


**Обучение персонала по
вопросам обеспечения
доступности для инвалидов
услуг и объектов, на которых
они предоставляются,
оказания при этом необходимой
помощи**

**Осипова Екатерина Александровна,
Галеева Ксения Васильевна,
специалисты по социальной работе**



**Методическое пособие для обучения
(инструктирования) сотрудников учреждений МСЭ и
других организаций по вопросам обеспечения
доступности для инвалидов услуг и объектов**

инструктирование или обучение специалистов, работающих с инвалидами, по вопросам, связанным с обеспечением доступности для них объектов социальной, инженерной и транспортной инфраструктур и услуг

Приказ Министерства здравоохранения Свердловской области №2620-п от 18.11.2022 г. «Об утверждении Плана мероприятий («дорожной карты») по повышению значений показателей доступности для инвалидов объектов и услуг в государственных учреждениях, подведомственных Министерству здравоохранения Свердловской области»

ГОСПРОГРАММА "ДОСТУПНАЯ СРЕДА"

«Доступная среда» – государственная программа, призванная облегчить жизнь людей с инвалидностью и маломобильных граждан, и предоставить им возможность максимально интегрироваться в общество (утверждена постановлением Правительства РФ от 29 марта 2019 г. No 363).

ЦЕЛИ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ПРОГРАММЫ «ДОСТУПНАЯ СРЕДА»

Первый этап госпрограммы был реализован с 2011 по 2021 годы.

С 2022 по 2030 годы - второй этап реализации госпрограммы «Доступная среда».

Цели второго этапа:

- Формирование безбарьерной среды в Российской Федерации путем повышения к 2030 году доли доступных для инвалидов и других маломобильных групп населения приоритетных объектов до 73,2 процента.
- Обеспечение трансляции не менее 16 тысяч часов ежегодно скрытых субтитров телепрограмм общероссийских обязательных общедоступных телеканалов для глухих и слабослышащих граждан.
- Повышение качества жизни инвалидов посредством обеспечения 98 процентов нуждающихся качественными реабилитационными услугами к 2030 году.

Рядом – и вместе



Новые принципиальные подходы к решению проблемы доступности (приоритет услуге)



Приоритетные сферы жизнедеятельности

- здравоохранение
- культура
- транспортная и пешеходная инфраструктура
- информация и связь
- образование
- социальная защита
- труд и занятость
- спорт и физ. культура
- жилищно-коммунальное хозяйство
- торговля
- общественное питание
- бытовое обслуживание



Составляющие доступности объекта для инвалидов:

Доступность услуги учреждения (обученный персонал – организация обслуживания)

Доступность информации о порядке получения услуги и доступности здания

Архитектурно-планировочная доступность здания (всех структурно-функциональных зон)

Медицинская модель

- Зародилась в системе здравоохранения в XIX веке
- **Инвалид - больной, имеющий отклоняющееся поведение:**
- необходимость медицинского исправления, что влияет на возможность интеграции человека в общество, так как идеи доступности сферы образования, занятости, досуга, отдыха, спорта не рассматриваются вообще

Социальная модель

- Зародилась в середине XX века
- **Инвалидность - следствие несправедливого устройства общества:**
предполагает предоставление инвалидам всех прав и свобод
полный доступ ко всем сферам жизнедеятельности общества
активизацию жизненного потенциала и полное включение инвалидов в общество на их собственных условиях

Disability HISTORY

Paul Hunt - Institutions are not Solutions



"We are tired of being statistics, cases, wonderfully courageous examples to the world, or pitiable objects to stimulate funding..."



When Paul Hunt died in 1979 at the age of 42 his death was a great loss to the Disabled People's Movement, then still in its infancy. Paul's life, like so many other disabled people, had been full of struggle. At the age of 19 Paul went to live at the very first Cheshire Home. With his move to 'Le Court' Paul joined a community intent on developing their own skills and gaining more freedom. It was not long before the residents began an important struggle inside the Home for greater control over their own lives. This spirit of revolution soon spread to other Cheshire Homes through an in-house magazine Paul wrote many articles for. Together with Peter Wade and others Paul became a spokesperson for a new liberation movement and in 1966 edited a book called Stigma, showing the many ways in which society oppressed disabled people.

The next major phase in Paul's life came when he became more involved in the political struggle outside the Cheshire Homes, including his active participation in DIG (The Disablement Income Group).

On September 20th 1972 Paul wrote a letter to the Guardian Newspaper which would have a far-reaching and profound effect on the lives of many disabled people.

In the letter Paul invited physically disabled people to join him to form a new organisation that would not focus on a single issue, like DIG or other pressure groups did at the time, but would address the discrimination faced by Disabled People in all areas of their lives. With the people who responded to his letter Paul founded UPIAS (The Union of the Physically Impaired Against Segregation), in 1974, which went on to formulate the basic principles of the social-model interpretation of disability and out of which has grown the modern UK Disabled People's Movement we know today.

Пол Хант «Критическое условие»

Пол Хант (1937–1979) был одним из первых борцов за права инвалидов и лидером кампаний инвалидов в Великобритании против интернатных учреждений и за независимую жизнь

1976 год

«Союз людей с физическими дефектами против изоляции»

Инвалидность – препятствие или ограничение активности, вызванное современным социальным устройством, которое уделяет незначительное или не уделяет вообще никакого внимания людям, имеющим физические дефекты, и таким образом исключает их участие в основной социальной деятельности общества



Конвенция о правах инвалидов

принята Генеральной Ассамблеей ООН 13 декабря 2006

ратифицирована РФ 25 сентября 2012 г.

в соответствии со статьей 15 Конституции РФ стала частью
российского законодательства

Цель Конвенции: поощрение, защита и обеспечение
полного и равного осуществления всеми инвалидами всех
прав человека и основных свобод, а также поощрение
уважения присущего им достоинства

Принципы:

- полное и эффективное вовлечение и включение в общество
- равенство возможностей
- недискриминация
- доступность

Статья 9 «Доступность»

Чтобы наделить инвалидов возможностью вести независимый образ жизни и всесторонне участвовать во всех аспектах жизни, государства-участники принимают надлежащие меры для **обеспечения инвалидам доступа наравне с другими** к физическому окружению, к транспорту, к информации и связи, включая информационно-коммуникационные технологии и системы, а также к другим объектам и услугам, открытым или предоставляемым для населения, как в городских, так и в сельских районах

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

Нормативная база по вопросам обеспечения доступности для инвалидов услуг и объектов РФ

Федеральный закон 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»

Результат: создана обновленная правовая база для создания доступной среды для инвалидов



Законодательство РФ по вопросам обеспечения доступности для инвалидов услуг и объектов, на которых они предоставляются

Федеральный закон от
24 ноября 1995 года №
181-ФЗ

- «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»

Федеральный закон от
01 декабря 2014 года
№ 419-ФЗ

- «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов»

Приказ Министерства
здравоохранения
Российской
Федерации от 12
ноября 2015 года №
802н

- «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов инфраструктуры государственной, муниципальной и частной систем здравоохранения и предоставляемых услуг в сфере охраны здоровья, а также оказания им при этом необходимой помощи»

УТВЕРЖДЕНО
приказом Министерства здравоохранения
Российской Федерации
от «12» *ноября* 2015 г. № *862/н*

**Порядок обеспечения условий доступности для инвалидов
объектов инфраструктуры государственной, муниципальной и частной систем
здравоохранения и предоставляемых услуг в сфере охраны здоровья,
а также оказания им при этом необходимой помощи**

1. Настоящий Порядок определяет правила обеспечения условий доступности для инвалидов объектов инфраструктуры государственной, муниципальной и частной систем здравоохранения и предоставляемых услуг в сфере охраны здоровья, а также оказания им при этом необходимой помощи.

2. Под объектами инфраструктуры государственной, муниципальной и частной систем здравоохранения в целях настоящего Порядка понимаются помещения, здания и иные сооружения, используемые для предоставления услуг инвалидам в сфере охраны здоровья (далее – соответственно объекты, услуги) органами и организациями государственной, муниципальной и частной систем здравоохранения¹, предоставляющими независимо от организационно-правовых форм услуги в сфере охраны здоровья в рамках осуществления деятельности и оказывающими необходимую помощь инвалидам в преодолении барьеров, препятствующих получению этих услуг (использованию объектов) наравне с другими лицами (далее – органы и организации, предоставляющие услуги).

3. Руководители органов и организаций, предоставляющих услуги, в пределах установленных полномочий организуют инструктирование или обучение специалистов, работающих с инвалидами, по вопросам, связанным с обеспечением доступности для инвалидов объектов и услуг с учетом имеющихся у них стойких расстройств функций организма и ограничений жизнедеятельности.

4. Органы и организации, предоставляющие услуги, обеспечивают инвалидам, включая инвалидов, использующих кресла-коляски:

условия для беспрепятственного доступа к объектам и предоставляемым в них услугам;

возможность самостоятельного или с помощью сотрудников, предоставляющих услуги, передвижения по территории, на которой расположены объекты, входа в такие объекты и выхода из них;

В последнее время в обществе происходит осознание того, что в мире существует огромное количество инвалидов, и что они, тоже являются частью общества и имеют с нами *равные права*.

**С экранов телевизоров постоянно звучит девиз:
“Инвалид не инвалид - люди так не делятся!».**

Но, к сожалению, многие из нас не умеют и не знают как правильно общаться с людьми с инвалидностью, чтобы не обидеть и не задеть их чувства собственного достоинства.





**Известные
люди:
выдающиеся
деятели**



КТО ЭТО?



**МИХАИЛ ИЛЛАРИОНОВИЧ КУТУЗОВ
(1745-1813)**

Полководец, государственный деятель и дипломат, генерал-фельдмаршал, участник русско-турецких войн, главнокомандующий русской армией во время Отечественной войны 1812 года. В сражении с турками был тяжело ранен, вследствие чего лишился правого глаза.



КТО ЭТО?

A green circular graphic with a white pushpin icon pointing towards the text box.

ЛЮДВИГ ВАН БЕТХОВЕН **(1770-1827)**

Знаменитый немецкий композитор и пианист, ключевая фигура классической музыки. С 31 года слух Бетховена постепенно ухудшался, и со временем произошла его полная потеря.



КТО ЭТО?

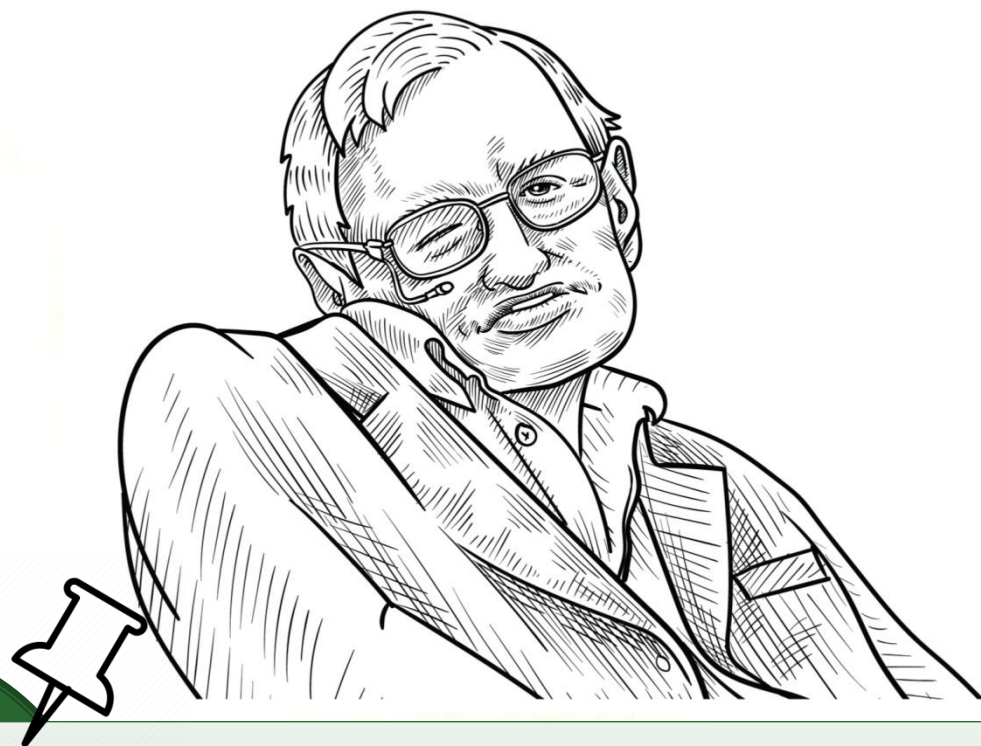


АЛЕКСЕЙ МАРЕСЬЕВ
(1916-2001)

Военный летчик, полковник, Герой Советского Союза. Во время Великой Отечественной войны совершил 86 боевых вылетов, в одном из которых его самолет был сбит. 18 суток он ползком добирался до линии фронта, откуда был отправлен в госпиталь. Перенес ампутацию ступней, после чего вновь отправился на фронт.



КТО ЭТО?



СТИВЕН ХОКИНГ (1942–2018)

Физик-теоретик, космолог, писатель, директор по научной работе Центра теоретической космологии. С 20 лет начали проявляться признаки бокового амиотрофического склероза (медленно прогрессирующее, неизлечимое дегенеративное заболевание центральной нервной системы, при котором происходит поражение двигательных нейронов, что приводит к параличу и последующей атрофии мышц).



Известные люди: выдающиеся деятели

- Мы знаем этих людей и в первую очередь помним об их достижениях, а не об ограничениях
- Согласно текущим критериям определения группы инвалидности, большинство из этих людей получили бы первую (нерабочую) группу инвалидности



Сначала человек!



- Принцип «сначала человек» означает, что нам прежде всего нужно видеть человека, его индивидуальность, потребности, интересы, а уже потом его специфические особенности.

Мы теряемся, сталкиваясь
с человеком ограниченными возможностями здоровья,
чувствуем себя неловко и даже можем
обидеть его неосторожным высказыванием.





Работниками организаций, предоставляющих услуги населению, должна быть оказана помощь инвалидам в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами.

Правила этикета при общении с инвалидами



Совокупность способностей, знаний и умений, необходимых для эффективного общения при оказании помощи инвалидам в преодолении барьеров называется **коммуникативная эффективность**.



Коммуникативная компетентность необходима каждому. Для специалистов профессионально значимыми являются умения правильно воспринимать и понимать другого человека, грамотно оказывать услуги в своей организации.

Развитие коммуникативных умений складывается из:

✓ **избегать конфликтных ситуаций**

✓ **внимательно слушать инвалида и слышать его**

✓ **цивилизованно противостоять манипулированию**

✓ **обеспечивать высокую культуру и этику взаимоотношений**

✓ **регулировать собственные эмоции, возникающие в процессе взаимодействия**



КОРРЕКТНЫЙ ЯЗЫК

НАШИ СЛОВА ОПРЕДЕЛЯЮТ НАШЕ ОТНОШЕНИЕ К ЛЮДЯМ

**НОРМАЛЬНЫЕ
ДЕТИ**

**ТИПИЧНО
РАЗВИВАЮЩИЕСЯ
ДЕТИ/СВЕРСТНИКИ**

НАШИ СЛОВА ОПРЕДЕЛЯЮТ НАШЕ ОТНОШЕНИЕ К ЛЮДЯМ



**БОЛЬНЫЕ
СИНДРОМОМ
ДАУНА,
АУТИЗМОМ,
ЦЕРЕБРАЛЬНЫМ
ПАРАЛИЧОМ**




**ЛЮДИ/ДЕТИ С
СИНДРОМОМ
ДАУНА, АУТИЗМОМ,
ЦЕРЕБРАЛЬНЫМ
ПАРАЛИЧОМ**

НАШИ СЛОВА ОПРЕДЕЛЯЮТ НАШЕ ОТНОШЕНИЕ К ЛЮДЯМ




~~ДАУНЫ/ДАУНЯТА~~
~~АУТИСТЫ/АУТЯТА~~




ЛЮДИ С
АУТИЗМОМ,
СИНДРОМОМ
ДАУНА

НАШИ СЛОВА ОПРЕДЕЛЯЮТ НАШЕ ОТНОШЕНИЕ К ЛЮДЯМ



**ПРИКОВАННЫЙ
К ИНВАЛИДНОЙ
КОЛЯСКЕ**



**ЧЕЛОВЕК,
ПЕРЕДВИГАЮЩИЙСЯ
НА КОЛЯСКЕ/
ИСПОЛЬЗУЮЩИЙ
КОЛЯСКУ**

Помните!



- Люди с инвалидностью очень чувствительны к словам, усугубляющим их положение.
- Некоторые привычные слова, понятия и фразы представляют собой ярлыки и оскорбительные стереотипы. Корректный язык помогает формировать позитивный образ инвалидов. Следуя данным правилам, вы сможете избежать ошибок при общении с людьми, имеющими ограниченные возможности

Общие правила этикета при общении с инвалидами

Обращение к человеку:

✓ Когда вы разговариваете с инвалидом, обращайтесь непосредственно к нему, а не к сопровождающему или сурдопереводчику, которые присутствуют при разговоре.

Пожатие руки:

✓ Когда вас знакомят 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

✓ Когда вы встречаетесь с человеком, который плохо или совсем не видит, обязательно называйте себя и тех людей, которые пришли с вами. Если у вас общая беседа в группе, не забывайте пояснить, к кому в данный момент вы обращаетесь, и назвать себя.

Общие правила этикета при общении с инвалидами

Предложение помощи

- ✓ Если вы предлагаете помощь, ждите, пока ее примут, а затем спрашивайте, что и как делать

Адекватность и вежливость

- ✓ Обращайтесь со взрослыми инвалидами как со взрослыми. Обращайтесь к ним по имени и на ты, только если вы хорошо знакомы

Не опирайтесь на кресло-коляску

- ✓ Опирайтесь или повиснуть на чьей-то инвалидной коляске - то же самое, что опираться или повиснуть на ее обладателя. Инвалидная коляска - это часть неприкасаемого пространства человека, который ее использует.

Общие правила этикета при общении с инвалидами

Внимательность и терпеливость

✓ Когда Вы разговариваете 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

✓ Когда Вы говорите с человеком, пользующимся инвалидной коляской или костылями, расположитесь так, чтобы ваши и его глаза были на одном уровне, тогда вам будет легче разговаривать.

Привлечение внимания человека

✓ Чтобы привлечь внимание человека, который плохо слышит, помашите ему рукой или похлопайте по плечу. Смотрите ему прямо в глаза и говорите четко, хотя имейте в виду, что не все люди, которые плохо слышат, могут читать по губам.

Расслабьтесь. Не смущайтесь, если случайно допустили оплошность

Видеоролик



Как корректно общаться с людьми с инвалидностью.mp4

Проверка знаний.


Вопросы Тотального теста «Доступная среда» 2022г.

1. Как лучше поступить при знакомстве с человеком, у которого протез руки?

А) Исключить рукопожатие

Б) Выдержать достаточную паузу, чтобы передать инициативу рукопожатия собеседнику.

В) Протянуть руку для приветствия, не акцентируя внимание на инвалидности.




2. Вы увидели, что человек на кресло - коляске пытается преодолеть бордюр. Ваши действия?

А) спросить у человека, нужна ли ему помощь и как лучше помочь

Б) взять коляску за раму и поднять передние колёса на бордюр

В) обратиться за помощью к окружающим людям, чтобы поднять коляску вместе



3. Необходимо ли присаживаться на кровать человека с инвалидностью во время общения?

А) да, лучше сесть на кровать, чтобы человеку было удобнее вести беседу во время разговора

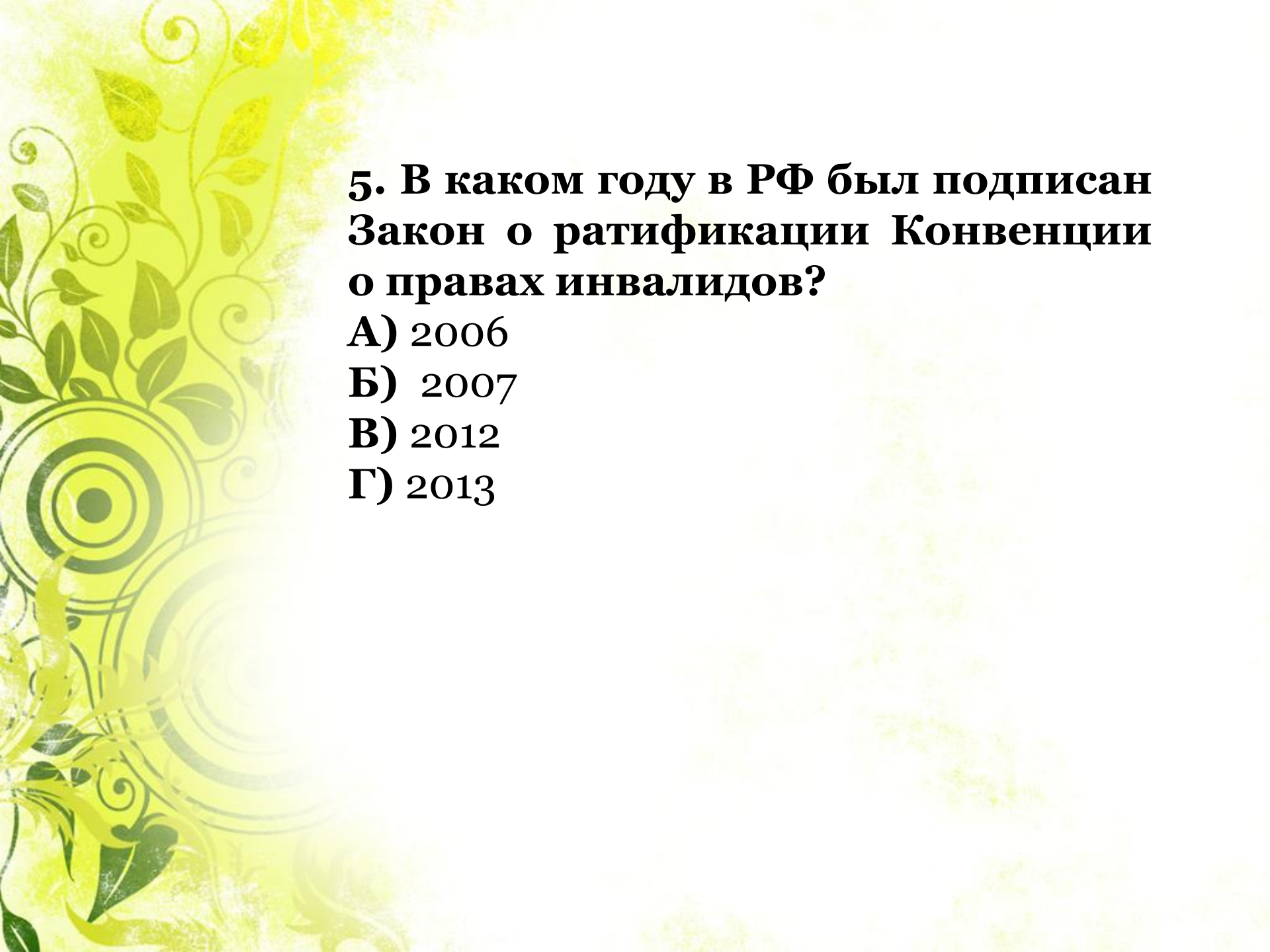
Б) нет, нежелательно садиться на кровать без разрешения – это личное пространство человека

В) нет, лучше встать рядом с изголовьем кровати, чтобы человеку было удобнее вести беседу



4. Какой принцип не закреплен в Конвенции о правах инвалидов:

- А) полное и эффективное вовлечение и включение инвалидов в общество
- Б) равенство возможностей
- В) всеобщее трудоустройство




**5. В каком году в РФ был подписан
Закон о ратификации Конвенции
о правах инвалидов?**

А) 2006

Б) 2007

В) 2012

Г) 2013



6. Входит ли организация сопровождения инвалидов с тяжелыми нарушениями зрения в комплекс мер по созданию доступности объекта?

- А) Да**
- Б) Нет**



**Относитесь
к другому человеку, как
к себе самому, точно так
же его уважайте - и тогда
оказание услуги в
учреждении и общение
будут эффективными.**

The background is a vibrant yellow with a subtle floral pattern of leaves and spirals on the left side. A decorative, scalloped border is visible at the top and bottom edges.

Спасибо за внимание!