

УТВЕРЖДЕНО
Приказом директора МАУК
«Дворец культуры им. И.И. Лепсе»
№ 01-04/260 от 06.12.2016 г.

ИНСТРУКЦИЯ

по оказанию услуг и создания условий доступности для людей
с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ) при посещении
МАУК «Дворец культуры им. И.И. Лепсе»

Редакция 0

Введена в действие с 06.12.2016 г.

Введена впервые

г. Выкса
2016 г.

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящая инструкция определяет правила поведения сотрудников МАУК «Дворец культуры им. И.И. Лепсе» (далее Учреждение) при предоставлении услуг людям с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ)

1.2. Инструкция разработана на основании приказа Министерства РФ от 16 ноября 2015 года N 2800 «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов культурных ценностей и благ», а также в соответствии с Федеральным законом от 1 декабря 2014 года № 419-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов».

1.3. Инструкция разработана в целях обеспечения доступа людей с ОВЗ к услугам и объектам, на которых они предоставляются, оказания при этом необходимой помощи, и может быть использована при инструктировании работников Учреждения, предоставляющих услуги культурно-досуговой деятельности населению, а также при непосредственном оказании услуг инвалидам.

1.4. Люди с ОВЗ – это

– лица, которые имеют нарушение здоровья со стойким расстройством функций организма, обусловленное заболеваниями, последствиями травм или дефектами, приводящее к ограничению жизнедеятельности и вызывающее необходимость его социальной защиты"

— это люди, испытывающие затруднения при самостоятельном передвижении, получении услуги, необходимой информации или при ориентировании в пространстве (люди с временным нарушением здоровья, беременные женщины, люди старших возрастов, люди с детскими колясками и т.п.).

1.5. Доступная среда - это совокупность условий и требований, прежде всего, к создаваемой человеком окружающей среде (архитектурный дизайн, транспортная и инженерная инфраструктура), и информационной среде, позволяющая беспрепятственно передвигаться и воспринимать жизненно важную информацию, в том числе и исправление недостатков жизненного уклада, мешающие людям с ограниченными возможностями чувствовать себя полноправными членами общества.

1.6. Инвалид – лицо, которое имеет нарушение здоровья со стойким расстройством функций организма, обусловленное заболеваниями, последствиями травм или дефектами, приводящее к ограничению жизнедеятельности и вызывающее необходимость его социальной защиты".

1.7. Маломобильные граждане (МГ) — это люди испытывающие затруднения при самостоятельном передвижении, получении услуги, необходимой информации или при ориентировании в пространстве (люди с временным нарушением здоровья, беременные женщины, люди старших возрастов, люди с детскими колясками и т.п.)

1.8. Требования к уровню подготовки персонала:

1.6.1. знание понятия «доступная среда для инвалидов» и основных требований доступности для людей с ОВЗ;

1.6.2. основных видов архитектурных, информационных и ситуационных барьеров, препятствующих получению услуг людьми с ОВЗ наравне с другими лицами, а также возможных способов их устранения в зависимости от категории инвалидности;

1.6.3. осведомленность о перечне, формах и порядке предоставления услуг в Учреждении;

1.6.4. информированность о специальном (вспомогательном) оборудовании и приспособлениях для инвалидов, имеющихся в распоряжении Учреждения, наличии доступа к ним, порядке их эксплуатации (включая требования безопасности);

1.6.5. ознакомление с порядком эвакуации граждан на объекте, в том числе людей с ОВЗ, в экстренных случаях и чрезвычайных ситуациях;

1.6.6. наличие разработанных правил взаимодействия сотрудников Учреждения при предоставлении услуг людям с ОВЗ.

1.9. Каждый работник МАУК «Дворец культуры им. И.И. Лепсе» должен принимать все необходимые меры для развития коммуникативных компетенций, умений и навыков, необходимых для эффективного общения при оказании необходимой помощи людям с ОВЗ.

1.10. Знание и соблюдение работниками инструкции, является одним из критерием оценки качества их профессиональной деятельности, а также необходимым условием для создания и поддержания репутации Учреждения, формирования положительной культуры общения при оказании помощи людям с ОВЗ в МАУК «Дворец культуры им. И.И. Лепсе».

1.11. Инструкция обязательна для всех работников МАУК «Дворец культуры им. И.И. Лепсе».

2. ДЕКЛАРАЦИЯ НЕЗАВИСИМОСТИ ИНВАЛИДА

2.1. Не рассматривайте мою инвалидность как проблему.

2.2. Не надо меня жалеть, я не так слаб, как кажется.

2.3. Не рассматривайте меня как пациента, так как я просто ваш соотечественник.

2.4. Не старайтесь изменить меня. У вас нет на это права.

2.5. Не пытайтесь руководить мною. Я имею право на собственную жизнь, как любая личность.

2.6. Не учите быть меня покорным, смиренным и вежливым. Не делайте мне одолжения.

2.7. Признайте, что реальной проблемой, с которой сталкиваются инвалиды, является их социальное обесценивание и притеснение, предубежденное отношение к ним.

2.8. Поддержите меня, чтобы я мог по мере сил внести свой вклад в общество.

2.9. Помогите мне познать то, что я хочу.

2.10. Будьте тем, кто заботится, не жалея времени, и кто не борется в попытке сделать лучше.

2.11. Будьте со мной, даже когда мы боремся друг с другом.

2.12. Не помогайте мне тогда, когда я в этом не нуждаюсь, если это даже доставляет вам удовольствие.

2.13. Не восхищайтесь мною. Желание жить полноценной жизнью не заслуживает восхищения.

2.14. Узнайте меня получше. Мы можем стать друзьями.

2.15. Будьте союзниками в борьбе против тех, кто пользуется мною для собственного удовлетворения.

2.16. Давайте уважать друг друга. Ведь уважение предполагает равенство. Слушайте, поддерживайте и действуйте.

3. ОСНОВНЫЕ КОМУНИКАТИВНЫЕ НАВЫКИ ПРИ ОБЩЕНИИ

3.1. избегать конфликтных ситуаций;

3.2. внимательно слушать инвалида и слышать его;

3.3. регулировать собственные эмоции, возникающие в процессе взаимодействия;

3.4. обеспечивать высокую культуру и этику взаимоотношений;

3.5. цивилизованно противостоять манипулированию;

3.6. сомневаясь, рассчитывать на свой здравый смысл и способность к сочувствию;

3.7. относиться к другому человеку, как к себе самому, точно так же его уважать.

4. ОБЩИЕ ПРАВИЛА ЭТИКЕТА

4.1. При встрече с людьми обращайтесь вежливо и уважительно.

4.2. Когда вы разговариваете с человеком ОВЗ любой категории, обращайтесь непосредственно к нему, а не к сопровождающему, которые присутствуют при разговоре.

4.3. Относитесь к другому человеку, как к себе самому, точно так же его уважайте, и тогда оказание услуги в Учреждении и общение будут эффективными.

4.4. Называйте себя и других: когда вы встречаетесь с человеком, который плохо видит или совсем не видит, обязательно называйте себя и тех людей, которые пришли с вами.

4.5. Предложение помощи: если вы предлагаете помощь, ждите, пока ее примут, а затем спрашивайте, что и как делать; всегда предлагайте помощь, если нужно открыть тяжелую дверь или обойти препятствие.

4.6. Всегда лично убеждайтесь в доступности мест, где предусмотрено оказание услуг и прием граждан с ОВЗ. Заранее поинтересуйтесь, какие могут возникнуть проблемы или барьеры и как их можно устранить.

4.7. Инвалидная коляска – это часть неприкасаемого пространства человека, который ее использует. Не облакачивайтесь на нее и не толкайте.

Начать катить коляску без согласия инвалида — то же самое, что схватить и понести человека без его разрешения.

4.8. Если вас попросили помочь инвалиду, передвигающемуся на коляске, сначала катите ее медленно. Коляска быстро набирает скорость, и неожиданный толчок может привести к потере равновесия.

4.9. Когда вы разговариваете с человеком, испытывающим трудности в общении, слушайте его внимательно. Будьте терпеливы, ждите, когда человек сам закончит фразу. Не поправляйте его и не договаривайте за него. Повторите, что вы поняли, это поможет человеку ответить вам, а вам — понять его.

4.10. Когда вы говорите с человеком, пользующимся инвалидной коляской или костылями, расположитесь так, чтобы ваши и его глаза были на одном уровне, тогда вам будет легче разговаривать. Разговаривая с теми, кто может, читать по губам, расположитесь так, чтобы на Вас падал свет, и Вас было хорошо видно.

4.11. Чтобы привлечь внимание человека, который плохо слышит, помащите ему рукой. Смотрите ему прямо в глаза и говорите четко, но имейте в виду, что не все люди, которые плохо слышат, могут читать по губам.

5. СОПРОВОЖДЕНИЕ В УЧРЕЖДЕНИИ .

5.1. Людям с ОВЗ оказывается необходимая помощь при входе и выходе из здания, сдаче верхней одежды в гардероб (получении и одевании верхней одежды).

5.2. В первоочередном порядке уточняется, в какой помощи нуждается инвалид, цель посещения Учреждения, необходимость сопровождения.

5.3. Для обеспечения доступа людям с ОВЗ к услугам, работнику Учреждения необходимо рассказать об особенностях здания, количестве этажей; наличии лифтов, поручней, других приспособлений; расположении санитарных комнат, возможных препятствиях на пути и т.д.; обеспечить допуск в здание собаки-поводыря, сопровождающей инвалида по зрению.

5.4. *Особенности общения с инвалидами, имеющими нарушение зрения или незрячими*

5.4.1. Оказывая свою помощь незрячему человеку, направляйте его, не стискивая его руку, идите так, как вы обычно ходите. Не нужно хватать слепого человека и тащить его за собой. Если вы заметили, что незрячий человек сбился с маршрута, не управляйте его движением на расстоянии, подойдите и помогите выбраться на нужный путь.

5.4.2. Опишите кратко, где вы находитесь. Предупреждайте о препятствиях: ступенях, лужах, ямах, низких притолоках, трубах и т.п. Используйте фразы, характеризующие цвет, расстояние, окружающую обстановку.

5.4.3. Не командуйте, не трогайте и не играйте с собакой-поводырем.

5.4.4. Если вы собираетесь читать незрячему человеку, сначала предупредите его об этом.

5.4.5. Говорите обычным голосом. Когда незрячий человек должен подписать документ, прочитайте его обязательно полностью. Инвалидность не

освобождает слепого человека от ответственности, обусловленной законодательством.

5.4.6. Когда вы предлагаете незрячему человеку сесть, не усаживайте его, а направьте его руку на спинку стула или подлокотник. Не водите по поверхности его руку, а дайте ему возможность свободно потрогать предмет.

5.4.7. Когда вы общаетесь с группой незрячих людей, не забывайте каждый раз называть того, к кому вы обращаетесь.

5.4.8. Не заставляйте вашего собеседника обращаться в пустоту: если вы перемещаетесь, предупредите его об этом.

5.4.9. Избегайте расплывчатых определений и инструкций, которые обычно сопровождаются жестами, старайтесь быть точными в определениях.

5.4.10. Оказывая помощь незрячему, двигайтесь не торопясь, и при спуске или подъеме по ступенькам ведите незрячего перпендикулярно к ним. Не делайте рывков, резких движений, предупреждайте о препятствиях.

5.5. Особенности общения с инвалидами, имеющими нарушение слуха:

5.5.1. Существует несколько типов и степеней глухоты. Соответственно, существует много способов общения с людьми, которые плохо слышат. Если вы не знаете, какой предпочесть, спросите у них. Некоторые люди могут слышать, но воспринимают отдельные звуки неправильно. В этом случае говорите более громко и четко, подбирая подходящий уровень. В другом случае понадобится лишь снизить высоту голоса, так как человек утратил способность воспринимать высокие частоты.

5.5.2. Чтобы привлечь внимание человека, который плохо слышит, назовите его по имени.

5.5.3. Если ответа нет, можно слегка тронуть человека или же помахать рукой.

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

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

5.5.6. Используйте жесты. Убедитесь, что вас поняли. Не стесняйтесь спросить, понял ли вас собеседник.

5.5.7. Если вы сообщаете информацию, которая включает в себя номер, технический или другой сложный термин, адрес, напишите ее, сообщите по факсу или электронной почте или любым другим способом, но так, чтобы она была точно понята.

5.5.8. Если существуют трудности при устном общении, спросите, не будет ли проще переписываться.

5.5.9. Не забывайте о среде, которая вас окружает. В больших или многолюдных помещениях трудно общаться с людьми, которые плохо слышат. Яркое солнце или тень тоже могут быть барьерами.

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

5.5.11. Не все люди, которые плохо слышат, могут читать по губам. Вам лучше всего спросить об этом при первой встрече. Если ваш собеседник обладает этим навыком, нужно соблюдать несколько важных правил. Помните, что только три из десяти слов хорошо прочитываются.

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

5.6. Особенности общения с инвалидами, испытывающими трудности при передвижении:

5.6.1. Помните, что инвалидная коляска — неприкосновенное пространство человека. Не облакачивайтесь на нее, не толкайте, не кладите на нее ноги без разрешения. Начать катить коляску без согласия инвалида — то же самое, что схватить и понести человека без его разрешения.

5.6.2. Всегда спрашивайте, нужна ли помощь, прежде чем оказать ее. Предлагайте помощь, если нужно открыть тяжелую дверь или пройти по ковру с длинным ворсом.

5.6.3. Если ваше предложение о помощи принято, спросите, что нужно делать, и четко следуйте инструкциям.

5.6.4. Если вам разрешили передвигать коляску, сначала катите ее медленно. Коляска быстро набирает скорость, и неожиданный толчок может привести к потере равновесия.

5.6.5. Всегда лично убеждайтесь в доступности мест, где запланированы мероприятия. Заранее поинтересуйтесь, какие могут возникнуть проблемы или барьеры и как их можно устранить.

5.6.6. Не надо хлопать человека, находящегося в инвалидной коляске, по спине или по плечу.

5.6.7. Если возможно, расположитесь так, чтобы ваши лица были на одном уровне. Избегайте положения, при котором вашему собеседнику нужно запрокидывать голову.

5.6.8. Если существуют архитектурные барьеры, предупредите о них, чтобы человек имел возможность принимать решения заранее.

5.6.9. Помните, что, как правило, у людей, имеющих трудности при передвижении, нет проблем со зрением, слухом и пониманием.

5.6.10. Не думайте, что необходимость пользоваться инвалидной коляской — это трагедия. Это способ свободного (если нет архитектурных барьеров) передвижения. Есть люди, пользующиеся инвалидной коляской, которые не утратили способности ходить и могут передвигаться с помощью костылей, трости и т.п. Коляски они используют для того, чтобы экономить силы и быстрее передвигаться.

5.7. Особенности общения с инвалидами, имеющими задержку в развитии и проблемы общения, умственные нарушения

5.7.1. Используйте доступный язык, выражайтесь точно и по делу.

5.7.2. Избегайте словесных штампов и образных выражений, если только вы не уверены в том, что ваш собеседник с ними знаком.

5.7.3. Не говорите свысока. Не думайте, что вас не поймут.

5.7.4. Говоря о задачах или проекте, рассказывайте все «по шагам». Дайте вашему собеседнику возможность обыграть каждый шаг после того, как вы объяснили ему.

5.7.5. Исходите из того, что взрослый человек с задержкой в развитии имеет такой же опыт, как и любой другой взрослый человек.

5.7.6. Если необходимо, используйте иллюстрации или фотографии. Будьте готовы повторить несколько раз. Не сдавайтесь, если вас с первого раза не поняли.

5.7.7. Обращайтесь с человеком с проблемами развития точно так же, как вы бы обращались с любым другим. В беседе обсуждайте те же темы, какие вы обсуждаете с другими людьми. Например, планы на выходные, отпуск, погода, последние события.

5.7.8. Обращайтесь непосредственно к человеку.

5.7.9. Помните, что люди с задержкой в развитии дееспособны и могут подписывать документы, контракты, голосовать, давать согласие на медицинскую помощь и т.д.

5.8. *Особенности общения с инвалидами, имеющими психические нарушения*

5.7.10. Психические нарушения — не то же самое, что проблемы в развитии. Люди с психическими проблемами могут испытывать эмоциональные расстройства или замешательство, осложняющие их жизнь. У них свой особый и изменчивый взгляд на мир.

5.7.11. Не надо думать, что люди с психическими нарушениями обязательно нуждаются в дополнительной помощи и специальном обращении.

5.7.12. Обращайтесь с людьми с психическими нарушениями как с личностями. Не нужно делать преждевременных выводов на основании опыта общения с другими людьми с такой же формой инвалидности.

5.7.13. Не следует думать, что люди с психическими нарушениями более других склонны к насилию. Это миф. Если вы дружелюбны, они будут чувствовать себя спокойно.

5.7.14. Неверно, что люди с психическими нарушениями имеют проблемы в понимании или ниже по уровню интеллекта, чем большинство людей.

5.7.15. Если человек, имеющий психические нарушения, расстроен, спросите его спокойно, что вы можете сделать, чтобы помочь ему.

5.7.16. Не говорите резко с человеком, имеющим психические нарушения, даже если у вас есть для этого основания.

5.8. *Правила этикета при общении с инвалидом, испытывающим затруднения в речи:*

5.8.1. Не игнорируйте людей, которым трудно говорить, потому что понять их — в ваших интересах.

5.8.2. Не перебивайте и не поправляйте человека, который испытывает трудности в речи. Начинайте говорить только тогда, когда убедитесь, что он уже закончил свою мысль.

5.8.3. Не пытайтесь ускорить разговор. Будьте готовы к тому, что разговор с человеком с затрудненной речью займет у вас больше времени. Если вы спешите, лучше, извинившись, договориться об общении в другое время.

5.8.4. Смотрите в лицо собеседнику, поддерживайте визуальный контакт. Отдайте этой беседе все ваше внимание.

5.8.5. Не думайте, что затруднения в речи — показатель низкого уровня интеллекта человека.

5.8.6. Старайтесь задавать вопросы, которые требуют коротких ответов или кивка.

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

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

5.8.9. Если у вас возникают проблемы в общении, спросите, не хочет ли ваш собеседник использовать другой способ — написать, напечатать.

6. Виды барьеров при оказании доступности людям с ОВЗ

| Основные категории людей с ОВЗ | Значимые барьеры окружающей среды | Общие рекомендации по устранению барьеров окружающей среды |
|--|---|---|
| Инвалиды, передвигающиеся на кресло – колясках | Высокие пороги, ступени. Отсутствие поручней, нарушение их высоты. Неровное, скользкое покрытие. Неправильно установленные пандусы, отсутствие скатов. Узкие дверные проемы и коридоры. Неадаптированные санитарные комнаты. Отсутствие места для разворота в помещениях. Высокое расположение информации на стойках и стендах. | Устранение физических барьеров на пути к месту предоставления услуг, альтернативные формы оказания услуг (в т.ч.) на дому, удобное размещение информации, организация работы помощников |
| Инвалиды с поражением нижних конечностей | Неровное и скользкое покрытие. Отсутствие мест отдыха на пути | Устранение физических барьеров на пути к месту предоставления услуг, организация места для |

| | | |
|--|--|--|
| (использующие трости, костыли, опоры) | | отдыха |
| Инвалиды с поражением верхних конечностей | Трудности в открывании дверей. Трудности в пользовании выключателями, кранами и др. Невозможность, сложность в написании текстов. Иные ограничения действия руками | Помощь при выполнении необходимых действий |
| Слепые слабовидящие инвалиды. | и Преграды на пути движения (колонны, тумбы, стойки и прочее). Ступени, особенно разной геометрии, без цветового, тактильного обозначения. Отсутствие контрастной и тактильной информации и указателей. Отсутствие информационных табличек, выполненных шрифтом Брайля. Отсутствие поручней, иных направляющих. Неорганизованность доступа на объект и места ожидания собаки-проводника. Отсутствие дублирующей звуковой информации при экстренных случаях. | Устранение информационных и физических барьеров на пути движения, предоставление информации в доступном виде (укрупненный шрифт, плоско-точечный шрифт Брайля, контрастные знаки), допуск тифлопереводчика, допуск собаки проводника |
| Глухие слабослышащие. | и Отсутствие и недостаточность зрительной информации. Иные информационные барьеры и отсутствие дублирующей световой информации при чрезвычайных ситуациях. | Предоставление зрительной информации. Привлечение сурдопереводчика. Медленная речь с использованием жестов. Сопровождение |
| Инвалиды с особенностями интеллектуального развития. | с Отсутствие (недостаточность) понятной информации, информации на простом | Устранение барьеров по предоставлению информации («ясный язык» или «легкое |

| | | |
|--|---|---------------------------------------|
| | языке. Отсутствие ограждений опасных мест. Трудности ориентации при неоднозначности информации. Неорганизованность сопровождения на объекте. | чение»), организация сопровождения |
|--|---|---------------------------------------|

7. Сопровождение при передвижении по пандусу.

Передвижение по откидным пандусам учреждения возможны только с сопровождающим лицом. К сопровождению при передвижении по пандусу допускаются лица старше 14 лет.

7.1. Открыть замок на пандусе. Ключ находится на вахте.

7.2. Откинуть пандус, положить на лестничный марш.

7.3. Встать за коляской, крепко ухватить ручки коляски руками.

7.4. Установить колеса коляски на середину начала полозьев пандуса.

7.5. Попросить сопровождаемое лицо держаться рукой за поручень, расположенный над пандусом.

7.6. Осторожно и медленно начать спуск/ подъем коляски по пандусу, передвигаясь по лестнице в зависимости от скорости движения коляски.

7.7. После спуска/ подъема коляски с лестницы, уточнить, нужна ли еще помощь.

7.8. После использования пандуса освободить лестницу для прохода, подняв пандус и закрепив его специальными защёлками, замком.

7.9. Спуск взрослого человека на коляске лучше проводить вдвоем. Один человек спускает коляску, второй страхует спуск впереди.

8. Сопровождение при передвижении на подъемнике

В сопровождении при передвижении на подъемнике участвуют лица, из числа работников Учреждения, прошедшие инструктаж по технике безопасности и обучение правилам пользования подъемником, имеющее достаточную силу для управления.

8.1. Включить подъемник, взяв ключ на вахте.

8.2. Выкатить подъемник из гардероба. Подвезти к лестнице.

8.3. Закрепить коляску пассажира в соответствии с правилами, проверив устойчивость коляски.

8.4. Пристегнуть ремень безопасности, проверить, потянув за край, надежность крепления.

8.5. Попросить пассажира сохранять прямое положение, голова и плечи должны быть прислонены к спинке коляски. Руки пассажира должны быть свободными.

8.6. Находиться только позади подъемного устройства над креслом-коляской. Перед коляской может находиться второе сопровождающее лицо, если пассажир проявляет беспокойство и боязнь при подъеме.

8.7. При желании пассажир может держаться рукой за поручень.

8.8. Передвижение подъемника должно быть медленным, последовательным, без рывков.

8.9. По окончании движения по лестнице отсоединить пассажира и коляску, уточнив, нужна ли еще помощь.

8.10. После использования подъемник поставить в гардероб, сдать ключ на вахту.

8.11. При управлении подъемником запрещается:

- использовать лестничный подъемник на скользких, мокрых, поврежденных ступенях, а также на ступенях, покрытых ковром или натертым воском;

- использовать лестничный подъемник на трапециевидных или винтовых лестницах, на плохо прилегающих поверхностях.