Глава 7. Обеспечение доступности для инвалидов услуг МСЭ и медицинских услуг

Глава 13. Обеспечение доступности для инвалидов услуг организаций культуры и библиотечного обслуживания

.....

# Пособия Департамента труда и соцзащиты города Москвы



Использованы материалы пособия Т.Н. Шеломановой Учебное пособие для обучения (инструктирования) специалистов



# Барьеры на территории

На путях движения на территории

- установлены предметы, затрудняющие проезд,
- ветки деревьев, кустов выступают на пути движения



25.12.2018



Осиновская В.Б.



22

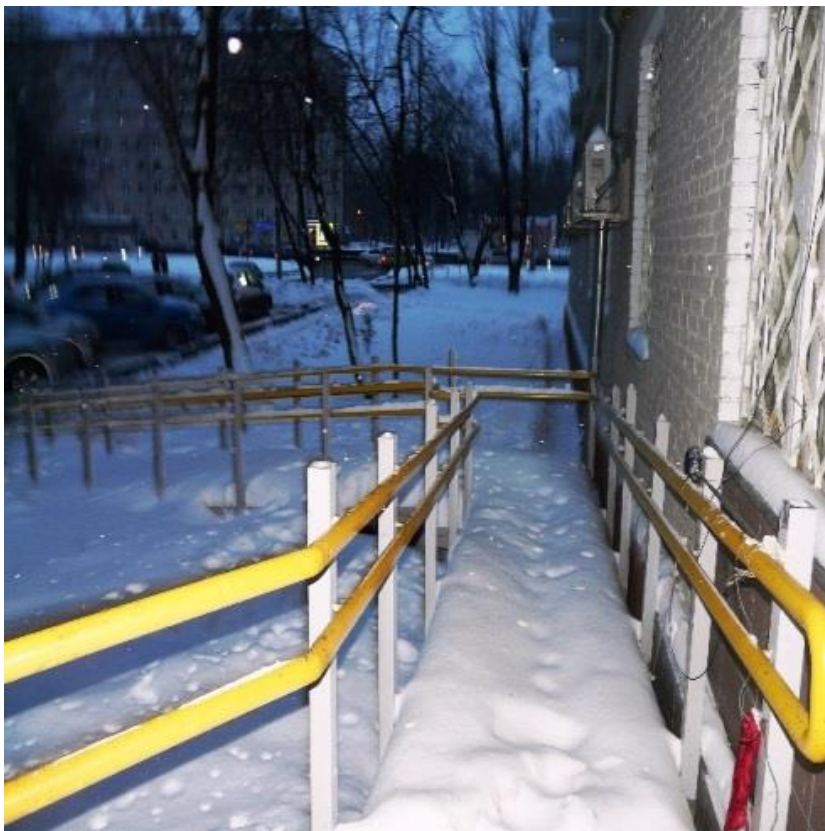
# Барьеры на территории

Установлены посторонние предметы вдоль поручней





# Уборка территории



Пандус и площадка перед кнопкой вызова  
не очищены от снега.



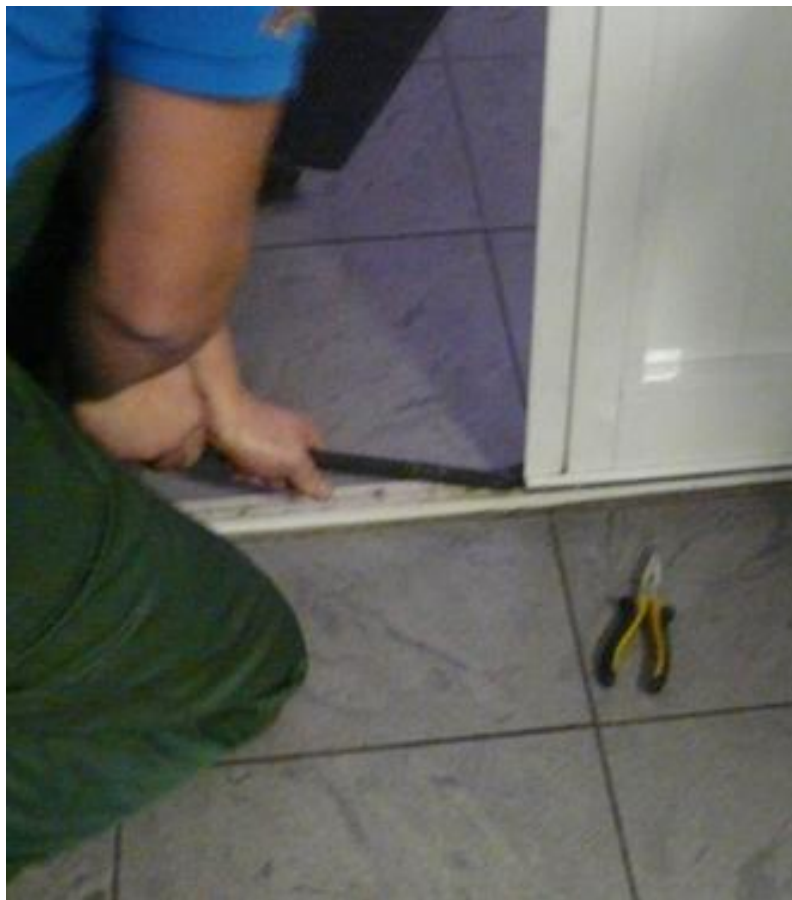
В здании.

## Препятствия на путях движения



На путях движения установлены посторонние предметы, представляющие опасность для слепых.

# Барьеры на путях движения в здании



Защелка нерабочей створки двери неисправна, проезд инвалида на кресле-коляске невозможен

# Санузел для инвалидов



Место, необходимое для пересадки инвалида на унитаз, занято урной. Пользование инвалидом санузлом невозможно.



При падении с кресла-коляске в санузле невозможно воспользоваться шнуром для вызова помощи

# Неправильно установленные предметы мебели на путях движения



Загромождение  
проходов мебелью



Перед тактильной схемой  
установлен столик,  
затрудняющий пользование  
схемой незрячим человеком



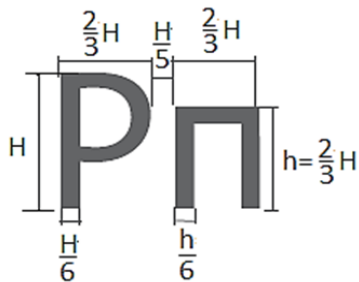
# Выступающие препятствия,



Подлестничные пространства следует огораживать

# Средства информации на объекте

Обеспечить повышенные характеристики распознавания информации



Запрещен шрифт с серифами (засечками)

Расстояние между буквами не обеспечены не менее 4 мм



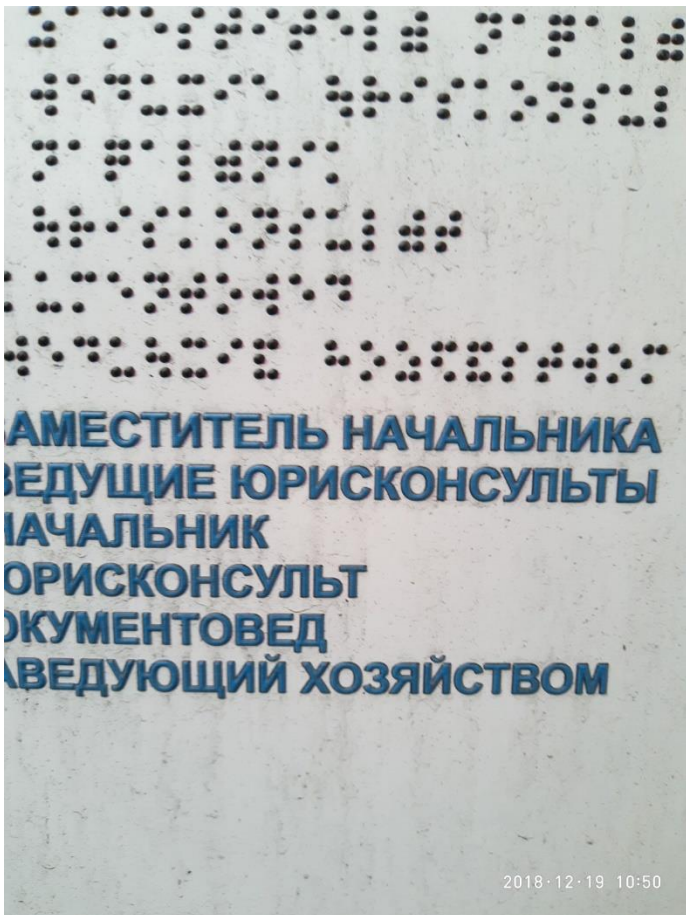
$H = 17 \text{ мм}$

$L = 10 \text{ мм}$

Расстояние должно быть не менее 4 мм



# Состояние тактильных средств информации



На тактильных мнемосхемах с течением времени может оседать пыль, особенно это характерно для тактильных мнемосхем, размещённых на территории.

Грязная мнемосхема, тактильная табличка будет непригодна для незрячих, которых очень трепетно относятся к чистоте своих «органов зрения» - рук.

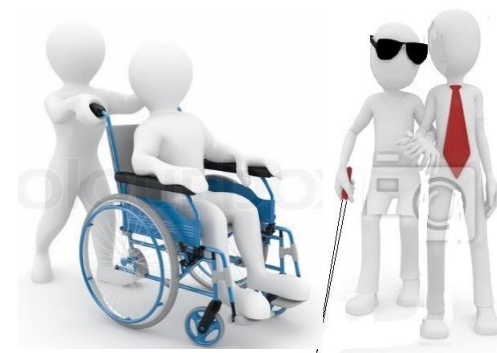


# Оказание помощи и сопровождение инвалидов на объекте

## Законодательство

Статьей 15 Закона О социальной защите инвалидов в Российской Федерации установлено, что «организации независимо от их организационно-правовых форм обеспечивают инвалидам (включая инвалидов, использующих кресла-коляски и собак-проводников) на объектах социальной, инженерной и транспортной инфраструктур сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, и оказание им помощи в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами».

Сопровождение инвалидов — это использование для безопасного передвижения непосредственной помощи окружающих (знакомого или персонала) с целью преодоления маршрута из одной точки в другую (зону оказания услуг).







Порядок сопровождения в учреждении должен быть утвержден распорядительным документом.

При разработке **порядка** сопровождения инвалидов в учреждении необходимо определить мероприятия по созданию условий для минимизации затрат и усилий инвалидов на реализацию цели посещения, возможные способы преодоления существующих барьеров с помощью персонала и перечень необходимого для этого оборудования (вспомогательного оборудования, технических средств адаптации).

В основном требуется сопровождение инвалидов в креслах-колясках при необходимости преодоления барьеров и инвалидов с нарушением зрения, в отдельных случаях может потребоваться сопровождение людей с нарушением слуха (при невозможности объяснить расположение помещений).

# Нуждаемость инвалида в оказании ему помощи

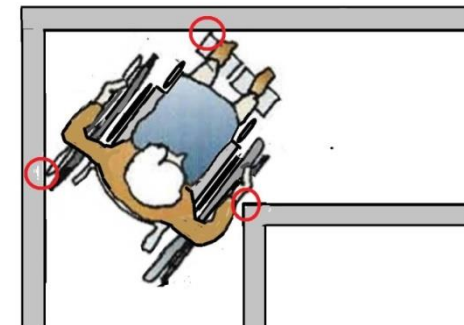
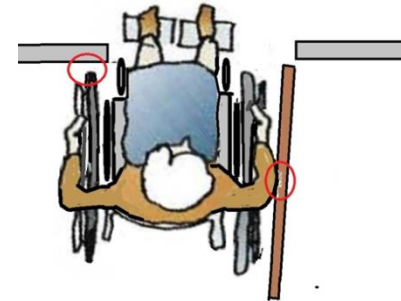
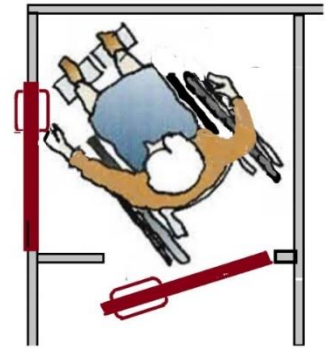
Как правило, помощь инвалиду при получении услуги оказывается при поступлении просьбы с его стороны.

С 2016 года нуждаемость инвалида в оказании ему помощи в передвижении на объектах социальной инфраструктуры, в уяснении порядка предоставления и получения услуги, в оформлении документов, в совершении им других необходимых для получения услуги действий (в доступной для него форме) отмечается в индивидуальной программе реабилитации (адаптации) ИПРА (приказ Минтруда РФ от 31 июля 2015 г. N 528н редакция 27.01.2016).

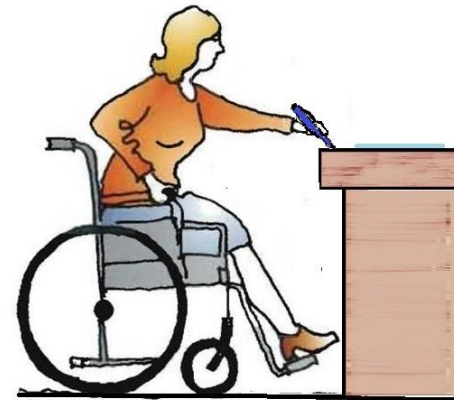
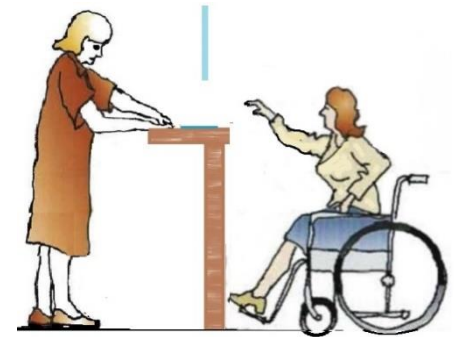
# Барьеры на объекте для инвалида на кресле-коляске

- Отсутствие маршрутов низкопольного транспорта
- Отсутствие мест парковки для инвалидов (на собственной территории или на ближайшей городской парковке)
- Недоступность входной группы: лестница на входе без пандуса или подъемника
- Отсутствие кнопки вызова помощи (при необходимости) или ее недоступность
- Крутой пандус (уклон более 8%)
- Тяжелая входная дверь (усилие более 50Нм)
- Входная площадка габаритами менее 2,2х 2,2 м

- Входной тамбур менее 1,5 x 2,0 м, инвалид не может открыть следующую дверь в тамбуре или даже разместиться в нем на кресле-коляске
- Узкие двери шириной менее 0,8-0,85 м. При ширине кресла-коляски 0,7 м самостоятельный проезд в узкие двери может быть затруднен или невозможен
- Узкие коридоры и площадки для разворота менее 1,2 м. В узких коридорах затруднено маневрирование на кресле-коляске: повороты, развороты, маневрирование при открывании дверей и пр.



- Высокие рабочие поверхности обслуживания (высота более 0,85-0,9 м). Затруднен обзор документов на рабочем столе, невозможно поставить подпись на документов из-за некомфортного расположения
- Рабочие поверхности без ниши для ног



# Следует предлагать помощь в следующих случаях:

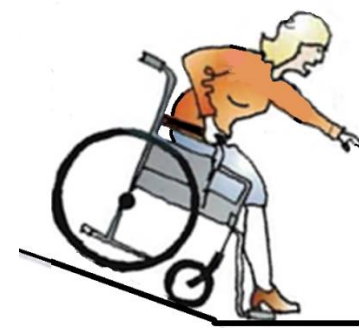
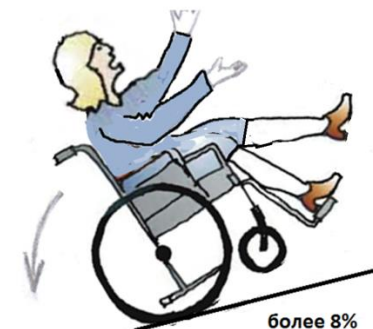
- достать кресло-коляску из багажника и пересесть из машины в коляску при посещении инвалидом объекта на личном транспорте, аналогичная помощь оказывается в конце посещения
- подняться (спуститься) по пандусу,
- открыть и придержать дверь,
- преодолеть высокий порог,

**При оказании помощи следует** выпускать ручки коляски из рук только убедившись, что после оказания помощи инвалид находится в безопасности, коляска занимает устойчивое положение, стоит на всех четырех колесах.

По окончании посещения объекта (получения услуги) помочь инвалиду покинуть помещения объекта: придержать дверь, помочь при спуске с пандуса, помочь сесть в автомобиль и убрать кресло-коляску в багажник.

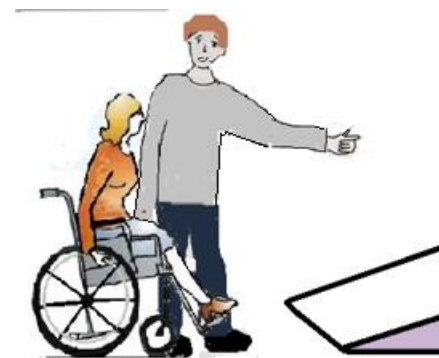
# Преодоление пандусов

- Нормативный уклон пандуса от 5 до 8% (не более 5 градусов)
- На более крутых уклонах инвалиду на кресле-коляске необходима помощь. Чем круче уклон, тем больше усилие потребуется от человека, который толкает кресло-коляску вверх или удерживает ее при крутом спуске. При уклонах свыше 15 градусов это становится опасным. Для подъемов по крутому пандусу на большую высоту у сопровождающего может просто не хватить сил. Такая ситуация может привести к травме как инвалида, так и сопровождающего.
- На крутых уклонах инвалид может выпасть из коляски, продолжительное нахождение в коляске в запрокинутом состоянии опасно для инвалидов с травмой шейного отдела позвоночника.
- Следует при перемещении по крутому пандусу спускать инвалида спиной вниз, чтобы он не выпал из коляски. Допустимо спускать коляску передним ходом на одних задних колесах, поддерживая ее в горизонтальном положении – при наличии навыка такого способа спуска (предварительный тренинг).



Опасными могут быть и неровности на наклонных поверхностях пандусов. При движении по пандусу как вверх, так и вниз коляска набирает скорость и при этом очень опасны даже небольшие препятствия на поверхности или резкое изменение уклона. Налетев на препятствие коляска резко затормозит, и инвалид может выпасть из нее, или опрокинуться вместе с коляской.

В случае отказа со стороны инвалида от получения помощи при подъеме (спуске) по пандусу *следует* предупредить инвалида о возможных трудностях, например, что поверхность пандуса довольно скользкая, угол уклона повышен, надо быть осторожным при съезде с пандуса в месте его стыка с полом и пр.





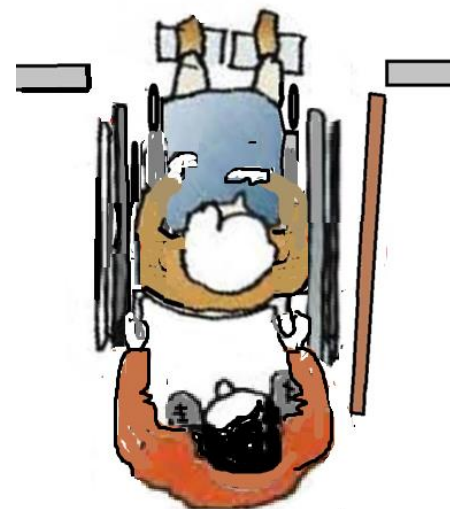
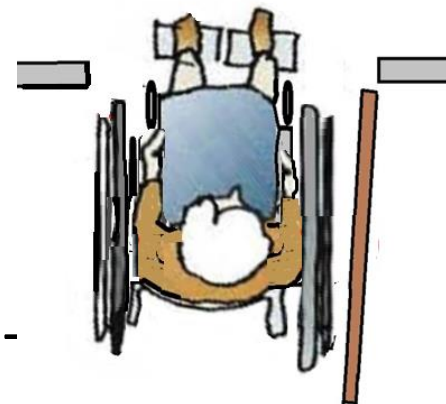
# Пороги

- При преодолении порогов высотой более 1,4 см коляска или стопорится (передние колеса упираются в препятствие, могут развернуться на подвижной вилке боком к препятствию) или при наезде на высокий порог отклоняется назад и может опрокинуться.
- Следует очень осторожно нажимать ногой на рычаг на раме сзади коляски при преодолении перепадов высот (порогов, одиночных ступеней, бордюров). При резком нажатии на рычаг или ручки коляска может опрокинуться, что приведет к травме инвалида. Если такой рычаг отсутствует, то спросите у инвалида как лучше сделать это движение с данной коляской.
- Более безопасным является проезд через порог задним ходом.
- Следует преодолевать пороги и одиночные ступени, задним ходом, перекачивая коляску сначала задними большими колесами, так как это более безопасно.
- Разверните коляску, притормозите ее в месте перепадов высоты, порога, стыка пандуса и прилегающего пола и осторожно перекатите коляску через препятствие. Контролируйте наклон коляски. При сильном наклоне, можно ее не удержать и коляска с инвалидом опрокинется.



# Узкие проходы и дверные проемы

Для безопасного прохода инвалида на кресле-коляске необходим проход шириной не менее 0,85 м. Возможность прохода через более узкие двери зависит от ширины конкретной коляски. При проезде через узкие проемы, если кресло-коляска все же проходит через них «впритирку», инвалид может ударить руки о косяки дверей (кисти рук или локти), так как для передвижения он должен вращать обода кресла-коляски. Если порога нет, то инвалид может проехать через узкий проем 0,75-0,8 м на скорости, прижав руки к туловищу, или воспользоваться при этом помощью сопровождающего.



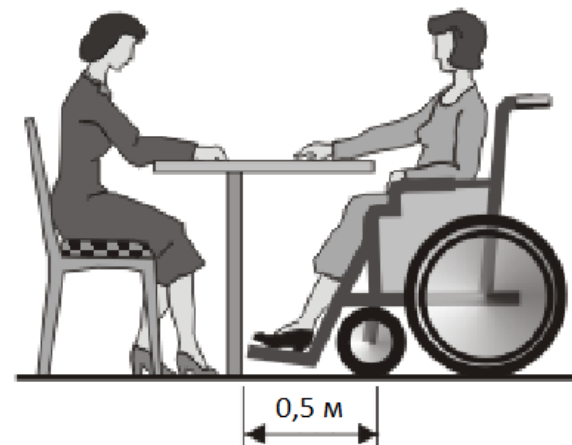
# Использование подъемной платформы

- Следует при использовании для перемещения инвалида подъемной платформы, мобильным подъемником проинструктировать инвалида о правилах пользования,
- Следует предложить помощь инвалиду для заезда на платформу по минипандусу, некоторым инвалидам подъем по крутому уклону даже на небольшую высоту представляет затруднение.

# Обслуживание инвалида на кресле-коляске

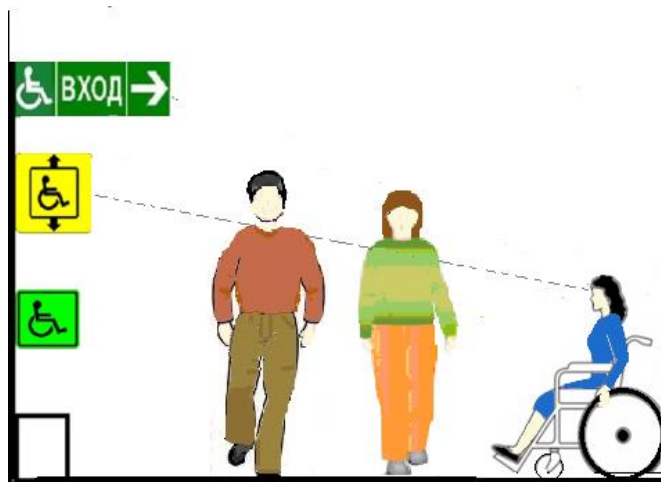
**Не следует** обслуживать инвалида, используя в качестве рабочей поверхность разделительный барьер высотой более 0, м. Это затрудняет визуальный контакт сотрудника с клиентом в инвалидной коляске, его подпись на документах, находящихся на рабочей поверхности с высотой более 0,85 м будет нестабильной из-за неудобного положения руки и отсутствия визуального контроля.

Удобно использовать столы с изменяемой высотой столешницы



# Информация для инвалида на кресле-коляске

Человек на коляске по расположению относительно окружающих его людей, всегда ниже. 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.

# Сигнал помощи из санузла

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.).



# Порядок обслуживания на массовых мероприятиях

- На массовом мероприятии необходимо освободить площадку для размещения людей в креслах-колясках в зале. Если инвалид хочет пересесть из кресла-коляски в зрительское кресло, необходимо оказать ему помощь при пересадке (по его просьбе) и сложить коляску.
- Во время мероприятий с большим количеством инвалидов, следует координировать действия дежурных добровольцев (волонтеров).
- Ответственному за сопровождение инвалидов (администратору) следует знать, сколько присутствует инвалидов на кресле-коляске в здании, на каких этажах они находятся. Эта информация необходима при чрезвычайной ситуации.
- По окончании посещения массового мероприятия следует помочь инвалидам одеться в гардеробе и покинуть помещения объекта, либо в числе первых посетителей, либо предложить подождать, когда пройдет основной их поток.



# Разработка порядка эвакуации

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).



# Обслуживания инвалидов опорников

У инвалидов этой группы наблюдается снижение функционирования рук, кистей и пальцев, неуклюжие движения, рук и ног. В отдельных случаях имеется потеря мышечной силы, затруднение целенаправленных движений. Двигательные процессы (сесть-встать, наклониться) могут быть затруднены. Люди с нарушением опорно-двигательного аппарата, как правило, медленно передвигаются. Отсутствие рук или ног даже при использовании протезов приводит к ухудшению равновесия.

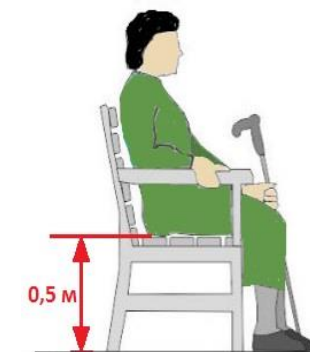
В связи с указанными ограничениями у инвалидов с перечисленными заболеваниями возникает потребность в использовании для передвижения костылей, тростей, ходунков, протезов, ортопедической обуви.

# Опорные устройства



Габариты путей движения, поворотов и разворотов людям, использующим дополнительные опоры при ходьбе, необходимы шире, чем для людей без ограничений мобильности.

Наибольшие габаритные размеры и площадки для разворота требуются людям, пользующимся при передвижении ходунками: 1,2 х 1,2 м.



# Барьеры для опорников

- При нарушении функций рук или ног требуются опорные поручни на лестницах и наклонных поверхностях. Некоторые предпочитают передвигаться по пандусам, а люди с протезами и на ортопедической обуви не могут идти по наклонной поверхности.
- Не могут ходить по лестнице с открытыми подступенками.
- Опора требуется при необходимости сесть-встать, наклониться. Необходимость дополнительной опоры возникает при действии руками (при работе с документами в положении стоя).
- Преодоление крутых лестниц с высокими ступенями требует больших затрат сил или вообще невозможно. Им необходимы лифты.
- Требуются места отдыха на путях движения и местах обслуживания и ожидания. Необходимы сидения с опорой для спины и подлокотниками.

# Обслуживание опорников

Предпочтительно обслуживание людей, использующих костыли сидя, так как им сложно работать с документами, стоя не используя опорные устройства.

Необходимы удобные стулья со спинками и подлокотниками.

Габариты площади при сидении на стуле необходимы больше в длину для удобного размещения негнущихся ног, протезов.

При длительном ожидании необходимо достаточное количество сидячих мест.

# Барьеры для слепых

Отсутствие контрастно оформленного и архитектурно акцентированного входа

Отсутствие контрастно оформленной вывески. Необходима тактильная табличка на входе с названием учреждения и часами приема

Отсутствие контрастной маркировки крайних ступеней марша входной лестницы

Отсутствие контрастно-тактильных указателей перед входной лестницей (перед первой и перед верхней ступенью)

Отсутствие контрастного обозначения входной двери. Неконтрастная ручка на входной двери

Отсутствие тактильно-контрастной поверхности перед входной дверью

Отсутствие контрастной маркировки прозрачного полотна двери и стеклянных прозрачных витражей (при их наличии на входе)

Отсутствие тактильной схемы помещения (при сложной планировке)

Сложная планировка, узкие проходы

Выступающие препятствия

Отсутствие тактильных табличек обозначения помещений, окон обслуживания



# Порядок допуска на объект собаки-проводника

- Попытка препятствования входу в учреждение человеку с собакой-проводником является нарушением закона, свои права он может отстаивать даже через суд.
- Не следует привлекать к себе внимание собаки, с ней разговаривать, гладить, пытаться с ней заигрывать.
- При входе на объект незрячий в случае, есть у него есть собака-поводырь, может дать ей команду «Голос», чтобы привлечь внимание администратора

