



Система добровольной сертификации
«МИР, ДОСТУПНЫЙ ДЛЯ ВСЕХ»
Регистрационный № РОСС RU. К1039.04ЖЖЖО

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ.

О потребностях в помощи различных групп инвалидов при оказании услуг на объектах социальной инфраструктуры.

Москва 2014 г.

Методические рекомендации для организаций социальной инфраструктуры о потребностях в помощи различных групп инвалидов при оказании услуг.

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

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 нарушением слуха** (далее по тексту код Г);
- **инвалиды с нарушением зрения** (далее по тексту код С);
- **инвалиды, использующие для передвижения кресло-коляску** (далее по тексту код К);
- **инвалиды с нарушением опорно-двигательного аппарата** (далее по тексту код О);
- **инвалиды с нарушением интеллекта** (далее по тексту код И).

В основе организации работ предприятий и учреждений социальной инфраструктуры по оказанию ситуационной помощи инвалидам лежат следующие основные инструменты:

- выбор и согласование с общественными организациями инвалидов технологии оказания ситуационной помощи различным группам инвалидов;
- подготовка менеджеров предприятий и учреждений для организации обслуживания и оказания ситуационной помощи инвалидам;
- подготовка персонала для понимания потребностей различных групп инвалидов в помощи, общения и оказания помощи;
- оборудование прилегающей территории и предприятий и учреждений социальной инфраструктуры для оказания эффективной ситуационной помощи инвалидам;
- разработки и согласования с общественными организациями инвалидов ежегодных и перспективных планов работ по повышению качества ситуационной помощи для инвалидов с учетом их первоочередных потребностей и приоритетов;
- проведение внешнего аудита качества и доступности ситуационных услуг для инвалидов экспертами общественных организаций инвалидов.

1. Потребности различных групп инвалидов в ситуационной помощи:

- Код «К» - инвалид передвигается в коляске (нуждается в помощи посторонних лиц (персонала) при передвижении вне дома, в самообслуживании и других ручных действиях вне дома);
- Код «С» - инвалид слепой и слабовидящий ограничен в ориентации (нуждается в помощи (сопровождение) посторонних лиц (персонала) вне дома для передвижения и получения информации при обслуживании);

- Код «О» - с поражением опорно-двигательного аппарата (нуждается в помощи посторонних лиц (персонала) в самообслуживании и других ручных действиях вне дома);
- Код «Г» - инвалид глухой (при формальных взаимоотношениях вне дома нуждается в услугах сурдопереводчика при обслуживании);
- Код «У» - инвалид ограничен в общении и контроле за своим поведением (составляют инвалиды с выраженными (тяжелые проблемы) нарушениями умственных функций нуждаются в помощи при обслуживании).

2. В целях обеспечения условий для беспрепятственного доступа на объекты социальной и иной инфраструктуры инвалидов, нуждающихся в ситуационной помощи необходимо обеспечить:

2.1. Выделение на стоянке учреждения специальных парковочных мест для автотранспорта инвалидов;

2.2. Оборудование схем передвижения инвалидов и автотранспорта инвалидов по прилегающей территории: с учетом устранения барьеров для передвижения для различных групп инвалидов; мест отдыха и вызова, ожидания помощи; необходимой информации для навигации передвижения; освещенности;

2.2. Оборудование зданий и сооружений элементами доступности (пандусы, поручни, подъемники, широкие дверные проемы, кнопки вызова помощи и другие) и элементами навигации для информирования инвалидов для передвижения (тактильная информация, контрастный дизайн, информационные надписи, освещение, пиктограммы, напольные индикаторы, акустическая информация и т.д.) в соответствии с

действующими нормативно-правовыми актами в сфере градостроительной политики;

2.3. Оборудование элементами доступности зон оказания услуг, санитарно-гигиенических помещений;

2.4. Наличие в учреждении технических средств реабилитации, позволяющих передвигаться вне и внутри здания (кресло-коляска, ходунки, подъемное гусеничное устройство и т.д.);

2.5. Наличие подготовленного персонала учреждения для оказания помощи инвалидам;

2.6. Наличие информации об услугах на объекте, доступном маршруте, способах получения помощи в средствах массовой информации.

В том числе в соответствии со специфическими потребностями различных групп инвалидов в помощи;

2.7. Наличие наружной информации о доступности учреждения.

В том числе в соответствии с кодами:

- Код «К» - наличие в учреждении надписей в легко читаемой и понятной форме, в т.ч. на информационных стендах, с учетом их доступности для инвалидов-колясочников.
- Код «С» - дублирование внутри учреждения информации текстом выполненным, Брайлеровским шрифтом, акустической информацией об оказываемых услугах.
- Код «Г» - наличие письменной информации об оказываемых услугах внутри учреждения, услуги сурдоперевода, знание персоналом необходимых стандартных фраз «жестового языка » для оказания помощи клиентам.

2.8.. Основные параметры доступности предприятий и учреждений для инвалидов:

- просторные габариты помещений;
- входы в помещения без ступеней и порогов;
- ширина проходов;
- отсутствие помех, препятствий на пути передвижения;
- ровное нескользящее напольное покрытие;
- простая маршрутизация;
- наличие информации для инвалидов о доступных для каждой категории инвалидов маршрутов движения;
- оборудование поручнями маршрутов движения;
- контрастный дизайн;
- освещение;
- акустика помещений;
- снижения шумов;
- пешеходные расстояния для перемещения;
- оборудование мест отдыха и ожидания помощи для инвалидов;
- оборудование кнопками вызова помощи входов, мест отдыха и ожидания помощи, туалетных кабин для инвалидов;
- наличие оптимальных технологий оказания ситуационной помощи для каждой группы инвалидов предприятиями и учреждениями;
- уровень подготовки персонала для понимания потребностей в помощи, общения и оказания помощи инвалидам при обслуживании;
- доступность для инвалидов информации, необходимой для передвижения по объекту и прилегающей территории;
- доступность для инвалидов информации о работе общественного транспорта, стоянках автотранспорта для инвалидов, порядке обслуживания, предоставляемой помощи при обслуживании, возможности получения

дополнительной информации для организации посещения объектов социальной инфраструктуры;

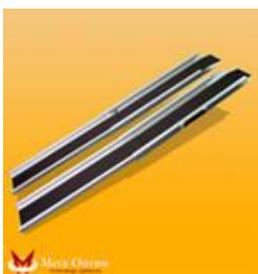
- наличие необходимых ассистивных приспособлений для преодоления существующих барьеров для каждой группы инвалидов.

3. Действия персонала при оказании ситуационной помощи различным группам инвалидов.

3.1. Ситуационная помощь для инвалидов группы «К».

3.1.1. Для организации обслуживания инвалидов группы «К», **выделяются сотрудники**, подготовленные для оказания помощи инвалидам на коляске на входе, при передвижении внутри учреждения, при отсутствии лифта подъема инвалида на коляске на нужный этаж

3.1.2. При отсутствии у входа в здание с вертикальными барьерами, пандуса, к входу выносятся переносные аппарели, если позволяет угол и длина наклона.



Ряд современных учреждений оснащен подъемниками для этой категории инвалидов



3.1.3. Современные социально значимые объекты должны иметь наружную информацию о доступности объекта для инвалида на коляске.



3.1.4. При отсутствии доступного входа в учреждение, на здании устанавливается кнопка вызова персонала.



3.1.5. При отсутствии доступа в учреждения инвалидам категории К, им по согласованию с местной общественной организацией ВОИ оказываются персональные услуги.

Например: сотрудник аптеки узнает о необходимом лекарстве и выносит его инвалиду, находящемуся на доступном для инвалида месте.

Сотрудник библиотеки приносит инвалиду необходимую литературу.

Сотрудник почты оказывает услугу инвалида, находясь рядом с ним.

Специалист ремонтной мастерской подходит к инвалиду на коляске и оформляет заказ рядом с инвалидом.

3.1.6. Информационные надписи в учреждениях должны быть в легко читаемыми и понятными, размещены с учетом их доступности для инвалидов – на уровне сидящего в коляске инвалида.



3.1.7. В социально значимых учреждениях, рекомендуется иметь следующую реабилитационную технику: кресла-коляски, ходунки, поручни в санитарных комнатах.



3.1.8. При необходимости инвалиду оказывается помощь при посещении туалета, в объеме перемещения инвалида к двери туалета.



3.1.9. В магазине - сотрудник магазина помогает достать нужный товар с высокой полки, в магазине одежды – помочь померить выбранную вещь. На почте, телеграфе, банке, где стойки обслуживания находятся довольно высоко для сидящего на коляске инвалида, работник учреждения должен оказать необходимую услугу приблизившись к инвалиду.

3.1.10. При посещении физкультурно-оздоровительных учреждений сотрудник указанного учреждения помогает инвалиду при входе и выходе, оказывает помощь при передвижении.

Необходимая реабилитационная техника в физкультурно-оздоровительных учреждениях - это кресло для душа, в бассейнах специальные подъемники.



3.1.11. Необходимая помощь инвалиду на коляске в общественном транспорте – помощь при входе и выходе в пассажирский салон. При наличии выносного пандуса в транспорте или подъемника, водитель их устанавливает и помогает инвалиду войти в транспорт, закрепить кресло коляску страховочными ремнями для предотвращения от передвижения и опрокидывания при движении .



При отсутствии указанного оборудования водитель с добровольным помощником помогает инвалиду войти/ покинуть транспортное средство



3.1.12. При пользовании воздушным транспортом инвалиду на коляске необходима помощь при посадке и высадке из самолета, помощь при перемещении из кресла коляски в кресло салона самолета и обратно, помощь при пристегивании ремней безопасности, помощь для передвижения по салону к туалету.



3.1.13. При пользовании железнодорожным транспортом инвалиду необходима помощь при посадке и высадке в вагон, помощь для передвижения к туалету, а также помощь при передвижении по вагону.



3.1.14. В современных вагонах оборудованы купе для инвалидов на колясках, и доступные туалеты.



3.1.4. При общении с людьми, испытывающими трудности при передвижении необходимо помнить:

- Инвалидная коляска - неприкосновенное пространство человека. Не облакачивайтесь на нее, не толкайте, не кладите на нее ноги без разрешения. Начать катить коляску без согласия инвалида - то же самое, что схватить и понести человека без его разрешения;
- всегда спрашивайте, нужна ли помощь, прежде чем оказать ее. Предлагайте помощь, если нужно открыть тяжелую дверь или пройти по ковру с длинным ворсом;
- если Ваше предложение о помощи принято, спросите, что нужно делать, и четко следуйте инструкциям;
- если Вам разрешили передвигать коляску, сначала катите ее медленно. Коляска быстро набирает скорость, и неожиданный толчок может привести к потере равновесия;

- всегда лично убеждайтесь в доступности мест, где запланированы мероприятия. Заранее поинтересуйтесь, какие могут возникнуть проблемы или барьеры и как их можно устранить;
- не надо хлопать человека, находящегося в инвалидной коляске, по спине или по плечу;
- если возможно, расположитесь так, чтобы ваши лица были на одном уровне. Избегайте положения, при котором Вашему собеседнику нужно запрокидывать голову;
- если существуют архитектурные барьеры, предупредите о них, чтобы человек имел возможность принимать решения заранее;
- как правило, у людей, имеющих трудности при передвижении, нет проблем со зрением, слухом и пониманием;
- необходимость пользоваться инвалидной коляской - это не трагедия, а способ свободного (если нет архитектурных барьеров) передвижения. Есть люди, пользующиеся инвалидной коляской, которые не утратили способности ходить и могут передвигаться с помощью костылей, трости и т.п. Коляски они используют для того, чтобы экономить силы и быстрее передвигаться.

3.2. Ситуационная для инвалидов группы «С».

3.2.1. На входе в учреждение инвалида по зрению обязан

встретить сотрудник, который берет инвалида под локоть и сопровождает его при передвижении по территории учреждения. Сотрудник также знакомит инвалида со всеми надписями в учреждении. При входе в учреждение желательно наличие вспомогательных информационных систем для перемещения: с тактильной, звуковой информацией; контрастными цветами и освещением; напольными индикаторам; поручнями. Информация внутри учреждения должна быть продублирована надписями шрифтом по Брайлю. Обязательно должна быть установлена доступная для инвалидов кнопка вызова помощи для инвалидов.



3.2.2. В социально значимых учреждениях сотрудник учреждения помогает инвалиду войти в здание, воспользоваться услугами гардероба, купить лекарство, оплатить услугу в кассе, заполнить бланк и необходимую документацию на почте и в банке, помогает выбрать нужную покупку и оплатить ее, помогает посетить туалет, доведя инвалида до двери и объяснив ему, где находятся приборы и кнопка вызова помощи.

При наличии у инвалида собаки-поводыря, персонал оказывает помощь по выгулу собаки (например, при проживании в отеле).



3.2.3. При поездке инвалида с нарушенным зрением в общественном транспорте без сопровождающего.

Водитель или кондуктор помогают ему войти в транспорт, разместится на месте для перевозки инвалидов, оплатить проездной билет, узнают об остановке, необходимой инвалиду и помогают ему выйти из транспорта, знакомят с расписанием. В транспорт допускаются собаки-проводники при наличии документа, подтверждающего специальное обучение собаки-проводника.

3.2.4. В реабилитационных учреждениях, санаториях, профилакториях желательно иметь специальную посуду для слепых. Наличие такой посуды позволяет инвалидам есть самостоятельно, что исключает необходимость ситуационной помощи, персонал обязан информировать инвалидов о составе блюд и меню.



3.2.5. При общении с незрячими людьми или людьми, имеющими плохое зрение необходимо помнить:

- нарушение зрения имеет много степеней. Полностью слепых людей всего около 10%, остальные имеют остаточное зрение, могут различать свет и тень, иногда цвет и очертания предмета. У одних слабое периферическое зрение, у других - слабое прямое при хорошем периферическом. Все это надо выяснить и учитывать при общении;
- предлагая свою помощь, направляйте человека, не стискивайте его руку, идите так, как вы обычно ходите. Не нужно хватать слепого человека и тащить его за собой;
- обращайтесь с собаками-поводырями не так, как с обычными домашними животными. Не командуйте, не трогайте и не играйте с собакой-поводырем;
- если вы собираетесь читать незрячему человеку, сначала предупредите об этом. Говорите нормальным голосом. Не пропускайте информацию, если вас об этом не попросят;
- если это важное письмо или документ, не нужно для убедительности давать его потрогать. При этом не заменяйте чтение пересказом. Когда незрячий человек должен подписать документ, прочитайте его обязательно. Инвалидность не освобождает слепого человека от ответственности, обусловленной документом;
- всегда обращайтесь непосредственно к человеку, даже если он вас не видит, а не к его зрячему компаньону;
- всегда называйте себя и представляйте других собеседников, а также остальных присутствующих. Если вы хотите пожать руку, скажите об этом;

- когда вы предлагаете незрячему человеку сесть, не усаживайте его, а направьте руку на спинку стула или подлокотник. Не водите по поверхности его руку, а дайте ему возможность свободно потрогать предмет. Если вас попросили помочь взять какой-то предмет, не следует тянуть кисть слепого к предмету и брать его рукой этот предмет;
- когда вы общаетесь с группой незрячих людей, не забывайте каждый раз называть того, к кому вы обращаетесь;
- не заставляйте вашего собеседника вещать в пустоту: если вы перемещаетесь, предупредите его;
- вполне нормально употреблять слово "смотреть". Для незрячего человека это означает "видеть руками", осязать;
- избегайте расплывчатых определений и инструкций, которые обычно сопровождаются жестами;
- при спуске или подъеме по ступенькам ведите незрячего перпендикулярно к ним. Передвигаясь, не делайте рывков, резких движений. При сопровождении незрячего человека не закладываете руки назад - это неудобно.

3.3. Ситуационная помощь для инвалидов группы «О».

Инвалидам с этим буквенным кодом необходимо оказывать помощь при всех действиях, выполняемых руками.

Для облегчения входа и выхода в учреждениях дверь должна открываться автоматически, при отсутствии автоматически открывающейся двери, сотрудник учреждения открывает и закрывает дверь.



Все ручки дверей учреждения должны быть широкими.



Инвалиду необходимо помочь раздеться и одеться.



3.3.1. При нахождении его в санаториях, домах отдыха, реабилитационных центрах – помочь причесаться, побриться, а также при всех действиях, выполняемых руками.



3.3.2. При оплате разнообразных услуг необходимо помочь инвалиду расплатиться на почте, в банке, в магазине, а также помочь оформить необходимую документацию.

3.3.3. При посещении предприятий общественного питания помочь при выборе еды и питья, объяснить состав блюд. В реабилитационных центрах, санаториях, санаториях-профилакториях необходимы: столовые приборы, специальная столовая посуда - тарелки с высокими бортиками, а также технические средства реабилитации, помогающие инвалиду с нарушением верхних конечностей выполнять различные действия самообслуживания самостоятельно – приспособление для надевания носок, расческа и мочалка с длинной ручкой.

3.3.4. Туалетные комнаты в учреждениях должны быть оснащены ножным или автоматическим спуском воды в туалете, сенсорным смесителем в раковине, сенсорной сушилкой для рук, кнопкой вызова помощи .

3.3.5. В общественном транспорте необходима помощь при приобретении проездного билета, сопровождение на эскалаторе, при регистрации на рейс, сдаче и получении багажа, перемещении до места перевозки пассажиров.

3.3.6. Помощь в салоне самолета - помочь застегнуть и расстегнуть ремни безопасности, помочь снять и одеться, требуется помощь при обслуживании

питанием и напитками, помощь в сопровождении до туалетной кабины и пассажирского кресла.

3.3.7. В поезде. Проводник должен помочь инвалиду снять и одеть верхнюю одежду, распаковать и запаковать багаж, постелить постель, оказать требуемую помощь при обслуживании питанием и напитками, помощь в сопровождении до туалетной кабины и пассажирского кресла.

3.3.8. На стадионе, в спортивном сооружении, бассейне ему необходимо помочь войти и выйти из учреждения – открыть и закрыть дверь, в гардеробе помочь снять и одеть верхнюю одежду, а в раздевалке помочь переодеться в спортивную форму. В душевой кабине такому инвалиду также требуется помощь. Необходимо оказать помощь для перемещения к входной двери в туалет и объяснить, где находятся приборы и кнопка вызова помощи.

3.4. Ситуационная помощь для группы инвалидов «Г».

- Говорите ясно и ровно. Не нужно излишне подчеркивать что-то. Кричать, особенно в ухо, тоже не надо.

- Если вас просят повторить что-то, попробуйте перефразировать свое предложение.

- Используйте жесты.

- Убедитесь, что вас поняли. Не стесняйтесь спросить, понял ли вас собеседник.

- Очень часто глухие люди используют язык жестов. Если вы общаетесь через переводчика, не забудьте, что обращаться надо непосредственно к собеседнику, а не к переводчику.

- Не все люди, которые плохо слышат, могут читать по губам. Вам лучше всего спросить об этом при первой встрече. Если ваш собеседник обладает этим навыком, нужно соблюдать несколько важных правил.

- Нужно смотреть в лицо собеседника и говорить ясно и медленно, использовать простые фразы и избегать несущественных слов. Нужно использовать выражение лица, жесты, телодвижения, если хотите подчеркнуть или прояснить смысл сказанного.

3.5. Ситуационная помощь инвалиду с кодом «У».

При посещении объекта социальной и других инфраструктур инвалидам с кодом «У» ситуационная помощь оказывается сопровождающим их лицам сотрудником учреждения при возникающих затруднениях:

- сопровождение и помощь в ориентации (вход/выход);
- ознакомление с расположенной в учреждении информацией;
- помощь в заполнении документов (уточнить информацию);
- ознакомление с расположенной в учреждении информацией;

При разговоре с человеком, испытывающим трудности в общении, слушать его необходимо внимательно, терпеливо дожидаясь конца фразы. Нельзя поправлять его и договаривать за него. Повторите, что Вы поняли, это поможет человеку ответить Вам, а Вам понять его.

- Не игнорируйте людей, которым трудно говорить, потому что понять их - в ваших интересах.
- Не перебивайте и не поправляйте человека, который испытывает трудности в речи. Начинайте говорить только тогда, когда убедитесь, что он уже закончил свою мысль.
- Не пытайтесь ускорить разговор. Будьте готовы к тому, что разговор с человеком с затрудненной речью займет у вас больше времени.
- Если вы спешите, лучше, извинившись, договориться об общении в другое время.
- Смотрите в лицо собеседнику, поддерживайте визуальный контакт.
- Отдайте этой беседе все ваше внимание.
- Не думайте, что затруднения в речи - показатель низкого уровня интеллекта человека.
- Старайтесь задавать вопросы, которые требуют коротких ответов

или кивка.

- Не притворяйтесь, если вы не поняли, что вам сказали. Не стесняйтесь переспросить. Если вам снова не удалось понять, попросите произнести слово в более медленном темпе, возможно, по буквам.

- Не забывайте, что человеку с нарушенной речью тоже нужно высказаться. Не перебивайте его и не подавляйте. Не торопите говорящего.

**ПОТРЕБНОСТИ В ПОМОЩИ РАЗЛИЧНЫХ ГРУПП ИНВАЛИДОВ ПРИ
ОКАЗАНИИ УСЛУГ ПРЕДПРИЯТИЯМИ, УЧЕРЕЖДЕНИЯМИ
СОЦИАЛЬНОЙ ИНФРАСТРУКТУРЫ.**

№	Содержание ситуационной помощи для инвалидов на каждом этапе обслуживания.	С	Г	К	О	У
1.	Предоставление необходимой информации в доступном формате для планирования и принятия решения о посещении.					
1.1	Месторасположение и адрес.					
1.2.	Доступные маршруты всех видов общественного транспорта. С учетом доступности транспортных средств и объектов наземной инфраструктуры.	+	+	+	+	+
1.3.	Расписание движения общественного автотранспорта по доступным маршрутам и порядок предварительного заказа помощи, при наличии.	+	+	+	+	+
1.4.	Перечень помощи, оказываемый инвалидам на доступных маршрутах.	+	+	+	+	+
1.5.	Расположение мест остановок доступного общественного транспорта, ближайших по расположению к объектам социальной инфраструктуры по обеим сторонам дорожного движения.	+	+	+	+	+
1.6.	Наличие на остановках общественного транспорта доступных маршрутов схем движения инвалидов ко входу на прилегающую территорию.	+	+	+	+	+
1.7.	Схема движения инвалидов ко входу на прилегающую территорию.	+	+	+	+	+
1.8.	Схема движения автотранспорта с инвалидами по прилегающей территории, с указанием мест посадки и высадки, мест парковок.	+	+	+	+	+
1.9.	Перечень предлагаемых инвалидам услуг	+	+	+	+	+
1.10	Стоимость услуг для инвалидов	+	+	+	+	+
1.10.	Перечень услуг ситуационной помощи, предлагаемый инвалидам при обслуживании	+	+	+	+	+
1.11.	Параметры качества услуг ситуационной помощи, предлагаемой инвалидам (время ожидания помощи при предварительном заказе, время ожидания помощи без предварительного заказа, время ожидания обслуживания и время обслуживания, условия комфорта, предоставляемые дополнительно инвалидам).	+	+	+	+	+
1.12.	Контактные адреса для получения дополнительной справочной информации для инвалидов в доступной для них форме.	+	+	+	+	+

2.	Помощь на прилегающей территории.					
2.1.	Оказание помощи, по запросу для передвижения к доступному для инвалидов входу в здание.	+		+	+	
2.2.	Предоставление на входе на прилегающую территорию доступной для инвалидов информации о безбарьерной схеме передвижения к доступному входу.	+		+	+	
2.2.	Оборудование на прилегающей территории мест отдыха и ожидания помощи для инвалидов.	+		+	+	
2.3.	Оборудование прилегающей территории информационными надписями, пиктограммами, навигационными информационными системами для передвижения инвалидов.	+		+	+	
3.	Помощь на входе в здание.					
3.1.	Оборудование на входе, доступном для инвалидов кнопки вызова помощи и места ожидания помощи.	+	+	+	+	+
3.2.	Оказание инвалидам необходимой помощи для прохождения контрольно-пропускных пунктов.	+	+	+	+	+
3.2.	Оказание необходимой помощи для прохождения процедур личного досмотра.	+	+	+	+	+
4.	Помощь для передвижения по зданию.					
4.1.	Предоставление необходимой справочной информации для передвижения по зданию и о предоставляемой помощи для передвижения.	+		+	+	
4.2.	Предоставление необходимой информации для передвижения: оборудование информационными надписями; пиктограммами; навигационными информационными системами для передвижения инвалидов.	+	+	+	+	+
4.3.	Предоставление вспомогательного оборудования для передвижения по зданию в случае необходимости, в соответствии с технологией оказания помощи инвалидам.			+	+	
4.4.	Предоставление необходимой помощи для передвижения по зданию к зонам оказания отдыха и ожидания помощи, к зонам обслуживания, к зонам сервисного обслуживания, к бытовым зонам.	+		+	+	
5.	Помощь в зонах обслуживания.					
5.1.	Информационные и регистрационные стойки.					
5.1.1	Предоставление информации в доступной форме для инвалидов об обслуживании, помощи.	+	+	+	+	+
5.1.2	Обслуживание инвалидов вне очереди, если это включено в правила обслуживания.	+	+	+	+	+
5.1.3	Помощь при оформлении документов.	+	+	+	+	+
5.1.3	Помощь при оплате услуг.	+				+

5.2.	Зоны обслуживания.					
5.2.1	Оказание помощи при передвижении.					
5.2.2	Оказание необходимой помощи для общения с обслуживающим персоналом.	+	+	+	+	+
5.2.3	Оказание необходимой помощи для снятия /одевания одежды, снятия/обувания обуви, снятия/одевания протезов.	+		+	+	
5.2.4	Оказания необходимой помощи при прохождении процедур обслуживания и оказания услуг.	+	+	+	+	+
5.2.5	Информация об обслуживании и условиях обслуживания.	+	+	+	+	+
5.3.	Помощь в бытовых зонах обслуживания.					
5.3.1	Оказания помощи в перемещении до места обслуживания (туалетная кабина, душевая кабина и т.д.).	+		+	+	
5.3.2	Оказание услуг экстренной необходимой помощи, в случае возникновения нештатной ситуации при вызове этой помощи через кнопку вызова.	+	+	+	+	+
5.3.3	Оказание помощи в получении информации о порядке организации обслуживания и помощи инвалида.	+	+	+	+	+

Рекомендации для персонала предприятий и учреждений социальной инфраструктуры по использованию слов и понятий при общении с инвалидами.

ИСПОЛЬЗУЙТЕ слова и понятия, не создающие стереотипы:	ИЗБЕГАЙТЕ слов и понятий, создающих стереотипы:
Человек с инвалидностью	Человек с ограниченными возможностями, Больной, Искалеченный, покалеченный, Неполноценный, калека, с дефектом здоровья, с недостатком здоровья
При сравнении людей с инвалидностью и без инвалидности:	
Не инвалид, человек без инвалидности	Нормальный / здоровый
Человек, использующий инвалидную коляску Человек на коляске Человек с парализованными ногами «Колясочник» – приемлемо в среде общения людей с инвалидностью	Прикованный к инвалидной коляске Паралитик Парализованный
Врожденная инвалидность Инвалид с детства	Врожденный дефект (увечье) несчастье
Имеет ДЦП (детский церебральный паралич) Человек (ребенок, дети) с ДЦП	Страдает ДЦП Болеет ДЦП «Дэцэпэшник»
Человек, перенесший полиомиелит / имеет инвалидность в результате... Человек, который перенес болезнь / стал инвалидом в результате...	Страдает от полиомиелита / от последствий полиомиелита Жертва болезни

<p>Человек с особенностями развития / с особенностями в развитии</p> <p>Человек с ментальной инвалидностью, с особенностями ментального развития</p>	<p>Отсталый, умственно неполноценный, с задержкой / отставанием в развитии, с интеллектуальной недостаточностью, с умственной отсталостью</p> <p>Имбецил, дебил</p>
<p>Ребенок с особенностями развития</p>	<p>Слабоумный, «тормоз», с задержкой / отставанием в развитии</p>
<p>Дети с инвалидностью</p>	<p>Дети-инвалиды</p>
<p>Дети с особыми образовательными потребностями</p>	<p>Школьники-инвалиды</p>
<p>Человек с синдромом Дауна</p> <p>Ребенок (дети) с синдромом Дауна</p>	<p>С болезнью Дауна</p> <p>«Даун», «монголоид»</p> <p>«Даунята» (о детях с синдромом Дауна)</p>
<p>Человек с эпилепсией</p>	<p>Эпилептик, припадочный</p> <p>Страдающий эпилептическими припадками</p>
<p>Человек с особенностями психического развития</p> <p>Человек с особенностями душевного или эмоционального развития</p>	<p>Псих, сумасшедший</p> <p>Люди с психиатрическими проблемами,</p> <p>Душевнобольные люди,</p> <p>Люди с душевным или эмоциональным расстройством</p>
<p>Незрячий, слабовидящий человек, с инвалидностью по зрению</p>	<p>Слепой, совершенно слепой</p>
<p>Неслышащий / глухой слабослышащий человек, с инвалидностью по слуху, пользующийся жестовой речью</p>	<p>Глухой как пень</p> <p>Человек с нарушением слуха</p> <p>Человек (ребенок) с остатками слуха</p> <p>Глухонемой</p>