



фізична
безбар'єрність

ORFO universal design
& inclusive spaces



Львівська
міська
рада

ЛЬВІВСЬКИЙ
ТУРИСТИЧНИЙ
ОФІС



ДАРТ

Гостинність без бар'єрів

Довідник зі створення безбар'єрного середовища у закладах HoReCa

Довідник розроблено студією універсального дизайну "ORFO"
за сприяння управління туризму Львівської міської ради та Державного агентства розвитку туризму України

Київ, 2023

Зміст

Вступне слово	5	Головний вхід	29
Визначення скорочень	6	Лобі	44
Примітки від розробників	6	Горизонтальні комунікації	48
Основні принципи інклюзивності просторів і послуг	7	Проходи	49
Паркування	8	Двері	54
Прилегла територія	13	Дверна фурнітура	60
Пішохідні шляхи	15	Вертикальні комунікації	62
Вхід у будівлю	19	Сходи	63
Пандус	20	Внутрішній пандус	67
Підйомник	26	Внутрішній підйомник	70

Зміст

Ліфт	74	Візуальні елементи доступності	142
Стійка реєстрації	78	Інформаційні таблички	143
Доступність для людей з порушенням слуху	86	Розміри літер і графічних символів	146
Інклюзивний номер	90	Контрастність	147
Ванна кімната	98	Зовнішні вивіски та вказівники	148
Вбиральня загального користування	110	Внутрішні вказівники	154
Самообслуговування	121	План приміщення	158
Барна стійка	128	Піктограми	159
Меблі	132	Тактильні елементи доступності	160
Басейн	139	Тактильні смуги	162

Зміст

Тактильні позначки	165
Мнемосхема	166
Інформаційні тактильні таблички	167
Кращі практики інклюзивності	171
Веб-доступність	172
Можливість онлайн бронювання інклюзивного номера	173
Інформація про доступність на веб-сайті	174
Інклюзивне меню	175
Персонал	176
Основи коректної комунікації	120

Вступне слово

14 квітня 2021 року Кабінетом міністрів України було схвалено "Національну стратегію із створення безбар'єрного простору в Україні на період до 2030 року". Метою Стратегії є створення безперешкодного середовища для всіх груп населення, забезпечення рівних можливостей кожній людині реалізовувати свої права, отримувати послуги нарівні з іншими.

Доступність потрібна не лише людям з інвалідністю та іншим представникам так званих маломобільних груп населення. Інклюзивний, позбавлений бар'єрів простір є зручним та комфортним для всіх і кожного. Важливо, щоб до впровадження безбар'єрних практик у громадах були долучені не лише органи державної влади та місцевого самоврядування, але й представники бізнес-середовища. Інвестування в інклюзивні трансформації не повинні відбуватися примусово, а мають стати результатом свідомої позиції підприємців, що поєднує елементи соціальної відповідальності та економічної доцільності.

Цей Довідник розроблено на основі чинних державних будівельних норм з інклюзивності та кращих світових практик доступності у туристичній сфері. Він містить усю необхідну інформацію для створення безбар'єрного середовища в готелях, ресторанах, кав'ярнях та інших закладах, що формують міську інфраструктуру гостинності.

Публікація розрахована на менеджерів та персонал закладів "HoReCa", для яких він стане ефективним інструментом оцінки доступності та удосконалення простору, а також на архітекторів-проектувальників і дизайнерів інтер'єру, долучених до створення готелів, ресторанів, кав'ярень, бістро тощо.

Користування Довідником не вимагає спеціальної освіти, що робить його універсальним джерелом знань у сфері інклюзивності будівель та розвитку безбар'єрного туризму.

Визначення скорочень

ДБН - державні будівельні норми.

ДСТУ - державний стандарт України.

МГН - маломобільні групи населення - особи, які відчують труднощі при самостійному пересуванні, одержанні послуги, необхідної інформації або при орієнтуванні у просторі, а саме: вагітні жінки; діти до 7 років та люди, які їх супроводжують; люди старшого віку; люди з постійними чи тимчасовими функціональними порушеннями; люди з інвалідністю; люди з тимчасовою травмою чи хворобою; люди з нестандартними розмірами тіла (маса тіла, зріст); люди, які протягом певного часу можуть бути неуважними; люди з валізою; люди з велосипедом; люди з собакою

LRV (light reflectance value - показник відбиття світла) - здатність поверхні певного кольору відбивати світло. Чим більшим є показник відбиття світла, тим вищою є контрастність.

Примітки від розробників

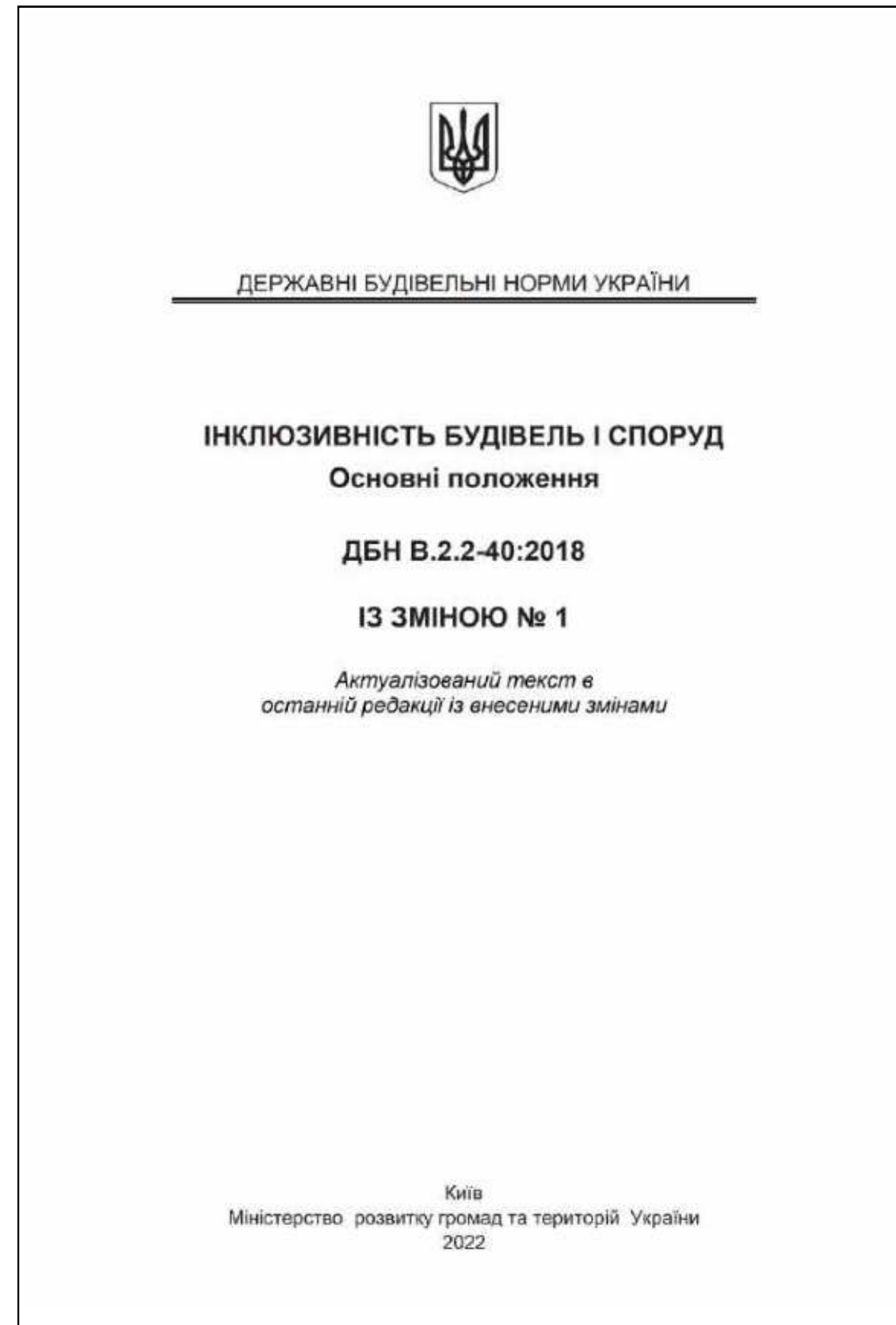
Усі схеми виконано на основі ДБН В.2.2-40:2018 "Інклюзивність будівель і споруд. Основні положення" та ДСТУ Б ISO 21542:2013 "Будинки і споруди. Доступність і зручність використання побудованого життєвого середовища".

Усі розміри на поданих схемах наведено у міліметрах.

Основні принципи інклюзивності просторів і послуг

Відповідно до ДБН В.2.2-40:2018 "Інклюзивність будівель і споруд. Основні положення", доступність для МГН повинна забезпечуватися:

- фізичною можливістю і зручністю потрапляння та пересування об'єктом, прилеглою територією, отриманням послуг
- фізичною безпекою при потраплянні на об'єкт та пересуванні в ньому, прилеглою територією, отриманням послуг
- можливістю вільного отримання інформації про об'єкт та послуги, що надаються; вільної навігації (орієнтування) по об'єкту та прилеглою територією



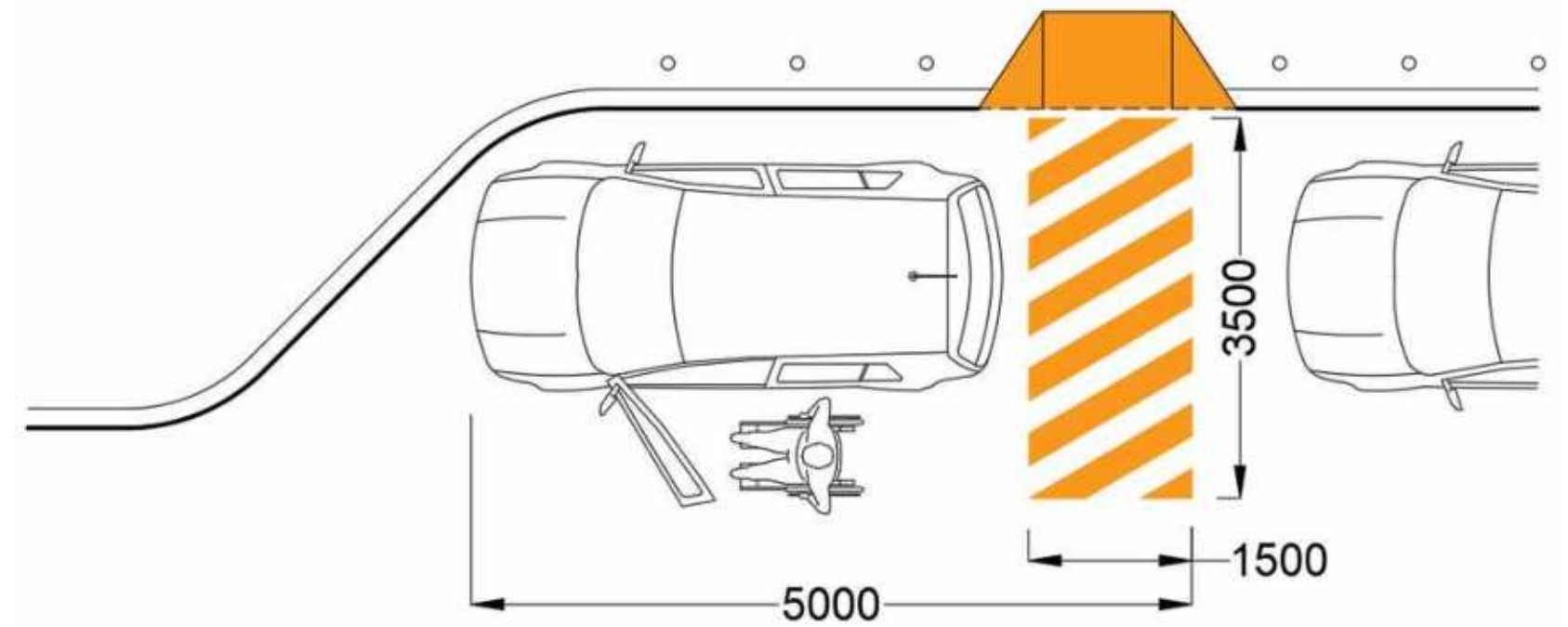
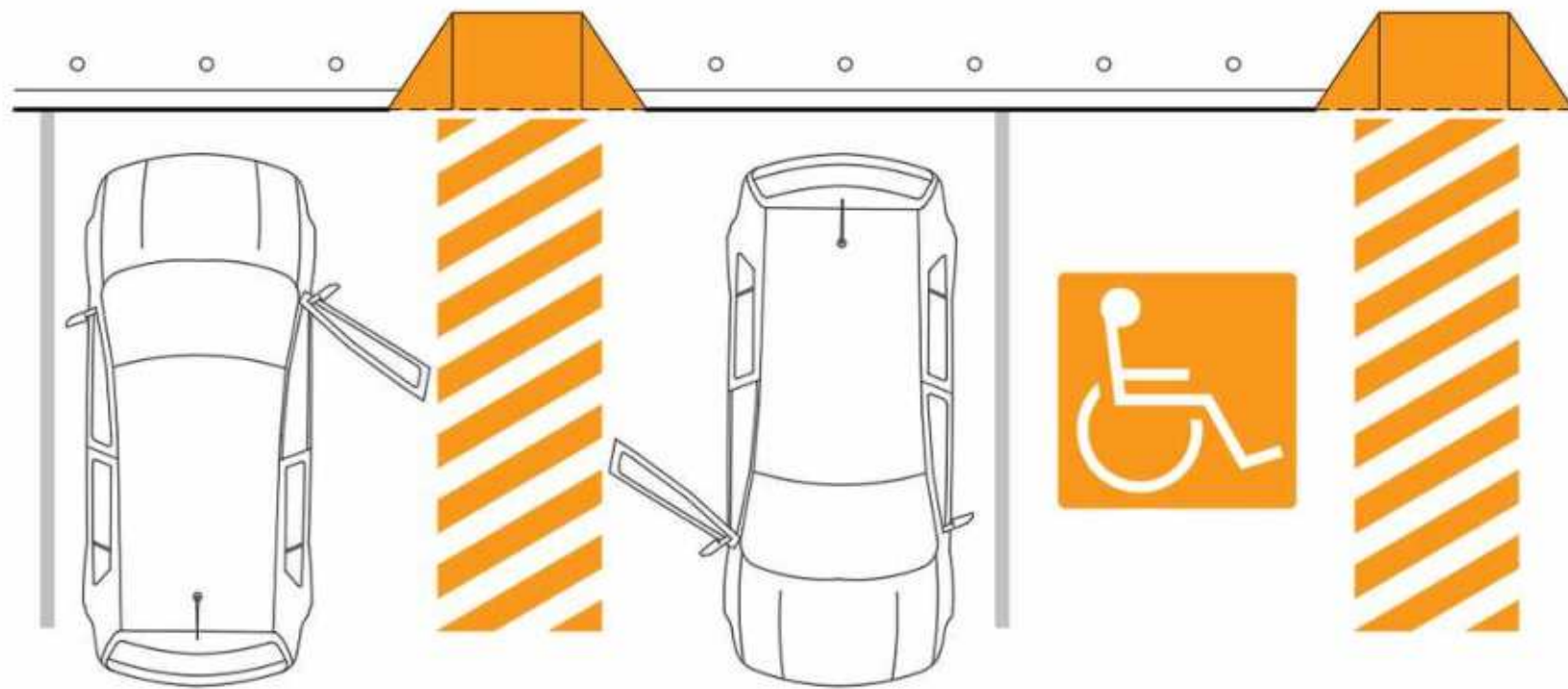
ДБН В.2.2-40:2018
"Інклюзивність будівель і споруд. Основні положення"



Паркування

Паркування

- Як мінімум одне виділене паркомісце для водіїв з інвалідністю або 10 % від загальної кількості місць
- Не далі ніж 50 м від входу
- Ширина - не менше 3,5 м
- Довжина - не менше 5 м
- Зона проходу між автівками шириною не менше 1,5 м



Паркування

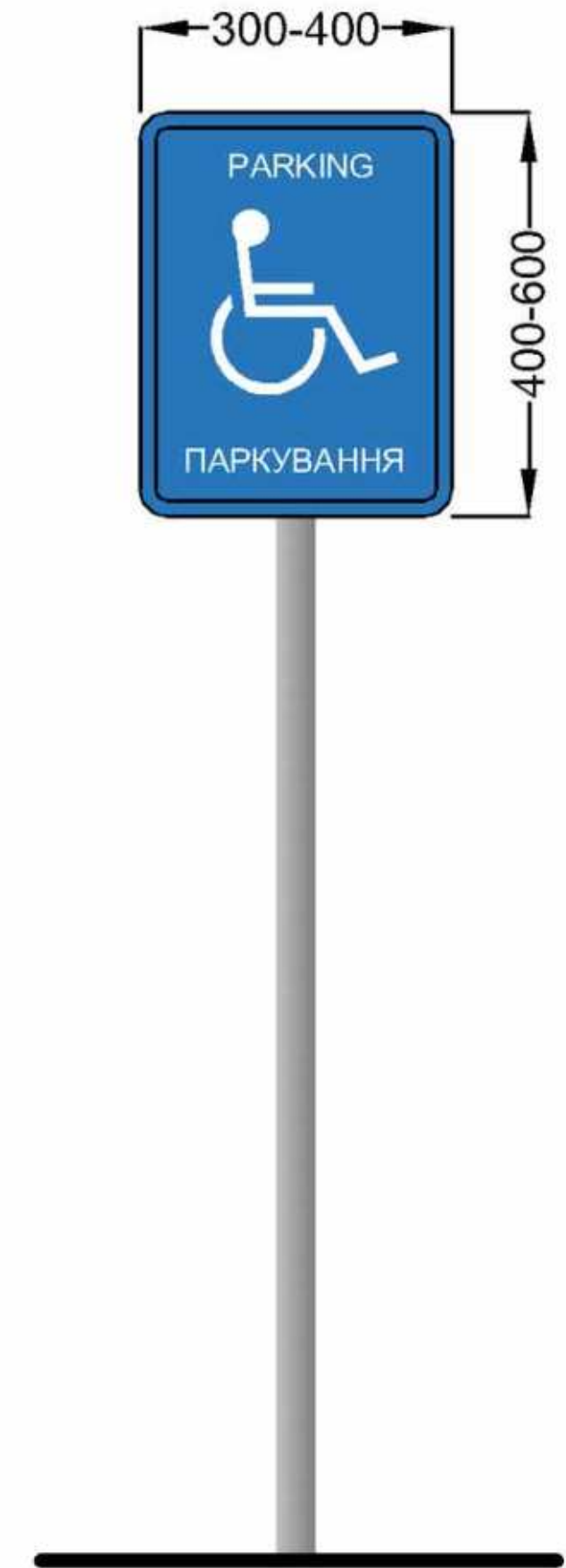
- Розмітка 1.30



- Знак 5.42.1 з табличкою 7.17



Позначення виділених паркомісць для водіїв з інвалідністю здійснюється шляхом встановлення знаків та нанесення нормативної розмітки



Паркування



Приклади облаштування виділених паркувальних місць для людей з інвалідністю на паркувальних майданчиках біля готелів

Паркування



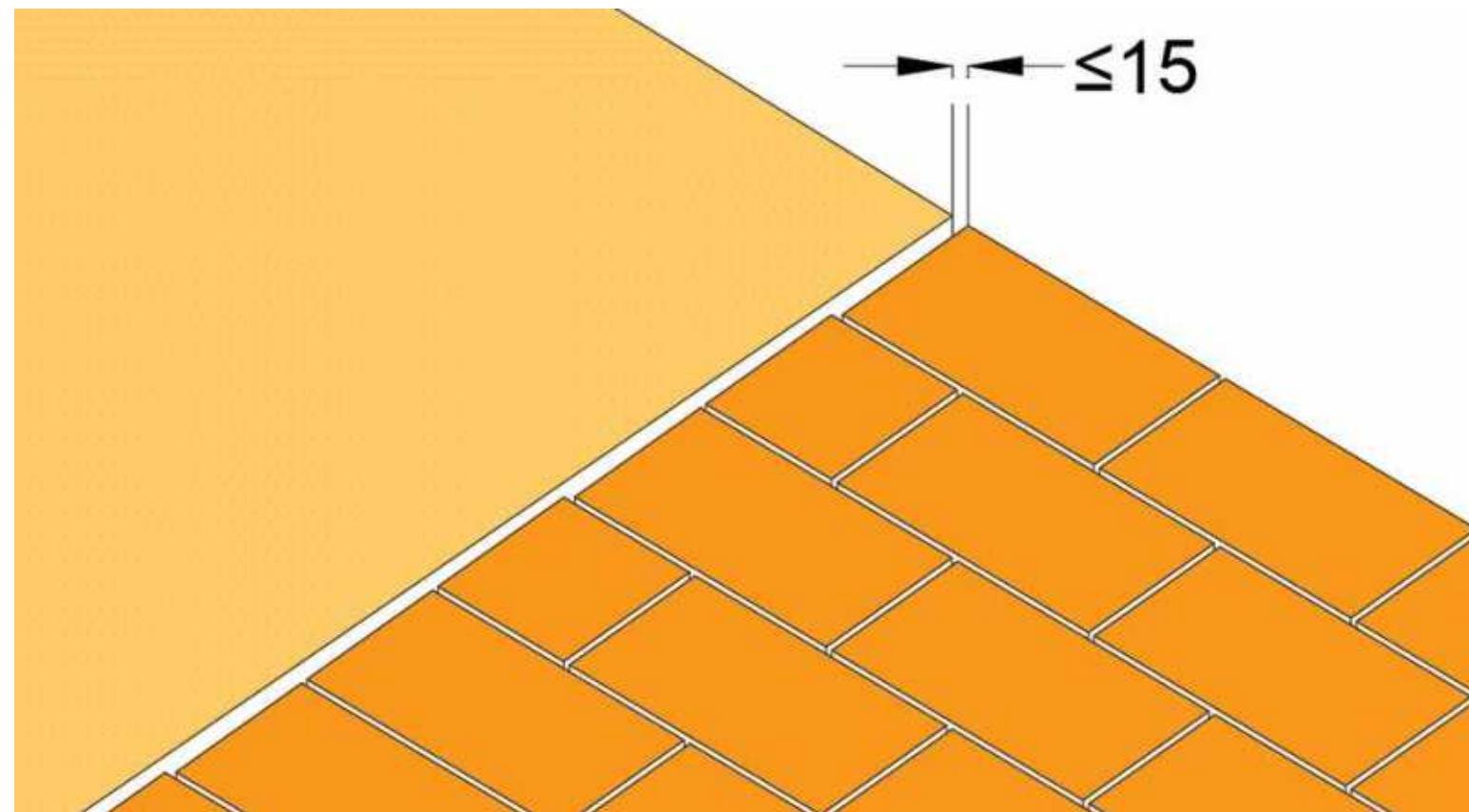
Приклади облаштування виділених паркувальних місць для людей з інвалідністю в умовах вуличного паркування



Прилегла територія

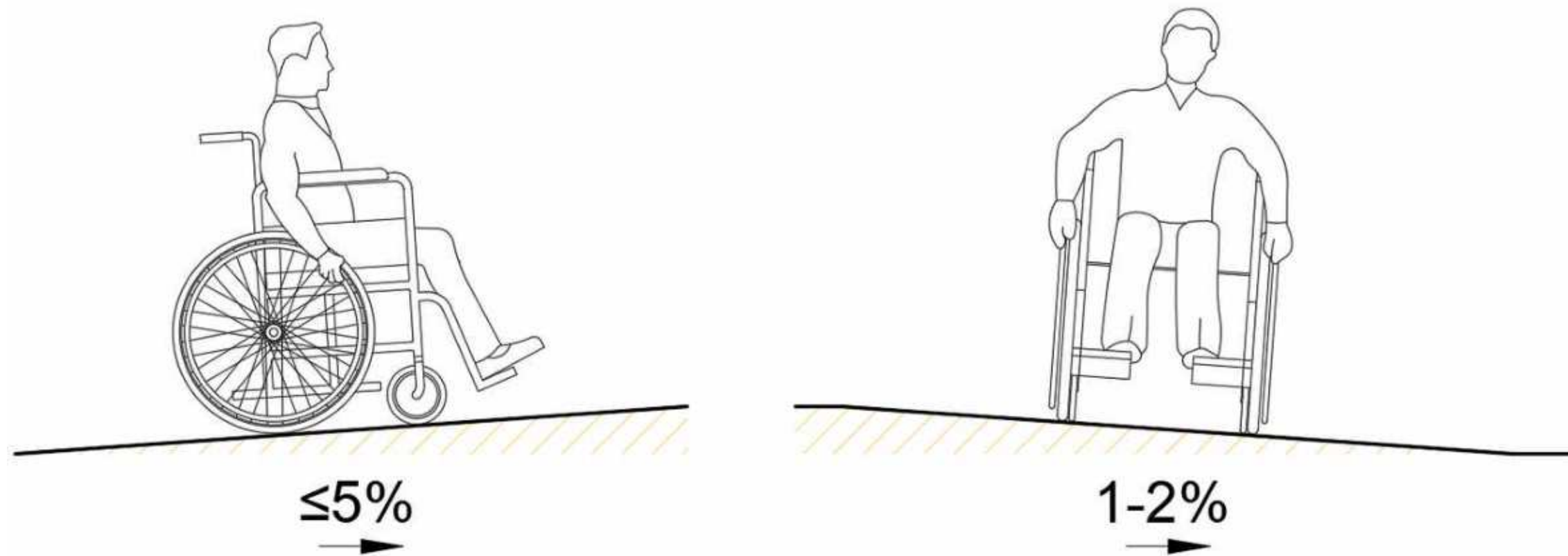
Прилегла територія

- Покриття на шляху до входу має бути рівним і твердим
- Товщина швів між елементами покриття не більше ніж 0,015 м
- Застосування насипних або крупноструктурних матеріалів (щебінь, гранвідсів тощо) не допускається
- Елементи мощення - без фаски



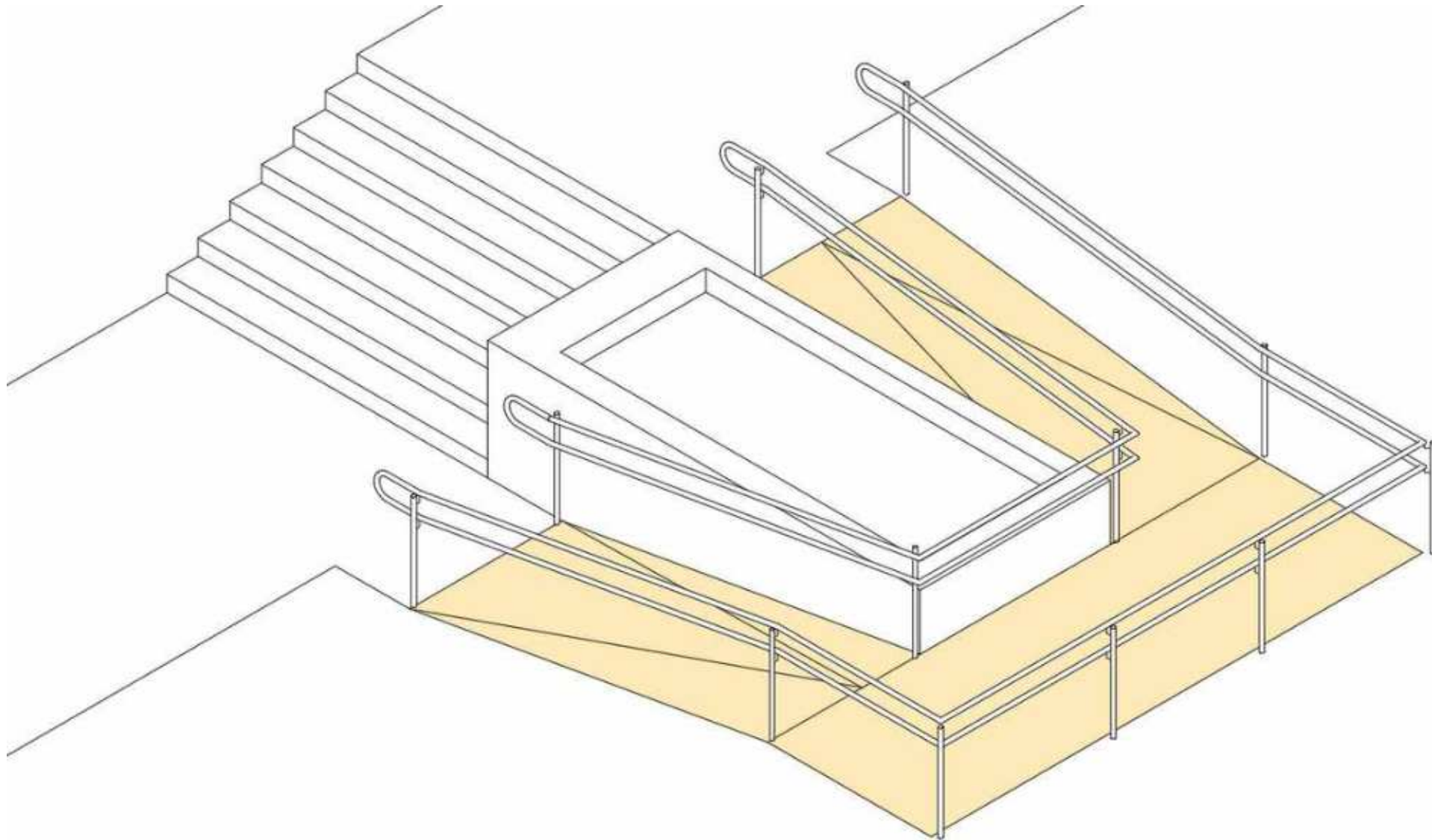
Пішохідні шляхи

- Повздовжній уклон не більше 1:20 (5 %); в разі його перевищення слід передбачати спеціальні пологі обхідні шляхи
- Поперечний уклон - в межах 1-2 %
- На ділянках, де уклон пішохідних доріжок більше ніж 1:20 (5 %), необхідно влаштовувати зовнішні сходи і пандуси
- Поодинокі сходинки на пішохідних шляхах замінюються пандусами



Пішохідні шляхи

- Сходи на пішохідних шляхах повинні дублюватися пандусами
- Ширина – не менше 1,8 м при зустрічному русі (за інших умов – не менше 1,2 м)



Пішохідні шляхи

- В разі облаштування на пішохідних шляхах решіток (пристовбурових, каналізаційних), їхні чарунки повинні мати ширину не більше 15 мм
- Не допускається застосовувати хвіртки (двері) на навісних завісах двобічної дії, хвіртки (двері) з обертовими полотнинами, а також турнікети завширшки менше ніж 0,9 м у просвіті
- Не допускається встановлення будь-яких перешкод (колон, різноманітних опор, інформаційних стояків, дорожніх огорож, стовпчиків, півкуль тощо)



Доступний шлях до будівлі



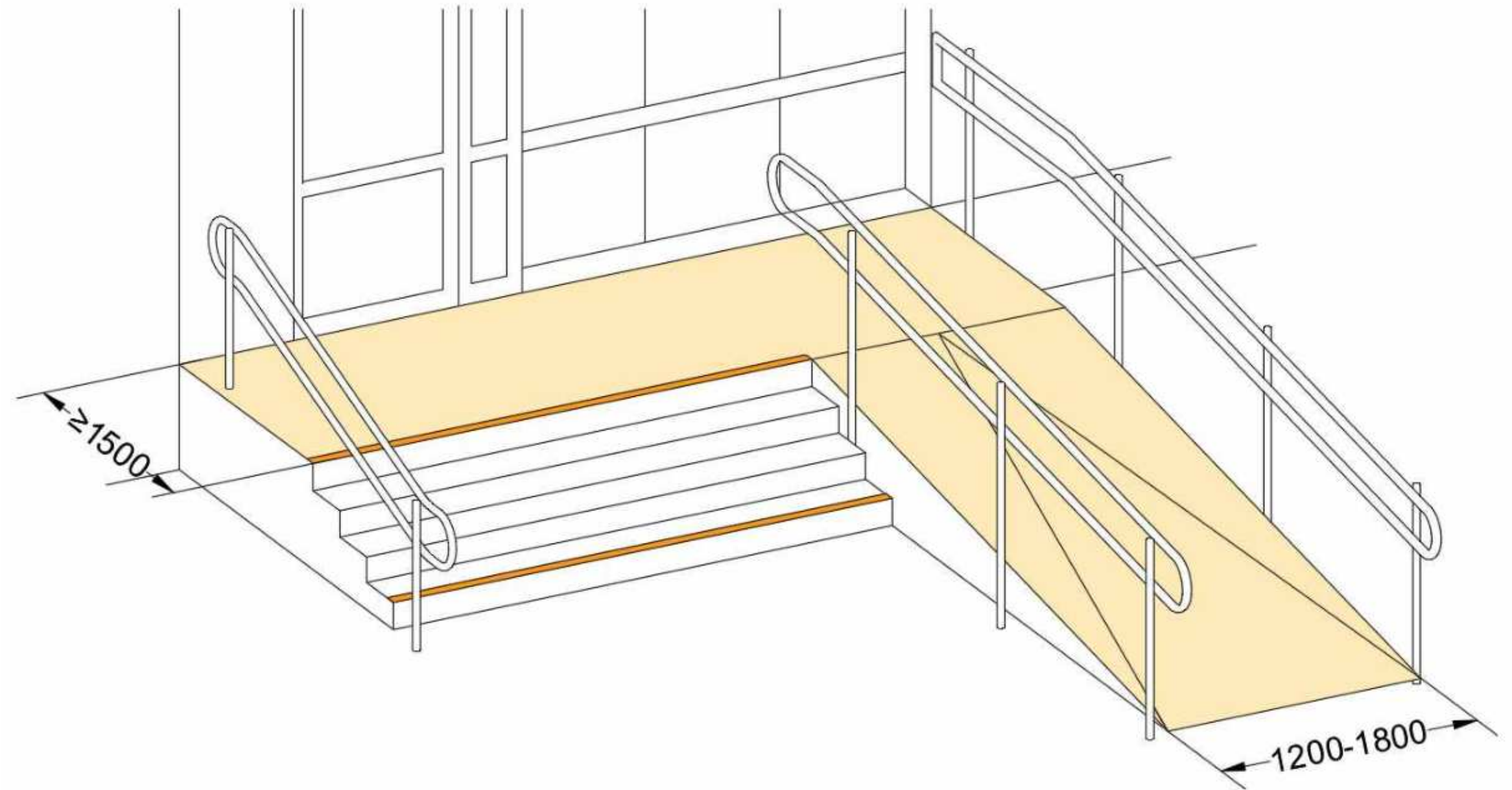
Приклади належного влаштування вказівників, що спрямовують до доступного входу у будівлю



Вхід у будівлю

Пандус

- Ширина пандуса в просвіті не менше ніж:
1,2 м – при одnobічному русі
1,8 м – при двобічному русі
- Після кожного підйому пандуса влаштовується горизонтальний майданчик, ширина якого дорівнює ширині пандуса, а глибина – не менше 1,5 м



Пандус



Приклади належного влаштування пандусів при вході у будівлю

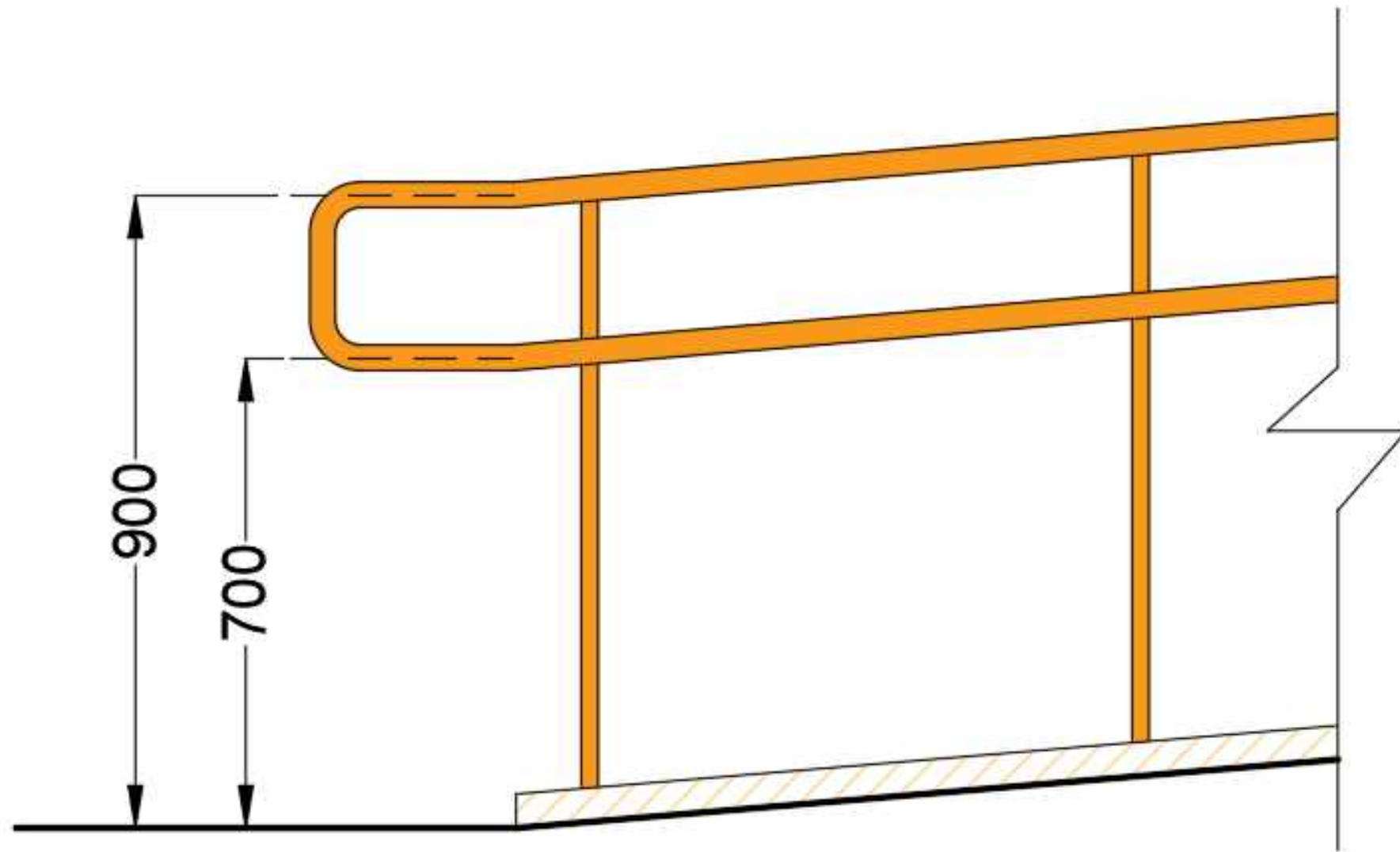
Пандус

- Ухил – не більше 8 % (1:12), розраховується згідно наведеної таблиці

Максимальний підйом, мм	Максимальний ухил		Максимальна довжина між проміжними
	$a:b$	%	
500	1:20	5,0	10 000
460	1:19	5,3	8 740
420	1:18	5,6	7 560
385	1:17	5,9	6 545
350	1:16	6,3	5 600
315	1:15	6,7	4 725
280	1:14	7,1	3 920
245	1:13	7,7	3 185
200	1:12	8,0	2 400
Примітка 1. Ухил пандуса не повинен перевищувати максимальні значення, викладені у таблиці. Примітка 2. Пандус з ухилом менше ніж 1:20 (5,0 %) не потребує проміжних площадок. Примітка 3. Пандус з ухилом більше ніж 1:12 (8,0 %) використовувати не допускається			

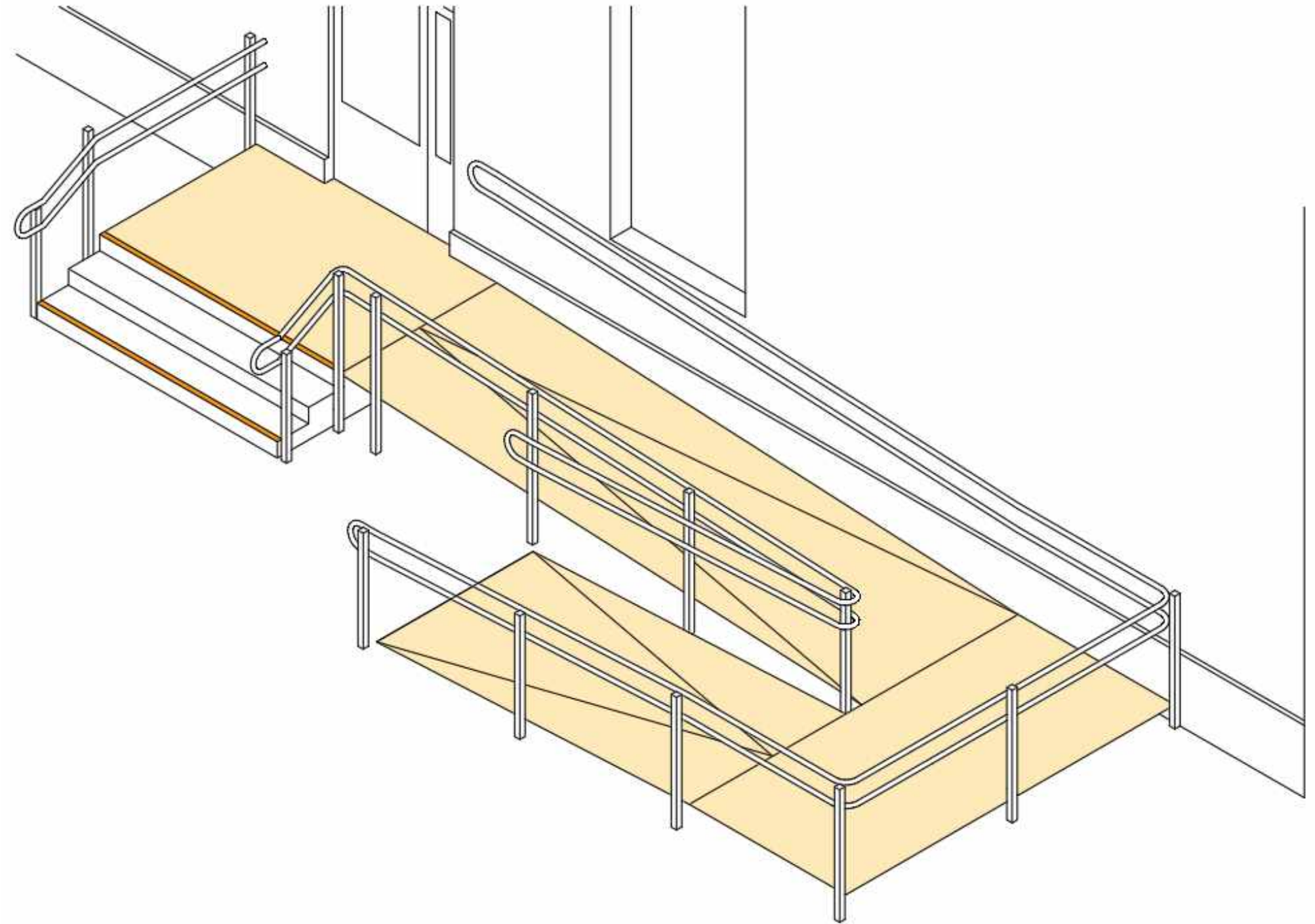
Пандус

- Поручні - по обидва боки, на висоті 0,7 м і 0,9 м (для дітей – додатково на висоті 0,5 м)
- Продовження поручнів по горизонталі на 0,3 м вгорі та внизу



Пандус

- Максимальна висота одного підйому відкритого пандусу на шляхах руху не повинна перевищувати 0,8 м. Після кожного підйому необхідне влаштування горизонтальних площадок глибиною не менше ніж 1,5 м.
- По краях пандуса, що не примикають до стін – бортики заввишки не менше 50 мм
- В разі влаштування навісу, він має бути розміщений над усією площиною пандуса. Скидання атмосферних опадів з даху або системою водовідведення на похилу площину пандуса є неприпустимим.
- Поверхня - шорстка, чітко маркована кольором або фактурою, контрастна відносно суміжних горизонтальних поверхонь (елементів мощення)



Пандус

Найпоширеніші помилки при влаштуванні пандусів:

- ненормативний ухил
- ненормативні поручні - без заокруглень
- поручні відсутні або встановлені лише з одного боку
- нерівності покриття



Підйомник

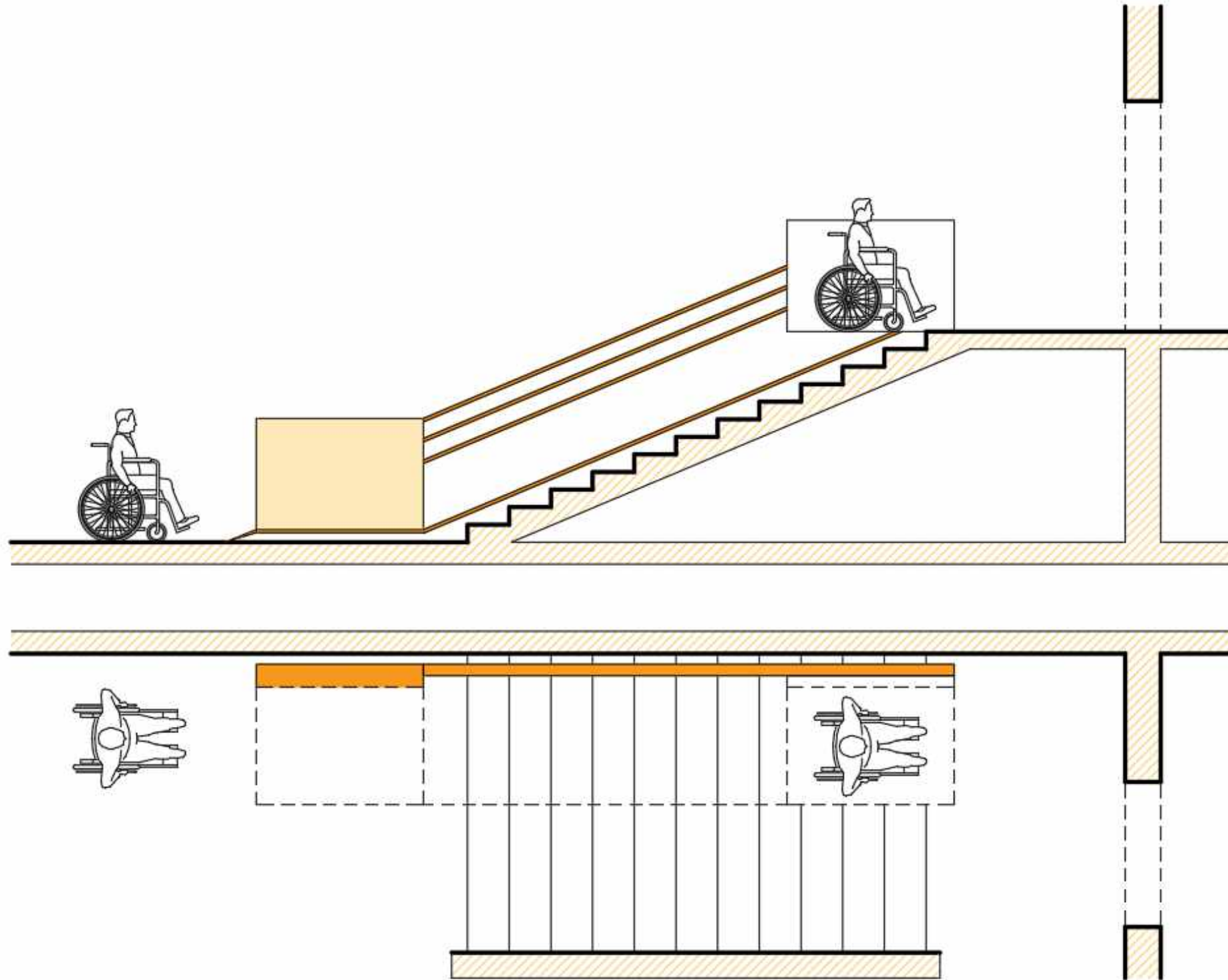


Схема та приклад облаштування похилого підйомника на прилеглій території

Підйомник



Приклади облаштування похилого підйомника на прилеглій території

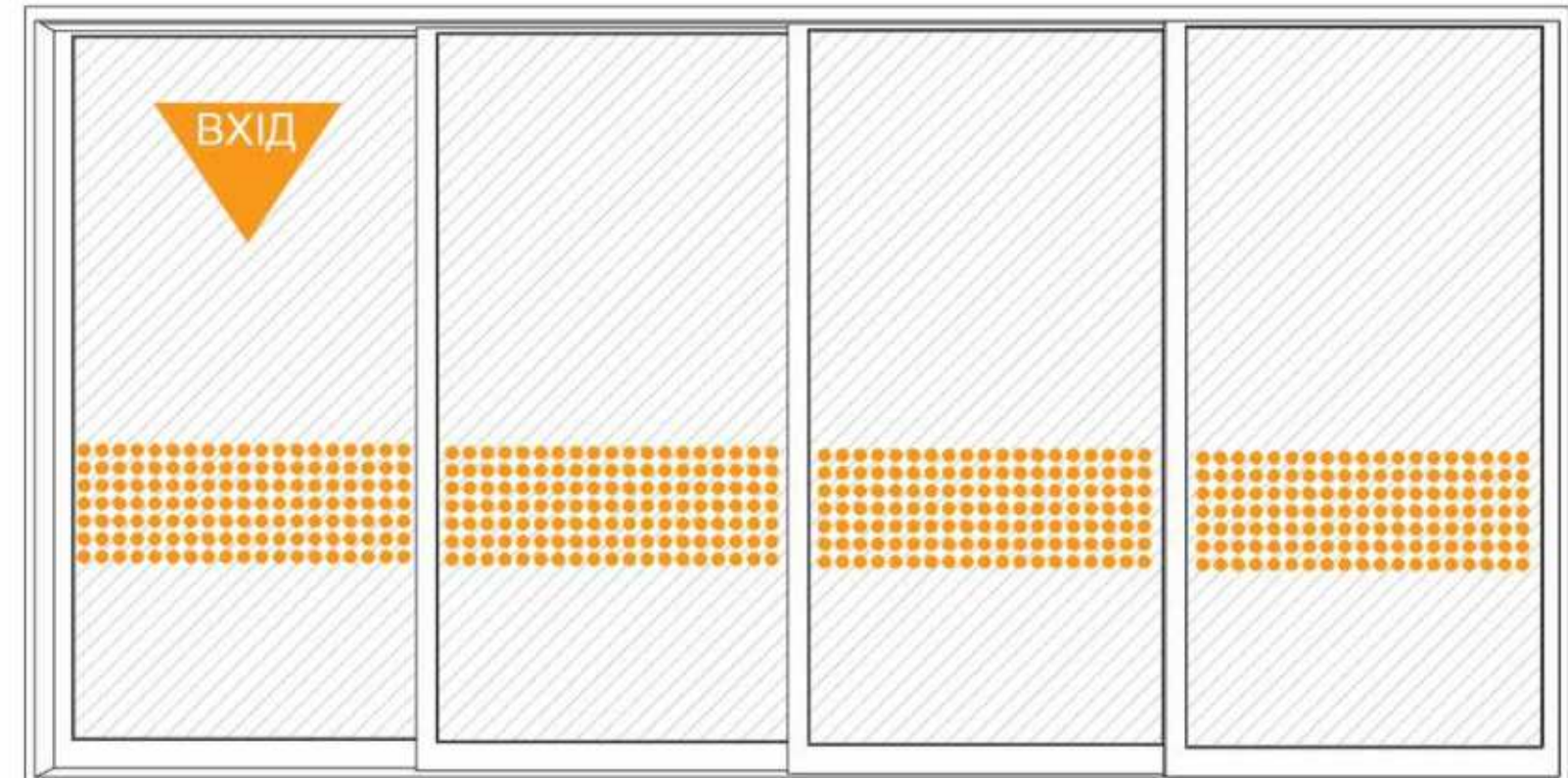
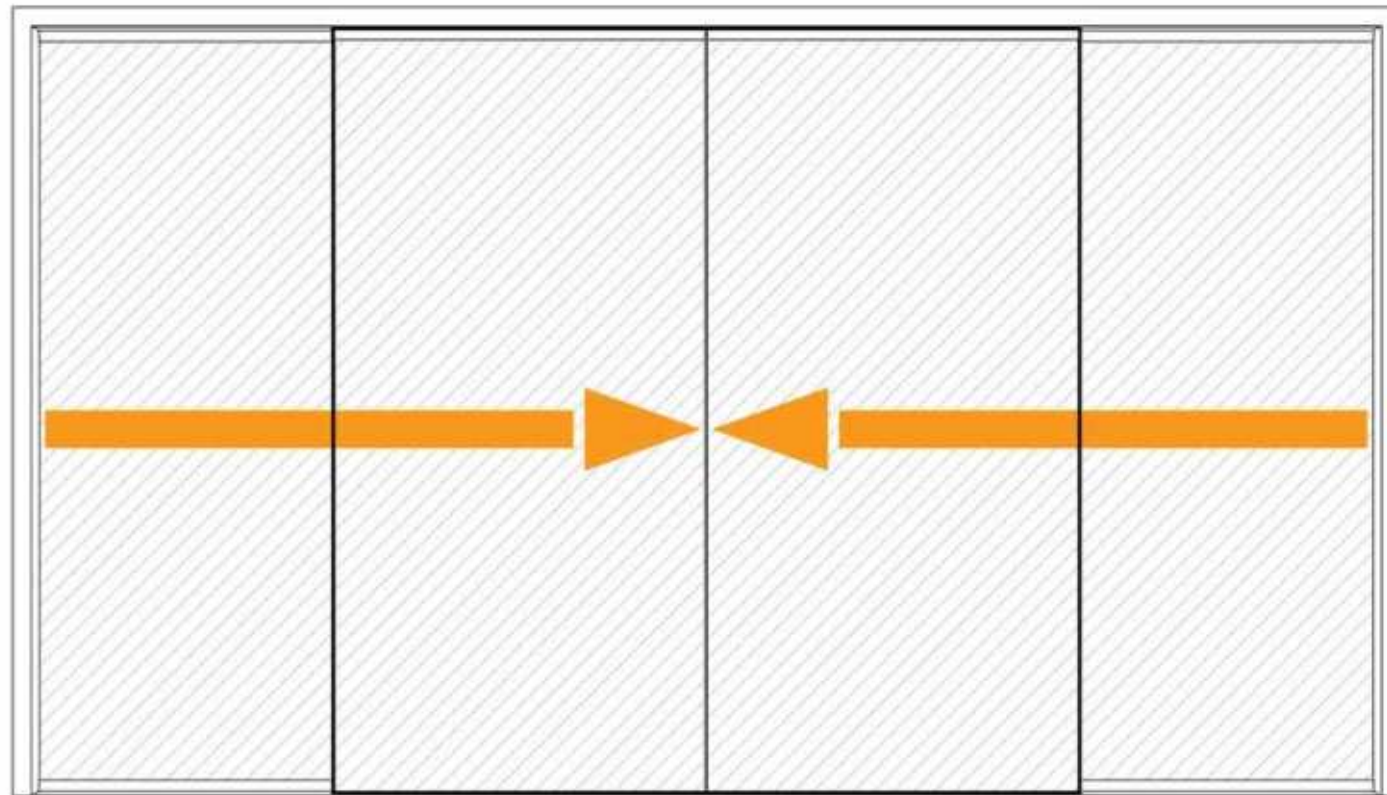
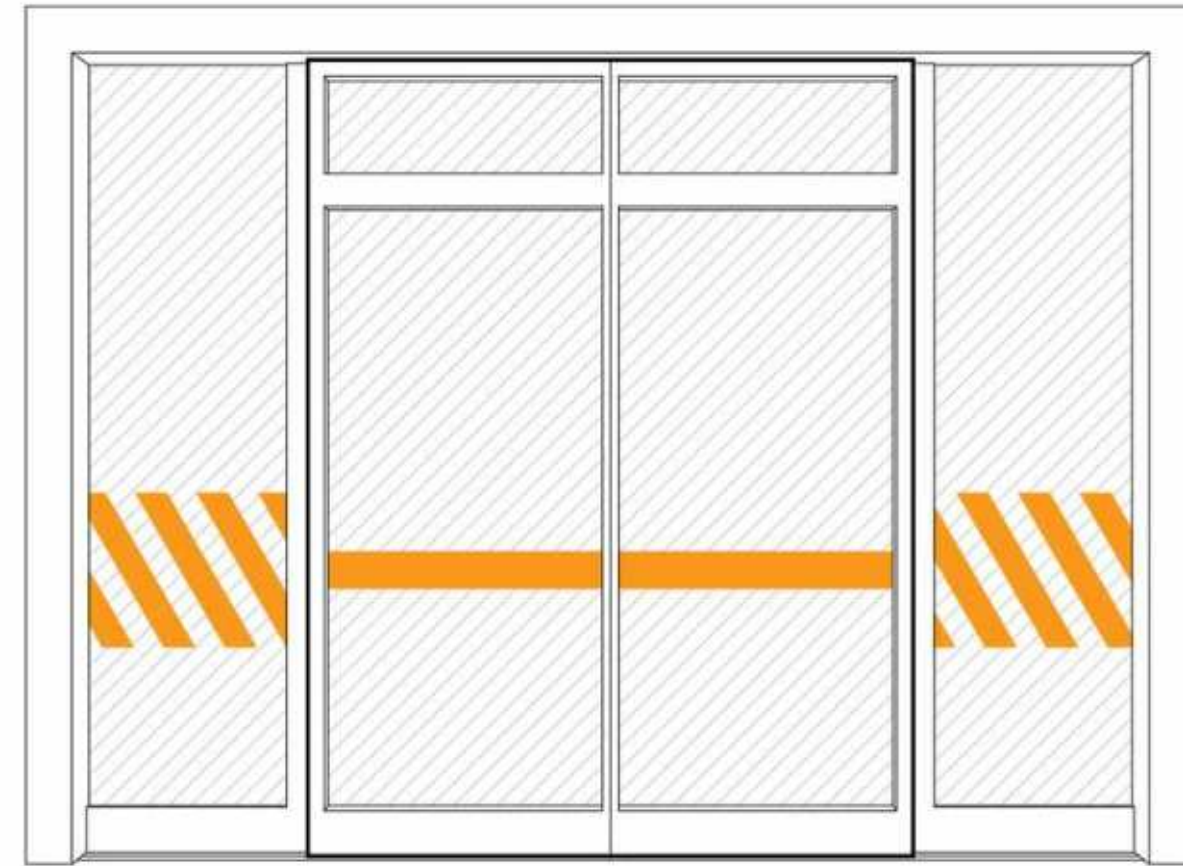
Підйомник



Приклади облаштування вертикального підйомника на прилеглій території

Головний вхід

- Рекомендовано встановлювати двері з автоматичним відчиненням (на фото-елементах) або з примусовим відчиненням через вимикач, що встановлюється поруч з дверима на висоті 0,75-0,8 м або 0,3 м (для відчинення дверей ногою, милицею або тростиною)
- Полотна скляних дверей повинна мати контрастне маркування – у вигляді смуг, кіл, стрілок тощо



Головний вхід



Приклади облаштування безпорогового входу у будівлю автоматичними розсувними дверима

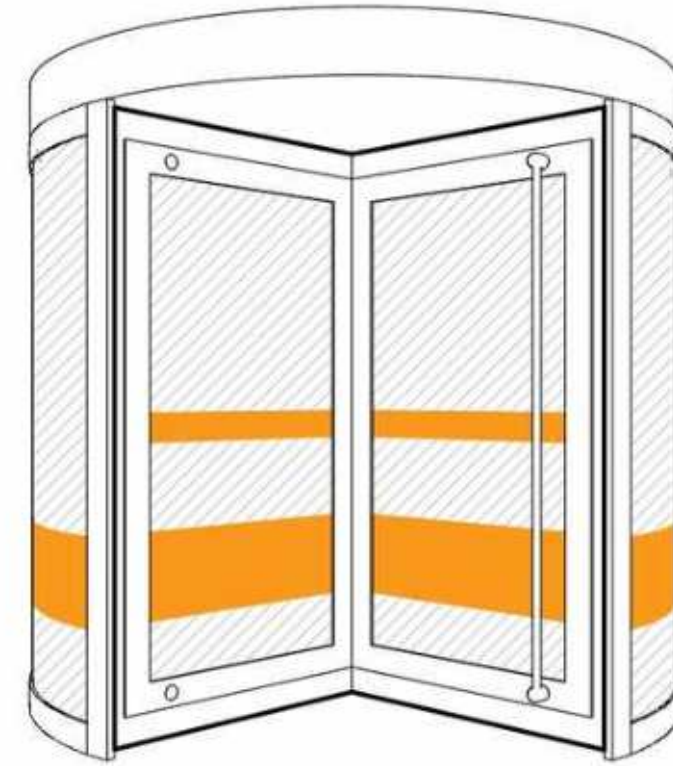
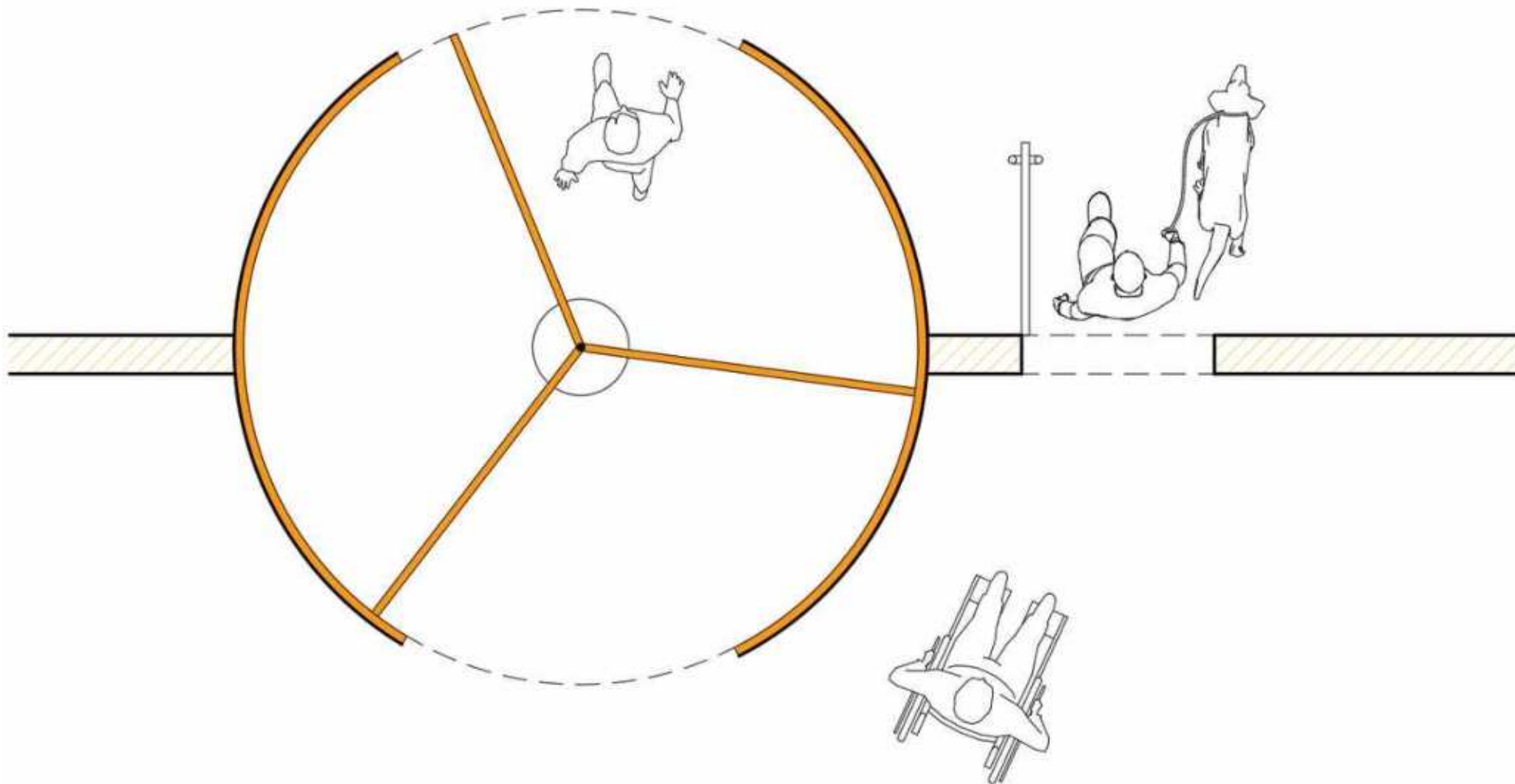
Головний вхід



Приклади облаштування безпорогового входу у будівлю автоматичними розсувними дверима

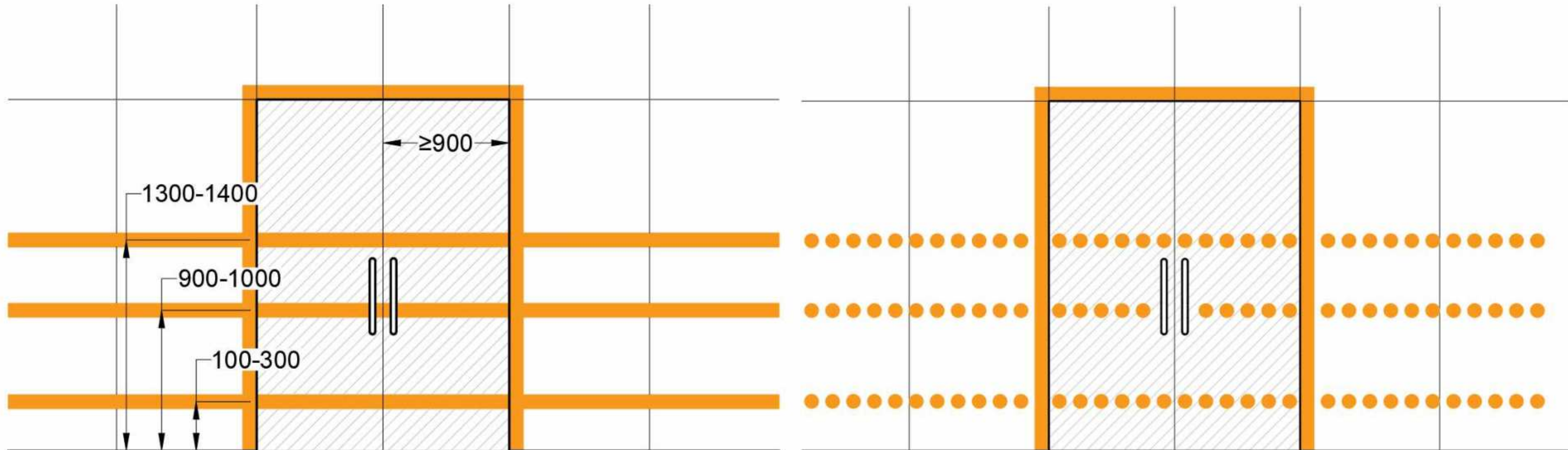
Головний вхід

- Застосування дверей, що гойдаються на завісах, та обертових дверей на шляхах руху МГН не допускається
- У разі встановлення обертових дверей, вони повинні бути продубльовані розпашними дверима завширшки не менше 900 мм



Головний вхід

- Типові двері – розпашні, на завісах одnobічної дії з фіксаторами у положеннях «відчинено» і «зачинено», а також двері із затримкою автоматичного зачинення дверей (доводчиком) тривалістю не менше ніж 5 секунд
- У двостулкових дверях одне робоче полотно повинно мати ширину не менше 0,9 м



Головний вхід



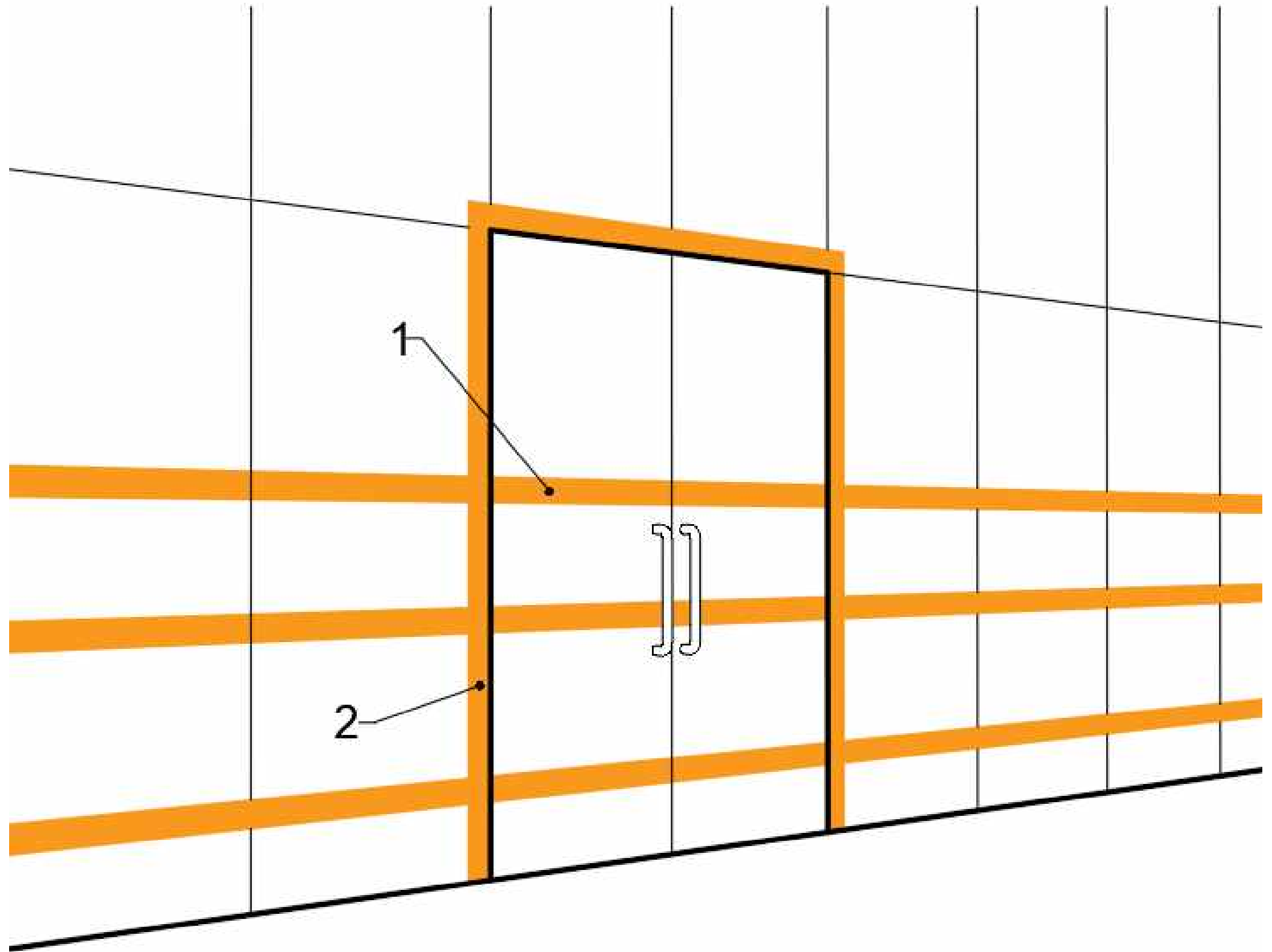
Приклади облаштування входу у будівлю одно- та двостулковими розпашними дверима

Головний вхід

Схема маркування скляного фасаду:

1 - маркування скляних дверей контрастною смугою шириною не менше 100 мм

2 - маркування скляних дверей по периметру (краю) дверного прорізу контрастною смугою шириною не менше 100 мм



Головний вхід



Приклади облаштування входу у будівлю одностулковими розпашними дверима

Головний вхід



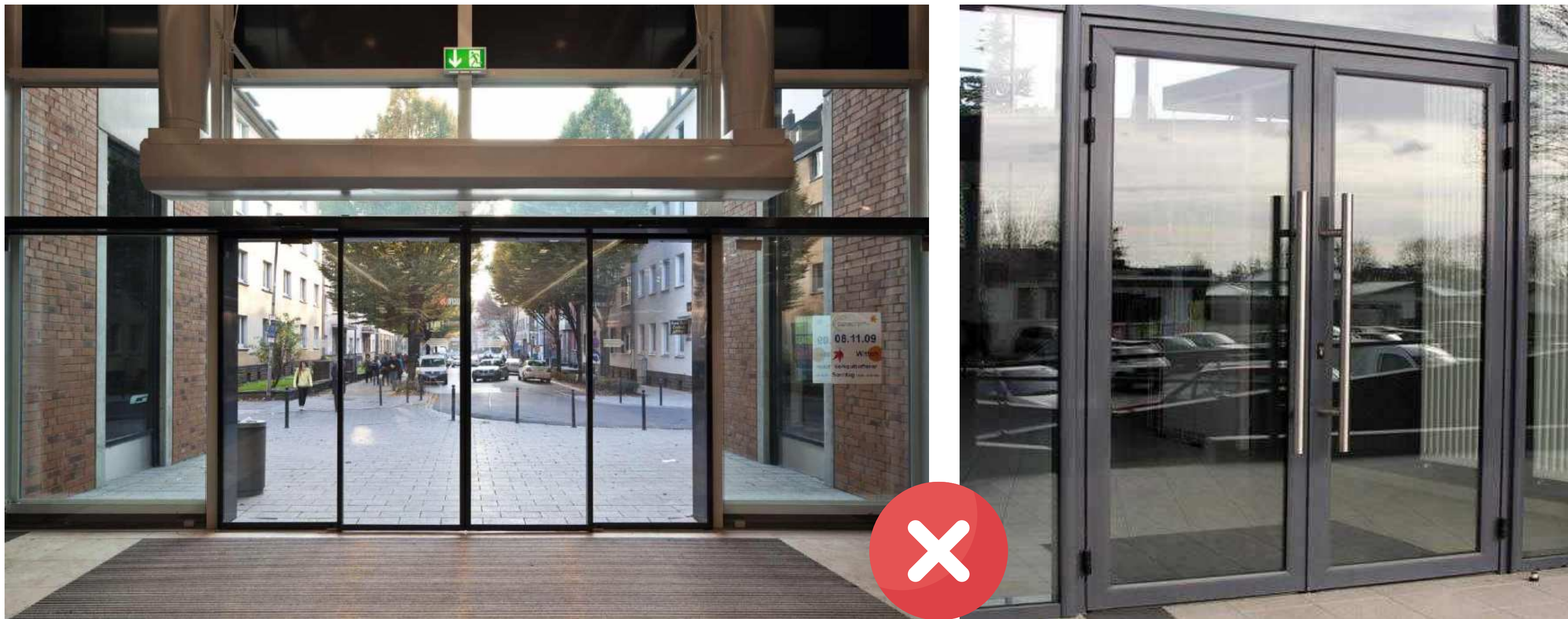
Приклади облаштування входу у будівлю одностулковими розпашними дверима

Головний вхід



Приклади влаштування вхідних дверей згідно з вимогами інклюзивності

Головний вхід



Розповсюджена помилка - відсутність контрастного маркування на скляних оглядових панелях вхідних дверей

Головний вхід



Приклади облаштування входу з використанням розумного пристосування

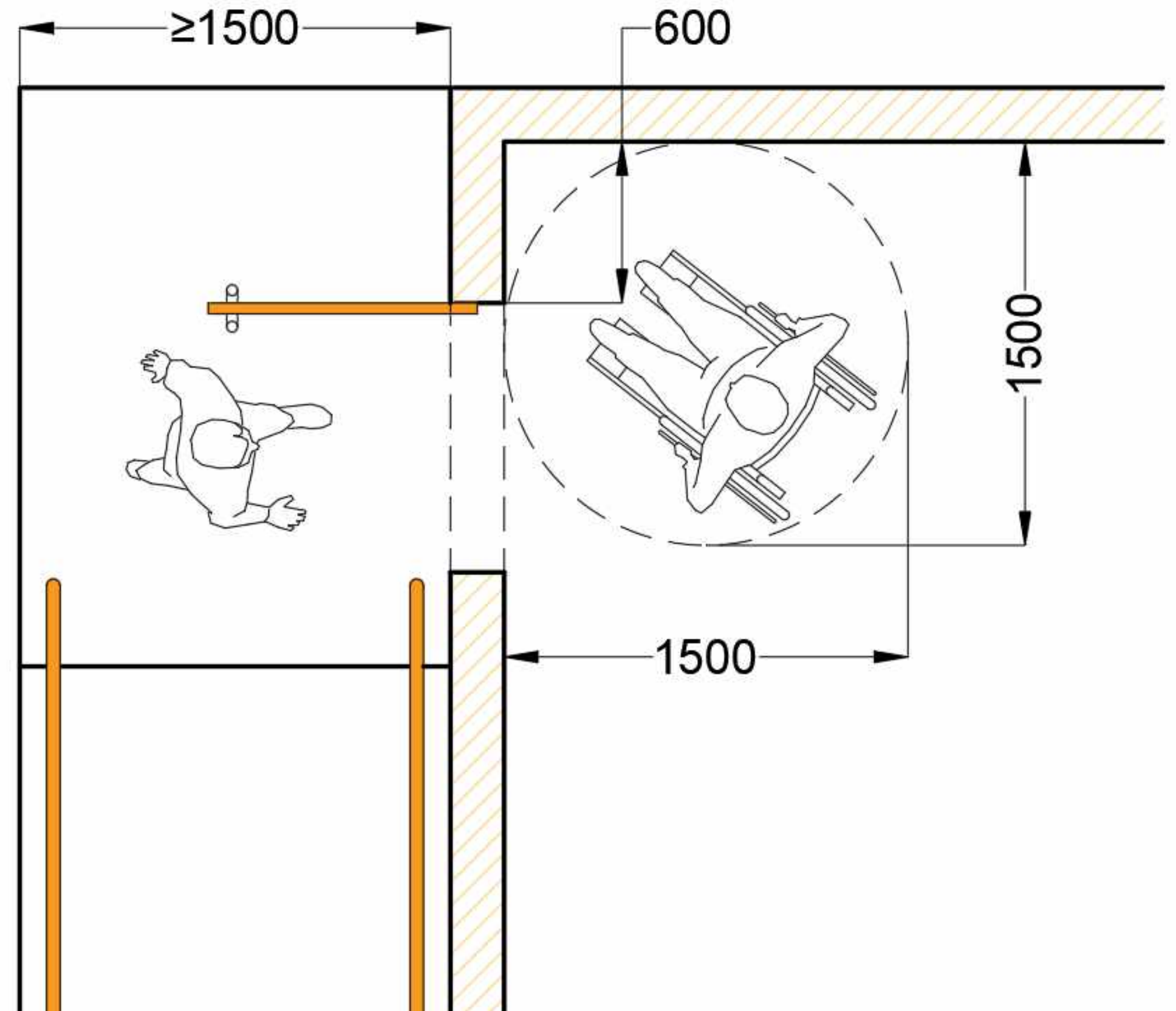
Головний вхід



Приклади облаштування входу у будівлю з порушенням вимог безбар'єрності

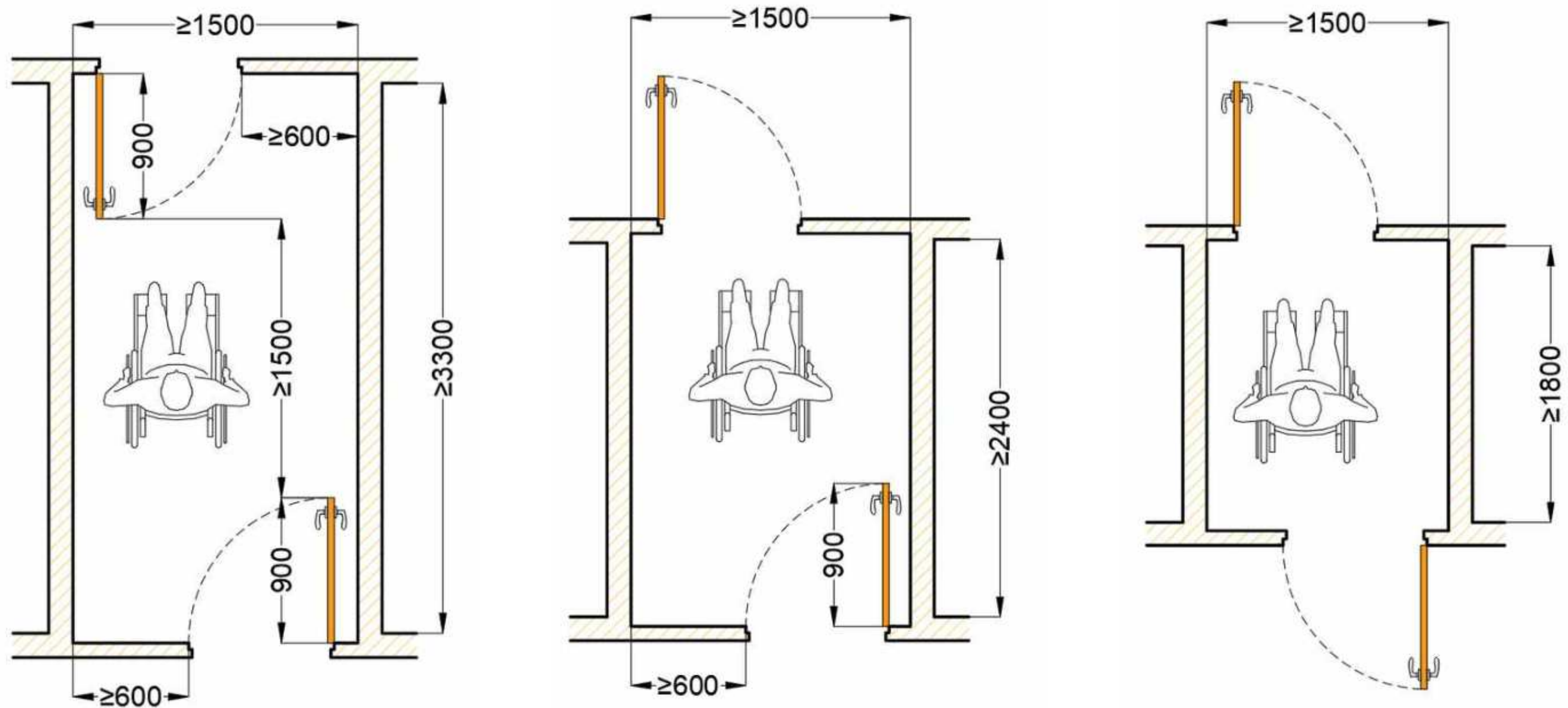
Головний вхід

- Одностулкові двері - 900 мм завширшки, без порогів, з оглядовою (прозорою) панеллю
- Вільний простір при вході або тамбур - не менше 1500*1500 мм
- Вхідний майданчик, сходи і пандуси при вході слід облаштовувати: навісом, водовідводом - як з поверхні майданчика (сходів, пандусу), так із покриття навісу. За наявності ґанку, вхідний майданчик слід обладнувати поручнями



Головний вхід

- Тамбури і тамбур-шлюзи - глибина не менше 1,8 м, ширина - не менше 2,2 м
- Дренажні і водозбірні ґрати, які встановлюють у підлозі тамбурів або вхідних площадок, повинні бути врівень з поверхнею покриття підлоги, а ширина чарунок не повинна перевищувати 15 мм



Лобі



Лобі



Приклади облаштування простору лобі згідно з вимогами інклюзивності

Лобі

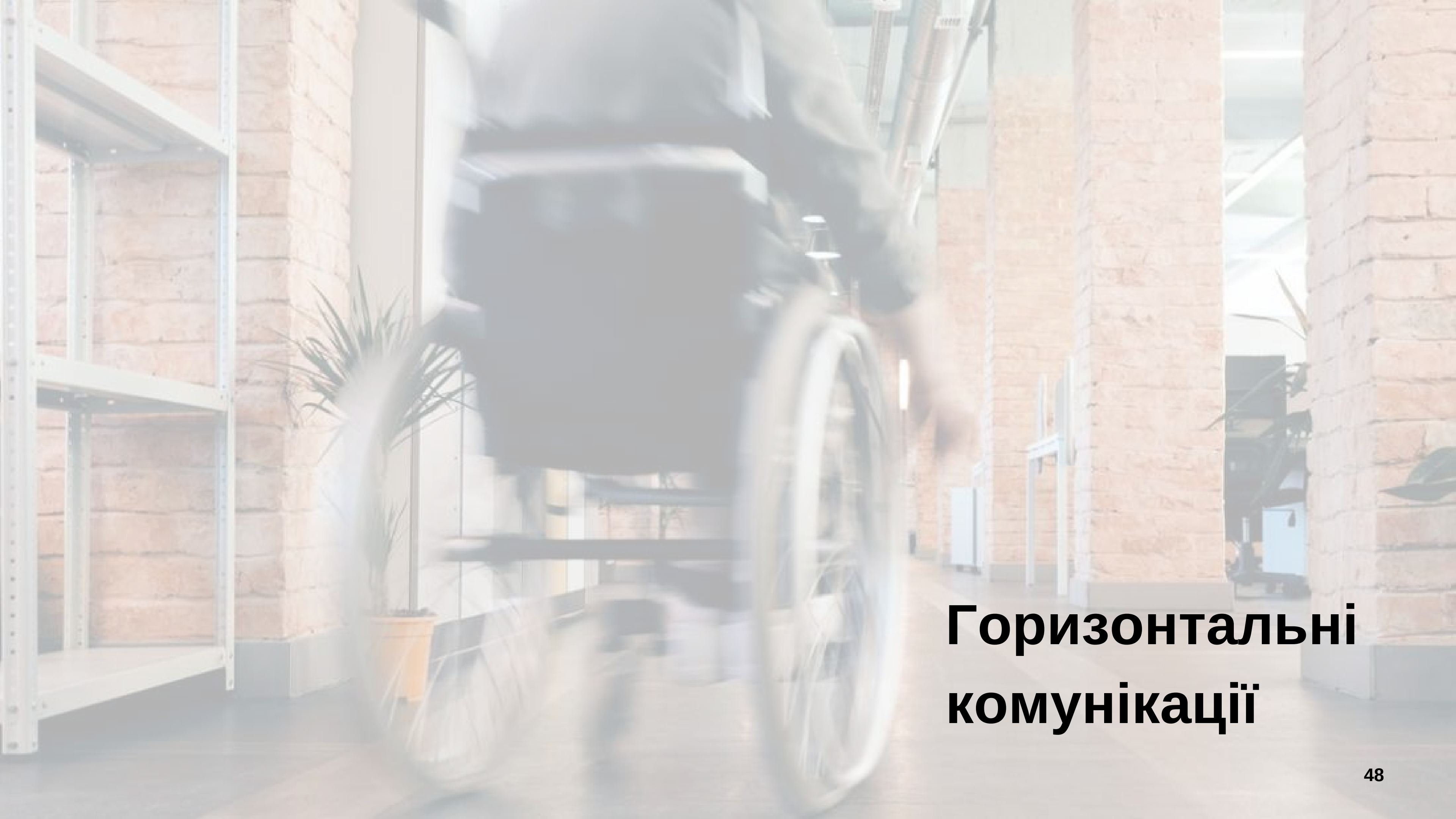


Приклади облаштування простору лобі згідно з вимогами інклюзивності

Лобі



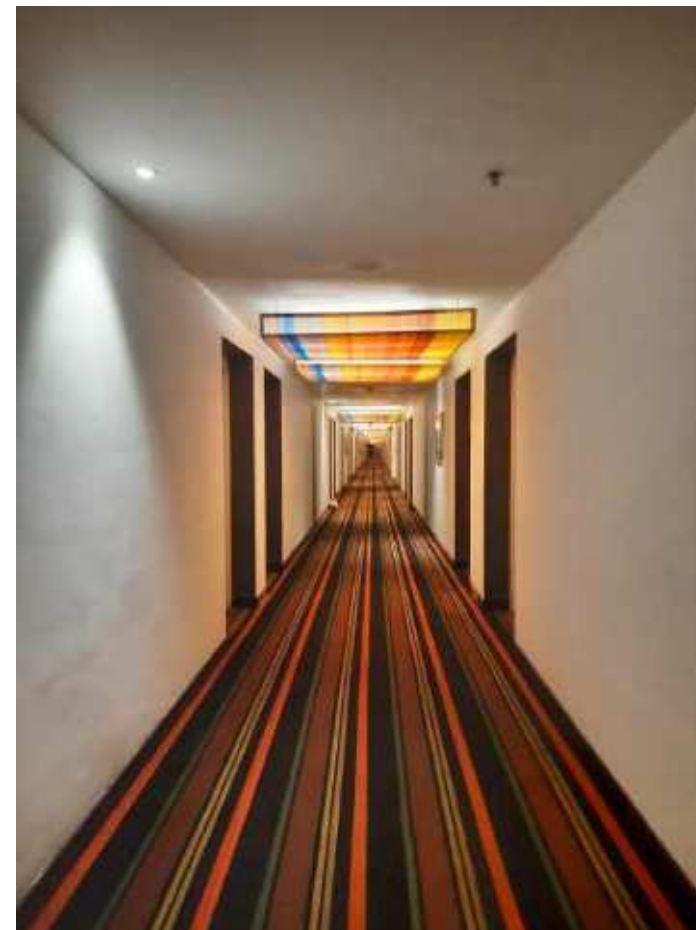
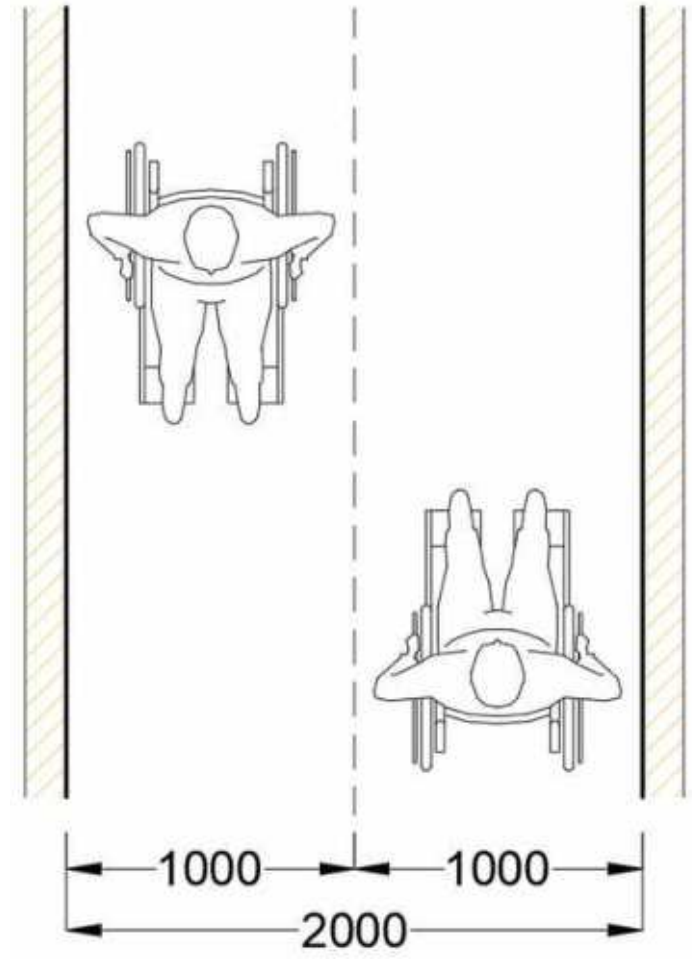
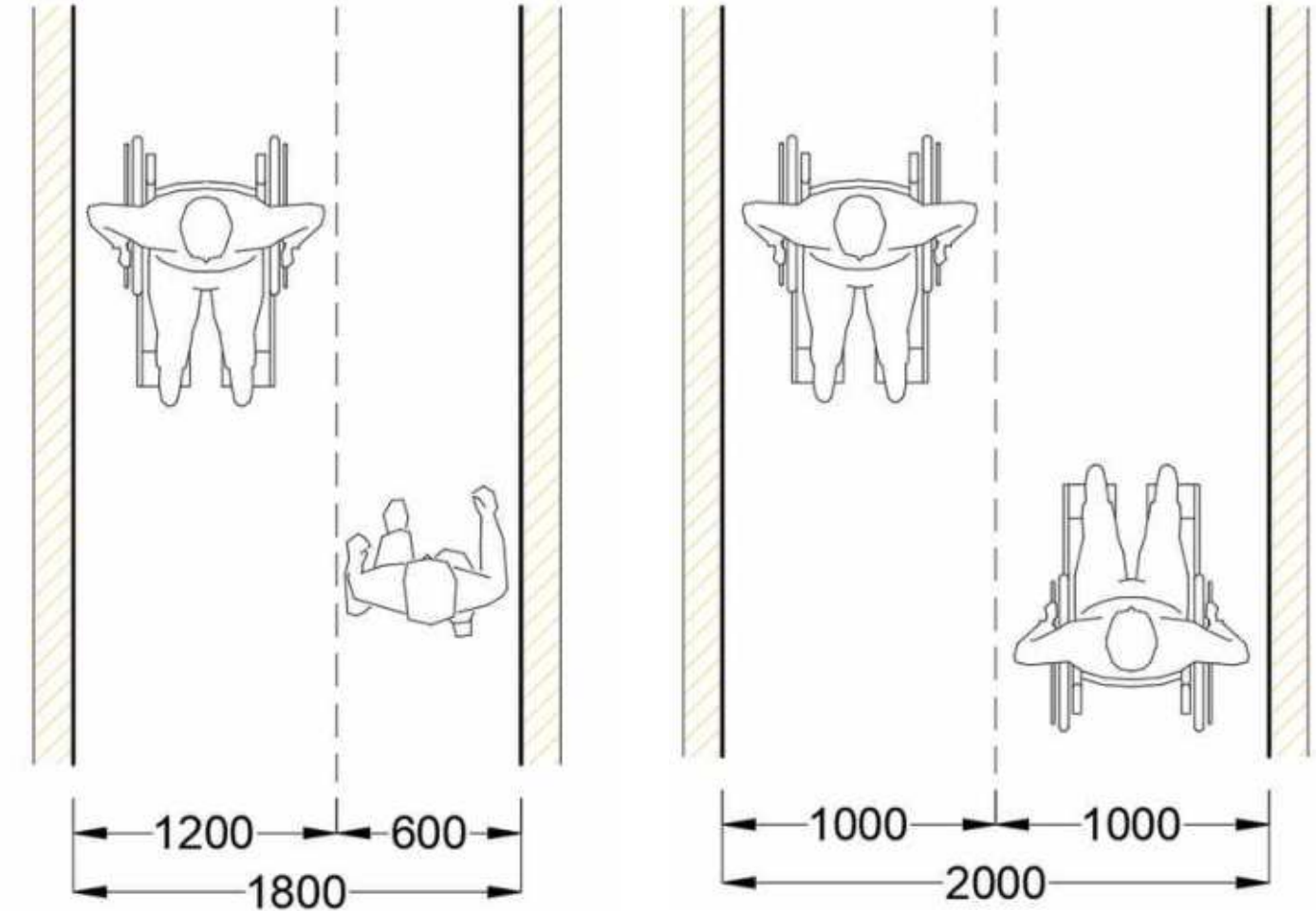
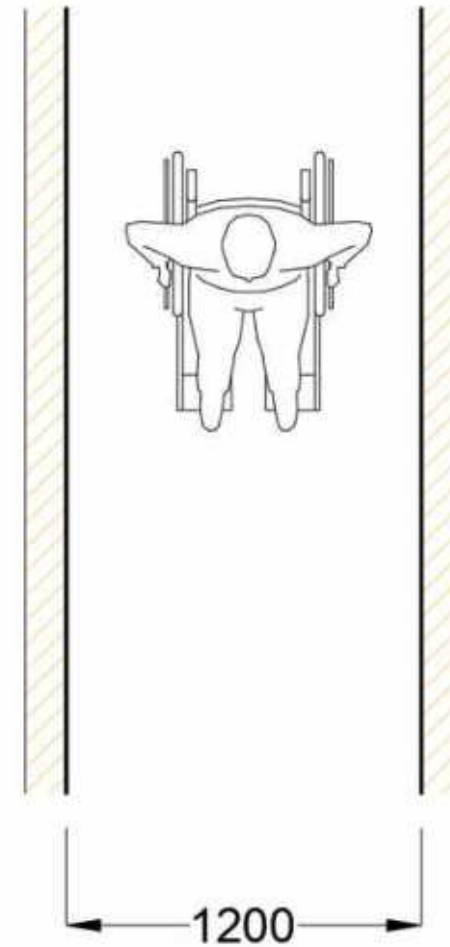
Приклади облаштування простору лобі згідно з вимогами інклюзивності

A blurred photograph of a person in a wheelchair moving through a modern building hallway. The person is wearing a dark jacket and is captured in motion, with the wheelchair's wheels and the person's body slightly out of focus. The hallway features light-colored brick walls, large windows on the right side, and a metal railing on the left. A potted plant is visible near the wheelchair. The overall atmosphere is one of movement and accessibility.

Горизонтальні комунікації

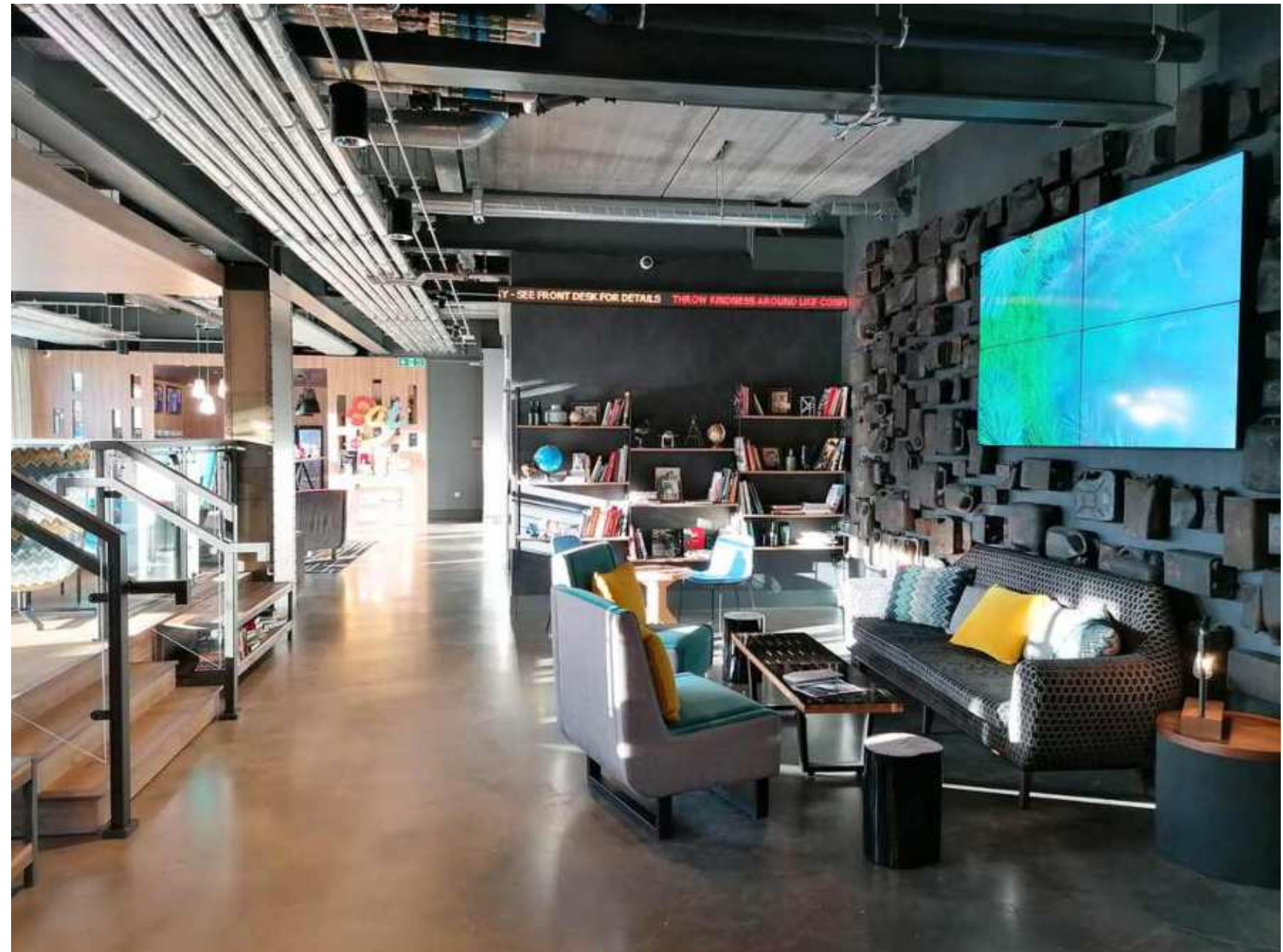
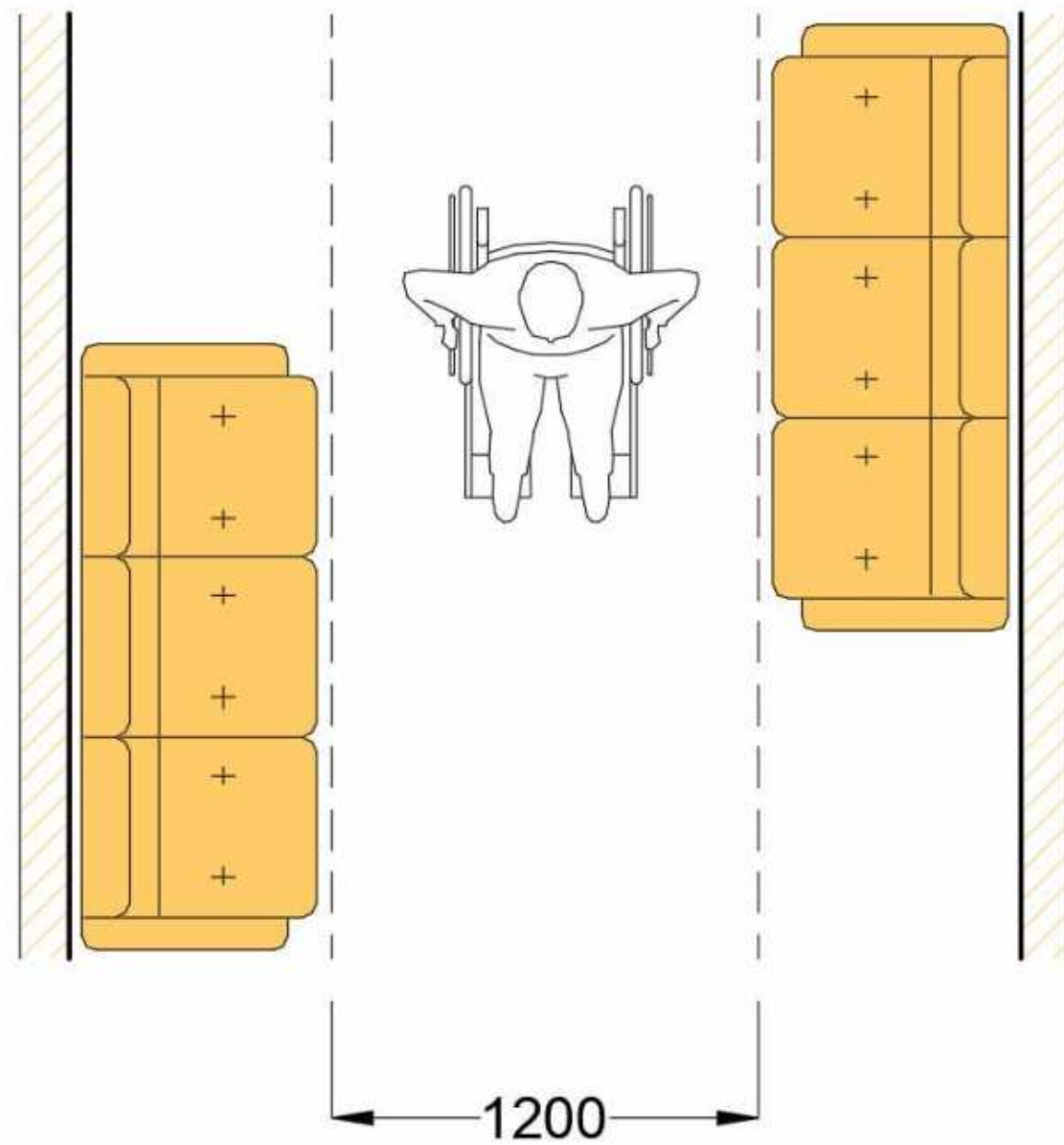
Проходи

- Ширина проходів в просвіті:
рекомендована – не менше 1,8 м
мінімальна – 1,5 м
- При реконструкції або капітальному ремонті допускається залишати ширину коридорів 1,2 м за умови створення роз'їздів (кишень) для крісел колісних завширшки не менше 1,8 м з інтервалом до 25 м
- При облаштуванні проходів необхідно забезпечувати контрастність підлоги, стін та дверей



Проходи

- В разі встановлення меблів має залишатися безперешкодний прохід завширшки не менше 1,2 м



Проходи



Приклади влаштування проходів належної ширини

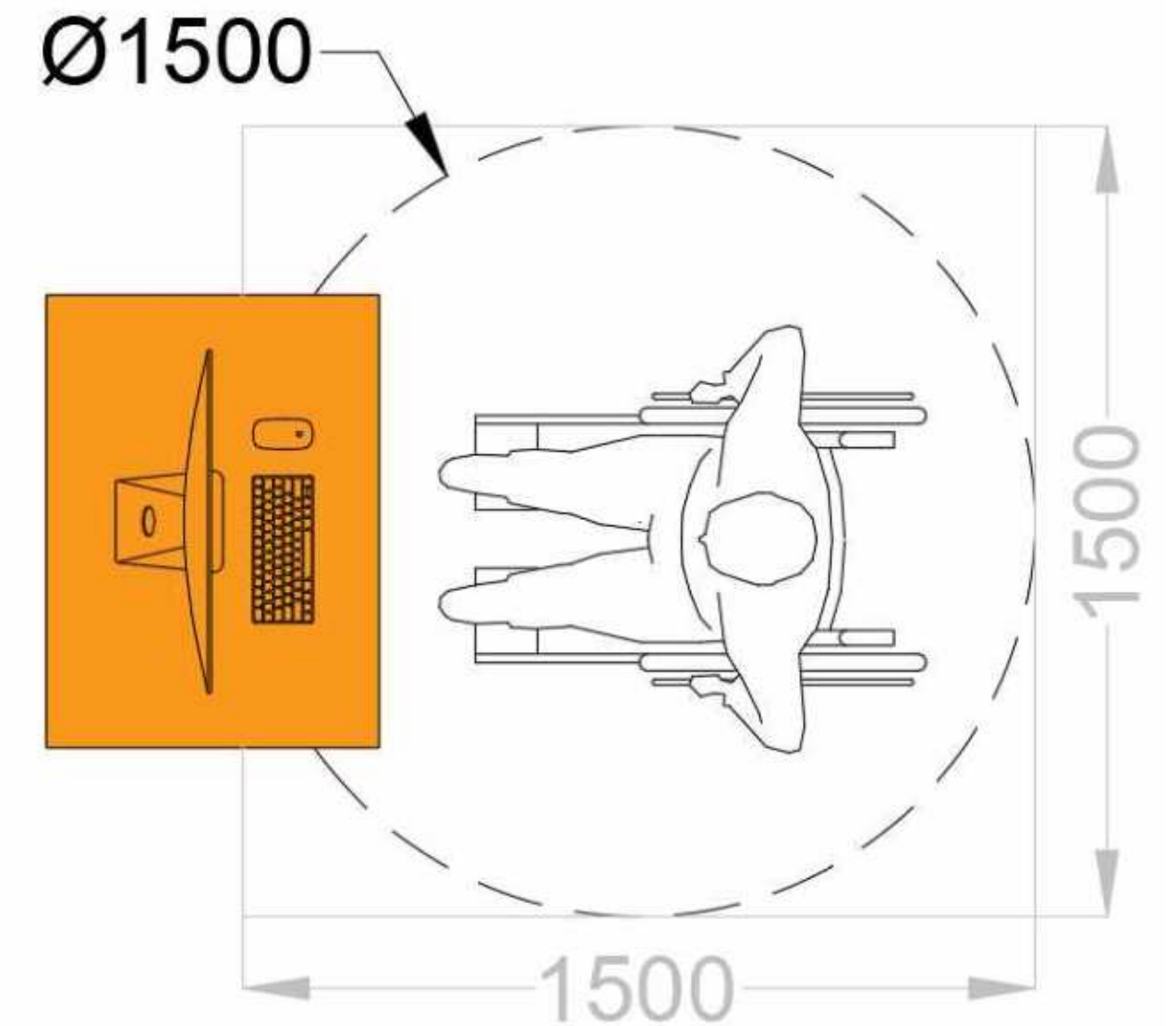
Проходи



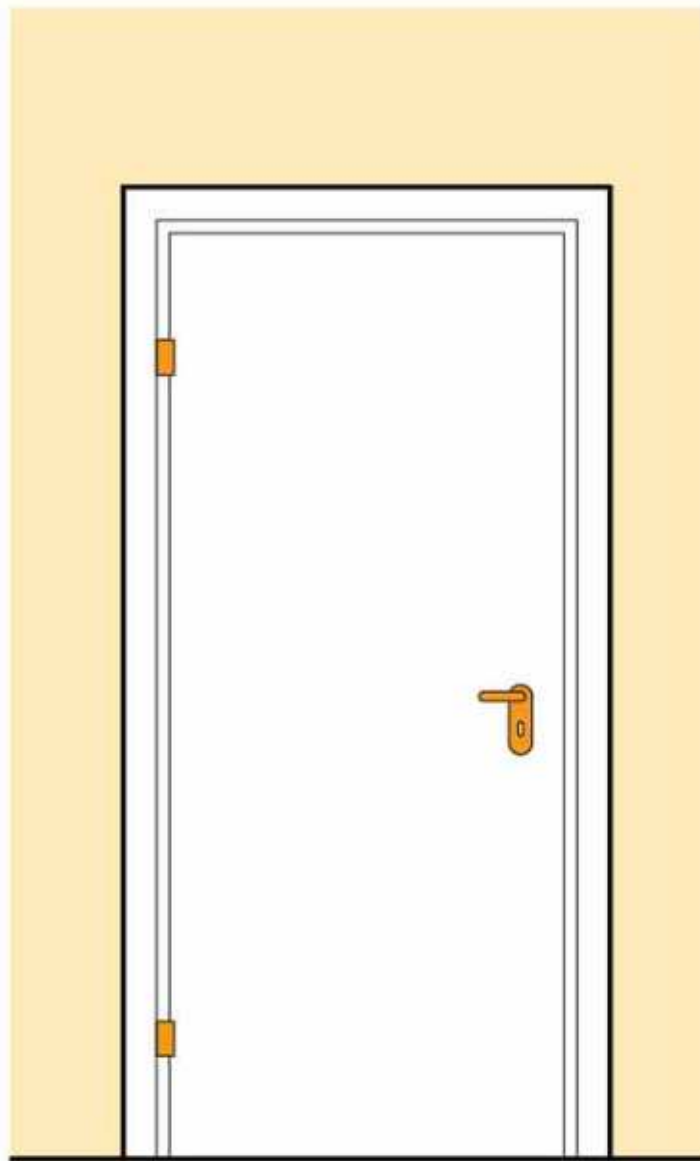
Приклади влаштування проходів належної ширини

Проходи

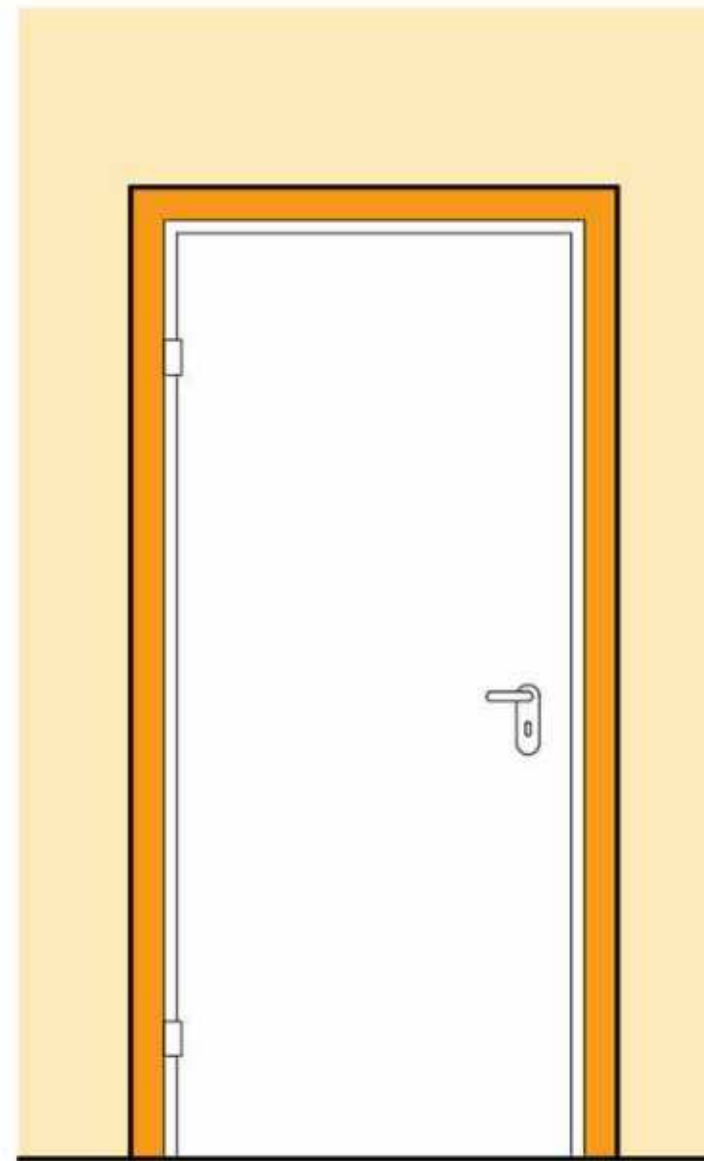
- Висота проходів в просвіті – не менше 2,1 м
- Ширина підходів до різного обладнання та меблів – не менше 0,9 м
- Діаметр зони для самостійного розвороту користувача крісла колісного – не менше 1,5 м



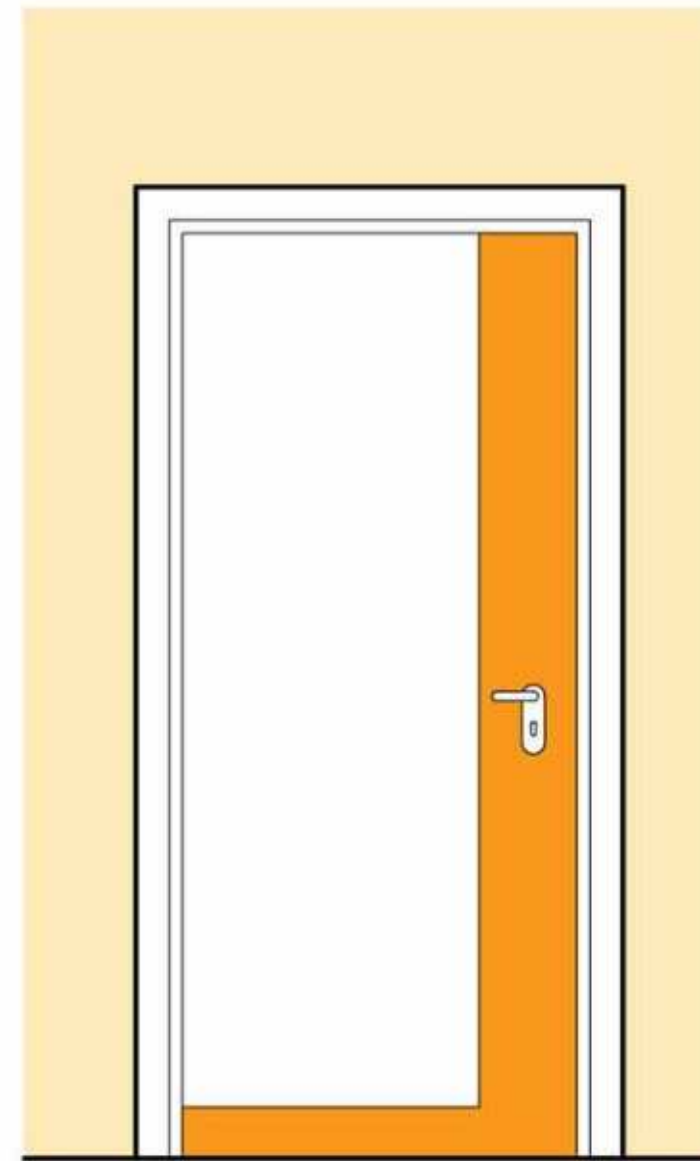
Двері



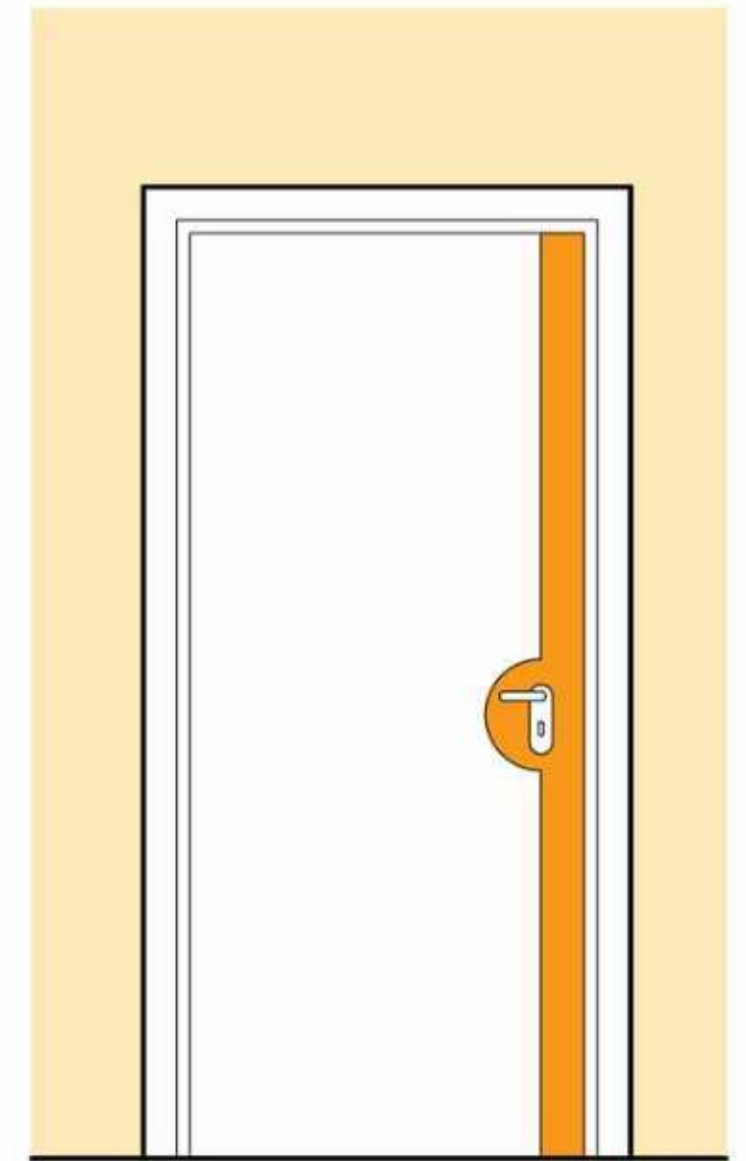
а



б



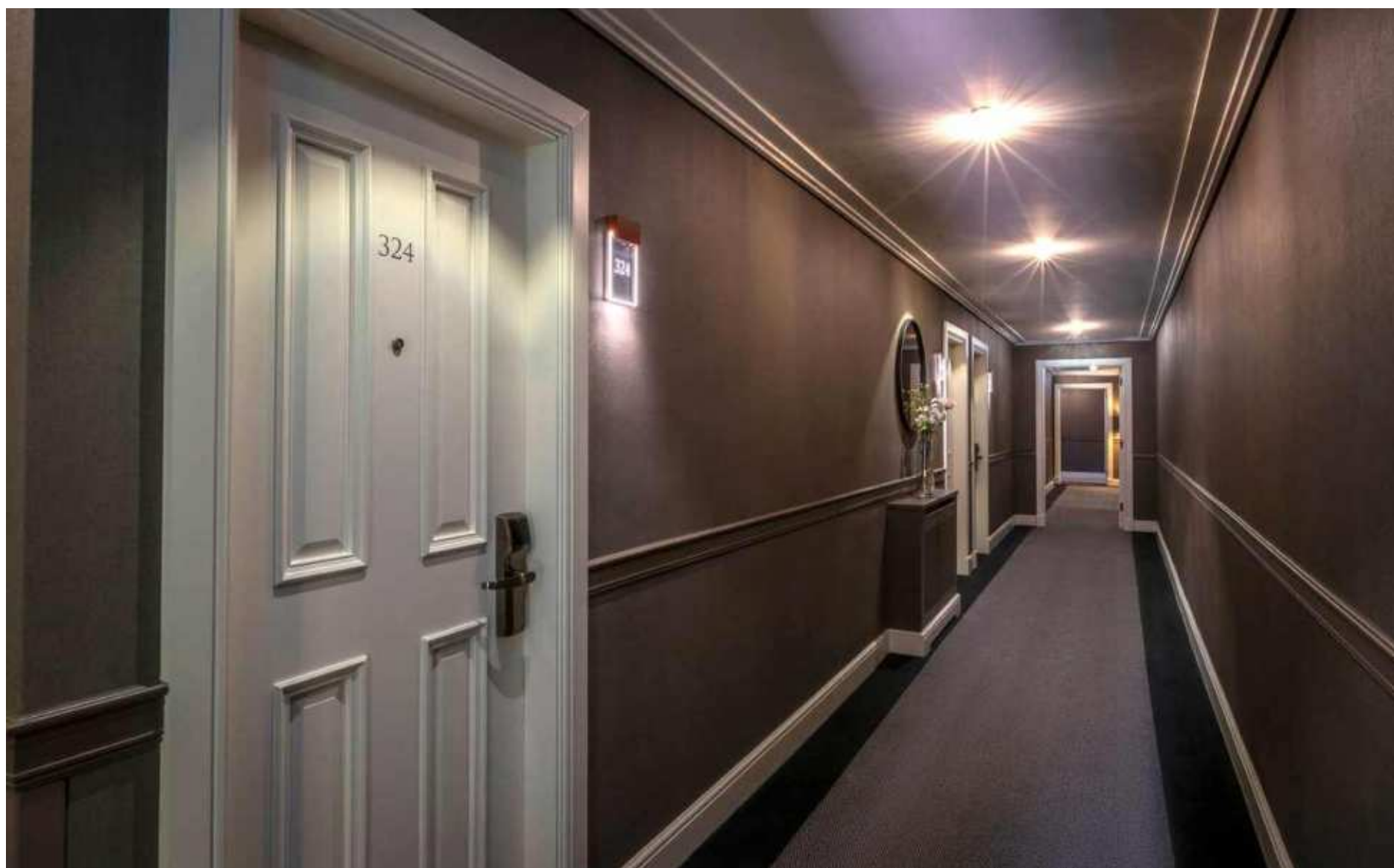
в



г

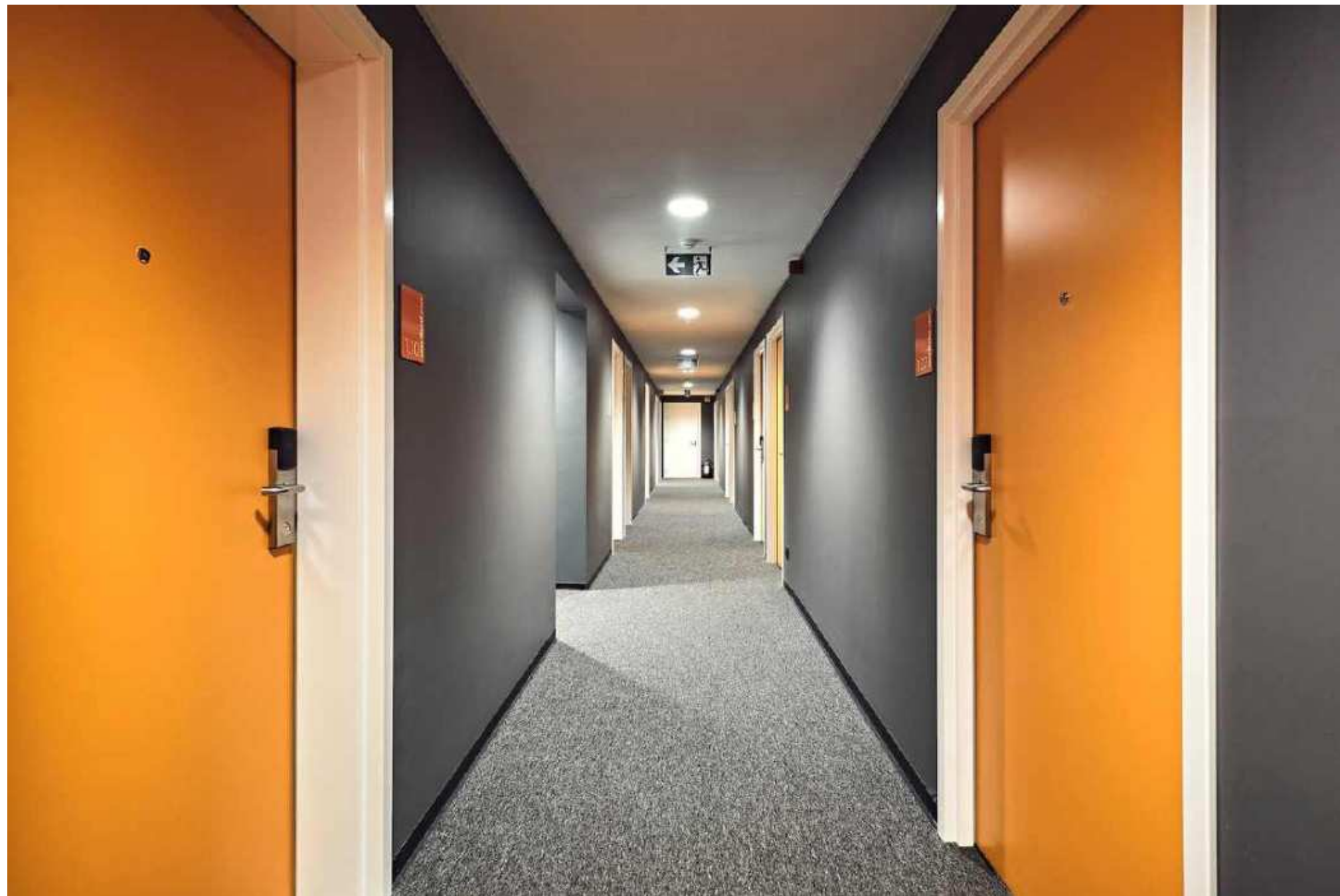
Приклади маркування дверних прорізів: **а, б** – окремих елементів і деталей (дверні ручки, петлі, рама);
в, г – полотна дверей по горизонталі і вертикалі

Двері



Приклади контрастного виділення дверних полотен

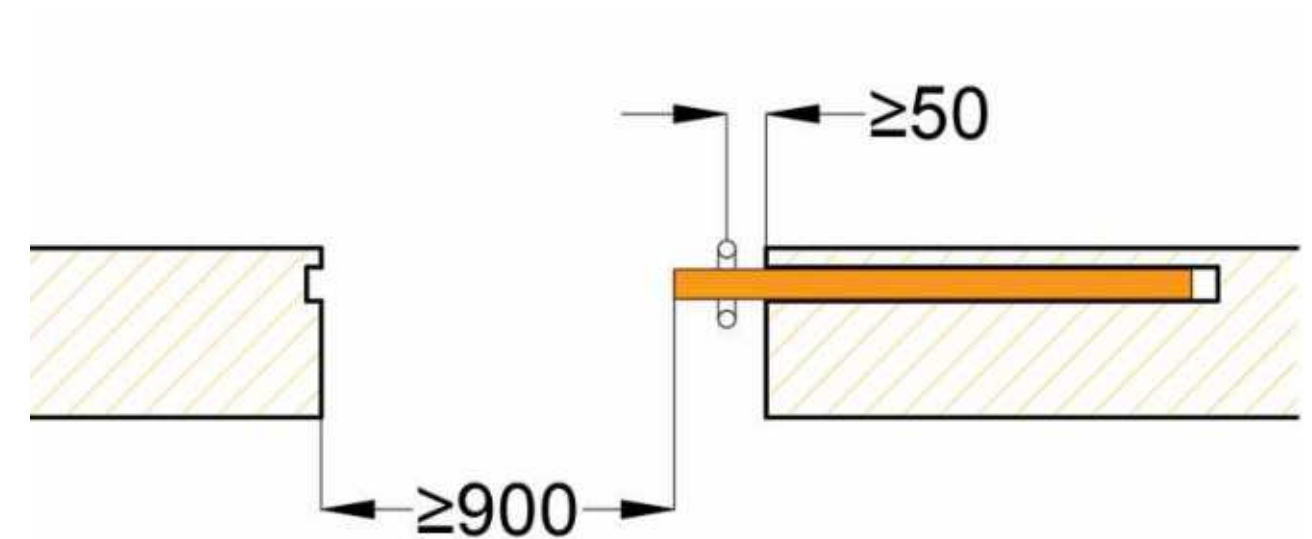
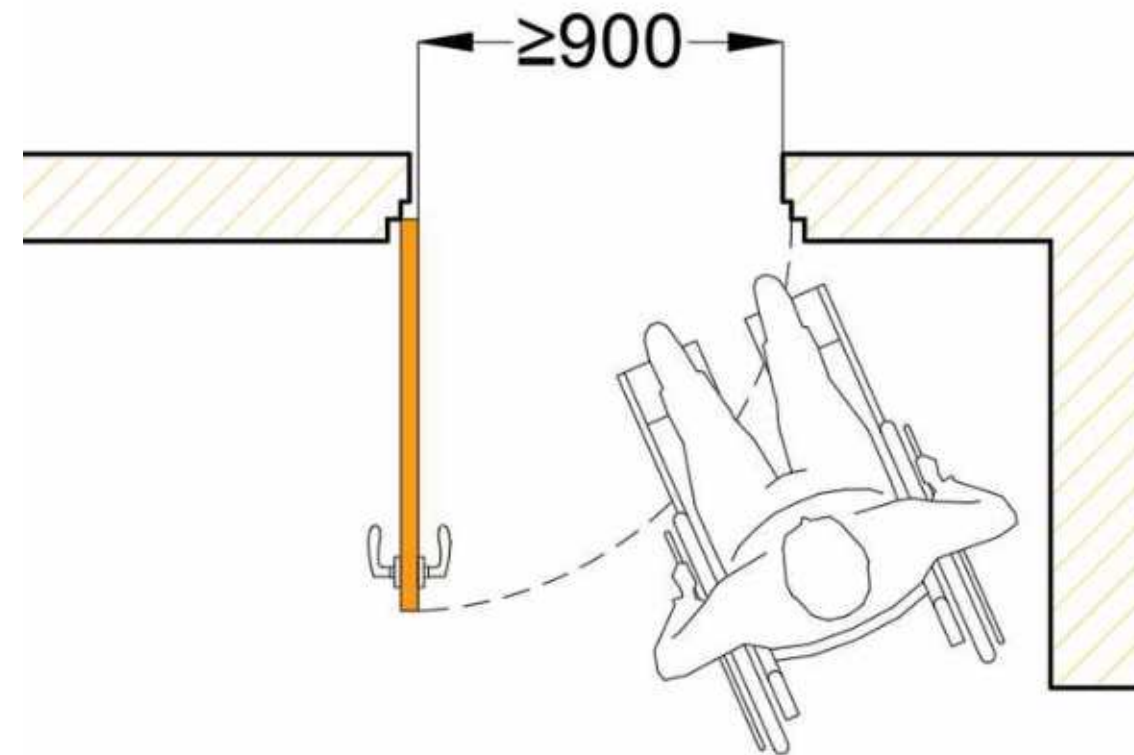
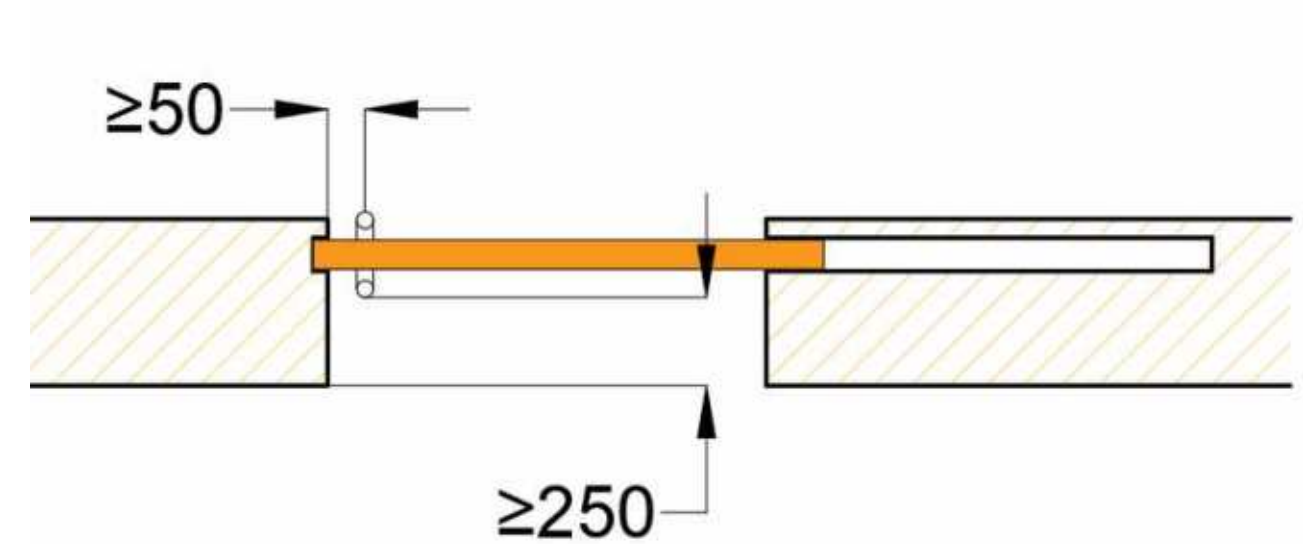
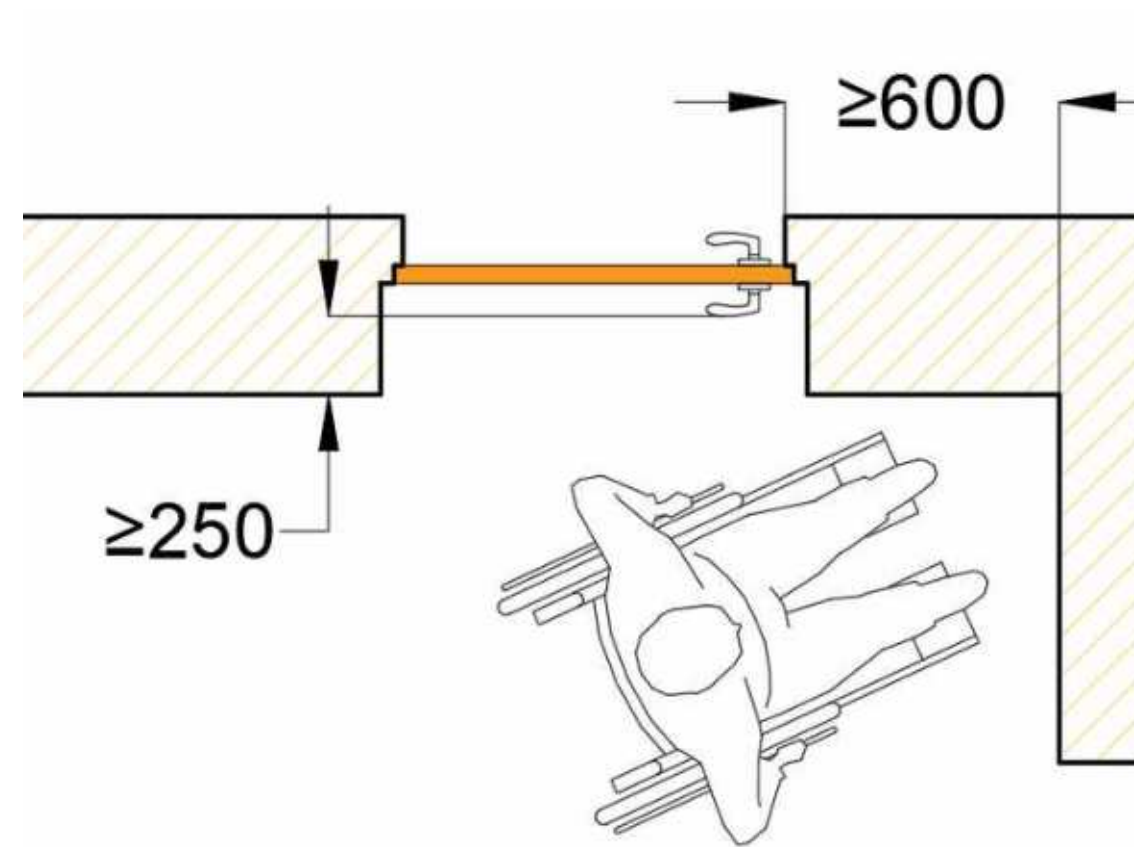
Двері



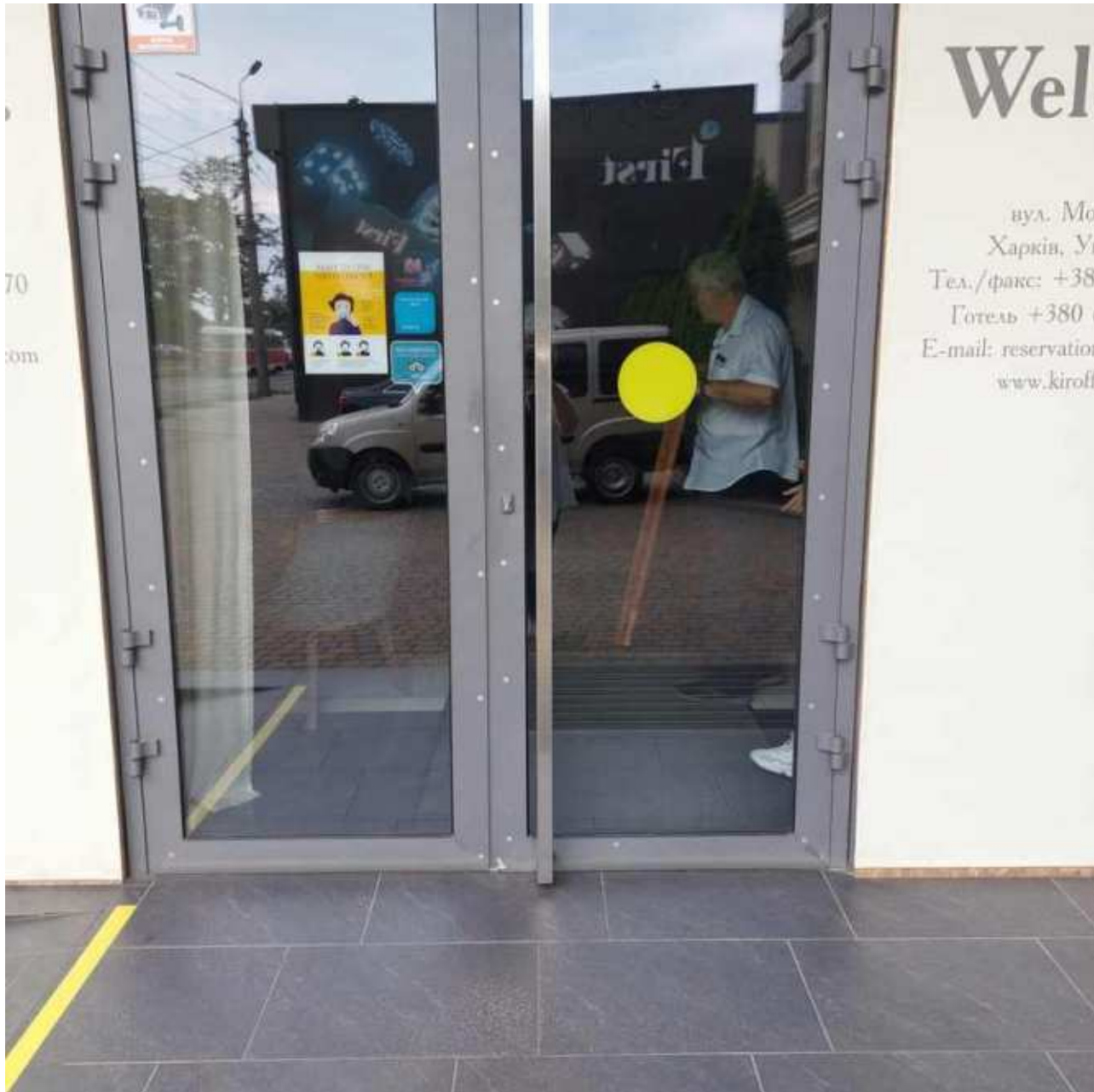
Приклади контрастного виділення дверних полотен

Двері

- Ширина дверей у просвіті - не менше 0,9 м
- Просвіти дверей не повинні мати порогів і перепадів висот підлоги
- Розпашні або розсувні двері, зокрема - прихованого монтажу



Двері



Приклади маркування прозорих поверхонь дверей - вхідних та всередині будівлі

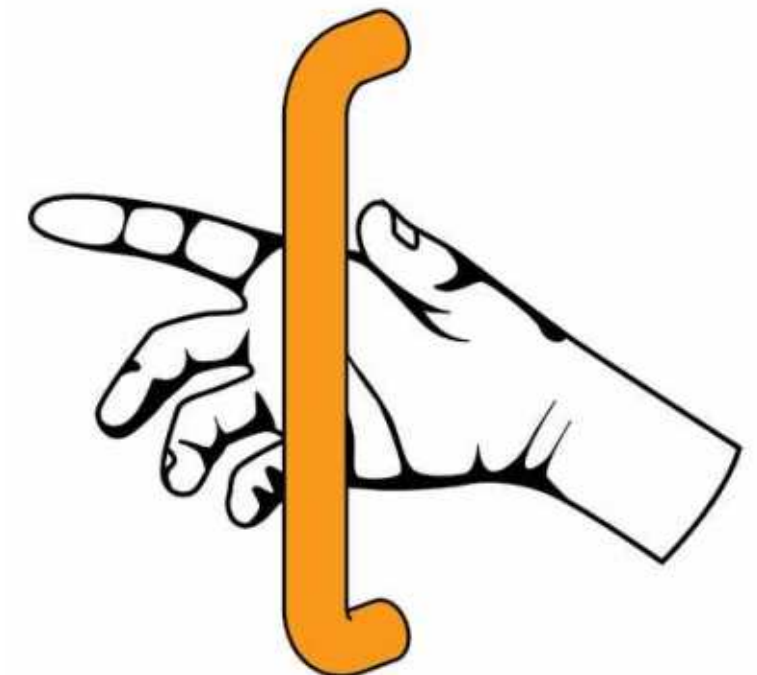
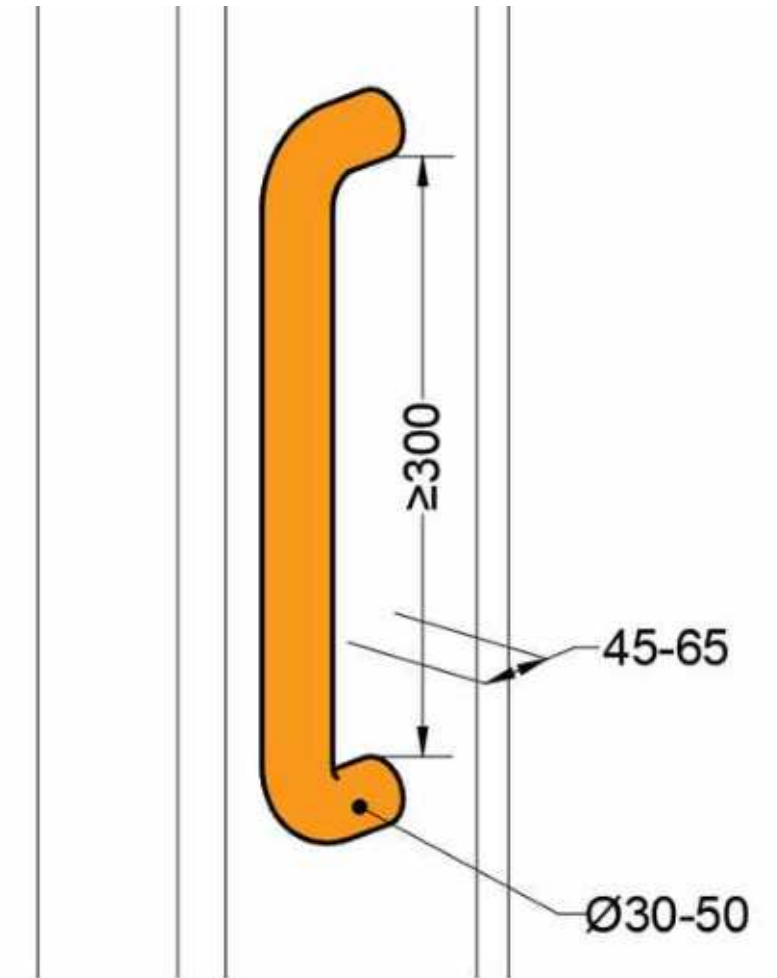
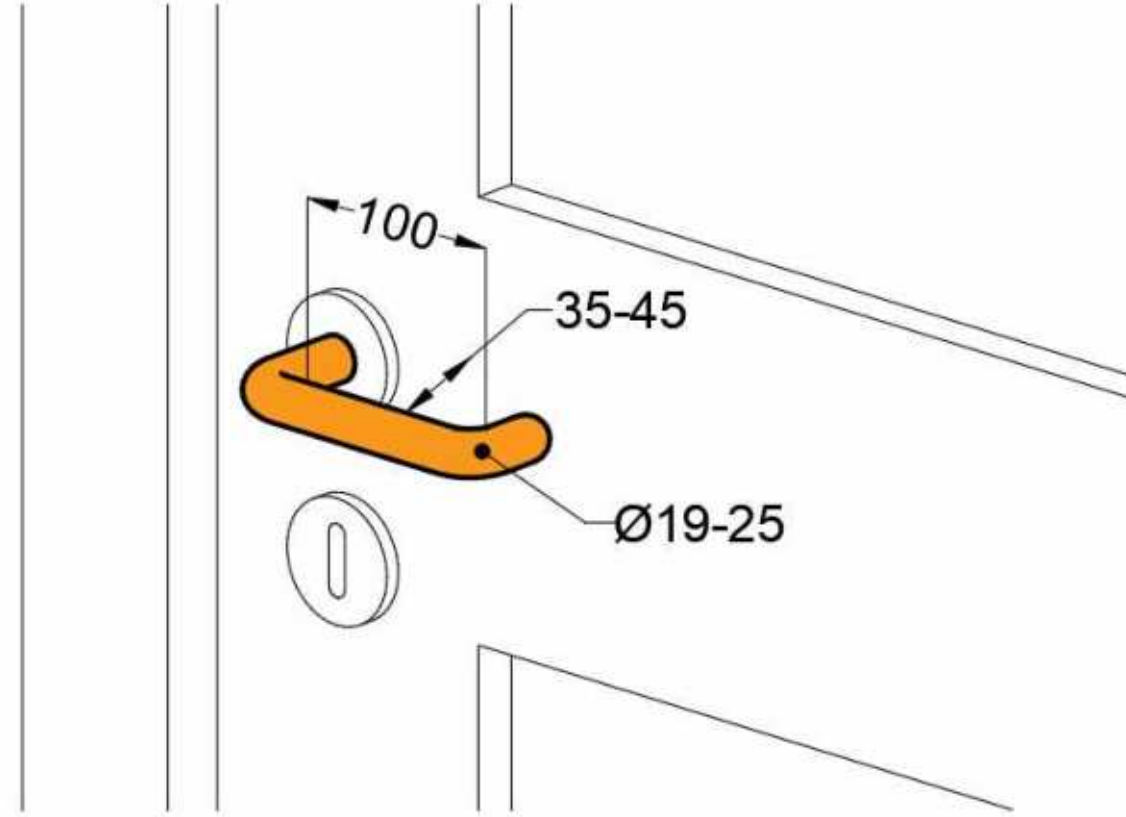
Двері



Приклади влаштування дверей в інклюзивний номер - двері обладнано двома вічками, одне з яких є доступним для користувачів крісел колісних

Дверна фурнітура

- Дверні ручки повинні розміщуватися на висоті 0,85 - 1,1 м від підлоги
- Вимикачі і розетки – на висоті 0,8 м від підлоги, виділені контрастним кольором
- Дверні ручки, запори, засувки й інші прилади відчинення і зачинення дверей повинні мати форму, яка дозволяє особі з інвалідністю керувати ними однією рукою (кулаком) і не вимагає застосування надто великих зусиль або значних поворотів руки у зап'ясті – ручки важільного типу та П-подібні
- Встановлення кулястих ручок (кнобів) не допускається



Дверна фурнітура

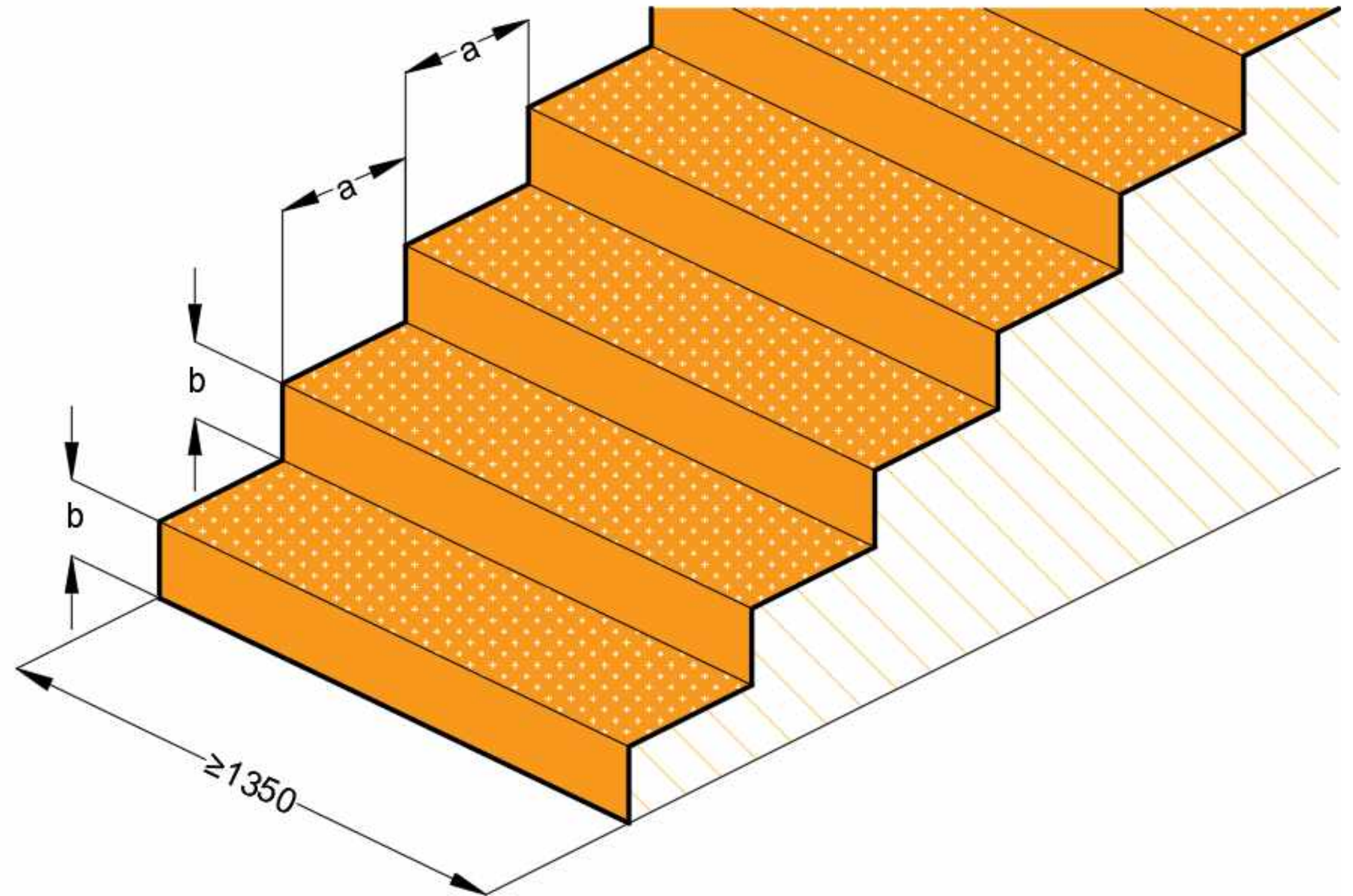


Приклади інклюзивних дверних ручок

Вертикальні комунікації

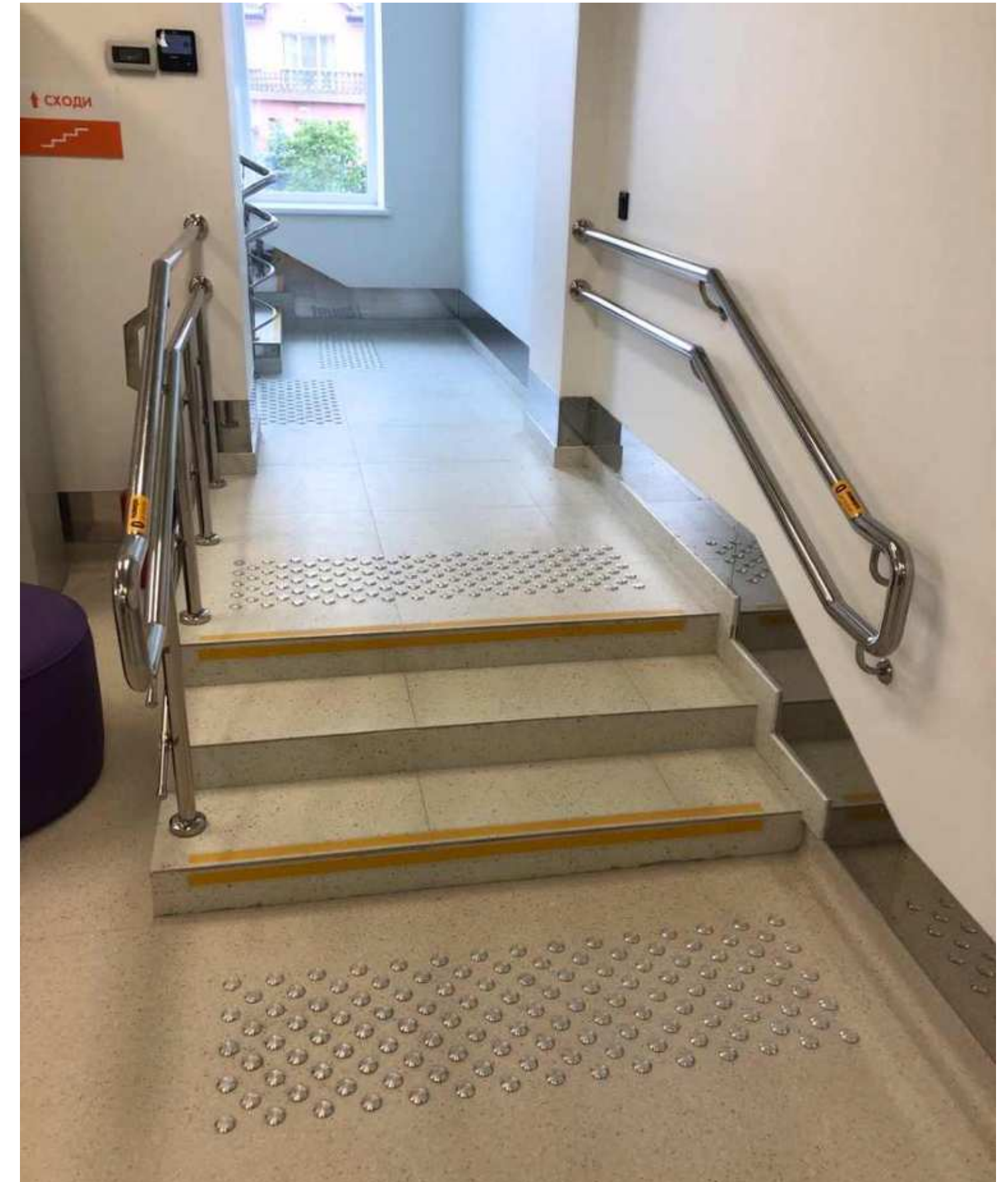
Сходи

- Рівні, суцільні, з підсходинками (лицьова вертикальна частина сходинок), із шорсткуватою поверхнею
- Ширина маршів – не менше 1,35 м
- Усі сходинок в межах одного маршу повинні бути однаковими за формою в плані, за шириною і висотою підйому
- Ширина проступів – не менше ніж 300 мм, а висота підйому сходинок – не більше ніж 150 мм



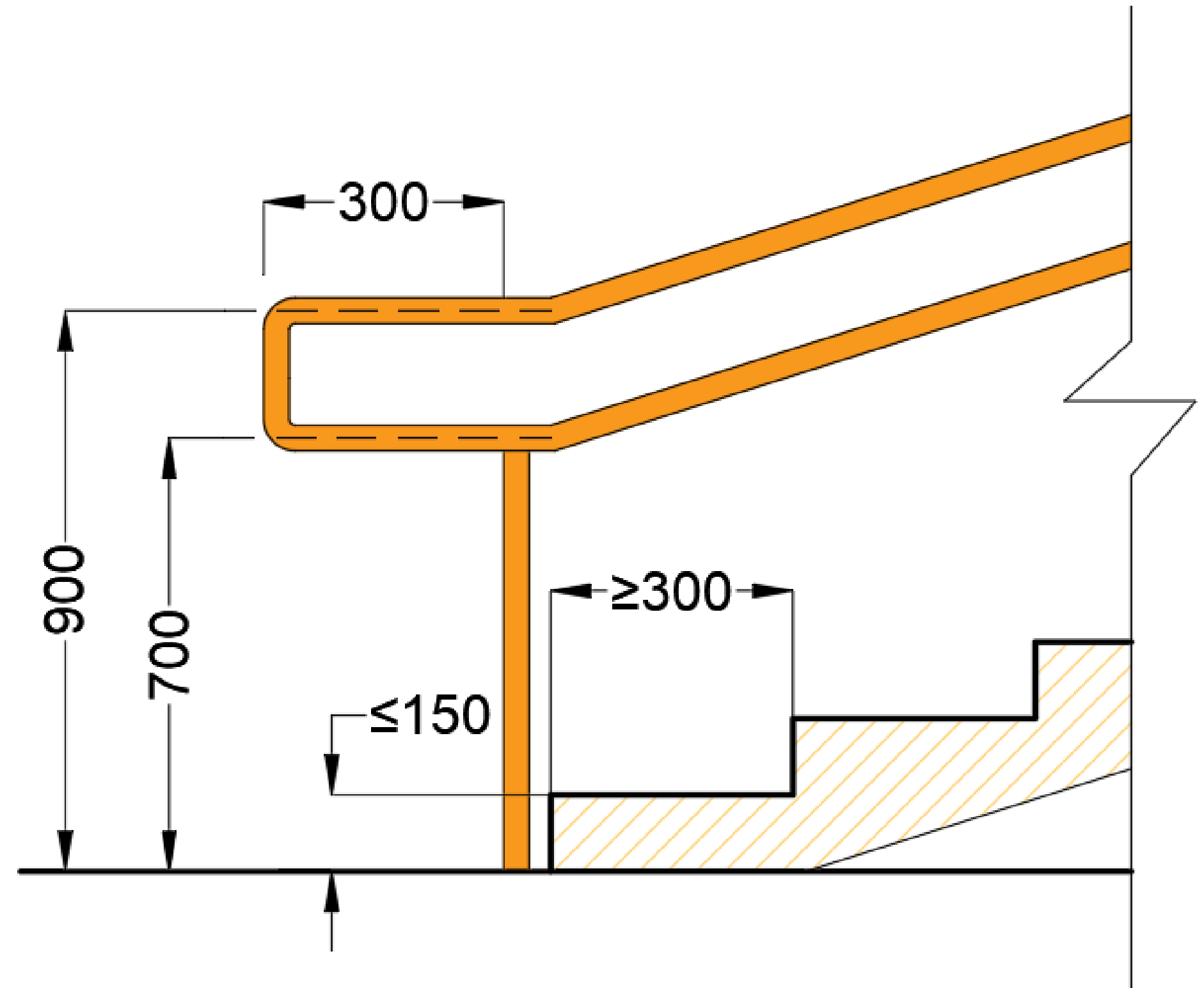
Сходи

- Краї першої і останньої сходинки повинні мати контрастне маркування
- Сходи повинні бути рівними, суцільними, з підсходинками (лицьова вертикальна частина сходинки), із шорсткуватою поверхнею. Край сходинки не має виступати за рівень підсходинки. Поперечний уклон зовнішніх сходинок повинен бути в межах 1-2 %
- Попереджувальні тактильні смуги перед початком сходів внизу та вгору



Сходи

- Ширина проміжного майданчика між маршами повинна бути не менше ширини сходів, довжина - не менше 1,5 м
- Мінімальна кількість сходинок у марші – 3, максимальна – 18
- Поручні - з обох боків, на висоті 0,7 м і 0,9 м (для дітей – додатково на висоті 0,5 м)
- Завершальні частини поручнів вгорі та внизу повинні мати продовження по горизонталі на 0,3 м
- За ширини сходів 2,5 м і більше – встановлюються розділові поручні



Сходи

- На верхній або бічній, зовнішній відносно до маршу поверхні поручнів перил повинні передбачатися рельєфні позначення поверхів у тактильному вигляді та (або) шрифтом Брайля
- На кожному поверсі також має бути встановлена інформаційна табличка з вказаним поверхом, яка виконана контрастним кольором



Внутрішній пандус



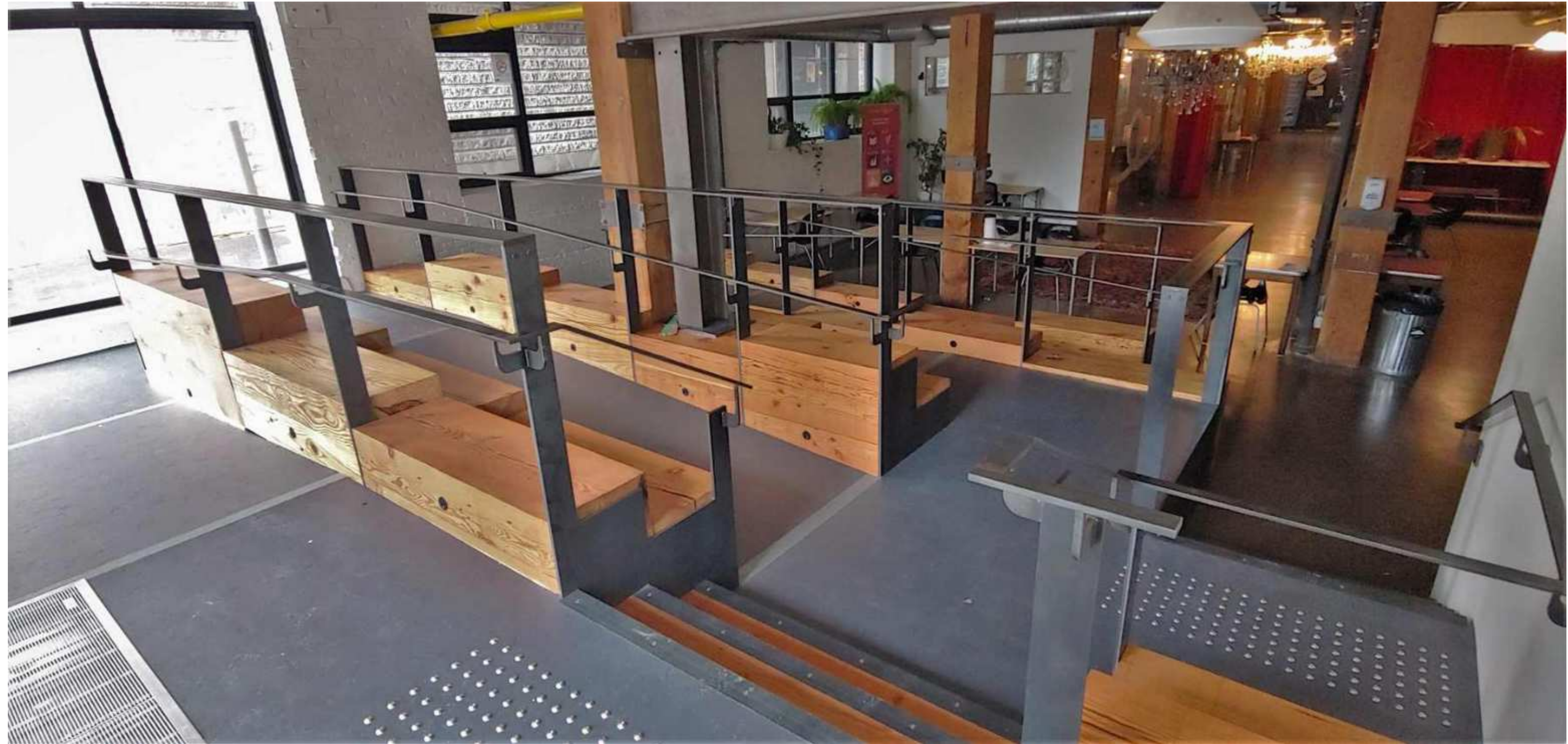
Облаштування пандусів всередині будівлі здійснюється згідно загальних вимог до пандусів

Внутрішній пандус



Приклади облаштування пандусів всередині будівлі в умовах незначних перепадів висот

Внутрішній пандус



Облаштування пандусів всередині будівлі здійснюється згідно загальних вимог до пандусів

Внутрішній підйомник



Приклади облаштування похилого підйомника всередині будівлі

Внутрішній підйомник



Приклади облаштування похилого підйомника всередині будівлі

Внутрішній підйомник

- Усі сходи зовні та всередині будівлі обов'язково дублюються пандусами або підйомними пристроями



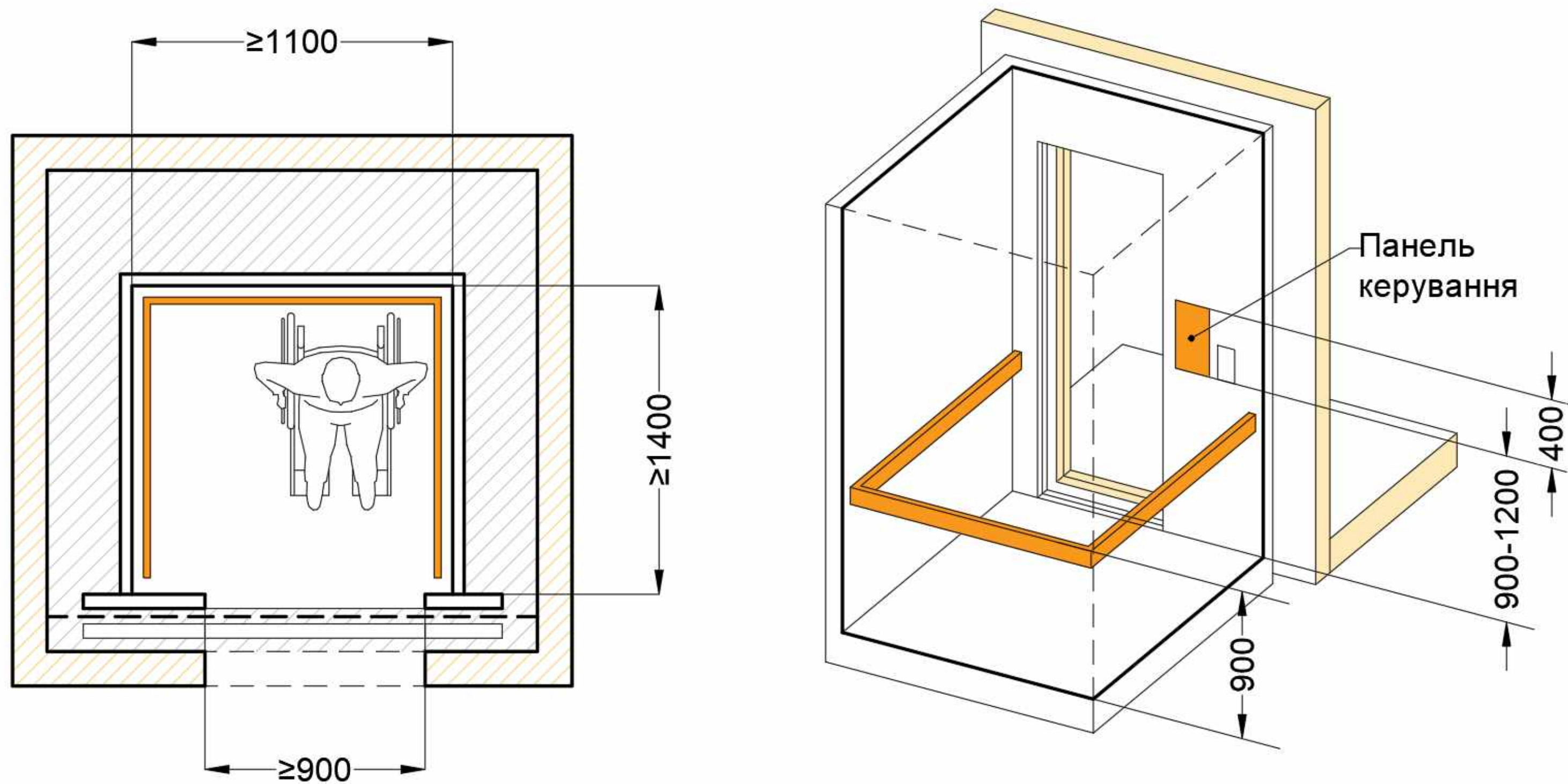
Приклади влаштування підйомників з прихованим монтажем всередині будівлі

Внутрішній підйомник



Приклади влаштування вертикального підйомника всередині будівлі

Ліфт



Орієнтовна схема інклюзивної кабіни ліфта

Ліфт

- Рекомендується застосовувати ліфти з кабінами шириною не менше 2,1 м, глибиною не менше 1,1 м, та шириною дверного прорізу не менше ніж 1,2 м
- Інформація на кнопках поверхів повинна дублюватися шрифтом Брайля, а номери поверхів - озвучуватися



Ліфт



Приклади облаштування ліфтів

Ліфт

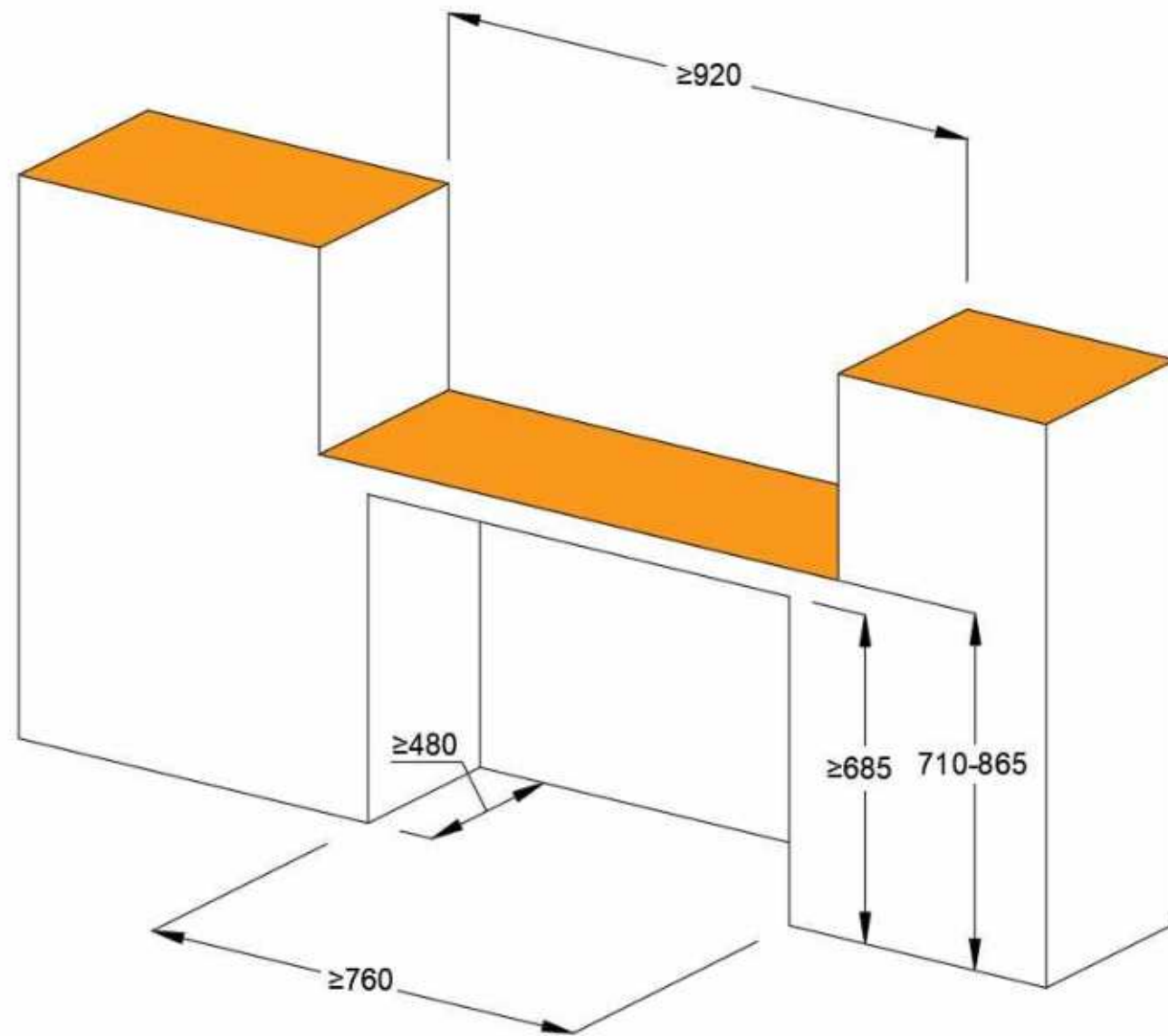


Приклади облаштування ліфтів

Стійка реєстрації

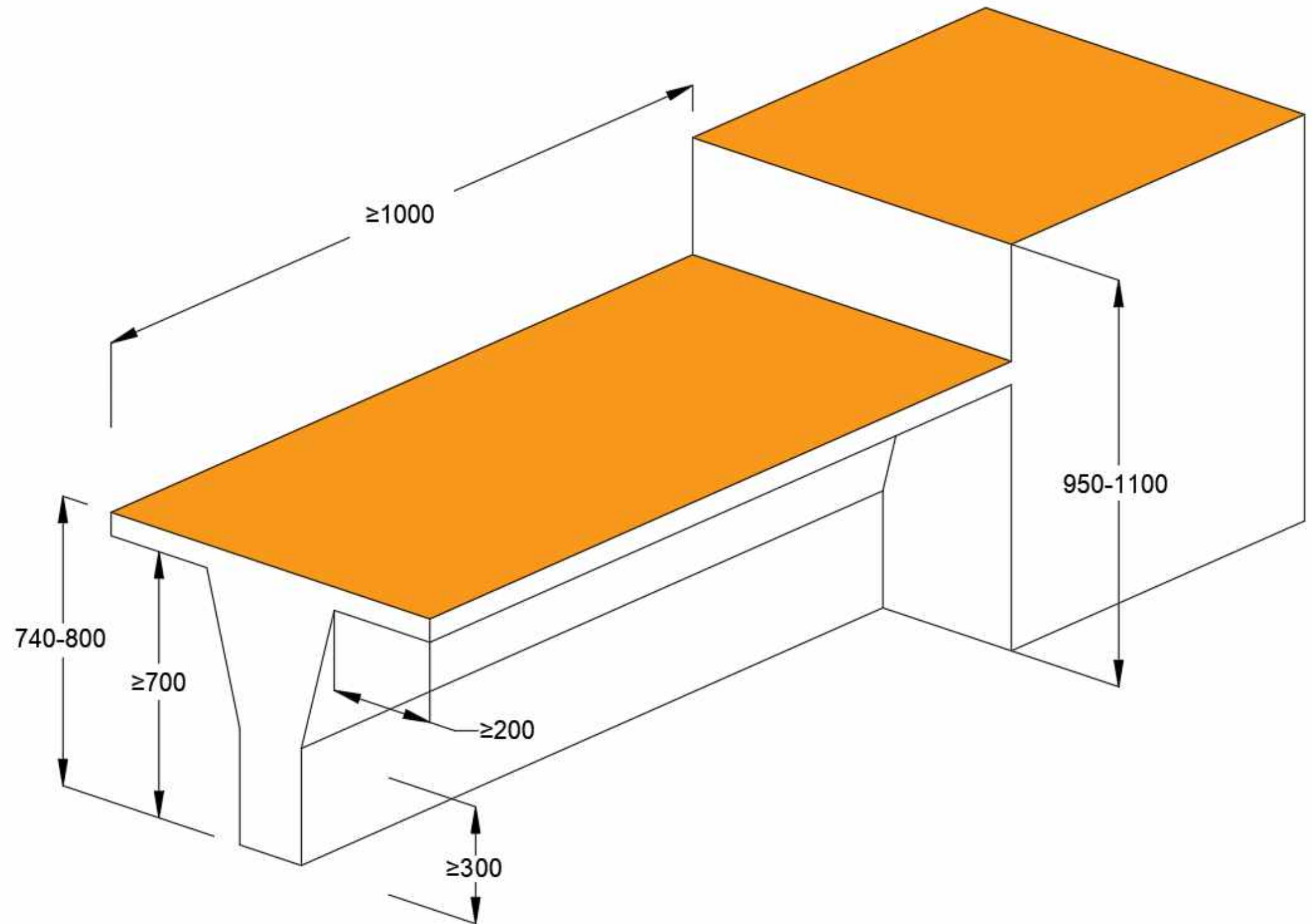
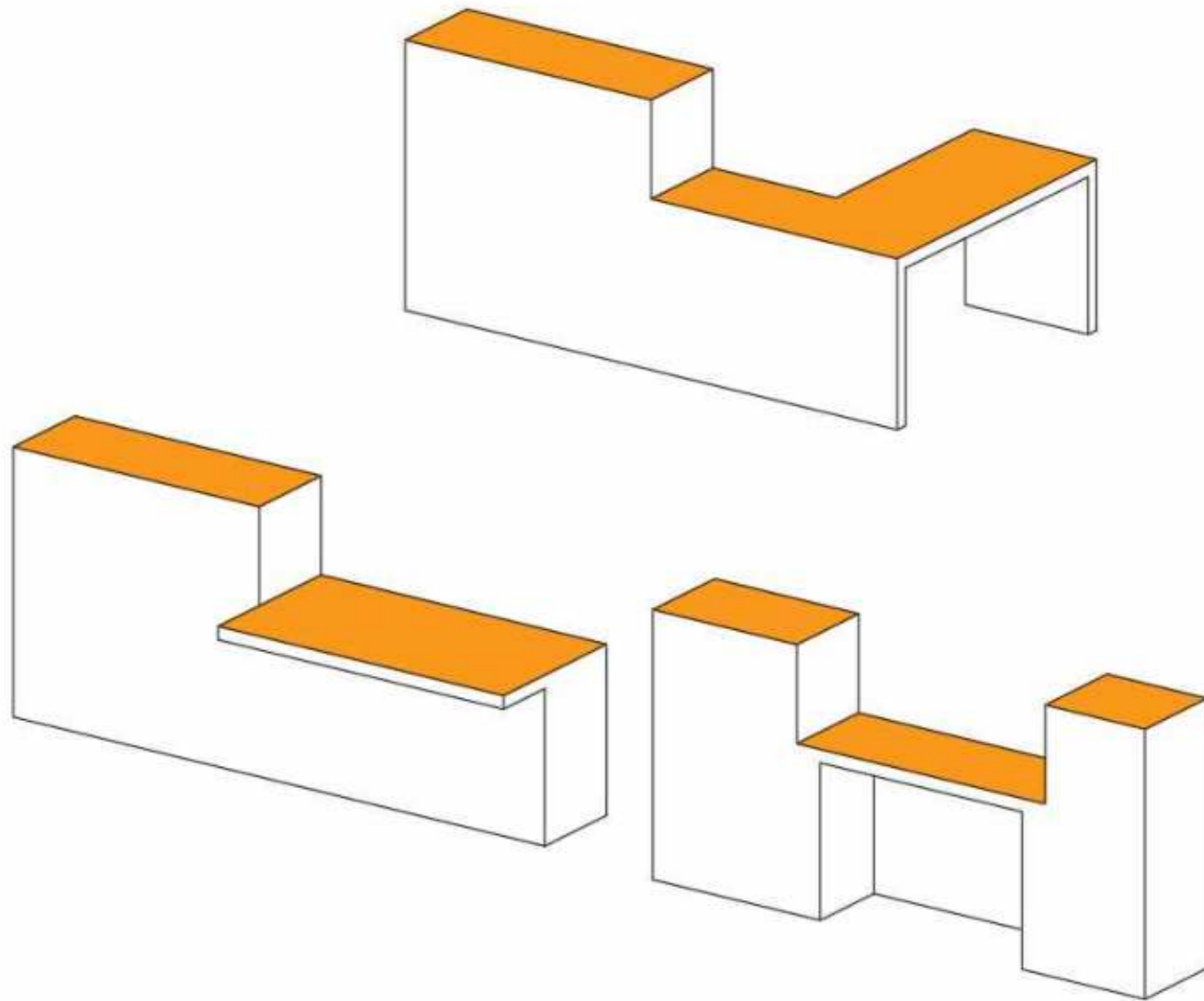
Стійка реєстрації

- Інформаційна стійка повинна мати понижену секцію
- Для створення можливості фронтального підходу для користувачів крісел колісних, під стільницею має бути передбачений вільний простір для ніг

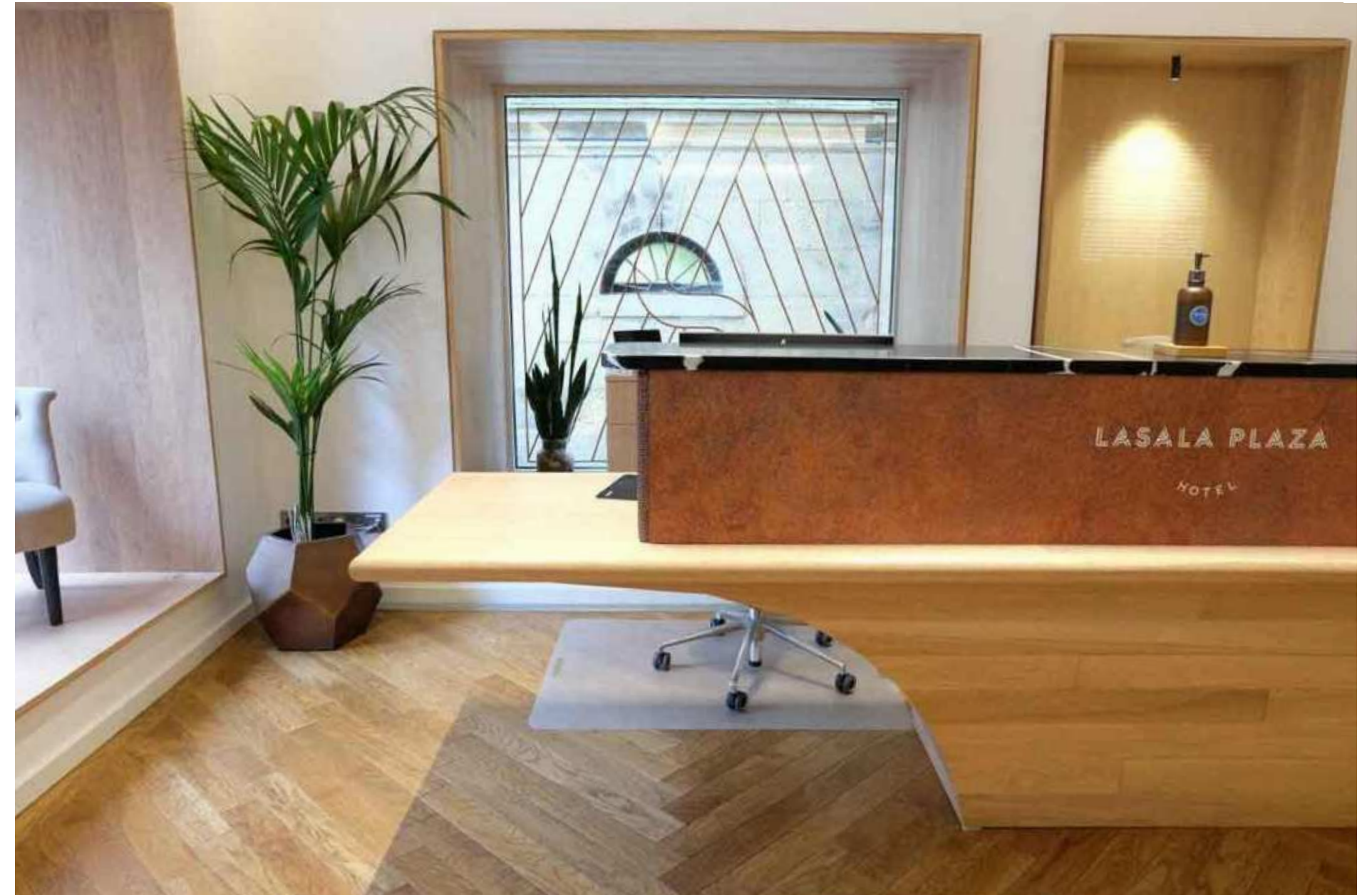


Стійка реєстрації

- Інформаційні стійки можуть мати різний дизайн та конфігурацію
- Важливо, щоб поверхня стільниць була контрастною відносно інших поверхонь стійки



Стійка реєстрації



Приклади належного дизайну стійок, що є доступними для користувачів крісел колісних завдяки наявності понижених секцій

Стійка реєстрації



Приклади належного дизайну стійок, що є доступними для користувачів крісел колісних завдяки наявності понижених секцій

Стійка реєстрації



Приклади належного дизайну стійок, що є доступними для користувачів крісел колісних завдяки наявності понижених секцій

Стійка реєстрації



Приклади неінклюзивного дизайну стійок, що є недоступними для користувачів крісел колісних через відсутність пониженої секції

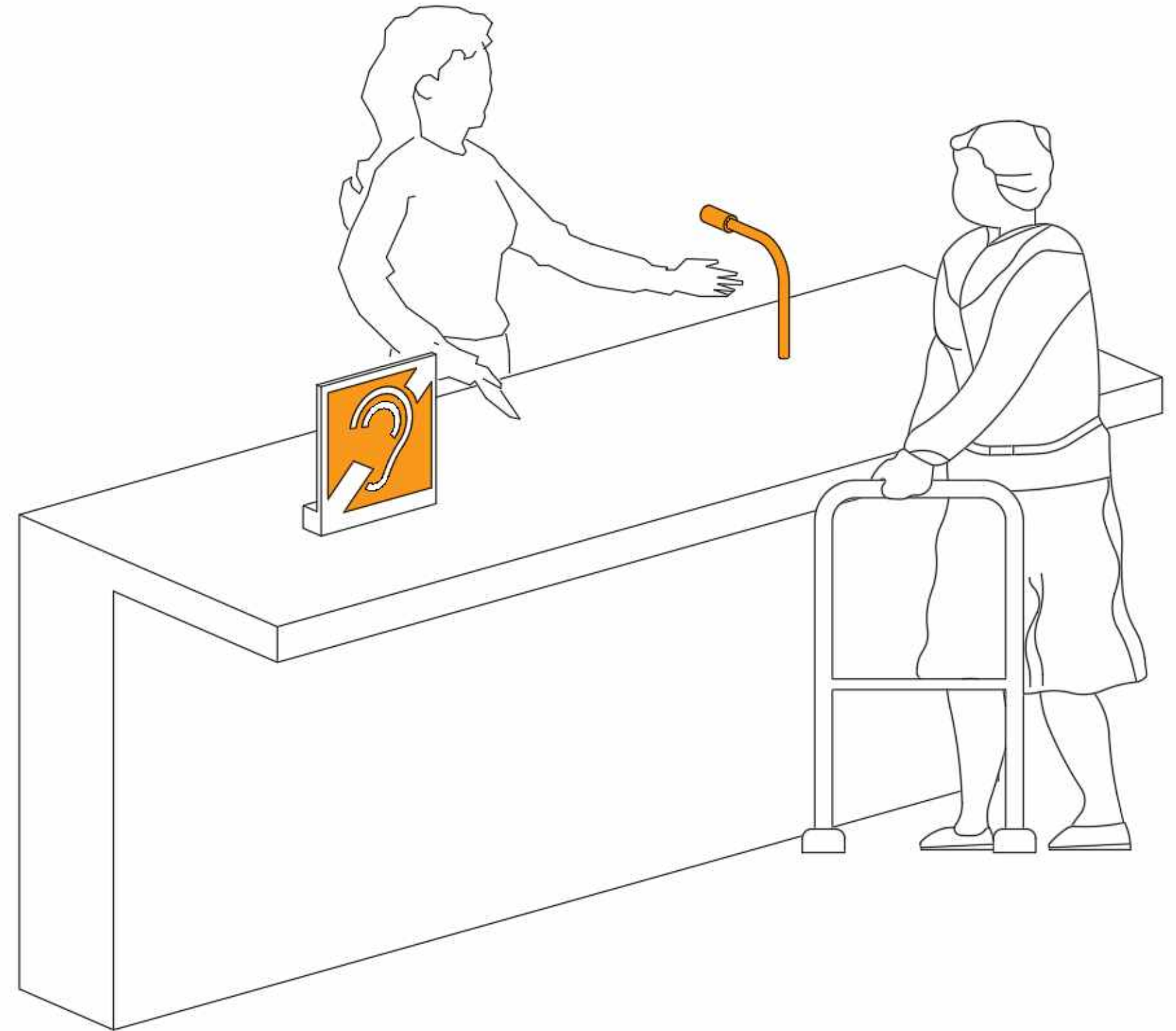
Стійка реєстрації



Приклади неінклюзивного дизайну стійок, що є недоступними для користувачів крісел колісних через відсутність пониженої секції

Доступність для людей з порушенням слуху

- Встановлення індукційної петлі забезпечує якісну передачу звукового сигналу від мікрофона, системи радіосповіщення, телевізора, будь-якого іншого аудіоджерела на кохлеарні імпланти і слухові апарати, переведені в режим "Т" ("індукційна котушка"). При цьому до приладу під'єднується мікрофон будь-якого типу.
- Портативна індукційна петля охоплює відстань від 1,2 до 70 м. У зоні інформаційної стійки та біля електронного інформаційного терміналу слід передбачати портативні індукційні петлі спеціального призначення з радіусом зони прийому 1,2-5 м.

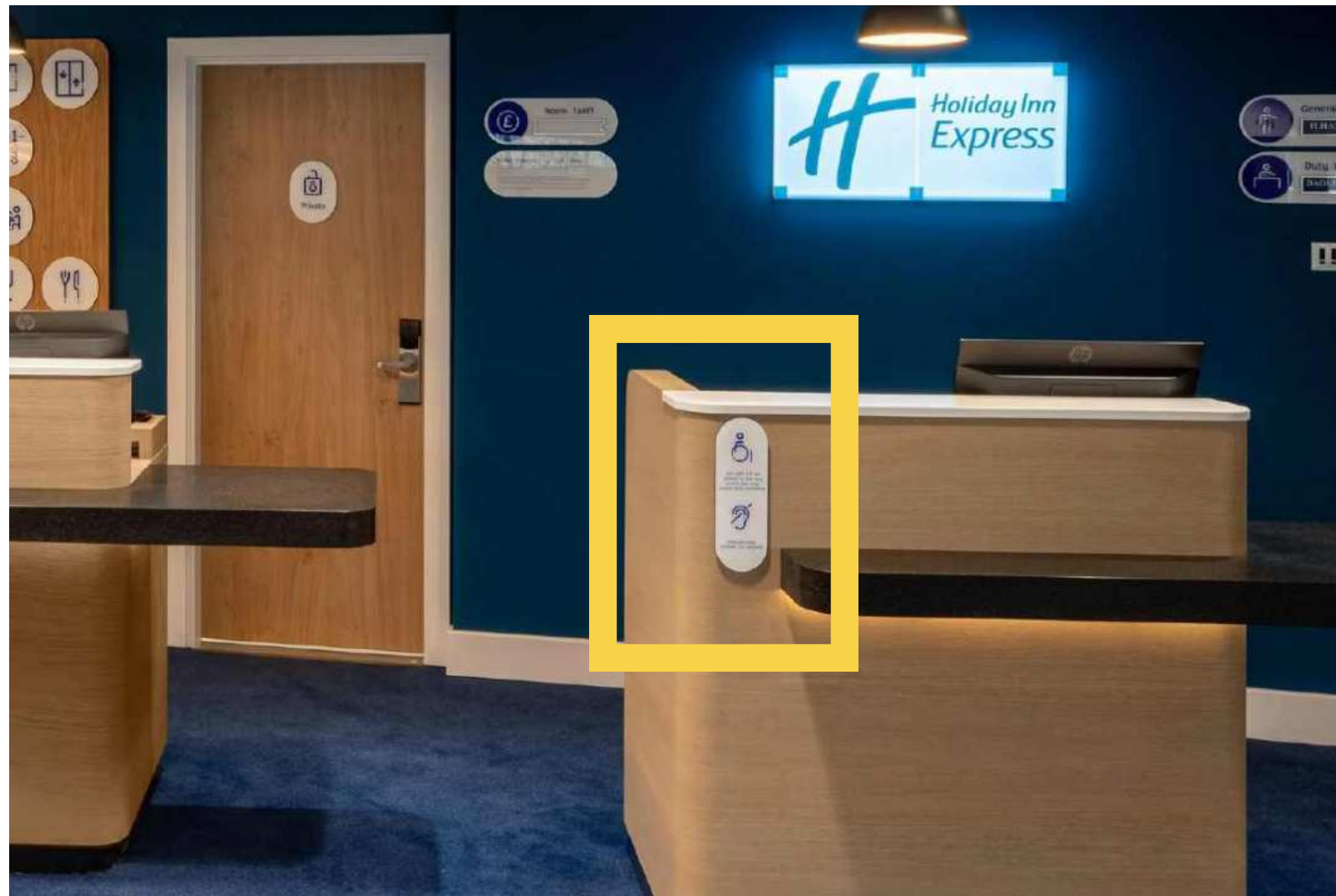


Доступність для людей з порушенням слуху



Міжнародний символ індукційної петлі, приклад компактного пристрою та варіант розміщення таблички на стійці реєстрації

Доступність для людей з порушенням слуху



Варіант інформаційної таблички на рецепції, що пропонує допомогу персоналу та повідомляє про наявність індукційної петлі

Доступність для людей з порушенням слуху



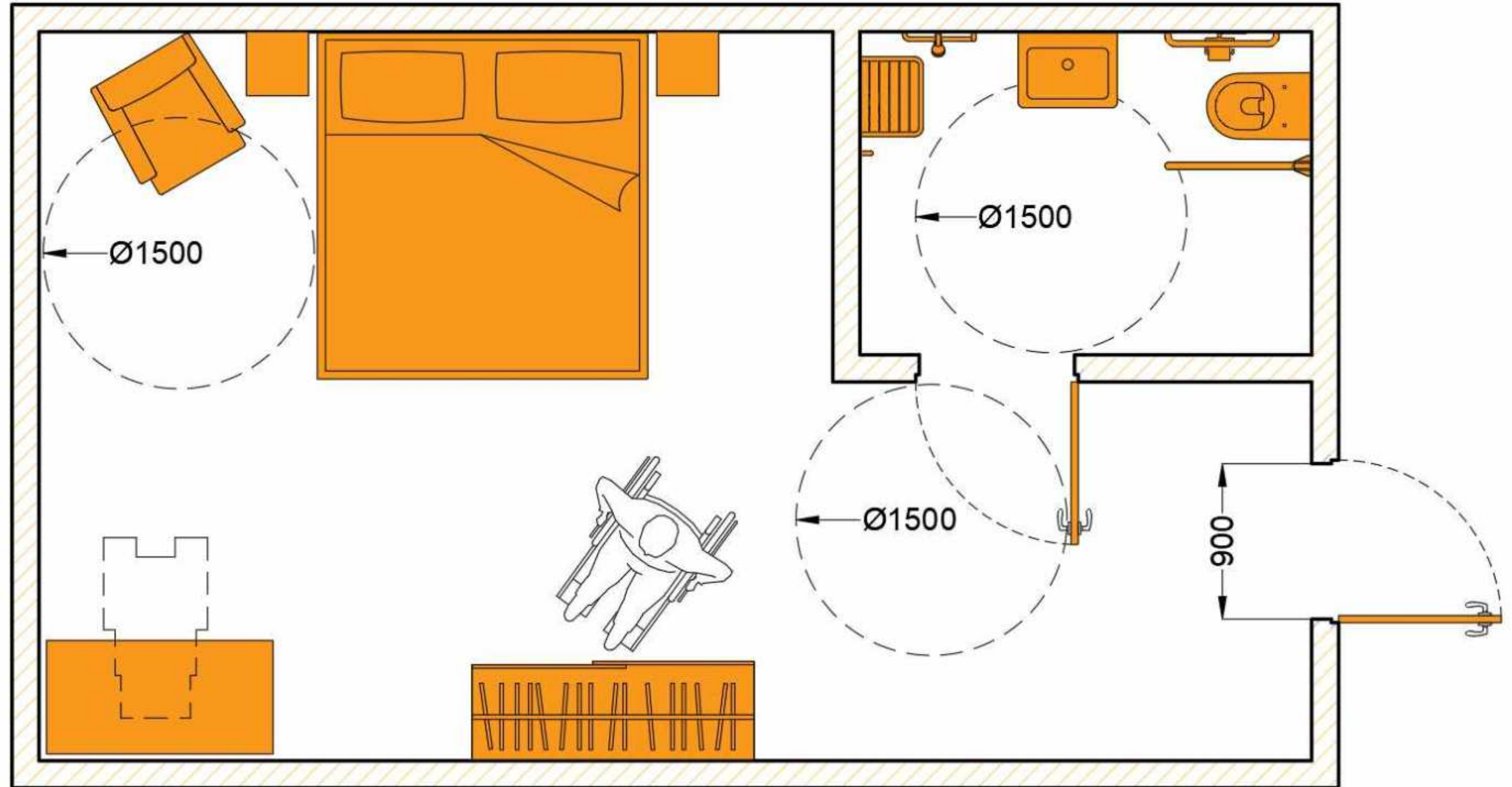
Варіант інформаційної таблички на рецепції, що пропонує допомогу персоналу та повідомляє про наявність індукційної петлі

Інклюзивний номер



Інклюзивний номер

Принципова схема
облаштування
інклюзивного номера

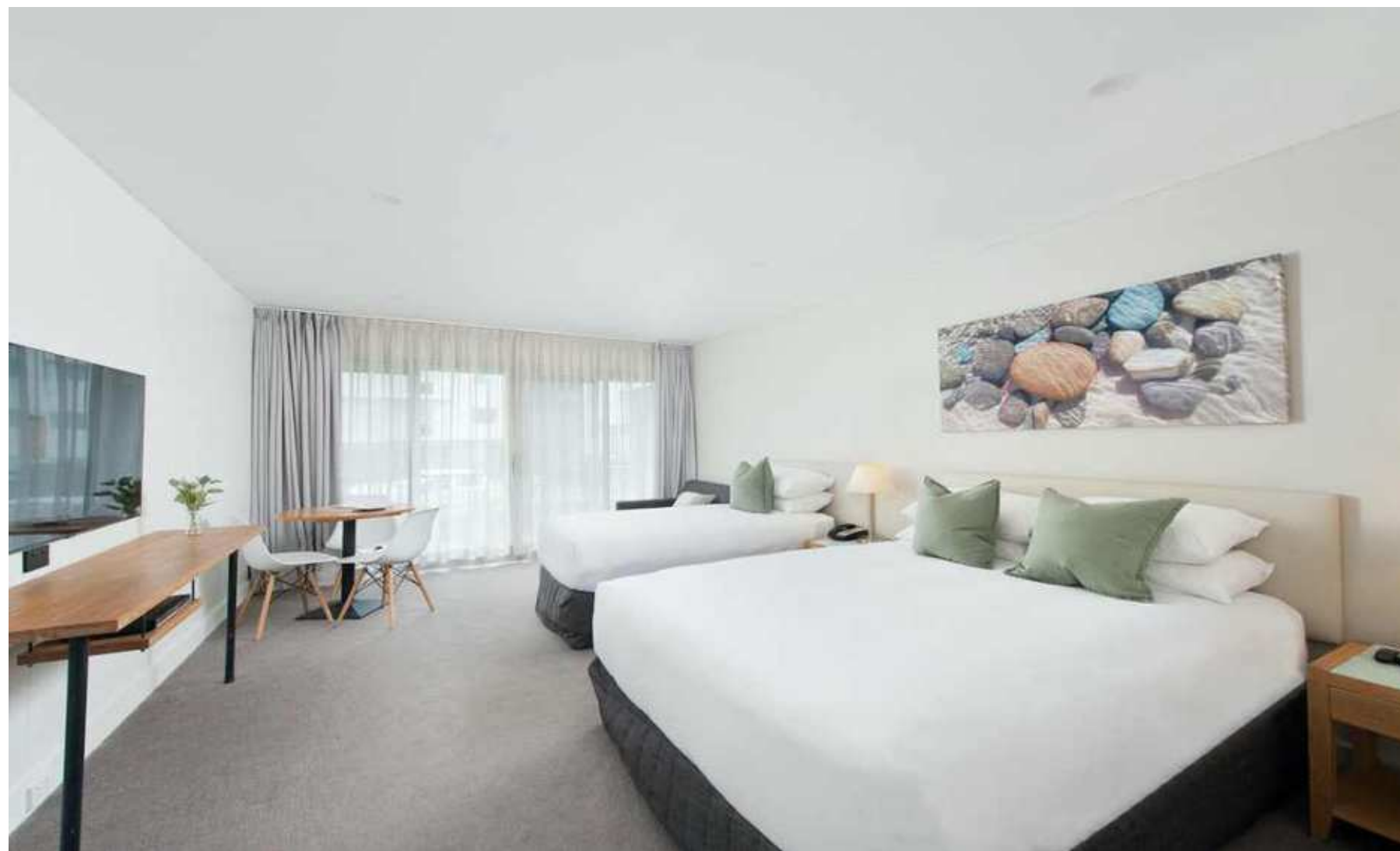


Інклюзивний номер



Приклад облаштування інклюзивного номеру: меблі універсального дизайну, вільний простір біля ліжка для маневрування крісла колісного та проходи

Інклюзивний номер



Приклад облаштування інклюзивного номеру: меблі універсального дизайну, вільний простір біля ліжка для маневрування крісла колісного та проходи

Інклюзивний номер



Приклад облаштування інклюзивного номеру: меблі універсального дизайну, вільний простір біля ліжка для маневрування крісла колісного та проходи

Інклюзивний номер



Приклади облаштування кнопки екстреного виклику допомоги біля ліжка

Інклюзивний номер



Приклади облаштування дроту екстреного виклику допомоги біля ліжка

Інклюзивний номер



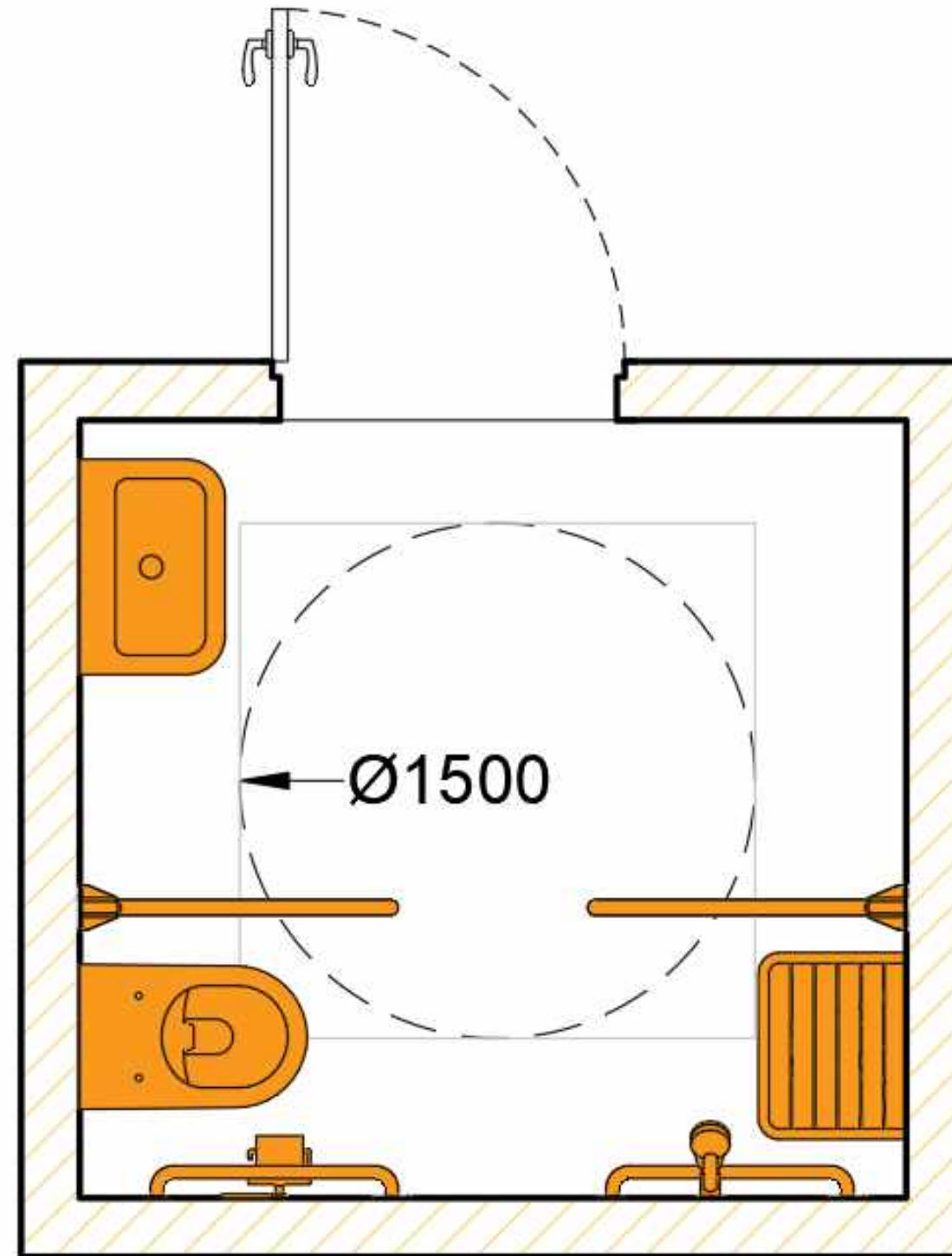
Елементи облаштування інклюзивного номеру: понижений вішак для одягу, робоча стільниця з вільним простором для ніг та кнопка автоматичного відчинення дверей

Ванна кімната

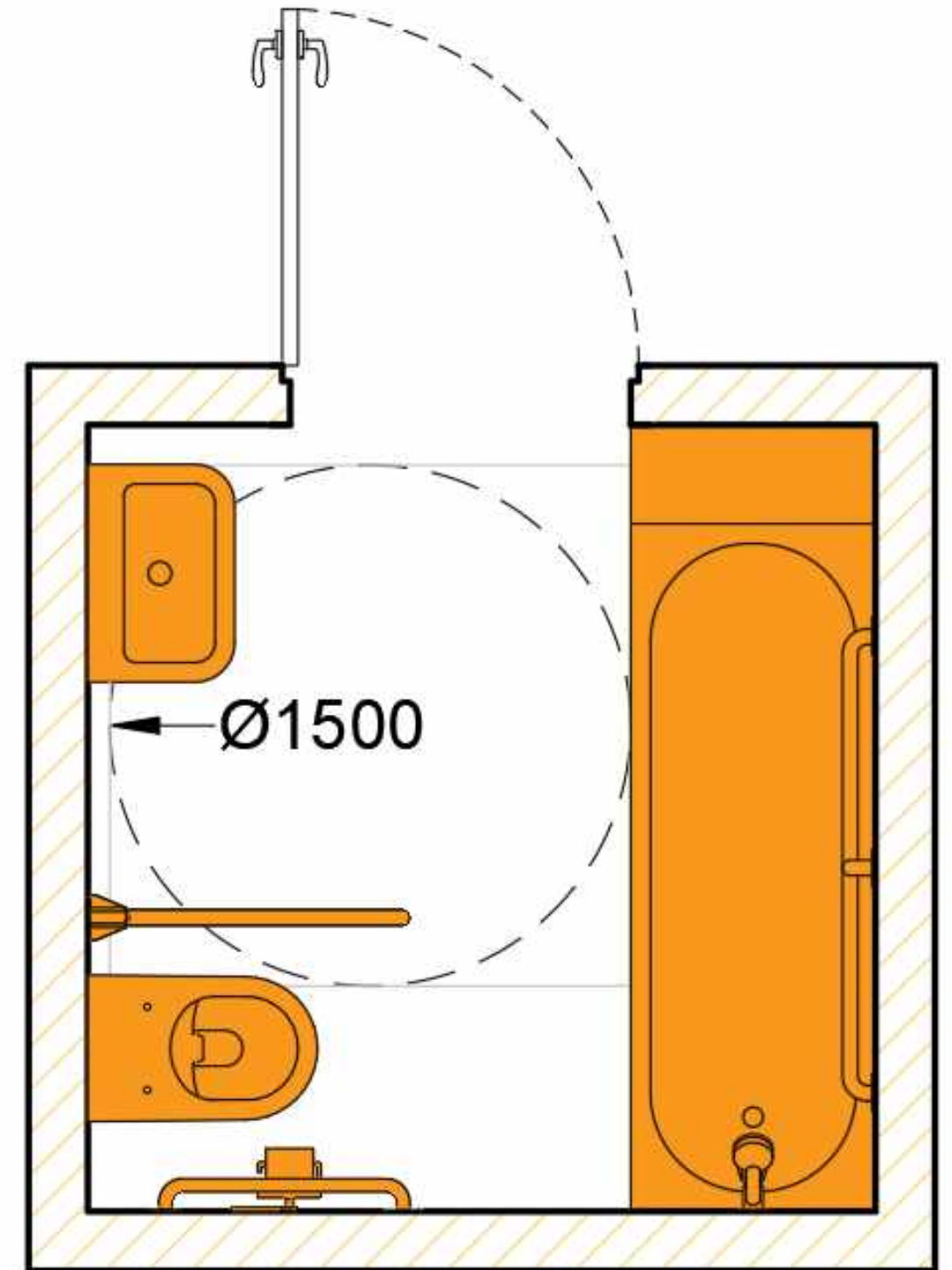


Ванна кімната

Принципові схеми
облаштування ванної кімнати:
(а) з душем
(б) з ванною



а

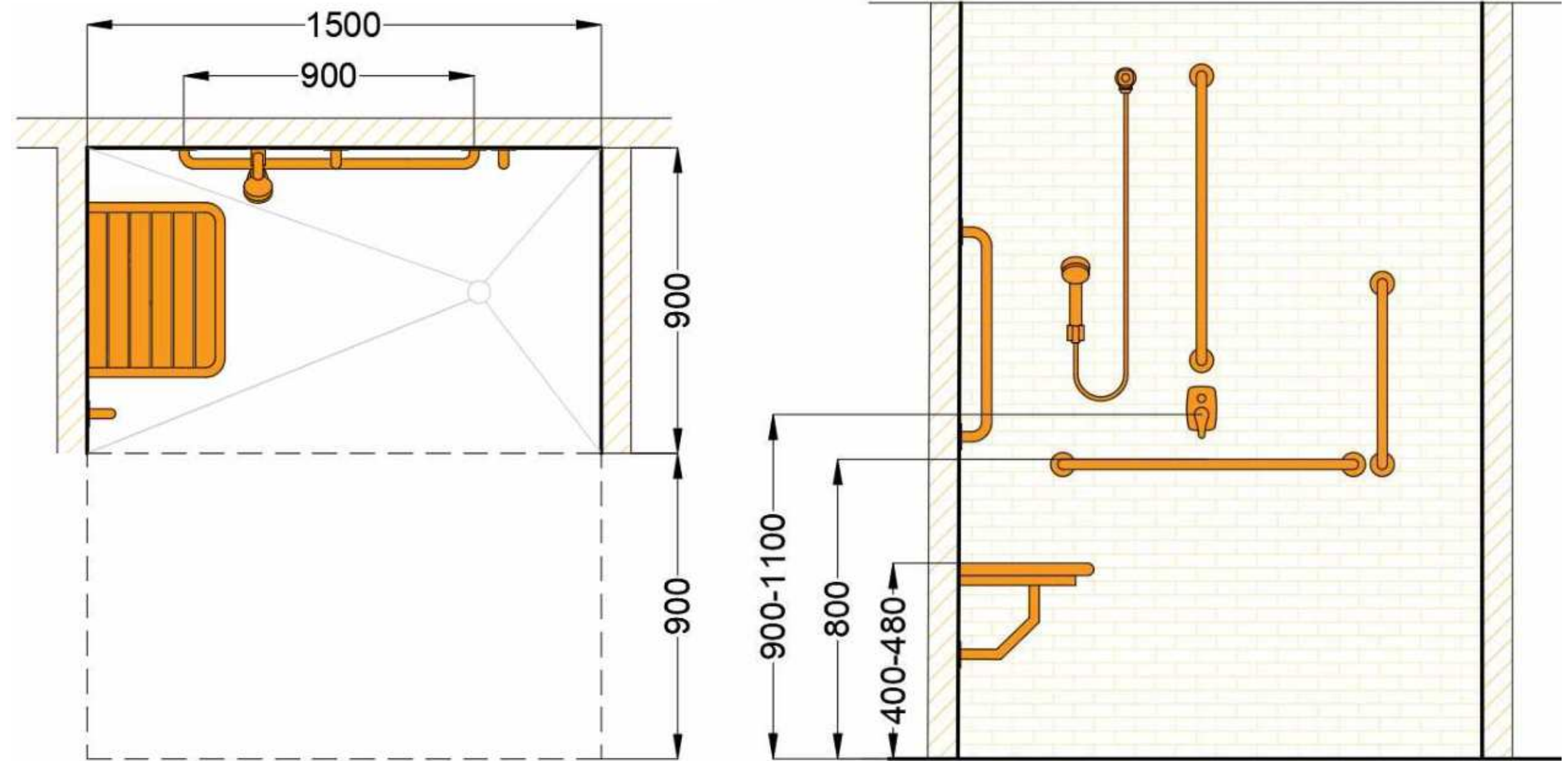


б

Ванна кімната

Розмір душової kabіни 1,5 м x 0,9 м, перед kabіною слід передбачати простір для маневрування крісла колісного. Піддон (трап) для зливу води повинен бути в одному рівні з підлогою (не допускається обладувати kabіни піддонами на підвищенні).

Душову kabіну слід обладнувати відкидним сидінням на висоті 0,45 м, комбінованими горизонтально-вертикальними допоміжними поручнями на висоті 0,85 м. Кран змішувача та полички повинні бути в зоні досяжності з відкидного сидіння. Вхід в kabіну слід обладнувати ширмою.



Принципова схема облаштування душової зони

Ванна кімната



Приклад облаштування душової зони

Ванна кімната



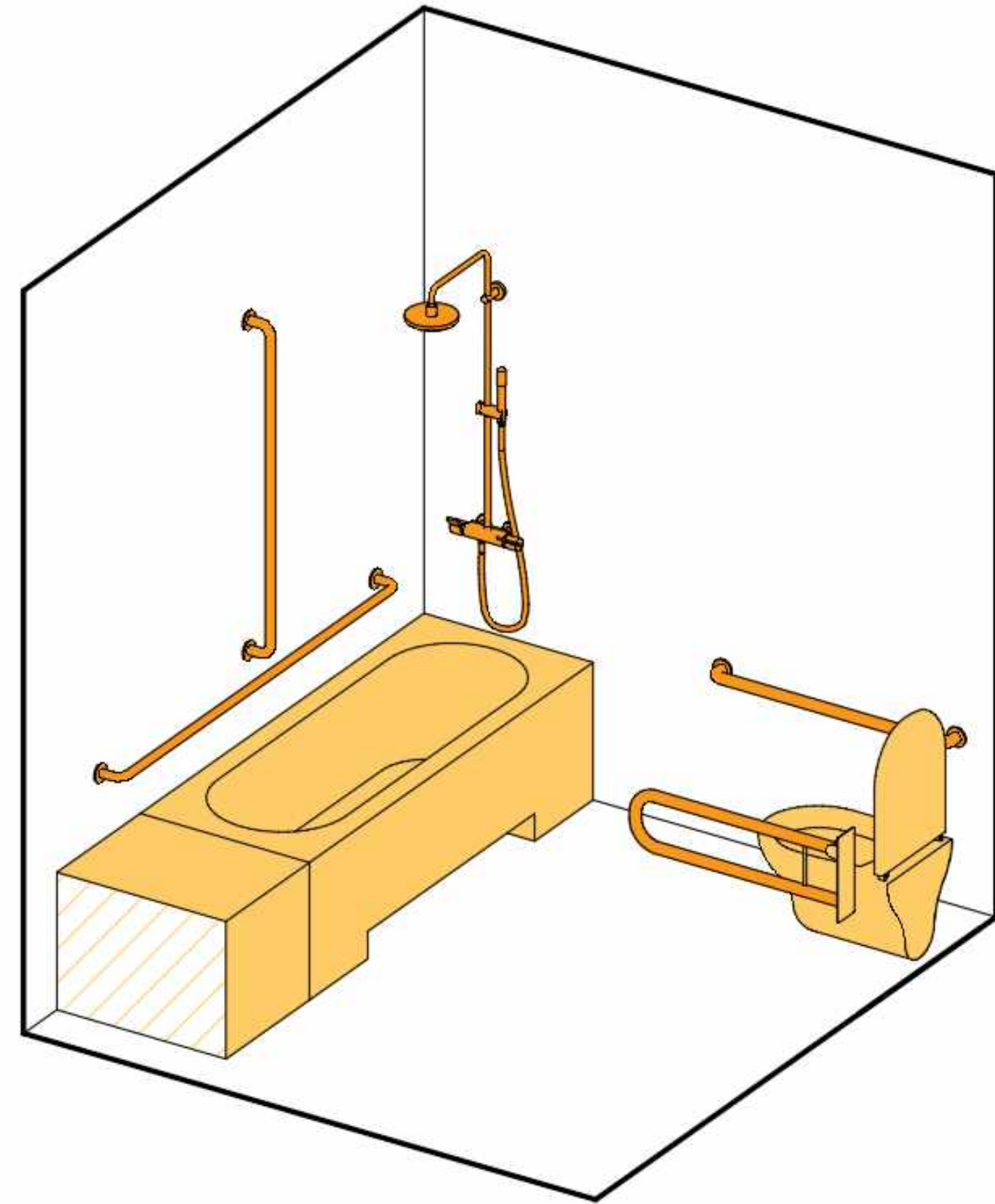
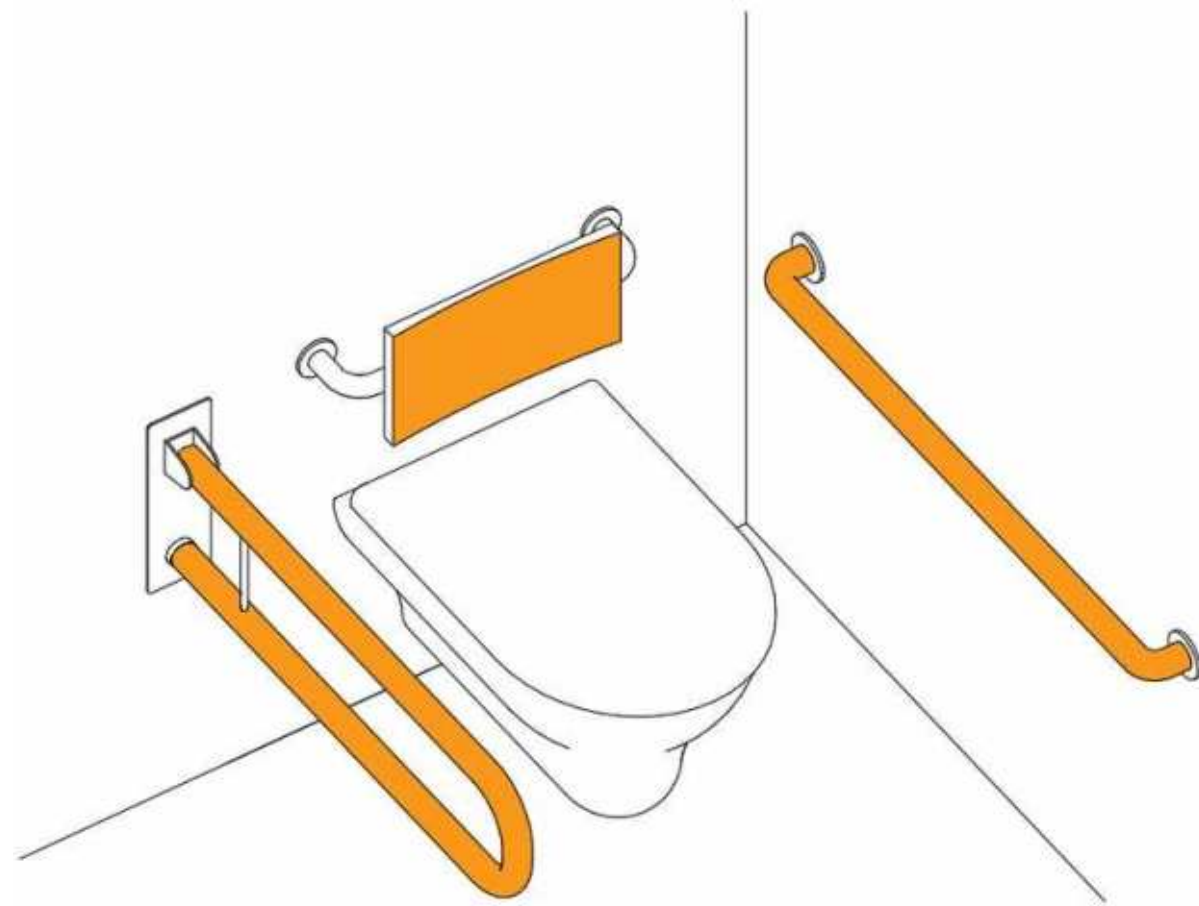
Елементи облаштування інклюзивної ванної кімнати: безпорогова душова зона, стаціонарне сидіння та поручні біля лійки душу та кранів у душовій зоні, поручні з обох боків від унітазу, рукомийник з можливістю регулювання висоти та вільним простом для ніг під ним, дзеркало з можливістю регулювання куту нахилу

Ванна кімната



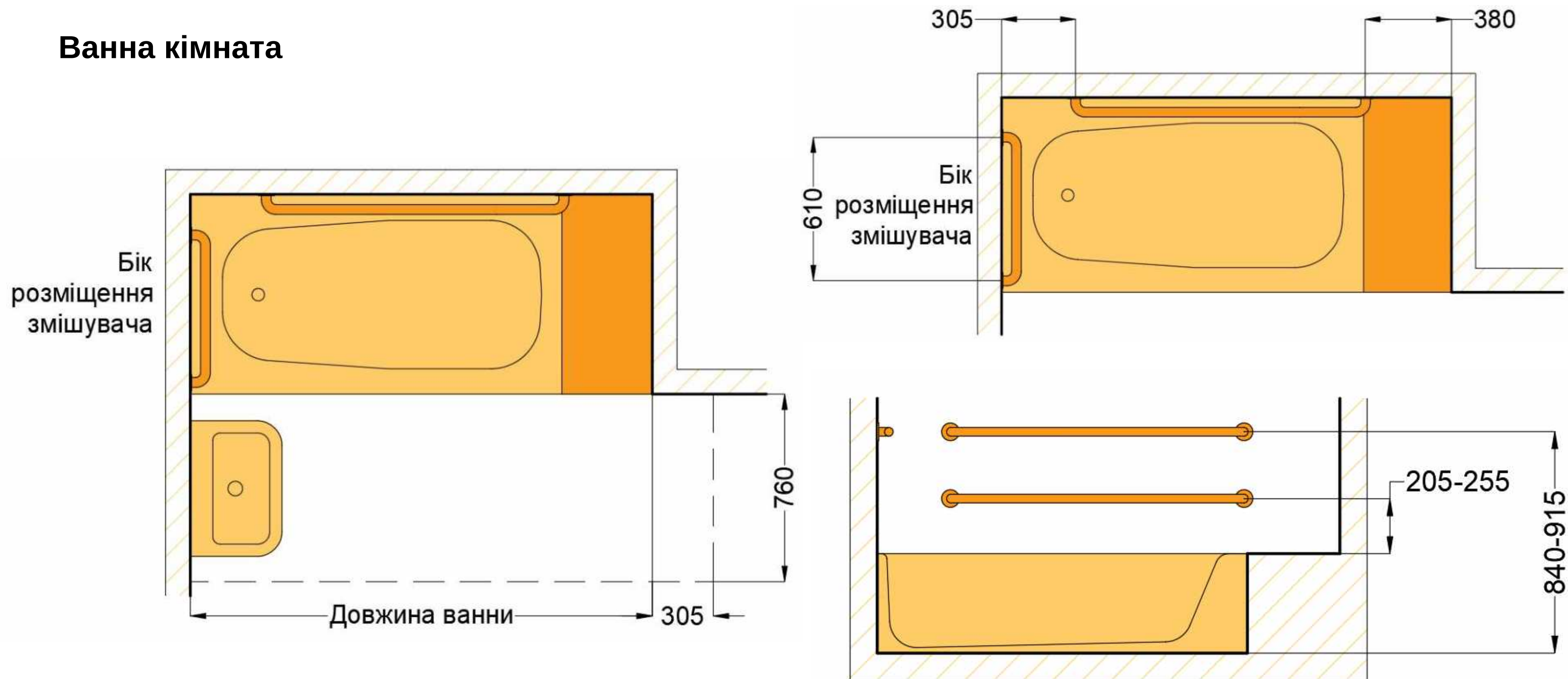
Елементи облаштування інклюзивної ванної кімнати: безпорогова душова зона, стаціонарне сидіння та поручні біля лійки душу та кранів у душовій зоні, поручні з обох боків від унітазу, поручні біля рукомийника та вільний простір для ніг під ним, дзеркало з можливістю регулювання куту нахилу

Ванна кімната



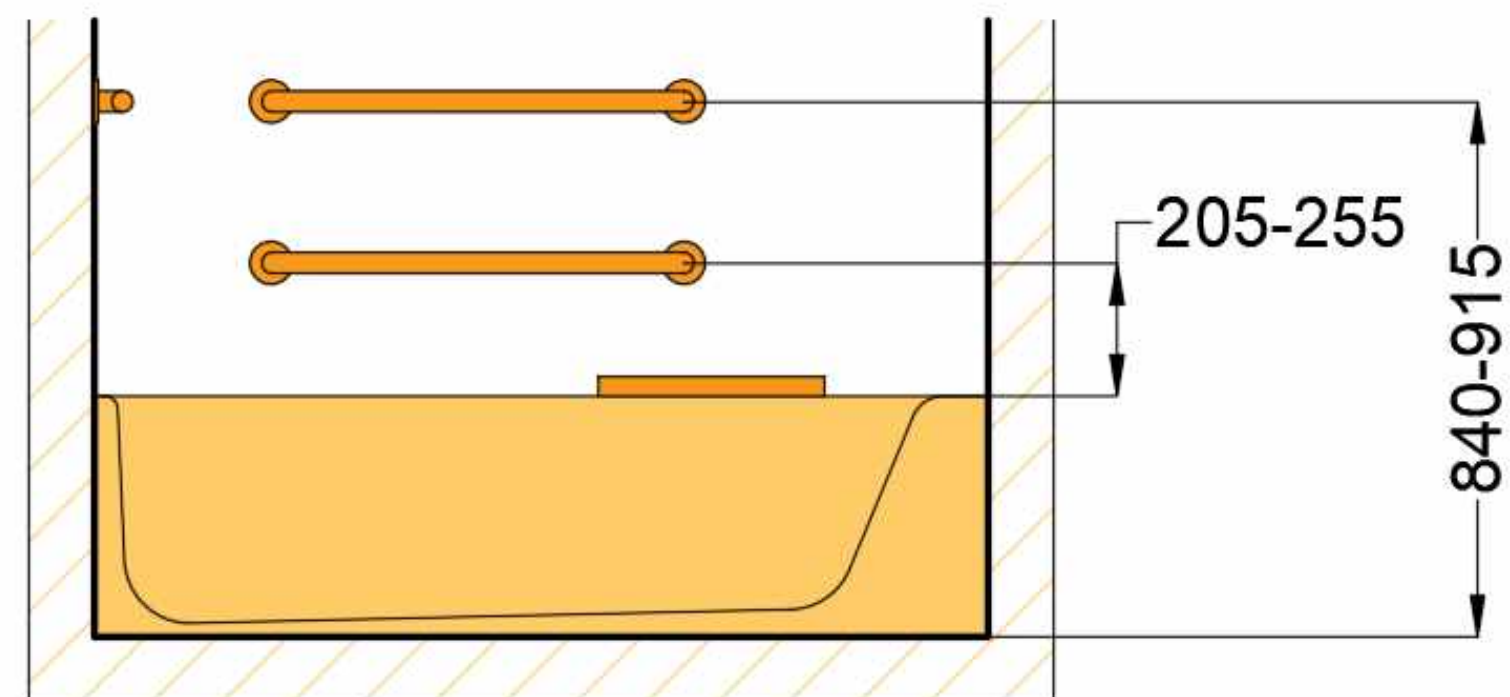
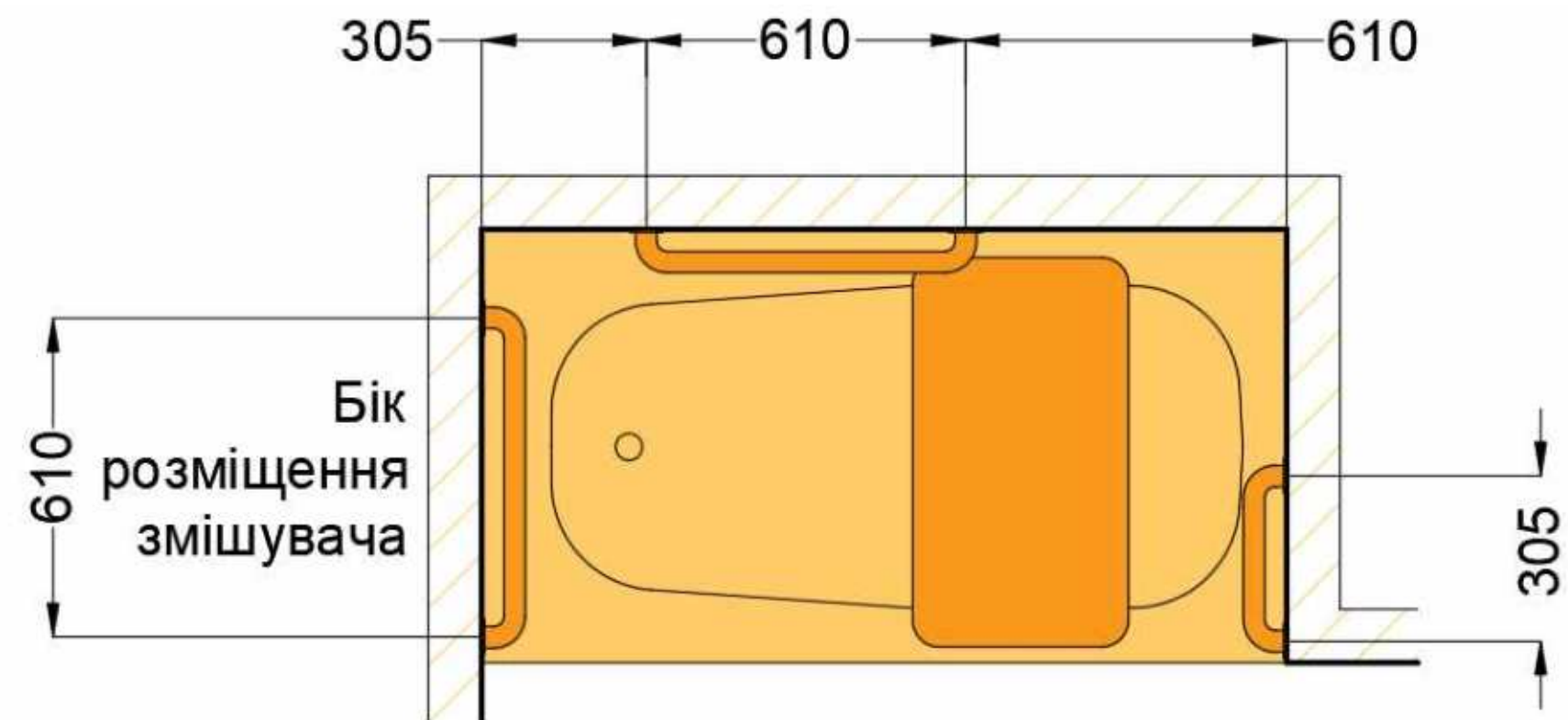
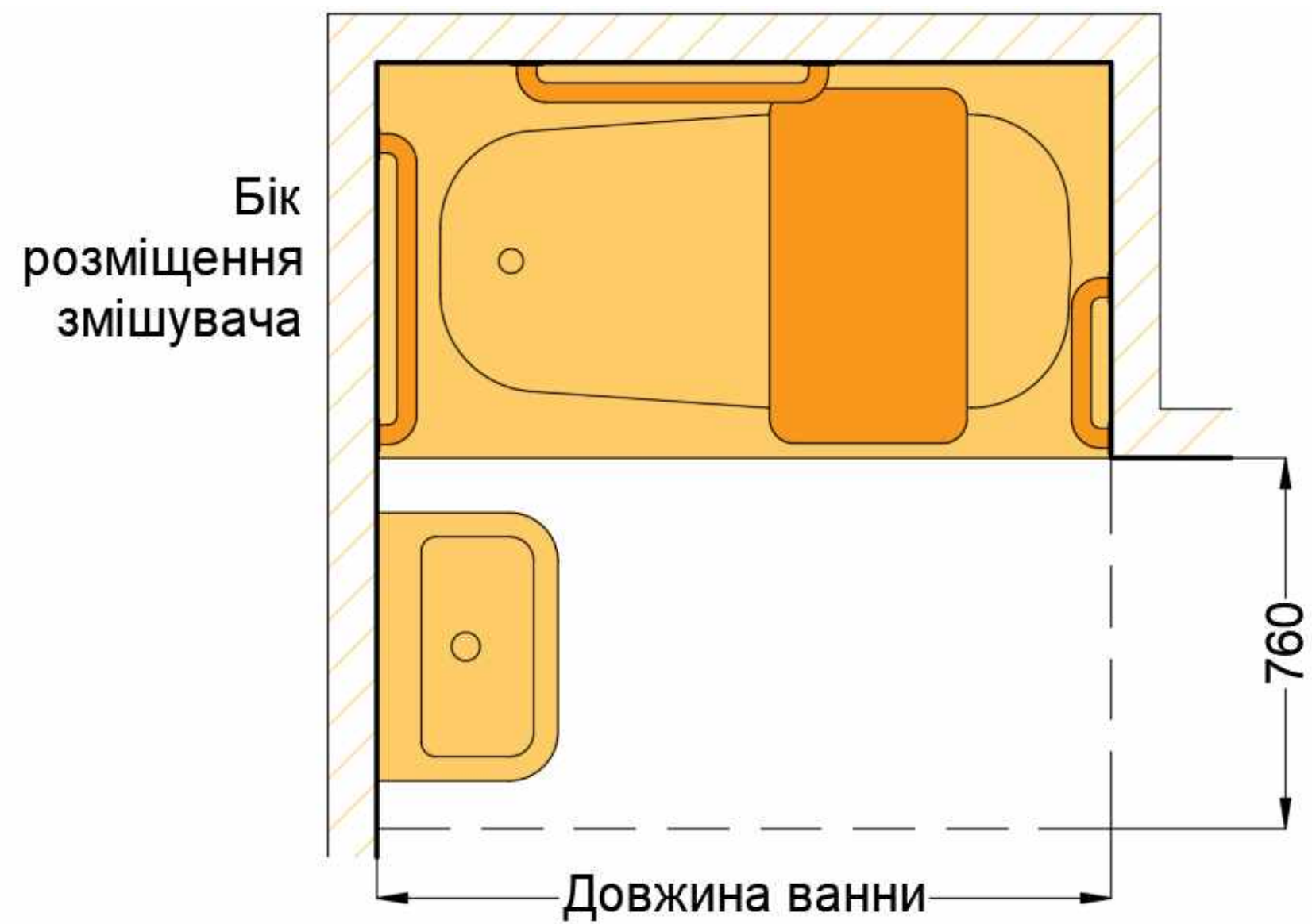
Схеми облаштування інклюзивної ванної кімнати: зона вбиральні та ванна

Ванна кімната



Принципова схема облаштування зони ванної з вбудованим сидінням

Ванна кімната



Принципова схема облаштування зони ванної з портативним сидінням

Ванна кімната



Приклад облаштування ванної з портативним сидінням

Ванна кімната



Елементи облаштування інклюзивної ванної кімнати: безпорогова душова зона, стаціонарне сидіння та поручні біля лійки душу та кранів у душовій зоні, поручні з обох боків від унітазу, понижена ванна з можливістю пересідання на бортик

Ванна кімната



а



б



в



г

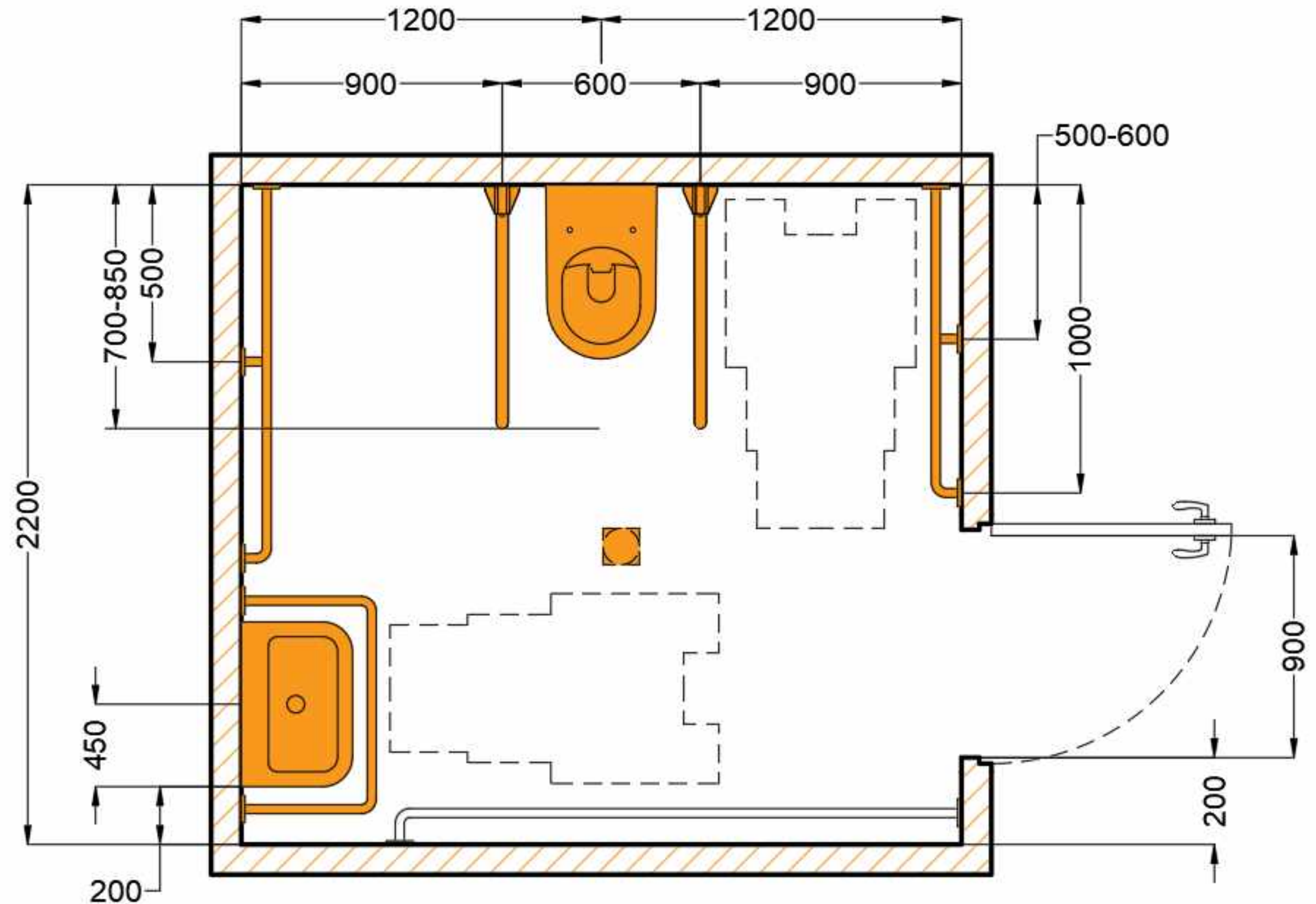
Типові помилки при облаштуванні інклюзивної ванної кімнати: (а) душова кабіна з піддоном, (б) нестаціонарне сидіння у душовій зоні, (в) душова кабіна з піддоном, нестаціонарне сидіння, некоректно підібрані та встановлені поручні, відсутність вільного простору для маневрування користувача крісла колісного, (г) поручень встановлено лише з одного боку

Вбиральня загального користування



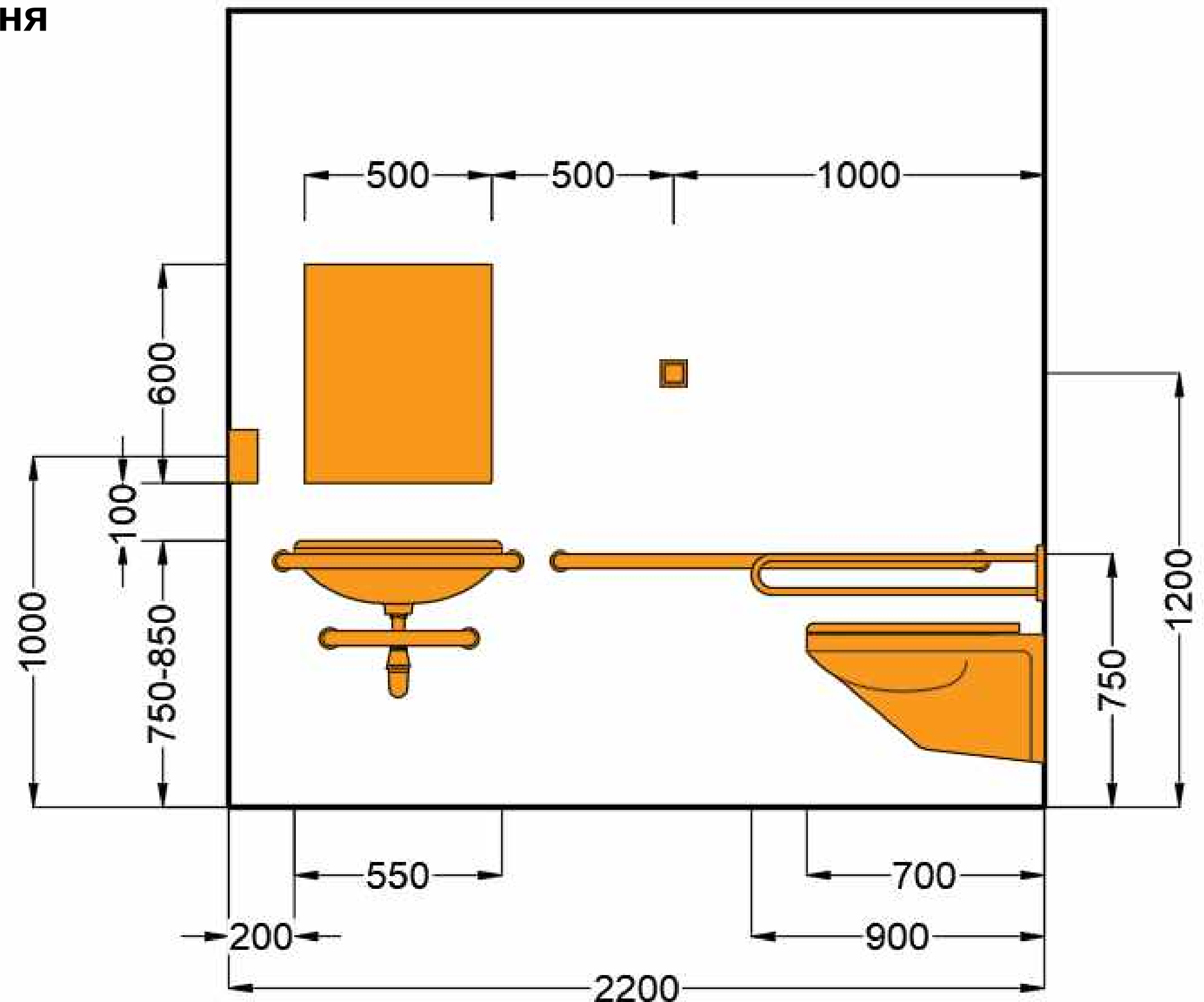
Вбиральня загального користування

- Розміри в плані не менше:
ширина – 1,65 м
глибина – 1,8 м
- Вільний простір для розміщення крісла колісного, гачки для одягу, милиць та іншого приладдя
- Поручні на висоті 700-800 мм (на 200-300 мм вище сидіння унітазу)
- Унітаз з функцією біде або гігієнічний душ поряд із унітазом
- Трап (підлоговий сток)

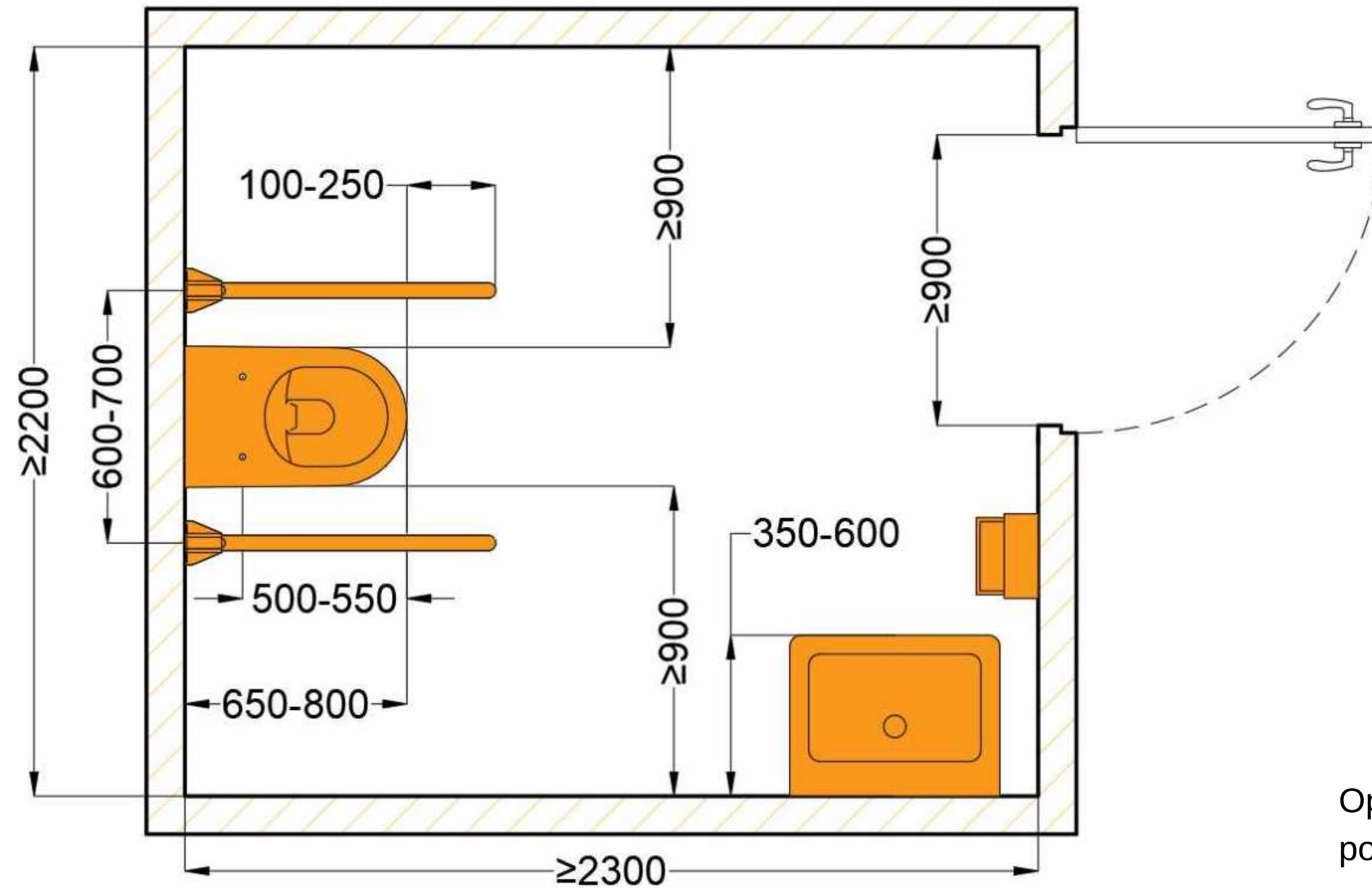


Вбиральня загального користування

- Двері – завширшки 0,9 м у проствіт, відчинення назовні
- Під рукомийником - вільний простір для ніг користувача крісла колісного
- Тривожна сигналізація – 2 приводи на висоті 100 мм та 800-1100 мм від підлоги
- Крани – важільного типу або сенсорні
- Дзеркало – нижній край на висоті 100 мм від верхнього краю рукомийника або з можливістю регулювання куту нахилу відносно користувача
- За наявності вільного місця встановлюється сповивальний столик (рекомендовано відкидний)

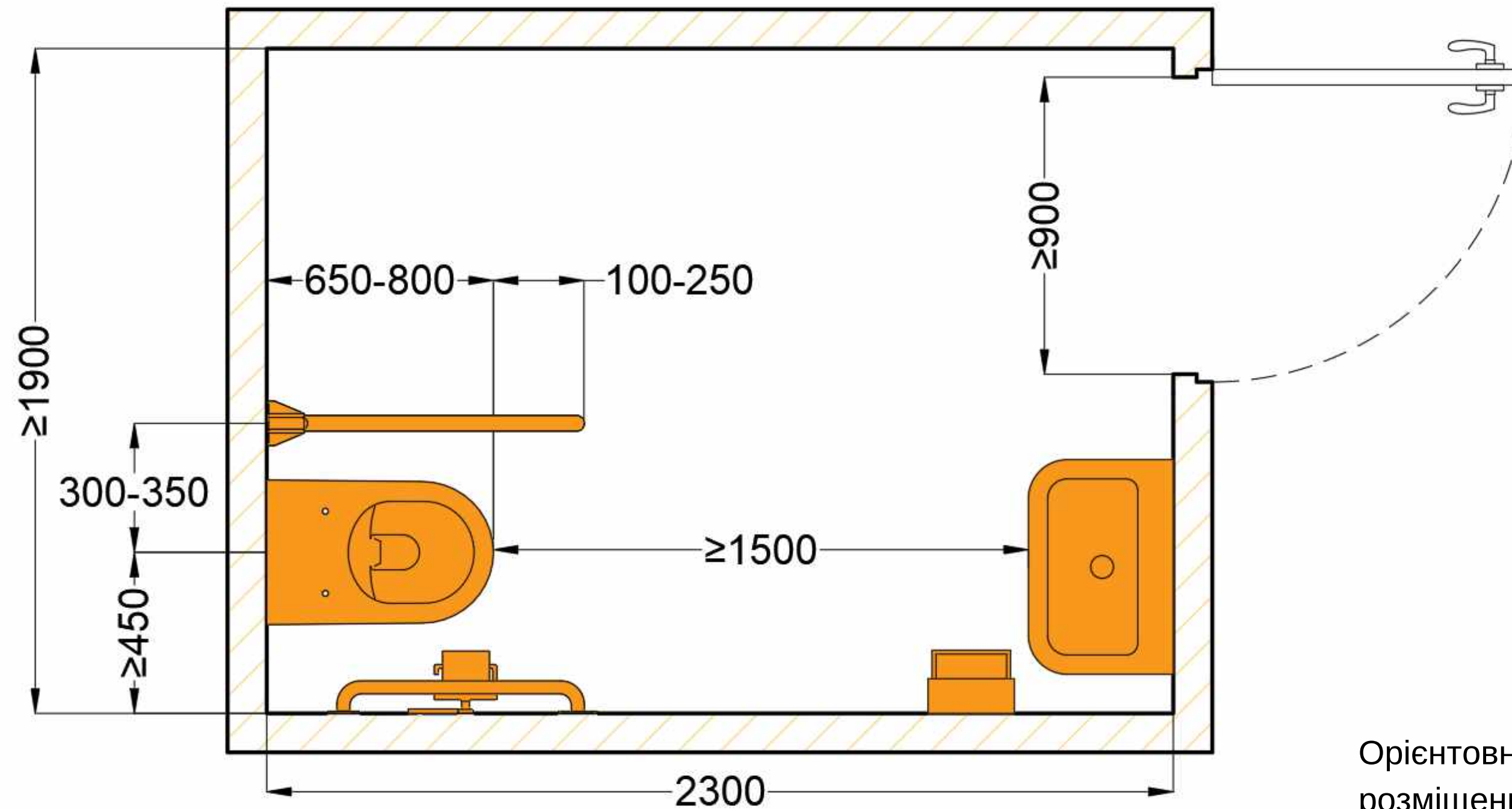


Вбиральня загального користування



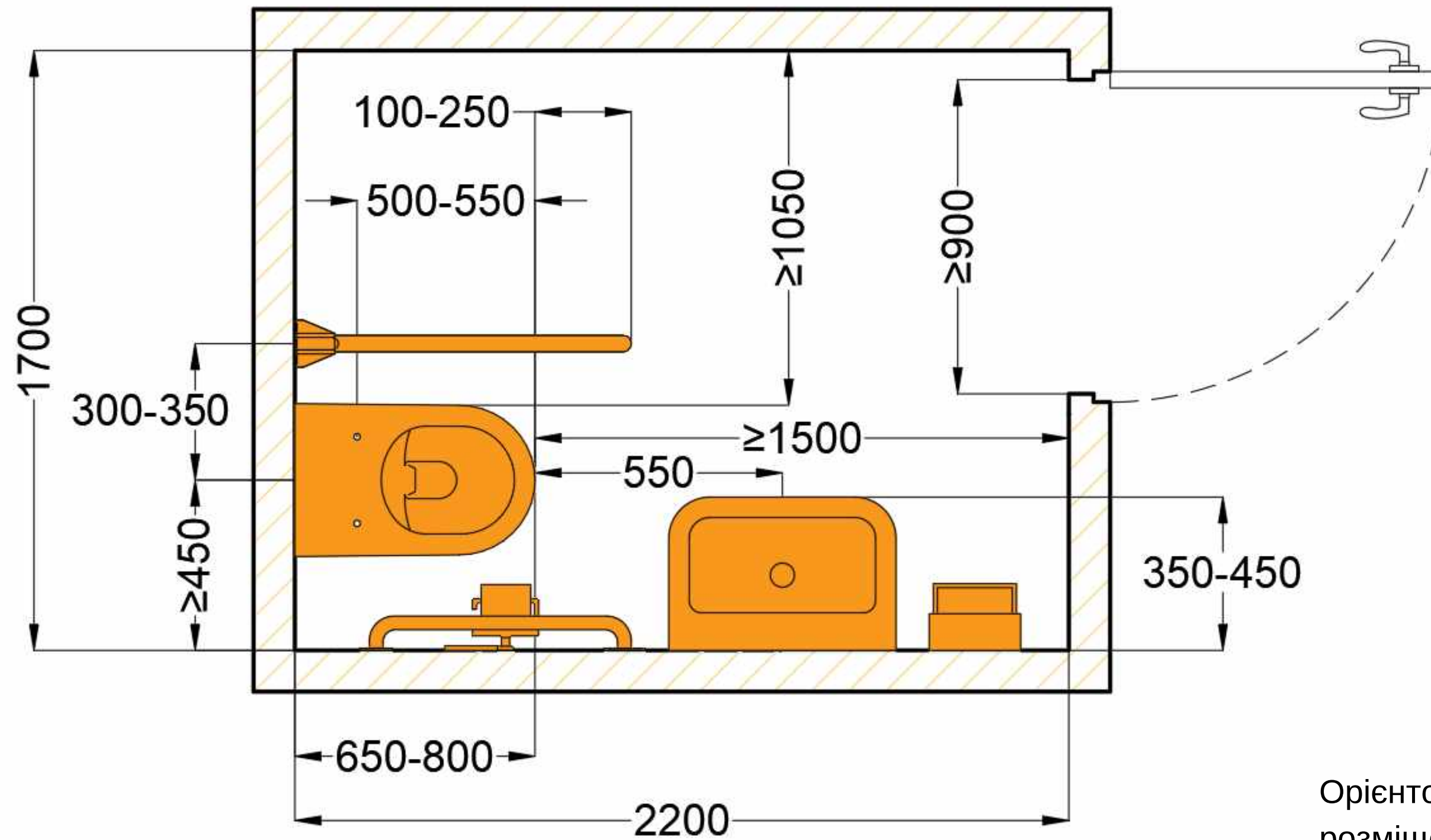
Орієнтовна схема організації простору та розміщення обладнання універсальної kabini при встановленні унітазу по центру стіни

Вбиральня загального користування



Орієнтовна схема організації простору та розміщення обладнання універсальної kabіни при встановленні унітазу у куті

Вбиральня загального користування



Орієнтовна схема організації простору та розміщення обладнання універсальної kabіни при встановленні унітазу у куті

Вбиральня загального користування



Приклад належного облаштування інклюзивної вбиральні загального користування: поручні з обох боків від унітазу, поручні біля раковини та вільний простір для ніг під ним, дзеркало з можливістю регулювання куту нахилу

Вбиральня загального користування



Приклад належного облаштування інклюзивної вбиральні загального користування: поручні з обох боків від унітазу, поручні біля раковини та вільний простір для ніг під ним, дзеркало на належній висоті

Вбиральня загального користування



Приклади належного облаштування інклюзивної вбиральні загального користування: поручні з обох боків від унітазу, вільний простір для ніг під рукомийником, дзеркало на належній висоті

Вбиральня загального користування

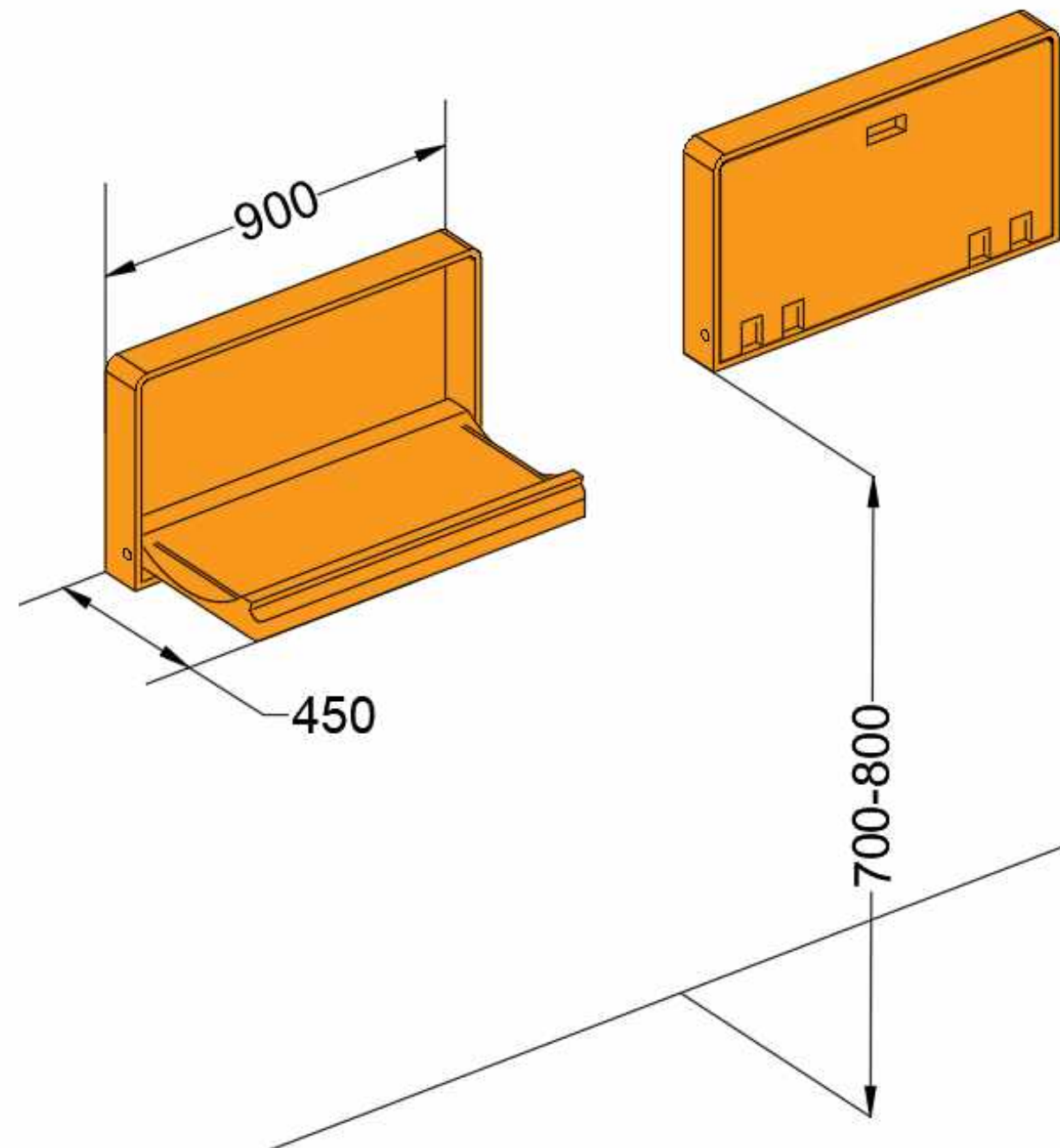


Схема розміщення столика для сповивання та варіант його облаштування на стіні в інклюзивній вбиральні

Вбиральня загального користування



а



б



в



г

Типові помилки при облаштуванні інклюзивної вбиральні: (а) ненормативні поручні, (б) недостатній простір та ненормативні поручні, (в) некоректне встановлення поручнів, (г) відсутність простору для ніг під рукомийником та зависоко встановлене дзеркало

A photograph of a person in a wheelchair at a cafe counter. The person, wearing a plaid shirt, is seen from the side, holding a plate of food. The counter is a long wooden table with yellow metal legs, equipped with various coffee-making tools, blenders, and fruit. In the background, there are other tables and chairs, and large windows looking out onto a green outdoor area. The overall atmosphere is bright and modern.

Самообслуговування

Самообслуговування

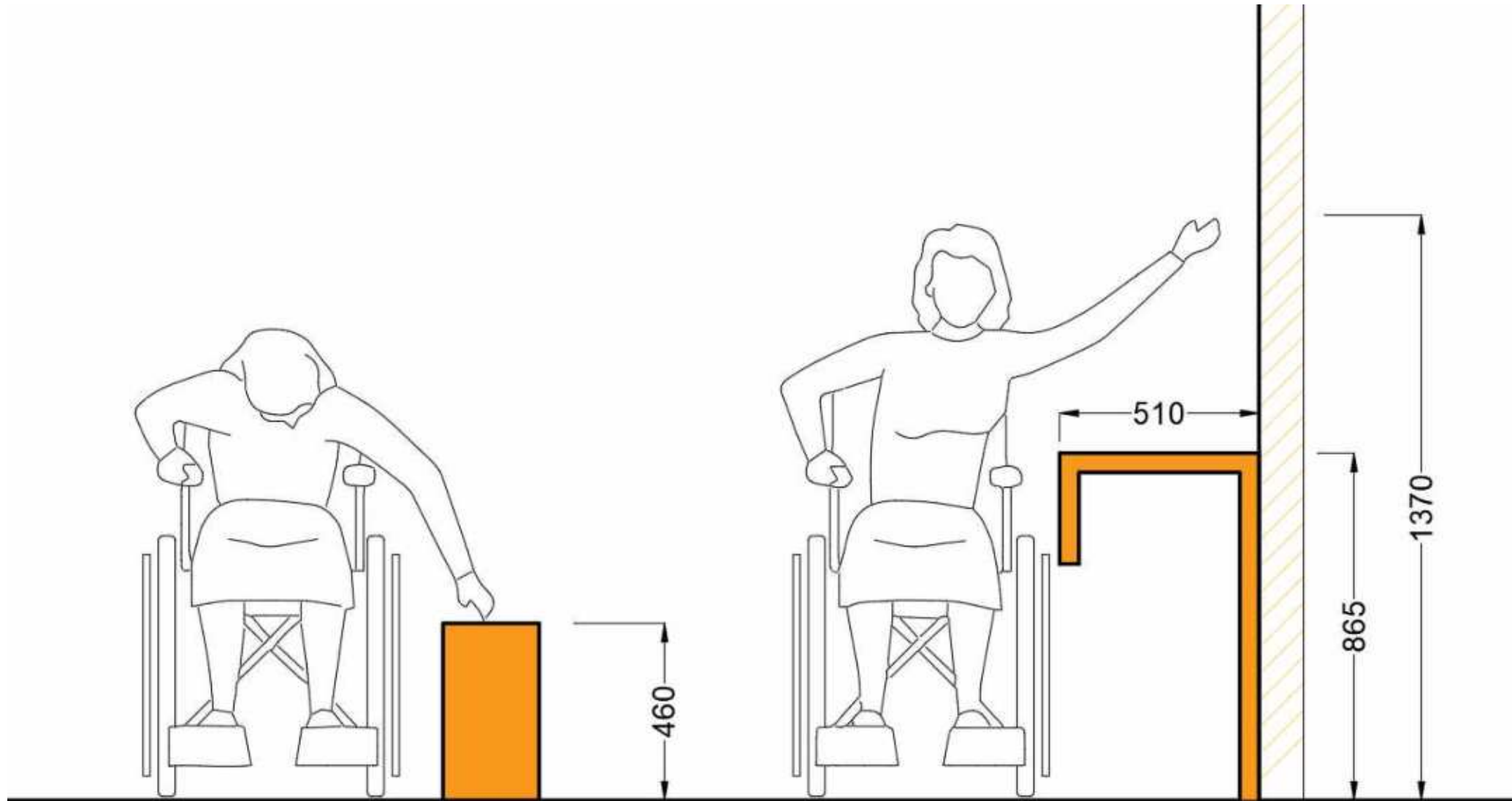


Схема “зони досяжності” користувача крісла колісного

Самообслуговування



Приклади інклюзивної організації сніданку у форматі “шведської лінії”

Самообслуговування



Приклади інклюзивної організації сніданку у форматі “шведської лінії”

Самообслуговування



Приклади інклюзивної організації сніданку у форматі “шведської лінії”

Самообслуговування



Приклади інклюзивної організації сніданку у форматі “шведської лінії”

Самообслуговування

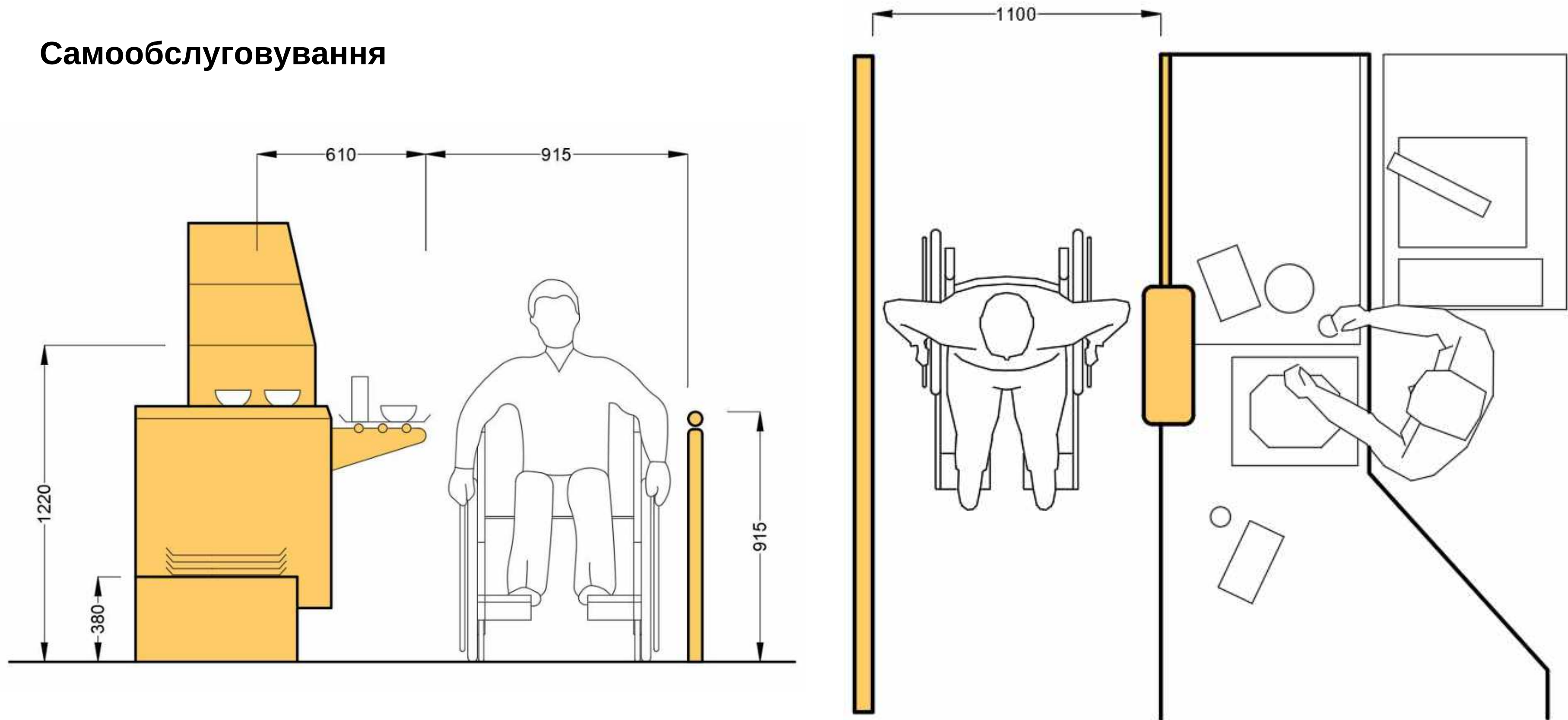


Схема організації зони вибору страв та каси у форматі "free flow"

Барна стійка



Барна стійка



Приклад облаштування пониженої секції барної стійки

Барна стійка



Приклади облаштування пониженої секції барної стійки

Барна стійка

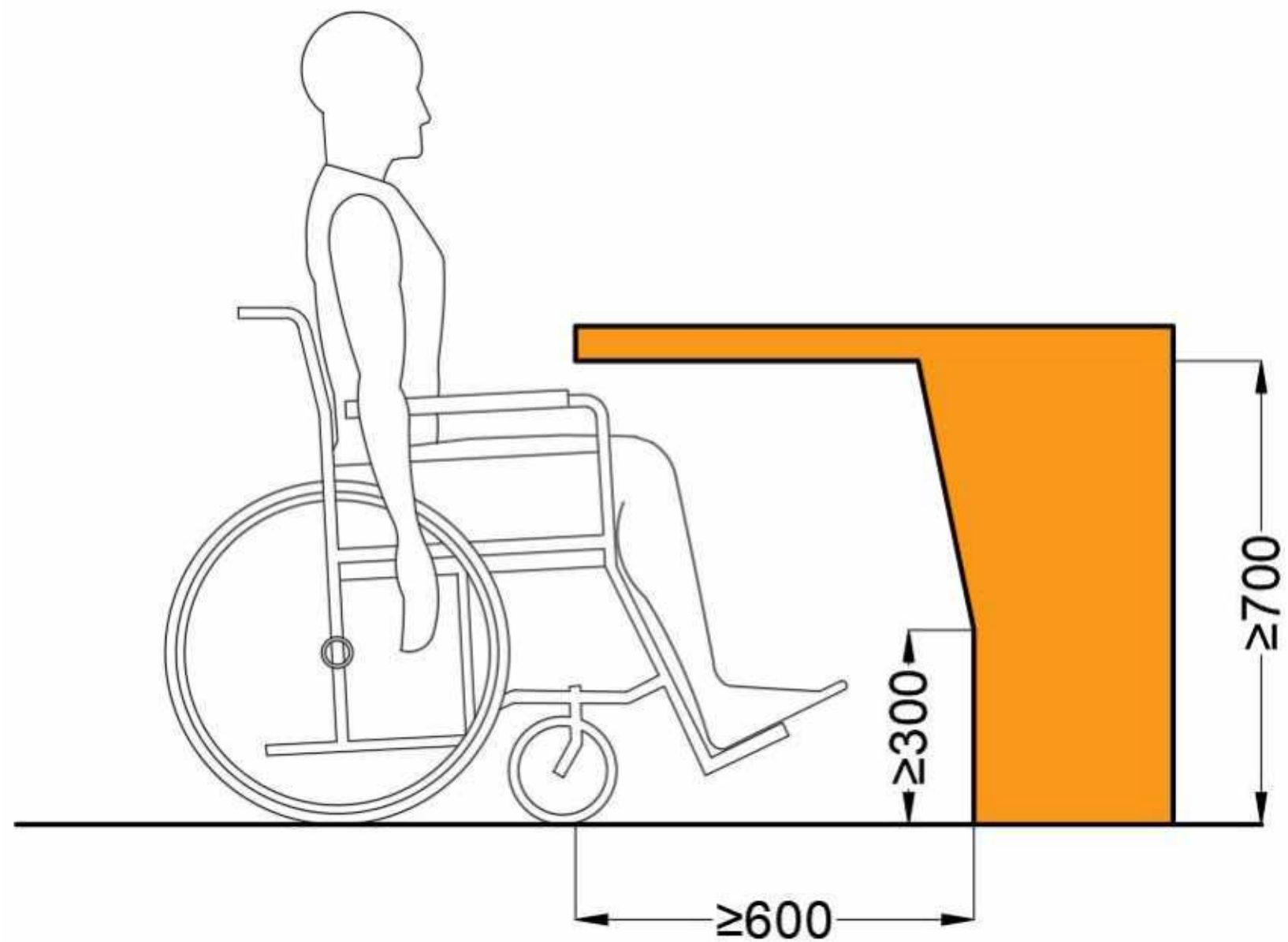


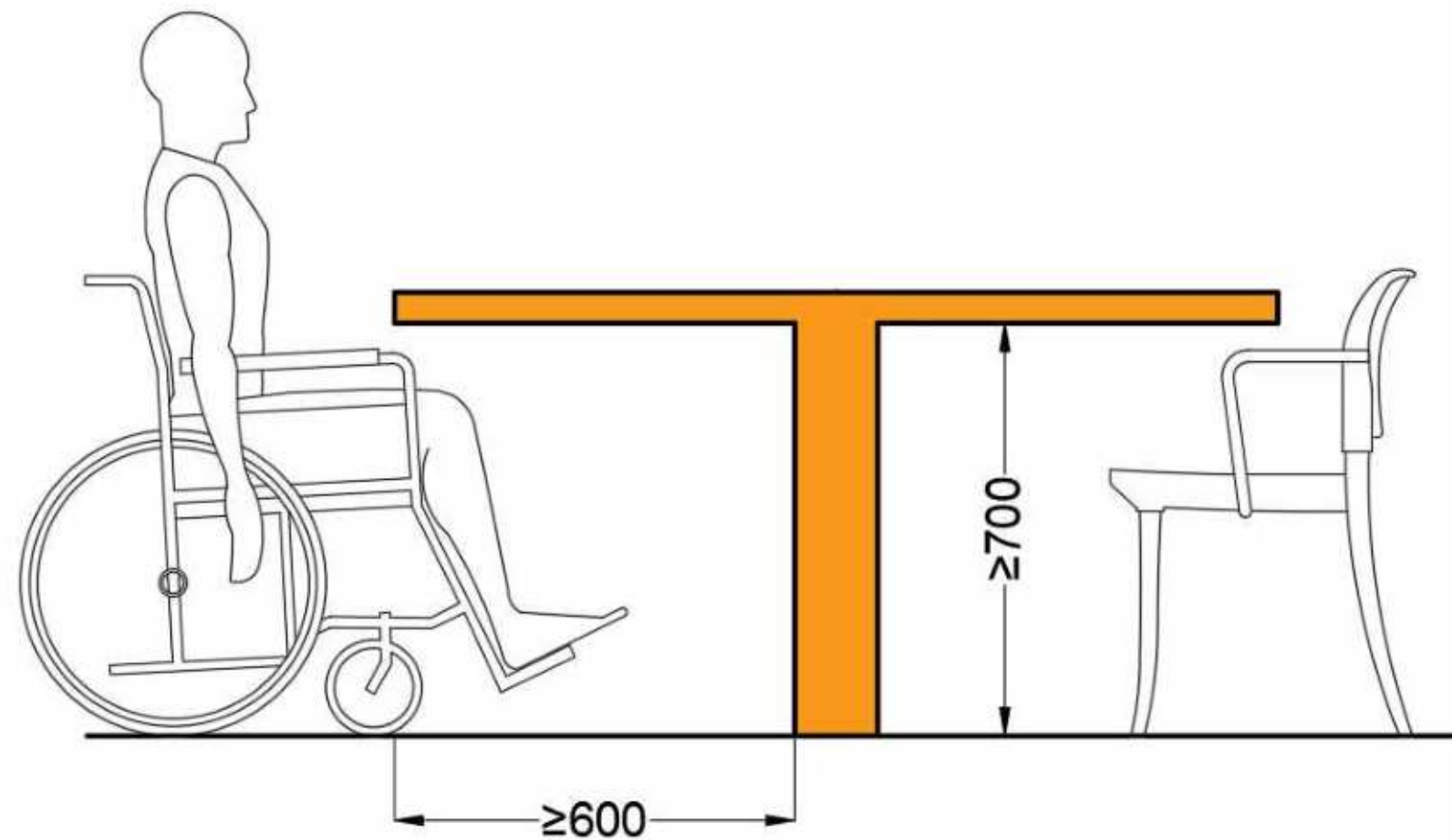
Схема та приклад облаштування пониженої секції барної стійки

Меблі

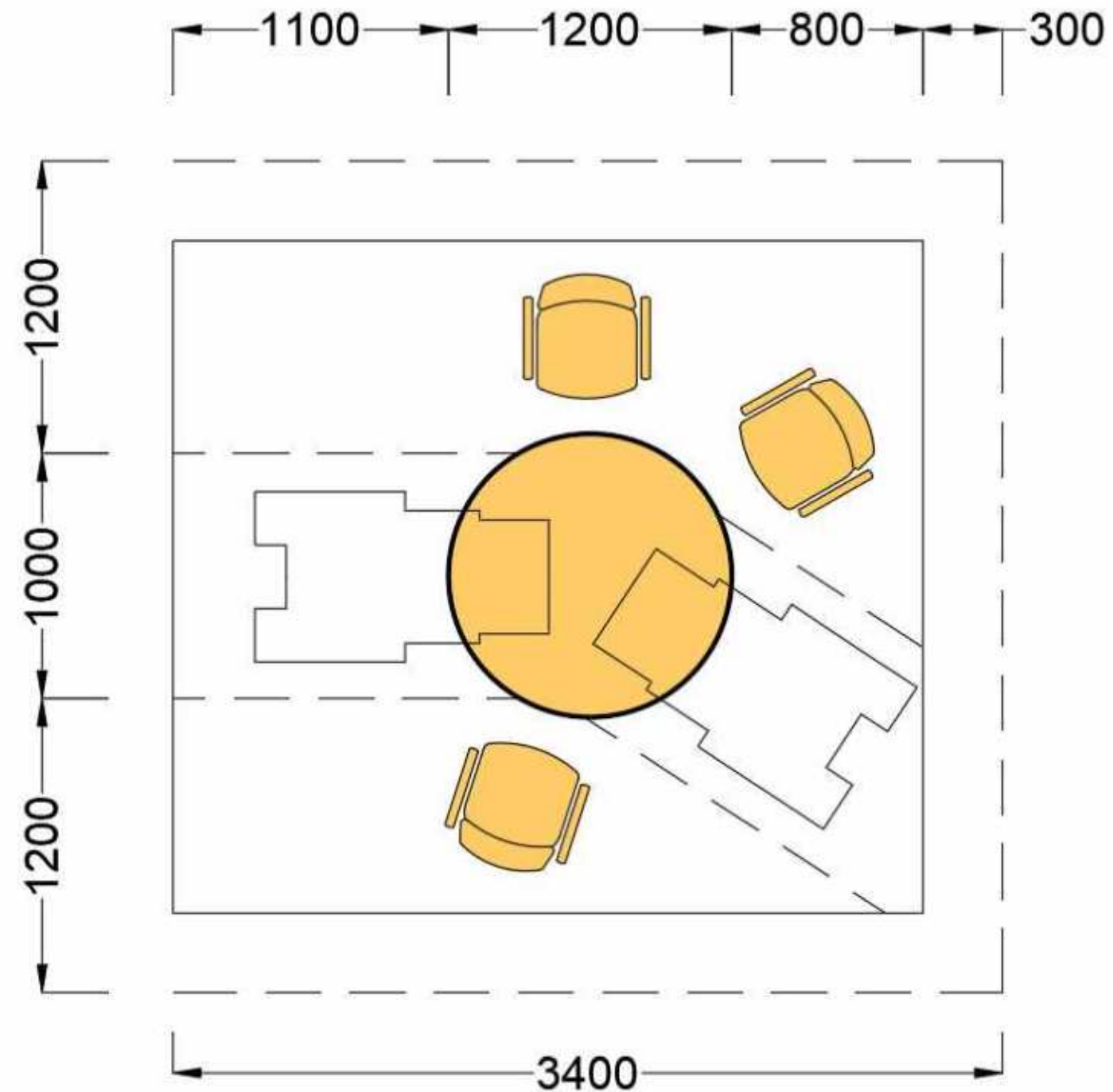


Меблі

- При підборі меблів слід надавати перевагу виробам універсального дизайну
- Елементи умеблювання повинні контрастувати з навколишніми предметами та прилеглими поверхнями
- Столи повинні мати під стільницею вільний простір висотою не менше 700 мм і глибиною не менше 600 мм, що забезпечить вільний під'їзд користувача крісла колісного



Меблі



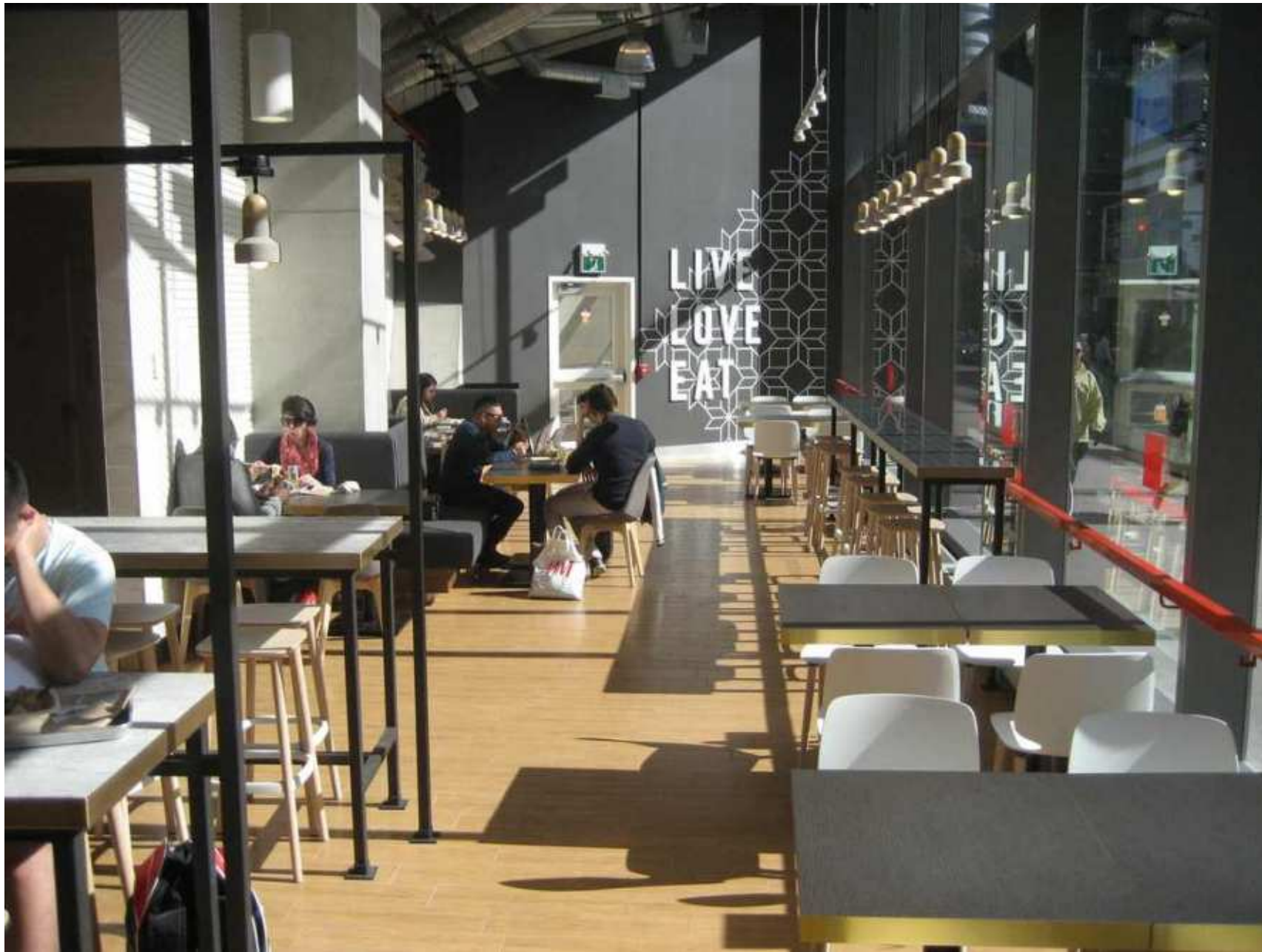
Приклад універсального дизайну столу, що забезпечує доступність для користувачів крісел колісних, та варіант організації інклюзивного простору ресторану

Меблі



Приклади умеблювання та організації простору, що відповідають принципам універсального дизайну і вимогам щодо контрастності

Меблі



Приклади умеблювання та організації простору, що відповідають принципам універсального дизайну і вимогам щодо контрастності

Меблі



Приклади умеблювання та організації простору, що відповідають принципам універсального дизайну і вимогам щодо контрастності

Меблі

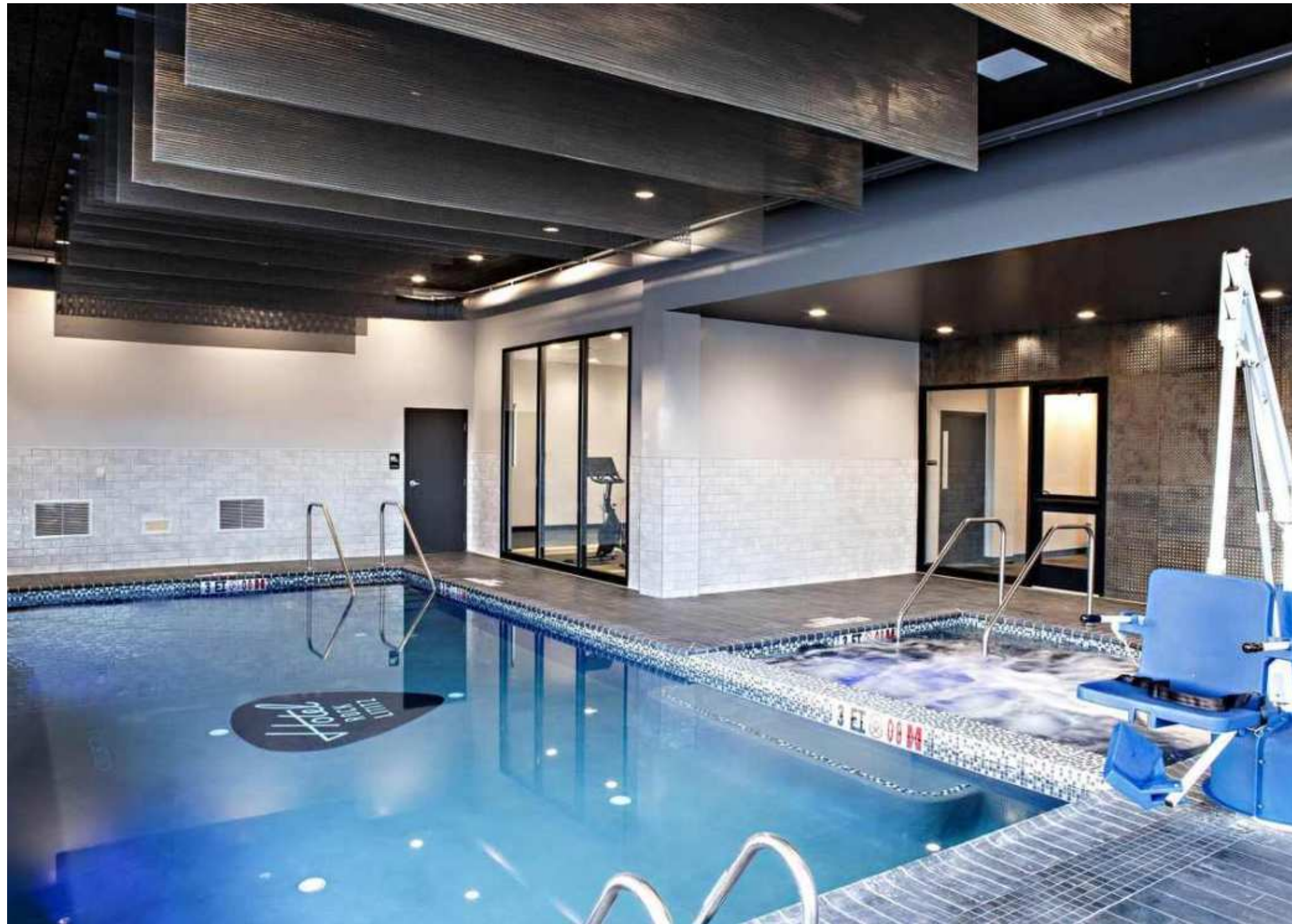


Наявність вільного простору для ніг під стільницею є однією з основних вимог до інклюзивного столика



Басейн

Басейн



Приклад облаштування спеціального підйомника біля басейну

Басейн

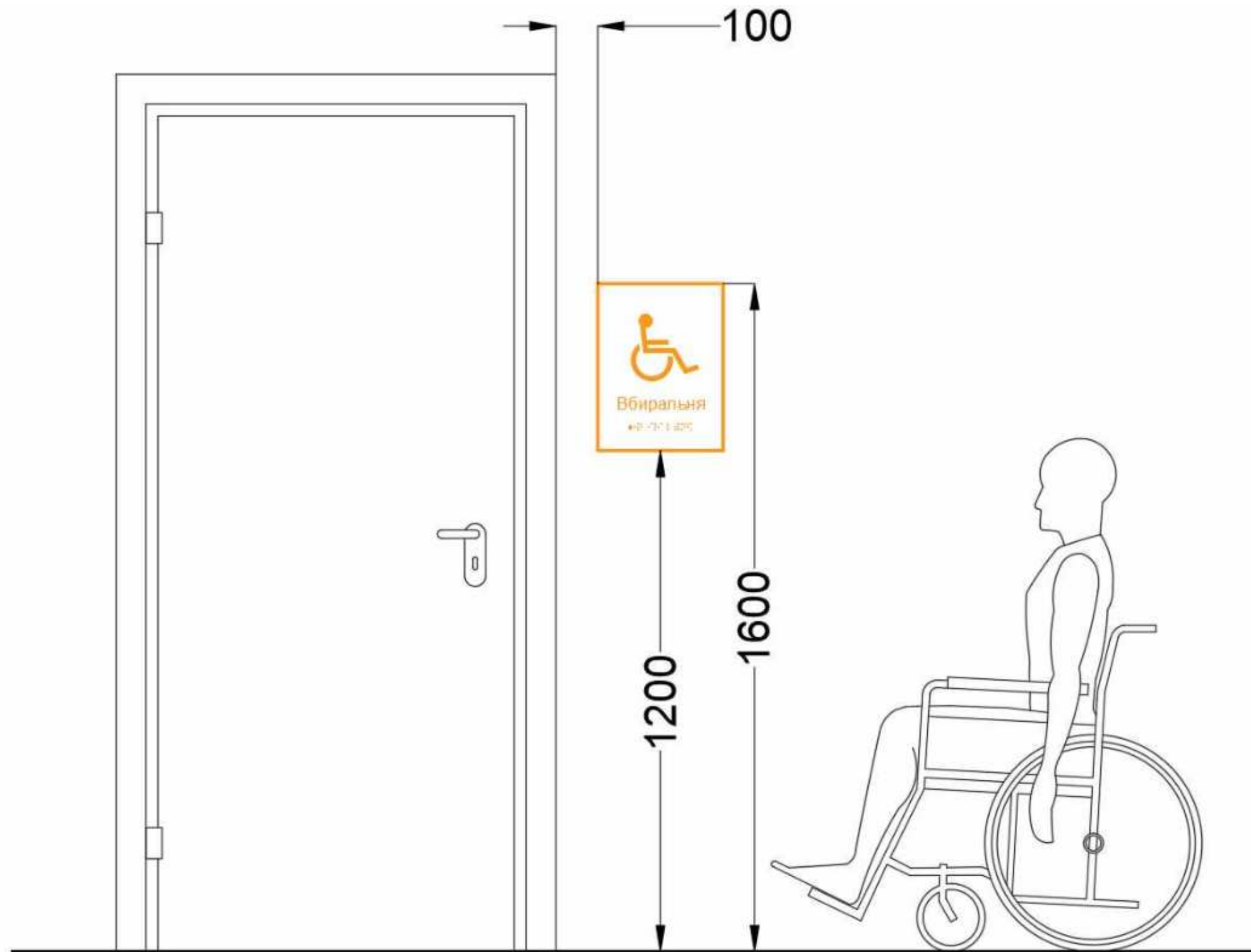


Приклад облаштування спеціального підйомника біля басейну

Візуальні елементи доступності



Інформаційні таблички



- Інформаційні таблички виготовляються згідно принципів універсального дизайну
- Інформаційні таблички слід поєднувати з тактильними елементами
- Розміщуються на висоті 1,2-1,6 м

Інформаційні таблички



Приклади інформаційних табличок з номерами кімнат, що містять дублювання цифр шрифтом Брайля

Інформаційні таблички

- Шрифти, що є легкими для розпізнавання та читання, без тіней, з рівномірною товщиною та висотою символів
- Співвідношення ширини і висоти літер та цифр - в межах 3:5 і 1:1
- Шрифт без засічок - типу Helvetica або Arial medium, без декоративних елементів
- Висота літер (b) залежить від відстані зчитування - 20-30 мм висоти на кожен метр відстані, мінімальна висота літери - 15 мм
- Написи починати з великої літери, решта літер - маленькі
- Однакові міжбуквенні інтервали (a), пробіли між словами, інтервали між рядками (c)
- Арабські цифри
- Вирівнювання по лівому краю



Розміри літер і графічних символів

- Розмір літер і графічних символів залежить від відстані для читання і ступеня зниження зору кожної окремої людини
- Визначення розмірів шрифтів здійснюється за поданою нижче таблицею відповідно до очікуваної відстані зчитування

Максимальна відстань від користувача до напису	Розмір літер, см
30 м	52,0 - 104,0
25 м	44,0 - 87,0
20 м	35,0 - 70,0
15 м	26,0 - 52,0
10 м	17,0 - 35,0
5м	9,0 - 18,0
2м	3,5 - 7,0
1м	1,8 - 3,5
30 см	0,5 - 1,0
25 см	0,4 - 0,9

Контрастність

- Дотримання контрастного співвідношення кольорів шрифтів відносно фону табличок
- Контрастність маркування елементів простору та кольорів інформаційних показників визначається згідно наведеної таблиці



Візуальна функція	Різниця за шкалою LRV	Орієнтовні приклади контрастних кольорів
Великі поверхні (стіни, двері, стеля), фурнітура та обладнання (дверні ручки, поручні, вимикачі, панелі управління приладами), тактильні смуги, маркування прозорих (скляних) поверхонь	≥ 30 пунктів	
Потенційні перешкоди та контрастне маркування (наприклад, сходів), текстова інформація (вказівники, таблички тощо)	≥ 60 пунктів	

Зовнішні вивіски та вказівники



Приклади вдалого оформлення вивісок, що забезпечує легкість зчитування завдяки дотриманню вимог щодо типів і розмірів шрифтів, контрастності та компоновання

Зовнішні вивіски та вказівники



Приклади вдалого оформлення вивісок, що забезпечує легкість зчитування у сутінках та у темний час доби

Зовнішні вивіски та вказівники



Приклади вдалого оформлення вивісок, що забезпечує легкість зчитування у сутінках та у темний час доби

Зовнішні вивіски та вказівники



Приклади вдалого оформлення вказівників, що забезпечує легкість зчитування завдяки дотриманню вимог щодо типів і розмірів шрифтів, контрастності та компоновання

Зовнішні вивіски та вказівники



Приклади вдалого оформлення вивісок, що забезпечує легкість зчитування завдяки дотриманню вимог щодо типів і розмірів шрифтів, контрастності та компоновання

Зовнішні вивіски та вказівники



Приклади вдалого оформлення вивісок, що забезпечує легкість зчитування завдяки дотриманню вимог щодо типів і розмірів шрифтів, контрастності та komponування

Внутрішні вказівники

- Навігаційні вказівники (покажчики, призначені для орієнтування), розташовуються послідовно, в зоні видимості відносно один одного
- Зміст покажчиків – чіткий та лаконічний
- Фон – матовий, без віддзеркалень та відблисків
- Освітлення з усіх боків

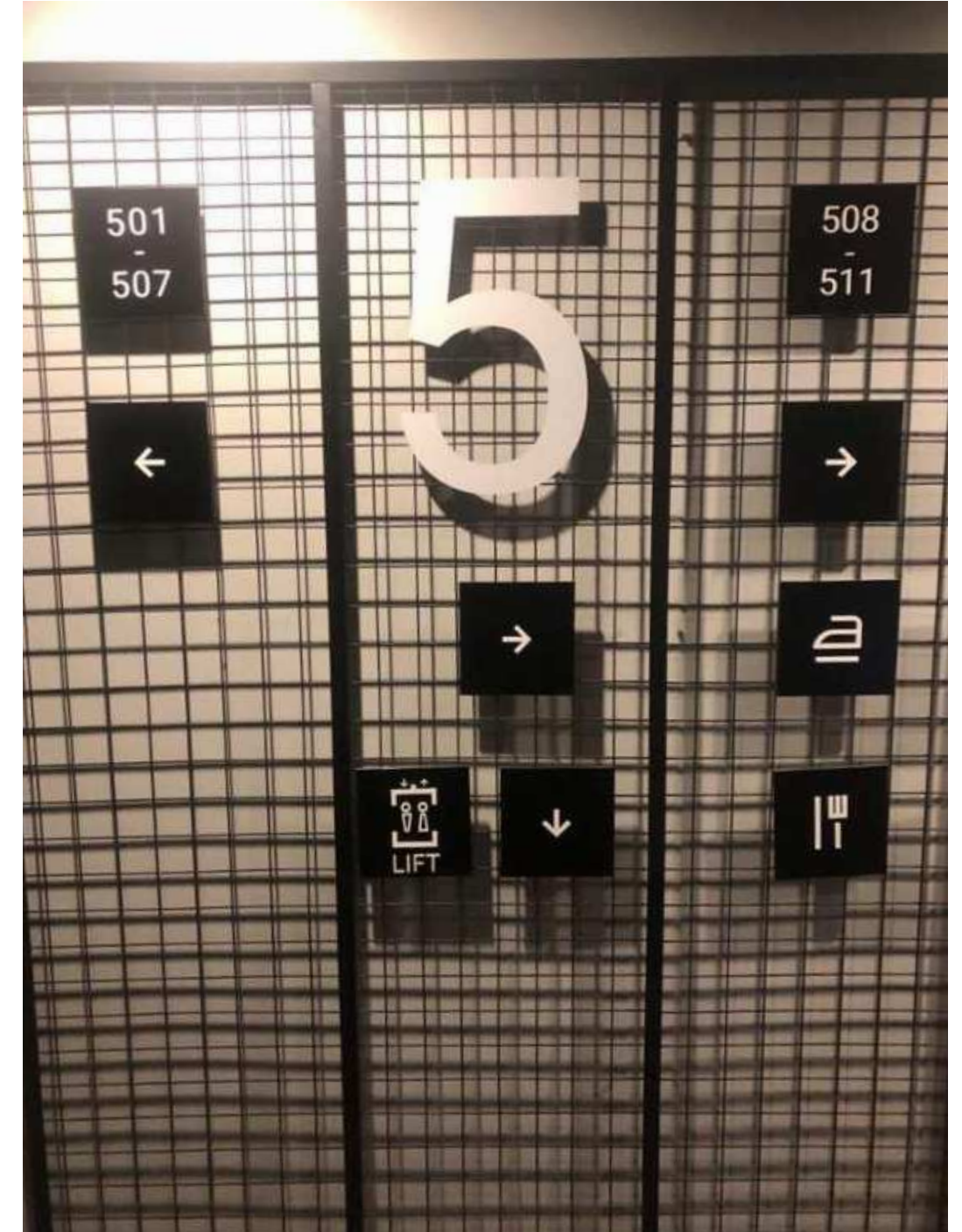


Внутрішні вказівники



Приклади вдалого оформлення навігаційних вказівників: контрастність, розміри шрифтів, легкість зчитування

Внутрішні вказівники



Приклади вдалого оформлення навігаційних вказівників: контрастність, розміри шрифтів, легкість зчитування

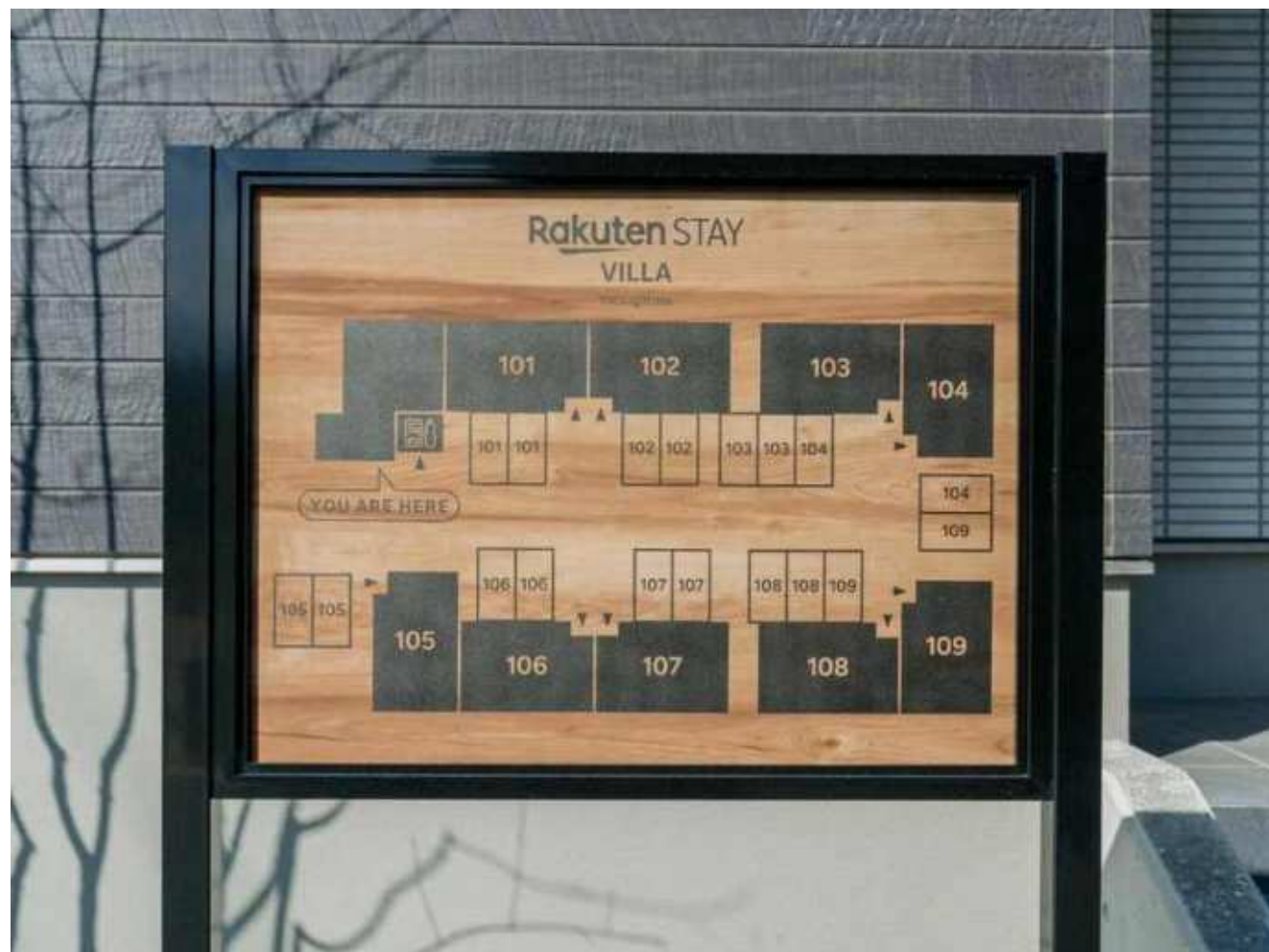
Внутрішні вказівники



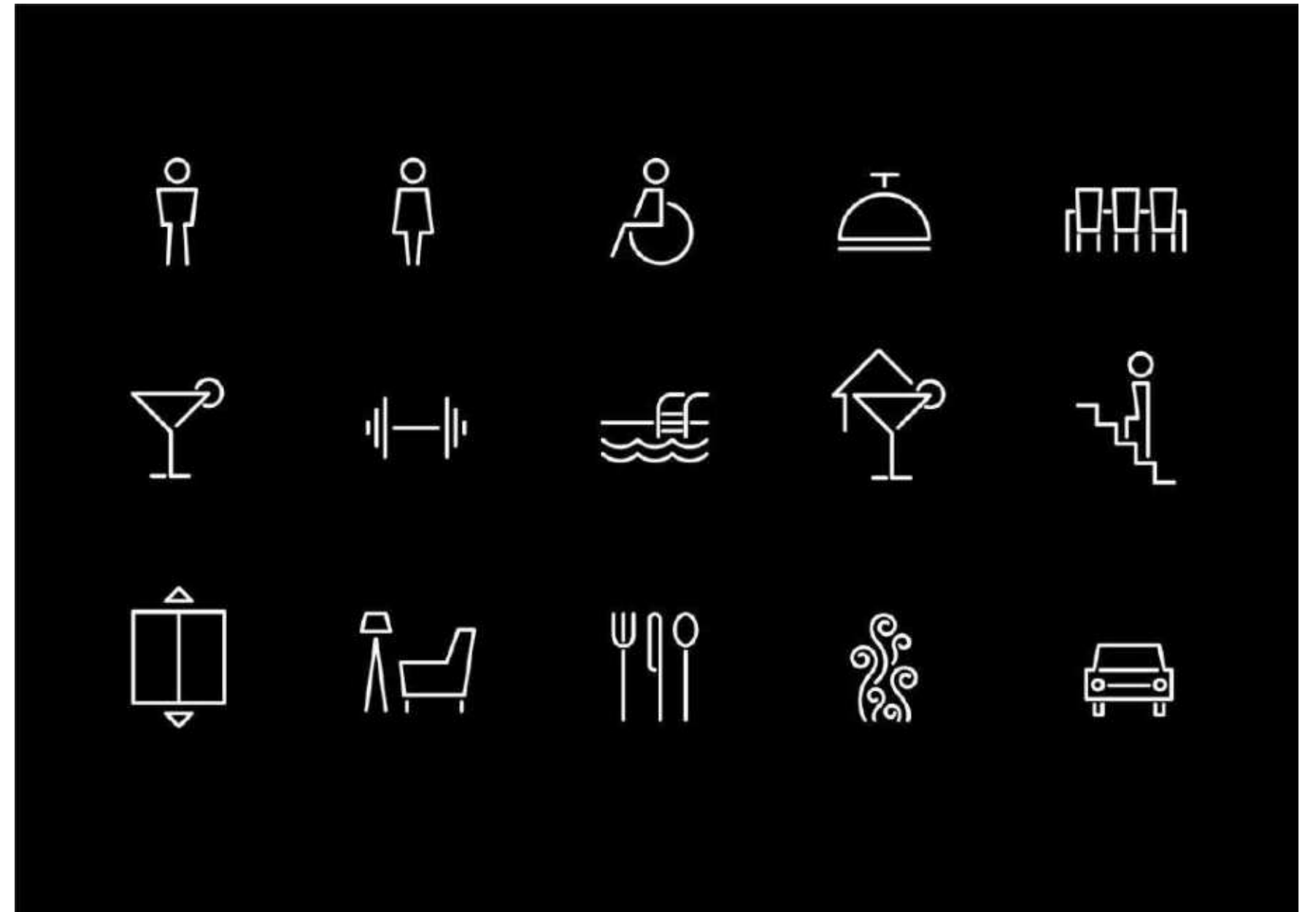
Приклади вдалого оформлення внутрішніх навігаційних вказівників - з дублюванням шрифтом Брайля і без

План приміщення

- Для спрощення орієнтування у просторі лобі чи вестибюлю доцільно розміщувати плани-схеми території та/або приміщень з кольоровим та текстовим позначенням зон. На поверххах навігаційну функцію можуть виконувати плани евакуації
- До носіїв планів-схем застосовуються загальні вимоги щодо шрифтів та контрастності
- Висота розміщення - 1,2-1,6 м від підлоги



Піктограми



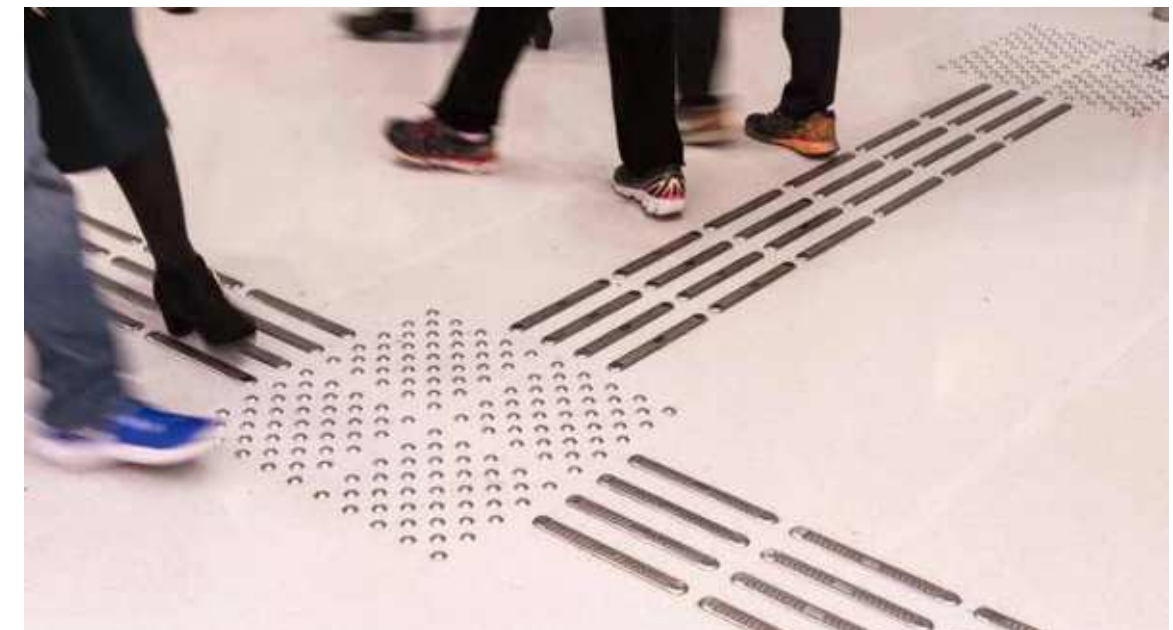
Приклади універсальних піктограм з міжнародного стандарту ISO 7001 “Символи громадської інформації” (ліворуч) та стилізованих піктограм

Тактильні елементи доступності



Тактильні елементи доступності

- Тактильні елементи доступності - це система засобів безпеки, орієнтування та отримання інформації, які сприймаються на дотик і призначені для надання гостям з порушенням зору необхідну і достатню інформацію для самостійного орієнтування у просторі
- Тактильні елементи доступності поділяються на тактильні смуги та тактильні інформаційні покажчики
- Тактильні смуги призначені для попередження про перешкоди на шляхах руху на пішохідних шляхах зовні та всередині будівель, а також для інформування про початок та закінчення руху, зміни напрямку, місць отримання інформації



Тактильні смуги



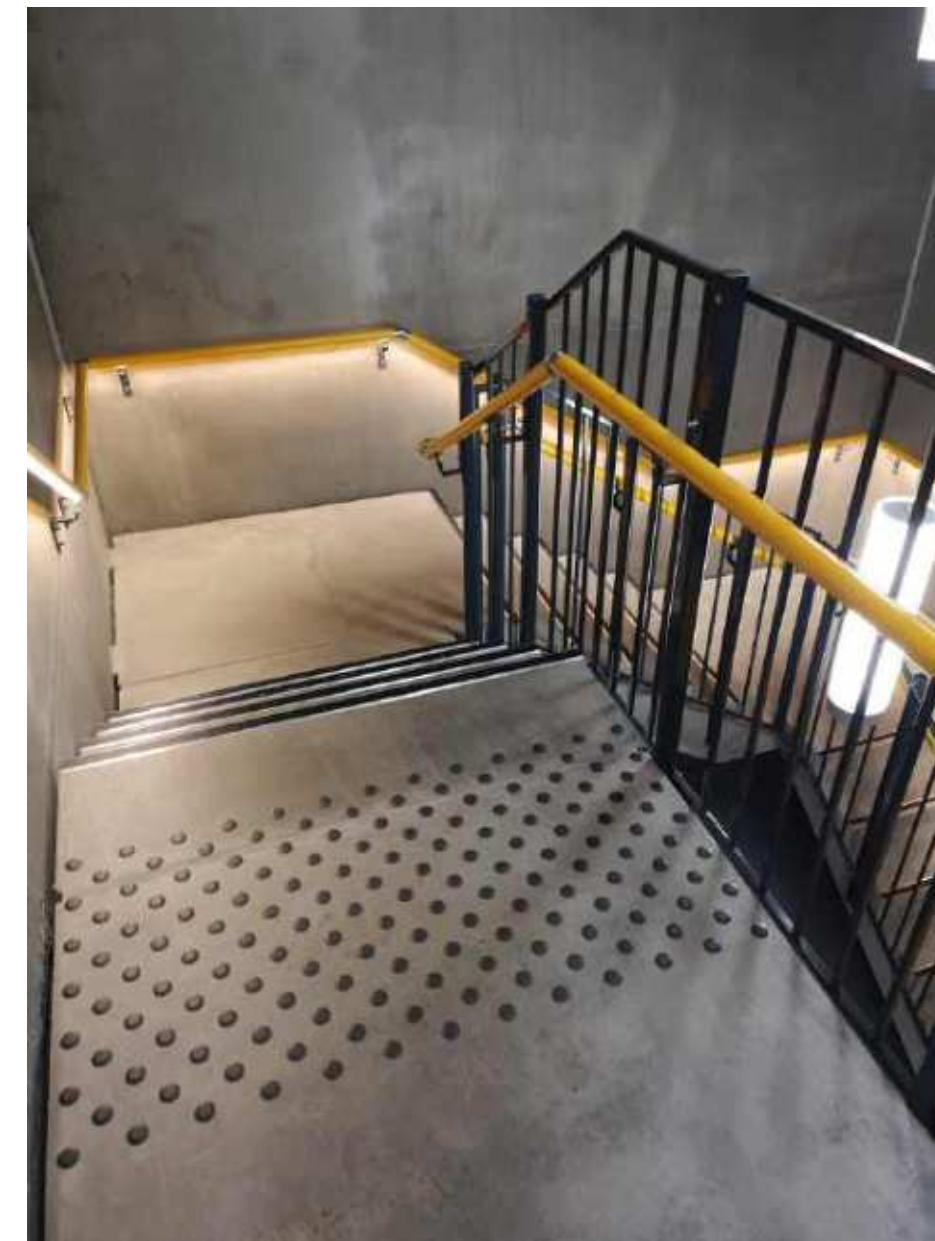
Приклад влаштування спеціальних тактильних смуг на прилеглий до готелю території

Тактильні смуги



Приклад влаштування спеціальних тактильних смуг у лобі готелю

Тактильні смуги



Приклади влаштування тактильних смуг всередині будівлі

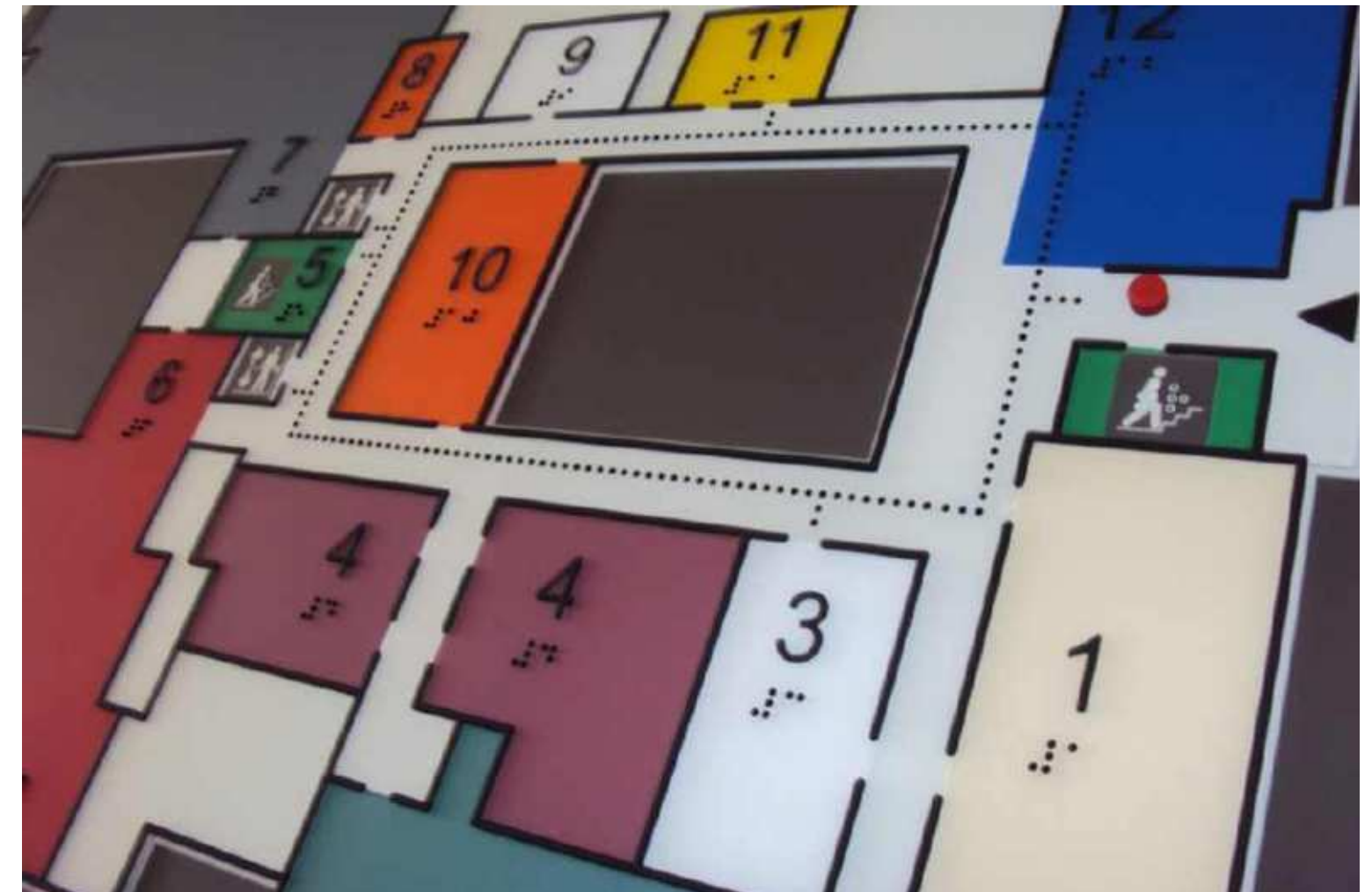
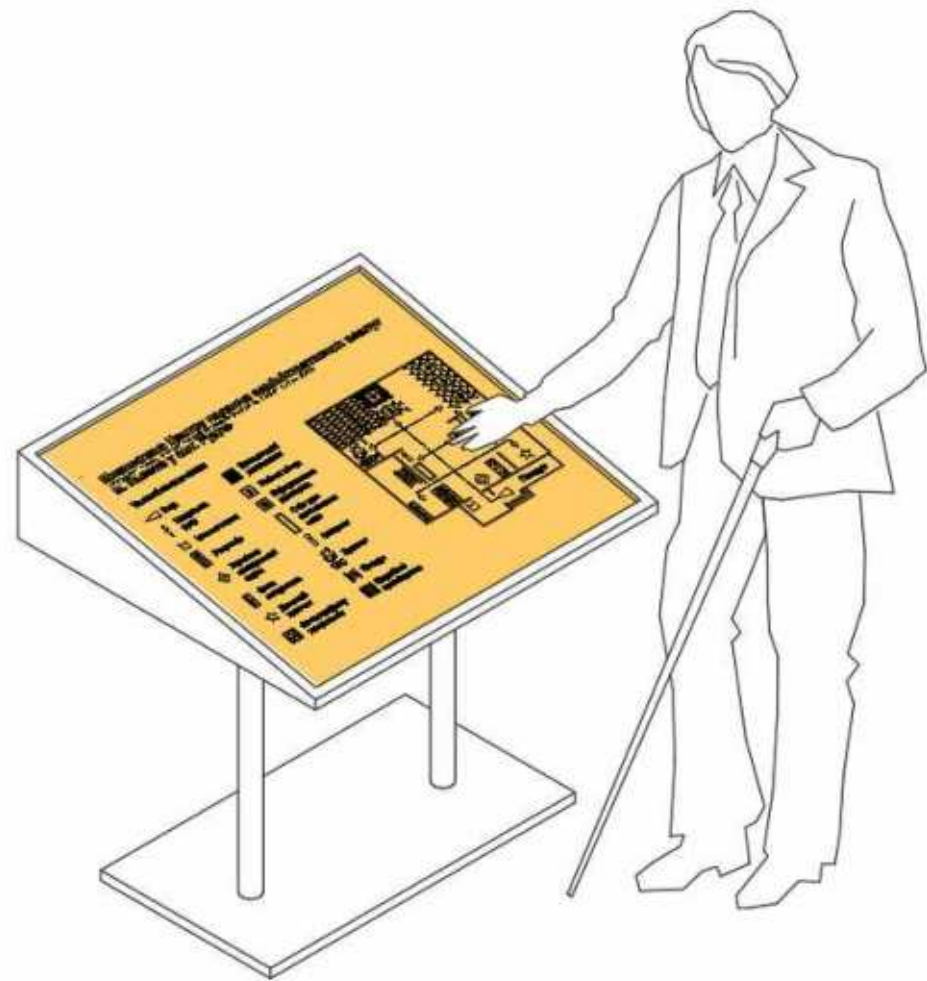
Тактильні позначки



Приклади тактильного позначення номеру поверху на поручнях сходів

Мнемосхема

- Містить основну інформацію для самостійного орієнтування у просторі незрячих гостей та гостей з порушенням зору
- Відображає у тактильному вигляді та шрифтом Брайля: план (схему) поверхів будівлі, шляхів евакуації, прилеглої території (за наявності), окремих локацій об'єкта
- Розміщується у доступному та зрозумілому для МГН місці - як правило, у тамбурі чи біля входу у будівлю / на територію



Інформаційні тактильні таблички

- Містять текстову та графічну інформацію у тактильному вигляді плоско друкованого тексту та шрифтом Брайля
- Розміщуються на стіні на відстані 0,3 м праворуч або ліворуч від входу до приміщення (з боку розміщення дверної ручки) на висоті 1,2-1,6 м. Можуть встановлюватись на спеціальному стояку горизонтально під кутом 25-40° на висоті 0,9 м від підлоги



Інформаційні тактильні таблички

1 - Об'ємні літери та графічні символи висотою 15-55 мм, з рельєфністю 1-1,5 мм

2 - Локатор напису шрифтом Брайля

3 - Текст шрифто Брайля



Інформаційні тактильні таблички

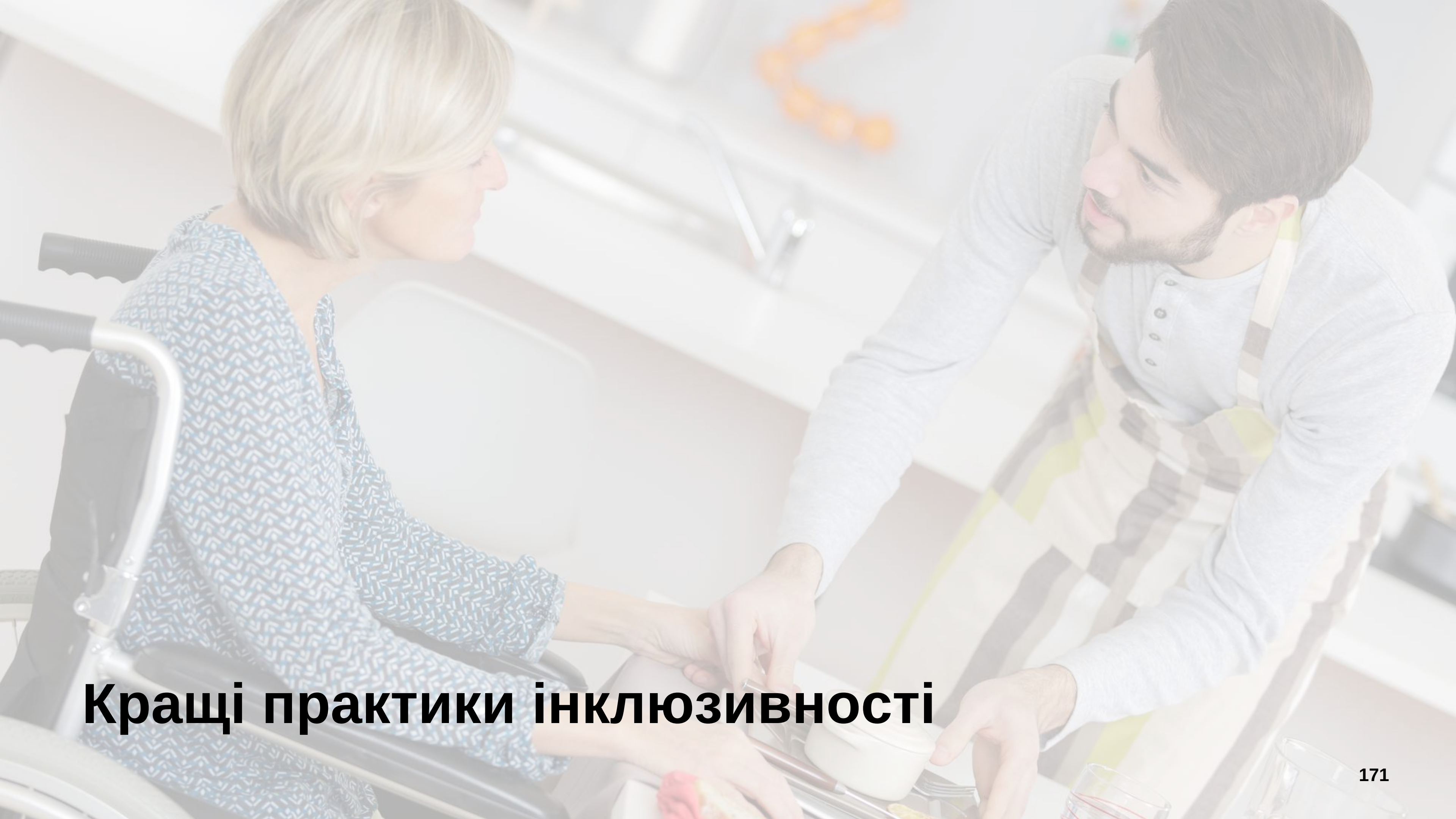


Приклади інформаційних тактильних табличок зі шрифтом Брайля

Інформаційні тактильні таблички



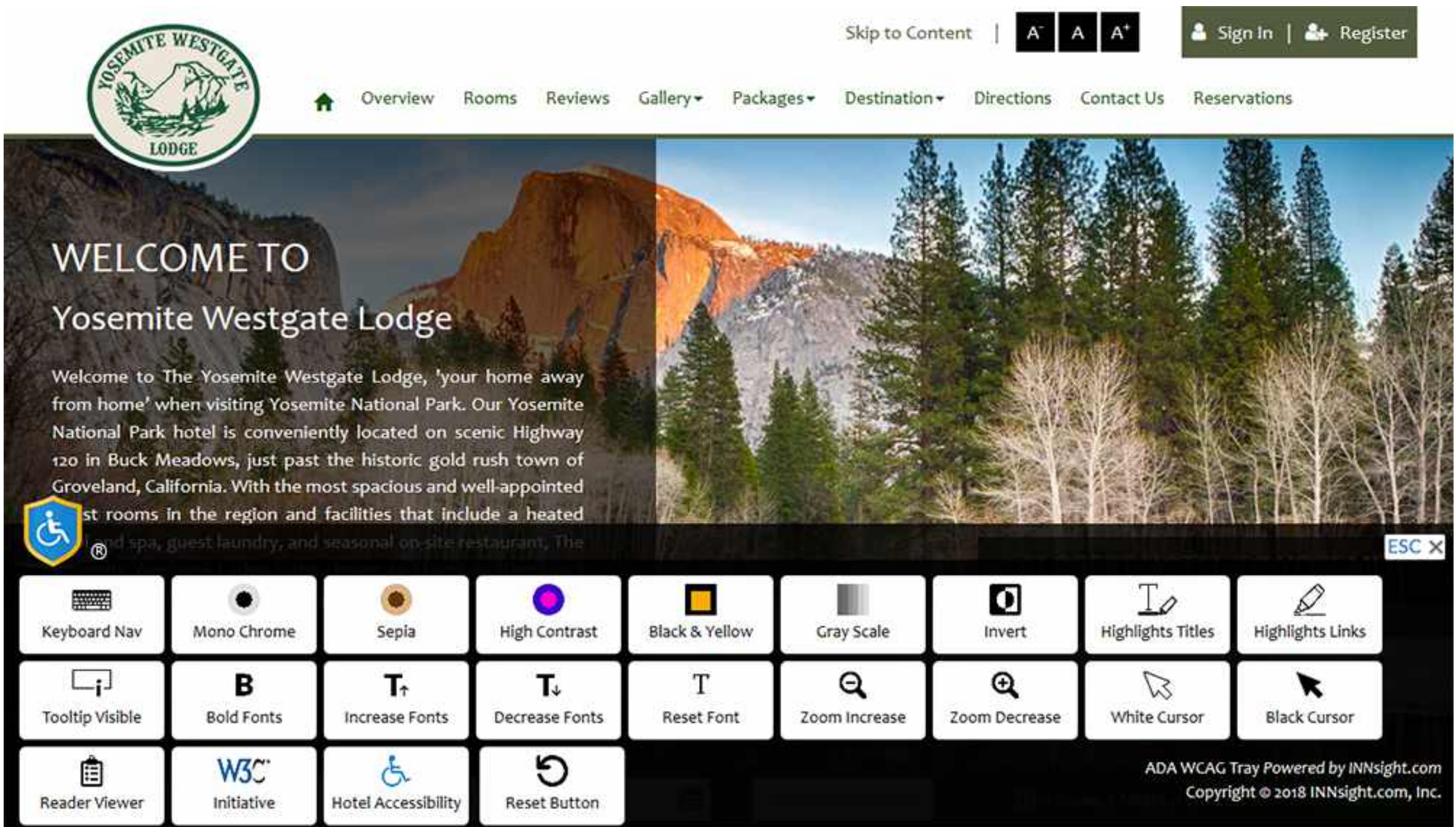
Приклади інформаційних тактильних табличок зі шрифтом Брайля



Кращі практики інклюзивності

Веб-доступність

Веб-доступність - сукупність цифрових практик, які гарантують вільний доступ до інформації та функціоналу веб-сайтів для всіх користувачів - зокрема тих, які мають інвалідність або тимчасові порушення здоров'я



Можливість онлайн-бронювання інклюзивного номера

Premier Inn
Rest easy

Discover Premier Inn

Business

Manage booking

Log in

Liverpool City Centre (Moorfields)

Today | Tomorrow

1 adult, 1 room

Search

Home / Hotel Directory / England / Merseyside / Liverpool / Liverpool City Centre Moorfields

Liverpool City Centre (Moorfields) hotel

Next to the Cavern Quarter, in the heart of Liverpool's business district

Hotel Facilities [See all](#)

P
*
🍴
📶

- All accessible rooms at this hotel are double rooms.
- Accessible bathrooms at this hotel have lowered baths.

Room 1

Adults 1
Children 0

Max 2 per room 2-15 years

☐ Include a cot? 0-2 years

Room type

- Accessible
- Single
- Double
- Accessible

Done

[See all photos](#)

Choose your rate

We know plans can change, so please make sure you book the rate with the right level of flexibility for you.

[Our rates explained](#)

Інформація про доступність на веб-сайті

[English](#) [View/Cancel booking](#) [Work with us](#) [Corporate Travel](#) [About Scandic Friends](#) [Log in](#)

Scandic [HOTELS & DESTINATIONS](#) [TRAVEL GUIDES](#) [CONFERENCES & MEETINGS](#) [EXPLORE SCANDIC](#) [OFFERS](#)

Where do you want to stay?

Arrival and Departure

Guests and Rooms

Booking code, Bonus Cheque or Reward night ☒

[See rooms and prices](#)

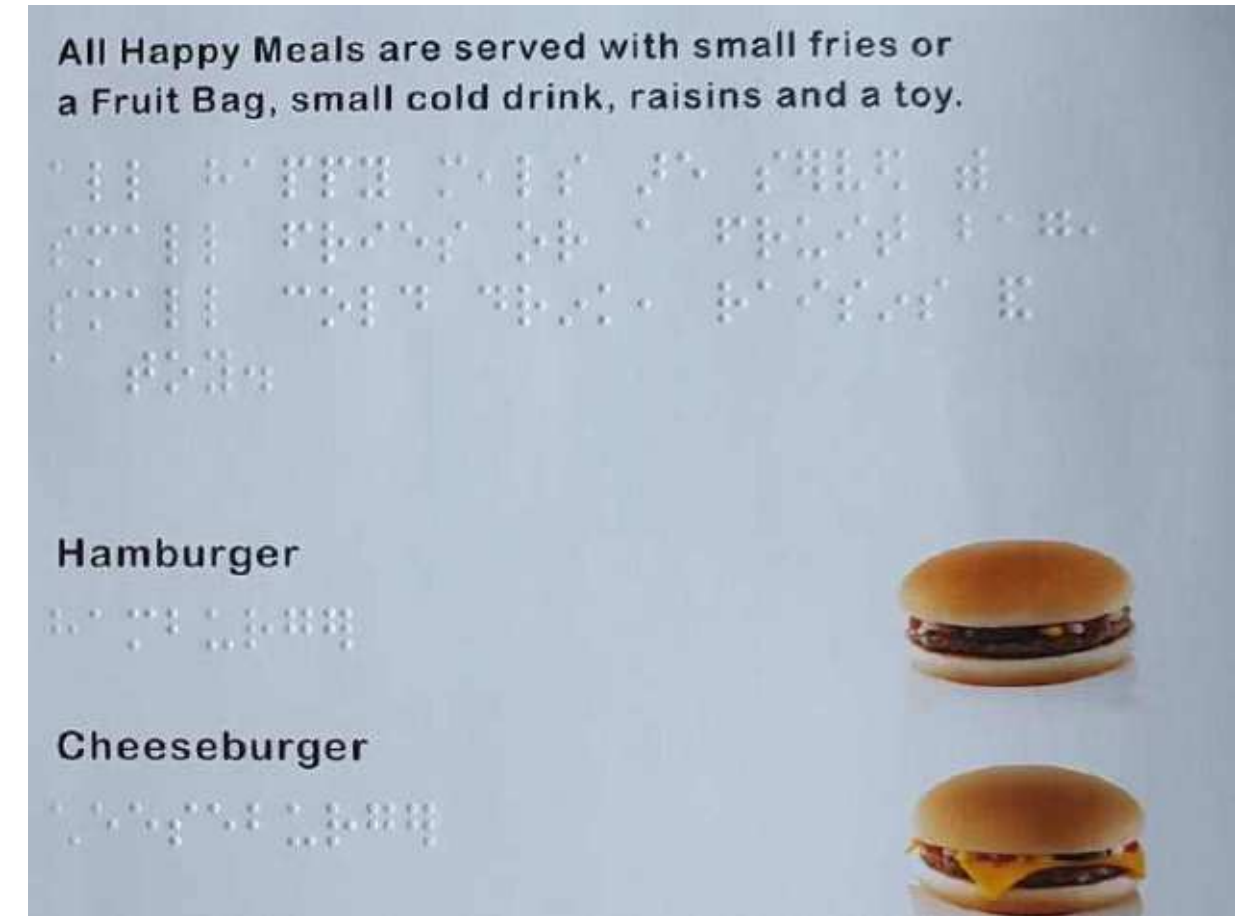
A photograph showing a person's hands using a hearing aid device on a table in a hotel room. The person is wearing a dark jacket and a watch. The table is covered with a white cloth, and there are white pillows in the background.

[Explore Scandic](#) [Accessibility](#)

ACCESSIBILITY AT SCANDIC

Everyone is welcome at Scandic and we do our utmost to ensure that our hotels are accessible to all. Use your hearing loop at your meeting, hang your walking stick on its special holder at reception, read our safety instructions in Braille and satisfy your appetite at our food-for-all-buffet. And naturally, four-legged friends are always welcome.

Інклюзивне меню



Приклади меню, що містять збільшений шрифт, зображення страв та шрифт Брайля.
Якщо доступ до меню передбачено за QR-кодом, то слід подбати, аби воно зчитувалося
програмами для читання екрану

Персонал

- **Навчайте персонал** правилам коректної комунікації, підвищуйте обізнаність працівників про наявні у закладі елементи доступності, корпоративні політики та практики, а також про порядок інформування гостей про їхню наявність.
- **Будьте терплячими.** Цінуйте та поважайте кожного гостя. Люди з інвалідністю та люди старшого віку можуть потребувати більше часу, щоб висловитись або переміститися у просторі.
- **Будьте дружніми до собак-помічників.** Ці тварини допомагають людям з інвалідністю. Не пестіть, не годуйте та не відволікайте собак-помічників.
- **Пропонуйте допомогу.** Встановіть знак, що пропонує допомогу у зонах самообслуговування. Люди старшого віку, незрячі та люди з порушенням зору або слуху можуть потребувати допомоги при взаємодії з меню, обладнанням для самообслуговування, при орієнтуванні у просторі та в екстрених ситуаціях.



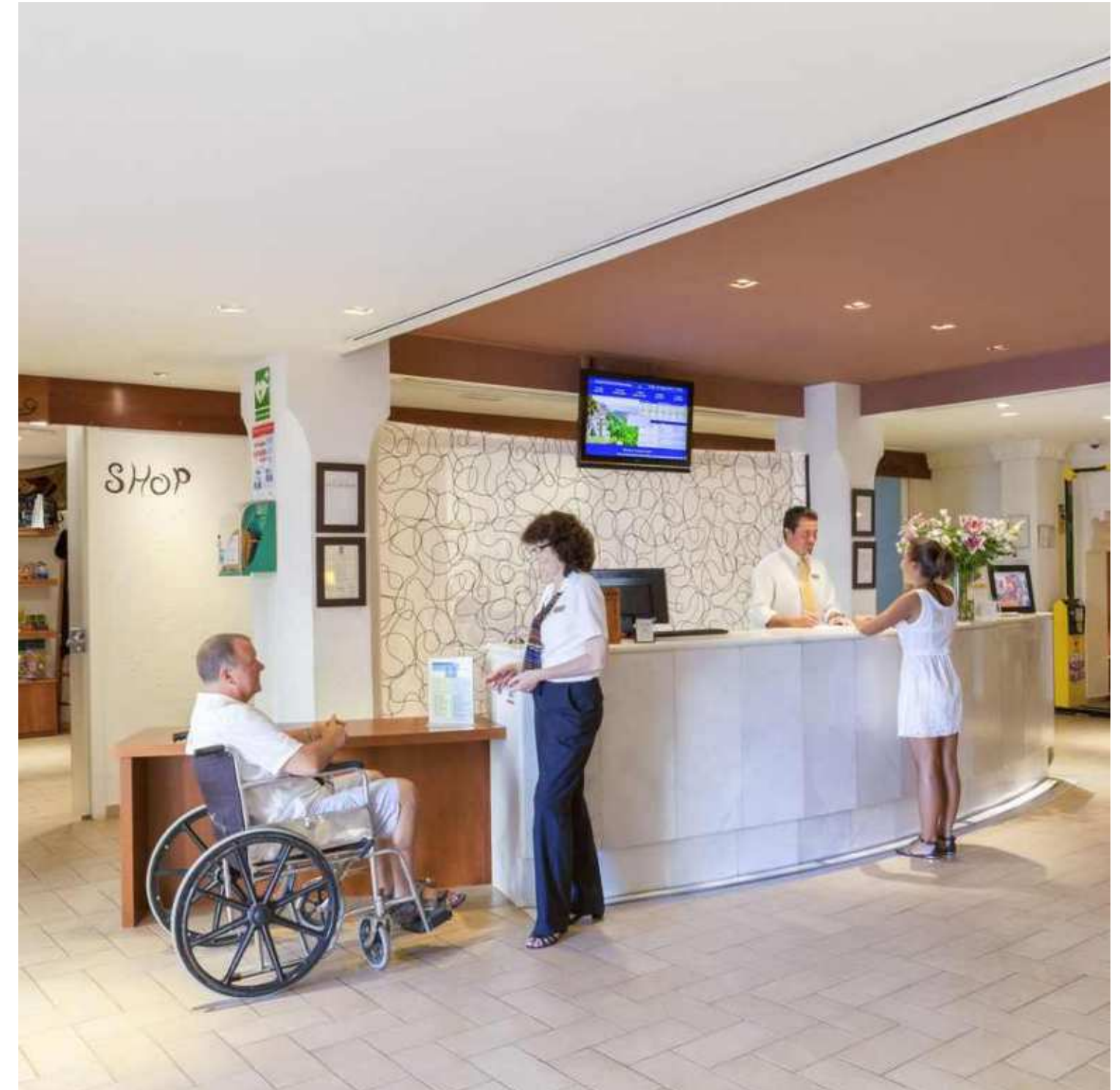
Основи коректної комунікації

- Головне - людина, а не інвалідність або чи інша ознака
- Звертайтеся особисто до людини, а не до помічника чи того, хто її супроводжує
- Не треба поводитись поблажливо, зверхньо або з жалем
- Перед тим, як допомогти, запитайте чи потрібна допомога і як допомогти
- Крісло колісне, милиці, тростина - це недоторканий простір
- Не висловлюйте своє захоплення - це підкреслює відмінності
- Створіть простір максимальної самостійності і дайте час для цього
- Дайте можливість домовити та не уповільнюйте спеціально свою вимову
- Демонструйте рівність у ставленні до всіх гостей



Основи коректної комунікації

- Обов'язково представтесь та вертайтеся особисто до людини
- Дивіться на людину при спілкуванні, не відводьте погляд
- Допомагайте, переконавшись, що допомога потрібна
- Не торкайтесь без дозволу допоміжних засобів
- Не розглядайте пильно протез або допоміжні засоби пересування
- Демонструйте щирість, а не жаль
- Уникайте невизначеності, не вживайте слів на кшталт “там”, “звідти”, “туди”, “сюди” тощо
- Відповідно емоційно забарвлюйте свою розмову
- Майте наготові папір для нотаток, щоб спілкуватися з людьми, які мають порушення слуху або мовлення.







Упорядники:
Висоцький Володимир
Мацюк Ніна
Халілов Полад



ORFO universal design
& inclusive spaces



Всі фотографії, використані у публікації, було
взято з відкритих джерел у мережі Інтернет.
Всі авторські права належать їхнім законним
власникам.

Публікація розповсюджується безкоштовно.



ORFO universal design
& inclusive spaces



Львівська
міська
рада

ЛЬВІВСЬКИЙ
ТУРИСТИЧНИЙ
ОФІС



*Створення цього посібника стало можливим завдяки підтримці Європейського інституту задля демократії (EID).
Інформація та погляди, викладені в даному матеріалі, є думкою автора і не обов'язково відображають офіційну позицію
Європейського інституту задля демократії.*