

Муниципальное образовательное учреждение
дополнительного образования
Дворец творчества детей и молодежи

СОГЛАСОВАНО:

ОХКО ООО «Всероссийское общество
инвалидов г. Комсомольска-на-Амуре»
Зам. председателя А. И. Полей



УТВЕРЖДЕНО:

Директор МОУ ДО ДТДиМ
И. В. Юн
приказом от 06.07.2016 № 76



**ИНСТРУКЦИЯ
О ПОРЯДКЕ ОКАЗАНИЯ СИТУАЦИОННОЙ ПОМОЩИ
ИНВАЛИДАМ И
ДРУГИМ МАЛОМОБИЛЬНЫМ ГРУППАМ НАСЕЛЕНИЯ
ПРИ ПОСЕЩЕНИИ ОБЪЕКТОВ**

МОУ ДО Дворца творчества детей и молодежи

ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящая Инструкция о порядке оказания ситуационной помощи инвалидам и другим маломобильным группам населения при посещении объектов МОУ ДО Дворца творчества детей и молодежи (далее - Инструкция) разработана в целях повышения качества и доступности услуг, предоставляемых МОУ ДО ДТДиМ (далее - Дворец), инвалидам и другим маломобильным гражданам населения, обеспечения беспрепятственного допуска указанных категорий граждан в здания и помещения Дворца (далее - объекты).

1.2. Настоящая Инструкция определяет ответственность, функции, правила, порядок действий в работе Дворца для обеспечения максимально удобных условий в реализации прав гражданам из числа граждан с нарушениями функций опорно-двигательного аппарата (в том числе инвалидов-колясочников), людей с недостатками зрения (слепых и слабовидящих), людей с дефектами слуха (глухих и слабослышащих), умственного развития, маломобильных групп населения.

1.3. Настоящая Инструкция разработана в соответствии с Федеральным законом от 29.12.2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», Федеральным законом от 24.11.1995 г. № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации», приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 31.03.2025 г. № 253 «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере общего, среднего профессионального образования и соответствующего дополнительного профессионального образования, профессионального обучения, дополнительного образования детей и взрослых, организации отдыха и оздоровления детей, а также оказания им при этом необходимой помощи», сводом правил СП 59.13330.2016 «Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения» СНиП 35-01-2001 «Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения», утверждённым приказом Министерства строительства и жилищно-коммунального хозяйства РФ от 14.11.2016 г. №798, Методическими рекомендациями Общероссийской общественной организации «Всероссийское общество инвалидов» «О потребностях в помощи различных групп инвалидов при оказании услуг на объектах социальной инфраструктуры».

1.4. Инструкция обязательна к применению всеми сотрудниками Дворца, ответственными лицами за оказание ситуационной помощи инвалидам и другим маломобильным группам населения при посещении объектов Дворца (далее - ответственные лица).

1.5. Сотрудники Дворца подлежат обязательному ознакомлению с настоящей Инструкцией.

1.6. В целях настоящей Инструкции используются следующие понятия:

- ситуационная помощь - это помощь, оказываемая ответственным специалистом инвалиду в целях преодоления барьеров, препятствующих ему получать все услуги, оказываемые населению, наравне с другими лицами;

- маломобильные граждане (МГН) – это лица пенсионного возраста, граждане с малолетними детьми, в том числе использующие детские коляски, другие лица с ограниченными способностями и возможностями самостоятельно передвигаться, ориентироваться, общаться, вынужденные в силу устойчивого или временного физического недостатка использовать для своего передвижения необходимые средства, приспособления и (или) собак-проводников.

Иные понятия в настоящей Инструкции используются в тех же значениях, что и в нормативных актах, указанных в пункте 1.3. настоящей Инструкции.

1.7. Требования к уровню подготовки персонала:

- знание понятия «доступная среда для инвалидов»; основных видов архитектурных, информационных и ситуационных барьеров, препятствующих получению услуг инвалидами (МГ) наравне с другими лицами, а также возможных способов их устранения в зависимости от категории инвалидности;

- осведомленность о перечне предоставляемых услуг во Дворце; формах и порядке предоставления услуг (во Дворце, на дому, электронно и дистанционно, при их оказании);

- ознакомление с порядком эвакуации людей во Дворце, в экстренных случаях и чрезвычайных ситуациях;

- наличие разработанных правил взаимодействия (этикета) сотрудников Дворца при предоставлении услуг инвалиду.

2. Порядок оказания ситуационной помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам (МГН)

2.1. Приказом руководителя Учреждения назначаются работники, ответственные за оказание ситуационной помощи инвалидам и МГН.

2.2. При входе в здание имеется кнопка вызова сотрудника.

2.3. При нахождении инвалида или маломобильного гражданина в помещениях Учреждения ему оказывается ситуационная помощь:

- при входе и выходе из здания;
- при перемещении внутри здания, при подъеме и спуске с лестницы;

3. Действия ответственного специалиста при оказании ситуационной помощи инвалиду и (или) маломобильному гражданину

3.1. В случае необходимости инвалиду или маломобильному гражданину оказывается ситуационная помощь при входе в здание.

3.2 Действия ответственного специалиста при оказании ситуационной помощи инвалиду или маломобильному гражданину, находящемуся внутри помещения Дворца:

- при встрече с инвалидом или маломобильным гражданином ответственный специалист должен сообщить свою фамилию, имя, отчество, занимаемую должность и выяснить, по какому вопросу обратился гражданин.

3.3. В зависимости от физических особенностей человека личный прием осуществляется в зоне целевого назначения или в кабинете ответственного специалиста.

3.4. В случае сопровождения инвалида или маломобильного гражданина в кабинет ответственный специалист должен соблюдать следующие нормы:

- инвалиду, передвигающемуся на коляске или испытывающему трудности при передвижении, предлагается оказание помощи на первом этаже при входе в здание Дворца;

- инвалиду с нарушением слуха предлагается следовать за собой. Слова сопровождаются доступными и понятными жестами. В кабинете необходимо указать рукой место, куда инвалид может присесть;

- инвалиду с нарушением зрения необходимо предложить помощь по сопровождению в кабинет. Предложить незрячему гражданину самому выбрать, с какой стороны ему удобно идти (обычно это свободная от трости сторона), при передвижении инвалид держится за специалиста рукой. Проходя двери или узкие проходы, всегда идти впереди, рукой направляя инвалида так, чтобы он шел следом за специалистом. В кабинете, необходимо подвести инвалида к стулу и направить его руку на спинку стула;

- инвалиду с нарушениями интеллекта предлагается следовать за собой, перед ним открывать двери, предложить присесть.

3.5. Организация личного приема инвалида с нарушением слуха:

- для привлечения внимания необходимо назвать инвалида по имени и отчеству, а в случае отсутствия реакции, слегка прикоснуться к его руке или привлечь внимание жестом руки;

- в случае сложностей с устным общением предлагается вести диалог в письменном виде;

- при возникновении необходимости ознакомления с документами, предоставляемыми инвалидом, ответственный специалист комментирует документы, которые нужны для решения вопроса, связанного с личным обращением инвалида. В случае предоставления неполного комплекта документов, ответственный специалист в письменном виде сообщает инвалиду перечень недостающих документов;

- соблюдаются общие этические нормы общения с инвалидами с нарушением слуха – не указывается на грамматические ошибки, не делаются замечания по устной речи, так как многие инвалиды с нарушением слуха неграмотны.

3.6. Организация личного приема инвалида с нарушением зрения:

- при общении необходимо учитывать постоянную необходимость инвалида в ориентации в пространстве. Если ответственный специалист перемещается по кабинету или покидает, в данном случае его свои действия сопровождает голосом;

- если в ходе личного приема возникла необходимость приглашения других специалистов, нужно представить их и дать им возможность выразить голосом свое присутствие;

- при возникновении необходимости ознакомления с документами, предоставляемыми инвалидом, не нарушается порядок их расположения. Необходимо комментировать свои действия и называть документы, которые нужны для решения вопроса, связанного с личным обращением инвалида. В случае предоставления неполного комплекта документов необходимо сообщить в письменном виде информацию о недостающих документах, а также по просьбе инвалида, записать информацию на его диктофон;

- в случае необходимости подписи инвалида на документе ответственный специалист полностью читает его, убеждается в понятии инвалидом изложенной информации, а также предлагает помощь в подписании документа – располагает документ под активную руку, направляет указательный палец этой руки в место, где должна начаться подпись;

- необходимо соблюдать общие этические нормы общения с инвалидом с нарушением зрения – избегать излишней жестикуляции, в случае необходимости чтения документа предупредить инвалида о начале действия, обеспечить отсутствие шумовых явлений в кабинете (отключить или максимально снизить громкость сигналов телефонов, находящихся в кабинете).

3.7. Организация личного приема инвалида с интеллектуальными нарушениями:

- при обращении необходимо использовать конкретные формулировки, изложенные доступным и понятным языком. Речь должна быть спокойной, без колебаний тембра и скорости изложения информации. При возможности устная информация должна сопровождаться иллюстрированными или письменными материалами.

- в случае, если вопрос, по которому обратился инвалид или маломобильный гражданин, не находится в ведении ответственного специалиста, специалист приглашает компетентного сотрудника учреждения. До прибытия сотрудника, ответственный специалист направляет посетителя с ограничением передвижения к месту ожидания, обеспечивает его сопровождение до места ожидания следующими методами:

- инвалиду с нарушением слуха ладонью указывает на стул в зоне ожидания (приглашающий жест) и предлагается на него сесть;

- инвалиду с нарушением зрения сначала дается возможность сориентироваться в пространстве. Необходимо прикоснуться к его плечу или руке, предложить пройти к месту ожидания, сопровождая движение или

поддержкой инвалида за локоть/руку, или направлять его словами (немного левее, правее).

В случае присутствия вместе с инвалидом или маломобильным гражданином сопровождающего сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика или иного лица, владеющего жестовым языком, ответственный специалист обеспечивает его доступ в учреждение.

В случае присутствия вместе с инвалидом или маломобильным гражданином собаки - проводника, ответственный специалист обеспечивает ее доступ в учреждение. Ответственный специалист не имеет права требовать еще какие-либо документы, кроме паспорта собаки.

В случае необходимости ответственный специалист сопровождает инвалида или маломобильного гражданина до места расположения санитарногигиенической комнаты.

3.8. По завершению приема ответственный специалист помогает инвалиду или маломобильному гражданину выйти из здания.

4. Общие правила этикета при общении с инвалидами и МГН

Правило	Примечание
Обращение к человеку	Разговаривая с инвалидом, обращайтесь непосредственно к нему, а не к сопровождающему, которые присутствуют при разговоре.
Пожатие руки	При знакомстве с инвалидом, вполне естественно пожать ему руку: даже те, кому трудно двигать рукой или кто пользуется протезом, вполне могут пожать руку — правую или левую, что вполне допустимо
Называйте себя и других	При встрече с человеком, который плохо или совсем не видит, обязательно называйте себя и тех людей, которые пришли с Вами.
Предложение помощи	Предлагая помощь - ждите, пока ее примут, а затем спрашивайте, что и как делать.
Адекватность и вежливость	Обращайтесь с взрослыми инвалидами как с взрослыми. Обращайтесь к ним по имени и на ты, только если Вы хорошо знакомы.
Не опирайтесь на кресло-коляску	Инвалидная коляска — это часть неприкасаемого пространства человека, который ее использует.

Внимательность и терпеливость	Разговаривая с человеком, испытывающим трудности в общении, слушайте его внимательно. Будьте терпеливы, ждите, когда человек сам закончит фразу. Не поправляйте его и не договаривайте за него. Никогда не притворяйтесь, что вы понимаете, если на самом деле это не так. Повторите, что вы поняли, это поможет человеку ответить Вам, а Вам — понять его.
Расположение для беседы	При разговоре с человеком, пользующимся инвалидной коляской или костылями, расположитесь так, чтобы ваши и его глаза были на одном уровне. Разговаривая с теми, кто может, читать по губам, расположитесь так, чтобы Вас было хорошо видно.
Привлечение внимания человека	Для привлечения внимания человека, который плохо слышит, помашите ему рукой. Смотрите ему в глаза и говорите четко. Имейте в виду, что не все люди, которые плохо слышат, могут читать по губам.
Не смущайтесь	если случайно допустили оплошность, сказав "Увидимся" или "Вы слышали об этом...?" тому, кто не может видеть или слышать.

5. Сопровождение инвалидов и людей с ограниченными возможностями здоровья при оказании услуг

5.1. При обеспечении доступа инвалидов и людям с ограниченными возможностями здоровья к услугам во Дворце необходимо им чётко разъяснить график учебно-воспитательного процесса, расписание учебных занятий, указать место проведения занятий (показать нужный кабинет, помещение), акцентировав внимание на путь по учреждению от входа до нужного помещения.

5.2. Для обеспечения комфортного и максимально эффективного получения услуг при проведении групповых мероприятий необходимо учитывать возрастные, функциональные, психоэмоциональные особенности обучающихся.

5.3. Для эффективной организации дополнительного образования с обучающимися с нарушениями опорно-двигательного аппарата, слуха, зрения использовать при наличии имеющееся специальное оборудование.

5.4 При сопровождении инвалидов при предоставлении им социальнобытовых услуг предложить провести экскурсию по Дворцу, обратив

внимание на расположение санитарных комнат, лестниц, пандусов, мест для отдыха (зала, фойе и т.д.), а также на механизмы открывания-закрывания дверей, санитарных приборов, обучить механизму их открывания закрывания, показать кнопки экстренного вызова персонала.

Сопровождение посетителя, передвигающегося на инвалидной коляске

При сопровождении человека, передвигающегося на инвалидном кресле, ситуационный помощник должен следить за правильным положением своего тела, чтобы избежать чрезмерной нагрузки на позвоночник. Ему следует:

- стоять полностью на стопе;
- держат спину прямой, а ноги – полусогнутыми;
- использовать силу мышц рук и ног;
- свести к минимуму нагрузку на позвоночник.

Другими значимыми элементами, определяющими безопасность посетителя, являются одежда и обувь сопровождающего. Одежда не должна быть чрезмерно тесной, затрудняя его движения, или наоборот – широкой и длинной, создавая риски наматывания на колеса кресла-коляски. Обувь на высоких каблуках либо со скользкой подошвой может стать причиной трудностей при совместном преодолении многочисленных ступеней или продолжительного спуска/подъема во время дождя или гололеда.

Обязательным компонентом сопровождения является постоянное согласование действий помощника и посетителя в инвалидном кресле-коляске. Перед тем, как совершить определенный маневр, например, резко наклонить кресло вперед или назад, следует сообщить об этом человеку, в нем сидящему, иначе от неожиданности он может опрокинуться или выронить что-либо. Вместе с тем, не следует за него делать то, что он может выполнить без посторонней помощи: проехать самостоятельно отрезок пути, открыть дверь, переехать порог. Чрезмерная опека может психологически задеть посетителя и вызвать у него чувство зависимости.

Ситуационный помощник должен знать и уметь различать типы инвалидных кресел-колясок, которые могут использовать посетители (активные, комнатные, прогулочные и др.). Это необходимо, чтобы определять степень их маневренности, удобство перевода в положение балансирования на задних колесах, выбор покрытия пола или рельефа дороги, исключающего, например, застревание маленьких колес.

Сотрудники, оказывающие ситуационную помощь, должны владеть рядом приемов для безопасного перемещения кресла-коляски (преодоление бордюра, подъем или спуск по лестнице, проезд через узкий дверной проем, движение «зигзагом» по крутому съезду и т.д.). В случае падения посетителя они должны уметь поднять инвалида в кресло-коляску с уровня пола (земли), не причиняя ему дополнительных неудобств.

При сопровождении человека, передвигающегося на инвалидном кресле, по ровной поверхности следует катить коляску плавно, учитывая состояние поверхности дороги или тротуара, со скоростью, которая будет комфортной для посетителя. В случае если передние колеса коляски «наткнутся» на препятствия (попадут в углубление или расщелину), ни в коем случае нельзя толкать коляску вперед. Это неминуемо приведет к тому, что человек выпадет из коляски на землю. Необходимо наклонить коляску назад, поставить ее на задние колеса так, чтобы передние колеса оказались приподнятыми над поверхностью земли, и в таком положении переехать через препятствие. Затем плавно опустить передние колеса на землю и продолжить движение на всех четырех колесах. Следует катить коляску, держа ее за ручки, но не опираясь на них, поскольку коляски некоторых моделей, особенно активные, при излишнем нажиме на ручки легко переворачиваются назад.

Для преодоления (заезда или спуска) бордюров сопровождающему предлагаются две техники перемещения коляски: лицом вперед и спиной вперед.

Техника заезда на бордюр или вышерасположенную поверхность лицом вперед. Человек на инвалидном кресле подъезжает к препятствию лицом вперед. Находясь сзади, помощник переводит коляску в положение балансирования на задних колесах и опирает передние колеса на вышерасположенную поверхность (рис. 1). Затем плавным движением вперед, не поднимая инвалидное кресло за ручки вверх, сопровождающий закатывает кресло на задних колесах за препятствие.

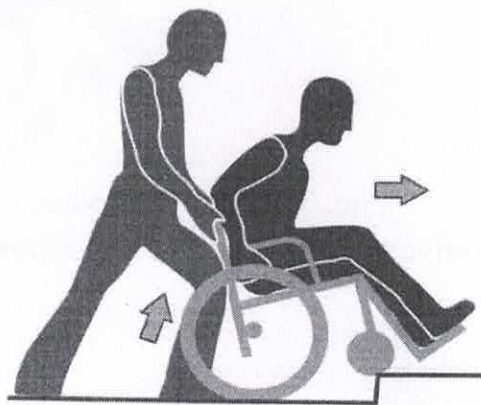


Рис. 1. Техника заезда на препятствия лицом вперед

Человек на инвалидном кресле подъезжает к препятствию спиной. Помощник, находясь сзади, переводит инвалидное кресло в положение балансирования на задних колесах и, не поднимая его за ручки вверх, затягивает на вышерасположенную плоскость (рис. 2). Когда все четыре колеса коляски окажутся на ровной поверхности, помощник переводит инвалидное кресло из положения баланса в нормальную позицию.

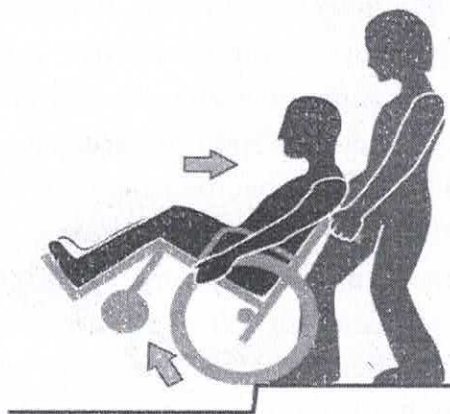


Рис. 2. Техника заезда на препятствия спиной вперед

Техника спуска с тротуаров, бордюров и т.п. лицом вперед. Человек на инвалидном кресле подъезжает к краю препятствия лицом вперед. Помощник, находясь сзади коляски, переводит инвалидное кресло в положение баланса и плавно скатывает его на задних колесах с препятствия вниз. Передние колеса опускаются после того, как задние будут устойчиво стоять на нижерасположенной поверхности (рис. 3).

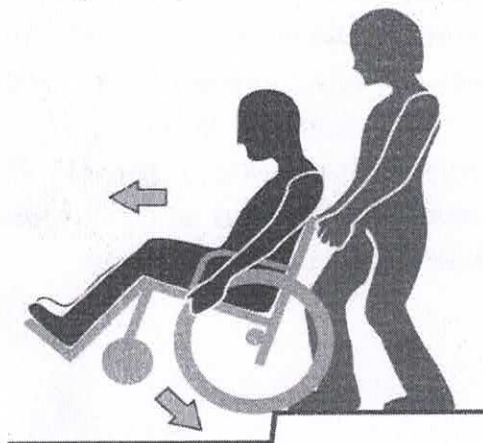


Рис. 3. Техника спуска с тротуара лицом вперед

Техника спуска с тротуаров, бордюров и т.п. препятствий спиной вперед.



Рис. 4. Техника спуска с препятствий спиной вперед

Человек на инвалидном кресле подъезжает к препятствию спиной. Помощник стоит внизу на тротуаре сзади инвалидного кресла и за ручки или перекладину медленно скатывает его вниз так, чтобы сначала задние колеса коснулись тротуара. Затем он на задних колесах откатывает коляску назад, плавно опуская на нижерасположенную поверхность передние колеса (рис. 4).

Для сопровождения инвалидного кресла по пандусу ситуационный помощник также может использовать две техники перемещения коляски: лицом вперед и спиной вперед.

Перемещение по пандусу. При самостоятельном подъеме по пандусу человека в инвалидном кресле-коляске помощник может идти сзади, располагая руки рядом с ручками коляски для исключения риска ее опрокидывания назад.

Если посетитель, передвигающийся на инвалидном кресле, самостоятельно спускается по пандусу вниз, то помощник может предложить сопровождение, исключая риски выпадения человека из кресла. Важно при этом, чтобы ширина пандуса позволяла сопровождающему идти рядом сбоку, не препятствуя движению коляски (рис. 5).

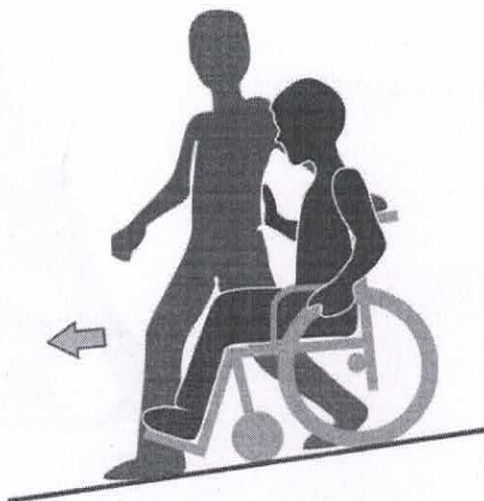


Рис. 5. Техника сопровождения при самостоятельном спуске по пандусу

Совместное перемещение по пандусу вверх лицом вперед. Посетитель, передвигающийся на инвалидном кресле, подъезжает к пандусу лицом вперед. Помощник находится сзади, крепко держит ручки коляски и медленно катит ее вверх по поверхности пандуса (рис. 6).

Если физические ограничения сопровождаемого человека позволяют ему наклониться вперед во время подъема по пандусу, то это может уменьшить физическую нагрузку для сопровождающего.

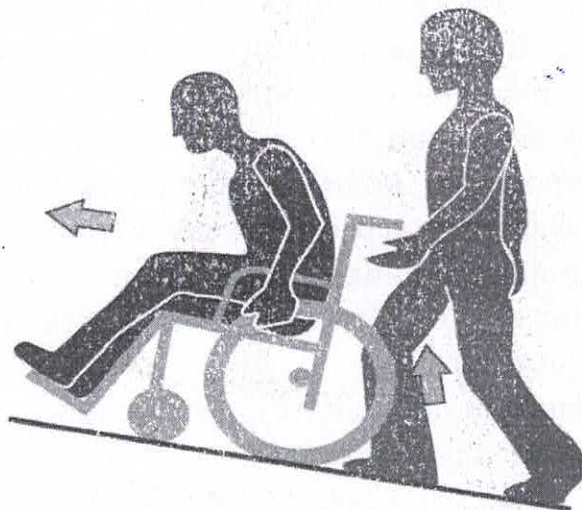


Рис. 6. Техника совместного перемещения по пандусу вверх лицом вперед. Человек, передвигающийся на инвалидном кресле, подъезжает к началу пандуса лицом вперед. Помощник находится сзади, крепко держит ручки коляски и плавно катит ее вниз по поверхности пандуса (рис. 7). Сопровождаемый посетитель может замедлять скорость спуска, придерживая колеса за ободы.

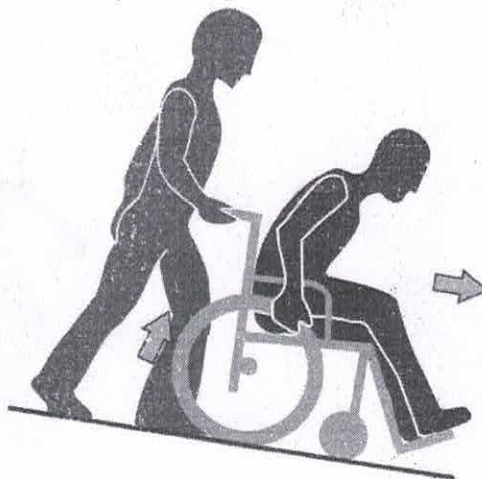


Рис. 7. Техника совместного перемещения по пандусу вниз лицом вперед. Посетитель, передвигающийся на инвалидном кресле, подъезжает к краю пандуса спиной вперед. Помощник находится сзади, держит ручки или перекладину кресла и медленно начинает спускаться по пандусу спиной вперед (рис. 8). Ему следует быть очень осторожным, медленно шаг за шагом спускаться по пандусу и контролировать неожиданные препятствия, которые могут находиться сзади.

Такая техника предпочтительна в случаях, когда угол наклона пандуса превышает нормативный.



Рис. 8. Техника совместного перемещения по пандусу вниз спиной вперед

Техника перемещения по пандусу вниз на балансе. Человек на инвалидном кресле подъезжает к пандусу лицом вперед. Помощник находится сзади, переводит коляску в положение балансирования на задних колесах и плавно скатывает инвалидное кресло вниз по пандусу (рис. 9). При этом он должен держать спину прямой. В данном случае следует обращать внимание на то, чтобы коляска не катилась слишком быстро. Спустившись по пандусу на ровную поверхность, помощник опускает коляску на все колеса.

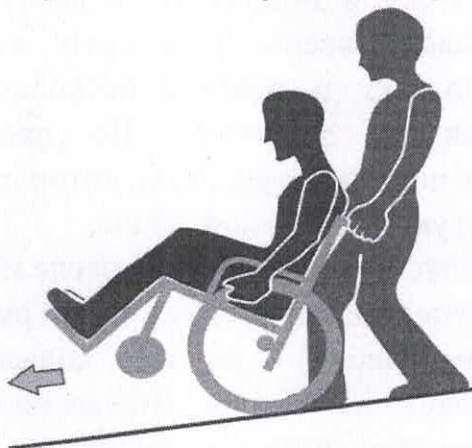


Рис. 9. Техника перемещения по пандусу вниз на балансе

Перемещение методом «зигзага». При спуске по широкому, но крутому съезду ситуационному помощнику рекомендуется использовать движение по зигзагообразной траектории движения. Такой прием позволяет значительно снизить скорость спуска коляски. Подобный спуск можно осуществлять как на балансе, так и на всех колесах коляски.

При преодолении ступеней сопровождающий может также использовать две техники перемещения коляски: лицом вперед и спиной вперед. Следует отметить, что данные техники требуют от помощника хорошей физической подготовки и отработанных навыков сопровождения.

Техника спуска по ступеням спиной вперед. Человек на инвалидном кресле подъезжает к ступеням спиной вперед. Если физические ограничения позволяют ему помогать сопровождающему при спуске по лестнице, то он должен наклонить корпус тела вперед, одной рукой взяться за перила, а другой рукой или двумя руками, если нет перил, – за обод. Находясь сзади и крепко

держа коляску за ручки, помощник плавно опускает ее на задних колесах на следующую ступеньку и удерживает несколько секунд на ступеньке. Затем повторяет всю последовательность движений до конца спуска. В процессе движения помощник ставит одну ногу через ступеньку от коляски, а вторую — еще на ступеньку ниже.

Техника спуска по ступеням лицом вперед. Человек на инвалидном кресле подъезжает к лестнице лицом вперед. Если физические ограничения позволяют ему помогать сопровождающему, то он наклоняет корпус тела назад, одной рукой берется за перила, а другой рукой или двумя руками, если нет перил, — за обод. Помощник находится сзади коляски, переводит ее в положение балансирования на задних колесах и, держа спину прямо и сгибая ноги в коленях, плавно скатывает коляску на задних колесах на следующую ступеньку, где удерживает ее несколько секунд. Затем повторяет всю последовательность движений до конца лестницы. В процессе спуска человек на инвалидном кресле удерживает ободы колес, помогает фиксировать коляску на каждой ступеньке.

Техника подъема по лестнице спиной вперед. Человек на инвалидном кресле подъезжает к ступеням спиной вперед. Помощник становится сзади, переводит коляску в положение балансирования на задних колесах и, не поднимая коляску вверх, закатывает ее на следующую ступеньку, где удерживает коляску в течение нескольких секунд. Затем повторяет всю последовательность движений. Во время движения помощник ставит полусогнутую ногу на ступеньку, которая расположена через одну от колес коляски, а другую — на ступень выше.

Если человек на инвалидном кресле может помочь сопровождающему при подъеме по ступеням, ему следует одной рукой взяться за перила, а другой (или двумя, если нет перил) — за обод колеса. В тот момент, когда помощник закатывает коляску на ступень, человек на инвалидном кресле подтягивается за перила и крутит обод колеса вверх (назад).

Техника спуска по лестнице при помощи двух сопровождающих. Человек на инвалидном кресле подъезжает к лестнице лицом вперед. Один помощник становится сзади инвалидного кресла, крепко держит ручки коляски и переводит ее в положение балансирования на задних колесах. Затем, держа спину прямо и слегка согнув колени, скатывает коляску вниз на следующую ступеньку, где удерживает ее несколько секунд. Другой помощник держит коляску за раму впереди и помогает первому спускать коляску вниз (рис. 10). Движения сопровождающих должны быть согласованными. При этом не следует отрывать коляску от ступеней, пытаясь местами нести ее. Техника безопасности предусматривает лишь скатывание инвалидного кресла на задних колесах с одной ступеньки на другую.



Рис. 10. Техника спуска по лестнице при помощи двух сопровождающих



Рис. 11. Техника подъема по лестнице при помощи двух сопровождающих

Человек на инвалидном кресле подъезжает к лестнице спиной вперед. Один помощник становится сзади инвалидного кресла, крепко держит ручки коляски и переводит ее в положение балансирования на задних колесах. Затем он ставит одну полусогнутую ногу на ступеньку выше инвалидного кресла, а другую – еще на ступеньку выше, и закатывает коляску на ступеньку, где удерживает ее в течение нескольких секунд. Второй сопровождающий становится впереди инвалидного кресла, крепко берется за раму с двух сторон и в момент движения коляски подталкивает ее вперед (рис. 11). Помощники не поднимают инвалидное кресло, а только перекатывают его на задних колесах по ступенькам.

Примечание. Категорически не рекомендуется применять приведенные техники на ненормативно крутых или винтовых лестницах, на обледеневших или мокрых ступеньках.

Техника перемещения человека с уровня пола (земли) на инвалидную коляску. Во время пребывания на территории учреждения или в зонах обслуживания может произойти нештатная ситуация, в результате которой человек выпадет из кресла-коляски. Для того чтобы поднять человека на инвалидное кресло, необходима помощь двух сопровождающих. Всегда важно уточнить у посетителя, нет ли у него дополнительных ограничений, которые могут потребовать особой помощи. Сначала следует поставить коляску на

тормоз и развернуть подножки так, чтобы они не мешали. В общем случае один помощник подходит к человеку сзади, просовывает руки ему подмышки и прижимает его спину к своей груди. Второй подходит к человеку спереди и берет его за ноги под коленями. Затем одновременно они поднимают человека с уровня пола (земли) и усаживают на инвалидное кресло (рис. 12).



Рис. 12. Техника перемещения человека с земли на коляску

Техника преодоления узких дверных проемов. В соответствии с действующими требованиями СНиП ширина дверных проемов должна составлять не менее 0,90 м. Однако на практике могут встретиться проемы меньшей ширины.

Если заужение проезда незначительно и конструктивное решение инвалидной коляски позволяет отсоединить большие колеса, то в исключительных случаях и обязательно с согласия посетителя, может быть применен следующий способ. Одно или оба больших колеса отстегиваются и через узкий дверной проем коляска провозится на передних маленьких колесах. При наличии порога удобнее двигаться спиной вперед, так как маленькие колесики могут стопорить движение коляски. Рекомендуется участие еще одного сопровождающего, который поможет нести большие колеса. Безусловно, что подобное препятствие является первоочередным объектом в плане реконструкции помещения.

Сопровождение посетителей, имеющих трудности при передвижении

Предлагая помощь в сопровождении, не следует забирать у человека трость или костыли, рекомендуя при этом опереться на свою руку. Как известно, подобные средства реабилитации выполняют для него важную опорную функцию, а также стабилизируют его равновесие. Будьте готовы к тому, что ваше предложение может быть отклонено, поскольку в своих индивидуальных средствах он уверен, а в физической силе сопровождающего – нет. Следует учитывать, что положение тела некоторых людей с нарушениями опорно-двигательного аппарата может зависеть от состояния и положения их рук.

Намерение помочь не должно приводить к нарушению их равновесия. По этой причине следует исключать даже временный захват рук таких посетителей.

Многие заболевания опорно-двигательного аппарата (имеющие временный или постоянный характер) вызывают боль, которая снижает мобильность человека. Для посетителя, передвигающегося с помощью костылей или опорной трости, определенную опасность представляют другие посетители, которые могут его не заметить и сильно толкнуть. По этой причине иногда достаточно просто идти рядом с ним. Усаживая человека с выраженными нарушениями функций движения, необходимо уточнять, нуждается ли он в опорной спинке. Рекомендуется с пониманием воспринимать отказ от предложения присесть. Некоторым людям лучше стоять, исключая болевой синдром, возникающий при вставании или когда они сидят.

Важно приспособливаться к медленной ходьбе маломобильного посетителя, учитывая его индивидуальные особенности. Решая предложить помощь, сопровождающий должен быть готов к тому, что рука, на которую опирается посетитель, быстро начнет уставать. Не следует скрывать этого, выбирая остановку для отдыха.

У посетителя может быть затруднена возможность захвата, удержания предмета рукой или, например, повышена чувствительность при прикосновении. Не опасайтесь задать вопрос об индивидуальных особенностях, если они существенны для сопровождения или условий его пребывания.

Не забывайте предложить помощь в поддержке пальто, сумок, иных предметов. При открывании и закрывании тяжелых дверей помощь обязательна.

Сопровождение незрячего или слабовидящего посетителя

Если рядом с Вами посетитель с нарушениями функции зрения, и вы приняли решение помочь ему, то будьте эмоционально готовы как к принятию вашего предложения, так и к отклонению его. Возможно, что в данном месте или помещении он уже хорошо ориентируется. Однако практика подтверждает, что в большинстве случаев ваша помощь будет принята с благодарностью.

Как известно, умелое сопровождение обеспечивает не только безопасность передвижения, но и снимает у незрячего или слабовидящего посетителя излишнее напряжение. Это важные факторы его активной самостоятельной жизни. Предложите незрячему или слабовидящему посетителю взяться за ваши локоть или предплечье. Не забудьте поинтересоваться, с какой стороны ему лучше идти, порой это важно, ведь он может быть, как правой, так и левой. Рекомендуйте ему держать свою руку легко, чтобы не сковывать ваши движения, но и достаточно надежно, чтобы не отстать. В таком положении он может следовать за вами на расстоянии полушага, повторяя все ваши повороты, подъемы и спуски. Соответственно, вторая рука сопровождаемого останется свободной. Он сам принимает решение, нести ли в ней какие-либо вещи, предметы или использовать для ориентирования. Сопровождаемому вами человеку необходимо давать определенную свободу, и тогда передвижение с ним будет значительно легче (рис. 13).

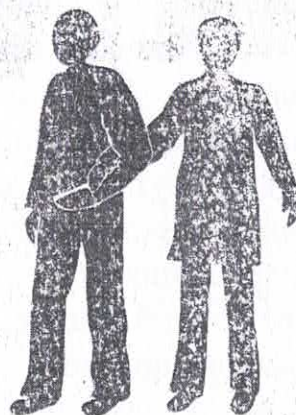


Рис. 13. Сопровождение посетителя с нарушениями функции зрения

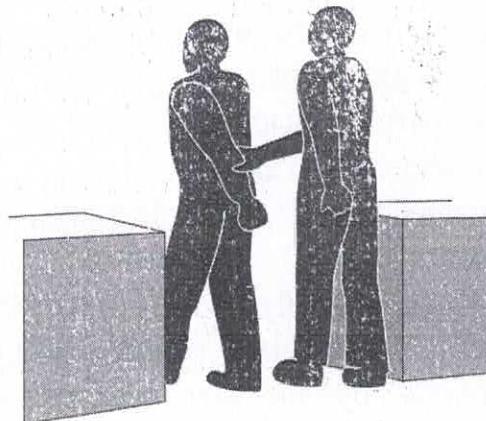


Рис. 14. Техника прохода в узких местах

В узких местах и проходах, в том числе в дверных проемах, где удобнее проходить один за другим, сопровождающий должен идти первым (рис. 14). Он отводит руку назад, а незрячий несколько вытягивает свою руку и следует на расстоянии одного полного шага, чтобы не наступать спутнику на пятки. Когда сопровождающий встает в обычную позу, сопровождаемый знает: далее путь свободен – и занимает свое место в полушаге от сопровождающего.

Двери могут открываться налево и направо, от себя и на себя. Сопровождающему следует открывать дверь и проходить первым, проводя за собой незрячего. Следует помнить, что человек, имеющий ограничения зрения, может столкнуться с кем-то за дверью, если вы пропустили его вперед себя. В случае, когда дверь удерживается пружиной или слишком тугим доводчиком, следите за тем, чтобы она не ударила незрячего человека в лицо, ведь он не сможет увидеть ее и защититься рукой. При входе в помещение или выходе из него сопровождающий открывает дверь, а незрячий свободной рукой закрывает ее, не теряя при этом контакта с сопровождающим (рис. 15).

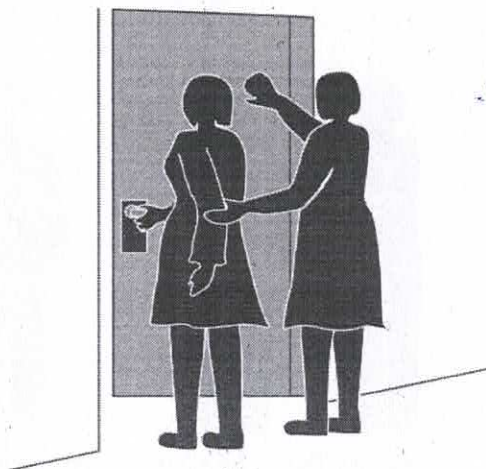


Рис. 15. Техника прохода через двери

Неопытный человек, предлагающий свою помощь, иногда берет незрячего или слабовидящего под руку и ведет его впереди себя. Это ошибка сопровождения. В подобном положении человек с низким уровнем зрительного восприятия чувствует себя неуверенно, ему приходится первым встречаться с неожиданными препятствиями на пути. В их числе и приоткрытые двери, и неровности дорожного или полового покрытия, и случайно оставленные посторонние предметы. Любое из них несет риск травмы.

Сопровождаемый человек всегда внимательно следит даже за незначительными изменениями положения руки ведущего. Старайтесь не делать рывков или резких движений. Перед препятствием, как правило, ритм шагов сопровождающего нарушается. Это позволяет сопровождаемому определить близость препятствия.

Не забывайте заранее предупреждать сопровождаемого человека о находящихся на пути следования препятствиях и перепадах высоты.

Особое внимание уделяйте контролю встречи с любыми нависающими предметами.

Если возникла необходимость повернуть или обогнуть препятствие, не тяните сопровождаемого за руку – для него это, как правило, очень неудобно. Корректно сделать легкий нажим на руку в нужную сторону и предупредить человека голосом о предстоящем маневре.

Если по какой-либо причине возникает необходимость на время сменить руку, то сопровождающий остается стоять на месте, а незрячий или слабовидящий, не теряя контакта с ним, обходит его (рис. 16).

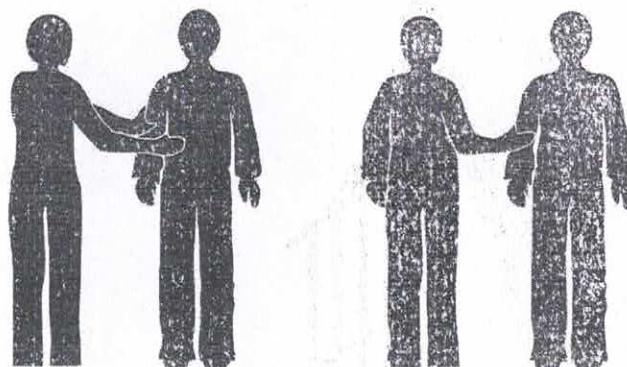


Рис. 16. Техника смены опорной руки

При подъеме или спуске по лестнице сопровождающий должен всегда опережать человека с ограничениями зрения на ступеньку. Если у лестницы есть перила, следует при спуске предложить сопровождаемому воспользоваться этой дополнительной опорой и в случае согласия положить его руку на них. Спускаясь с лестницы, незрячий или слабовидящий придерживается за перила, не теряя одновременно контакта со своим спутником. При подъеме ситуационный помощник придерживается за перила, а сопровождаемый идет рядом с ним (рис. 17).

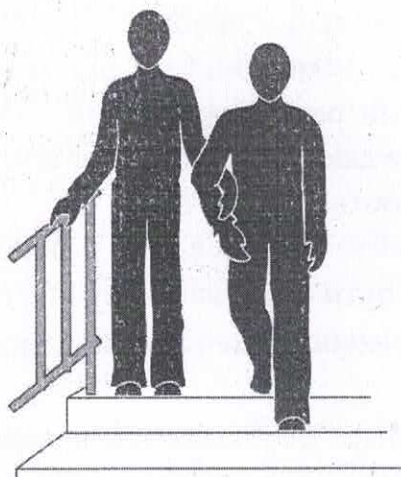


Рис. 17. Техника спуска по лестнице с незрячим посетителем

Когда сопровождающий достигает лестничной площадки, его рука, с которой соприкасается незрячий, выравнивается, что говорит ведомому о завершении спуска или подъема.

Подходить к лестнице надо под прямым углом. Передвигаться при спуске с лестницы или подъеме необходимо перпендикулярно ступеням. При спуске в целях безопасности надо принять строго вертикальное положение, перенести центр тяжести собственного тела на пятки. При подъеме слегка наклоняйтесь вперед, перенося центр тяжести собственного тела на пальцы ног.

При спуске с лестницы сопровождающий должен повернуть в сторону коридора или улицы лишь после того, как сойдет с последней ступеньки. Если он сделает это раньше, человек с ограничениями зрения, предположив, что лестница уже кончилась, может оступиться. Перед тем, как сойти со ступеньки,

подняться на ступеньку или бордюр тротуара, следует приостановиться и предупредить сопровождаемого:

«Ступеньки вниз!», «Бордюр вверх!».

Помните, что вы должны контролировать расширившееся пространство на пути движения, чтобы не задеть встречного человека, выступ стены, стеллаж и тому подобное.

Привыкнув к манере сопровождения, ведомый вами человек начинает откликаться уже на незначительные предупредительные движения. Отпадает необходимость в устных предупреждениях.

Усаживая незрячего посетителя на стул или в кресло, вы должны подвести его к креслу или к стулу, положить его руку на спинку стула или подлокотник кресла (рис. 18). Это поможет человеку скоординировать свои движения и сесть максимально удобно. Если же сопровождаемого усаживают за стол, то по положению стула он может сам определить, где находится стол. Держась одной рукой за спинку стула, другую он слегка вытянет вперед до соприкосновения со столом, затем, если потребуется, немного отодвинет стул и уверенно сядет.

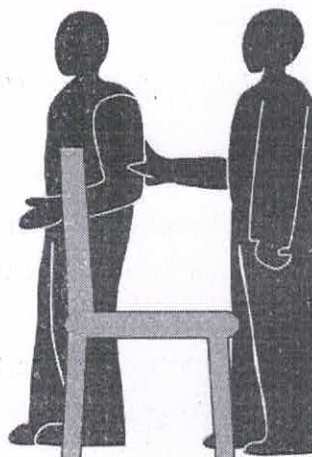


Рис. 18. Техника усаживания незрячего посетителя

Подходя к стульям или креслам, расположенным вдоль стены или в первом ряду читального или актового зала, сопровождающий вместе со своим спутником поворачивается спиной, чтобы он через соприкосновение телом мог почувствовать, что стоит к ним вплотную и может спокойно сесть.

ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

6.1. Сопровождающий имеет право самостоятельно в рамках своей компетенции принимать решения о видах и способах ситуационной помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам в зависимости от обстоятельств с учетом требований настоящей Инструкции.

6.2. Сотрудники Дворца несут установленную законодательством ответственность, в том числе дисциплинарную ответственность за несоблюдение либо ненадлежащее соблюдение обязанностей, установленных настоящей Инструкцией, при посещении Дворца инвалидами и другими маломобильными гражданами.