



ОРГАНІЗАЦІЯ ТА РЕАЛІЗАЦІЯ ПРОЦЕСУ НАДАННЯ ФІЗИЧНОГО СУПРОВОДУ ТА ДОПОМОГИ НА ТРАНСПОРТІ ПАСАЖИРАМ З ІНВАЛІДНІСТЮ

**МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ ДЛЯ ПРАЦІВНИКІВ
ТРАНСПОРТНО-ДОРОЖНЬОЇ ІНФРАСТРУКТУРИ**

Київ • 2021

УДК 364-787.5
О-64

Авторський колектив: Азін В. О., Гладченко О. С., Загородня К. В.,
Кривко Т. О, Патлань Ю. В., Поліщук П. С., Свет Є. О., Скрипко О. І.

Упорядник, загальне редагування, редагування – Ю. В. Патлань

Організація та реалізація процесу надання фізичного супроводу та допомоги на транспорті пасажиром з інвалідністю. Методичні рекомендації для працівників транспортно-дорожньої інфраструктури: метод. посібник / В. Азін, О. Гладченко, К. Загородня, Т. Кривко, Ю. Патлань, П. Поліщук, Є. Свет, О. Скрипко; упор., заг. ред. Ю. Патлань. – 2021. – 134 с.

Посібник «Організація та реалізація процесу надання фізичного супроводу та допомоги на транспорті пасажиром з інвалідністю Методичні рекомендації для працівників транспортно-дорожньої інфраструктури» підготовлено фахівцями ПОГ «Ресурсний центр «Безбар'єрна Україна» Всеукраїнського громадського об'єднання «Національна асамблея людей з інвалідністю України» та запрошеними спеціалістами з доступності, надання фізичного супроводу людям з інвалідністю різних нозологій в рамках реалізації Державної програми підвищення рівня безпеки дорожнього руху в Україні на період до 2023 року, затвердженої постановою Кабінету Міністрів України від 21.12.2021 № 1287. Відповідно до розроблених та поданих у посібнику методичних рекомендацій із надання фізичного супроводу та допомоги на транспорті пасажиром з інвалідністю було створено та відзнято серію навчальних відеороликів, що розкривають основні теоретичні положення та принципи техніки безпеки і становлять із цими текстами навчально-методичну та практичну цілість. Видання розраховане на працівників служб супроводу та інших фахівців транспортно-дорожньої сфери України.

УДК 364-787.5 О-64

© В. Азін, О. Гладченко, К. Загородня, Т. Кривко,
Ю. Патлань, П. Поліщук,
Є. Свет, О. Скрипко, 2021



ОРГАНІЗАЦІЯ ТА РЕАЛІЗАЦІЯ ПРОЦЕСУ НАДАННЯ ФІЗИЧНОГО СУПРОВОДУ ТА ДОПОМОГИ НА ТРАНСПОРТІ ПАСАЖИРАМ З ІНВАЛІДНІСТЮ

МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ
ДЛЯ ПРАЦІВНИКІВ ТРАНСПОРТНО-
ДОРОЖНЬОЇ ІНФРАСТРУКТУРИ

Київ • 2021

ВСТУП

Посібник «Організація та реалізація процесу надання фізичного супроводу та допомоги на транспорті пасажиром з інвалідністю. Методичні рекомендації для працівників транспортно-дорожньої інфраструктури» підготовлено фахівцями ПОГ «Ресурсний центр «Безбар'єрна Україна» Всеукраїнського громадського об'єднання «Національна асамблея людей з інвалідністю України» та запрошеними спеціалістами з доступності, надання фізичного супроводу людям з інвалідністю різних нозологій.

Методичні рекомендації розроблені відповідно до програми курсу: Азін В., Байда Л., Гладченко О., Кузьмич В. «Перевезення пасажирів. Супровід та допомога маломобільним пасажиром на транспорті», який призначений для керівників, менеджерів, фахівців, діяльність яких пов'язана з наданням послуг авіаційного, автомобільного, залізничного, річкового транспорту, метро» (рекомендовано Науковою радою ДП «ДержавтотрансНДІпроект». протокол № 1 від 18.05.2017) і можуть бути використані при його викладанні.

Відповідно до розроблених та поданих у посібнику методичних рекомендацій із надання фізичного супроводу та допомоги на транспорті пасажиром з інвалідністю було також створено та відзнято серію відеороликів, що розкривають основні теоретичні положення та принципи техніки безпеки і становлять із цими текстами навчально-методичну та практичну цілість:

1. «Основні принципи взаємодії в процесі роботи, спілкування та надання послуг особам з інвалідністю та маломобільним групам населення (Етика спілкування)»;
2. «Методики та техніки організації та реалізації процесу надання фізичного супроводу особам із порушеннями опорно-рухового апарату, які пересуваються на кріслі колісному»;
3. «Методики та техніки організації та реалізації процесу надання фізичного супроводу особам із порушеннями опорно-рухового апарату, які пересува-

- ються за допомогою допоміжних засобів (милиці, тростини опорні, ходунки, на протезах тощо), які пересуваються без допоміжних засобів»;
4. «Методики та техніки організації та реалізації процесу надання фізичного супроводу особам із порушеннями зору»;
 5. «Методики та техніки організації та реалізації процесу надання транспортних послуг особам із порушеннями слуху»;
 6. «Методики та техніки організації та реалізації процесу надання транспортних послуг особам із інтелектуальними, психічними порушеннями».

МІЖНАРОДНА, ЄВРОПЕЙСЬКА ТА УКРАЇНСЬКА НОРМАТИВНО-ПРАВОВА БАЗА, ВИКОРИСТАНА ПРИ ПІДГОТОВЦІ ПОСІБНИКА:

Конвенція ООН про права осіб з інвалідністю. Резолюція Генеральної асамблеї ООН № 61/106, прийнята на шістдесят першій сесії ГА ООН 2006 року (Конвенцію ратифіковано Законом України № 1767-VI від 16.12.2009).

Всесвітня програма дій стосовно інвалідів, прийнята Генеральною Асамблеєю 3 грудня 1982 року: Резолюція ООН 37/52. 2. Стандартні правила забезпечення рівних можливостей для інвалідів: Резолюція Генеральної Асамблеї ООН № 48/96.

План дій Ради Європи щодо сприяння правам і повній участі людей з обмеженими можливостями в суспільстві: покращення якості життя людей з обмеженими можливостями в Європі у 2006 – 2015 роках: Резолюція Ради Європи Rec (2006) 5.

Розпорядження Кабінету Міністрів України від 7 квітня 2021 р. № 285-р «Про затвердження Національного плану дій з реалізації Конвенції про права осіб з інвалідністю на період до 2025 року».

Закон України “Про основи соціальної захищеності осіб з інвалідністю в Україні”.

Закон України «Про транспорт».

Закон України «Про залізничний транспорт».

Закон України «Про міський електричний транспорт».

Закон України «Про дорожній рух».

Закон України «Про автомобільний транспорт».

Закон України «Про захист прав споживачів».

Постанова Кабінету Міністрів України від від 14 березня 2018 р. № 189 «Деякі питання використання коштів, передбачених у державному бюджеті для придбання транспортних засобів спеціалізованого призначення для перевезення осіб з інвалідністю та дітей з інвалідністю, які мають порушення опорно-рухового апарату, та інших маломобільних груп населення».

Постанова Кабінету Міністрів України від від 29 липня 2009 р. № 784 «Про затвердження плану заходів щодо створення безперешкодного життєвого середовища для осіб з обмеженими фізичними можливостями та інших маломобільних груп населення на 2009 – 2015 роки «Безбар'єрна Україна»».

Постанова Кабінету Міністрів України від 03.12.2008 № 1081 «Про затвердження Порядку проведення конкурсу з перевезення пасажирів на автобусному маршруті загального користування».

Постанова Кабінету Міністрів України від 18.02.1997 № 176 «Про затвердження Правил надання послуг пасажирського автомобільного транспорту».

Постанова Кабінету Міністрів України від 23.12.2004 № 1735 «Про затвердження Правил надання населенню послуг з перевезень міським електротранспортом».

Постанова Кабінету Міністрів України від 14.11.2012 № 1045 «Про затвердження Типового договору про організацію надання транспортних послуг з перевезень міським електричним транспортом та внесення змін до Правил надання населенню послуг з перевезень міським електротранспортом».

Постанова Кабінету Міністрів України від 03.12.2009 № 1342 «Про затвердження Правил паркування транспортних засобів».

Наказ Міністерства транспорту та зв'язку України від 27.12.2006 № 1196 «Про затвердження Правил перевезення пасажирів, багажу, вантажобагажу та пошти залізничним транспортом України».

Наказ Державної авіаційної служби України від 26.11.2018 № 1239 «Про затвердження Авіаційних правил України «Правила повітряних перевезень та обслуговування пасажирів і багажу».

ДБН 2.2.40.2018 «Інклюзивність будівель і споруд».

ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ



Організація та реалізація процесу надання фізичного супроводу та допомоги на транспорті пасажиром з інвалідністю спрямована на дотримання принципу доступності транспортно-дорожньої інфраструктури України.

Поняття **«доступність для осіб з інвалідністю»** у нормативно-правовій базі України розуміють як **«забезпечення жінкам та чоловікам з інвалідністю доступу нарівні з іншими до фізичного оточення, транспорту, інформації та зв'язку, інформаційно-комунікаційних технологій і систем, послуг, як у міських, так і в сільських районах (ДБН 2.2.40 «Інклюзивність будівель і споруд. Основні положення»).**

При цьому для кожної окремої людини доступність транспорту, транспортно-дорожньої інфраструктури, установ та об'єктів транспорту – це комплексні системні процеси і водночас їх результат, а саме забезпечення та реалізація принципів безпеки, зручності і комфорту під час перебування на об'єктах, будівлях, отриманні інформації, отримання послуг транспорту чи транспортних установ.

Така доступність має бути фахово забезпечена різними шляхами, у тому числі також у вигляді надання послуг фізичного супроводу відповідним категоріям пасажирів.

Найбільш ефективно послуги фізичного супроводу осіб з інвалідністю будуть спрацьовувати за умови створення (існування) окремої сервісної групи при транспортній організації чи установі (приміський, міжміський транспорт, автобусний залізничний, авіаперевізники). Працівники цієї групи

(далі — Агент супроводу) не повинні мати жодного іншого навантаження, окрім службових обов'язків з фізичного супроводу пасажирів з інвалідністю та інших маломобільних груп населення **(далі — Клієнт)**.

З метою фахового та якісного виконання сервісу надання фізичного супроводу Агент супроводу повинен мати *відповідну* фізичну підготовку, швидкість реакції, гостроту зору не менше 70 %, *гарний слух*, бути врівноваженим та стійким до впливів *стресових ситуацій*.

Агент супроводу повинен діяти в межах нормативно-правової бази України, відповідних галузевих положень загальнодержавного рівня чи окремих транспортних підприємств (організацій), відповідних конкретній посаді затверджених посадових інструкцій.

Агент супроводу повинен обов'язково прослухати відповідний курс із техніки та методики супроводу і надання допомоги при переміщенні маломобільних груп населення, успішно скласти відповідні іспити та отримати іменний сертифікат про наявність кваліфікаційних знань, умінь та навичок. Агент супроводу також повинен мати знання, вміння та навички надання першої невідкладної медичної допомоги, підтвердженні відповідним сертифікатом. Від дотримання цих вимог прямо залежить життя і здоров'я усіх учасників процесу надання чи отримання фізичного супроводу та допомоги на транспорті та в межах транспортно-дорожньої інфраструктури.

ПРОЦЕДУРА ЗАМОВЛЕННЯ КЛІЄНТОМ ПОСЛУГИ СЕРВІСУ СУПРОВОДУ МАЄ БУТИ МАКСИМАЛЬНО ПРОСТОЮ, ЗРОЗУМІЛОЮ ТА ДОСТУПНОЮ ДЛЯ ВСІХ КАТЕГОРІЙ СПОЖИВАЧІВ.

Інформація про послугу та шляхи її замовлення має бути розміщена у доступному вигляді в усіх можливих джерелах, а саме: на сайті підприємства/організації, інформаційних боксах, дошках оголошень, куточках споживача, у соціальних мережах тощо. Відповідну інформацію мають отримувати також громадські організації осіб з інвалідністю.

Диспетчер або інша посадова особа транспортної установи (організації), з яким можливо оперативно в будь-який час доби зв'язатися за допомогою доступних засобів зв'язку, координує процес замовлення/відмови від послуги супроводу; вирішення проблемних питань. Також повинен бути передбачений, організований та постійно функціонувати цілодобовий телефонний, інтернетзв'язок, голосовий зв'язок та чатбот із диспетчером у популярних текстових месенджерах.



МГН: МАЛОМОБІЛЬНІ ГРУПИ НАСЕЛЕННЯ

Це особи, які відчувають тимчасові чи постійні труднощі при самостійному пересуванні, орієнтуванні у просторі, отриманні інформації чи послуг, комунікаціях із оточуючими.

ДО МГН НАЛЕЖАТЬ:

1. **ЛЮДИ З ІНВАЛІДНІСТЮ** – особи зі стійкими фізичними, психічними, інтелектуальними, сенсорними порушеннями, які при взаємодії з різними бар'єрами можуть заважати повній та ефективній участі таких людей в житті суспільства нарівні з іншими.
 - **ЛЮДИ З РУХОВИМИ ПОРУШЕННЯМИ** (у т. ч. особи, які використовують при пересуванні крісла колісні різних типів; які використовують при пересуванні тростини, милиці, ходунки, ролатори, протези тощо); люди з порушенням зору;
 - **ЛЮДИ З ПОРУШЕННЯМ СЛУХУ;**
 - **ЛЮДИ З КОГНІТИВНИМИ ПОРУШЕННЯМИ;**
 - **ЛЮДИ З КОМБІНОВАНИМИ (комплексними) ПОРУШЕННЯМИ;**
 - **ЛЮДИ З Т. ЗВ. «НЕВИДИМОЮ ІНВАЛІДНІСТЮ»** тощо (особи, інвалідність яких не може бути визначена візуально нефахівцем, люди з т.зв. «інвалідністю за загальним захворюванням» (порушення або відсутність внутрішніх органів, цукровий діабет, астма, онкологія, серцево-судинні хвороби тощо).
2. **ВАГІТНІ ЖІНКИ;**
3. **ОСОБИ З ДИТЯЧИМИ ВІЗКАМИ;**
4. **ДІТИ ДО 6 РОКІВ ТА ЇХ СУПРОВОДЖУЮЧІ;**
5. **ЛЮДИ З ТИМЧАСОВИМ ПОРУШЕННЯМ ЗДОРОВ'Я;**
6. **ЛЮДИ, ЯКІ ЗНАХОДЯТЬСЯ В ПЕРІОДІ (СТАНІ) АДАПТАЦІЇ (РЕАБІЛІТАЦІЇ) ПІСЛЯ ХВОРОБИ;**

- 7. ЛЮДИ ПОХИЛОГО ВІКУ;**
- 8. ЛЮДИ З ВАЖКИМИ ВАЛІЗАМИ ЧИ БАГАЖЕМ;**
- 9. ЛЮДИ, ЯКІ НЕ ОРІЄНТУЮТЬСЯ НА МІСЦЕВОСТІ;**
- 10. ЛЮДИ, ЯКІ НЕ РОЗУМІЮТЬ, АБО СЛАБКО РОЗУМІЮТЬ МОВУ ОТОЧЕННЯ;**
- 11. ЛЮДИ, ЯКІ НЕ ОТРИМАЛИ ОСВІТИ АБО ОСОБИ З ПОЧАТКОВОЮ ОСВІТОЮ;**
- 12. НЕУВАЖНІ, З ТЕЛЕФОНАМИ, НАВУШНИКАМИ, ПІД ВПЛИВОМ СТРЕСУ, ОСОБИ У СТАНІ АЛКОГОЛЬНОГО СП'ЯНІННЯ ТОЩО.**

Всі ці люди потребують особливої уваги під час користування транспортом різних видів та отримання послуг організацій (установ) транспортно-дорожньої інфраструктури, оскільки перебувають у зоні підвищеного ризику, насамперед ризику для життя і травмування.

Надання послуг фізичного супроводу на транспорті усім без винятку представникам маломобільних груп населення, які постійно впродовж життя або тимчасово потребують такого супроводу – це стратегічна мета, яка має бути реалізована у майбутньому.

У пропонованому посібнику розглянуто саме методологічні засади організації та реалізації процесу надання фізичного супроводу та допомоги на транспорті та при користуванні установами (організаціями) транспортно-дорожньої інфраструктури України пасажиром з інвалідністю.

До посібника увійшли статті та авторські матеріали, які підготували спеціально для цього видання В. О. Азін, О. С. Гладченко, К. В. Загородня (ДП «ДержавтотрансНДІпроект»), Т. О. Кривко, Ю. В. Патлань, П. С. Поліщук, Є. О. Свет, О. І. Скрипко. Статті та матеріали посібника розташовані від найскладніших для надання супроводу категорій осіб з інвалідністю до легших видів та технік супроводу, оскільки з точки зору безпеки користування транспортом та транспортно-дорожньою інфраструктурою, насамперед для уникнення загроз для життя та здоров'я пасажирів з інвалідністю найбільша фаховість Агентів супроводу необхідна саме при супроводі людей, які пересуваються з допомогою крісла колісного, незрячих та слабозорих осіб, глухих та осіб з порушеннями слуху, осіб із інтелектуальними та психічними порушеннями тощо.

До методичних рекомендацій щодо власне надання супроводу у деяких випадках долучено також рекомендації щодо здійснення особливостей службової комунікації з незрячими та слабозорими пасажиром та універсальні рекомендації щодо засад комунікації з людьми з інвалідністю із застосуван-

ням мови недискримінації, яка є коректною у нормативно-правовому полі України.

Авторський колектив посібника щиро вдячний А. та С. Азіним, А. Глуценко, О. Заїці, І. Конькові, Н. Медведєвій, А. Устяну за роботу і всебічне сприяння під час проведення зйомок.



Азін В. О.

МЕТОДИКИ І ТЕХНІКИ ОРГАНІЗАЦІЇ ТА РЕАЛІЗАЦІЇ ПРОЦЕСУ НАДАННЯ ФІЗИЧНОГО СУПРОВОДУ ОСОБАМ ІЗ ПОРУШЕННЯМИ ОПОРНО-РУХОВОГО АПАРАТУ, ЯКІ ПЕРЕСУВАЮТЬСЯ ІЗ ВИКОРИСТАННЯМ ДОПОМІЖНИХ ЗАСОБІВ

У цьому розділі представлені матеріали з питань безпечного супроводу та допомоги особам з порушенням опорно-рухового апарату на транспорті.

Матеріали призначені для керівників, менеджерів та фахівців, діяльність яких пов'язана з наданням пасажирських послуг транспорту.

Практична частина розділу базується на досвіді роботи Всеукраїнської громадської організації «Група активної реабілітації» щодо допомоги та супроводу осіб з інвалідністю.

Автор висловлює щире подяку всім організаціям, матеріали яких було використано у процесі підготовки даного видання.

Окрема подяка А. Д. Азіній, С. О. Азіну, О. П. Заїці за участь у підготовці фотоматеріалів для цього видання.

Салонне крісло колісне люб'язно надане директором ПРАТ Завод «Артемзварювання» А. О. Устяном.

ОСОБИ З ПОРУШЕННЯМ ОПОРНО РУХОВОГО-АПАРАТУ

Інвалідність людини ще нічого не каже вам про її можливості. Споживачі з однаковими видами інвалідності часто потребують різної допомоги, щоб подорожувати незалежно.

Запитайте, якої допомоги потребує пасажир. Запитання демонструє ввічливість та повагу до потреб та можливостей споживача.

Неправильна допомога з вашого боку може спричинити сильний біль та нашкодити більше, ніж допомогти.

Приділяйте увагу вашим жестам та рухам. Якщо вас просять повторити чи записати те, що ви щойно сказали, робіть це спокійно та люб'язно.

Якщо пасажир повільно рухається чи має інші ускладнення, будьте терплячими, не примушуйте його почуватися незручно.

ЗА НОЗОЛОГІЧНИМИ ОЗНАКАМИ, ДО ОСІБ З ПОРУШЕННЯМ ОПОРНО РУХОВОГО АПАРАТУ НАЛЕЖАТЬ ЛЮДИ З:

- травмою хребта і ураженнями спинного мозку,
- розсіяним склерозом,
- м'язовою міопатією,
- церебральним паралічем,
- ампутаціями кінцівок,
- захворюваннями суглобів,
- недосконалим остеогенезом (ламкістю кісток).

ОСОБИ З НАСЛІДКАМИ ТРАВМИ ХРЕБТА І УРАЖЕННЯМ СПИННОГО МОЗКУ МАЮТЬ:

- порушення чи відсутність чутливості нижче рівня ушкодження,
- порушення функцій тазових органів,
- підвищений ризик утворення пролежнів,
- спастичність,
- знижений рівень кальцію у нижніх кінцівках.

Зазначені особливості призводять до необхідності користування кріслом колісним або іншими компенсаторними засобами.

РОЗСІЯНИЙ СКЛЕРОЗ

- прогресуюче захворювання,
- може бути уражене мовлення.

На певному етапі захворювання призводить до необхідності користування кріслом колісним або іншими компенсаторними засобами.

М'ЯЗЕВА МІОПАТІЯ

- чутливість збережена,
- прогресуюча в часі слабкість м'язів тіла,
- проблема збереження рівноваги,

На певному етапі захворювання призводить до необхідності користування кріслом колісним або іншими компенсаторними засобами.

ЦЕРЕБРАЛЬНИЙ ПАРАЛІЧ

- порушення координації при ходьбі,
- порушення координації рук,
- порушення мовлення,
- мимовільні рухи рук (гіперкінез),
- в частині випадків – користування кріслом колісним,
- при тяжких формах – відсутність мовлення і повна залежність від сторонньої допомоги,
- здебільшого інтелект збережений, проте трапляються випадки затримки психічного розвитку.
-

НЕДОСКОНАЛИЙ ОСТЕОГЕНЕЗ (ЛАМКІСТЬ КІСТОК)

- підвищений ризик переломів кісток.

У спілкуванні з особами з порушеннями опорно-рухового апарату будьте спокійні та доброзичливі. Ставтеся до іншої людини, як до себе. Якщо не знаєте, що робити – спитайте свого співрозмовника. Не бійтеся жартувати, вдалий тактовний жарт тільки допоможе налагодити спілкування та розрядити ситуацію. Не ображайтеся, якщо від вашої допомоги відмовилися.

Методи продуктивного та безпечного супроводу та допомоги особам з порушенням опорно-рухового апарату

І зараз, і в майбутньому, люди, які відчувають функціональні порушення в сенсорній або опорно-руховій сферах, вимагатимуть певної уваги та опіки з боку оточення.

Міра такої допомоги залежить від конкретної ситуації та від конкретної особи. Деякі люди вимагають гіперопіки – звертаючись по допомогу частіше, ніж це справді потрібно, декому бракує сміливості звернутися по допомогу навіть у критичних ситуаціях.

За всіх умов надання допомоги людям з інвалідністю має бути безпечним, отже – фаховим. При цьому розуміння «безпечної допомоги» спрямоване не тільки на людину, яка є об'єктом допомоги, а й на того, хто цю послугу надає.

Особливого значення це твердження набуває, коли йдеться про супровід та допомогу, яку надаватимуть пасажиром з інвалідністю працівники транспортних підприємств. Тому ми детально розглянемо окремі прийоми допомоги та супроводу людей, які переміщуються в кріслах колісних або користуються опорними тростинами, милицями тощо.

У своїй поточній роботі, комбінуючи ті чи інші прийоми, подані у методичних рекомендаціях, працівники, які надають послуги супроводу залежно від обставин, зможуть скласти найбільш сприятливий для певної ситуації алгоритм дій.

ОБСЯГ ДОПОМОГИ

Залежно від рівня ураження пасажиром з інвалідністю, адаптації оточуючого середовища до потреб конкретної людини, або від інших чинників, визначається обсяг дій, які потрібно виконати для забезпечення її безпеки під час переміщення територією та приміщенням підприємства транспорту та для посадки/висадки із салону транспортного засобу, не створюючи умов, які можна було б визначити як «гіперопіка».

Значний вплив на цей обсяг мають такі чинники:

- **НЕЗАЛЕЖНІ НАВИЧКИ** – дії, які пасажир може виконати самостійно;
- **НАВИЧКИ З СУПРОВОДОМ/ДОПОМОГОЮ** – дії, самостійне виконання яких важке або небезпечне для пасажиром і потребує періодичного стороннього втручання;
- **ЗАЛЕЖНІ НАВИЧКИ** – дії, які пасажир може виконати лише зі сторонньою допомогою.

Важливо пам'ятати, що завжди слід оцінювати спроможність людини з інвалідністю до самостійного переміщення і допомагати їй лише в діях, які вона не може виконати самотужки. Таку особу треба заохочувати до мобілізації власних сил і співпрацювати з нею у процесі супроводу.

Надмірна опіка може призвести до зверхності Агента супроводу щодо опікуваної людини, підірвати її ініціативність і виробити в неї відчуття власної неповноцінності.

У багатьох випадках перед тим, як переміщувати/супроводжувати людину з інвалідністю, слід запитати, до якої техніки переміщень вона звикла, або яка техніка їй більше вдається, чи не має ця людина болючих місць. Агент супроводу і пасажир з інвалідністю повинні мати постійний контакт, співпрацювати між собою.

Незалежно від ступеню або виду ураження пасажирів з інвалідністю, його супровід до салону транспортного засобу має відбуватися виключно за допомогою *ПЕРОННОЇ КОЛЯСКИ*.

Посадка в салон транспортного засобу та переміщення всередині салону мають бути здійснені за допомогою *САЛОННОЇ КОЛЯСКИ*.

Необхідно звести до мінімуму переміщення пасажирів з інвалідністю методом перенесення на руках.



ПЕРОННА КОЛЯСКА — крісло колісне, призначене для транспортування хворих осіб, пасажирів з інвалідністю та інших маломобільних пасажирів всередині приміщень закладів транспорту та прилеглою до них територією, по перонах, посадкових платформах тощо. Такі крісла колісні практично не мають індивідуальних налаштувань, достатньо габаритні, щоб міг розміститися пасажир будь-якої статури. Конструкція такого крісла колісного не передбачає тривалого користування ним пасажиром.



САЛОННА КОЛЯСКА — крісло колісне, призначене для транспортування хворих осіб, пасажирів з інвалідністю та інших маломобільних груп пасажирів у вузьких проходах салонів пасажирського транспорту (літаків, поїздів, автобусів тощо).

Врахування цих аспектів дасть можливість створити найбільш сприятливий режим допомоги – найменш обтяжливий для Агента супроводу, і в той самий час достатній для комфортного перебування пасажирів у кріслі колісному в дорозі або у транспортному засобі.

БЕЗПЕЧНА МЕХАНІКА ТІЛА

МЕХАНІКА ТІЛА – термін, який використовують, щоб описати розташування тіла в просторі та рухів кінцівок і тулуба. Під час надання допомоги неправильна механіка тіла може призвести до травмування Агента супроводу.

ДЛЯ УНИКНЕННЯ НАДМІРНОГО НАВАНТАЖЕННЯ ТА МІНІМІЗАЦІЇ РИЗИКІВ ТРАВМУВАННЯ ПІД ЧАС ВИКОНАННЯ СУПРОВОДУ, ПОТРІБНО ДОТРИМУВАТИСЬ ТАКИХ ОСНОВНИХ ПРАВИЛ:

- згинайте коліна, а не спину;
- тримайте свою спину настільки прямо і перпендикулярно до підлоги, наскільки це можливо;
- використовуйте для забезпечення належного зусилля рухи м'язів ніг, а не спини чи живота;
- не стискайте коліна;
- **ніколи не робіть поворотів в області попереку**, навпаки тримайте тулуб спрямованим у той самий бік що і стегна;
- обертайте стопи, щоб змінити напрям тулуба;
- намагайтеся спиратися на всю стопу;
- тримайте коліна зігнутими, а не випростаними;
- тримайте спину рівною – згорблення чи округлювання плечей може призвести до травмування хребта або м'язів спини;
- не затримуйте дихання під час надання допомоги – затримка дихання під час навантаження загрожує швидкою втомлюваністю або навіть втратою свідомості.

Переміщення і транспортування осіб з порушеннями ОРА, які пересуваються в кріслі колісному, виконують один або двоє Агентів супроводу, деколи більше. Якщо є можливість залучити двох і більше осіб, не варто випробовувати міцність власного хребта та піддавати небезпеці людину в кріслі колісному, переміщуючи її одноосібно. Потрібно реально оцінювати свої сили та можливості.

Для уникнення зайвих маневрів при переміщенні, слід намітити найкоротший шлях, яким можна здійснити переміщення та відповідно до цього підготувати крісло колісне.

Коли переміщення здійснюють дві особи, стоячи з боків людини з інвалідністю, вони повинні бути одного зросту. При переміщеннях іншим способом помічник, який стоїть за спиною переміщуваної особи, повинен бути вищим і сильнішим від того, що стоїть попереду.

Якщо переміщення виконують декілька осіб, потрібно визначитися, хто серед них буде лідером-керівником, зможе віддавати чіткі команди всім, хто бере участь у процесі транспортування і вести рахунок. Якщо особа, яку транспортують, добре обізнана і зможе допомогти, то вона зможе сама керувати або вести рахунок під час переміщення, але про це потрібно завчасно домовитися з Агентом супроводу (підйом/спуск на сходи, бордюр). Якщо Агент супроводу при переміщенні просто страшує людину з інвалідністю, важливо не стояти у неї на дорозі, не заважати самостійному переміщенню.

Якщо, крім супроводу, потрібно нести інші речі (наприклад, парасольку чи наплічник) слід визначити, хто буде відповідати за це. У жодному разі не можна, щоб всі ці дії виконувала одна особа.

КОМПЕНСАТОРНІ ТА ДОПОМІЖНІ ЗАСОБИ. ЗАСТОСУВАННЯ

КОМПЕНСАТОРНІ ЗАСОБИ – це засоби, які повністю (або в значній мірі) компенсують втрачені / ослаблені функції організму і якими споживач вимушений користуватися постійно, та без яких неможливе або значно ускладнене пересування, сприйняття зовнішньої (сенсорної) інформації чи здійснення інших соціальних функцій.

ДОПОМІЖНІ ЗАСОБИ – це засоби, які необхідні користувачу для спрощення процесу самообслуговування або з метою підвищення безпеки та комфорту при переміщенні чи здійсненні інших соціальних функцій.

Для здійснення супроводу пасажирів з інвалідністю по території та у переміщеннях транспортного підприємства необхідно застосовувати єдиний компенсаторний засіб – перонні коляски або особисті коляски пасажирів. Навіть якщо зазначений пасажир може рухатись самостійно, користуючись милицями чи опорною тростиною – які у цьому разі є допоміжними засобами – все одно він зобов'язаний переміщуватися у перонній колясці. Це вимоги безпеки.

Переміщення пасажирів з інвалідністю всередині салону транспортного засобу здійснюється за допомогою салонної коляски.

Пересідання з особистої/перонної коляски до салонної коляски здійснюється безпосередньо перед входом до салону транспортного засобу. Переміщення пасажиром з інвалідністю на великі відстані (наприклад територією підприємства транспорту) в салонній колясці – небезпечне.



ПЕРОННА КОЛЯСКА



САЛОННА КОЛЯСКА

ТЕХНІКА ТА СПОСОБИ ПЕРЕМІЩЕННЯ ОСІБ, ЩО КОРИСТУЮТЬСЯ КРІСЛАМИ КОЛІСНИМИ

1.1. ПЕРЕХІД З ПОЛОЖЕННЯ «ЛЕЖАЧИ» У ПОЛОЖЕННЯ «СИДЯЧИ»

Для того, щоб перевести клієнта з положення «лежачи» в положення «сидячи», Агент супроводу підходить до ліжка і займає положення, спираючись коліном однієї ноги на тапчан якомога ближче до тіла клієнта, тримаючи спину прямою.

При цьому передпліччя клієнта може знаходитись на передпліччі Агента супроводу або бути притиснутим ліктем помічника до тулуба.

Таке положення передпліччя убезпечить від можливих травм під час зміни положення тіла.





**У ЖОДНОМУ РАЗІ
НЕ МОЖНА
ТЯГНУТИ,
ВХОПИВСИ
ЗА ЗАП'ЯСТОК,
ПЕРЕДПЛІЧЧЯ
АБО КИСТЬ КЛІЄНТА**



Однією рукою Агент супроводу робить захват руки за плече трохи вище ліктя. Іншою рукою Агент супроводу робить захват тулуба клієнта під спину в області лопатки і зусиллям рук переводить тіло з положення «лежачи» в положення «сидячи» з випростаними ногами.

Якщо через ступінь ураження клієнт не може тримати голову самостійно, один з Агентів супроводу під час піднесення тіла клієнта повинен притримувати його голову за потиличну ділянку.

Після переходу з положення «лежачи» в положення «сидячи», один з Агентів супроводу повинен постійно підтримувати клієнта під спину, задля убезпечення його від падіння.



Другий Агент супроводу, охоплюючи однією рукою ноги під колінами, а другою підтримуючи під гомілки, опускає ноги клієнта на підлогу. Дії обох Агентів супроводу мають бути чіткими та узгодженими.

Під час повертання слід уникати різких переміщень тіла клієнта поверхнею тапчана, щоб не спричинити ураження шкіри через надмірне тертя.



ВАРТО ПАМ'ЯТАТИ:

БІЛЬШІСТЬ ЛЮДЕЙ, ЯКІ ПЕРЕМІЩУЮТЬСЯ В КІСЛАХ КОЛІСНИХ, НЕ МОЖУТЬ САМОСТІЙНО ТРИМАТИ БАЛАНС (РІВНОВАГУ) ВЛАСНОГО ТУЛУБА.

Такі особи мають спастичні рухи у м'язах тулуба та ніг. Це може призвести до втрати ними рівноваги і до падіння. Тому дуже важливо під час проведення всіх маніпуляцій в процесі зміни положення тіла переміщуваної особи постійно притримувати її, забезпечуючи стабільність положення тіла.

У певній категорії людей з інвалідністю (зокрема, осіб з пара- та тетраплегією), тобто паралічами лише рук або водночас і рук, і ніг, шкіра є дуже вразливою до різноманітних подрапин, синців, саден, з яких може дуже швидко розвинути пролежень. Такі особи дуже часто не відчують болю, змін температури (при переході з вулиці у приміщення і навпаки), не мають просторового відчуття кінцівок. Певна кількість таких людей хворіє на остеопороз (вимивання кальцію з організму), внаслідок чого при неправильному транспортуванні існує ризик переломів кінцівок та небезпека вивихів у суглобах.

При переміщенні осіб із ураженням спинного мозку треба звернути увагу на таке явище, як спастика (надмірний тонус м'язів, опір до руху, залежний від швидкості розтягу м'язів), під дією якої людина кріслі колісному буквально

може «вислизнути» з рук та впасти на землю. Слід також звернути увагу на контрактури (обмеження амплітуди руху у суглобі), з урахуванням яких може виникнути необхідність зміни методу переміщення.

1.2. ПЕРЕХІД З ПОЛОЖЕННЯ «ЛЕЖАЧИ» У ПОЛОЖЕННЯ «СИДЯЧИ» ЗА ДОПОМОГОЮ ОДНОГО АГЕНТА СУПРОВОДУ

У разі, коли переведення клієнта з положення «лежачи» в положення «сидячи» виконує лише один Агент супроводу, можна скористатися способом з вихідного положення, коли клієнт лежить на боці.

Для того, щоб перевести клієнта з положення «лежачи на спині» в положення «лежачи на боці» (наприклад, на лівий бік), потрібно закинути його праву ногу на ліву, ліву руку випростати в сторону обертання (інакше в момент перевертання клієнт ляже на цю руку, що загрожує травмуванням плечового суглоба), а праву руку, зігнувши в лікті, покласти на живіт.

Агент супроводу, захопивши однією рукою за верхню частину стегна, а іншою рукою – в області плечового суглоба, перевертає тулуб клієнта його обличчям до себе.



Після цього, однією рукою охоплюючи ноги клієнта під коліна, а другою рукою підтримуючи під гомілки, Агент супроводу «звішує» ноги клієнта за край тапчанна. Таким чином, ноги складають певну противагу тулубу, що полегшить процес зміни положення тіла клієнта.

Агент власну руку підкладає під голову клієнта таким чином, щоб п'ясток Агента супроводу знаходився в області лопатки, а голова клієнта лежала на передпліччі Агента супроводу.

Іншою рукою Агент супроводу натискає на таз, одночасно піднімаючи клієнта за плече. Створюючи таким чином ефект важеля і використовуючи вагу власного тіла як противагу, можна самостійно перевести клієнта з положення лежачи в положення сидячи самостійно, безпечно застосовуючи при цьому раціональні зусилля.





Дуже важливо постійно пам'ятати про підтримування тулуба клієнта, щоб не допустити «сповзання» його на підлогу або падіння вбік чи на спину.

2. ПЕРЕМІЩЕННЯ З ТАПЧАНА У КРІСЛО КОЛІСНЕ І НАВПАКИ СПОСОБИ ЗАХВАТУ РУК КЛІЄНТА

Правильний захват рук клієнта дає можливість без надмірних зусиль і не завдаючи болю клієнтові, здійснювати всі необхідні маніпуляції, пов'язані з наданням послуг із супроводу і допомоги.

Зазвичай при наданні допомоги, клієнта обхоплюють за тулуб. Такий спосіб є болючим для клієнта та незручним і обтяжливим для Агента супроводу.

Для продуктивного захвату необхідно попросити клієнта скласти руки перед собою, паралельно вказуючи, яким саме чином необхідно скласти руки, тобто візуалізувати своє прохання.



Після того, як клієнт складе руки, як було вказано, Агент супроводу просовує свої руки під пахви клієнта і робить захват зап'ястків клієнта.

Якщо клієнт має огрядний розмір і його обхват є складним, або клієнт – жінка, якій неприємне навіть ненавмисне торкання грудей, можливий інший спосіб, при якому клієнт ставить руки не перед собою, а по боках тулуба, зігнувши їх в ліктях і притиснувши лікті до тулуба.



2.1. ПЕРЕМІЩЕННЯ З ТАПЧАНА¹ У КРІСЛО КОЛІСНЕ ЗА ДОПОМОГОЮ ДВОХ АГЕНТІВ СУПРОВОДУ.

Для переміщення клієнта з тапчана у крісло колісне потрібно встановити крісло колісне таким чином, щоб відстань від сидіння крісла колісного до тапчана була мінімальною. Для цього крісло розміщують під кутом 45° до тапчана з мінімально можливим проміжком. Передні коліщата треба розвернути вперед, збільшивши таким чином площу опори крісла колісного. Зняти один з бокових щитків, зняти підніжки або підняти опори для ніг (якщо це передбачено конструкцією крісла колісного), та загальмувати крісло.

Агент супроводу, який вищий на зріст, підходить з-за спини і фіксує руки клієнта, притискаючи їх до грудей. Усі захвати рук можна робити виключно за передпліччя щоб запобігти їх травмуванню. Агент супроводу має розташуватися якомога ближче до клієнта, щоб мати можливість тримати свій тулуб якомога вертикальніше і таким чином зменшити навантаження на поперек, проте не слід «нависати» над клієнтом, тиснучи своїм тілом на його голову.

Другий Агент супроводу робить захват ніг клієнта під коліна обома руками, тримаючи спину прямою і тільки згинаючи свої ноги в колінах.



За командою, обое Агенти супроводу одночасно переносять клієнта до крісла колісного. При цьому важливо зауважувати на те, щоб під час переміщення клієнта не вдарити його об елементи коляски (колеса, раму, щитки ін.), бо навіть невелике садно може спричинити появу відкритої рани або утворення пролежня.

¹ Такі самі дії можуть бути застосовані при переміщенні зі стільця, коляски на коляску, лави та ін.

Коли клієнт опинився у колясці, потрібно продовжувати страхувати його, притримуючи за плече, тому що переміна положення тіла клієнта може спричинити виникнення неконтрольованих рухів (спастики), що, в свою чергу може призвести навіть до падіння клієнта з крісла колісного.



**У цей час другий
Агент супроводу, за потреби,
допомагає клієнту
поставити ноги
на підніжки крісла
колісного.**

ДО УВАГИ:

У людей з певними ураженнями центральної нервової системи з більшою чи меншою інтенсивністю спостерігаються прояви мимовільного (неконтрольованого) напруження чи скорочення м'язів, схожого на судоми, або в частині випадків, у вигляді дрижання кінцівок. Це явище називається **СПАСТИКОЮ**. Інтенсивність спастичних рухів у таких людей різна. Іноді помірна спастичність може допомагати людині виконувати звичайні побутові дії під час одягання або переміщення, в той час як в інших випадках сильна спастичність може дошкуляти як самій людині, так і заважати Агентові супроводу при наданні їй допомоги. Впливати на ін-

тенсивність спастичних рухів можуть як фізіологічні, так і психічні чинники, такі як стрес, втома, біль, інфекційні ураження, переповнення сечового міхура або кишківника, рух у кріслі колісному нерівною поверхнею, спека чи переохолодження, раптова зміна положення ніг або всього тіла тощо.

У випадках, коли судоми заважають або ускладнюють щоденну діяльність, людина вживає ліки. Разом з тим існують певні прийоми, щоб на деякий час досягти розслаблення м'язів, що уможливить виконувати маніпуляції з переміщення та допомоги більш безпечно та комфортно для клієнта.

Також у частини людей з порушеннями ОРА наявний *ТРЕМОР* – швидкі, ритмічні, з частотою близько 10 Гц, рухи кінцівок або тулуба, викликані м'язовими скороченнями і пов'язані з тимчасовою затримкою корегуючої афферентної імпульсації, через що реалізація руху та збереження пози відбувається за рахунок постійного підстроювання рухів до якогось середнього значення. При втомі і сильних емоціях, а також при патології нервової системи тремор істотно посилюється. Зокрема патологічний тремор (тремор спокою) спостерігається при хворобі Паркінсона. При треморі в нижніх кінцівках, в більшості випадків, досить розтягнути м'язи гомілки, щоб зменшити або зовсім припинити м'язові скорочення і досягти повного розслаблення м'язів.

2.2. ПЕРЕМІЩЕННЯ З ТАПЧАНА У КРІСЛО КОЛІСНЕ ЗА ДОПОМОГОЮ ОДНОГО ПОМІЧНИКА

Якщо переміщення клієнта виконує тільки один Агент супроводу, виникатимуть ситуації, коли Агент супроводу не зможе допомагати людині утримувати стабільне положення тулуба. Тому перед кожним етапом переміщення Агент супроводу має пересвідчитися в тому, що його підопічний має надійну фіксацію тіла.

Як і в попередньому випадку, потрібно встановити крісло колісне таким чином, щоб відстань від сидіння коляски до тапчана була мінімальною. Для цього коляску розміщують під кутом 45° до тапчана з мінімально можливим проміжком. Передні коліщата треба розвернути вперед, збільшивши таким чином площу опори крісла колісного. Зняти один з бокових щитків, зняти підніжки або підняти опори для ніг (якщо це передбачено конструкцією крісла колісного) та загальмувати його.

Спустивши ноги клієнта на підлогу, потрібно перемістити його ближче на край тапчана, при цьому постійно контролюючи положення тіла клієнта, запобігаючи його падінню.

Своїми колінами та стопами Агент супроводу фіксує коліна та стопи клієнта. Важливо, щоб перед початком переміщення стопи клієнта були трохи розвернуті так, щоб після завершення переміщення вони займали положення, найбільш наближене до природного.



Нахиливши голову і тулуб клієнта в протилежний від напрямку переміщення бік, Агент супроводу охоплює руками сидниці клієнта і поворотом на стопах переміщує його на сидіння крісла колісного.



Після завершення переміщення потрібно допомогти клієнтові сісти глибше у крісло і зайняти безпечне, фіксоване положення.



Таким самим чином, тільки у зворотному порядку, переміщуємо клієнта з коляски на тапчан.

У разі, коли клієнт не може нахилитися вперед, використовують такий самий метод переміщення, тільки його голова знаходиться на плечі помічника.



3. «АВСТРАЛІЙСЬКИЙ СПОСІБ» ПЕРЕМІЩЕННЯ

Цей спосіб переміщення людей був винайдений в австралійській армії для транспортування важкопоранених вояків, від чого отримав назву «австралійський спосіб».

Цей спосіб використовують у випадках, коли потрібно перенести людину на значну відстань. **Перевага такого способу** полягає в тому, що помічники завжди бачать свій шлях. **Недоліком такого способу** переміщення є те, що ним неможливо скористатися у вузьких проходах.



Двоє Агентів супроводу однакового зросту підходять з боків клієнта, який сидить в кріслі колісному (на підлозі, стільці, тощо), і стають одним коліном на підлогу.

Ближчу до клієнта руку вони просовують під його сідниці, з внутрішнього боку стегна. При цьому стегна людини, яку переміщують, мають знаходитись на передпліччях помічників. Після цього помічники блокують тулуб клієнта, стискаючи його з обох боків і разом, за командою, встають, використовуючи силу м'язів ніг і рук, а не спини. При цьому одна рука у помічників залишається вільною, щоб підстрахувати клієнта за спину чи відсунути предмет, що стоїть на шляху переміщення.

4. ПЕРЕМІЩЕННЯ З ПІДЛОГИ У КРІСЛО КОЛІСНЕ

Для того, щоб не заважали підніжки крісла колісного при такому способі переміщення, їх можна розвернути, а якщо дозволяє конструкція крісла, то й зняти. Такий спосіб переміщень можуть здійснювати Агенти супроводу різного зросту, але вищий та сильніший має знаходитися за спиною клієнта.

Як і у разі переміщення з тапчана в коляску, клієнта спершу з положення «лежачи» необхідно перевести в положення «сидячи».



Агент супроводу, що вищий на зріст, просовує свої руки під пахви клієнта, міцно обхоплює його передпліччя та притискає їх до грудей. Інший Агент супроводу, що знаходиться спереду, захоплює ноги під коліна. За командою помічники одночасно піднімають клієнта з підлоги, переносять над колесами і, згинаючи ноги та тримаючи спину прямою, саджають клієнта в коляску.



Переміщення назад на підлогу виконують зворотнім порядком.



**ЗА ЖОДНИХ ОБСТАВИН
НЕ МОЖНА
ТЯГНУТИ,
ВХОПИВСИ
ЗА ЗАП'ЯСТОК,
ПЕРЕДПЛІЧЧЯ
АБО КИСТЬ КЛІЄНТА**



5. ПЕРЕМІЩЕННЯ З ПЕРОННОЇ КОЛЯСКИ В САЛОННУ КОЛЯСКУ, ТРАНСПОРТУВАННЯ ВСЕРЕДИНІ САЛОНУ

Переміщення з коляски в коляску має здійснюватися за допомогою двох Агентів супроводу.

Коляски потрібно розташувати таким чином, щоб відстань між ними була мінімальною, при цьому не обмежуючи рухів Агентів супроводу (не заважаючи їм).



Якщо дозволяє конструкція коляски, необхідно відвести підніжки коляски по боках або зняти їх. Ноги клієнта необхідно поставити на підлогу.

Агент супроводу, який вищий на зріст, стоїть за спинкою коляски і просунувши свої руки під пахви клієнта, міцно обхоплює його передпліччя та притискає їх до грудей. Інший Агент супроводу, що знаходиться спереду, захоплює ноги під коліна. По команді обидва Агенти супроводу одночасно трішки піднімають клієнта над сидінням і переміщують ближче до краю коляски.

Не послаблюючи захватів, Агент, який тримає клієнта під руки, займає зручніше положення, вийшовши з-за спинки коляски.



Обидва Агенти супроводу випростовуються, піднявши клієнта на руках таким чином, щоб не переносити сидниці клієнта над підлокітниками та колесами коляски.

Перенесення клієнта над підлокітниками вимагатиме від помічників надмірних зусиль і несе небезпеку удару сидниці об підлокітник чи колесо з ризиком утворення пролежня.

Потім Агенти супроводу переміщуються до салонної коляски. Агент, який тримає клієнта попід ноги, асистує Агентові, який тримає його з-за спини, підлаштовуючись під його ритм.

Плавню, поволі, вони опускають клієнта на сидіння салонної коляски.

Дещо послаблюючи, але не відпускаючи повністю захват, Агент супроводу, який тримає клієнта під руки, заходить за спинку коляски і, трошки припіднімаючи клієнта, саджає його ближче до спинки. Другий помічник ставить ноги клієнта на підніжки.

Агент, який тримає клієнта під руки, відпускає захват і продовжує притримувати клієнта збоку плечей, другий Агент супроводу застібає ремені салонної коляски, фіксує тіло клієнта.



Переміщення з салонної коляски у перонну або у власне крісло колісне здійснюють у зворотному порядку.

ПЕРЕМІЩЕННЯ ДО САЛОНУ І ВСЕРЕДИНІ САЛОНУ

Під час переміщення у салонній колясці, клієнт повинен тримати свої руки схрещеними перед собою, притиснуті до тіла.

Якщо переміщення в салон відбувається з низького перону без застосування спеціальних підйомників, то в такому переміщенні мають бути задіяні щонайменше троє помічників.



Організація та реалізація процесу надання фізичного супроводу та допомоги на транспорті пасажиром з інвалідністю.

Методичні рекомендації для працівників транспортно-дорожньої інфраструктури



Всередині салону транспортного засобу коляску з клієнтом необхідно рухати спиною вперед.

6. ДОПОМОГА ПРИ ФРОНТАЛЬНОМУ ЗАЇЗДІ НА БОРДЮР

При фронтальному заїзді на бордюр клієнт під'їжджає впритул до бордюру. Агент переводить крісло колісне у позицію балансування на задніх колесах і ставить передні коліщата на тротуар таким чином, щоб задні колеса стали впритул до бордюру.

Одну ногу, яка має бути напівзігнута, Агент супроводу ставить впритул до коляски, друга є трохи відведена назад. Притискаючи коляску до бордюру, помічник викочує його рухом вперед – на тротуар.



**ПРИ ЦЬОМУ В
ЖОДНОМУ РАЗІ НЕ
МОЖНА ПІДНІМАТИ
КОЛЯСКУ ЗА РУЧКИ
ВГОРУ, ВІДРИВАЮЧИ
ЇЇ ВІД ПОВЕРХНІ
БОРДЮРНОГО
КАМЕНЮ.**

7. ДОПОМОГА ПРИ ЗАЇЗДІ НА ТРОТУАР СПИНОЮ ВПЕРЕД В ПОЗИЦІЇ «БАЛАНС»

ПОЗИЦІЯ «БАЛАНС» – положення коляски, коли її передні коліщата відірвані від землі і вага людини у кріслі колісному повністю покладена на задні колеса. Зазначений спосіб заковчування людини в колясці на бордюр є певною мірою складнішим від способу «фронтальний заїзд». Проте, коли потрібно здолати бордюр або сходинку, поверхня якої нетверда (газон), або пошкоджена/нерівна (ямки, тріщини), то спосіб «заїзд в положенні «баланс» більш придатний, бо в цьому разі передні колеса не застрягають.

**УВАГА! МОЖЛИВІ ПЕРЕШКОДИ ЗА БОРДЮРАМИ!**

Клієнт під'їжджає до бордюру спиною вперед, задніми колесами впритул до бордюру. Помічник знаходиться на тротуарі. Одну ногу, яка має бути напівзігнута, Агент супроводу ставить на безпечній відстані від крісла колісного (щоб не витягнути його собі на ногу), друга нога в цей час є відставленою назад.



Далі Агент супроводу переводить крісло колісне в позицію балансування і по команді викочує/витягує його на бордюр рухом «назад-вгору», одночасно переносючи вагу тіла на ногу, яка перебуває далі від коляски. При цьому Агент супроводу повинен відкотити крісло у позиції балансування на безпечну відстань від краю бордюру, щоб передні коліщатка могли впевнено розміститися на тротуарі (для попередження випадіння клієнта з коляски).

Як і в попередньому способі, в жодному разі не можна піднімати за ручки крісло вгору, відриваючи його при цьому від поверхні.

8. ДОПОМОГА ПРИ ПЕРЕМІЩЕННЯХ ПО ПАНДУСУ

8.1. ВГОРУ, КОЛИ КРІСЛО КОЛІСНЕ СТОЇТЬ НА ЧОТИРЬОХ КОЛЕСАХ

Людина у кріслі колісному під'їжджає обличчям вперед до краю пандуса. Агент супроводу стає позаду, захоплює ручки коляски і виставляє передні коліщата на похилу поверхню пандуса. Людина у колясці береться за обручі коліс. За командою людина в колясці приводить у рух крісло колісне, обертаючи обручі коліс вперед, а помічник за ручки рівномірно підштовхує коляску зі спини, йдучи слідом за клієнтом.



8.2. ДОНИЗУ СПИНОЮ ВПЕРЕД

Найбезпечніше здійснювати спуск людини у колясці пандусом спиною вперед (якщо довжина спуску незначна). Клієнт під'їжджає до краю похилої поверхні, нахиляється до переду і захоплює обручі коліс. Агент супроводу стає за спинкою коляски і береться за ручки або задню перекладину спинки коляски. Легко потягнувши коляску на себе, Агент розпочинає спуск пандусом. Рівномірно стримуючи за ручки коляску від швидкого скочування, Агент супроводу робить поступові кроки назад.

Водночас, клієнт може сповільнювати спуск, стримуючи колеса за обручі.

8.3. ДОПОМОГА ПРИ ПЕРЕМІЩЕННІ ПАНДУСОМ ВНИЗ В ПОЗИЦІЇ «БАЛАНС»

Існує ще один спосіб транспортування людини у колясці пандусом вниз – обличчям вперед на балансі. Особа в колясці під'їжджає передом до краю похилої поверхні. Помічник за ручки переводить коляску у позицію балансування і поштовхом вперед переміщує її на початок пандуса. Утриму-

ючи коляску на балансі, помічник з прямою спиною котить коляску ухилом вниз, одночасно стримуючи її від надто стрімкого пересування.

Подолавши спуск та виїхавши на рівну поверхню, помічник опускає коляску на передні коліщата.



При переміщенні пандусом людина у колясці може пригальмовувати свій технічний засіб, тримаючись за обручі коліс.

9. ДОПОМОГА У ПОДОЛАННІ СХОДІВ

9.1. СПУСК СХОДАМИ ВНИЗ З ДОПОМОГОЮ ДВОХ ОСІБ

Спуск клієнта в колясці сходами можуть здійснювати дві особи. Клієнт у колясці під'їжджає до краю сходового маршу фронтально. Сильніший Агент супроводу стає позаду коляски, приводить її у позицію балансування і, тримаючи спину прямою та згинаючи ноги в колінах, поволі скочує коляску на одну сходинку нижче. Одночасно інший Агент супроводу, тримаючи візок за раму спереду, сповільнює спуск коляски. Після переміщення коляски донизу, помічники фіксують його, притискаючи до сходів і тільки після цього разом опускаються на сходинку нижче. Цей цикл повторюється при з'їзді на кожну наступну сходинку. Для здійснення такого переміщення взуття помічників має бути зручним, дії узгодженими, спина прямими.

Керує діями помічників той із них, хто перебуває за спиною клієнта.

9.2. ВИЇЗД СХОДАМИ ВГОРУ СПИНОЮ ВПЕРЕД З ДОПОМОГОЮ ДВОХ ОСІБ

Щоб здійснити переміщення сходами вгору, людина у колясці під'їжджає спиною до сходів. Міцніший з помічників стає позаду крісла колісного і переводить його у позицію балансування. Одну ногу, яка має бути напівзігнута, ставить на сходинку вище від крісла колісного (щоб не витягнути його собі на ногу), друга нога відставлена назад. Інший помічник стає спереду візка і береться руками за раму (небажано триматися за підніжки крісла колісного). По команді, помічник, що перебуває за спиною клієнта, випрямляючи ноги та тримаючи спину прямою, рухом назад – догори викочує крісло колісне на сходинку. Одночасно другий помічник штовхає крісло знизу. Після переміщення крісла колісного Агенти супроводу фіксують його, притискаючи до сходів. Після цього разом піднімаються на одну сходинку вище і повторюють попередні дії.



Керує діями Агентів супроводу той із них, хто перебуває за спиною клієнта.

10. ПЕРЕМІЩЕННЯ ЛЮДИНИ У КІСЛІ КОЛІСНОМУ ЧЕРЕЗ ІНШІ ПЕРЕШКОДИ

Найзручніше транспортувати людину у кріслі колісному через колію спиною вперед на балансі. Клієнт під'їжджає перпендикулярно до рейок. Агент стає позаду крісла і, беручись за ручки, переводить його у позицію балансування. На рахунок, помічник, тримаючи ноги напівзігнутими та спину прямою, тягне коляску рухом назад, слідкуючи за одночасним перекичуванням задніх коліс через перешкоду. Повністю перетнувши колію, Агент супроводу опускає крісло колісне на передні коліщата.

Клієнт може допомогти подолати рейки, крутячи обручі коліс назад, але про це потрібно завчасно домовитися з Агентами супроводу.



Додаток

ІНСТРУКЦІЯ
про порядок надання супроводу пасажирам,
які відносяться до маломобільних груп населення,
під час проїзду в КП «Київський метрополітен» (витяг)

III. Порядок організації супроводу пасажирів в кріслі колісному працівниками метрополітену

Порядок супроводу під час переміщення резервним ескалатором

1. Під час супроводу пасажирів в кріслі колісному супроводжуючі зобов'язані:

- повернути вимикач «Стоп» на балюстраді відповідного резервного ескалатора у положення «Вимкнено» на майданчику входу на ескалатор;
- зняти перекривач на майданчику входу на ескалатор;
- надати допомогу пасажирові в кріслі колісному під час його заїзду на горизонтальну площадку сходового полотна ескалатора, наступним порядком:
- у разі підйому – розташувати крісло колісне на ескалаторі таким чином, щоб пасажир на ньому був розміщений обличчям у напрямку руху ескалатора, при цьому супроводжуючі повинні стояти нижче крісла колісного, повернувшись обличчям у напрямку руху, тримаючи однією рукою крісло колісне за ручки для супроводу чи задню перекладину крісла колісного, щоб запобігти його перекиданню назад, а іншою рукою триматися за поручень та не повинні прикладати надмірних зусиль до крісла колісного, хіба що коли виникне відчутна небезпека перекидання або скочування пасажирів в кріслі колісному ескалатором донизу;
- у разі спуску – розташувати крісло колісне на ескалаторі таким чином, щоб пасажир на ньому був розміщений спиною в напрямку руху, при цьому супроводжуючі повинні стояти нижче крісла колісного, повернувшись обличчям проти напрямку руху, тримаючи однією рукою крісло колісне за ручки для супроводу чи задню перекладину крісла колісного, а другою – триматися за поручень, щоб запобігти перекиданню крісла колісного назад;
- попередити пасажирів в кріслі колісному про необхідність поставити крісло колісне на гальма та триматися, у разі можливості, однією рукою за поручень, а іншою – за обід крісла колісного, дещо нахилившись уперед для уникнення перекидання;

- пересвідчитися у стійкості положення крісла колісного та його загальмуванні;
- встановити перекривач на майданчику входу на ескалатор позаду крісла колісного;
- відновити нормальне положення вимикача «Стоп» на балюстраді ескалатора (встановити в положення «Ввімкнуто»);
- доповісти працівнику, який здійснює контроль за перевезенням пасажирів на майданчику входу на ескалатор, про відновлення нормального положення вимикача «Стоп» на балюстраді ескалатора та встановлення перекривача на майданчику входу на ескалатор;
- надати допомогу пасажирові в кріслі колісному під час його виїзду з ескалатора;
- відновити нормальне положення вимикача «Стоп» на балюстраді ескалатора;
- встановити перекривач на майданчику виходу.
- Поворот вимикача «Стоп» в положення «Вимкнено», коли крісло колісне стане на горизонтальну площадку сходового полотна ескалатора, здійснює працівник, який здійснює контроль за безпечним переміщенням пасажирів на майданчику виходу та знімає перекривач з майданчика виходу з ескалатора. /.../

4. Порядок супроводу під час переміщення на працюючому ескалаторі з пасажиром

1. Під час супроводу пасажирові в кріслі колісному, супроводжуючі зобов'язані:

- попередити пасажирові в кріслі колісному про необхідність триматися, у разі можливості, за поручні ескалатора та поставити крісло колісне на гальма;
- надати допомогу пасажирові в кріслі колісному під час його заїзду на горизонтальну площадку сходового полотна ескалатора, наступним порядком:
- у разі підйому – розташувати крісло колісне на ескалаторі таким чином, щоб пасажир на ньому був розміщений обличчям у напрямку руху, при цьому супроводжуючі повинні стояти нижче крісла колісного, повернувшись обличчям у напрямку руху, тримаючи однією рукою ручку для супроводу чи задню перекладину крісла колісного, щоб запобігти його перекиданню назад, а іншою рукою триматися за поручень та не повинні прикладати надмірних зусиль до крісла колісного, хіба що коли пасажир на ньому почне перекидатися або скочуватися ескалатором донизу;
- у разі спуску – розташувати крісло колісне на ескалаторі таким чином, щоб

пасажир на ньому був розміщений спиною в напрямку руху, при цьому супроводжуючі повинні стояти нижче крісла колісного, повернувшись обличчям проти напрямку руху, однією рукою тримаючи крісло колісне за ручки для супроводу чи задню перекладину крісла колісного, а другою – тримаючись за поручень, щоб запобігти перекиданню крісла колісного назад;

- надати допомогу пасажиру в кріслі колісному під час його виїзду з ескалатора.

2. У разі спуску ескалатором пасажир в кріслі колісному, один супроводжуючий залишається в рівні площадки входу та створює проміжок між пасажиром в кріслі колісному і пасажиром в кріслі колісному, та між пасажиром в кріслі колісному і пасажиром, які слідує на ескалатор, шляхом пропуску не менше десяти сходинок ескалатора.

У разі підйому ескалатором пасажир в кріслі колісному один супроводжуючий залишається в рівні площадки входу та створює проміжок між пасажиром в кріслі колісному та пасажиром, які слідує на ескалатор, шляхом пропуску не менше десяти сходинок ескалатора.

5. Порядок надання допомоги пасажиру в кріслі колісному у разі його падіння

1. У разі падіння з крісла колісного пасажир, який знаходиться у свідомості, супроводжуючі повинні:

- з'ясувати у пасажир, який впав, про можливість та порядок його транспортування у крісло колісне;
- провести візуальний огляд крісла колісного на відсутність видимих пошкоджень (колеса, боковини та спинка повинні знаходитися на своїх місцях) та за необхідності, підвезти його до потерпілого;
- за згодою пасажир, який впав, за умови відсутності видимих пошкоджень крісла колісного, перемістити пасажир у крісло колісне визначеним ним порядком, що враховує фізичні особливості пасажир;
- повідомити чергового по станції про випадок падіння.

2. У разі падіння з крісла колісного пасажир та втрати ним свідомості працівники метрополітену повинні:

- викликати швидку медичну допомогу для потерпілого та надати йому за необхідності першу допомогу;
- прибрати крісло колісне зі шляху прямування пасажирів;
- огородити місце перебування потерпілого;
- забезпечити перебування працівника метрополітену біля потерпілого до

прибуття швидкої медичної допомоги;

- після повернення до пасажирів свідомості, діяти порядком, вказаним в пункті 1 підрозділу 5 розділу III цієї Інструкції.

3. У випадку падіння пасажирів, працівники метрополітену повинні діяти відповідно до вимог Інструкції про порядок оперативного розслідування та обліку нещасних випадків з пасажирами в Київському метрополітені.

4. З метою уникнення травмування, під час супроводу пасажирів в кріслі колісному, супроводжуючі повинні дотримуватися наступних вимог:

не відволікатися від надання допомоги;

- не підкладати пальці рук під колеса крісла колісного та інші його рухомі частини;
- уважно дивитись під ноги, не переступати через декілька сходинок;
- під час перевезення пасажирів в кріслі колісному ескалатором триматися за поручень;
- слідкувати за відсутністю перешкод на шляху прямування та уникати зіткнення з іншими пасажирами;
- враховувати свої фізичні можливості щодо міри навантаження;
- у разі відчуття незручності в тілі, необхідно зупинитися, встановивши крісло колісне в стійке положення, та залучити до подальшого переміщення іншого супроводжуючого або пасажирів (за згодою).



Свет Є. О.

СУПРОВІД ОСІБ ІЗ ПОРУШЕННЯМИ ЗОРУ НА ТРАНСПОРТІ.

МЕТОДИКИ ТА ТЕХНІКИ ОРГАНІЗАЦІЇ ТА РЕАЛІЗАЦІЇ ПРОЦЕСУ НАДАННЯ ФІЗИЧНОГО СУПРОВОДУ

Порушення зору є одним з видів порушень систем сприймання інформації людиною.

70 % інформації людина отримує за допомогою зору. При повній чи частковій втраті зору, людина стає більш залежною від зовнішніх факторів, які стосуються власної безпеки, можливості вільно та безпечно орієнтуватися у просторі та переміщуватися навколишнім простором.

За ступенем гостроти зору розрізняють сліпоту та слабозорість.

ВИДИ СЛІПОТИ:

- **ТОТАЛЬНА** (абсолютна) сліпота, за якої зорові відчуття повністю відсутні.
- **СВІТЛОВІДЧУТТЯ**, тобто розрізнення світла і темряви.
- **ЗАЛИШКОВИЙ ЗІР** (максимальна гострота зору до 0,04 %).
- Ще один вид тривалого порушення зору – **СЛАБОЗОРИСТЬ**. Слабозорі люди бачать від 0,05 до 0,4 % зору. При цьому гострота зору може залежати від часу доби, освітлення, погоди, стану людини тощо.
- Люди, які бачать від 0,5 % з використанням окулярів, **МАЮТЬ ПОРУШЕННЯ ЗОРУ**, але **НЕ НАЛЕЖАТЬ ДО НЕЗРЯЧИХ АБО СЛАБОЗОРИХ ОСІБ**.

Окрім гостроти зору, ступеню його втрати та інших особливостей зорового сприйняття людини на її самостійність та незалежність у житті та при користуванні різними видами транспорту та транспортної інфраструктури впливає рівень її соціально-побутової адаптації (індивідуальної мобільності). Клієнтом транспортної мережі може бути незрячий пасажир, який потребує тотального контролю під час супроводу, може бути незрячий, якій вільно орієнтується й пересувається самостійно, а отже, потребує лише мінімальної допомоги персоналу або служби супроводу. Так само ви можете надавати послуги слабозорій людині, яка через низку причин може потребувати постійного супроводу, буде цілковито залежною від сторонньої допомоги.

Тобто рівень самостійності чи незалежності людини із порушеннями зору не завжди залежить від гостроти її зору.

І саме від фаховості й злагодженої роботи персоналу та служби супроводу, саме від кваліфікації та компетенції Агента супроводу залежатиме безпека і комфорт під час користування транспортними послугами пасажиром, який має ті чи інші зорові порушення. Агент супроводу – це посадова особа, фахівець, який безпосередньо здійснює супровід.

Відповідні рекомендації відтворюють різні типи сценаріїв, які можуть відбуватися при супроводі людей із порушеннями зору на різних типах (видах) транспорту, а також на об'єктах інженерно-транспортної інфраструктури міського / приміського / міжміського / міжнародного транспортного сполучення.

Відповідні рекомендації можуть (повинні) бути застосовані при супроводі осіб із порушеннями зору на:

- прилеглий території та в будівлях, приміщеннях, спорудах вокзалів, залізничних станцій, автостанцій, аеропортів, метрополітену;
- на шляхах руху зовні та всередині на посадкових майданчиках, платформах, перонах тощо;
- зовні та всередині транспортних засобів: трамвай, тролейбус, автобус, мікроавтобус, маршрутне таксі, автомобіль, фунікулер;
- різних типах потягів із сидячими місцями (міська, приміська електричка, метрополітен, Інтерсіті+) та потягів зі спальними місцями;
- на повітряному транспорті;
- на річковому транспорті;
- на морському транспорті тощо.

Відповідні рекомендації необхідно використовувати при укладанні посадкових інструкцій для працівників конкретної транспортної установи або її підрозділів.

СУПРОВІД КЛІЄНТА ІЗ ГЛИБОКИМИ ПОРУШЕННЯМИ ЗОРУ (НЕЗРЯЧОГО)

ОСНОВНІ ЗАВДАННЯ СУПРОВОДУ ОСІБ ІЗ ПОРУШЕННЯМИ ЗОРУ

При здійсненні супроводу, основними завданнями супроводу для Агента супроводу є:

1. Супровід клієнта до необхідного пункту (або пунктів) призначення.
2. Забезпечення фізичної безпеки клієнта, безпеки інших пасажирів та особистої безпеки під час проходження маршруту.

Під час супроводу необхідно намагатися створити для клієнта максимально комфортні психологічні умови (клієнт має довіряти професійним якостям Агента).

ЗАГАЛЬНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ:

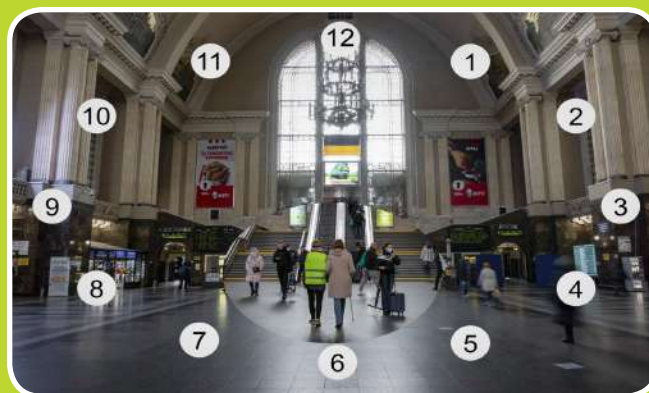
Супровід осіб з глибокими порушеннями зору має свої особливості. Насамперед це те, що, окрім здійснення основних завдань супроводу, Агент повинен одночасно виконувати функцію компенсатора відсутності зору клієнта.

Багато людей із порушеннями зору мають бажання (потребу) контролювати маршрут прямування, тому **Агенту необхідно коментувати (розповідати) про розташовані на шляхах руху чи перебування, об'єкти та простір, що їх оточує;** за потреби, про інших людей, які знаходяться поруч.

Також необхідно коментувати кожну власну дію, яка належить до процесу надання супроводу (порядок дій при проходженні вузького проходу, переходу на іншу сторону (зміна рук), долання сходів ескалаторів, проходу через дверні отвори, посадка висадка з/із транспортного засобу тощо). Не потрібно вигадувати якісь спеціальні терміни, застосовується звичайний стиль спілкування та прості мовні фрази. Інформація, яку подають, має бути чіткою, лаконічною та зрозумілою.

Терміни, які необхідно використовувати: ПРЯМО, ПОЗАДУ, ЗЛІВА, СПРАВА ЗЛІВА ПОПЕРЕДУ, СПРАВА ПОЗАДУ тощо. При використанні цих термінів необхідно пам'ятати, що вони надаються, враховуючи положення клієнта.

Можна запропонувати клієнтові спосіб подання інформації за принципом розташування стрілок годинника (але необхідно з'ясувати, чи зрозумілий цей спосіб клієнтові). В такому разі подання інформації буде (може) виглядати так: «Відносно нас ескалатор знаходиться на 12 годин, на 9 годин розташований вхід до зали очікування осіб з інвалідністю, на 3 вхід до касової зали, на 6 вхід/вихід до будівлі вокзалу».



На фото показано, яким чином можна використовувати «принцип годинника» при поданні необхідної інформації.

Але перед початком супроводу Агентів необхідно з'ясувати, чи бажає клієнт отримувати стільки інформації. Може бути так, що клієнт потребує тиші та зосередження. Тоді Агент, під час процесу супроводу, словесно повинен попереджати лише про небезпечні локації, необхідні спільні дії, які стосуються процесу супроводу (про необхідність зупинитися, перейти на іншу сторону, про вузький прохід тощо).

Обов'язково слід словесно попереджати клієнта про усі види перешкод, які будуть зустрічатися на шляхах руху. Наприклад: «Попереду сходи, ми підходимо до ескалатора, праворуч від нас скляна вітрина» тощо.

Агент повинен, за потребою, словесно озвучувати власні дії, які він виконує і які належать до техніки супроводу.

Під час супроводу Агент повинен вибирати найбільш безпечні шляхи руху, широкий для проходу (при можливості) простір; Агент повинен враховувати габарити клієнта та його можливі особливості (вагу, можливі вторинні дефекти, такі як порушення координації рухів, підвищений/понижений тиск, задишка); необхідно враховувати наявність багажу, тростини клієнта, собаки-провідника тощо. Також Агент має враховувати власні габарити та рух інших (сторонніх) людей.

Під час супроводу Агент має контролювати швидкість руху; вона має бути зручною для клієнта, необхідно періодично перепитувати клієнта, чи влаштовує його швидкість переміщення. Також під час руху Агент має контролювати емоційний та психологічний стан клієнта; періодично перепитувати, чи все добре, чи комфортно себе клієнт почуває.

Якщо є потреба на якийсь час залишити клієнта, Агент має влаштувати клієнта у безпечному місці та попередити, що він тимчасово відходить. При поверненні Агент обов'язково інформує клієнта про своє повернення.

ПІД ЧАС РУХУ НЕ ПОТРІБНО ПРИВЕРТАТИ УВАГУ ІНШИХ ОТОЧУЮЧИХ ДО КЛІЄНТА. Не допускаються фрази на зразок: «...Дозвольте пройти, я сліпого веду...». Також під час супроводу не допускаються розмови, які стосуються особистого життя чи стану здоров'я клієнта чи особистих справ Агента. Спілкування Агент — клієнт не повинне виходити за професійні рамки (тем супроводу та безпеки супроводу).



Виконуючи будь-які дії, пов'язані із супроводом, Агент не повинен фізично маніпулювати клієнтом. Не дозволяється брати клієнта за частини тіла (якщо це не стосується техніки супроводу (наприклад, брати за плечі і усаджувати, чи брати руку і класти на поручні), нахилити рукою голову клієнта (при долатті навісних перешкод) тощо. Усі дії мають бути названі і Агент має отримати дозвіл клієнта на їх здійснення. Те ж саме правило має і зворотню дію. Фізич-

ний контакт клієнта з Агентом має бути обмеженим лише правилами техніки супроводу.

ПІД ЧАС СУПРОВОДУ АГЕНТ НЕ МАЄ ПРАВА ВИМАГАТИ ВІД КЛІЄНТА, ЩОБ ОСТАННІЙ ПРИБРАВ БІЛУ ТРОСТИНУ.

Агент не повинен торкатися чи брати до рук тростину клієнта. Те ж саме стосується інших особистих речей клієнта. Агент не повинен мати з ними жодного фізичного контакту, якщо інше не прописано у посадових інструкціях Агента. Але при виконанні тих чи інших прийомів супроводу (вузький прохід, перехід на інший бік, прохід через дверні отвори посадка/висадка у транспортний засіб тощо) Агент повинен враховувати, що у вільній руці клієнт тримає тростину.

Ситуація прохання з боку клієнта про допомогу з речами (багаж, валізи) повинна бути прописана у посадових інструкціях Агента. Але якщо Агент, окрім супроводу, матиме додаткове навантаження у вигляді тримання та перенесення особистих речей клієнта – це може ускладнювати виконання одного з основних завдань супроводу, а саме: забезпечення фізичної безпеки клієнта, безпеки інших пасажирів та особистої безпеки під час проходження маршруту). Саме тому відповідні рекомендації не враховують наявність в руках багажу (у вільній руці). В іншому разі, при виконанні тих чи інших прийомів супроводу (вузький прохід, перехід на інший бік, прохід через дверні отвори посадка/висадка у транспортний засіб тощо) Агент повинен враховувати, що у «вільній» руці він (чи клієнт) тримає багаж. Через це темп руху під час супроводу та виконанні тих чи інших необхідних спільних дій повинен бути максимально повільним та зручним.

ПОЧАТОК СУПРОВОДУ

Перед початком супроводу (знайомство, інструктаж) Агенту необхідно назвати себе, з'ясувати необхідні проміжні та кінцеві об'єкти маршруту, провести інструктаж щодо техніки супроводу та шляхів маршруту.

Процес «знайомства» відбувається таким чином: Агент підходить до клієнта спереду, стає трохи лівіше чи правіше, називає себе на ім'я, посаду (Агент супроводу), торкається до плеча або передпліччя клієнта зовнішньою стороною пальців (руки), з'ясовує ім'я клієнта, упевнюється, що послуга супроводу замовлена (існує потреба у ній), уточнює необхідні цілі прямування до необхідного пункту (або пунктів) призначення. Далі промовляє відповідний сце-

нарій щодо процесу супроводження, основних прийомів та технік. Агент має упевнитися, що між ним та клієнтом є порозуміння, клієнтові зрозуміло, яким саме чином буде здійснюватися процес його супроводження і клієнта цей процес влаштовує.

Клієнт може запропонувати свій варіант техніки супроводження і, якщо ця техніка не суперечить правилам безпеки і Агент цією технікою супроводу володіє, ця пропозиція може бути прийнята.

ТЕХНІКА СУПРОВОДУ НЕЗРЯЧОГО

ОСНОВНИЙ ЗАХВАТ

Агент завжди знаходиться на пів кроку попереду клієнта. У Агента рука, яка виконує функцію контакту при супроводженні, називається ведуча рука, зігнута в лікті, а друга рука Агента далі у тексті називається вільна рука. Клієнт тримається (далі – тримаюча рука) за ведучу руку Агента трохи вище ліктя. Захват відбувається так: з однієї сторони великий палець, з іншої – усі інші пальці клієнта. Клієнт рухається за Агентом, перебуваючи збоку (зліва чи справа) від Агента (друга рука клієнта далі у тексті – вільна рука).

Якщо у Агента ведуча рука є правою, то, відповідно у клієнта тримаюча рука ліва, і навпаки.



На фото показано, яким чином відбувається основний захват



На фото показано, яким чином відбувається процес супроводу у русі

СУПРОВІД ПІД ЧАС ПЕРЕСУВАННЯ ВІДКРИТИМ ПРОСТОРОМ ЗОВНІ ТА ВСЕРЕДИНІ БУДІВЕЛЬ (ОБ'ЄКТІВ) ТРАНСПОРТНОЇ ІНФРАСТРУКТУРИ

Агент повинен знати і передбачати основні безпечні та зручні для клієнта шляхи руху в межах об'єкту транспортної інфраструктури та прилеглої до нього території, яку він обслуговує відповідно до посадових інструкцій.

Темп (швидкість) руху має бути максимально зручним для клієнта.

БЕЗПЕКА РУХУ

Клієнт повинен завжди знаходитися з більш безпечної сторони при проходженні маршруту. Наприклад, якщо відносно шляху руху зліва розташована проїжджа частина, клієнт прямує справа від Агента; якщо зліва проїжджа частина, а справа – гілки дерев на рівні обличчя, то клієнт прямує зліва. Тобто Агент сам визначає рівень небезпеки і місце розташування (прямування) клієнта, за винятком, якщо відсутні додаткові ускладнюючі показники (у клієнта одна рука, клієнт краще чує лише з певного боку, клієнт має слуховий апарат з певного боку, клієнт відчуває незручності, паніку, рухаючись з якоїсь певного боку тощо).

ВУЗЬКИЙ ПРОХІД

Якщо на шляху руху розташований вузький прохід або інтенсивний рух людей перешкоджає безпечному пересуванню, або на шляху руху розміщена якась інша перешкода, то необхідно виконувати такі дії:

- Агент випрямляє ведучу руку і заводить її трошки за спину;
- клієнт тримається за ведучу руку Агента (тримаючою рукою), як зручно (як раніше (вище ліктя), або трошки нижче по ведучій руці (допускається до зап'ястя), і також заходить за спину Агента.

На фото показано, яким чином відбувається процес супроводу під час проходу через вузький прохід, через інтенсивний рух людей тощо



На фото показано, яким чином відбувається процес супроводу у русі

Таким чином рух триває (Агент попереду, клієнт за спиною Агента), доки перешкода або вузький прохід чи простір не закінчується. Після закінчення вузького проходу чи проходження перешкоди, потрібно повернутися до основного захвату техніки супроводу.

ПЕРЕХІД НА ІНШИЙ БІК

При необхідності переходу клієнта на інший бік відносно Агента треба виконати такі дії: Агент зупиняється, випрямляє ведучу руку і заводить її за спину, потім згинає її і береться пальцями за лікоть вільної руки, яка в цей час перебуває у вільному (опущеному) положенні. Клієнт не припиняє фізичного контакту (не відпускаючи руку Агента), орієнтуючись за зігнутою рукою Агента своєю тримаючою рукою переходить на інший бік; таким чином вільна рука Агента стає ведучою. Клієнт після переходу на іншу сторону перехоплює ведучу руку Агента своєю вільною рукою, яка в результаті стає тримаючою. Порядок відповідних дій за потреби Агент озвучує у словесному вигляді.



На фото показано, яким чином відбувається процес переходу на інший бік

РОЗВОРОТ НА 180°

Якщо розміри простору дозволяють – розворот відбувається звичайним способом. Якщо треба розвернутися у вузькому просторі – можливі такі варіанти:

- Клієнт стоїть на місті, Агент обходить клієнта, займає необхідне положення щодо необхідного напрямку руху, пропонує клієнтові розвернутися у відповідному напрямку.
- Розворот на 180°: клієнт та Агент розвертаються навколо себе, стоячи на місці, використовуючи спину один одного для орієнтиру.



На фото показано, яким чином може відбуватися процес розвороту на 180°

ПОДОЛАННЯ ПЕРЕШКОД

Коли на шляху руху розташовані перешкоди, Агент повинен виконати комплекс дій, а саме:

- зупинитися перед перешкодою,
- словесно повідомити клієнта про вид та характер перешкоди (сходи вгору, бруківка вниз, дверний отвір, гілки дерев), та про подальші спільні дії,
- надати словесну інформацію («розпочинаємо рух, обходимо перешкоду» тощо),
- продублювати словесне повідомлення сигналом ведучої руки (коли пара Агент-клієнт добре знає один одного та має досвід спільного супроводження, у практиці можна використовувати систему сигналів ведучої руки: лікоть назад, лікоть вгору, вниз, вліво, вправо тощо).

Під час долаття будь яких небезпечних локацій Агент повинен постійно візуально контролювати процес безпеки проходу, тобто постійно тримати клієнта в полі зору.

Після подолання (проходження) перешкоди Агент має інформувати клієнта про закінчення (подолання) перешкоди.

НАЗЕМНІ ПЕРЕШКОДИ

В жодному разі Агент не може дозволити, щоб клієнт прямував по калюжах, ямах, каналізаційних люках. Якщо немає можливості обминути перешкоду і треба йти через них, необхідно повідомити про це клієнта; рух в цьому разі відбувається за сценарієм «ВУЗЬКИЙ ПРОХІД».

Якщо для подолання наземної перешкоди необхідно зробити великий чи високий крок (відстань між краєм платформи та краєм (сходами) посадкового майданчика транспортного засобу, висока сходинка), допускається розірвання основного захвату техніки супроводу. Для втримання рівноваги клієнта Агент може підтримати клієнта за руку, ставши навпроти нього за перешкодою, яку необхідно подлати, трохи збоку, на відстані, достатній для кроку клієнта уперед, і не розташовуючись на шляху руху людини, подати руку, яку клієнт використовує як опору. При цьому необхідно пам'ятати, що основні дії клієнт виконує самостійно, тобто Агент не може підштовхувати або тягти клієнта, направляти чи маніпулювати клієнтом. В цьому разі супроводжуюча рука Агента виконує лише роль непорушної опори або важеля, за який можна підтягтися, і додатково підтримувати клієнта Агент може тільки, якщо останній його про це попросив.

НАВІСНІ ПЕРЕШКОДИ

Під час руху чи інших дій, пов'язаних із супроводом, після словесного повідомлення про характер перешкод (гілки дерева, низький дверний отвір, навісна стеля) Агент має вільною рукою блокувати перешкоду. Якщо це відбувається під час руху, ведуча рука Агента випрямляється, Агент розвертається (і так далі рухається) у впівоберта до клієнта, блокуючи вільною рукою можливість контакту голови клієнта із перешкодою. При статичному положенні, наприклад, коли клієнту треба нахилитися чи сісти, Агент блокує перешкоду і вказує клієнтові додаткові орієнтири для його вільного орієнтування та безпеки. В жодному разі не можна нахиляти голову клієнта чи якимось іншим чином фізично нею маніпулювати (направляти). Якщо клієнтові необхідно виконати якісь самостійні дії (наприклад, сісти за стіл чи в автомобіль) Агент вказує основні орієнтири, які можуть допомогти у цій дії.



На фото показано, яким чином відбувається процес супроводу під час долаття навісних перешкод

ПРОХІД ЧЕРЕЗ ДВЕРНІ ОТВОРИ

ДВЕРІ ВІДКРИВАЮТЬ НА СЕБЕ

Під час проходження через відповідний дверний отвір клієнт має перебувати з боку дверних петель.

Агент відкриває двері вільною рукою. Потім перехоплює двері ведучою рукою. Клієнт своєю вільною рукою, орієнтуючись за ведучою рукою Агента, береться за дверну ручку або дверне полотно. Вільна рука Агента в цей час блокує край дверного полотна, попереджаючи можливе травмування клієнта. Положення Агента відносно клієнта – впівоверта. Ведуча рука випрямляється, Агент проходить дверний отвір, клієнт після проходження зачиняє двері за собою.



На фото показано, яким чином відбувається процес супроводу
під час проходження через відповідний дверний отвір

ДВЕРІ ВІДКРИВАЮТЬ ВІД СЕБЕ

Під час проходу через відповідний дверний отвір клієнт має перебувати з боку дверних петель.

При проході Агент вільною рукою відкриває двері, ведуча рука випрямляється, Агент проходить дверний отвір, ведучою рукою торкається ручки, полотна, або торця полотна дверей; клієнт, орієнтуючись за ведучою рукою Агента, торкається дверей і після проходу зачиняє їх за собою.



На фото показано, яким чином відбувається процес супроводу під час проходу через відповідний дверний отвір

При проході через означені вище дверні отвори Агент повинен враховувати можливий інертний рух дверей (наприклад, двері в Київському метрополітені) або, навпаки, важкість відкривання дверей (необхідні зусилля для відкривання – від двох кг). В такому разі Агент має сам тримати двері, доки клієнт не пройде їх.

РОЗСУВНІ МЕХАНІЧНІ ДВЕРІ (КУПЕ)

Під час проходу через відповідний дверний отвір клієнт має перебувати з боку краю нерухомої частини дверного полотна. Двері відкриває Агент вільною рукою. Зачиняє двері клієнт.

Порядок супроводу через відповідні дверні отвори може бути такий, як при прямуванні через вузький прохід або звичайний, залежно від рівня безпеки шляхів руху. Відповідний рівень безпеки має визначити Агент.



На фото показано, яким чином відбувається процес супроводу під час проходу через відповідний дверний отвір

ОБЕРТОВІ ДВЕРІ

Під час проходу через відповідний дверний отвір клієнт має перебувати з боку краю дверного полотна (широка сторона проходу). Залежно від розміру дверного отвору, можливо рухатися звичайним способом або за сценарієм «вузький прохід».

РОЗСУВНІ АВТОМАТИЧНІ ДВЕРІ

Під час проходу через відповідний дверний отвір клієнт має перебувати з боку краю рухомої частини дверного полотна в протилежному боці від краю нерухомої частини дверного отвору.

При проході через дверні отвори будь-якого типу, Агент повинен необхідні спільні дії коментувати (озвучувати) словесно.

Також Агент повинен постійно візуально контролювати процес безпеки проходу через дверні отвори, тобто тримати клієнта в полі зору і словесно його скеровувати.

СУПРОВІД НА СХОДАХ

До сходів, пандусу, підвищення (пониження), у тому числі у вигляді бордюру, слід підходити та далі рухатися ними під прямим кутом (перпендикулярно). Якщо є можливість триматися за поручні (перила), Агент має запропонувати це клієнтові. Не можна брати й класти руку клієнта на поручні. Якщо клієнт має бажання триматися за поручні (перила), необхідно виконати такі дії:

- клієнт розташований з боку поручнів;
- Агент свою **ведучу руку** кладе на перила та пропонує клієнтові, щоб він **своєю вільною рукою** зорієнтувався, знайшов поручень та взявся за нього.

Темп додання сходів повинен бути максимально зручним та безпечним для клієнта.

Якщо сходинки є нестандартними (сходи мають різну висоту, глибину, ширину) Агент повинен повідомити про це клієнта. Якщо рух відбувається гвинтовими сходами, клієнт має перебувати з боку широкої конструкції сходів. Завжди необхідно повідомити клієнта про початок та закінчення сходів (про першу та останню сходинку).



На фото показано, яким чином відбувається процес супроводу під час проходження сходами

СУПРОВІД НА ЕСКАЛАТОРІ

Необхідно з'ясувати, чи має клієнт досвід користування ескалатором. Бувають випадки, що клієнт, не маючи відповідного досвіду, може нервувати, боятися ескалатора. В такому разі бажано скористатися іншими (альтернативними) шляхами руху: сходами, ліфтом за їх наявності.

Якщо альтернативні шляхи руху відсутні, Агент повинен забезпечити належний психологічний стан клієнта, заспокоїти його, провести детальний інструктаж щодо подальших спільних дій і лише потім продовжувати необхідний шлях.

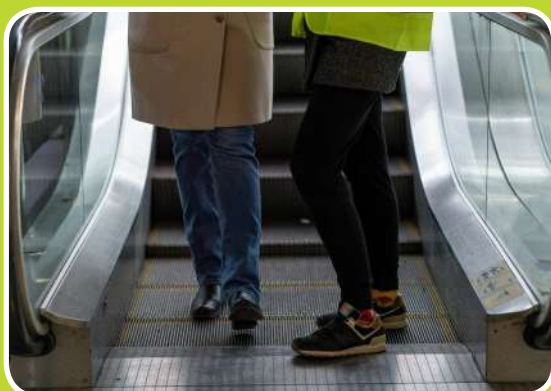
Рухаючись до ескалатора, необхідно зупинитися перед самим початком рухової частини (сходинки, стрічка), покласти (направити) руку клієнта на поручень, розвернутися вправо до клієнта і запропонувати зробити крок. Головне при цьому для Агента – не допустити ситуації, коли Агент поїхав, а клієнт залишився на місці, тобто необхідний крок на рухому частину ескалатора Агент/клієнт повинні зробити одночасно; при цьому Агент повинен контролювати можливий інертний рух тіла клієнта.

Перебуваючи на ескалаторі, клієнт завжди стоїть справа від Агента. Правою рукою клієнт тримається за поручень, лівою рукою за праву руку Агента. Агент знаходиться поруч або поруч на сходинку попереду клієнта і також тримається за поручень лівою рукою. В жодному разі під час перебування на ескалаторі не може бути розірвано фізичний контакт Агент/клієнт.

Категорично заборонений рух пари Агент/клієнт сходинками ескалатора.



Під час супроводу на ескалаторі Агент не може пропускати повз себе інших пасажирів, які намагаються рухатися сходами ескалатора.



На фото показано, яким чином відбувається процес супроводу під час користування ескалатором

Агент повинен попередити клієнта про закінчення підйому (спуску). Можна запропонувати клієнтові, щоб одна його нога була трошки попереду (при спуску) та на сходинку вище (при підйомі). Носок має бути трошки піднятий догори. При цій умові додаткові дії для клієнта майже не потрібні. При виході з ескалатора нога автоматично опиняється на платформі (підлозі) (виноситься на платформу/підлогу), і клієнтові потрібно просто приставити другу ногу. Цей метод виходу з ескалатору є небезпечним, якщо клієнт має підбори або клієнт не має досвіду переміщення ескалатором. В такому разі Агентові необхідно, стоячи впівоберта до клієнта, скерувати, коли саме клієнт має робити крок.

СУПРОВІД У ЛІФТІ

Техніка супроводу звичайна. Потрібно попереджати клієнта, якщо в ліфті нестандартна (завузька) ширина дверей та якщо підлога поверху та ліфта розташовані не на одному рівні. При вході в ліфт першим заходить Агент, контролюючи можливе зачинення дверей.

При виході із ліфта першим має виходити клієнт. Агент повинен упевнитися, що шлях руху є безпечним для клієнта, тоді він спрямовує руку клієнта на відчинені двері, пропонує зробити крок (вийти із ліфта) та зупинитися. Після чого Агент виходить з ліфта і далі триває стандартний супровід.



На фото показано, яким чином відбувається процес входу/виходу з ліфта

ПРОХІД ЧЕРЕЗ ТУРНІКЕТНІ КОНСТРУКЦІЇ

Зазвичай різні типи турнікетів є незручними для одночасного проходу двох людей. Вони можуть бути завузькі, а їх конструкції травмонебезпечними. Саме тому за можливості необхідно забезпечити безпечний прохід через турнікет, прибравши (опустивши) загороджувальні конструкції (штанги, бар'єри

тощо) і далі рухатися за сценарієм «вузький прохід». Якщо такої можливості немає, тоді допускаються такі сценарії дій (Агент повинен сам визначити, якій з цих сценаріїв буде найбезпечнішим для клієнта):

- Агент проходить першим,
- Клієнт проходить першим (сценарій вихід із ліфта).

В обох варіантах сценарію фізичний контакт при потребі може бути розірвано і Агент візуально контролює безпеку клієнта.



На фото показано, яким чином відбувається процес супроводу під час проходу через турнікет

САДЖАННЯ КЛІЄНТА

Саджання клієнта на стілець, крісло, лаву. Агент підходить з клієнтом до відповідного об'єкта, свою вільну або ведучу (яка в цьому разі буде зручніше) руку кладе на спинку крісла або на сидіння, клієнт по вільній руці орієнтується рукою, якою в цьому разі буде зручніше, та сідає.

При цьому необхідно надати клієнтові додаткову словесну інформацію, наприклад:

- «Ми знаходимося перед кріслом, вам необхідно розвернутися на 180° та сісти»;

- «Ми знаходимося перед лавою. Вона не має спинки. Вам необхідно розвернутися та сісти»;
- «Ми знаходимося за стільцем. Вам необхідно його видвинути, обійти ліворуч (праворуч) та сісти на нього»;
- «Ми знаходимося збоку від крісел (літак, потяг, автобус). В ряді три крісла. Ваше місце третє відносно нас біля вікна. Вам необхідно повернутися наліво (направо) на 90°, пройти (обминати) перші два місця. Відповідний прохід є завузьким (30–50 см), будьте уважні та обережні».

Якщо наявна навісна перешкода (багажна полиця, поручні), Агент повідомляє про це клієнта та виконує дії, описані у пункті «Навісні перешкоди».



На фото показано, яким чином відбувається процес супроводу під час саджання

СУПРОВІД У ТРАНСПОРТНОМУ ЗАСОБІ (ДАЛІ ТЗ)

ВХІД (ПОСАДКА) ДО ТЗ

Перед тим, як заходити у транспортний засіб, Агент інформує клієнта про необхідні дії, також надає всю необхідну інформацію про вхідну групу ТЗ: висоту (ширину, глибину та кількість) сходинок, посадкового майданчика, порога чи підлоги, ширину отвору для проходу, відстань між краєм посадкового майданчика платформи (перону, зупинки) та краєм посадкового майданчика транспортного засобу, про інші перешкоди тощо.

Якщо наявні поручні, потрібно запропонувати клієнту скористатися ними. В цьому разі виконують дії, описані у розділі «Долання сходів».

При посадці у транспортний засіб ведуча рука Агента випрямлена, Агент рухається вправо до клієнта, візуально контролюючи процес посадки.

Якщо прохід занадто вузький, клієнт може триматися (торкатися) за спину Агента або за зап'ясток його ведучої руки.



На фото показано, яким чином відбувається процес супроводу під час посадки у ТЗ



На фото показано, яким чином відбувається процес супроводу під час посадки у ТЗ

Агент НЕ ЗАХОДИТЬ ПЕРШИМ у транспортний засіб в таких ситуаціях:

- **дверний отвір (висота стелі) не дає можливості пройти клієнтові на повний зріст (автомобіль, мікроавтобус тощо).**
- **Агент супроводжує двох і більше клієнтів водночас.**

У разі, коли Агент перебуває позаду клієнта, він повинен візуально контролювати безпеку, рух клієнта та координувати необхідні дії клієнта у словесному вигляді. Коли ж клієнт потрапив до транспортного засобу, Агент повинен зайти слідом та знов зайняти стандартне положення супроводження.

СУПРОВІД ВСЕРЕДИНІ ТЗ

У салоні транспортного засобу процес супроводження відбувається за вже описаними вище техніками.

Якщо в транспортному засобі, переважно це стосується міжміського сполучення (автобус, потяг, літак), є визначене конкретне місце клієнта відповідно придбаних проїзних документів (квитків), Агент здійснює супроводження

клієнта до означеного місця, після чого процес супроводу закінчується, якщо умовами його надання попередньо не передбачено подальше спільне прямування за місцем призначення.

Якщо Агент прямує разом із клієнтом до місця призначення, то бажано, щоб він перебував поруч. Якщо з тих чи інших причин виконати це неможливо, необхідно домовитися про види комунікації Агент/клієнт.

Якщо в ТЗ немає визначеного місця для клієнта, переважно це стосується міського транспорту (трамвай, тролейбус, автобус, маршрутне таксі, метро), Агент повинен забезпечити для клієнта максимально безпечні та комфортні умови перебування. В ідеалі, клієнта потрібно забезпечити місцем для сидіння. Якщо такої можливості немає, бажано, щоб у клієнта за спиною була опора (стіна, поручень), з іншого боку від клієнта має перебувати Агент. Таким



На фото показано, яким чином відбувається процес супроводу під час перебування у ТЗ

чином Агент забезпечує додаткову безпеку перебування клієнта у ТЗ. Якщо клієнт користується ТЗ стоячи, він має обов'язково триматися за поручень.

Агент повинен контролювати та унеможливити ризики фізичного контакту клієнта з поручнями (травмування), якщо поручні розташовані на рівні обличчя (голови) клієнта.

Техніка супроводу при виході із транспортного засобу ідентична техніці при вході. Допускається при виході подати клієнтові руку.



На фото показано, яким чином відбувається процес супроводу під час виходу з ТЗ

СУПРОВІД НА АВТОМОБІЛЬНОМУ ТРАНСПОРТІ

Під час посадки в автомобіль, клієнт повинен перебувати з боку дверних петель. Агент кладе свою ведучу руку на відкриті двері автомобіля. Клієнт, орієнтуючись по ведучій руці Агента, своєю вільною рукою знаходить відчинені двері автомобіля. При цьому фізичний контакт (клієнт тримає руку Агента) розривається.

Після цього Агент кладе свою руку на стелю (дах) авто, пропонуючи клієнту зорієнтуватися по цій руці своєю вільною рукою та знайти відповідний дах (стелю). Після виконання зазначених вимог одна рука клієнта тримається за верх дверного отвору авто, друга рука тримається за стелю (верхню частину) дверного отвору авто.

Агент, стоячи поруч, вільною рукою блокує стелю, попереджуючи можливі ризики отримання травми голови, клієнт сам сідає в авто та сам зачиняє двері.



На фото показано, яким чином відбувається процес супроводу під час посадки в автомобіль

ВИСАДКА ІЗ АВТОМОБІЛЯ

Агент однією рукою блокує можливі ризики отримання клієнтом травми голови, іншу руку подає для допомоги клієнту. Після виходу з автомобіля процес подальшого супроводження відбувається за вже описаними вище техніками.



На фото показано, яким чином відбувається процес супроводу під час виходу з автомобіля

СУПРОВІД У МІКРОАВТОБУСІ

ПОСАДКА У МІКРОАВТОБУС

Якщо висота та ширина дверного отвору мікроавтобуса дозволяють здійснювати безпечний супровід, супровід відбувається за вже описаними вище техніками (Супровід в ТЗ).

Якщо стеля мікроавтобуса занижена, можна поєднати техніку посадки в авто чи виходу із ліфта. Тобто Агент блокує травмонебезпечні конструкції, разом з цим словесно направляє та корегує необхідні дії клієнта. При цьому обов'язково необхідно словесно коментувати всі необхідні дії (Агента та клієнта) та наявність можливих бар'єрів та перешкод.

ВИСАДКА ІЗ МІКРОАВТОБУСА

Супровід при висадці із мікроавтобуса ідентичний техніці супроводу «Висадка із автомобіля».

СУПРОВІД ПРИ ОТРИМАННІ ПОСЛУГ

Процес супроводу при наданні або отриманні послуг, не пов'язаних із процесом фізичного супроводу клієнта (харчування, торгівля, розваги, банківські чи поштові послуги, медичні послуги тощо) Агент здійснює відповідно до власної посадової інструкції. У стандартній ситуації Агент повинен надати клієнту всю (повну) інформацію, яка стосується виду, характеру процесу отримання відповідних послуг, вартості послуг, іншу необхідну інформацію; здійснити фізичний супровід до об'єкту послуг. Процес супроводу при отриманні послуг має організувати власник (продавець) послуг. Це не стосується надзвичайної ситуації, коли клієнтові необхідно надати першу невідкладну медичну допомогу. В такому разі відповідну допомогу повинен виконати Агент.



На фото показано, яким чином відбувається процес супроводу під час отримання послуг

В процесі фізичного супроводу та під час отримання клієнтом послуг Агент не повинен брати в руки особисті речі, клієнта, документи, гроші тощо (якщо це не прописано в посадових обов'язках Агента).

СУПРОВІД У ТУАЛЕТІ

За наявності на об'єкті, в якому здійснюється процес супроводу, універсального туалетного приміщення (без гендерного розділення) або якщо стать Агент-клієнт ідентична, Агент повинен здійснити фізичний супровід безпосередньо до кінцевих локацій, надати клієнтові чітку інформацію щодо місць розташування конкретних локацій та типу елементів (пісуар, унітаз, рукомийник, засоби гігієни, сушарка тощо), повідомити про їх розташування відносно один одного (надати систему орієнтирів), повідомити про наявність можливих травмонебезпечних конструкцій. Після чого надати можливість клієнтові самостійно виконати необхідні йому дії.

За умови розділення туалетних приміщень за гендерною ознакою та різній статі Агент / клієнт, Агент повинен:

- здійснити супровід до входу в туалетне приміщення і надалі або забезпечити подальший процес супроводу клієнта у виконанні представника надавача послуг (касир платного туалету);
- упевнитися, що в туалетному приміщенні немає інших відвідувачів і здійснити процес супроводу, який вказаний вище;
- в самому крайньому випадку звернутися по допомогу до третіх осіб, які мають однакові гендерно-статеві ознаки із клієнтом. У разі звернення по допомогу до третіх осіб основною та єдиною вимогою є те, щоб відповідні треті особи були працівниками відповідної транспортної установи (організації), на якій здійснюється процес супроводу.

У разі звернення до третіх осіб, Агент повинен надати чітку інструкцію, яким саме чином може бути здійснений відповідний процес супроводу.



На фото показано, яким чином відбувається процес супроводу під час відвідування туалету

СУПРОВІД ПРИ ОТРИМАННІ ТЕКСТОВОЇ ІНФОРМАЦІЇ

Головне при передачі необхідної інформації – донести відповідну інформацію клієнтові дослівно. Те ж саме стосується читання. Агент не може переказувати зміст декларації, текстового інформатора, переліку послуг, меню тощо. Агент повинен прочитати необхідну інформацію повністю. Особливо це стосується випадків, коли клієнтові потрібно поставити свій підпис під документом.

СУПРОВІД КЛІЄНТА З СОБАКОЮ-ПРОВІДНИКОМ (СОБАКОЮ-ПОВОДИРЕМ)

Статус собаки (собака-поводир, собака-провідник) повинен мати підтвердження. Тобто не може бути такої ситуації, що клієнт тримає поруч із собою собаку і стверджує, що вона є поводитир (провідник). Клієнт повинен мати із собою документи державного зразка, які підтверджують статус собаки, додатково повинні бути наявні документи, які підтверджують, що собака щеплена. На собаці повинна бути надягнута зброя; зазвичай це комплект шлей та жорстких конструкцій (ручка).

Собака-провідник є особистим майном клієнта. Тому Агент не повинен мати із собакою жодних контактів взагалі. Не можна гладити собаку, годувати, зачіпати (торкатися) шлейки тощо. Агент повинен при супроводі клієнта із собакою-провідником враховувати габарити собаки при плануванні та проходженні безпечного маршруту (вузьких проходів, людських потоків тощо).

Усі питання щодо вільного проходу собаки-провідника до об'єктів послуг, будівель, споруд, транспортних засобів повинен вирішувати клієнт.



СУПРОВІД ПОНАД ОДНОГО КЛІЄНТА ВОДНОЧАС

Такий вид супроводу дуже небажаний та небезпечний. І в ситуаціях штатної планованої роботи служб супроводу відбуватися не може взагалі. Від збільшення кількості клієнтів, яких необхідно супроводжувати одночасно, ризики небезпеки для клієнта, Агента, оточуючих перехожих збільшуються в геометричній прогресії.

Якщо необхідно супроводжувати одночасно двох клієнтів – у Агента задіяні обидві руки. За такої умови стає неможливим перехід клієнта на інший бік, ускладнюється рух у разі вузького простору. Супровід одночасно понад двох клієнтів на транспортних закладах чи установах транспортної інфраструктури пов'язаний із високим вірогідним ризиком травмування для клієнта, Агента, оточуючих перехожих, тому у відповідних рекомендаціях не розглянутий.

СУПРОВІД КЛІЄНТА З КОМБІНОВАНИМИ ПОРУШЕННЯМИ

При супроводі клієнта із комбінованим нозологічними особливостями необхідно знати, вміти визначити та враховувати ці особливості у контексті основних завдань супроводу (тобто супровід клієнта є безпечним для нього, Агента та оточуючих). Агент має бути упевненим, що, під час знайомства та інструктажу, між ним та клієнтом є комунікація та взаєморозуміння. Клієнт усвідомлює, яким саме чином буде відбуватися процес супроводження. Також повинна бути можливість фізичного контакту між агентом та клієнтом. За таких умов процес супроводу відбувається за зазначеними вище рекомендаціями. В інших випадках, клієнту має бути запропоновано супровід за допомогою крісла колісного.

НАДАННЯ ПЕРШОЇ НЕВІДКЛАДНОЇ МЕДИЧНОЇ ДОПОМОГИ

У разі виникнення відповідної потреби агент повинен діяти у межах відповідної посадової інструкції. Обов'язковою умовою сертифікації агента є наявність знань, умінь та навичок, підтверджених відповідним сертифікатом щодо надання першої невідкладної медичної допомоги.

ЛІТЕРАТУРА:

1. Вимоги для гідів та супроводжуваних незрячих // Сварник М., Грибальський Я., Войтюк Ю., Свет Є., Ревіна Т., Любімов А. та ін. Активний відпочинок та туризм для неповносправних. Збірник матеріалів міжнародної конференції „Практика активного відпочинку та туризму для неповносправних”. Львів: Товариство «Зелений Хрест», 2005. – С. 90–98.
URL: http://www.gcs.org.ua/publish/avt_ukr.pdf

2. Денискина В. З. Совершенствование навыков ориентировки в пространстве учащихся старших классов школ для слепых и слабовидящих детей: (Метод. рекомендации). Уфа: Башкирский институт повышения квалификации работников образования, 1996. – 30 с.
3. Наумов М. Н. Обучение слепых пространственной ориентировке. Учебное пособие. Москва: ВОС, 1982. – 115 с.
4. Любімов А. А. Рекомендации по сопровождению детей с нарушением зрения // Незрячий ребенок в семье. Рекомендации родителям: сбор. статей. Тольятти, 2009.
5. Петров Б. И., Садчиков А. А., Блинникова И. В. Особенности ориентировки незрячих в пространстве. Методическое пособие. М.: ВОС, 1989. – 70 с.



*Підготували Ю. В. Патлань,
П. С. Поліщук,
Є. О. Свєт*

ОСНОВНІ ПРИНЦИПИ ВЗАЄМОДІЇ В ПРОЦЕСІ РОБОТИ, СПІЛКУВАННЯ ТА НАДАННЯ ПОСЛУГ ОСОБАМ ІЗ ПОРУШЕННЯМИ ЗОРУ. ЕТИКА СПІЛКУВАННЯ

МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ

|

|

|

|

Під час комунікацій, взаємодії в процесі роботи, спілкування та надання послуг особам із порушеннями зору є дуже типовими дві помилки. Коли Агент супроводу (суб'єкт надання послуг) має зверхнє ставлення до клієнта або, навпаки, намагається йому надмірно догодити чи услужити.

ЦЕ ВІДБУВАЄТЬСЯ:

- у разі зверхності – через неповагу, зневажливе ставлення, бо «він не такий, як я» («він хворий, а я здоровий», «я краще розумію потребу, тому що бачу, а клієнт – ні»);
- у разі намагання догодити – через жаль, надмірну героїзацію, бажання «служити» тому, кому «важче живеться, аніж мені».

І перше і друге ставлення може привести до того, що виконання обов'язків під час роботи, спілкування та надання послуг особам із порушеннями зору на транспорті буде не виконане на належному професійному рівні. І перший, і другий різновиди ставлення Агента до клієнта рано чи пізно приведуть до конфліктної ситуації.

Саме тому єдиним можливим типом стосунків під час взаємодії Агент/клієнт є партнерські стосунки в межах службової діяльності. Агент супроводу нічого не винен клієнтові і навпаки. Обидві сторони взаємодії мають рівні, такі самі права. Процес взаємодії під час роботи, спілкування та надання послуг особам із порушеннями зору має відбуватися в межах службових повноважень Агента супроводу, із використанням технік та методів, викладених у цьому посібнику, та в межах здорового глузду та морально-етичних норм, прийнятих у суспільстві.

Людина приходить до об'єкту транспортно-дорожньої інфраструктури, залишивши поза ним власну інвалідність, неспроможність, неповносправність тощо. І має право на якісне отримання транспортних послуг.

Якщо доросла людина вже потрапила до вашої установи, вона достатньо свідомо і спроможна отримати послугу нарівні з іншими пасажирями, так само нарівні з ними вона має право на цю послугу, що передбачає ввічливість та розуміння з боку працівників.

Запропонуйте незрячій (слабозорій) людині допомогу, але не нав'язуйте їй й не ображайтеся, якщо вашу пропозицію відхилять.

Для того, щоб розпочати спілкування, не звертайтеся на віддалі, а торкніться плеча або руки незрячої (слабозорої) людини для привернення уваги, а потім заговоріть із нею.

Назвіть на ім'я та чітко назвіть власну посаду, якщо ця комунікація службова та її контекст вимагає від людини розуміння ваших повноважень чи обов'язків.

Говоріть зрозуміло, розбірливо та чітко. Пам'ятайте, що надмірний шум може завадити комунікації.

Особи із порушеннями зору, як правило мають добрий слух. Не підвищуйте голос, спілкуючись з незрячою (слабозорою) людиною.

Під час комунікації або надання послуги завжди звертайтеся лише до незрячої (слабозорої) людини, а не до її супроводу.

Під час спілкування впевнено і спокійно вживайте вирази зі словами «бачити», «побачити», «дивитися», «подивитися» та іншими на позначення візуального сприйняття.

Чітко та лаконічно вказуйте необхідний напрямок руху або розташування приміщень чи предметів в загальному – «тут», «там», «поруч», «недалеко» тощо. Спитайте незрячу (слабозору) людину, як саме їй зручно вказати напрямок руху або розташування. Можна вказувати напрямок словами «вперед» / «назад», «праворуч» / «ліворуч», за принципом циферблату годинника («на дев'ять годин», «на три години», «на одинадцять годин»), не забуваючи при цьому про дзеркальне розташування співбесідників, які стоять або сидять навпроти один одного.



Не відбирайте орієнтувальну тростину у незрячої (слабозорої) людини, не хапайтеся за неї, не тягніть, не переставляйте тростину з місця на місце без відома її власника.

Не намагайтеся показати незрячій (слабозорій) людині напрямок руху або розташування приміщень (предметів) за допомогою міміки та жестів, а якщо це сталося – також словесно опишіть необхідні для незрячої (слабозорої) людини відомості.

Уникайте розпливчатих пояснень та інструкцій, які звичайно супроводжують жести, а також таких виразів, як «склянка знаходиться десь там, на столі», «це близько від вас», необхідно «перекладати» жести та міміку у слова.

Стисло опишіть незрячій (слабозорій) людині розташування входів/виходів, дверей, сходів, перешкод, послідовність розташування приміщень та розташування основних об'єктів у приміщенні.

Проговорюйте власні дії, озвучуйте подальші пропозиції, дії та переміщення, попереджайте, якщо (коли) ви припиняєте спілкування і відходите від незрячої (слабозорої) людини.

Не залишайте незрячу (слабозору) людину саму у коридорі чи приміщенні без висловлення вголос попередження про це.

Намагайтеся не обмежувати самостійність та свободу дій незрячої (слабозорої) людини, якщо загрози її життю та здоров'ю немає.

Якщо це необхідно, делікатно допоможіть незрячому порадою щодо поліпшення його постави, зовнішнього вигляду.

Якщо ви знайомите людину з невідомим предметом, не водіть по поверхні її рукою, а дайте їй можливість самій вивчити предмет. Якщо вас просять допомогти взяти якийсь предмет, не потрібно тягнути руки незрячого до предмета і брати його рукою цей предмет. Треба подати предмет у руки незрячого.

Старайтеся НЕ ВЖИВАТИ слова «сліпий» або «сліпота». Безтактно запитувати: «Ви сліпий?», «Значить, ви зовсім нічого не бачите? Абсолютно сліпий? О, це жахливо! Ви сліпий від народження? Від хвороби або від нещасного випадку?» тощо.

Під час службової комунікації та взаємодії не можна піднімати чи підтримувати теми для розмови, які стосуються особистих справ клієнта чи Агента супроводу; питання, пов'язані із станом здоров'я, порушеннями зору, особистого життя, роботи, навчання тощо.

Під час взаємодії не допускається торкання інтимних зон людини. Це правило має двобічну дію, тобто стосується як Агента супроводу, так і клієнта. Надана методика техніки супроводу дозволяє на 100 % виконувати відповідне правило. І якщо відповідне правило порушено один раз – це може бути випадково. Якщо декілька разів – ви стикаєтеся із маніпуляціями.

У шумному приміщенні під час розмови не відходьте від клієнта, не попередивши його про це. При сильному шумі він може не помітити, що ви відійшли і продовжувати говорити. А потім, виявивши, що вас немає, відчує себе ніяково.

Подаючи гроші, не лише називайте суму, але й при можливості номінал кожної купюри чи монети, які незряча людина з вашою допомогою розкладе зручно для себе.

Якщо предмет може призвести до забруднення рук, одягу, інших речей або травмувати незрячу людину, попередьте про це або завчасно подбайте про його обгортку.

Передаючи предмет, власну руку забирайте лише тоді, коли переконаєтеся, що незрячий його уже взяв.

Подаючи незрячій людині документи, квитки або інші цінні папери, назвіть їх і за згодою людини ознайомте клієнта з їх змістом.

Якщо ви збираєтеся читати незрячій людині, спочатку попередьте її про це. Говоріть нормальним голосом, не пропускайте інформацію, якщо вас про це не попросять. При цьому не замінюйте читання переказом.

Читаючий зрячий є «очима» незрячого. Він уважно читає все: назви, дати, коментар, документи – від заголовка до кінця, нічого не пропускаючи, не пояснюючи іноземні слова. Якщо буде необхідно, незрячий сам попросить про це. Читець має утримуватися від коментарів прочитаного.

Коли незряча людина повинна підписати документ, прочитайте його обов'язково повністю. Порушення зору (інвалідність) не звільняє незрячу людину від відповідальності, обумовленої документом.

Якщо при оплаті незряча людина не називає вам сам номінал цієї банкноти, то ви повинні сказати йому самі: «Ви дали мені 100 гривень». Зазвичай незряча людина добре знає, які гроші він дає, але помилка не виключена, тому слід, по можливості, запобігати неприємності.

При обрахунку або розміні грошей рекомендовано рахувати гроші в руку незрячого, щоб він не шукав потім, перш за все, дрібні паперові купюри або металеву решту.



**МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ
ІЗ СУПРОВОДУ ОСІБ
З ПОРУШЕННЯМИ СЛУХУ
ДЛЯ ПРАЦІВНИКІВ ТРАНСПОРТНО-
ДОРОЖНЬОЇ ІНФРАСТРУКТУРИ**

*Упорядкувала та узагальнила
з матеріалів практичного досвіду
Українського товариства глухих
Тетяна Кривко,
перший заступник голови УТОГ*



ОСНОВНІ ПОНЯТТЯ ТА ПОЯСНЕННЯ ТЕРМІНІВ

ТРАНСПОРТНА ДОСТУПНІСТЬ – це можливість особам з інвалідністю залишатися мобільними і користуватися всіма послугами та транспортними спорудами самостійно, незважаючи ні на які обставини і за будь-яких умов. Відсутність транспортної доступності накладає перешкоди для працевлаштування, освіти, підготовки кадрів, охорони здоров'я та соціальних послуг.

ПОРУШЕННЯ СЛУХУ – стійке двостороннє порушення слухової функції. Вербальна комунікація з оточуючими у людей цієї категорії ускладнюється через туговухість або неможлива в принципі (глухота). Туговухість – захворювання, яке характеризується зниженням слуху.

Розрізняють 4 ступені туговухості.

- При **ЛЕГКІЙ ТУГОВУХОСТІ** (26–40 дБ) (1 ступінь) – людина розрізняє розмову пошепки на відстані від 1 до 3 метрів, а розмовну мову на відстані понад 4 метри, але при цьому не може адекватно сприймати розмову при сторонніх шумах чи за спотвореної вимови, випадають окремі слова або закінчення слів, особливо на тлі шуму.
- **СЕРЕДНЯ ТУГОВУХІСТЬ** (41–55 дБ) (2 ступінь) – людина сприймає шепітну мову на відстані менше одного метра, а розмовну мову чує на відстані від 2 до 4 метрів. Туговухість 2 ступеня характеризується нерозбірливістю у сприйнятті всіх слів в нормальному середовищі, потрібні багаторазове повторення деяких фраз чи окремих слів. Втрачається до половини слів.
- **ПОМІРНО-ВАЖКА ТУГОВУХІСТЬ** (56–70 дБ) (3 ступінь) – неможливість розрізнити шепіт навіть на дуже близькій відстані, розмовну мову людина чує на відстані менше, ніж 2 метри, не чує багато звуків, порушена мова. Використовується слуховий апарат і навчання навичкам зорового сприйняття мовлення (читання з губ), аби мати можливість спілкуватися.
- **ВАЖКА ТУГОВУХІСТЬ** (понад 71 дБ) (4 ступінь) або глухота – це повна відсутність слуху, майже відсутнє розпізнавання звуків або така ступінь його зниження, за якої сприйняття мовлення є неможливим.

ОПИС ПЕРЕШКОД (БАР'ЄРІВ), ЯКІ ЗУМОВЛЮЮТЬ НЕДОСТУПНІСТЬ ДЛЯ ОСІБ З ПОРУШЕННЯМИ СЛУХУ

ПЕРЕШКОДАМИ (БАР'ЄРАМИ) ДЛЯ ОСІБ З ІНВАЛІДНІСТЮ ЗІ СЛУХУ Є:

- відсутність можливості отримання звукової (аудіо) інформації при обслуговуванні, виконанні рейсу, оголошеннях, в т.ч. і у разі надзвичайних ситуацій;
- відсутність можливості голосового спілкування з персоналом при наданні послуг;
- відсутність можливості підключення сучасних технічних засобів реабілітації (слухових апаратів) до системи інформації (наприклад – індукційні петлі);
- електромагнітні перешкоди при проходженні через турнікети, засоби контролю для носіїв кохлеарних імплантів;
- відсутність можливості отримання послуг перекладача української жестової мови для отримання інформації та спілкування, подолання інформаційних бар'єрів (перешкод).

ЗАСОБИ ДЛЯ СПІЛКУВАННЯ І ІНФОРМУВАННЯ ОСІБ З ІНВАЛІДНІСТЮ ЗІ СЛУХУ:

- жестова мова;
- набір фраз та візуальної інформації на екрані електронного пристрою;
- написання фраз та інформаційних повідомлень;
- зв'язок через перекладача жестової мови в режимі відеозв'язку (наприклад, система відеозв'язку з перекладачами жестової мови «Сервіс УТОГ»);
- послуги перекладача жестової мови при прямому спілкуванні;
- інформаційні термінали.

ПРАВИЛА ТА ЕТИКА СЛУЖБОВОГО (ПОСАДОВОГО) СПІЛКУВАННЯ ПРАЦІВНИКІВ ТРАНСПОРТНО-ДОРОЖНЬОЇ ІНФРАСТРУКТУРИ З ОСОБАМИ ІЗ ПОРУШЕННЯМИ СЛУХУ:

Розмовляючи з людиною, яка має порушення слуху, дивіться прямо на неї. Не затемнюйте своє обличчя та не закривайте його руками, волоссям або будь-якими предметами. Ваш співрозмовник повинен мати безперешкодну можливість слідкувати за виразом вашого обличчя.

Для того, щоб привернути увагу людини, яка погано чує, помахайте їй рукою або торкніться плеча.

Існує декілька типів і ступенів порушень слуху. Відповідно, існує і багато способів спілкування з людьми, які поганочують. Якщо ви не знаєте, який спосіб обрати – запитайте про це у особи.

Деякі люди можуть чути, але сприймають окремі звуки неправильно. В такому разі кажіть голосніше і чітко, підбираючи відповідний рівень гучності голосу, але не кричіть. В іншому разі потрібно буде лише знизити висоту голосу, бо людина втратила здатність сприймати високі частоти.

Щоб привернути увагу людини, яка погано чує, назвіть її по імені. Якщо реакція відсутня – можна злегка торкнутися людину або помахати їй рукою.

Говоріть чітко і рівно. Не потрібно додатково щось підкреслювати. Кричати, особливо на вухо, теж не потрібно.

Якщо вас попросять повторити щось, спробуйте перефразувати своє речення. Використовуйте жести.

Переконайтеся, що вас зрозуміли. Не соромтеся запитати, чи зрозумів вас співрозмовник.

Якщо ви повідомляєте інформацію, яка містить номер, технічну або іншу термінологію, адресу, напишіть їх на папері або в смартфоні, повідомте через електронне повідомлення будь-яким зручним способом, але так, щоб ця інформація була точно зрозуміла.

Якщо виникають труднощі при усному спілкуванні, запитайте, чи не буде простіше писати необхідну інформацію (з допомогою паперу чи ручки, тексту, набраного у телефоні, набору та показу тексту на екрані власного смартфона тощо) або спілкуватися через перекладача жестової мови в режимі відеозв'язку.

Пам'ятайте про оточуюче середовище. У великих багатолюдних приміщеннях, при русі чи в польоті, складно спілкуватися з людьми, які поганочують. Яскраве сонце або тінь теж можуть бути перешкодами.

Дуже часто глухі люди використовують жестову мову. Якщо ви спілкуєтесь через перекладача жестової мови, не забувайте, що звертатися потрібно безпосередньо до співрозмовника, а не до перекладача жестової мови.

Не всі люди, які поганочують, можуть читати по губах. Вам краще запитати про це під час першої зустрічі. Якщо ваш співрозмовник, володіє цією навичкою, необхідно дотримуватися декількох важливих правил. Пам'ятайте, що лише три з десяти слів добре читаються.

Потрібно дивитися в обличчя співрозмовнику і говорити чітко, зрозуміло і повільно, використовувати прості фрази і уникати несуттєвих слів. Пам'ятайте, що ваше обличчя має бути добре освітлене та видиме співрозмовнику. Уникайте прямого світла за вашою спиною.

Потрібно використовувати вираз обличчя, жести, рухи тіла, якщо хочете підкреслити або прояснити зміст сказаного.

Для надання ситуативної допомоги пасажиром з інвалідністю зі слуху, за участі перекладачів жестової мови, рекомендується включити до програм підготовки різних категорій персоналу вивчення фразеології спілкування жестовою мовою.

РЕКОМЕНДАЦІЇ З ПІДГОТОВКИ, ПРОВЕДЕННЯ НАВЧАНЬ З ПРАЦІВНИКАМИ ТРАНСПОРТНО-ДОРОЖНЬОЇ ІНФРАСТРУКТУРИ:

- Формування у працівників транспортно-дорожньої інфраструктури спеціальних навичок вербального та невербального спілкування з людьми, які мають труднощі в комунікації.
- Вивчення та знання ними специфіки вербального спілкування з особами з інвалідністю зі слуху.
- Вивчення базових технік «мови жестів» (рухи тіла).
- Вивчення правил та етики спілкування під час надання послуг або виконання ними своїх службових (посадових) обов'язків з особами з інвалідністю.
- Вивчення базового словника української жестової мови для його використання працівниками транспортно-дорожньої інфраструктури, які здійснюватимуть безпосередній супровід осіб з інвалідністю, для налагодження успішної комунікації.
- Формування у працівників транспортно-дорожньої інфраструктури навичок користування технологіями дистанційного відеозв'язку з перекладачами жестової мови.

ТЕХНІЧНІ ЗАСОБИ, ЯКІ МОЖУТЬ БУТИ ВИКОРИСТАНІ ДЛЯ ОРГАНІЗАЦІЇ ІНФОРМУВАННЯ ТА ЗВ'ЯЗКУ ДЛЯ ОСІБ З ІНВАЛІДНІСТЮ ЗІ СЛУХУ НА ОБ'ЄКТАХ ТРАНСПОРТНО-ДОРОЖНЬОЇ ІНФРАСТРУКТУРИ:

- Інформаційні таблички, табло, схеми, попереджувальні знаки, знаки доступності.

- **Електронні пристрої**, призначені для виведення інформації. Можуть застосовуватися в транспорті, на вокзалах, аеропортах як інформатори для осіб з порушеннями слуху. Інформація у текстовому форматі може бути подана бути у вигляді рухомого рядка, інформації на екрані (залежно від ширини, довжини та місця розташування – на вулиці чи всередині приміщення). Виведення інформації здійснюється за допомогою комп'ютерних або дистанційних технологій (для оперативного інформування) або флешкарти (для постійної інформації, яка не потребує частих змін).
- **Інформаційні системи для слабкочуючих.** Застосовуються у шумних багатолюдних місцях, в яких звукова інформація може бути нерозбірливою для людей з порушеннями слуху (наприклад вокзали, каси, довідкові бюро тощо). Відповідно, виникає необхідність облаштування в таких місцях зон пристроями, які передають аудіо інформацію з мікрофона прямо на слуховий апарат відвідувача – інформаційними індукційними системами для слабкочуючих (індукційні петлі). Можливе застосування портативних, настінних та стаціонарних індукційних систем.
- **Інформаційний термінал** – спеціальний стаціонарний пристрій з інформаційним екраном, спеціально розроблений для створення умов швидкого і своєчасного отримання інформації в місцях, де це особливо потрібно (вокзали, аеропорти). Має бути розташований у місцях з відкритим доступом, чим дозволить отримувати інформацію цілодобово, без перерв та вихідних. Такі термінали можуть бути універсальними та пристосованими для різних категорій осіб з інвалідністю та маломобільних груп населення.

ДОДАТКОВА ІНФОРМАЦІЯ З ОРГАНІЗАЦІЇ ДОСТУПНОСТІ ТРАНСПОРТНО-ДОРОЖНЬОЇ ІНФРАСТРУКТУРИ ДЛЯ ОСІБ З ПОРУШЕННЯМИ СЛУХУ

ЗАЛІЗНИЧНИЙ ТРАНСПОРТ

При організації звукового інформування для осіб з порушеннями слуху необхідно обладнати спеціальні окремі каси, оснащені спеціальними пристроями для відеозв'язку з перекладачем жестової мови та із пристроями передачі інформації для слабкочуючих (індукційна петля або підключення навушників).

На перонах необхідно передбачити можливість дублювання звукової інформації на спеціальних табло, зокрема про розміщення вагонів.

Облаштування вагонів інформаційними табло про наступну зупинку. Облаштування додатковими засобами зв'язку та отримання інформації, пристроями візуальної інформації.

Необхідна служба супроводу осіб з інвалідністю.

АВТОМОБІЛЬНИЙ ТРАНСПОРТ

Облаштування вокзалів та перонів таксофонами з регулюванням звуку та пристроями дублювання необхідної для пасажирів звукової інформації, виконаної великим шрифтом.

Служба супроводу осіб з інвалідністю.

МЕТРОПОЛІТЕН

Наявність пристроїв інформування про прибуття поїздів на станцію.

Візуальна інформація про назви станцій на екрані або на електронній мнемосхемі.

ДОДАТКОВО ДЛЯ СПЕЦІАЛЬНИХ ЗОН ОЧІКУВАННЯ ДЛЯ ОСІБ З ІНВАЛІДНІСТЮ

Облаштування місць спеціальних зон очікування та відпочинку індивідуальними засобами інформації та зв'язку: навушниками, які підключаються до системи інформування вокзалів; дисплеями з дублюванням зображень інформаційних табло та звукових оголошень; технічними засобами екстреного зв'язку з адміністрацією та іншими спеціальними системами сигнально-інформаційного забезпечення.

ЕКСТРЕНЕ ОПОВІЩЕННЯ У РАЗІ ЕКСТРЕНОЇ ЧИ НАДЗВИЧАЙНОЇ СИТУАЦІЇ

Всі системи засобів інформування та сигналізування про небезпеку, які розташовані у приміщенні, мають бути комплексними та передбачати візуальну, світлову, звукову та тактильну інформацію. Зазначені системи мають забезпечувати безперервність інформації, своєчасне орієнтування, можливість отримання інформації за запитом, розміщення і призначення функціональних елементів, доступне інформування про розміщення шляхів евакуації, попередження про небезпеку та екстремальні ситуації.

Закриті простори споруд, в т. ч. ліфти, мають бути обладнані системою двостороннього зв'язку з диспетчером або черговим, при цьому кнопка ви-

кликлу має світловим і звуковим сигналом підтверджувати, що виклик прийнято відповідною службою.

Зони безпеки обов'язково мають бути обладнані пристроями візуального або текстового зв'язку з диспетчерською або пожежним постом чи постом охорони. Всюди мають бути передбачені і працювати системи аварійного освітлення та аварійного візуального оповіщення про надзвичайну ситуацію.

ДЖЕРЕЛА:



Види та ступені втрати слуху:

<https://simerex.kiev.ua/ua/vidi-i-stupeni-vtrati-sluhu/>



Типи втрати слуху:

<https://ua.widex.com/uk-ua/hearing-loss/types-of-hearing-loss/degrees-and-shapes-hearing-loss>



Діти з порушенням слуху:

<https://utog.org/zhestova-mova/novini-pro-zhestovu-movu/diti-z-porushennjam-sluxu>



Скрипко О. І.

МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ ДЛЯ ПРАЦІВНИКІВ ТРАНСПОРТНО- ДОРОЖНЬОЇ ІНФРАСТРУКТУРИ ЩОДО ОБСЛУГОВУВАННЯ ТА СУПРОВОДУ ОСІБ З ПСИХІЧНИМИ ТА ІНТЕЛЕКТУАЛЬНИМИ ПОРУШЕННЯМИ

Психічне здоров'я дозволяє людям «реалізувати свій потенціал, досягати своїх цілей, справлятися з щоденними стресами, продуктивно та плідно працювати та робити внесок у свою спільноту» (з визначення Всесвітньої організації охорони здоров'я). А отже, кожен раз коли людина переживає стан (відчуття, емоції, думки), що цьому заважають – це і є психічне нездоров'я, а отже, психічний розлад.

Інтелектуальне порушення означає у більшості випадків, що в людини були інші «стартові умови» або ж певні обставини життєдіяльності організму і, як наслідок, така особа має рівень розумового розвитку нижче середнього рівня. Ці люди мають певні обмеження комунікації (спілкування), самообслуговування та соціальних навичок.

Ця інвалідність (яка може відрізнятися у кожному окремому випадку) може бути викликана різними факторами, які погіршують розвиток розумових здібностей до чи впродовж вагітності матері або в ранньому дитинстві. Діти з інтелектуальним порушенням можуть розвиватися повільніше, ніж їхні однолітки, пізніше почати говорити, ходити чи піклуватися про себе. На сьогодні було встановлено близько 250 причин виникнення інтелектуальних порушень. У 25–35 % дітей, народжених з інтелектуальним порушенням, не встановлено причину виникнення інтелектуального порушення. Одна відома причина виникнення інтелектуального порушення, яку можна цілком попередити – алкогольний синдром.

Також інтелектуальні порушення можливі і з віком. В такому разі, коли ми говоримо про вікові зміни в мозку, то часто вживають термін «деменція». Деменція – стійке зниження пізнавальної діяльності, критики, пам'яті, ослаблення й огрубіння емоційно-вольової сфери. Її викликає не єдина причина: до деменції більш схильні жінки, курці, люди із замалою та надмірною вагою, фізично і соціально неактивні. Додатковими факторами ризику є діабет, гіпертензія, генетична схильність та високий рівень холестерину, порушення дихання уві сні та перенесений інсульт.

Світова статистика стверджує, що у світі 92 % дорослих з інтелектуальними порушеннями живуть незалежно від родичів чи сім'ї.

Як особи з психічними розладами, так і особи з інтелектуальним порушенням можуть, мусять та мають користуватися транспортом.

Кожна особа з психічними порушеннями та інтелектуальним порушенням має індивідуальний рівень навичок використання мови та притаманні лише їй моделі спілкування, а серед найпростіших правил спілкування з особами з психічними та інтелектуальними порушеннями є такі, як:

- скоротіть кількість інших учасників розмови, котрі можуть втручатися і повідомляти свою думку;
- виключіть (обмежте) візуальні чи слухові сигнали в приміщенні;
- розмовляйте з людиною в тому місці, де вона почуває себе комфортно;
- концепти минулого та майбутнього, а також згадування дат, може ускладнювати сприйняття, використовуйте як маркери події в житті людини;
- питання, що починаються з «хто», «що» і «де» для людини з інтелектуаль-

ним порушенням легші, ніж питання, які починаються словами «коли», «чому» і «як»;

- дайте людині додатковий час для відповіді;
- застосовуйте повтор або коротко підсумовуйте сказане наприкінці розмови;
- використовуйте короткі речення і називайте одну думку в одному реченні, застосовуйте слова, які нескладно зрозуміти (правила розроблено експертами ГПО «Права людини»).

Твердження, що «люди, які мають психічні розлади є «психами», «неадекватними», вони небезпечні, їх потрібно ізолювати від суспільства», а «розумово відсталі не здатні ні на що», «вони самі ніколи і нічого не зроблять» – це міфи та стереотипи. У більшості випадків поведінка людей, які мають психічні розлади та/або інтелектуальні порушення, мало чим відрізняється. Вони намагаються вести нормальний спосіб життя, працювати, займатися улюбленими справами.

Також існує міф, що «усі люди, які хворіють на психічні розлади, є агресивними та небезпечними». Правда ж полягає в тому, що дуже мало людей, які мають психічні розлади скоюють насильницькі правопорушення, у порівнянні з особами, які не мають психічних розладів. Частіше, про що менше говориться в масмедіях, люди з психічними розладами самі є жертвами правопорушень або насильницької поведінки. Найчастіше це спостерігається в закритих інституціях – психіатричні лікарні, будинки-інтернати.

Порушення інтелектуального розвитку та психічні порушення мають чи не найбільше образливих слів, які з ними асоціюються. Наприклад, «імбецил», «ідіот», «псих», «маніяк», «шизофреник».

Це терміни, які раніше використовувалися в медицині і стосувалися різних ступенів інтелектуального порушення або ж видів психічних розладів. НИНІ ЦІ ФОРМУЛЮВАННЯ – ДУЖЕ ОБРАЗЛИВІ.



Отже, щодо етики спілкування, необхідно окремо зупинитися на тому, що раніше інтелектуальні порушення дійсно називали «розумовою відсталістю». Цей термін запозичили з медицини, але термінологія еволюціонує. Нині ми говоримо, що людина – на першому місці, а вже потім – порушення або особливості розвитку. Тому не можна використовувати термін «розумово відсталі».

Що стосується користування транспортом, необхідно зупинитися на тому, які саме труднощі у людей з психічними та інтелектуальними порушеннями

виникають із цим, які виклики найчастіше вони описують. Дослідження Норвезького інституту економіки транспорту (TØI), результати якого були опубліковані у 2018 р., виділяє два основних виклики – великий натовп людей та брак інформації.

Дослідники виявили, що скупчення чи натовп людей сприймаються як серйозна перешкода для людей з психічними розладами та інтелектуальними порушеннями, які бажають користуватися громадським транспортом. Багато людей з психічними та інтелектуальними порушеннями свідомо намагаються уникати користування трамваями, автобусами, метро та поїздами в години пік.

Відсутність інформації про поїздки стримує цих людей від користування транспортом. Саме цифрова інформація, яка вказує на відстань до наступного автобуса, потяга чи трамвая – та, що називається інформацією в режимі реального часу – може допомогти людям з психічними розладами та інтелектуальним порушенням у користуванні громадським транспортом.

Так, у людей, які страждають від тривоги, можуть не витримати нерви і вони не ввійдуть у перший автобус, який йде потрібним їм маршрутом. Інформація про те, коли наступний автобус прибуде на цю зупинку, подана на інформаційному табло, допомагає таким людям планувати власну поведінку. Тому така інформація має бути передбачена і має бути візуально доступною.

Необхідність здійснити один або кілька переїздів є перешкодою для багатьох опитаних. Процес стояння заради очікування може викликати тривогу.

ЛЮДИ З ПОРУШЕННЯМИ РОЗУМОВОГО РОЗВИТКУ (А ЦЕ І ПСИХІЧНІ, Й ІНТЕЛЕКТУАЛЬНІ ПОРУШЕННЯ), МАЮТЬ БІЛЬШОЮ ЧИ МЕНШОЮ МІРОЮ:

- труднощі розуміння та концептуалізації,
- зниження аналітичних можливостей,
- підвищену емоціональність та чутливість до стресу,
- труднощі при спілкуванні та розумінні,
- знижену здатність усвідомлювати простір і час,
- відсутність здатності справлятися з непередбаченими обставинами,
- труднощі з концентрацією та запам'ятовуванням інформації,
- труднощі зі збором великих обсягів інформації,
- ускладнене розуміння написаного тексту, особливо якщо інформація довга або містить скорочення або аббревіатури тощо.

Для користування громадським транспортом ці труднощі мають конкретні наслідки на кожному етапі подорожі: читання карт, розуміння розкладів, пошук шляхів, запам'ятовування та дотримання вказівок, визначення правильної ав-

тобусної зупинки або станції метро, подолання перебоїв у обслуговуванні, затримок та надзвичайних ситуацій, запит інформації з відповідних джерел тощо.

Основна проблема людей з психічними розладами та інтелектуальними порушеннями у користуванні громадським транспортом – це труднощі з тим, щоб впоратися зі швидкими темпами і середовищем, що постійно змінюється. Використання громадського транспорту передбачає швидку обробку інформації та прийняття рішень на її основі.

Люди з психічними розладами та інтелектуальними порушеннями також можуть мати труднощі у спілкуванні з іншими людьми або зі знаходженням дороги. Їх здатність зосереджуватися, міркувати і запам'ятовувати може бути порушена.

Проблеми з психічним здоров'ям також можуть спричинити обмеження соціальних навичок, які, відповідно, зменшують функціональні можливості та здатність виконувати щоденні дії/завдання, пов'язані з подорожами.

Також у світовій практиці передбачено таку послугу, як тренування перед користуванням транспортом. Це передбачає подорож у супроводі тренера, який знайде найбільше прийнятні варіанти подорожі та пояснить кожен крок в процесі подорожі, включаючи стратегії подолання, якщо станеться несподіване – наприклад, автобус не прибуває вчасно або необхідність зміни маршруту. Це може бути дуже успішним способом допомогти людям з психічними розладами та інтелектуальними порушеннями зруйнувати їх неспроможність користування транспортом, залежність від транспорту «від дверей до дверей» або навіть у випадку спроби будь-кого подорожувати вперше чи особам похилого віку, що відмовилися від кермування. Так, у Києві є такий успішний досвід: хлопець з аутизмом, який наразі їздить в транспорті сам. З ним «тренувальні поїздки» проводили члени родини. Долучитися до такої практики і сприяти її розвитку в Україні можуть підприємства транспортної інфраструктури різних видів транспорту.

УСПІШНЕ КОРИСТУВАННЯ ТРАНСПОРТОМ ОСОБАМИ З ПСИХІЧНИМ РОЗЛАДАМИ ТА ІНТЕЛЕКТУАЛЬНИМ ПОРУШЕННЯМИ МАЄ ПЕРЕДБАЧАТИ:

- кращий простір та краще місце для пасажирів (якщо ви бачите, що людина почувається ніяково, нервує, тривожиться – попросіть когось із пасажирів звільнити місце для такої особи, запропонуйте місце пасажирові з ознаками тривожності та запитайте, чи не можете ви бути чимось корисними, чи не потребує людина допомоги або інформації);
- сидіння та лавки на зупинках та станціях;
- доступні стандарти інформації (інформаційні буклети, плакати, «шпар-

галки» викладені спрощеною мовою або ж у форматі легкого читання (такі, наприклад, як у літаках інструкції про дії в екстреному випадку) щодо будь-яких аспектів користування громадським транспортом, в тому числі інструкції на випадок евакуації, надзвичайної ситуації чи аварії. Детальніше див. нижче);

ФОРМАТ СПРОЩЕНОЇ МОВИ (simple language) – це письмовий виклад інформації, розроблений для того, щоб читач якомога швидше, легко та у повному обсязі зрозумів написане. Проста мова має бути легкою для читання, розуміння та використання. Цей формат уникає багатослівної, заплутаної мови та жаргону. Конвенція Організації Об'єднаних Націй про права людей з інвалідністю включає спрощену мову як один із «способів, засобів і форматів спілкування».

ФОРМАТ ЛЕГКОГО ЧИТАННЯ (easy-to-read) – це такий спосіб подання письмової інформації, щоб полегшити її розуміння людям із труднощами читання. Зокрема, формат легкого читання передбачає речення, що містять не більше 10 – 15 слів, кожне речення має лише одну ідею та одне дієслово. Замість пасивних речень вживаються активні речення. Текст у форматі легкого читання має бути ретельно відредагований, щоб думки були висловлені невеликою кількістю простих слів. Будь-яке складне слово чи ідея пояснюється в окремому реченні.

ЛЕГКОДОСТУПНІ ТА ЗРОЗУМІЛІ ІНТЕГРОВАНІ ІНФОРМАЦІЙНІ ТА ДОДАТКОВІ РІШЕННЯ ДЛЯ ВСІХ ТРАНСПОРТНИХ КОМПАНІЙ;

ІНТЕГРОВАНІ ІНФОРМАЦІЙНІ РІШЕННЯ – це такі методики надання інформації, що полегшують прийняття рішення щодо використання транспорту та розуміння того, коли, куди саме і як зможе дістатися пасажир; ті, що включають в себе, наприклад, доступну на зупинках транспорту інформацію в режимі реального часу, що повідомляє за скільки хвилин прибуде наступний транспорт (автобус, тролейбус, трамвай тощо), та які власне номери маршрутів зупиняються на цій зупинці, інформації про наступну зупинку та весь маршрут і час руху по ньому (з зазначенням часу прибуття на ту чи іншу зупинку) безпосередньо в транспорті; зазначення того, який саме транспорт і де зупиняється крім того, яким вже користується пасажир (зокрема, на інформаційних табло на станціях метро); розроблення та розповсюдження онлайн маршрутів, з зазначенням виду транспорту та часу проїзду, зупинок, вузлових станцій або місць пересадки (на кшталт, маршрутів у Google картах); отримання інформації про транспорт, що курсує на цій зупинці, час прибуття, альтернативні маршрути тощо за допомогою зчитування QR кодів, розміщених на зупинках.

- Стандарти інформації, яку надають водії;
- Навчений персонал, до якого можна звернутися по підтримку чи супровід;
- Частіші рейси або альтернативні рішення з автомобілями/таксі в сільській місцевості;
- Навчання з питань психічного здоров'я персоналу (для покращення ставлення до осіб з психічними розладами та інтелектуальними порушеннями запобігання їх стигматизації та сприяння толерантному до них ставленню персоналу транспортних та дорожніх служб найефективніше навчання проводити за участю або безпосередньо людям з особистим досвідом життя з інтелектуальними порушеннями або проблемами психічного здоров'я);
- Врахування посвідчень особи, що підтверджують необхідність допомоги, а також низки інших покращень та розширень чинних положень соціального забезпечення, що стосуються транспортних витрат та послуг.

Інформація про подорожі, яку надають транспортні оператори, часто передбачає, що люди вже обізнані щодо користування громадським транспортом.

Через це така інформація не є достатньо повною для тих осіб, хто, можливо, ніколи не користувався транспортом через когнітивні порушення, в тому числі психічні розлади та інтелектуальні порушення.

Для таких осіб необхідно надавати інформацію щонайменше у двох форматах – у звуковому та візуальному. Надання всієї інформації у звичайному режимі у звуковій та візуальній формі надає доступну альтернативу таким пасажиром. Це забезпечує необхідне заспокоєння для людей з інтелектуальними порушеннями або проблемами психічного здоров'я.

Інформація та вивіски мають бути прості та зрозумілі. Занадто велика кількість інформації може відволікати і заплутати, як і її брак. Інформація (як звукова, так і візуальна) повинна бути обмежена тим, що є для людини найважливішим. Вона має бути достатньою для того, щоб такі люди могли знайти потрібну їм платформу/ворота вильоту/транспортний засіб та бути в курсі будь-яких змін у цій інформації. Це може принести користь всім мандрівникам в цілому.

Необхідно створити інформаційні матеріали про користування тим чи іншим транспортом у форматі спрощеної мови.

ЦЕЙ ФОРМАТ ПОДАННЯ ІНФОРМАЦІЇ ПЕРЕДБАЧАЄ:

- короткі прості речення: одне речення – одна ідея; не більше 15 слів в реченні, бажано на один рядок;
- використання простих слів та пояснення складних, а також позитивних речень замість негативних: «Ти повинен залишитися до кінця зустрічі» замість

«Ти не повинен іти, доки не закінчиться зустріч»;

- активних дієслів замість пасивних: «Лікар надішле тобі листа» замість «Тобі буде надіслано листа» тощо.

Карти та маршрути громадського транспорту також мають бути спрощені. Спрощені «карти павуків» мережі лондонських автобусів та метро, розроблені за допомогою та участі людей з психічними розладами та інтелектуальними порушеннями набули неабиякої популярності.

Надто багато знаків для залізничної чи автобусної розв'язки додають плутанини і тривоги. Умовні позначення мають бути мінімальними, щоб бути чіткими і однозначними. Піктограми або «іконки» можуть бути корисними лише в тому разі, якщо вони мають універсальний характер, легко та швидко впізнавані.

Дуже важливо, щоб діапазон кольорів, що використовують, наприклад, для розрізнення ліній в системі, був мінімальним, що є необхідним для наочності.

Гарним прикладом наочності, спрямованої на полегшення сприймання людьми з психічними розладами та інтелектуальними порушеннями є результат зусиль місцевого органу транзиту в Умео (Швеція), який для цього використовує спеціальні піктограми (див. малюнок). Збоку автобуса наявні спеціальні знаки, що надають просте зображення відомого орієнтиру, пов'язаного з конкретним пунктом призначення. Як приклад таких «зображень відомого орієнтиру», які можна було б розмістити на бортах комунального транспорту, можна розглянути ті, що розміщені на деяких київських вулицях (див. фото). Але робити це треба вдумливо, бо наразі вони розміщені надто високо і зображення недостатньо контрастні. А отже, це незручно і недостатньо доступно для осіб з порушеннями зору та тих людей, що користуються кріслом колісним.

Ще один приклад інтуїтивного та нескладного знаку, який виявився успішним, родом з Ліверпуля, де на асфальті зображено великий слід, всередині якого написано слово «автобус», щоб вказати напрямок до автобусної зупинки.

Успішною можна вважати також акцію «Відповідальний пішохід», що відбулась одночасно в 33 містах України з ініціативи Національної поліції. Патрульні поліцейські разом з громадськими активістами робили зображення біля пішохідних переходів, використовуючи трафарети. Всього вони використали чотири трафарети: з закликem взяти дитину за руку, подивитись наліво і направо, зняти навушники і перевезти велосипед через перехід в руках.

Наступне на чому варто зупинитися, обговорюючи можливості допомоги людям з психічними та інтелектуальними порушеннями під час користу-

вання ними транспортом – це присутність персоналу на транспортних засобах та на розв'язках. Наявність персоналу на транспортних засобах та на розв'язках заспокоює будь-якого мандрівника щодо можливості отримання інформації та допомоги, а також особистої безпеки. Це не обов'язково означає наявність персоналу весь час на всіх транспортних засобах, хоча це пасажери дуже цінують.

Пристрої двостороннього зв'язку з доступними та легко зрозумілими інструкціями, які надають можливість переговорів та / або виклику персоналу, можуть стати у пригоді не лише пасажиром з інтелектуальним порушенням.

Супроводжуючі також можуть бути важливими для тих людей, які інакше (наодинці) не мають змогу здійснити подорож навіть після відповідного навчання. Ця схема забезпечує допомогу спеціально навченого співробітника для будь-кого, хто відчуває потребу у супроводі у громадському транспорті. Служба супроводу транспортних компаній включає людей, навчених задовольняти конкретні потреби осіб з інвалідністю відповідних нозологій.

У все більшій кількості міст інформація в режимі реального часу тепер доступна на зупинках транспорту, що повідомляє за скільки хвилин прибуде наступний транспорт (автобус, тролейбус, трамвай тощо), та які номери маршрутів зупиняються на цій зупинці. Це може бути особливо корисним не лише для осіб з психічними порушеннями та інтелектуальним порушенням, але й для усіх пасажирів.

Непоганим прикладом подання інформації про транспорт, що їздить на цьому маршруті та час його очікування, який впроваджують в Україні, можна вважати електронні інформаційні табло на зупинках громадського транспорту в Києві.

Дизайн та планування транспортних розв'язок, вокзалів, станцій можуть мати значний вплив на те, наскільки впевнено почувають себе люди, користуючись цією послугою. Чіткі та зрозумілі вказівники на залізничному або автовокзалі, щоб пасажери могли негайно побачити, де розташовані різні об'єкти та як до них дістатися – ось те, що потрібно.

Такий універсальний дизайн допомагає як у разі побоювань щодо особистої безпеки, так і для інформації та орієнтації.

Тактильні поверхні, призначені в першу чергу для спрямування людей, які є сліпими або частково зрячими, також можуть надати людям з психічними та інтелектуальними порушеннями корисні візуальні або тактильні підказки щодо необхідного напрямку руху.

Щодо врахування ситуацій ризику, надзвичайних ситуацій при організації послуг для пасажирів з психічними та інтелектуальними порушеннями (безпека, евакуація тощо), керівникам та відповідальним особам транспортної інфраструктури та транспортної мережі слід продумати та підготуватися до цього заздалегідь, як у літаках. Інструкції щодо дій на випадок екстреної ситуації в літаках існують та надають відразу кількома способами – в аудіо та візуальному форматах. Адже як себе поводити у випадку авіакатастрофи нам розповідають, показують та у кожного пасажирів є ілюстрована інструкція про те, що робити. За аналогією з цим, для полегшення взаємодії з людьми із психічними та інтелектуальними порушеннями у випадку ситуацій ризику, надзвичайних ситуацій (безпека, евакуація тощо), насамперед важливою є профілактика та легкість та доступність інформації. А отже «зрозумілість» у всьому:

- легко зрозумілі позначки та маркування шляхів евакуації з транспортного засобу у випадку надзвичайних ситуацій та ситуацій ризику (маркування / підсвічування на підлозі, піктограми на вікні аварійного виходу тощо);
- ілюстрована інформація про дії у разі надзвичайної ситуації (малюнки про те, як розбити та видавити скло і вибратися (на додаток до написів; про те, що необхідно слухати персонал тощо);
- виважені та спокійні, зрозумілі дії персоналу (без різких рухів, крику, зміни інтонації, не торкаючись тіла людини) у випадку виникнення надзвичайної ситуації, в тому числі, із застосуванням ілюстрованої інструкції, яку можна показати людині;
- можливість продемонструвати на прикладі інших пасажирів, як це відбувається (евакуація, інші безпечні дії).

ПІДСУМОВУЮЧИ, НАВЕДЕМО МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ КОРОТКО.

ПЕРЕД ПОДОРОЖЖЮ:

- навчальні (тренінгові) подорожі, щоб допомогти людям, зміцнити впевненість у собі та подолати проблеми;
- розклад та інша інформація перед поїздкою, яка враховує те, що ці люди не знайомі з громадським транспортом та чітко надає основні дані.

ПІД ЧАС ПОДОРОЖІ:

- навчання співробітників тому, як розпізнати, допомагати людям та проявляти співпереживання;
- надання інформації про подорож у звуковому та візуальному форматах;
- висвітлення інформації та укладання вивісок простим та ясным чином;
- наявність персоналу на транспортних засобах та на розв'язках;

- інформація в режимі реального часу на зупинках в аудіо та візуальних форматах;
- простий та зручний дизайн та макет станції/вокзалу/розв'язки;
- технічні засоби, наприклад, для допомоги тим, хто не пам'ятає маршрут.

Діагноз або історія хвороби особи не мають відігравати вирішальне значення в умовах транспорту. Важливо не те, чи у людини хвороба Альцгеймера чи шизофренія, але ці люди мають спільні труднощі зі сприйняттям і пам'яттю. Цю складність, як і багато інших більшою чи меншою мірою зазнає переважна більшість мандрівників в певний час і в певних умовах.

Кроки, що їх можна вжити для полегшення специфічних труднощів людей з інтелектуальними порушеннями та проблемами психічного здоров'я, як правило, прості, недорогі і принесуть користь мандрівникам в цілому. Одні й ті самі особливості дизайну та принципи надання послуг підуть їм на користь і спонукатимуть їх користуватися громадським транспортом.

РЕКОМЕНДОВАНІ РЕСУРСИ:



- **Правила спілкування з особами з інтелектуальними порушеннями**, розроблені експертами ГПО «Права людини» в рамках проекту «Сприяння ефективному використанню права на доступ до правосуддя осіб з порушеннями психічного здоров'я та обмеженими інтелектуальними можливостями», який здійснюється за підтримки американського народу, наданої через Агентство США з міжнародного розвитку (USAID) в рамках програми «Нове правосуддя» (інфографіка): <https://gurt.org.ua/news/informator/43267/>



- **Фото спеціальних піктограм, що їх використовують збоку автобуса** в Умео (Швеція) та великого сліду на асфальті міста Ліверпуля, всередині якого написано слово «автобус» ви зможете побачити на стор.22 Звіту «Когнітивні порушення, проблеми психічного здоров'я та транспорт. Дизайн з думкою про кожного» Міжнародного Транспортного Форуму (International Transport Forum) за посиланням <https://www.oecd.org/publications/cognitive-impairment-mental-health-and-transport-9789282102183-en.htm>



- **Матеріали про універсальний дизайн** та доступність, включно з покликанням на безкоштовний онлайн-курс «Вступ до доступності та інклюзивного дизайну» з сайту та соціальних мереж Pro.UD Універсальний Дизайн <https://udukraine.medium.com> та <https://www.facebook.com/UDUkraine>



- Більше про спрощену мову можна дізнатися за посиланнями: **Про стандарти спрощеної мови** та посилання на переклад українською посібника «Європейські стандарти викладу інформації, яку легко читати та розуміти» <https://www.facebook.com/UDUkraine/posts/559777384525762/>



- Інтерв'ю з Раїсою Кравченко на сайті НАІУ <https://naiu.org.ua/interv-yu-rayisa-kravchenko-sproshhena-mova/>



- Про київські інформаційні табло на зупинках громадського транспорту та ін. приклади розумного дизайну зупинок: <https://telegraf.design/dovzhynoyu-v-ochikuvannya-dyzajn-idealnoyi-transportnoyi-zupynky/>



- Про написи на асфальті: <https://pershyj.com/p-znimi-navushniki-chomu-na-lutskih-perehodah-zyavilis-napisi-37524>



- Приклад ілюстрованої авіаційної інструкції з безпеки: <https://www.pinterest.com/pin/505177283198819198/>



- На фото до статті приклад малюнків на склі запасного виходу у київському транспорті: <https://parlament.ua/ru/news/kak-budet-rabotat-transport-v-kieve-posle-vyhoda-iz-krasnoj-zony/>



Патлань Ю. В.

**МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ
ЩОДО НАДАННЯ СУПРОВОДУ
НА ТРАНСПОРТІ ТА В ОБ'ЄКТАХ
ТРАНСПОРТНО-ДОРОЖНЬОЇ
ІНФРАСТРУКТУРИ ОСОБАМ ІЗ
ПОРУШЕННЯМИ РУХОВОГО АПАРАТУ,
ЯКІ ПЕРЕСУВАЮТЬСЯ,
ВИКОРИСТОВУЮЧИ ТЕХНІЧНІ ЗАСОБИ**

Конвенція ООН про права осіб з інвалідністю зобов'язує державу вжити всіх належних заходів для забезпечення таким особам доступу на рівні з іншими до транспорту та до транспортних послуг як в міських так і в сільських районах.

Забезпечення цих принципів залежить як від рівня розвитку, розгалуження і доступності транспортно-дорожньої інфраструктури, так і від рівня фахових навичок та підготовки працівників транспортних підприємств.

Поняття «ДОСТУПНИЙ ТРАНСПОРТ» включає декілька аспектів, насамперед:

- доступність самого транспортного засобу,
- облаштовану відповідно до чинного законодавства та потреб маломобільних груп населення, включаючи осіб з інвалідністю, транспортно-дорожню інфраструктуру,
- надання якісних послуг пасажиром.

З другого боку, слід зазначити, що особи з порушенням опорно-рухового апарату усіх нозологій можуть мати ці порушення постійно або тимчасово, і, відповідно, мати інвалідність чи не мати інвалідності, яку можна підтвердити пред'явленням посвідки, яка надає як право на пільги відповідно до закону "Про основи соціальної захищеності осіб з інвалідністю в Україні".

В Україні надання транспортних послуг пасажиром врегульоване низкою законів України, постанов Кабінету Міністрів України, які надають чинності відповідним Положенням чи Правилам здійснення пасажирських перевезень, наказів відповідних транспортних відомств, іншими нормативно-правовими актами.

Найбільш чітко визначені у чинній нормативно-правовій базі права та пільги саме для осіб з інвалідністю. Але в кожному зі згаданих документів правила перевезення осіб з інвалідністю прописані з більшою чи меншою мірою деталізації.

Слід звернути увагу на те, що найбільш захищеними є особи з порушеннями опорно-рухового-апарату, які мають інвалідність першої та другої груп. Найдетальніше, як найбільш небезпечні як для людей з інвалідністю, так і для служб супроводу транспортних перевізників, прописані інструкції щодо супроводу людей, які використовують крісла колісні. Менше уваги приділено усім іншим особам з інвалідністю першої та другої груп, які, однак, мають законодавчо встановлені пільги, які неможливо зменшити чи не надати.

Найменшу увагу приділено особам з інвалідністю третьої групи.

Особи з порушеннями опорно-рухового апарату, які не мають інвалідності, якнайменше захищені під час транспортних перевезень та користування транспортною інфраструктурою. Це можуть бути особи, які відчують труднощі у пересуванні і використовують технічні засоби реабілітації, такі як опорні трости, ходунки, ролатори, милиці тощо з числа інших категорій маломобільних груп населення – люди похилого віку, вагітні жінки, люди з наслідками тимчасових травм чи розладів, люди після перенесених тяжких захворювань.

Для таких людей транспортні перевезення і отримання послуг транспортно-дорожньої інфраструктури є чинником значних ризиків для життя і здо-

ров'я, але нормативно врегульованих можливостей замовити послуги супроводу у них немає, за винятком випадків, коли супровід (у межах посадових обов'язків персоналу перевізника) може бути наданий за представленням медичної довідки.

Ця категорія пасажирів так само потребує додаткової уваги і додаткового інформування про можливості безпечних і комфортних перевезень.

Низка нормативно-правових актів України, як, наприклад, «Правила перевезення пасажирів, багажу, вантажобагажу та пошти залізничним транспортом України», «Правила надання послуг пасажирського автомобільного транспорту» зі змінами останніх років прямо зобов'язують транспортних перевізників створювати служби або підрозділи супроводу осіб з інвалідністю, розміщувати доступну інформацію про особу, відповідальну за такий супровід, у приміщеннях автостанцій.

Діяльність галузевих служб супроводу осіб з інвалідністю на транспорті передбачає навчений та сертифікований персонал, який знатиме як нормативно-правові акти у сфері надання транспортних послуг щодо перевезень пасажирів з інвалідністю та з числа маломобільних груп населення, так і універсальні принципи доступності, розумного пристосування, безпеки перевезень, методику супроводу маломобільних пасажирів, норми безпеки та охорони праці у цій галузі.

Порушення опорно-рухового апарату мають надто різноманітне походження і спектр прояву, що унеможливорює надання конкретних універсальних рекомендацій щодо супроводу таких осіб.

До порушень опорно-рухового апарату найчастіше зараховують:

- травму хребта і ураження спинного мозку,
- розсіяний склероз,
- м'язову міопатію,
- церебральний параліч,
- ампутації кінцівок,
- захворювання суглобів,
- недосконалий остеогенез (ламкість кісток).

При цьому частина названих порушень може прогресувати (розсіяний склероз, м'язова міопатія, захворювання суглобів тощо), а частина – викликати у людини додатково порушення мовлення, сенсорних систем чи розлади інтелекту або свідомості (розсіяний склероз, церебральний параліч та ін.).

Людей, які мають ламкість кісток, схильні до утворення синців, пролежнів тощо дуже легко травмувати неправильно наданою допомогою, в тому числі нефаховим або поспішним супроводом.

Особи з порушеннями опорно-рухового апарату також можуть постійно чи тимчасово відчувати біль у стані спокою чи під час пересування, або не відчувати болю. В такому разі людина під час пересування не може повністю контролювати біль, положення тіла у просторі і спосіб свого пересування. До того ж це може бути одна і та ж особа в різний час життя, пору доби, в різних обставинах. Наявність чи відсутність болю впливатиме на загальну мобільність людини, а також формувати у неї стійкий нездоланий страх впасти, зіткнутися із перешкодою або пересуватися самотійно без підтримки. Такою перешкодою може бути навіть невеликий перепад висот чи вибоїна, який з тих чи інших причин буде нездоланим для людини.

Все це обумовлює величезний і непередбачуваний спектр проявів та виявів різноманітних ознак, які ми умовно називаємо «порушеннями опорно-рухового апарату».

Крім того, значну частину порушень опорно-рухового апарату у людини неможливо швидко і однозначно виявити візуально, як, наприклад, порушення рівноваги, вестибулярного апарату чи носіння протезів нижніх або верхніх кінцівок.

Тому дуже часто осіб з порушеннями опорно-рухового апарату намагаються візуально ідентифікувати саме за наявністю у них технічних засобів компенсації чи реабілітації, таких як опорна тростина, милиця чи милиці, ходунки, ролатори тощо.

Технічні засоби компенсації та реабілітації мають велику різноманітність і різноманітні класифікації, які не дозволяють передбачити усі випадки їх використання і надати однозначні поради із супроводу пасажирів, які користуються такими ТЗР.

В Україні з усіх осіб, які мають порушення опорно-рухового апарату, стандарт соціальної послуги фізичного супроводу розроблено лише на осіб з інвалідністю, які мають порушення опорно-рухового апарату та пересуваються на кріслах колісних.

Також слід окремо бодай назвати осіб із комплексними порушеннями. Це люди, у яких порушення опорно-рухового апарату може поєднуватися з порушеннями зору та або слуху, іншими порушеннями. Наприклад, люди з церебральними паралічами можуть мати порушення мовлення та / або слуху, і при цьому пересуватися без використання технічних засобів або з використанням

технічних засобів. Відповідно такі особи можуть потребувати супроводу іншої людини, або скористатися транспортом та транспортно-дорожньою інфраструктурою самостійно без супроводу.

Пасажири з порушеннями опорно-рухового апарату в цілому пересуваються повільніше і для них має особливе значення чітке орієнтування та навігація в установах та закладах транспортно-дорожньої інфраструктури. Більшість таких людей вимушена економити сили і завчасно планувати напрямок свого пересування. Розуміння напрямків руху та довжина переходів за одиницю часу при цьому є критично важливою.

Тому в установах транспортно-дорожньої інфраструктури має бути розроблена і впроваджена система візуальної навігації та орієнтування. Уся інформація, в тому числі про відповідальних осіб перевізника, які зобов'язані надати супровід та допомогу із багажем, як це передбачено низкою нормативно-правових актів України, має бути чіткою, візуально доступною та помітною здалеку. Так само має бути доступною, зрозумілою, візуально помітною здалеку уся інформація про напрямки руху до входів / виходів, залів очікування, кас, адміністрації, входів / виходів, ескалаторів, підйомників, ліфтів, які ведуть до місць посадки / висадки пасажирів, на перон, до місць зупинки автобусів та автотранспорту, номери посадкових платформ, перонів, час відправлення транспортних засобів тощо.

УНІВЕРСАЛЬНИМИ ПОРАДАМИ ПРИ СУПРОВОДІ ОСІБ З ПОРУШЕННЯМИ ОПОРНО-РУХОВОГО АПАРАТУ, ЯКІ ПЕРЕСУВАЮТЬСЯ З ВИКОРИСТАННЯМ ТЕХНІЧНИХ ЗАСОБІВ РЕАБІЛІТАЦІЇ АБО КОМПЕНСАЦІЇ Є ТАКІ:

- запитати, яким чином можна надати безпечний та комфортний супровід саме цій людині,
- оцінювати здатність людини з інвалідністю до самостійного переміщення і допомагати їй тільки в діях, які людина не може виконати самостійно,
- пам'ятати, що поспішно або неправильно надана допомога може спричинити біль, погіршення стану, ускладнення тепер або в майбутньому (виникнення синців, подряпин, дрібних уражень тіла, спастичні прояви, остеопороз тощо),
- не торкатися, не забирати в людини її технічні засоби реабілітації,
- не підштовхувати, не спрямовувати поперед себе людину, а подати їй руку при пересуванні або подоланні перешкод,
- в частині випадків подолання перешкод, руку треба подати так, щоб утворити додаткову непорушну опору, тримаючись за яку, людина сама підтяг-

неться або відштовхнеться таким чином, як зручно, звично та безпечно робити саме їй,

- вести людину, дозволивши їй взяти вас за лікоть і йдучи на 1–2 кроки попереду неї,
- іти зі зручною для людини швидкістю, перепитувати, чи швидкість руху зручна,
- передбачати найкоротший і найпростіший для людини шлях руху з найменшою кількістю перешкод або такий, де можна скористатися ескалатором, ліфтом, підйомником тощо,
- якщо існує потреба допомоги у переміщенні чи перенесенні речей (багажу) пасажирів з порушеннями опорно-рухового апарату, який використовує технічні засоби реабілітації, виконувати ці дії має інший співробітник, а не та сама особа, яка здійснює супровід,
- не відбирати у людини сумки, валізи, наплічник раптово і без її згоди на це, оскільки деякі люди використовують їх як засіб додаткового утримання рівноваги та надання стійкості власному тілу.

Хоча людина, яка пересувається самостійно, здебільшого завжди хоче зберегти самостійність пересування, якщо це можливо, однак з точки зору працівників служб супроводу єдиний безпечний компенсаторний засіб переміщення людей з порушеннями опорно-рухового апарату при здійсненні супроводу пасажирів з інвалідністю по території та у приміщеннях транспортного підприємства – перонні коляски.

Навіть якщо пасажир з порушеннями опорно-рухового апарату може рухатися самостійно, користуючись милицями чи опорною тростиною, які у цьому разі є допоміжними засобами, все одно за умови замовлення і здійснення супроводу він зобов'язаний переміщуватися у перонній колясці.

Якщо розробити універсальну методологію супроводу осіб з порушеннями опорно-рухового апарату, які використовують допоміжні технічні засоби (окрім крісла колісного) надзвичайно складно, то натомість можна окреслити основні перешкоди і складнощі, з якими стикаються такі пасажирів.

ДЛЯ ЗДІЙСНЕННЯ БЕЗПЕЧНИХ ТА КОМФОРТНИХ ПОЇЗДОК ВОНИ ПОТРЕБУЮТЬ:

1. рівних, без перешкод і загрози травмування шляхів руху до зупинок транспорту та об'єктів транспортно-дорожньої інфраструктури, якими можна скористатися самостійно; \
2. обладнаних посадкових місць, зокрема, посадкових місць зі спинками та

- поручнями, місць, які надають можливість стояти, використовуючи опору, не сідаючи, та місць розміщення засобів реабілітації у залах очікування та у посадкових павільйонах;
3. розташування залів очікування та посадкових павільйонів у безпосередній близькості від місця посадки у транспорт;
 4. шляхів руху від залів очікування чи посадкового павільйону до місця зупинки транспорту, на яких забезпечене рівне покриття, вільне від перешкод, обмежувальних півкуль, стовпчиків, бордюрів, люків, зливових решіток, калюж тощо;
 5. наявності доступної системи візуального та аудіоінформування про місце зупинки, номери маршрутів, напрямок руху транспорту тощо.
 6. завчасного доступного візуального чи звукового попередження про номер маршруту транспортного засобу, перон для прибуття поїзда чи автобуса.
 7. можливості візуального чи невізуального контакту з водієм та оперативного обміну з ним словами, знаками чи іншими сигналами;
 8. яскравого освітлення посадкових павільйонів та місць зупинки транспортних засобів, що давало б можливість встановлення візуального контакту із водієм транспортного засобу і уникнення травмування на шляху до нього;
 9. нормативного, тобто не далі 0,05 – 0,1 м розташування транспортного засобу стосовно тротуару;
 10. розташування підлоги транспортного засобу на одному рівні з поверхнею посадкового місця;
 11. використання апарелі, механізмів нахилу транспортного засобу убік зупинки;
 12. більш широкого, безперешкодного входу до транспортного засобу, який дозволяв би вхід як самої людини, так і переміщення її засобів реабілітації;
 13. допомоги водія і /або його візуального контролю за процесом посадки / висадки таких пасажирів;
 14. розташування у салоні транспортного засобу поручнів, петель, опорних конструкцій для тримання, доступних з будь-якого положення тіла, у будь-якому місці весь час перебування пасажирів у транспорті.
 15. місця для зручної посадки пасажирів і місця поруч із ним, достатнього для розміщення ходунків, ролатора, милиць, опорної тростини, гачків або пристроїв на цьому місці для закріплення технічних засобів.
 16. обладнання усіх пріоритетних місць для осіб з інвалідністю та інших МГН піктограмами з універсальним символом доступності;
 17. обладнання усіх пріоритетних місць для осіб з інвалідністю та інших МГН, поручнів біля всіх дверей транспортного засобу переговорним пристроєм двостороннього зв'язку з водієм, для взаємодії із водієм під час поїздки.
 18. завчасного оголошення про наступну зупинку як голосовим повідомлен-

ням, так і на доступних для сприйняття електронних табло транспортного засобу;

19. доступного і комфортного, в тому числі з положення сидячи, розташування у салоні транспортного засобу поруч із пріоритетними місцями для осіб з інвалідністю та інших МГН терміналів, валідаторів та інших пристроїв для оплати проїзду;

20. Додаткового часу для:

- переміщення від посадкових місць на зупинці чи в залі очікування до місця посадки до транспортного засобу;
- переміщення від місця, де можливий візуальний або невізуальний контакт з водієм, до тих дверей, які є доступними для посадки до транспортного засобу;
- безпосередньо для входу / виходу з використанням технічних засобів, при цьому вихід, наприклад, з ходунками чи ролатором, потребуватиме більше часу, ніж вхід;
- переміщення салоном транспортного засобу до пріоритетного або передбаченого квитком місця сидіння;
- переміщення салоном транспортного засобу від пріоритетного або передбаченого квитком місця сидіння;
- завчасного планування виходу з транспортного засобу на потрібній зупинці;
- подолання перешкод, які наявні або виникають у людини залежно від її власного стану під час користування транспортним засобом або транспортно-дорожньою інфраструктурою (обмежувальні стовпчики, півкулі, тактильні смуги, бордюри, люки, злилові решітки, пошкодження покриття, калюжі тощо та можливість / неможливість їх подолання людиною самостійно).

Як зрозуміло з цього переліку, самостійне користування транспортними засобами та об'єктами транспортно-дорожньої інфраструктури людьми з порушеннями опорно-рухового апарату, які використовують технічні засоби пересування і пересуваються самостійно або з супроводом, вимагає більших витрат часу і взаємодії із водієм, працівником служби супроводу, провідником залізниці, стюардом тощо.

Саме водій уможливорює посадку таких пасажирів до транспортного засобу, під'їхавши впритул до бордюру, обравши розташування перших пріоритетних дверей або других дверей для посадки / висадки пасажирів не навпроти стовпа, стовбура дерева, обмежувального стовпчика чи півкулі, калюжі тощо.

Саме водій може надати необхідну допомогу у відкиданні апарелі, вчасному оголошенні зупинок і подовженні часу посадки / висадки цієї категорії пасажирів.

За відсутності фахової комунікації водій-пасажир і при недотриманні відповідних норм пасажирських перевезень, самостійне користування транспортом цієї категорії пасажирів є або небезпечним, або неможливим.

У разі, коли водій не хоче зупиняти транспортний засіб на зупинці, де очікує пасажир, який використовує технічні засоби реабілітації, такі дії позбавляють пасажирів права на користування транспортом.

Відповідно до ст. 38.1. закону України “Про основи соціальної захищеності осіб з інвалідністю в Україні”, «пільгове перевезення осіб з інвалідністю здійснюють усі підприємства транспорту незалежно від форми власності та підпорядкування відповідно до Закону України «Про транспорт».

Звуження змісту та обсягу права осіб з інвалідністю на пільговий проїзд транспортом не допускається».

Отже, пасажирів мають право оскаржувати такі дії водіїв відповідно до законів України і мають бути повідомлені про способи і шляхи такого оскарження. Це передбачає наявність та розміщення інформації у доступних для сприйняття форматах.

Найбільш детально засади нормативно-правової взаємодії перевізників з особами з інвалідністю, в тому числі з особами з порушеннями опорно-рухового апарату, які використовують допоміжні засоби реабілітації, прописані у **«Правилах надання послуг пасажирського автомобільного транспорту»**, **«Правилах перевезення пасажирів, багажу, вантажобагажу та пошти залізничним транспортом України»** та **«Правилах повітряних перевезень та обслуговування пасажирів і багажу»**.

Так, у **«Правилах надання послуг пасажирського автомобільного транспорту»** закріплені положення про те, що:

«п. 6. Транспортні засоби, які використовуються для перевезення пасажирів, повинні відповідати вимогам безпеки, комфортності, доступності для осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення, охорони праці та екології, перебувати в належному технічному і санітарному стані, бути укомплектованими відповідно до законодавства»;

«п. 28. Місця зупинки автобусів на міських маршрутах обладнуються автопавільйонами, трафаретами з найменуванням зупинки і номерами маршрутів, відомостями про режим роботи автобусів із зазначенням таких, що пристосовані для перевезення осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення, найменуванням початкового та кінцевого пунктів маршруту»;

«п. 31. На маршрутах використовуються автобуси загального призначення, категорія та клас яких відповідають вимогам, установленим для міського, приміського, міжміського чи міжнародного транспорту, а пасажиромісткість – пасажиропотоку з урахуванням забезпечення доступу до об'єктів соціального, медичного та культурного призначення для осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення»;

«п. 31-1

4) облаштування автобусів засобами візуального та звукового інформування про найменування зупинки, зокрема наступної, маршруту з урахуванням вимог статті 28 Закону України «Про основи соціальної захищеності інвалідів в Україні»;

5) передбачене використання на маршруті автобусів, пристосованих для перевезення осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення в кількості до 35 відсотків загальної кількості автобусів до 31 грудня 2019 року та до 50 відсотків – з 1 січня 2020 року»;

«п. 34. Автомобільний перевізник забезпечує навчання та інструктаж водія щодо особливостей посадки (висадки) осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення»;

«п. 44. Право позачергового входу в автобус мають вагітні жінки, особи з інвалідністю, пасажир з дітьми дошкільного віку, особи похилого віку»;

«п. 83. Особи з інвалідністю та інші маломобільні групи населення мають право на безоплатне перевезення технічних та інших засобів реабілітації, призначених для особистого пересування (крісла колісні, палиці, милиці, ходунки тощо), а також собак-поводирів, що супроводжують осіб з порушеннями зору»;

«п. 112. Будівлі, споруди та територія автостанцій повинні відповідати вимогам доступності для осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення, установленим державними будівельними нормами, стандартами і правилами»;

«п. 119. Право на позачергове обслуговування на автостанції мають особи з інвалідністю, громадяни похилого віку, вагітні жінки, пасажир з дітьми дошкільного віку та інші визначені законом особи»;

Функції з надання допомоги особам з інвалідністю та іншим маломобільним групам населення під час їх обслуговування на автостанціях покладаються

на окремих її працівників. Особи, на яких покладено такі функції, проходять навчання щодо особливостей обслуговування осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення»;

«п. 121. На автостанції розміщується обов'язкова візуальна інформація, яка включає:

2) всередині будівлі:

інформаційне табло із зазначенням розкладу руху автобусів, найменування автомобільного перевізника, транспортних засобів, на яких будуть здійснюватися перевезення;

прізвище, ім'я та по батькові керівника автостанції та працівника, на якого покладено функції з надання допомоги особам інвалідністю та іншим маломобільним групам населення під час обслуговування на автостанціях»;

«п. 122. Через систему гучного мовлення надається інформація про: умови обслуговування осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення, матерів з дітьми під час обслуговування на автостанціях»;

«п.147. Водій зобов'язаний:

11) зупиняти автобус для посадки та висадки пасажирів на відстані не більше ніж 0,05–0,1 метра від краю проїзної частини дороги;

18) у разі здійснення приміських, міжміських або міжнародних перевезень надавати допомогу пасажиром з числа осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення в розміщенні ручної поклажі, багажу, крісел колісних, палиць, милиць, ходунків та інших особистих речей, а також під час посадки в автобус і висадки з нього;

19) у разі обслуговування пасажирів з числа осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення перевіряти після прибуття їх до пункту призначення, чи здійснили такі пасажир заплановану висадку та чи не забули багаж та/або ручну поклажу, особисті речі;

21) надавати допомогу особам з інвалідністю та іншим маломобільним групам населення під час посадки в автобус і висадки з нього, у тому числі особисто піднімати та опускати механічні апарелі та механізми з метою створення умов для зручного користування зазначеним транспортним засобом особами, які пересуваються на кріслах колісних».

Схожі галузеві норми розроблені і закріплені у «Правилах перевезення пасажирів, багажу, вантажобагажу та пошти залізничним транспортом України»:

«35.4. Особа з інвалідністю має право перевозити безоплатно як надлишок ручної поклажі технічний або інший засіб реабілітації, без якого не може обійтися».

«37.3. Перевізник зобов'язаний:

надавати безоплатну допомогу під час посадки у вагон, перебування у вагоні, на вокзалі та під час виходу з вагона, перенесення ручної поклажі особам з інвалідністю, що переміщуються за допомогою технічного або іншого засобу реабілітації (крісла колісного, ходунків, милиць, палиць тощо /.../

вживати заходів для створення особам з інвалідністю, що переміщуються за допомогою засобів для пересування, особам з інвалідністю з порушеннями зору та слуху, супровідникам дітей з інвалідністю, що потребують сторонньої допомоги, безпечних умов для користування вокзалами (залами очікування, кімнатами відпочинку, квитковими касами, камерами схову, таксофонами, туалетами, транспортними засобами тощо), привокзальними територіями, переходами через залізничні колії».

«38.2. Для здійснення перевезення осіб з інвалідністю, які використовують технічний або інший засіб реабілітації (крісло колісне, ходунки, милиці, палиці тощо), перевізник вживає необхідних заходів для забезпечення доступу до інформації, поїздів та інших об'єктів з обслуговування пасажирів (квиткових кас, довідково-інформаційних служб, залів очікування, кімнат відпочинку, камер схову та багажних відділень) безоплатно та створює належні умови для зручного й безпечного користування приміщеннями вокзалів та поїздами.

На позакласних вокзалах та першого – третього класу можуть виділятися окремі працівники, відповідальні за обслуговування осіб з інвалідністю, які використовують технічний або інший засіб реабілітації (крісло колісне, ходунки, милиці, палиці тощо), про що розміщується інформація у доступних місцях у приміщеннях вокзалів (кас) та на офіційному сайті перевізника».

«38.6. Особи з інвалідністю, які використовують технічний або інший засіб реабілітації (крісло колісне, ходунки, милиці, палиці тощо), за потреби у наданні допомоги під час переміщення територією станції (вокзалу), пасажирськими платформами та рухомим складом інформують перевізника в установленому порядку про наміри здійснити таку поїздку не менше ніж за 48 годин до відправлення поїзда, зазначеного у проїзному документі.

У разі недотримання цих умов та за відсутності супроводжуючого персоналу на вокзалі або у поїзді перевізник вживає всіх можливих заходів щодо надання допомоги під час організації перевезення особи з інвалідністю, яка використовує технічний або інший засіб реабілітації (крісло колісне, ходунки, милиці, палиці тощо)».

«38.7. Перевізник визначає спосіб, за допомогою якого особа з інвалідністю, яка використовує технічний або інший засіб реабілітації (крісло колісне,

ходунки, милиці, палиці, тощо), повідомляє про прибуття на станцію відправлення (прибуття).

Допомога надається перевізником за умови попереднього погодження з особою з інвалідністю місця та часу».

«38.8. Під час посадки/висадки та проїзду у вагоні провідник (стюард) за потреби надає безоплатну допомогу особам з інвалідністю, які використовують технічний або інший засіб реабілітації (крісло колісне, ходунки, милиці, палиці тощо), та з порушеннями зору щодо:

доставки ручної поклажі під час посадки у вагон / висадки з вагона до/від місця, зазначеного у проїзному документі;

розташування технічного або іншого засобу реабілітації (крісло колісне, ходунки, милиці, палиці тощо) у спеціалізованих купе та на спеціально виділених місцях;

доставки та застилання постільних речей у вагонах з місцями для лежання у разі сплати за бажанням пасажирів їх вартості;

замовлення продуктів харчування за наявності в поїзді вагона-ресторану чи буфету».

Виходячи з цих рекомендацій і вже чинних в Україні нормативно-правових актів та галузевих приписів, положень про служби супроводу та посадкових інструкцій і має бути побудована взаємодія перевізників різних видів транспорту із пасажиром з порушеннями опорно-рухового апарату, які використовують технічні засоби компенсації та пересування.

ДЖЕРЕЛА ТА ЛІТЕРАТУРА:

- Конвенція ООН про права осіб з інвалідністю. Резолюція Генеральної асамблеї ООН № 61/106, прийнята на шістдесят першій сесії ГА ООН 2006 року (Конвенцію ратифіковано Законом України № 1767-VI від 16.12.2009).
- Всесвітня програма дій стосовно інвалідів, прийнята Генеральною Асамблеєю 3 грудня 1982 року: Резолюція ООН 37/52. 2. Стандартні правила забезпечення рівних можливостей для інвалідів: Резолюція Генеральної Асамблеї ООН № 48/96.
- План дій Ради Європи щодо сприяння правам і повній участі людей з обмеженими можливостями в суспільстві: покращення якості життя людей з обмеженими можливостями в Європі в 2006 – 2015 роках: Резолюція Ради Європи Rec (2006) 5.

- Розпорядження Кабінету Міністрів України від 7 квітня 2021 р. № 285-р «Про затвердження Національного плану дій з реалізації Конвенції про права осіб з інвалідністю на період до 2025 року».
- Закон України «Про основи соціальної захищеності осіб з інвалідністю в Україні».
- Закон України «Про транспорт».
- Закон України «Про залізничний транспорт».
- Закон України «Про міський електричний транспорт».
- Закон України «Про дорожній рух».
- Закон України «Про автомобільний транспорт».
- Закон України «Про захист прав споживачів».
- Постанова Кабінету Міністрів України від 29 липня 2009 р. N 784 «Про затвердження плану заходів щодо створення безперешкодного життєвого середовища для осіб з обмеженими фізичними можливостями та інших маломобільних груп населення на 2009 – 2015 роки «Безбар’єрна Україна»».
- Постанова Кабінету Міністрів України від 03.12.2008 № 1081 «Про затвердження Порядку проведення конкурсу з перевезення пасажирів на автобусному маршруті загального користування».
- Постанова Кабінету Міністрів України від 18.02.1997 № 176 «Про затвердження Правил надання послуг пасажирського автомобільного транспорту».
- Постанова Кабінету Міністрів України від 23.12.2004 № 1735 «Про затвердження Правил надання населенню послуг з перевезень міським електротранспортом».
- Постанова Кабінету Міністрів України від 14.11.2012 № 1045 «Про затвердження Типового договору про організацію надання транспортних послуг з перевезень міським електричним транспортом та внесення змін до Правил надання населенню послуг з перевезень міським електротранспортом».
- Постанова Кабінету Міністрів України від 03.12.2009 № 1342 «Про затвердження Правил паркування транспортних засобів».
- Наказ Міністерства транспорту та зв’язку України від 27.12.2006 № 1196 «Про затвердження Правил перевезення пасажирів, багажу, вантажобагажу та пошти залізничним транспортом України».
- Наказ Державної авіаційної служби України від 26.11.2018 № 1239 «Про затвердження Авіаційних правил України «Правила повітряних перевезень та обслуговування пасажирів і багажу».

- ДБН 2.2.40.2018 «Інклюзивність будівель і споруд».
- Посібник. Доступність до об'єктів житлового та громадського призначення для людей з інвалідністю. Методичний посібник. Видання V. К.: ВГСПО «Національна Асамблея інвалідів України», 2011.
- Азін В.О., Байда Л.Ю. Посібник «Супровід та допомога: крок за кроком». К.: МО «Дитячий культурно-просвітницький центр», 2012.
- Азін В., Байда Л., Гладченко О., Кузьмич В. Програма курсу «Перевезення пасажирів. Супровід та допомога маломобільним пасажиром на транспорті» розроблена для керівників, менеджерів, фахівців, діяльність яких пов'язана з надання послуг авіаційного, автомобільного, залізничного, річкового транспорту, метро. Рекомендовано Науковою радою ДП «ДержавтотрансНДІпроект» (Протокол № 1 від 18.05.2017).



Гладченко О. С.
Загородня К. В.
Патлань Ю. В.

ОСНОВНІ ЗАСАДИ СЛУЖБОВОЇ КОМУНІКАЦІЇ З ПАСАЖИРАМИ З ЧИСЛА МАЛОМОБІЛЬНИХ ГРУП НАСЕЛЕННЯ ТА ОСОБАМИ З ІНВАЛІДНІСТЮ

РЕКОМЕНДАЦІЇ

1

2

3

4

Після ратифікації Україною в 2009 році Міжнародної конвенції про права людей з інвалідністю (2009) почався відхід від панівної в СРСР медичної моделі інвалідності і поступовий перехід до соціальної моделі інвалідності. Однак соціальна модель не є єдиною. Зараз розуміння і тлумачення моделей інвалідності може бути дуже різним.

Закон України «Про основи соціальної захищеності осіб з інвалідністю в Україні» в Україні подає визначення інвалідності, засноване на медичній моделі її розуміння: **«ІНВАЛІДНІСТЬ – міра втрати здоров'я у зв'язку із захворюванням, травмою (її наслідками) або вродженими вадами, що при взаємодії із зовнішнім середовищем може призводити до обмеження життєдіяльності особи, внаслідок чого держава зобов'язана створити умови для реалізації нею прав нарівні з іншими громадянами та забезпечити її соціальний захист»** (прийнятий 21 березня 1991 року, чинний зі змінами).

Натомість **Міжнародна конвенція про права людей з інвалідністю** заснована на соціальній моделі розуміння інвалідності: **«ІНВАЛІДНІСТЬ – результат взаємодії, яка відбувається між людьми, які мають порушення здоров'я, і бар'єрами у стосунках та середовищі, яка заважає їхній повній та ефективній участі у житті суспільства нарівні з іншими»**.

Реалізація засад Міжнародної конвенції про права людей з інвалідністю в Україні передбачає людиноцентричний підхід до таких людей, адже інвалідність не є основною або визначальною ознакою людини, яка має безліч інших соціальних ролей. У центрі всіх соціальних взаємодій та комунікацій перебуває людина, а не її інвалідність.

Отже, в Україні впродовж останніх 30 років постійно відбуваються значні зміни понять і суспільних уявлень, пов'язаних із поняттям інвалідності і нашими уявленнями про неї. Поняття, які суспільство визнає прийнятними, зазнали за цей час стрімких змін.

У грудні 2017 року було прийняте рішення про заміну терміну «інвалід» у низці законів та інших нормативно-правових актів на термін «людина з інвалідністю», а з 2018 року воно набуло чинності.

Законом України «Про внесення змін до деяких законодавчих актів України» № 2249-VIII від 19 грудня 2017 року були внесені зміни до 37 Законів України, в положеннях яких слова «інвалід», «дитина-інвалід» та «інвалід війни» замінені відповідно словами «особа з інвалідністю», «дитина з інвалідністю» та «особа з інвалідністю внаслідок війни».

Відповідно до ст. 2 Закону України «Про основи соціальної захищеності осіб з інвалідністю в Україні», особою з інвалідністю є особа зі стійким роз-

ладом функцій організму, що при взаємодії із зовнішнім середовищем може призводити до обмеження її життєдіяльності, внаслідок чого держава зобов'язана створити умови для реалізації нею прав нарівні з іншими громадянами та забезпечити її соціальний захист.

Відтоді нормативними у правовому полі України є вирази «людина з інвалідністю», «особа з інвалідністю», «дитина з інвалідністю» тощо.

Працівники різних видів транспорту та персонал транспортно-дорожньої інфраструктури України взаємодіють з людьми з інвалідністю та представниками інших маломобільних груп населення у ситуації, коли усі ці люди виступають у соціальній ролі пасажирів або клієнтів.

У цьому разі фактор візуально помітної або невидимої інвалідності не є визначальним для службової комунікації з пасажиром (клієнтом), але його наявність працівникам відповідних підрозділів транспортних установ, служб супроводу, черговим, адміністраторам, водіям тощо необхідно враховувати.

Умовно виділяють п'ять груп людей з інвалідністю за видами порушень:

- люди з порушеннями опорно-рухового апарату;
- люди з порушеннями інтелекту і психіки;
- люди з порушеннями функцій слуху (глухі та слабочуючі);
- люди з порушеннями функцій зору (сліпі та слабозорі);
- люди з порушеннями роботи внутрішніх органів, тобто люди з інвалідністю за «загальним захворюванням» (цукровий діабет, бронхіальна астма, онкозахворювання та ін.).

ОСНОВНІ ПРИНЦИПИ КОМУНІКАЦІЇ З ПАСАЖИРАМИ З ЧИСЛА МАЛОМОБІЛЬНИХ ГРУП НАСЕЛЕННЯ, В ТОМУ ЧИСЛІ ПАСАЖИРАМИ З ІНВАЛІДНІСТЮ:

- звертайтеся до людини на ім'я.
- запитайте людину, як її називати, і звертайтеся до неї саме так.
- якщо необхідно уточнити, яку саме інвалідність або порушення має людина, кажіть «людина, яка має інвалідність / порушення», коректно називаючи, які саме.
- домовляйтеся про доступні способи комунікації з людиною (письмове спілкування, використання піктограм, простої мови, формату «легкого читання», засобів конвертації усного мовлення в текст та ін.).
- комунікація і усі подальші дії у діалозі з мають відбуватися на партнерських, тобто рівних, засадах, без приниження чи вивищення однієї з сторін комунікації.

- звертайтеся до людини, а не до перекладача або особи, яка її супроводжує.
- будьте терплячими, чекайте, доки людина висловить власну думку доступними їй способами комунікації.
- не вирішуйте і не чиніть замість людини нічого, не спитавши попередньо людину і не отримавши на це згоди.
- не торкайтеся людини з інвалідністю руками, не тягніть, не підштовхуйте таку людину, не отримавши попередньої згоди на такі дії в разі, коли вони обумовлені службовою потребою.
- залишайте пасажиру найбільшу міру самостійних дій та рішень, яка є можливою для нього.
- запитайте, яка саме допомога потрібна, і допоможіть лише у відповідності до конкретної потреби.
- шануйте особистий простір людини.
- не торкайтеся, не відбирайте в людини, не пересувайте без її згоди засоби технічної реабілітації (компенсації): крісло колісне, опорну або орієнтувальну білу тростину, милиці, ходунки, собаку-провідника та ін.
- у спілкуванні з незрячими та слабозорими особами коректно вживати слова «бачити», «дивитися», «подивитися» тощо.
- у спілкуванні з людьми, які пересуваються на кріслі колісному коректно вживати слова «іти, ходити» та похідні від них, а не «їхати».
- не героїзуйте та не принижуйте людей з інвалідністю.
- не жаргуйте на теми інвалідності з незнайомими вам або малознайомими людьми, не зачіпайте особисті теми поза межами службового спілкування з ними.

ЩО ТАКЕ ДИСКРИМІНАЦІЯ

Міжнародна конвенція про права людей з інвалідністю містить таке визначення дискримінації: «**ДИСКРИМІНАЦІЯ** – ситуація, за якої особа та/або група осіб за їх ознаками раси, кольору шкіри, політичних, релігійних та інших переконань, статі, віку, інвалідності, етнічного та соціального походження, громадянства, сімейного та майнового стану, місця проживання, мовними або іншими ознаками, які були, є та можуть бути дійсними або припущеними, зазнає обмеження у визнанні, реалізації або користуванні правами і свободами в будь-якій формі, встановленій цим Законом, крім випадків, коли таке обмеження має правомірну, об'єктивно обґрунтовану мету, способи досягнення якої є належними та необхідними».

Закон України «Про засади запобігання та протидії дискримінації в Україні» містить таке визначення дискримінації за ознакою інвалідності: «**ДИСКРИМІНАЦІЯ** за ознакою інвалідності – будь-яке розрізнення, виключення чи обмеження з причини інвалідності, метою або результатом якого

якого є применшення або заперечення визнання, реалізації або здійснення нарівні з іншими всіх прав людини й основоположних свобод у політичній, економічній, соціальній, культурній, цивільній чи будь-якій іншій сфері. Вона включає всі форми дискримінації, у тому числі відмову в розумному пристосуванні».



Дискримінацію людини за ознакою інвалідності в Україні ЗАБОРОНЕНО!

МОВА НЕДИСКРИМІНАЦІЇ

Під час службової комунікації, інформування пасажирів та під час спілкування з пасажиром з числа маломобільних груп населення завжди вживайте термін «люди з інвалідністю» чи «особа з інвалідністю».

Уникайте вживання медичних штампів, здатних підсилювати стереотипи про людей з інвалідністю як про «нездорових людей», які постійно «страждають», «терплять щось», «зазнають страждань», або про те, що таких людей треба «постійно лікувати».

Уникайте фраз на зразок «хворіє на...», «жертва (чогось)», «прикутий до (чогось – ліжка, візка)» тощо, які викликають жаль та формують у оточуючих відчуття болю та безнадійності.

Уникайте використання понять, які передають страждання, небезпеку, ізоляцію або пасивність.

Здебільшого люди з інвалідністю використовують звичні слова для опису щоденного життя. Наявність інвалідності або сталих чи несталих порушень може лише означати, що людина інакше сприймає світ та взаємодіє із простором та оточенням.

Слід уникати загальних фраз, які можуть надати порушенням стану здоров'я людини негативного відтінку.

Уникайте пасивних слів та слів, які представляють людину як жертву. Вживайте слова, що показують повагу до людей з інвалідністю як до людей, які самі ухвалюють рішення, мають відповідальність та контролюють власне життя.

ЯК КАЗАТИ ПРАВИЛЬНО:

 УНИКАЙТЕ	 ВИКОРИСТОВУЙТЕ
неповносправні, інваліди	людина (особа, дитина, пасажир, клієнт) з інвалідністю
з обмеженими можливостями з обмеженими фізичними можливостями з обмеженими функціональними можливостями з обмеженнями	людина (особа, дитина, пасажир, клієнт) з інвалідністю
особлива людина (дитина), особняк	людина (дитина, пасажир, клієнт) з інвалідністю
з особливими потребами	людина (особа, дитина, пасажир, клієнт) з інвалідністю
страждає від..., хворий на..., жертва (чогось)	має (назва порушення стану здоров'я, нейтральний загальноприйнятий діагноз)
людина (особа, дитина) з вадами (чогось)	людина (особа, дитина) з порушеннями (чогось, якими саме)
прикутий до інвалідного крісла / ліжка / крісла колісного / візка	користувач крісла колісного; той, хто використовує крісло колісне, пересувається на кріслі колісному
інвалідний візок інвалідна коляска	крісло колісне як правильно: візок чи коляска? якщо сумніваєтеся, запитайте в людини з інвалідністю, як її комфортно назвати в цьому разі.
інвалідна організація	організація людей (осіб) з інвалідністю
розумово відсталий, із розумовими відхиленнями, загальмований, ненормальний	людина (особа, дитина) з психічними, інтелектуальними, розумовими порушеннями

каліка, недієздатний, неповносправний, немічний, нещасний, обмежений	людина (особа, дитина) з інвалідністю
ДЦПшник	людина (особа, дитина) з церебральним паралічем
психічно хворий, божевільний, дебіл, даун, шизофренік, ідіот	особа з розумовими, ментальними, психічними порушеннями
глухоніми	глухий, людина, яка користується жестовою мовою, особа з повною чи частковою втратою слуху, людина з порушенням слуху Примітка: спільнота глухих людей в Україні віддає перевагу самови- значенню «глухий», в Україні діє УТОГ – «Українське товариство глухих».
сліпий	незрячий, особа з порушенням зору Примітка: незважаючи на те, що в Україні діє «Українське товариство сліпих», велика кількість людей з порушенням зору надає перевагу самовизначенню «незрячий»
епілептик, діабетик, депресивний тощо	людина (особа, дитина) з епілепсі- єю / діабетом / депресією; люди- на (особа, дитина) особа, яка має епілепсію / діабет / депресію
карлик, ліліпут	людина низького зросту, невисока
людина (особа, дитина) з інклюзі- єю / інклюзіями людина (особа, дитина) з інклю- зивними можливостями	людина (особа, дитина) з інвалідністю. Примітка: у Законі України «Про освіту» збережено термін «дитина з особливими освітніми потреба- ми», який, однак, охоплює собою не лише дітей з інвалідністю.
напад (якоїсь хвороби)	приступ

ДЖЕРЕЛА ТА ЛІТЕРАТУРА:



- Нічого для нас без нас. Посібник з інклюзивного прийняття рішень для державних органів. Київ, 2015
https://naiu.org.ua/wp-content/uploads/2016/02/Nichogo_dlya_nas_bez_NAS-DV_ukr.pdf



- Основні принципи етикету в спілкуванні з людьми з інвалідністю: <https://naiu.org.ua/useful/etika-spilkuвання/>



- Поради щодо спілкування з людьми, які мають інвалідність: <https://www.dcz.gov.ua/publikaciya/porady-shchodo-spilkuвання-z-lyudmy-yaki-mayut-invalidnist>



- Пам'ятка щодо етики спілкування з людьми з інвалідністю: https://dna.court.gov.ua/userfiles/Pamyatka_1.pdf



- Володимир Азін. Як розповідати про людей з інвалідністю: поради для журналістів <https://ud.org.ua/statti/244-yak-rozpovidati-pro-lyudej-z-invalidnistyu-poradi-dlya-zhurnalistiv>

ВІДОМОСТІ ПРО АВТОРІВ

Азін Володимир – Фахівець соціальної роботи. Консультант з питань створення безбар'єрного середовища.

Гладченко Олександр – заступник начальника відділу Державного підприємства «Державний автотранспортний науково-дослідний і проектний інститут» (ДП «ДержавтотрансНДІпроект»).

Загородня Катерина – інженер II категорії Державного підприємства «Державний автотранспортний науково-дослідний і проектний інститут» (ДП «ДержавтотрансНДІпроект»).

Кривко Тетяна – перший заступник голови Українського товариства глухих (УТОГ).

Патлань Юлія – історик тифлопедагогіки та спеціальної педагогіки, дослідник творчості Василя Єрошенка, архівіст. Член Міжнародної асоціації професіоналів доступності, член Українського відділення Європейської асоціації наукових редакторів та Української асоціації редакторів (АУРа).

Поліщук Петро – Радник Рівненського міського голови, керівник відокремленого підрозділу Всеукраїнської громадської організації людей з інвалідністю по зору «Генерація успішної дії» у Рівненській області.

Свет Євгеній – Тифлопедагог. Реабілітолог. Консультант з питань створення безбар'єрного середовища.

Скрипко Олена – національний координатор Всеукраїнського форуму «Батьки за раннє втручання», нейропсихолог, логопед, психолінгвіст, мати 18-річного невербального хлопця з аутизмом та порушеннями слуху. Працювала в системі ООН, чотири роки керувала Програмою, яку у 2017 – 2019 рр. фінансували Європейський Союз, Дитячий фонд ООН в Україні (ЮНІСЕФ), Посольство Великої Британії, Міжнародний благодійний фонд «Відродження» та Нідерланди.

ЗМІСТ

5 Вступ

8 Загальні положення

13 Азін В. О.

Методики і техніки організації та реалізації процесу надання фізичного супроводу особам із порушеннями опорно-рухового апарату, які пересуваються із використанням допоміжних засобів

45

Інструкція про порядок надання супроводу пасажиром, які відносяться до маломобільних груп населення, під час проїзду в КП «Київський метрополітен» (витяг)

49

Свет Є. О.

Супровід осіб із порушеннями зору на транспорті «Методики та техніки організації та реалізації процесу надання фізичного супроводу»

82

Патлань Ю. В., Поліщук П. С., Свет Є. О.

Методичні рекомендації «Основні принципи взаємодії в процесі роботи, спілкування та надання послуг особам із порушеннями зору. Етика спілкування»

87

Кривко Т. О.

Методичні рекомендації із супроводу осіб з порушеннями слуху для працівників транспортно-дорожньої інфраструктури

95

Скрипко О. І.

Методичні рекомендації для працівників транспортно-дорожньої інфраструктури щодо обслуговування та супроводу осіб з психічними та інтелектуальними порушеннями

107

Патлань Ю. В.

Методичні рекомендації щодо надання супроводу на транспорті та в об'єктах транспортно-дорожньої інфраструктури особам із порушеннями опорно-рухового апарату, які пересуваються, використовуючи технічні засоби

131

Гладченко О. С., Загородня К. В., Патлань Ю. В.

Рекомендації «Основні засади службової комунікації з пасажиром з числа маломобільних груп населення та особами з інвалідністю»

Відомості про авторів

Азін В.О., Гладченко О. С., Загородня К. В., Кривко Т. О.,
Патлань Ю. В., Поліщук П. С., Свет Є. О., Скрипко О. І.

**ОРГАНІЗАЦІЯ ТА РЕАЛІЗАЦІЯ ПРОЦЕСУ НАДАННЯ ФІЗИЧНОГО
СУПРОВОДУ ТА ДОПОМОГИ НА ТРАНСПОРТІ ПАСАЖИРАМ
З ІНВАЛІДНІСТЮ. МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ ДЛЯ ПРАЦІВНИКІВ
ТРАНСПОРТНО-ДОРОЖНЬОЇ ІНФРАСТРУКТУРИ**

Методичний посібник

Упорядник, редактор текстів, коректор Ю. В. Патлань
Комп'ютерне верстання — Ресурсний центр «Безбар'єрна Україна»
Дизайн обкладинки — Ресурсний центр «Безбар'єрна Україна»

Підписано до друку 13.12.2021 р.
Формат 60х84/16. Ум. друк. арк. 7,6.
Наклад 10 прим. Зам. № 214

Виготовлювач «Ресурсний центр «Безбар'єрна Україна»
Телефони: (044) 221-29-45, (067) 23-22-894, (050) 937 76-00
E-mail: info@rcbu.org.ua
Адреса: 01030, м. Київ, вул. Рейтарська, 8/5-А, оф. 110.

