



Приложение № 1

УТВЕРЖДАЮ:

№ Генеральный директор

А.П. Смольняков

«15» января 2026 г.

ИНСТРУКЦИЯ

«О порядке оказания ситуационной помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам при посещении офиса и помещений производственных участков ООО «ЖКС № 1 Московского района»

1. Общие положения.

- 1.1. **Цель** — обеспечение равного доступа к услугам управляющей организации для всех категорий граждан, включая посетителей с инвалидностью и маломобильные группы населения (МГН), путём оказания ситуационной (индивидуальной) помощи в момент посещения.
- 1.2. Инструкция о порядке оказания ситуационной помощи посетителю с инвалидностью или маломобильному гражданину (МГН) при посещении офиса и производственных участков (далее-Объекты) ООО «ЖКС № 1 Московского района» (далее – Общество, Учреждение) (далее-Инструкция) разработана в соответствии с требованиями Федерального закона от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов Российской Федерации» Федерального закона от 01.12.2014 №149 - ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией «Конвенции о правах инвалидов», методическими рекомендациями «О потребностях в помощи различных групп инвалидов при оказании услуг на объекте социальной инфраструктуры» Общероссийской общественной организации «Всероссийское общество инвалидов».
- 1.3. Инструкция предназначена для работников Общества, ответственных за оказание ситуационной помощи посетителю с инвалидностью или маломобильному гражданину (МГН) при осуществлении сопровождения при посещении Объектов Учреждения (далее- ответственный сотрудник).
- 1.4. В настоящей Инструкции используются понятия, принятые в Федеральном законе от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов Российской Федерации» кроме того в 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 или маломобильные группы населения (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.
- 1.5. В целях доступности к изучению, данная Инструкция подлежит размещению на официальном сайте Общества, с указанием на возможность обращения в Учреждение дистанционно: путем подачи обращения на сайте Общества, по телефону и электронной почте, а также иными доступными средствами, в том числе через систему ГИС ЖКХ.

1.6. Запрещено:

- отказывать в приёме или обслуживании по причине инвалидности / ограниченной мобильности;
- требовать сопровождения третьими лицами, если посетитель не просит об этом;
- прикасаться к человеку, его инвалидному креслу, собаке-проводнику или костылям без явного согласия.

2. Порядок оказания ситуационно помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам.

2.1. Приказом генерального директора Общества назначаются работники, ответственные за оказание ситуационной помощи посетителю с инвалидностью или маломобильному гражданину (МГН).

2.2. Ответственные работники назначаются для каждого Объекта Учреждения.

2.3. При нахождении посетителя с инвалидностью или маломобильному гражданину (МГН) в помещениях Общества ему оказывается ситуационная помощь:

- при входе и выходе из здания;
- при перемещении внутри здания, при подъеме и спуске с лестницы;
- при общении и оформлении документов.

2.4. Ответственные работники должны знать общие понятия оказания ситуационной помощи и порядок сопровождения посетителей с инвалидностью или маломобильному гражданину (МГН) – Приложение к данной Инструкции.

2.5. Кроме ответственных работников данная Инструкция и Приложение обязательны к изучению всеми сотрудниками Общества, в целях соблюдения общих правил этикета и оказания возможной ситуационной помощи посетителям с инвалидностью или маломобильному гражданину (МГН) при исполнении ими должностных обязанностей, в том числе при выходе в адреса проживания инвалидов и иных маломобильных граждан.

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

3.1. В случае необходимости посетителям с инвалидностью или маломобильному гражданину (МГН) оказывается ситуационная помощь при входе на Объекты Общества.

3.2. Действия ответственного работника при оказании ситуационной помощи посетителю с инвалидностью или маломобильному гражданину (МГН), находящемуся внутри помещения на Объекте:

- при встрече посетителя с инвалидностью или маломобильного гражданина (МГН), ответственный работник 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. При невозможности осуществления личного приема в здании Объекта, ответственный сотрудник осуществляет прием посетителя с инвалидностью или маломобильного гражданина (МГН) непосредственно при входе в здание.

3.4. В случае сопровождения посетителя с инвалидностью или маломобильного гражданина (МГН) в кабинет, ответственный работник должен соблюдать следующие нормы:

- посетителю с инвалидностью, передвигающемуся на коляске или испытывающему трудности при передвижении, предлагается оказание помощи на первом этаже, либо при входе в помещение Объекта;
- посетителю с нарушением слуха предлагается следовать за собой. Слова сопровождаются доступными и понятными жестами. В кабинете необходимо указать место, где он может присесть.

- посетителю 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). Проходя двери или узкие проходы, всегда идти впереди, рукой направляя инвалида так, чтобы он следовал за ответственным работником. В кабинете необходимо подвести посетителя к стулу и направить его руку на спинку стула.

- посетителю 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 посетитель с инвалидностью держится за ответственного работника рукой. Проходя двери или узкие проходы всегда идти впереди, рукой направляя посетителя с инвалидностью так, чтобы он шел следом за ответственным работником. В кабинете, необходимо подвести его к стулу и направить его руку на спинку стула.

- посетителю с нарушением интеллекта предлагается следовать за собой, перед ним открывать двери, предложить присесть.

3.5. Организация личного приема посетителя с нарушением слуха:

- для привлечения внимания необходимо назвать посетителя 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, представленными посетителем, ответственный работник комментирует документы, которые нужны для решения вопроса, связанного с личным обращением инвалида. В случае предоставления неполного комплекта документов, ответственный специалист в письменном виде сообщает посетителю с инвалидностью перечень недостающих документов для решения вопроса;

- соблюдаются общие этические нормы общения с посетителем с инвалидностью с нарушением слуха - не указывается на грамматические ошибки, не делаются замечания по устной речи, так как многие посетители с инвалидностью с нарушением слуха не грамотны.

3.6. Организация личного приема посетителя с инвалидностью с нарушением зрения:

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

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

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

- в случае необходимости подписи инвалида на документе, ответственный работник полностью зачитывает его вслух, 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 посетителем с инвалидностью 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 телефонов, находящихся в кабинете).

3.7. Организация личного приема посетителя с инвалидностью с интеллектуальными нарушениями:

- при общении 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.

3.8. В случае, если вопрос, по которому обратился посетитель с инвалидностью или маломобильный гражданин, не находится в ведении ответственного специалиста, ответственный работник 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:

- посетителю с инвалидностью с нарушением слуха, ладонью указывается на стул в зоне ожидания (приглашающий жест) и предлагается на него сесть;

- посетитель с инвалидностью 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 посетителя за локоть/руку, или направлять его словами (немного левее, правее).

3.9. В случае присутствия вместе с посетителем с инвалидностью или маломобильным гражданином сопровождающего сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика или иного лица, владеющего жестовым языком, ответственный работник обеспечивает его доступ в учреждение и постоянное нахождение рядом с посетителем с инвалидностью или маломобильным гражданином.

3.10. В случае присутствия вместе с посетителем с инвалидностью или маломобильным гражданином собаки-проводника, ответственный работник обеспечивает ее доступ в учреждение и постоянное нахождение рядом с посетителем с инвалидностью или маломобильным гражданином. Ответственный работник не имеет права требовать еще какие-либо документы, кроме паспорта собаки.

3.11. В случае необходимости ответственный работник сопровождает посетителя с инвалидностью или маломобильного гражданина до места расположения санитарно-гигиенической комнаты.

3.12. По завершению приема ответственный работник помогает посетителю с инвалидностью или маломобильному гражданину выйти из здания.

3.13. Действия указанные в пунктах 3.2-3.8. данного Положения определяют также порядок действия сотрудников Общества при выходе в адрес проживания посетителя с инвалидностью или маломобильного гражданина. Кроме того, начальникам структурных подразделений (производственных участков) рекомендуется иметь и актуализировать по мере возможности информацию о конкретных адресах проживания посетителей с инвалидностью или маломобильных граждан, для правильного и этичного общения и надлежащего порядка действий в случае возможных аварийных или чрезвычайных ситуаций в многоквартирных домах.

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 могут присутствовать 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 её 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 её использует.
Внимательность и терпимость	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, ко может читать по губам, расположитесь так, чтобы Вас было хорошо видно.
Привлечение внимания	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.

Сопровождение посетителя, передвигающегося на инвалидной коляске

Обеспечение сопровождения посетителей, передвигающихся на инвалидной коляске, предполагает учет некоторых особенностей. Так, необходимо соотносить антропометрические данные посетителя и его ситуационного помощника. Не стоит в качестве сопровождающего выбирать хрупкую девушку, если вес человека очевидно велик. Всегда предпочтительно пригласить или назначить помощника, обладающего хорошими физическими данными.

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.

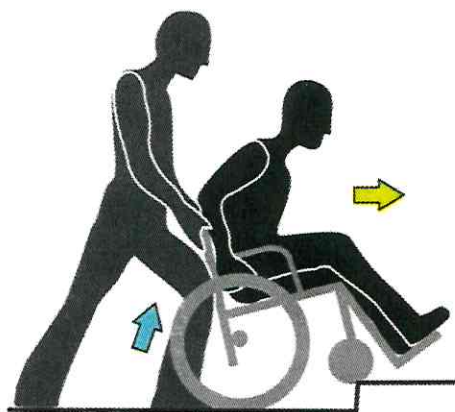


Рис. 1. Техника заезда на препятствия лицом вперед

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.

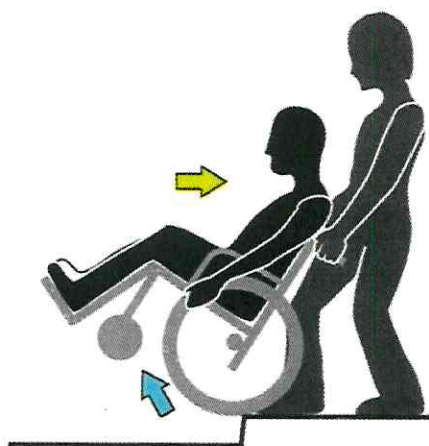


Рис. 2. Техника заезда на препятствия спиной вперед

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).

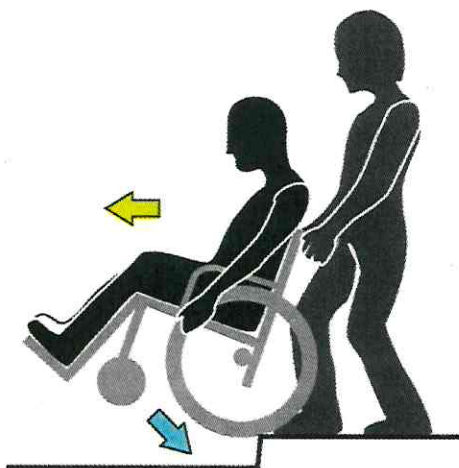


Рис. 3. Техника спуска с тротуара лицом вперед

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

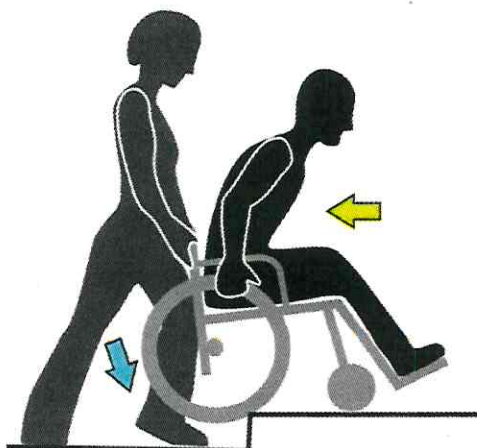


Рис. 4. Техника спуска с препятствий спиной вперед

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).

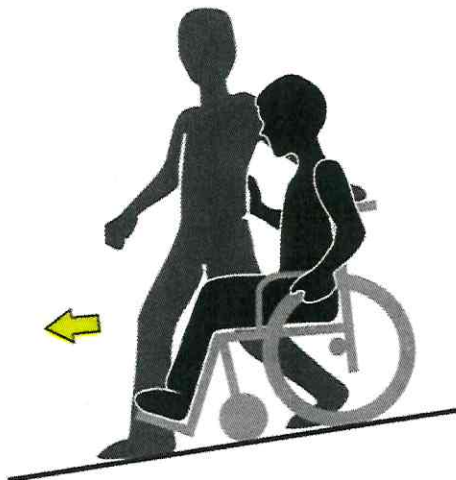


Рис. 5. Техника сопровождения при самостоятельном спуске по пандусу

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.

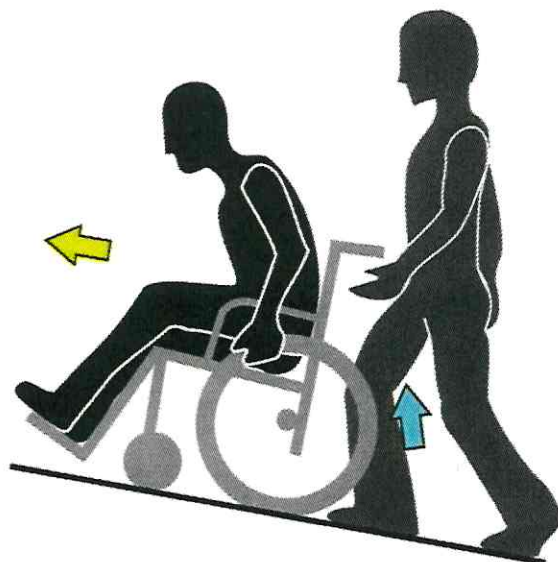


Рис. 6. Техника совместного перемещения по пандусу вверх лицом вперед

Техника совместного перемещения по пандусу вниз 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.

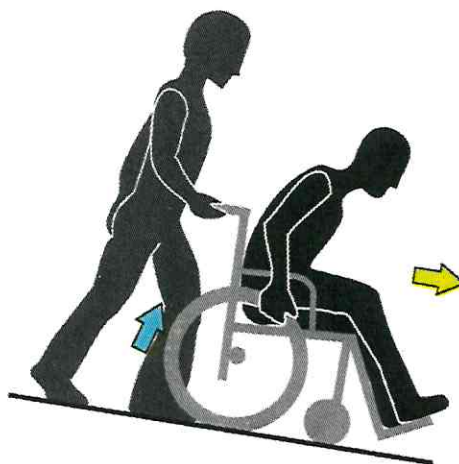


Рис. 7. Техника совместного перемещения по пандусу вниз лицом вперед

Техника совместного перемещения по пандусу вниз спиной 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

Примечание. Вышеприведенные техники предлагаются для пандусов с нормативным углом наклона. В противном случае возникают риски, когда ситуационный помощник может не удержать инвалидное кресло. На ненормативных пандусах, а тем более на съездах-аппарелях, существенно повышается вероятность травмирования сопровождаемого посетителя и даже самого помощника.

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

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 ступенях.

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).

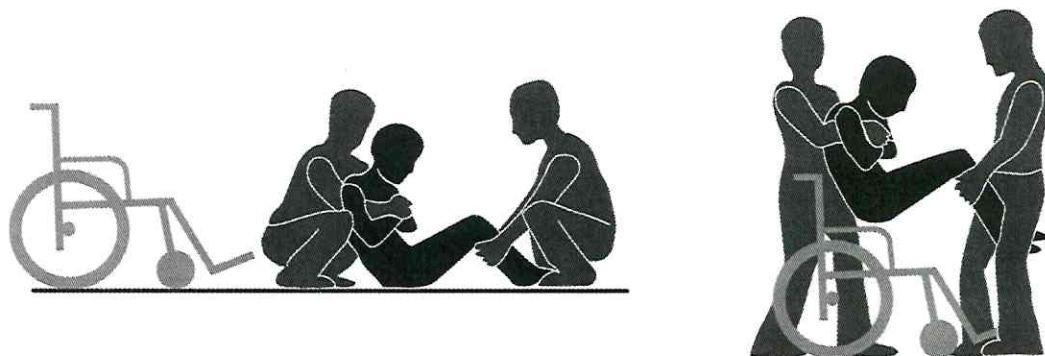


Рис. 12. Техника перемещения человека с земли на коляску

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 приспосабливаться 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 полшага, 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).

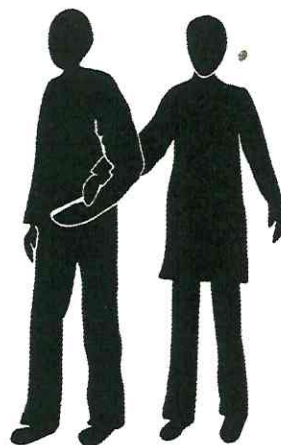


Рис. 13. Сопровождение посетителя с нарушениями функции зрения

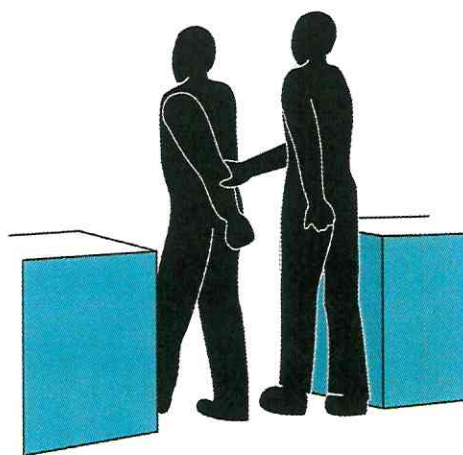


Рис. 14. Техника прохода в узких местах

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).

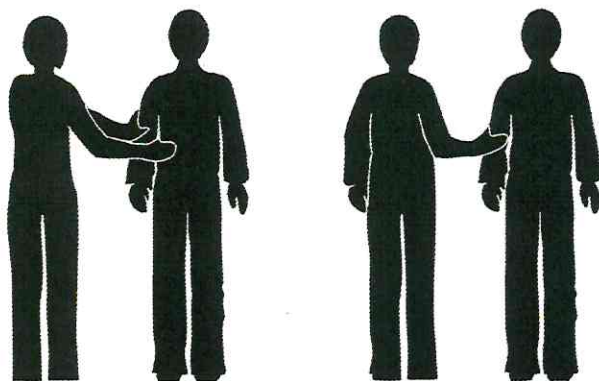


Рис. 16. Техника смены опорной руки

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).

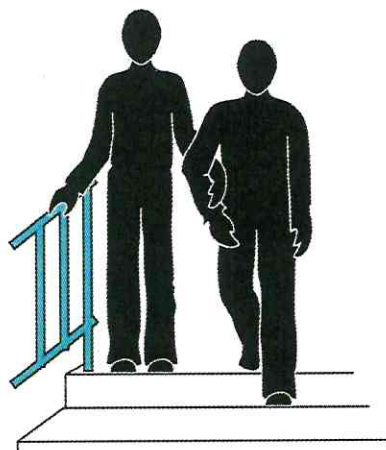


Рис. 17. Техника спуска по лестнице с незрячим посетителем

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