

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ

ЦЕНТР ОБУЧЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛОВ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ



ОБУЧАЮЩАЯ ПЛАТФОРМА АКАДЕМИЯ ДОСТУПНОЙ СРЕДЫ

академия-дс.рф



КОМПЛЕКСНОЕ ПРОДВИЖЕНИЕ «ДОСТУПНОЙ СРЕДЫ»

1. ФИЗИЧЕСКАЯ ДОСТУПНОСТЬ



ГП «ДОСТУПНАЯ СРЕДА»
НА 2011–2020 ГОДЫ

Утверждена постановлением Правительства
от 1 декабря 2015 года №1297



**ЗАКОН О ЗАЩИТЕ
ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ**

Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1

2. МЕНТАЛЬНАЯ ДОСТУПНОСТЬ



**КОНВЕНЦИЯ
О ПРАВАХ ИНВАЛИДОВ**

Ратифицирована 3 мая 2012 года
Федеральный закон № 46-ФЗ

Статья 9.13 КоАП РФ

Уклонение от исполнения требований доступности для инвалидов объектов инженерной, транспортной и социальной инфраструктур

Статья 14.4 КоАП РФ

Продажа товаров, выполнение работ либо оказание населению услуг ненадлежащего качества или с нарушением установленных законодательством Российской Федерации требований

Статья 5.43 КоАП РФ

Нарушение требований законодательства, предусматривающих выделение на автомобильных стоянках (остановках) мест для специальных автотранспортных средств инвалидов

Подать заявление в прокуратуру о проверке объекта на доступность может абсолютно любой гражданин, вне зависимости от наличия или отсутствия у него ограничений по здоровью.

Отсутствие доступной среды на ментальном уровне характерно не только санкциями, но и общественным резонансом

ПРЕЦЕДЕНТНАЯ ПРАКТИКА

- 1.** Кафе «Фламинго» в Нижнем Новгороде оштрафовали на 3 млн рублей за отсутствие приспособлений для инвалидов. Поводом для такой тщательной проверки стал **скандал с участием Оксаны Водяновой**, страдающей ДЦП и аутизмом.
<https://life.ru/t/%D0%BD%D0%BE%D0%B2%D0%BE%D1%81%D1%82%D0%B8/159479>
- 2.** Паралимпийцу в Чебоксарах не помогли сойти с трапа самолета, и он спустился на руках. При этом присутствовали несколько сотрудников аэропорта и полицейский, но никто не захотел помочь.
<https://www.vladtime.ru/proish/548795>
https://www.instagram.com/p/BRIRF87B_ig/?taken-by=fadeevmaxim
- 3.** В Архангельске сестру-инвалида чемпионки мира по джиу-джитсу не пустили на стадион "Буревестник" на инвалидной коляске, чтобы она не портила покрытие. Отмечается, что покрытие стадиона не соответствует ГОСТу, поэтому туда и не пускают людей на колясках, чтобы не повредить его. Вахтёр на входе заявила, что может нажать на брелок и "вызвать охрану с автоматами", но "жалеет инвалида".
https://life.ru/t/%D0%B8%D0%BD%D0%B2%D0%B0%D0%BB%D0%B8%D0%B4%D1%8B/1118408/isportitie_pokrytiie_v_arkhanghieskie_invalida-koliasochnika_nie_puskali_na_stadion
- 4.** Спортсменку-колясочницу, заслуженного тренера России отказались обслуживать в магазине. Хозяйка магазина в итоге в грубой форме заявила, что запретит своим продавцам пускать её в этот отдел. Якобы, такие как Лозко отвлекают продавцов и занимают примерочные кабины в то время, когда здесь могут находиться «нормальные покупатели».
<https://www.5-tv.ru/news/171635/>
- ...**
- 199.** В Краснодарском барбершопе отказались стричь детей-инвалидов. «Я попросила принять хотя бы этих детей. Но он заявил, что инвалидам не так уж и важна модная стрижка – их можно постричь в любой парикмахерской. А его "мальчики" будут сильно переживать, посмотревшись на детей-инвалидов»
<https://kuban.rbc.ru/krasnodar/05/02/2018/5a787dea9a794760ff854431>

ПРОВЕДЕНИЕ МАРКЕТИНГОВОГО ИССЛЕДОВАНИЯ

Октябрь 2017г. - маркетинговое исследование среди сотрудников торговых точек

В исследовании приняли участие: **182** сотрудника из **113** торговых объектов



65%

65% опрошенных испытывают сложности при обслуживании людей с инвалидностью

35% опрошенных не выразили однозначную позицию (возможно отсутствие практического опыта)

53% опрошенных предпочитают дистанционный формат обучения

30% респондентов предпочитают бумажные носители информации

17% сотрудников торговых объектов продемонстрировали низкую персональную вовлеченность и нежелание проходить обучение (необходимо задействовать административный ресурс)

Руководители организаций готовы потратить на обучение сотрудников не более 2-х часов рабочего времени.

БАРЬЕРЫ

Основным барьером ЦА проекта (сотрудники ритейла) для изучения стандартов обеспечения Доступной среды является их громоздкость, сложность для восприятия и разрозненность информации (нахождение на разных ресурсах).

ВЫВОДЫ

Агрегация данных и адаптация их содержания дают возможность их распространения и прикладного использования

ЗАДАЧИ «АКАДЕМИИ ДОСТУПНОЙ СРЕДЫ»

- Способствовать улучшению качества жизни людей с инвалидностью за счет соответствующей их потребностям технической организации мест продаж товаров и услуг
- Обеспечить сотрудников торговли простым, удобным и технологичным источником знаний об особенностях организации доступной среды
- Осуществлять образовательно-просветительскую деятельность среди сотрудников торговли для формирования у них устойчивых знаний и навыков корректного обслуживания клиентов с инвалидностью

РЕШЕНИЕ:

Создание высокотехнологичной, функциональной и интуитивно понятной информационной платформы

МОДУЛИ ОБУЧАЮЩЕЙ ПРОГРАММЫ

ОБУЧАЮЩИЙ РЕСУРС ИМЕЕТ МОДУЛЬНУЮ СТРУКТУРУ. РАЗНЫЕ КОМБИНАЦИИ МОДУЛЕЙ ПОЗВОЛЯЮТ УДОВЛЕТВОРИТЬ ПОТРЕБНОСТИ В ИНФОРМАЦИИ ВСЕХ ЦЕЛЕВЫХ ГРУПП. ГЛУБИНА ПОДАЧИ МОДУЛЯ ТАКЖЕ РЕГУЛИРУЕТСЯ ПОТРЕБНОСТЬЮ ЦЕЛЕВОЙ АУДИТОРИИ

МОДУЛЬ 1. МОРАЛЬНО-ЭТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ОБЩЕНИЯ

МОДУЛЬ 2. СИТУАЦИОННАЯ ПОМОЩЬ

МОДУЛЬ 3. СПОСОБЫ ИЗБЕГАНИЯ КОНФЛИКТОВ

МОДУЛЬ 4. ОРГАНИЗАЦИЯ ДОСТУПНОЙ СРЕДЫ (КОРОТКАЯ ВЕРСИЯ – СТАНДАРТЫ ОСНАЩЕНИЯ И ИНСТРУКЦИЯ ПО ЭКСПЛУАТАЦИИ) (ДЛИННАЯ ВЕРСИЯ – НОРМАТИВНАЯ БАЗА, ЗОНЫ, СТАНДАРТЫ ОСНАЩЕНИЯ И ИНСТРУКЦИЯ ПО ЭКСПЛУАТАЦИИ)

МОДУЛЬ 5. ПОРЯДОК, РЕГЛАМЕНТЫ ПРОВЕРОК. СТРУКТУРА И ПОЛНОМОЧИЯ НАДЗОРНЫХ ОРГАНОВ

УРОВНИ ОБУЧАЮЩЕЙ ПРОГРАММЫ

■ Уровень 1:

Линейные сотрудники

1. Как корректно общаться (правила и этика)
 2. Особенности / потребности клиентов, вызванные различными нозологиями
 3. Базовые принципы эксплуатации ассистивных устройств на объекте
- Факультативно: основы нормативной базы*

■ Уровень 2:

Директора

Уровень 1, а также:

1. Основы нормативной базы
2. Порядок, регламенты проверок. Структуру и полномочия надзорных органов
3. Требования к обеспечению физической доступности объекта и услуги

■ Уровень 3:

Руководитель региональной сети / представитель руководящего состава регионального/муниципального органа, отвечающего за политику в соответствующей сфере (*торговля, соцзащита, банки, ЖКХ и т.д.*)

1. Знания законодательных требований
2. Как корректно общаться (правила и этика)
3. Особенности / потребности клиентов, вызванные различными нозологиями
4. Порядок, регламенты проверок. Структура и полномочия надзорных органов

Практикумы (очные занятия):

- по обеспечению доступности
- по проверкам
- по судебным разбирательствам

АВТНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ

ЦЕНТР ОБУЧЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛОВ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ



**БЛАГОДАРИМ
ЗА ВНИМАНИЕ!**

САЙТ АКАДЕМИИ: академия-дс.рф

8 800 550 06 25

