

# Программа обучения и инструктора персонала

# Обучение персонала оказанию помощи в преодолении барьеров

**Цель обучения:** подготовить персонал для оказания помощи инвалидам, их обслуживания, сформировать культуру общения с инвалидами.

Обучение должен пройти сотрудник, назначенный ответственным за организацию и проведение работы в учреждении по обеспечению доступности объектов и услуг для инвалидов

Ответственный за доступность сотрудник должен организовать инструктаж всех сотрудников организации, оказывающих услуги, а также инженерно-технические работников и вспомогательного персонала,

Внеплановый инструктаж проходят вновь принятые сотрудники, повторный инструктаж ежегодно.

# 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 |
|---------------|----------------------------------|----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|
|               |                                  |                      |                                                                                     |                    |                                                                                                   |
|               |                                  |                      |                                                                                     |                    |                                                                                                   |

# Примерное содержание программы обучения (три раздела и тренинг)

## 1. Общие положения

- Требования законодательства, нормативных правовых документов по обеспечению доступности для инвалидов объектов социальной, инженерной и транспортной инфраструктур и услуг. Реализация принципов «Конвенции о правах инвалидов ООН», Федерального закона «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» при организации обслуживания инвалидов.
- Основные виды стойких нарушений функций инвалидов, значимые для них барьеры окружающей среды.
- Основные понятия и определения по вопросам доступности объектов и услуг, нормативные требования к доступной среде. Понятие о барьерах окружающей среды и способах их преодоления.
- Формы контроля и меры ответственности за уклонение от выполнения требований доступности объектов и услуг в соответствии с законодательством.

## 2. Основы культуры общения с инвалидами, технология оказания помощи

- 2.1. Этические нормы и принципы эффективной коммуникации с инвалидами. Психологические аспекты общения с инвалидами и оказания им помощи.
- 2.2. Сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, и оказание им помощи;
- 2.3. Оказание помощи инвалидам в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами.
- 2.4. Правила и порядок оказания услуг на дому (в ином месте пребывания инвалида) или в дистанционном формате.
- 2.5. Должностные обязанности сотрудников по обеспечению доступности для инвалидов объекта (помещений) и услуг. Порядок взаимодействия сотрудников при предоставлении услуг инвалиду.
- 2.6. Формы контроля и меры ответственности за невыполнение, ненадлежащее выполнение сотрудниками организации обязанностей при обслуживании инвалидов.

### **3. Формирование доступной среды на объекте, виды оборудования, используемого инвалидами, технические характеристики и его эксплуатация.**

3.1. Структурно-функциональные зоны и элементы объекта организации, основные требования к обеспечению их доступности;

3.2 Обеспечение доступа инвалидов на объект: на территорию, к стоянке транспорта, к входной группе в здание, на путях передвижения внутри здания, к зоне оказания услуг, к местам отдыха и ожидания, к санитарно-гигиеническим помещениям, гардеробу, зонам общественного питания и прочим функциональным зонам, используемым инвалидами.

3.3. Специальное (вспомогательное) оборудование и средства обеспечения доступности установленное на объекте, порядок их эксплуатации, включая требования безопасности; ответственные за использование оборудования, их задачи.

3.4. Формы и порядок предоставления инвалидам услуг (в организации, на дому, дистанционно).

# Тренинг

- 4. Правила и порядок эвакуации инвалидов на объекте организации, в экстренных случаях и чрезвычайных ситуациях.**
- 5. Тренинг по сопровождению инвалидов, оказанию им помощи, их обслуживании и эвакуации.**

## 6. Экзаменационный тест по курсу

Вопросы для тестового контроля можно взять из «Методического 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»

# Очки виртуальной реальности

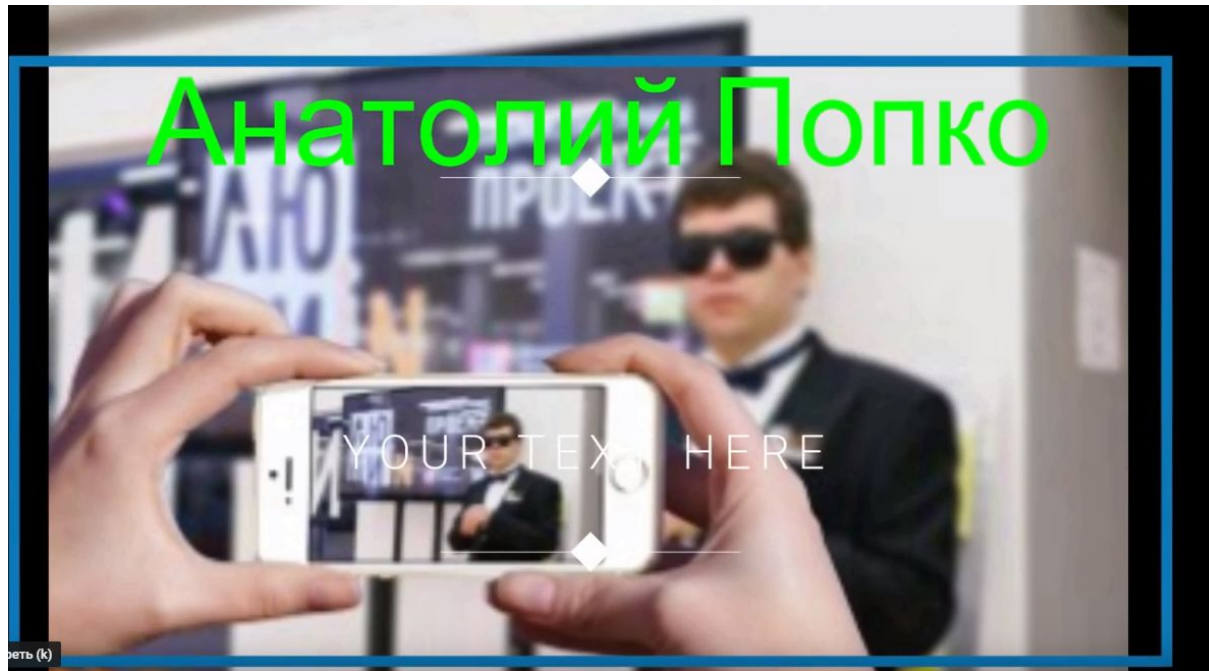
Сбербанк внедрил технологию Skill Hub VR. Она представляет собой инновационную платформу для компаний, которая способна обучать, прививать навыки сотрудникам банка и даже заставлять почувствовать, как тот иной клиент чувствует себя при входе в отделение банка.



При просмотре видео можно почувствовать ощущения, которые испытывает пожилой человек, который заходит в отделение банка для получения какой-либо услуги. Пользователю, которому надели на голову шлем виртуальной реальности, дезориентирован в пространстве и крайне медлителен. Как отмечают специалисты, большинство испытуемых отметили, что они действительно ощутили себя пожилым человеком, который ничего не может понять в современных реалиях банковской системы.

# Слепой стенд-ап Анатоля Попко для продвинутого ЧИНОВНИКА

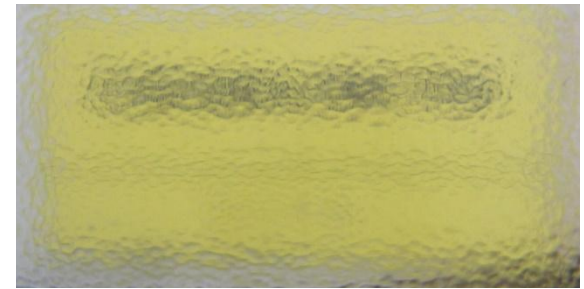
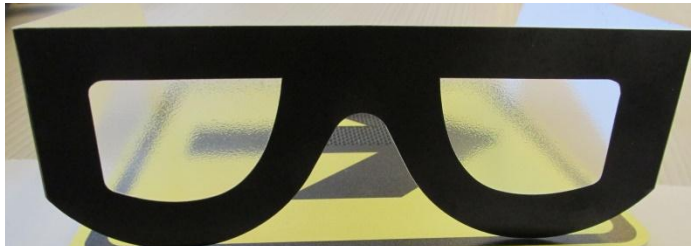
<https://www.youtube.com/watch?v=mp5kdidnEpA&feature=youtu.be&fbclid=IwAR2dLMMEiQD1mSDnqDw5a6-Tc4kR4QQiav8rltKaLI6cTE8UDj1dCRWjtgY>



# Тренинг: погружение в состояние инвалидности

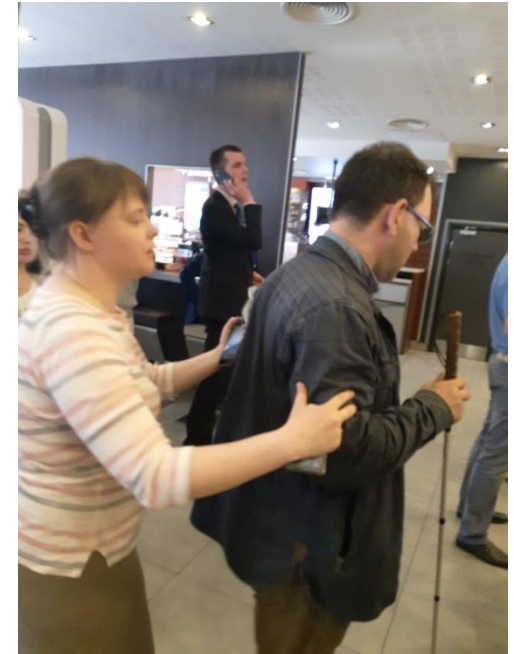
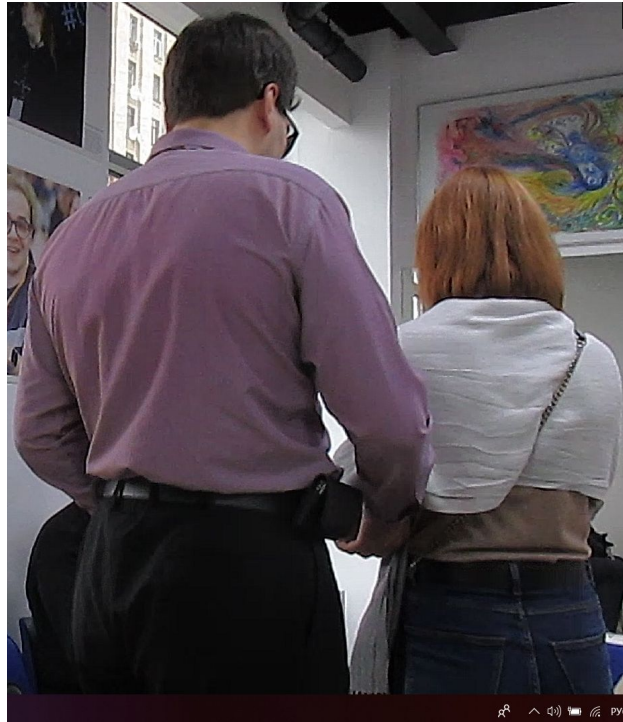


Сотруднику завязывают глаза и дают трость слепого и предлагают пройти по определенному маршруту на территории объекта или внутри здания, найти вход в здание, пройти к лифту, к месту обслуживания.



Сотруднику дают очки с мутными «стеклами» и предлагают пройти по зданию и прочесть имеющиеся информационные таблички и указатели

# Сопровождение незрячего инвалида



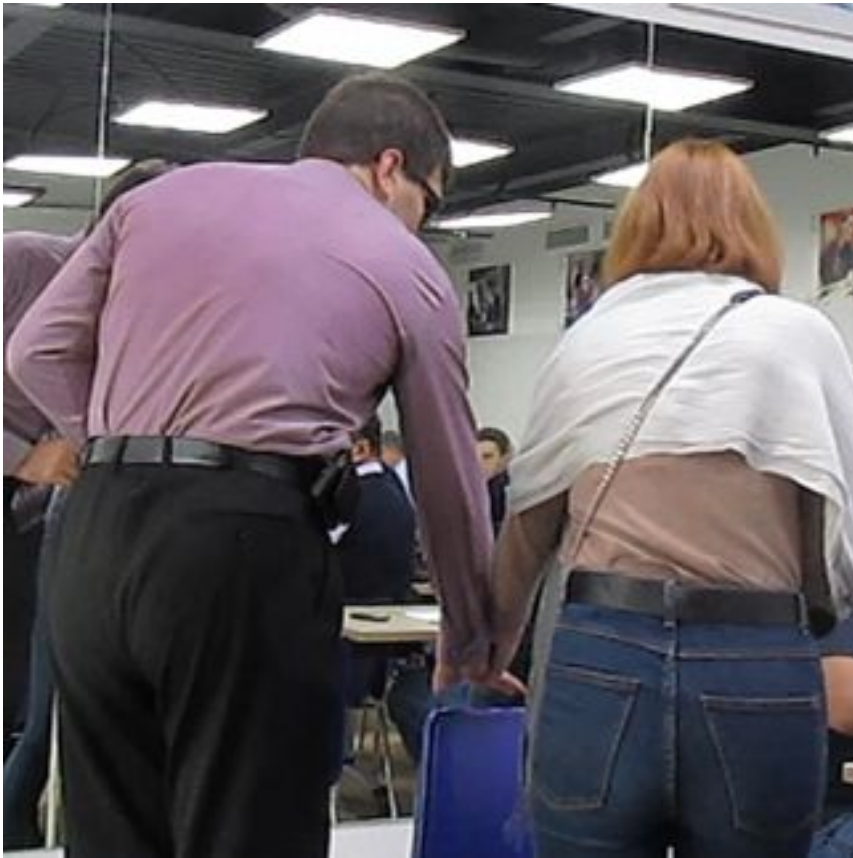
Так делать нельзя

При сопровождении по объекту незрячий берет спутника под руку или за плечо, или придерживается его руки чуть выше локтя, **располагаясь при этом на полшага сзади.**

# Сопровождение незрячего инвалида

Сопровождая слепого,

- нельзя делать резких движений,
- следует заранее предупреждать о препятствиях, слегка приостанавливаясь перед ними.
- в дверь, узкий проход, по узкой лестнице сопровождающий проходит первым.
- в узких местах заводите руку, за которую держится инвалид, за спину – так, чтобы он мог, не теряя с вами контакта, двигаться следом
- инвалид может также идти, касаясь спины сопровождающего тыльной стороной руки.



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

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 мы будем спускаться по лестнице». «Справа препятствие, осторожно».

Не нужно при сопровождении предлагать незрячему отдать Вам трость или убрать трость, так как трость помогает ему получать дополнительную информацию.

При описании препятствий избегайте расплывчатых описаний. Определяйте левую и правую стороны препятствия по отношению к позиции незрячего (а не по отношению к себе).

По ступенькам ведите незрячего перпендикулярно к ним, предупреждайте о нестандартных (высоких, закругленных, скошенных) ступенях.

Положив руку незрячего на перила лестницы, Вы ориентируете его о начале/конце спуска или подъема.

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

# Сопровождение и оказание помощи инвалидам на кресле-коляске

Всегда сначала спрашивайте у инвалида, нужна ли ему помощь.

Если предложение о помощи принято, спросите, что нужно делать, и четко следуйте инструкциям инвалида.

# Оказание помощи на парковке



Последовательность складывания коляски для погрузки в багажник



Видов колясок очень много, и надо спрашивать у пользователя – он подскажет: как погрузить коляску в багажник, как помочь ему пересесть из машины в коляску

# Виды колясок

В квартире инвалид использует **комнатную коляску**, она имеет ширину примерно 60-65 см и проходит в обычные межкомнатные двери. Для использования на улице она малоприспособлена, так как из-за малой ширины и длины будет неустойчива на местных неровностях тротуаров и может опрокидываться на пандусе. Комнатная коляска имеет литые шины колес, что при передвижении по неровностям тротуаров вызывает повышенную вибрацию коляски и болезненные ощущения у инвалида.



**Подлокотники и подножки  
съемные, братья за них при  
переносе коляски нельзя.**

# Активная коляска



Ширина коляски примерно 0,6 м

Большие колеса с пневматической покрышкой, передние колеса литые

Вес коляски 12 кг

За счет малых габаритов позволяет маневрирование на ограниченном пространстве

Для повышения устойчивости может иметь широкий развал колес, что обеспечивает боковую устойчивость коляски, особенно при движении по поверхностям, которые имеют поперечный уклон.

**Подлокотники съемные, братья за них при переносе коляски нельзя.**

Подножка часто цельнолитая, не съемная.

# Антипрокидыватели



Легкие коляски часто оборудованы антипрокидывателями: колесиками сзади коляски. Такую коляску невозможно сильно наклонить назад, чтобы преодолеть высокий порог или одиночную ступеньку, иначе антипрокидыватели повредятся.

# Электрическая кресло-коляска



Коляска с электроприводом гораздо тяжелее, переносить инвалида на руках в такой коляске невозможно.

Коляска может преодолевать повышенные уклоны до 12 градусов (для колясок с ручным приводом не более 5 градусов), ее невозможно наклонить назад для преодоления препятствий, как ручную коляску.

Электроколяска требует большую площадку для разворота.

При установке пандусов, подъемников следует обращать внимание на грузоподъемность устройств с тем, чтобы они выдерживали вес электроколяски с пользователем. Грузоподъемность платформы подъемной и пандуса, в том числе инвентарного, не менее 250 кг/м<sup>2</sup>.

# Съемные колеса



Для преодоления недостаточных габаритах проходов можно использовать коляски со съемными большими колесами, которые имеют сзади дополнительные колесики. При этом ширина коляски уменьшается примерно на 20 см. Для передвижения на коляске со снятыми колесами инвалиду потребуется помощь.

Колеса легко снимаются и одеваются без применения каких-либо инструментов и приспособлений.

# Узкие коляски



Для проезда в узкие дверные проемы может использоваться коляска пассивного типа JR-160, с зауженной рамой

Колеса заведены под сиденье.

Ширина такой коляски от 50 до 60 см.

Для передвижения на ней требуется сопровождающий.

# Электроприставки



- Получили распространение электроколеса к обычной коляске.
- При посещении учреждения колесо открепляется.
- Необходимо обеспечить его хранение на время посещения

# Передвижение кресла-коляски с человеком



Если Вас попросили передвигать коляску с инвалидом, катите ее медленно.

Коляска быстро набирает скорость, и неожиданный толчок может привести к выпадению инвалида из кресла-коляски.

# Преодоление небольших препятствий



При необходимости преодоления небольших препятствий (порогов, одиночных ступеней) сопровождающий должен осторожно нажать ногой специальный упор-рычаг на раме сзади коляски, приподнять передние колеса кресла-коляски и закатить ее на препятствие на задних колесах.

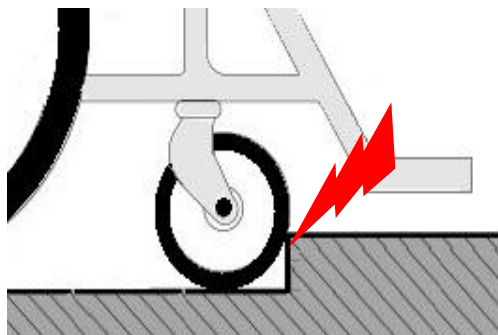
Будьте осторожны, при резком нажатии на ручки или упор-рычаг внизу коляски она может опрокинуться.

# Передвижение коляски по неровной дороге, по снегу



Если дорога неровная,  
лучше слегка приподнять  
передние колеса кресла-  
коляски и катить ее  
только на задних колесах

# Преодоление препятствий



- Пороги и одиночные ступени можно преодолевать, перекатывая коляску сначала задними большими колесами (спиной вперед).
- Катите коляску медленно при приближении к перепадам высоты, порогам. Резкое столкновение передних колес с порогом болезненно для инвалида. При сильном ударе инвалид может вылететь из коляски

# Спуск кресла-коляски по пандусу

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

Если спускаете передом, притормозите коляску в месте, стыка пандуса и прилегающей площадки.

Удар при изменении уклона пола при спуске приходится на подножку кресла-коляски.

Неожиданный толчок может привести к выпадению инвалида из кресла-коляски или, как минимум, к болевому шоку.



# Проезд через узкие двери (Л. Индолев)



Еуропа  
длина 1,0 м  
Ширина + 0,2 м к ширине сиденья

Чтобы сузить складную коляску, существует несколько способов.

1. Подъехав к двери, сядьте на подлокотник и перенесите центр тяжести на эту сторону, облегчив нагрузку на другое колесо. Свободной рукой подтяните сиденье за петлю или боковую трубку. Крестовина при этом сомкнется, и, держась за косяк, вы сможете протиснуться в проем.

2. Активные коляски со съёмными колесами проходят в любой лифт, если убрать одно из колес, наклонившись вперед и набок. Хорошо, чтобы кто-то вас поддерживал сзади (тогда снимаются оба колеса), но можно это выполнить и самому.

# Лестницы

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

Самое безопасное братья за раму коляски. Транспортировкой коляски непосредственно с человеком, где это связано с подъемом коляски, ее переносом должны заниматься только мужчины, и ни в коем случае девушки или женщины. Женщины должны уметь грамотно организовать помощь посторонних.

# Тренинг: передвижение инвалида на кресле-коляске по лестнице (в экстренном случае)

Коляску ставят на задние колеса, чтобы при движении по лестнице сидение находилось в горизонтальном положении.

Один человек берется сзади за ручки, второй страхует спереди.

Осторожно перекатывают коляску со ступени на ступень.





При тренинге сначала поднимают и спускают пустую коляску, затем с человеком.

Главное передвигать коляску строго параллельно поручням, чтобы на ступенях стояли одновременно оба колеса коляски.

# Передвижение по лестнице с помощью инвалида

Если инвалид будет оказывать помощь при движении, подкручивая колеса синхронно с рывками помощника при подъеме на следующую ступеньку, вторым помощником может быть женщина. Коляска стоит на задних колесах в положении баланса. Инвалид страхуется, придерживаясь за перила и держась второй рукой за обруч колеса-коляски. Вторым помощник, страхующий снизу не должен дергать за коляску, это мешает ее передвижению, колеса будут пробуксовывать.



# Помощь при падении

**Предварительно необходимо поставить кресло-коляску рядом с упавшим инвалидом и поставить ее на ручной тормоз.**

Два крепких сотрудника (мужчины) встают по обе стороны от упавшего инвалида и наклоняются, чтобы он ухватил их за плечи, а они его под колени. В таком положении они переносят его и сажают в коляску;



Вариант 2: один из сотрудников заводит руки сзади под мышки инвалиду и сцепляет свои руки в замок у него на груди, второй заводит руки под колени инвалида, вместе они поднимают его и сажают в установленную рядом коляску;

Один из сотрудников заводит руки сзади под мышки инвалиду и сцепляет свои руки в замок у него на груди. Второй тянет инвалида вперед за вытянутые руки, вместе они поднимают его в вертикальное положение и сажают в установленную рядом коляску.



# Если помощь вынужден оказывать один сотру

Следует предложить инвалиду отжаться правой рукой от его согнутого и подставленного удобно колена, а левой рукой от подлокотника зафиксированной тормозом коляски (для левшей наоборот) и самостоятельно подняться на сиденье коляски.



Следует установить кресло-коляску сзади инвалида, снять или отвести вбок подножки. Помочь ему сесть сначала на небольшое возвышение (например, подушку), затем он должен, отжимаясь одной рукой от подлокотника, колеса или края сидения, а другой от небольшого возвышения (годится ящик, положенный набок стул), складываясь в поясе и поднимая таз, инвалид самостоятельно подняться на сиденье

Лежащий на спине инвалид группируется и подхватывает согнутые ноги под колени, а помощник заводит спереди под его таз и поясницу спинку опрокинутой коляски так, чтобы сидение уперлось в ягодицу. Затем ноги инвалида перекидываются через сидение, и коляска приводится помощником в вертикальное положение.

# Тренинг на коляске



Сотрудникам предлагается сесть в кресло-коляску (коляску можно взять напрокат) и проехать по территории, пандусу (при его наличии), открыть входную дверь, проехать к зоне обслуживания, заехать в санузел.