

**Задачи персонала организаций по оказанию помощи
и сопровождению инвалидов на объекте.
Рекомендации по вопросам взаимодействия и оказания
помощи инвалидами различных категорий**

Одним из значимых путей преодоления барьеров для инвалидов и иных маломобильных граждан на объекте является помощь персонала.

При этом, обязанности работников организации по оказанию помощи инвалидам закрепляются в локальных документах (в приказе о назначении ответственных, в положении о порядке оказания помощи), а также в должностных инструкциях. Также указанные работники должны иметь необходимые компетенции – знания и умения по взаимодействию с инвалидами и оказанию им помощи (с учётом наличия у граждан различных видов нарушений функций и ограничений жизнедеятельности).

Нередко помощь персонала может оказаться незаменимой, иногда единственной формой преодоления барьеров и решения вопроса о предоставлении услуг отдельным категориям граждан, например, оказание услуг сурдоперевода гражданам с нарушениями слуха, владеющим жестовым языком, или помощь в выполнении действий руками гражданам с нарушениями функций верхних конечностей. На действующем объекте чаще всего приходится начинать решать вопросы доступности с закрепления ответственных и их обучения и/или инструктирования.

Следует помнить, что частью первой статьи 15 Федерального закона № 181-ФЗ (с изменениями, внесёнными Федеральным законом № 419-ФЗ) предусмотрено во всех организациях, независимо от их организационно-правовых форм, должно быть организовано:

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

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

Согласно приказу Минтруда России, утвердившему формы и Порядок разработки и реализации индивидуальной программы реабилитации или абилитации инвалида, индивидуальной программы реабилитации или абилитации ребёнка-инвалида (далее - ИПРА)¹, в любой организации инвалиду должна быть оказана помощь в преодолении барьеров, мешающих получению услуг на объекте. Причём, должна быть организована помощь (и соответствующая готовность персонала оказать её) различным категориям инвалидов, в соответствии с разделом ИПРА, изображённом на рисунке «Раздел ИПРА «Виды помощи, в которых нуждается инвалид (ребёнок-

¹ Приказ Минтруда России от 13.06.2017 № 486н

инвалид) для преодоления барьеров, препятствующих ему в получении услуг на объектах».

Виды помощи, в которых нуждается инвалид (ребенок-инвалид) для преодоления барьеров, препятствующих ему в получении услуг на объектах	Буквенное и графическое изображение	
1. Помощь инвалиду, имеющему выраженные, значительно выраженные ограничения в передвижении на объектах, при входе и выходе из них, посадке в транспортное средство и высадке из него, в т.ч. с использованием кресла-коляски	К	
	О-п	
2. Помощь инвалиду, имеющ. выраженные, значительно выраженные ограничения в самообслуживании вследствие нарушения (отсутствия) функции верхних конечностей	О-в	
3. Помощь инвалиду по зрению - слабовидящему на объектах	С-ч	
4. Помощь инвалиду по зрению - слепому на объектах	С-п	
5. Обеспечение допуска на объекты собаки-проводника при наличии документа	С-п	
6. Помощь инвалиду по слуху - слабослышающему	Г-ч	
7. Помощь инвалиду по слуху – глухому	Г-п	
8. Представление инвалиду по слуху - глухому услуги с использованием русского жестового языка, включая обеспечение допуска сурдопереводчика	Г-п	
9. Предоставление инвалиду, имеющему одновременно нарушения функций слуха и зрения, услуг тифлосурдопереводчика, включая обеспечение его допуска	С-п	
	Г-п	
10. Оказание необходимой помощи инвалиду, имеющему интеллектуальные нарушения, в уяснении порядка предоставления и получения услуги, в оформлении документов, в совершении им других необходимых для получения услуги действий	У	

Рис. Раздел ИПРА «Виды помощи, в которых нуждается инвалид (ребёнок-инвалид) для преодоления барьеров, препятствующих ему в получении услуг на объектах»

Решение об организации помощи на объекте силами сотрудников учреждения (организации) обеспечивается комплексом организационных мероприятий, в том числе локальными организационно-распорядительными документами, закреплением ответственных сотрудников за организацию и оказание помощи на объекте инвалидам и другим маломобильным гражданам, а также обучением (инструктированием) персонала учреждения (организации) – с отражением этой информации в плановых и учётных (регистрационных) документах.

Ниже представлены рекомендации по взаимодействию и оказанию помощи инвалидам. С использованием этих рекомендаций предлагается организовать обучение (инструктаж) ответственных сотрудников по вопросам оказания помощи инвалидам; при необходимости, тренинг навыков оказания помощи и сопровождения инвалидов.



Рекомендации по взаимодействию и оказанию помощи ИНВАЛИДАМ ВСЕХ КАТЕГОРИЙ (независимо от видов нарушений)

1. Для обеспечения своевременной помощи инвалидам желательно **организовать получение информации о дополнительных потребностях ожидаемого посетителя** (разместить на сайте организации информацию о том, что инвалиду стоит предварительно сообщить установленным способом о своём посещении объекта и о необходимой ему помощи).

2. При появлении инвалида на объекте сотруднику организации необходимо **предложить инвалиду помощь и дождаться согласия её принять**, а затем поинтересоваться, как лучше помочь. Если помощь не принята - не навязывать; но предупредить человека о возможных препятствиях (барьерах) на пути и необходимости проявлять осторожность.

3. При разговоре с инвалидом, который пользуется помощью сопровождающего, иного помощника или специалиста (сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика), нужно **обращаться к инвалиду (не к сопровождающему или помощнику)**; при общении с инвалидом следует расположиться так, чтобы лица собеседников были на одном уровне.

4. **Обращаться к инвалиду следует вежливо**, без фамильярности, снисходительности, подчеркнутого покровительства; **говорить с инвалидом нужно обычным голосом и языком**. Только со слабослышащим можно увеличить громкость речи, а с инвалидом с нарушениями умственного развития говорить на простом языке.

5. Допустимо **посоветоваться с инвалидом по вопросу о виде и содержании помощи**, в которой он нуждается; сконцентрировать внимание не на заболевании или травме, ставшими причинами инвалидности, а на человеке, нуждающемся в помощи.

6. Если человек испытывает трудности в общении, **важно проявить терпение, внимание, такт**; дождаться, когда он сам закончит фразу, не поправляя, не договаривая за него. Если что-то не поняли, **не нужно делать вид, что поняли**, лучше переспросить, озвучить то, что поняли и попросить подтвердить это. Рекомендуется **задавать короткие вопросы**, требующие коротких ответов или жестов (например, кивка головы).

7. Любое **индивидуальное техническое средство** (трости, костыли, ходунки, инвалидные коляски) - **элемент личного пространства человека**;

не нужно брать и не перемещать их, не получив разрешения со стороны инвалида. Следует **соблюдать личные границы и личное пространство**, спрашивать разрешения взять за руку или предложить свою руку; если кому-то неприятен тактильный контакт, не нужно его навязывать.

8. Если случайно допустили оговорку или нарушили правила этикета, извиниться, внести поправку в разговор и спокойно продолжать общение. Если сказали «посмотрите», «увидимся» (невидящему человеку), «послушайте», «вы слышали» (не слышащему), «проходите», «пойдёмте», «постойте» (человеку, передвигающемуся на коляске), не стоит смущаться – такие обращения приемлемы (допустимы).

9. Если есть сомнения, как правильно поступить, нужно проявить доброжелательность, открытость к общению, готовность понять и оказать необходимую помощь. Можно спросить у инвалида, что и как правильно сделать, оказывая помощь, либо пригласить помощника.



Рекомендации по взаимодействию и оказанию помощи инвалидам, передвигающимся на креслах-колясках

1. Начиная общение с инвалидом на коляске, необходимо **спросить о необходимости помощи, предложить её**. Только дождавшись положительного ответа, стоит **уточнить, как её лучше оказать** – и после этого действовать.

2. Если помощь не принята, важно **сообщить человеку в коляске о предстоящих барьерах, об имеющихся технических устройствах индивидуального пользования** (шагающий лестничный подъемник, сменное кресло) или коллективного пользования (подъемник, лифт, пандус), **о средствах вызова помощника** (кнопка, переговорное устройство, телефон), о средствах оповещения и помощи при ЧС.

3. При общении с инвалидом на коляске, нужно постараться расположиться так, **чтобы лица оказались на одном уровне**, например, сесть рядом на стул, чтобы человеку на коляске не пришлось запрокидывать голову (это и неудобно, и при некоторых видах нарушений невозможно).

4. **Непозволительно проявлять фамильярность** по отношению к человеку, находящемуся в коляске: класть ему руку на плечо, на голову, пытаться говорить заискивающе или покровительственным тоном.

5. **Нельзя перемещать инвалидную коляску без позволения** человека, ею пользующегося; неприемлемо на неё садиться, облакачиваться, ставить ноги.

6. Начиная перемещать человека в инвалидной коляске, стоит **уточнить некоторые технические возможности коляски** (управления, торможения); **выбирать приемлемый, согласованный с инвалидом темп движения**.

7. При необходимости смены коляски в учреждении (уличной на комнатную, малогабаритную, или электроколяски на обычную) необходимо **получить согласие инвалида на это перемещение**.

8. При необходимости использовать другие вспомогательные технические средства (шагающий лестничный подъемник, инвентарный пандус, вспомогательные средства в санитарной комнате и проч.), нужно **предварительно обсудить и согласовать это с инвалидом**. Если у инвалида на коляске сохранилась способность и готовность передвигаться с помощью других средств (костыли, ходунки) можно предложить их для передвижения.

9. В случае, **если у человека, передвигающегося на коляске, имеются и другие нарушения** (функций верхних конечностей и др.), при оказании ему помощи следует учитывать рекомендации для соответствующих видов нарушений.



**Рекомендации по взаимодействию
и оказанию помощи инвалидам
с нарушениями опорно-
двигательного аппарата –
при поражениях нижних
конечностей**

Помощь может понадобиться как **при наличии существенных физических барьеров на объекте** (высокие ступени и пороги, отсутствующие или ненормативные поручни), а также в связи с **особенностями нарушений** (необходимость пользоваться ТСР: ходунки, костыли, трости; либо если есть навязчивые движения или скованность); при открывании тяжелой двери, при подъеме по лестнице, при пользовании лифтом; при пользовании гардеробом.

1. **Предлагать помощь** нужно **ненавязчиво**, не привлекая значительного внимания со стороны окружающих. Получив согласие, стоит **уточнить, как лучше её оказать** и после этого приступить к оказанию помощи.

2. Если предложенная помощь не принята, рекомендуется отнестись к этому с пониманием, **предупредить инвалида о возможных барьерах на пути его следования, сообщить о возможности обратиться за помощью, о порядке обращения и о порядке её оказания.**

3. Если помощь принята, можно **предложить руку для дополнительной опоры или выполнить за инвалида какие-либо действия**, если руки инвалида заняты техническими средствами для передвижения.

4. Может понадобиться **помощь инвалиду с использованием дополнительных технических средств** (подъемник, пандус, кресло-коляска, каталка), которую также следует **согласовать с ним.**

5. Учитывая конкретные виды нарушений нижних конечностей или используемые инвалидом технические средства, лучше **выбирать оптимальный маршрут движения, место (места) для оказания услуг или размещения инвалида** (в зале, в кабинете).



Рекомендации по взаимодействию и оказанию помощи инвалидам с нарушениями опорно-двигательного аппарата – при поражениях верхних конечностей

Инвалиды с нарушениями функций верхних конечностей, как правило, используют **имеющиеся (сохранные) возможности верхних конечностей либо их культей, протезов**, а также пользуются **специальными техническими средствами, насадками**; при отсутствии рук или значительном нарушении их функций приспособляются выполнять функции нижними конечностями, ртом. Рекомендуется в таких случаях воспринимать эти действия как приемлемые.

1. При затруднениях или отсутствии возможности у инвалида выполнить действия руками, нужно **предложить инвалиду помощь** и, получив согласие, **выполнить эти действия за него**: открыть дверь, кран, воспользоваться выключателем, телефоном, написать текст.

2. Если необходимо поздороваться за руку с человеком, у которого культя или протез верхних конечностей, можно пожать сохранную руку либо протез.

3. При наличии у инвалида навязчивых движений рук или при нарушении их координации, следует, при необходимости, **оказать ему помощь в выполнении действий руками**, в том числе с использованием вспомогательных технических средств.

4. Для уточнения характера, вида помощи и порядка её оказания, приемлемо **обратиться за советом к инвалиду**, в особых случаях – пригласить к оказанию помощи других специалистов, вспомогательный персонал.

5. При наличии затруднений действий руками, вызывающих необходимость помощи, **в сочетании с другими видами нарушений**, следует учитывать рекомендации, согласно имеющимся видам нарушений.



**Рекомендации по
взаимодействию и оказанию
помощи инвалидам
с нарушениями зрения –
при полной потере**

1. При встрече с незрячим человеком нужно **обозначить факт обращения к нему**, например, слегка дотронувшись до его плеча и (или) назвав его (если известно имя и отчество), **предложить свою помощь**.

2. Если помощь не принята, следует **предупредить инвалида о возможных барьерах на пути движения** и сообщить, что, при необходимости, он может обратиться за помощью, если потребность в этом возникнет (например, предложить инвалиду, остановившись, поднять руку).

3. Подойдя к незрячему человеку, **нужно назвать себя** и всех других, подошедших вместе или присутствующих в помещении и **принимающих участие в разговоре** (при необходимости, уточнить не только имена, но и должности и намерения, цели обращения).

4. Если необходимо **завершить разговор, отойти от незрячего человека, нужно предупредить** его об этом.

5. Если незрячий человек выразил готовность принять помощь и нуждается в сопровождении, **нужно предложить ему взять сопровождающего за руку** выше локтя, за предплечье и двигаться чуть позади сопровождающего (предпочтительно). Либо согласовать с незрячим, как лучше сопровождать его.

6. Являясь сопровождающим незрячего человека, нужно **комментировать маршрут и все ближайшие изменения** его, все **барьеры** (включая начало и завершение лестницы, наличие поворотов, вертикальных препятствий и проч.).

7. Если человек пользуется белой тростью, сопровождая его, следует **двигаться с противоположной стороны от руки, в которой трость**, не исключая возможности человеку пользоваться и тростью.

8. **При прохождении по узкому коридору, через узкие двери**, сопровождающему рекомендуется взять незрячего человека за руку, отведя её себе за спину – и **вести инвалида за собой**; пройдя это место, можно вернуться в прежнее, наиболее удобное положение (чтобы инвалид держал сопровождающего за предплечье, под руку).

9. Для **обозначения какого-либо предмета**, которым предстоит воспользоваться незрячему: поручня вдоль лестницы, поручня вдоль стены, предметов мебели (стула, кресла, стола, и т.п.), необходимо **описать место нахождения и расположения предметов**, а также **положить руку незрячего человека на этот предмет**: на поручень, на спинку стула,

подлокотник кресла, крышку стола; далее инвалид сам определится, как этим воспользоваться: двигаться, используя поручень, присесть на стул, кресло.

10. Если **инвалид по зрению с собакой-проводником**, не стоит трогать её, заигрывать с ней и отдавать команды собаке-проводнику (это может делать только хозяин собаки). При необходимости, **можно предложить незрячему проводить его к организованному на объекте месту ожидания собаки-проводника.**

11. Для **ознакомления незрячего человека с документом**, требующим принятия решения и подписи, можно предложить его **копию, выполненную шрифтом Брайля** (если инвалид владеет этим шрифтом), либо **прочитать ему текст этого документа полностью**, дословно, не сокращая, не пересказывая, а затем **указать пальцем место подписи.**

12. **Передавая незрячему человеку какие-либо документы** (в том числе возвращая его личные документы) или денежные купюры, **нужно озвучивать передаваемые документы и купюры**, последовательно и точно называя их (вкладывая в руку незрячему).

13. **Беседуя с группой незрячих граждан**, следует, обращаясь к кому-либо, **называть его по имени или дотрагиваться к нему** (чтобы он понял, что обращаются именно к нему).

14. Поскольку незрячий человек, как правило, способен осуществлять самообслуживание, то при оказании ему помощи **важно сориентировать его в незнакомом месте** – для выполнения самостоятельно привычных действий. Например, в кафе, столовой описать расположение столовых приборов; в санитарно-гигиеническом помещении – расположение устройств, в гостинице, концертном зале, музее – расположение мебели, предметов.

15. **При возникновении проблемы в оказании помощи незрячему человеку**, стоит **спросить его о характере помощи** и, не смущаясь, **попросить подсказать, как её лучше оказать**, либо **пригласить компетентного сотрудника** для оказания такой помощи.



Рекомендации по взаимодействию и оказанию помощи инвалидам с нарушениями зрения – при частичном нарушении

При изменении остроты зрения, сужении полей зрения, изменении цветовосприятия может понадобиться помощь персонала – при наличии информационных барьеров и **в случае недостаточной зрительной информации**: её недостаточной освещенности, контрастности, размеров текста и иных знаков, при отсутствии цветовой (контрастной) предупредительной разметки.

1. **Предложить инвалиду слабовидящему помощь в преодолении препятствий и в получении необходимой информации – и оказать её в случае согласия инвалида принять помощь.**

2. **Для уточнения вида и порядка оказания помощи слабовидящему возможно обратиться с таким вопросом к инвалиду.**

3. **В случае отказа от помощи, не навязывать её, но предупредить инвалида о возможных препятствиях на пути, о порядке вызова помощника.**

4. **При сопровождении слабовидящего человека, следует предложить ему руку или предложить взять сопровождающего под руку (под локоть или выше локтя); при сопровождении по маршруту движения – предупреждать о препятствиях (в слабоосвещенных местах, в местах отсутствия контрастной предупреждающей информации).**

5. **Для получения информации слабовидящему человеку важно предоставить необходимые технические средства (для чтения: увеличения размера читаемого текста или для дополнительной освещенности) либо помощнику прочесть документ, текст на стенде, на иных носителях.**

6. **При выборе специального места в зале, в учебном классе, в ином месте оказания услуг, предпочтительно размещать слабовидящего ближе к источнику информации, с лучшим освещением.**



**Рекомендации по
взаимодействию и оказанию
помощи инвалидам с
нарушениями слуха –
при полной потере**

1. При разговоре с неслышащим человеком важно **поддерживать визуальный контакт, чтобы неслышащий собеседник видел лицо и губы говорящего**, которые должны быть достаточно освещены (это тем более важно для возможности читать с губ).

2. Начиная разговор (обращаясь к неслышащему человеку), можно **привлечь его внимание**, помахав рукой; допустимо дотронуться до его плеча (желательно при этом находиться в поле зрения этого человека, не со спины).

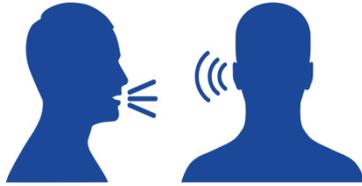
3. Общаясь с неслышащим человеком, читающим с губ, нужно **обозначить тему (контекст)**, говорить **в обычном темпе, лучше медленно, чётко, короткими фразами, используя общепринятые, общепонятные жесты**; желательно задавать вопросы, требующие коротких ответов или жестов.

4. Если при чтении с губ, неслышащий человек сообщает, что не понимает говорящего (помощника), следует **повторить фразу более чётко** и, по возможности, **короче**. Либо **предложить другой формат общения**, например, написать или напечатать короткие фразы.

5. Если неслышащий человек владеет языком жестов, следует **сообщить ему о возможности пригласить сурдопереводчика** (либо обеспечить допуск сурдопереводчика к общению, к месту получения услуг).

6. Если у неслышащего человека недостаточно сформирована устная речь, можно **использовать в общении зрительные образы**: простые общепринятые жесты, пиктограммы, рисунки, задавать вопросы, требующие коротких ответов или жестов (например, кивка головой). При значительных затруднениях следует обратиться **к помощи сопровождающего, другого специалиста, сурдопереводчика**.

7. При **сочетанных нарушениях зрения и слуха** к общению нужно привлекать **сопровождающего или специалиста (тифлосурдопереводчика)**.



**Рекомендации по
взаимодействию и
оказанию помощи
инвалидам с нарушениями
слуха - при частичном
нарушении**

1. **Общаться с человеком с частичным нарушением слуха (слабослышащим) следует «глаза в глаза», чтобы собеседник хорошо видел лицо, в том числе губы говорящего (это может улучшить понимание); возможно также уточнить у собеседника, какой способ коммуникации для него предпочтителен.**

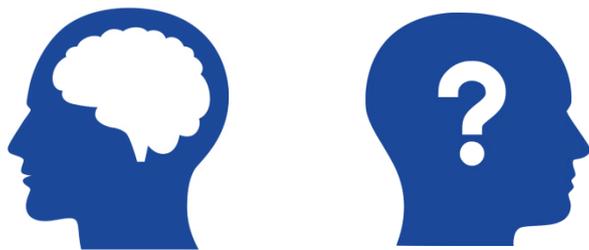
2. **Следует говорить со слабослышащим человеком более громко, чёткими короткими фразами, также возможно использование жестов; говорить со стороны лучше слышащего уха.**

3. **В помещении (в кабинете, в зале), где предоставляется информация, рекомендуется приблизить слабослышащего человека к источнику звука, либо обеспечить индивидуальное усиление звука (техническими средствами).**

4. **Для обеспечения чёткости восприятия особо важной информации, следует предложить обменяться ею дополнительно письменно (например, написать номер телефона, адрес, иную цифровую информацию).**

5. **Чтобы убедиться, что правильно поняты слабослышащим собеседником, стоит переспросить его об этом, при необходимости повторить передаваемую информацию, перефразировать, продублировать жестами, иллюстрациями.**

6. **Для обеспечения гражданам, пользующимся слуховыми аппаратами, чёткости получаемой информации («чистки» её от шумов) можно использовать индукционно-петлевые устройства (системы) с соответствующей площадью покрытия (с учётом удаленности источника звука и размеров помещения).**



**Рекомендации по
взаимодействию и оказанию
помощи инвалидам
с нарушениями умственного
развития**

1. Общаясь с инвалидами с нарушениями умственного развития (со сниженным интеллектом), следует относиться к ним так же, как к любому другому человеку, **обсуждать все необходимые темы**, не принижая возможности собеседников, их достоинство, не говорить свысока.

2. Важно помнить, что люди с нарушениями умственного развития, **сохранившие дееспособность, вправе сами делать осознанный выбор**: принимать ли помощь, давать ли согласие на получение какой-либо услуги, принимать иные решения, а также **подписывать необходимые документы**.

3. Гражданам с интеллектуальными нарушениями важно **предоставить информацию на доступном (простом) языке**: стараться не использовать длинных фраз и сложных смысловых оборотов. Возможно при общении **использование иллюстраций, фотографий, простых символов**.

4. Объясняя **правила или порядок посещения и обслуживания на объекте**, условия договора, рекомендуется сделать это частями, **пошагово**, попытаться **после каждого шага выяснить, как собеседник понял полученную информацию**; при необходимости – дополнительно объяснить каждую часть информации.

5. Если имеются также **проблемы психического характера, или наблюдаются эмоциональные расстройства**, важно проявлять спокойствие, равновесие, дружелюбие, постараться выяснить, чем вызвано беспокойство, чем можно помочь. **При выраженных затруднениях в общении** или проявлении агрессии со стороны инвалида, нужно **пригласить специалиста** или вспомогательный персонал.

6. Если у собеседника отмечаются также **нарушения речи**, важно отнестись терпимо к тому, что разговор может занять больше запланированного времени; не ускорять, договаривая за собеседником фразы; не перебивая, **дать спокойно договорить фразу**. Могут использоваться **технические средства альтернативной коммуникации**.

7. Если инвалида сопровождает помощник, **рекомендуется продолжать разговор с инвалидом**, не пытаясь переадресовывать вопросы помощнику (не называть при этом инвалида в третьем лице в его присутствии).

8. Если задав вопрос инвалиду, **не удалось понять ответа – можно повторить вопрос**, постараться задать его повторно так, чтобы была возможность у инвалида дать короткий ответ или ответить жестом.

9. **При наличии у инвалида с интеллектуальными нарушениями и иных (сочетанных) нарушений**, при взаимодействии с ним или при

оказании ему помощи следует руководствоваться рекомендациями по соответствующим видам нарушений.