

Организация оказания услуг на объектах торговли клиентам с инвалидностью



ДОСТУПНАЯ СРЕДА

Ресурсно-информационный центр
Пермской краевой организации ВОИ

Для обеспечения доступа инвалидам наравне с другим населением к социально-значимым объектам, необходимо оказывать ситуационную помощь в зависимости от вида и выраженности имеющегося у инвалида нарушения здоровья

«Ситуационная помощь» - это помощь, оказываемая инвалиду в целях преодоления барьеров, препятствующих ему получать все услуги, оказываемые населению, наравне с другими лицами. Такую помощь будут обязаны обеспечивать собственники объектов, операторы услуг при осуществлении своей основной деятельности.

ЧТО ДАЕТ ПОНИМАНИЕ ПРОБЛЕМ РАЗНЫХ КАТЕГОРИЙ ИНВАЛИДОВ

- ▶ При адаптации социальных объектов проблемы разных категорий инвалидов должны решаться с применением разных мер доступности.
- ▶ Правильное сочетание мер доступности для разных категорий инвалидов создает «универсальный дизайн».
- ▶ «Универсальный дизайн» удобен как для инвалидов, так и для всех категорий маломобильных групп населения

Все инвалиды, для организации работ по оказанию ситуационной помощи на объектах социальной инфраструктуры, объединяются в пять групп с учетом специфических потребностей в помощи для передвижения и оказания услуг

- ▶ Инвалиды с нарушениями опорно-двигательного аппарата
- ▶ Инвалиды, передвигающиеся на креслах-колясках
- ▶ Инвалиды с нарушениями слуха
- ▶ Инвалиды с умственными нарушениями
- ▶ Инвалиды с нарушениями зрения

ИНВАЛИДЫ С НАРУШЕНИЕМ ОПОРНО-ДВИГАТЕЛЬНОГО АППАРАТА

Условное обозначение:

0

Условное изображение



ИНВАЛИДЫ С НАРУШЕНИЕМ ОПОРНО-ДВИГАТЕЛЬНОГО АППАРАТА

Ограничение жизнедеятельности:

затруднения в передвижении, в зависимости от степени затруднений они используют для передвижения костыли, трости, ходунки, некоторые пользуются ортопедической обувью.



ИНВАЛИДЫ С НАРУШЕНИЕМ ОПОРНО-ДВИГАТЕЛЬНОГО АППАРАТА

Общие требования к созданию доступной среды:

- ▶ ступени лестниц должны быть невысокими, ровными, закрытыми, без выступов
- ▶ использовать нескользкое покрытие поверхностей ступеней и пола
- ▶ предусматривать наличие поручней у лестниц
- ▶ легко открывающиеся двери
- ▶ Отсутствие порогов
- ▶ Наличие оборудованного санузла

СИТУАЦИОННАЯ ПОМОЩЬ ИНВАЛИДАМ С НАРУШЕНИЕМ ОПОРНО-ДВИГАТЕЛЬНОГО АППАРАТА

- ▶ Инвалидам с этим ограничением необходимо оказывать помощь при всех действиях, выполняемых руками.
- ▶ При отсутствии автоматически открывающейся двери, сотрудник учреждения открывает и закрывает дверь.
- ▶ В примерочной по просьбе инвалида необходимо помочь раздеться и одеться.
- ▶ При оплате разнообразных услуг необходимо помочь инвалиду расплатиться в учреждении, в магазине, а также помочь оформить необходимые документы.
- ▶ При посещении предприятий общественного питания необходимо помочь инвалиду при выборе еды и питья, столовых приборов.

ИНВАЛИДЫ, ПЕРЕДВИГАЮЩИЕСЯ НА КРЕСЛАХ-КОЛЯСКАХ

Условное обозначение:

К

Условное изображение



ИНВАЛИДЫ, ПЕРЕДВИГАЮЩИЕСЯ НА КРЕСЛАХ-КОЛЯСКАХ

Ограничение жизнедеятельности:

не могут вставать на ноги и передвигаться на ногах или передвигаются с большими затруднениями, не могут обслуживать себя сами без различных индивидуальных технических приспособлений, для передвижения используют инвалидные кресла-коляски.



ИНВАЛИДЫ, ПЕРЕДВИГАЮЩИЕСЯ НА КРЕСЛАХ-КОЛЯСКАХ

Общие требования к созданию доступной среды:

- ▶ входы без ступеней и порогов
- ▶ широкие дверные проемы и пути передвижения
- ▶ раздвижные двери
- ▶ пространство для разворота инвалидной коляски
- ▶ в местах перепада уровней устройство пандусов
- ▶ в местах значительных перепадов уровней установка лифтов или специальных подъемников

СИТУАЦИОННАЯ ПОМОЩЬ ИНВАЛИДАМ, ПЕРЕДВИГАЮЩИМСЯ НА КРЕСЛАХ-КОЛЯСКАХ

- ▶ Для организации обслуживания инвалидов, передвигающихся на кресле-коляске, выделяются сотрудники, подготовленные для оказания помощи инвалидам на колясках на входе, при передвижении внутри учреждения, при отсутствии лифта подъема инвалида на коляске на нужный этаж, при применении специальных вспомогательных средств (подъемники, телескопические пандусы и т.п.)
- ▶ При отсутствии доступа в учреждения инвалидам, им по согласованию с местной общественной организацией ВОИ оказываются персональные услуги (доставка товара на дом или обслуживание персоналом у входа)
- ▶ В магазине - сотрудник магазина помогает достать нужный товар с высокой полки, в магазине одежды - помочь померить выбранную вещь. В учреждениях, где стойки обслуживания находятся довольно высоко для сидящего на коляске инвалида, работник должен оказать необходимую услугу приблизившись к инвалиду

ИНВАЛИДЫ С НАРУШЕНИЯМИ СЛУХА

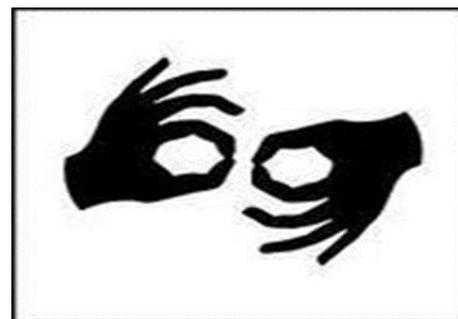
**Условное обозначение
изображение**



Инвалиды с частичной потерей слуха

Инвалиды с полной потерей слуха

Условное



ИНВАЛИДЫ С ЧАСТИЧНОЙ ПОТЕРЕЙ СЛУХА

Ограничения жизнедеятельности:

не слышат обычную речь, испытывают затруднения в получении звуковой и словесной устной (вербальной) информации, в коммуникациях, пользуются индивидуальными слуховыми



ИНВАЛИДЫ С ЧАСТИЧНОЙ ПОТЕРЕЙ СЛУХА

Общие требования к созданию доступной среды:

- ▶ наличие непрерывной визуальной информации на объекте, позволяющей достичь целей его посещения, информации в виде «бегущей строки»
- ▶ оборудование акустических устройств типа «индукционный контур» на стойках обслуживания клиентов и в залах (при некоторых видах услуг, например, обучении) или других акустических устройств или световых сигнализаторов

ИНВАЛИДЫ С ПОЛНОЙ ПОТЕРЕЙ СЛУХА

Ограничения жизнедеятельности:

не воспринимают звуки любой громкости, имеют проблемы в общении, используют невербальные способы общения (знаки, символы, коды), принимают и передают информацию жестовым языком.



ИНВАЛИДЫ С ПОЛНОЙ ПОТЕРЕЙ СЛУХА

Общие требования к созданию доступной среды:

- ▶ наличие непрерывной визуальной информации на объекте, позволяющей достичь целей его посещения
- ▶ знание, хотя бы одним сотрудником, языка жестов
- ▶ готовность персонала оказать услугу, общаясь с клиентом письменно.

Ситуационная помощь инвалидам с нарушением слуха

- ▶ При общении с инвалидами по слуху необходимо говорить ясно и ровно. Не нужно излишне подчеркивать что-то. Кричать, особенно в ухо, тоже не надо.
- ▶ Для посетителей с нарушением слуха меню пунктов питания должно быть в текстовом виде, с указанием состава, веса и стоимости блюда, желательно с фотографией блюда.
- ▶ Персонал заведения, непосредственно общающийся с посетителями, должен быть подготовлен к посещению людей с нарушением слуха, иметь навыки общения с инвалидами по слуху, знать основы жестового языка.

ИНВАЛИДЫ С УМСТВЕННЫМИ НАРУШЕНИЯМИ

**Условное обозначение:
изображение**

у

Условное



ИНВАЛИДЫ С УМСТВЕННЫМИ НАРУШЕНИЯМИ

Нарушение жизнедеятельности:

имеют проблемы с самостоятельной ориентацией в пространстве, в общении, в контроле своего поведения, в самообслуживании.



ИНВАЛИДЫ С УМСТВЕННЫМИ НАРУШЕНИЯМИ

Общие требования к созданию доступной среды:

- ▶ легко запоминающаяся планировка объекта
- ▶ простая доступная информация
(тексты, знаки)
- ▶ комфортное освещение без
резких теней
- ▶ спокойные цвета интерьера
- ▶ внимательность персонала

Ситуационная помощь инвалидам с умственными нарушениями

- ▶ При посещении объекта инвалидом с нарушением умственного ситуационная помощь оказывается сотрудником учреждения при возникающих затруднениях при:
 - сопровождении и помощи в ориентации (вход/выход);
 - ознакомлении с расположенной в учреждении информацией;
 - заполнении документов (уточнении информации).
- ▶ Смотрите в лицо собеседнику, поддерживайте визуальный контакт. Отдайте этой беседе все ваше внимание. Старайтесь задавать вопросы, которые требуют коротких ответов или кивка.

ИНВАЛИДЫ С НАРУШЕНИЕМ ЗРЕНИЯ

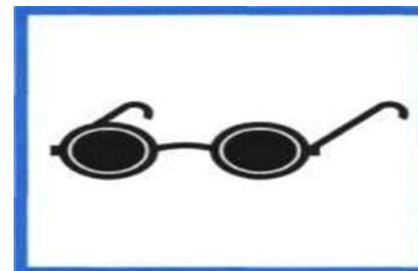
**Условное обозначение
изображение**

С

Инвалиды с частичной потерей зрения

Инвалиды с полной потерей зрения

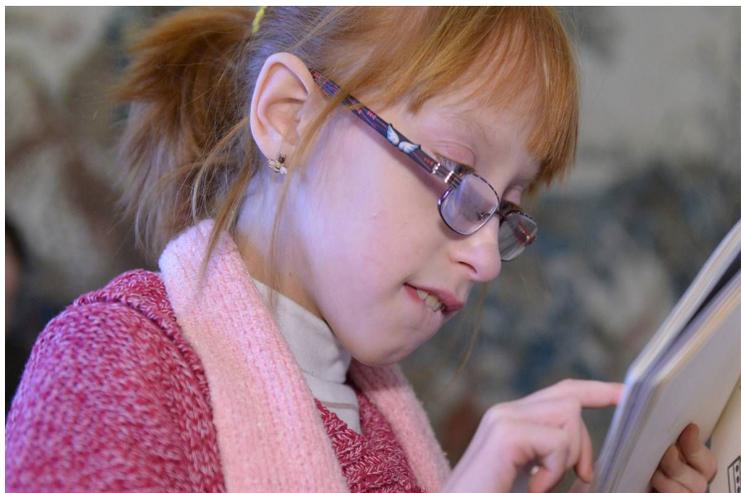
Условное



ИНВАЛИДЫ С ЧАСТИЧНОЙ ПОТЕРЕЙ ЗРЕНИЯ

Ограничения жизнедеятельности:

значительная потеря зрения, плохо ориентируются во времени и пространстве. Передвигаются с тростью.



ИНВАЛИДЫ С ЧАСТИЧНОЙ ПОТЕРЕЙ ЗРЕНИЯ

Общие требования к созданию доступной среды:

- ▶ обозначение препятствий контрастным цветом
- ▶ яркость освещения объектов
- ▶ исключения предметов интерьера с острыми углами, стеклянными поверхностями
- ▶ расположение визуальной информации на контрастном фоне крупным шрифтом с соответствующим расстоянием рассматривания
- ▶ установка различных звуковых устройств

ИНВАЛИДЫ С ПОЛНОЙ ПОТЕРЕЙ ЗРЕНИЯ

Ограничение жизнедеятельности:

полное отсутствие зрения, имеют проблемы с передвижением в пространстве, с самообслуживанием и физической независимостью, коммуникативные проблемы. Носят темные очки, ходят с белой тростью. собакой поводырем или помощником.



ИНВАЛИДЫ С ПОЛНОЙ ПОТЕРЕЙ ЗРЕНИЯ

Общие требования к созданию доступной среды:

- ▶ использование звуковых средств информации
- ▶ использование тактильных покрытий поверхностей путей передвижения направляющего и предупреждающего характера
- ▶ соблюдение непрерывности и понятности тактильной информации
- ▶ дублирование информации о назначении функциональных элементов на объекте шрифтом Брайля

Ситуационная помощь инвалидам с нарушением зрения

- ▶ При входе на объект инвалида по зрению встречающий его сотрудник должен предложить ему свою помощь. При обращении достаточно прикоснуться к плечу незрячего человека и представиться.
- ▶ При оказании услуги предложите незрячему взяться за вашу руку выше локтя, идите на полшага впереди незрячего.
- ▶ При передвижении сотрудник должен знакомить инвалида со значащими надписями в помещении.
- ▶ В учреждениях общественного питания желательно иметь специальные приспособления и посуду для инвалидов по зрению.
- ▶ сотрудник учреждения помогает инвалиду войти в здание, воспользоваться услугами гардероба, купить лекарство, оплатить услугу в кассе, заполнить бланк и необходимую документацию, помогает выбрать нужную покупку и оплатить ее, помогает посетить туалет, доведя инвалида до двери и объяснив ему, где находятся приборы и кнопка вызова помощи.

ИНВАЛИДЫ ВСЕХ КАТЕГОРИЙ

Общие требования к созданию доступности услуг:

- ▶ наличие комплексной системы средств информации (визуальная, тактильная, звуковая)
- ▶ средства информации должны быть идентичными в пределах всего объекта и соответствовать знакам, установленным действующими нормативами
- ▶ обучение персонала пониманию особых потребностей разных категорий инвалидов
- ▶ обучение персонала общению с инвалидами с учетом специфических особенностей каждой категории инвалидов.

СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА ОБЪЕКТА ПО ОБЕСПЕЧЕНИЮ ДОСТУПНОСТИ УСЛУГ

Создание структурного подразделения, ответственного за организацию предоставления услуг инвалидам и МГН:

- Планирование деятельности по организации доступности объекта/ услуги.
- Планирование ресурсов для создания ББС.
- Регулирование локальными НПА организацию доступности объекта и услуг .
- Обучение персонала.
- Организация ремонта и обслуживания оборудования и элементов ББС.
- Внутренний мониторинг доступности услуг для инвалидов и МГН.
- Мониторинг количества посещающих объект людей с инвалидностью нуждающихся в специальных услугах.

РАЗРАБАТЫВАЕТСЯ И УТВЕРЖДАЕТСЯ ПРИКАЗОМ РУКОВОДИТЕЛЯ

- Регламент или иной документ, определяющий порядок работы с инвалидами и другими МГН на объекте.
- Ответственные сотрудники за организацию работ по обеспечению доступности объекта и услуг в учреждении;
- Должностные инструкции персонала (вносимые изменения в должностные инструкции), ответственного за оказание помощи инвалидам и сопровождение их на объекте.

ОБУЧЕНИЕ ПЕРСОНАЛА

Задачи обучения:

- обучить процедурам и правилам обслуживания людей с инвалидностью;
- привить персоналу навыки и уверенность, необходимые для взаимодействия с людьми, имеющими инвалидность;
- обучить работе со специальными техническими средствами в соответствии с функциональными обязанностями;
- обеспечить хорошее ориентирование на объекте, знание расположения различных помещений и уровня их доступности для людей с инвалидностью;
- обучить процедурам и правилам эвакуации людей с инвалидностью в случае возникновения чрезвычайной ситуации

ОБСЛУЖИВАНИЕ ЭЛЕМЕНТОВ ББС

Эксплуатация объекта

- Расчистка парковки для людей с инвалидностью, обновление разметки
- Очистка территории/ путей движения от мусора и снега
- Обслуживание подъемных платформ
- Уборка доступных туалетов, контроль доступа
- Поддержание в доступном состоянии мест получения услуги

ПОЛУЧЕНИЕ ЭКСТРЕННОЙ ПОМОЩИ НА ОБЪЕКТЕ

- Реагирование на внештатную ситуацию в доступном туалете
- Медицинская помощь человеку с инвалидностью
- Покидание объекта в условиях чрезвычайной ситуации (управление потоками, поиск и организация движения людей с инвалидностью на выход или в безопасную зону)

Операционные барьеры



ВОЗМОЖНОСТЬ ЗАБЛАГОВРЕМЕННОГО ПОЛУЧЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О ДОСТУПНОСТИ ОБЪЕКТА

Порядок организации доступности доводится до сведения маломобильных граждан, получающих услуги на объекте в доступной для них форме. Размещается:

- на официальном сайте организации,
- на информационном стенде в учреждении,
- в Памятке инвалида (которая выдается маломобильному гражданину для индивидуального пользования).



ДОСТУПНАЯ СРЕДА

Ресурсно-информационный центр
Пермской краевой организации ВОИ

 8 (342) 244-83-90, 8 9026469057, 8 9124928761

 anodspk@mail.ru