

DisQuestion



Насколько рынок потребительских услуг приспособлен для людей с инвалидностью?

ОГЛАВЛЕНИЕ

ОБ ИССЛЕДОВАНИИ	2
МЕТОДОЛОГИЯ	2
Инструменты	2
Этапы.....	2
Эксперты.....	3
Критерии.....	3
ОРГАНИЗАЦИЯ ИССЛЕДОВАНИЯ	4
Партнеры исследования.....	4
Финансирование исследования	4
СТАТИСТИКА ПО ИНВАЛИДНОСТИ В РОССИИ	5

ОБ ИССЛЕДОВАНИИ

DisQuestion – первое открытое исследование доступности услуг для людей с разными видами инвалидности

- Disability (англ) *нвалидность, нетрудоспособность, неспособность, бессилие, неправопособность*
- Question (англ) *вопрос, проблема, сомнение*

Цель исследования состоит в выявлении проблем и поиске возможных решений в обеспечении доступности услуг в разных сферах потребителям с разными видами инвалидности

В России сегодня:

- 12,7 млн людей с инвалидностью
- 40 млн маломобильных людей, постоянно или временно нуждающихся в особых условиях при обслуживании

Задачи исследования:

- выявить реальные потребности клиентов с инвалидностью
- оценить ситуацию в сфере услуг в России в 2018 году
- организовать открытое обсуждение проблем и возможностей их решения
- сформировать рекомендации для потребителей с инвалидностью, представителей бизнес-сообщества, государственных органов контроля и законодательного регулирования

Исследование носит открытый характер – это значит, что каждый потребитель с инвалидностью может высказать свое мнение и внести вклад в его результаты.

МЕТОДОЛОГИЯ

Инструменты:

- экспертные сессии и сессии дизайн-мышления с участием людей с разными видами инвалидности (команды проекта Everland, внешних экспертов)
- опрос представителей компаний, оцениваемых в рамках исследования сфер услуг
- оценка онлайн- и оффлайн инфраструктуры оцениваемых в рамках исследования сфер услуг
- кабинетный анализ законодательной и нормативной базы в РФ
- социологический онлайн-опрос потребителей с инвалидностью
- глубинные интервью с потребителями, имеющими разные виды инвалидности
- контент-анализ реагирования потребителей с инвалидностью на публикацию результатов первого этапа исследования в СМИ и социальных сетях

Этапы:

1. экспертная оценка 6 сфер услуг, а также отдельных участников каждой сферы, выбранных на основании мнения экспертов



2. проведение социологического онлайн-опроса потребителей с инвалидностью, организация открытого обсуждения результатов первого этапа, оценка разработанных и разрабатываемых предложений по теме исследования в рамках деятельности органов власти, некоммерческих организаций
3. формирование рекомендаций на основании полученных материалов

Сферы, выбранные экспертами на первом этапе исследования, относятся к наиболее востребованным в повседневной жизни любого человека – мобильная связь, банки, продуктовые магазины, туризм, жилье и инфраструктура, кафе и рестораны.

Результаты первого этапа доступны на сайте исследования www.disq.evland.ru. Краткие выводы [в презентации](#)

Эксперты:

- Потребители с нарушениями опорно-двигательного аппарата, нарушением слуха, нарушением зрения, с одновременным нарушением слуха и зрения, нарушениями речи. В рамках второго и третьего этапов исследования – потребители с ментальными особенностями
- Эксперты, занимающиеся организацией доступности сферы услуг

При оценке доступности каждой из сфер услуг учитывались следующие критерии:

- Доступность онлайн-инфраструктуры – сайт, мобильное приложение
- Доступность оффлайн-инфраструктуры
- Наличие дистанционных и специализированных услуг
- Наличие и адаптированность специальных тарифов и предложений
- Внутренняя политика и обучение персонала
- Комплексность и системность подходов к работе с данной категорией клиентов

В каждой из сфер эксперты выделили:

- Ключевые факторы, обеспечивающие реальную доступность услуги
- Дополнительные факторы, влияющие на доступность услуги, но не являющиеся ключевыми для потребителей с инвалидностью

ОРГАНИЗАЦИЯ ИССЛЕДОВАНИЯ

Организатор исследования – инклюзивный социальный предпринимательский проект Everland, команда которого включает в себя специалистов с разными видами инвалидности из разных регионов России и стран СНГ.

Команда

- Куратор: Людмила Оробец
- Редактор: Софья Шайдуллина
- Журналисты: Сергей Парахин, Наталья Овчинникова, Айслу Асан, Вячеслав Егоров
- Дизайнеры: Алексей Ковановалов, Мария Гудова
- Подготовка онлайн-опроса: Сергей Майоров
- Веб-разработка: Бая Рожкова, Андрей Юн
- Ролик: Алексей Шамраев

Партнеры исследования:

- Проект «Инклюзивный музей» <http://in-museum.ru>
Проект нацелен на развитие лучших практик социализации и творческой реабилитации детей с инвалидностью музейными средствами, а также на формирование в музеях доступной среды.
- DISLIFE – <http://dislife.ru>
это онлайн-сервисы для инвалидов, объединенные общей целью – соединять людей с людьми
- Ассоциация «Финансовые инновации» - <http://afii.ru>
В деятельности АФИ принимают участие кредитные организации, операторы платежных систем и платежной инфраструктуры, вендоры, осуществляющие разработки для реализации финансовых сервисов, технологические компании, платежные стартапы.
- Центр Исследования Платежных Систем и Расчетов – <http://paysyscenter.com>
Крупнейшая в России компанией в сфере проведения исследований, анализа и популяризации платежных систем, мобильных платежей, электронных денежных средств, а также оказания услуг для участников финансового рынка по вопросам лицензирования, методологической поддержки, структурирования и закрытия сделок купли-продажи объектов - представителей секторов финансового рынка Российской Федерации и стран региона Центральной и Восточной Европы.

Финансирование исследования:

- 55% Everland
- 45% внешнее финансирование - Ассоциация «Финансовые инновации», Центр Исследования платежных систем и расчетов, Билайн*, ВкусВилл*

**Средства выделены по итогам первого этапа на реализацию второго и третьего этапов исследования.*

Проект открыт к партнерству и мы будем признательны за его финансовую поддержку!



Статистика по инвалидности в России

Ниже представлена инфографика, разработанная организатором исследования DisQuestion – инклюзивным проектом Everland – совместно благотворительным фондом «Правмир» (<https://fond.pravmir.ru>) для портала «Православие и мир» (<http://www.pravmir.ru>)

Основа – данные комплексного исследования Института социального прогнозирования и анализа РАНХиГС «Инвалидность и социальное положение инвалидов в России». Результаты трехлетней работы (2014 – 2016 гг) и оценки социально-экономического положения инвалидов в современной России, проблемы существующей статистики инвалидности и эффективность политики в отношении инвалидов. Ежегодная волна мониторинга социального положения инвалидов и лиц с инвалидностью охватывала выборку в 1500 респондентов, минимальное число респондентов для анализа на региональном уровне составило 500 человек.

Полные материалы доступны на <http://www.ranepa.ru/social/news-social/issledovanie-invalidnost-i-socialnoe-polozhenie-invalidov-v-rossii>

ИНВАЛИДНОСТЬ В РОССИИ В ЦИФРАХ И ФАКТАХ



Институт социального прогнозирования и анализа РАНХиГС
Исследование за 2014-2016 годы, 1500 опрошенных каждый
год (инвалиды и родственники), из них 500 опрошенных в регионах



КОЛИЧЕСТВО ИНВАЛИДОВ



• высокая степень инвалидизации из-за поздней выявляемости особенно распространена в регионах

ОСНОВНЫЕ ПРИЧИНЫ ИНВАЛИДНОСТИ



МЕРЫ, ПОЗВОЛЯЮЩИЕ В 2 РАЗА УВЕЛИЧИТЬ ЗАНЯТОСТЬ:

- создание специальных рабочих мест
- содействие занятости инвалидов на дому
- переобучение

16% готовы работать при наличии условий

3% в I группе

10% в II группе

26% в III группе

• мужчин в трудоспособном возрасте гораздо больше женщин

16% от общего числа работают

68% не готовы работать

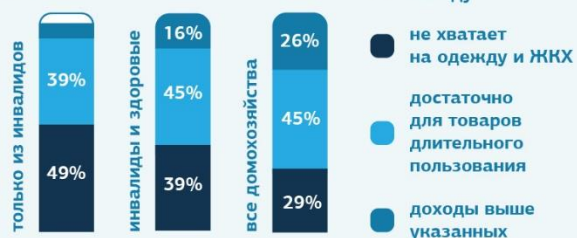
РАБОТА



ВОЗРАСТ

0-18 лет	всего 600 000 человек
18-44 лет	229 человек на 100 000 населения
• в 1,7 раза старшая возрастная группа подвержена одиночеству, чем инвалиды трудоспособного возраста	
45-54 лет	875 человек на 100 000 населения
55+ лет	1087 человек на 100 000 населения

ДОМОХОЗЯЙСТВА



МОБИЛЬНОСТЬ ЛЮДЕЙ ОСТРО ОГРАНИЧЕНА
В ГОРОДАХ С НАСЕЛЕНИЕМ
ОТ 50 ДО 250 ТЫСЯЧ ЧЕЛОВЕК

Вероятность одиночества инвалида:

25% в семье по сравнению с одиноко проживающим
1,5 раза мужчины-инвалиды более склонны испытывать чувство одиночества



ИНВАЛИДНОСТЬ В РОССИИ В ЦИФРАХ И ФАКТАХ



Институт социального прогнозирования и анализа РАНХиГС
Исследование за 2014-2016 годы, 1500 опрошенных каждый
год (инвалиды и родственники), из них 500 опрошенных в регионах



ЖАЛОБЫ

- отсутствие профильных реабилитационных центров и специалистов
- неудовлетворенность качеством бесплатных медицинских услуг
- сложный процесс оформления инвалидности
- недостаток ТСР и их низкое качество
- недостаток бесплатных лекарств

ЛЕКАРСТВА И МЕДИЦИНА



- недоступный общественный транспорт и соцтакси
- школы и реабилитация вне транспортной доступности
- отсутствие лифта или пандуса
- непригодные пандусы, плохое качество дорог

МОБИЛЬНОСТЬ



- жилье не приспособлено для жизни инвалидов
- не хватает средств на оплату ЖКУ
- невозможно выйти из дома
- не хватает денег на товары длительного использования

ЖИЛЬЕ



- отсутствие единого места консультации и получения информации по правам и возможностям
- отсутствие центров досуга и развития
- нехватка общения и близких отношений
- нет психологической поддержки инвалидов и родственников

КОММУНИКАЦИЯ



ОЖИДАНИЯ

- больше бесплатных лекарств и простота в получении рецептов
- выписывание врачами нужных, а не дешевых лекарств
- повышение доступности качественных медицинских услуг и ТСР

- доступность транспорта и перевозка инвалидов
- льготы на проезд и оплата проезда сопровождающему
- развитие службы поводырей
- установленное оборудование в общественных и жилых зданиях должно быть пригодно для использования

- помощь в оплате ЖКУ и в обеспечении дровами
- помощь с ремонтом
- предоставление бытовой техники и продуктов
- установка лифтов и подъемников в доме

- изменение отношения в обществе, в том числе лиц, предоставляющих услуги
- внимание к редким заболеваниям
- бесплатная юридическая помощь
- создание центров досуга в транспортной доступности

ИНВАЛИДНОСТЬ В РОССИИ В ЦИФРАХ И ФАКТАХ

ГЛОБАЛЬНЫЕ ПРОБЛЕМЫ ИНВАЛИДНОСТИ В РОССИИ

- **недостоверность информации**
об инвалидности: количество инвалидов считается по обращениям, а не по степени физических ограничений
- **получение инвалидности:** не применяется международная классификация МКФ, большинство маломобильных граждан не имеют доступа к социальным пакетам по инвалидности
- поддержка инвалидов направлена на индивидуальный уровень - медицинскую реабилитацию, коррекцию конкретного нарушения здоровья, **а не на развитие общества, которое напрямую влияет на доступность среды, инклюзию и другое, как это делается за рубежом**
- социальная поддержка инвалидов **не привязана к оценке нуждаемости** и уровню доходов инвалида или его семьи
- высокая степень инвалидизации **по причине поздней выявляемости** заболеваний у населения
- **государственные программы** помощи инвалидам описаны **обобщенно**, без конкретных формулировок и планов действий
- **отсутствие информации**, неполное информирование населения о новых возможностях: программы ИПР, возможности для самостоятельной жизни
- программы **не учитывают региональные особенности:** интенсивность инвалидизации, структуру, экономические и социальные различия



Институт социального прогнозирования
и анализа РАНХиГС
Исследование за 2014-2016 годы,
1500 опрошенных каждый
год (инвалиды и родственники),
из них 500 опрошенных в регионах



СКОЛЬКО ТРАТИЛИ ГОСУДАРСТВА НА СОЦИАЛЬНУЮ ПОДДЕРЖКУ В 2014 ГОДУ (ВВП)



К 60 ГОДАМ БОЛЬШИНСТВО ИНВАЛИДОВ ЖИВУТ ОДНИ

