УТВЕРЖДЕНА приказом
муниципального бюджетного
учреждения «Дворец
культуры
«Тракторостроитель» от
09.01.2023 №01/12

ИНСТРУКЦИЯ
по сопровождению лиц с ограниченными возможностями здоровья в МБУ «ДК «Тракторостроитель»

Настоящая инструкция вводится в действие для расширения работы по реабилитации лиц с ограниченными возможностями здоровья (далее – лиц с ОВЗ) различных категорий, преодоления в интересах этих лиц отношенческих и средовых барьеров, проведения в учреждении социокультурной их реабилитации, обеспечения доступа в учреждение культуры, организации их безопасного пребывания, контроля за качеством данной работы.

Инструкция предназначена для сотрудников, ответственных за работу с лицами с ОВЗ, обслуживающего персонала, сотрудников культурно массового отдела.

Инструкция составлена в соответствии со следующими нормативными документами:

«Стандартными правилами обеспечения равных возможностей для инвалидов», принятых Генеральной Ассамблеей ООН 20 декабря 1993 г.; конвенцией о правах инвалидов, принятой Генеральной Ассамблеей ООН 13 декабря 2006 г.;

Федеральным Законом от 24 ноября 1995 года № 181 «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» (в ред. Федерального закона от 22.08.2004 № 122-ФЗ);

Федеральным законом от 1 декабря 2014 года № 419-ФЗ «О внесении изменений в отдельные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов»;

Приказом Министерства культуры РФ от 09.09.2015 № 2400 «Об утверждении требований доступности к учреждениям культуры с учетом потребностей инвалидов и других маломобильных групп населения»;

Приказом Министерства культуры РФ от 16.11.2015 № 2800 «Об утверждении порядка обеспечения условий доступности для инвалидов культурных ценностей и благ».

Инвалид - это лицо, которое имеет нарушения здоровья со стойким расстройством функций организма, обусловленное заболеваниями, последствиями травм или дефектами, приводящими к ограничению жизнедеятельности и вызывающими необходимость его социальной защиты (Федеральный закон от 24.11.95 № 181 «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» (в ред. Федерального закона от 22.08. 2004 № 122-Ф, Глава1, статья1).

По рекомендации Совета Европы «государства и культурные центры

должны предоставлять лицам с ОВЗ широкий доступ и разрабатывать мероприятия для существенного и постоянного улучшения при проведении досуга и участия их в культурной жизни».

Под социокультурной реабилитацией лиц с ОВЗ понимают комплекс мероприятий и условий, позволяющих им адаптироваться в стандартных социокультурных условиях - не только заниматься посильной работой, но и пользоваться накопленными человечеством достижениями культуры. Данное положение приводится из «Стандартных правил обеспечения равных возможностей для инвалидов».

Правило 10 указывает, что государство обеспечивает вовлечение лиц с ОВЗ в культурную жизнь и обеспечивает им возможность участия на равной основе в культурной жизни. Государству следует содействовать доступности таких культурно-просветительных учреждений как театры, музеи, кинотеатры и библиотеки, возможности их использования.

Согласно статьи 30 Конвенции о правах инвалидов (вступила в действие 3 мая 2008 г., подписана Российской Федерацией 24 сентября 2008 г.):

1. Государства - участники признают право лиц с ОВЗ участвовать наравне с другими в культурной жизни и принимают все надлежащие меры для обеспечения того, чтобы лица с ограниченными возможностями :

а) имели доступ к произведениям культуры в доступных форматах;

б) имели доступ к телевизионным программам, фильмам, театру и другим культурным мероприятиям в доступных форматах;

в) имели доступ к таким местам культуры или услуг, как театры, музеи, кинотеатры, библиотеки и туристические услуги, а также имели в наиболее возможной степени доступ к памятникам и объектам, имеющим национальную культурную значимость.

2. Государства-участники принимают надлежащие меры к тому, чтобы наделить лиц с ограниченными возможностями возможностью развивать и использовать свой творческих потенциал - не только для своего блага, но и ради обогащения всего общества.

3. Государства-участники предпринимают в соответствии с международным правом все надлежащие шаги для обеспечения того, чтобы законы о защите прав интеллектуальной собственности не становились неоправданным или дискриминационным барьером для доступа лиц с ОВЗ к произведениям культуры.

4. Лица с ОВЗ имеют право наравне с другими на признание и поддержку их особой культурной и языковой самобытности, включая жестовые языки и культуру глухих.

II

В целях создания условий для социокультурной реабилитации лиц с ОВЗ, обеспечения доступа в учреждения культуры, организации их обслуживания, контроля за качеством данной работы, в учреждениях культуры в рамках утвержденного штатного расписания приказом по личному составу назначаются специалисты по работе с лицами с ОВЗ и маломобильными гражданами. Остальные сотрудники учреждения (в том числе работники гардероба, дежурные администраторы), участвующие в обслуживании посетителей, должны также уметь и быть готовы оказать необходимую помощь или дать консультации лицам с ОВЗ.

Специалист по работе с лицами с ОВЗ должен организовать обучение сотрудников учреждения, участвующих в обслуживании маломобильных посетителей.

Обучение и инструктаж могут быть проведены силами преподавателей, психологов, реабилитологов, обучающих социальных работников университетов, реабилитационных центров, соответствующих учреждений общественных организаций лиц с ОВЗ.

Информацию по данному вопросу можно получить в Департаменте социальной защиты населения города Москвы, у работников общественных организации лиц с ОВЗ, в сети Интернет и т.д.

Для совершенствования работы с лицами с ОВЗ в учреждении культуры предлагается интересоваться их мнением, предложения и замечания, учитывать их при разработке мероприятий, направленных на улучшение обслуживания данной категории посетителей. Их советы могут быть полезны для повышения комфортности учреждения культуры для всех посетителей.

III

Специалисты по работе с лицами с ОВЗ в учреждении культуры назначаются приказом директора учреждения. На время пребывания лиц с ОВЗ в учреждении культуры в обязанности таких специалистов входит:

Встреча на входе в учреждение лиц с ОВЗ и помощь в доступе в учреждение.

Оказание помощи при перемещении во внутренних помещениях учреждения (холл, гардероб, туалет, зрительный зал).

Проведение вводного инструктажа с лицом с ОВЗ о том, что ему будет оказана помощь при эвакуации в случае возникновения чрезвычайной ситуации.

Особое внимание уделять лицам с ОВЗ по зрению (слепым, слабовидящим), лицам с ОВЗ по слуху (глухим, слабослышащим), а также лицам с ОВЗ на коляске, лицам с ОВЗ «опорникам». Для этих лиц предусмотреть персональное закрепление.

Оказание помощи в преодолении сложных участков (угол, наклона плоскости более 8 градусов, наличие ступеней и т.д.).

В случае возникновения чрезвычайной ситуации, назначенные ответственные лица отвечают за организацию безопасной эвакуации лиц с ОВЗ из учреждения.

IV

Персонал учреждения, ответственный за сопровождение лиц с ОВЗ, при обнаружении пожара или признаков горения (задымления, запах гари, повышения температуры и т.п.), обязан немедленно организовать их спасение в соответствии с утвержденным планом эвакуации, используя для этого имеющиеся силы и средства для выведения лиц с ОВЗ за пределы опасной зоны. При посещении учреждения культуры колясочником необходимо предусмотреть закрепление за ним не менее двух ответственных

лиц, обеспечив спасение при возникновении чрезвычайной ситуации.

V

Каждый сотрудник учреждения должен помнить о праве доступа всех посетителей к культурным ценностям и об этичном отношении к лицам с ОВЗ.

Общие правила общения с людьми с ограниченными возможностями здоровья (далее ОВЗ)

Следует использовать все общепринятые правила этикета.

При встрече с посетителем ОВЗ сотрудник учреждения культуры первым называет себя и первым протягивает руку (если нет правой руки, можно пожать левую).

Необходимо обращаться непосредственно к посетителю ОВЗ, но не к сопровождающему или переводчику.

Предлагая помощь лицу с ограниченными возможностями, следует убедиться, что он готов ее принять. Не нужно стесняться вопроса, каким образом лучше ее оказать.

Не нужно обижаться, если посетитель ОВЗ от помощи отказался.

Посетители ОВЗ всех категорий за время нахождения в пути к учреждению культуры испытывают сильную психологическую нагрузку, могут быть возбуждены. Это важно учитывать при общении.

VI

Обслуживание каждой категории посетителей имеет свою специфику. Ниже приводятся особенности работы с разными категориями лиц с ограниченными возможностями.

Работа с посетителями с нарушениями опорно-двигательного аппарата

Это наименее сложная при обслуживании категория посетителей ОВЗ. Ей лишь может понадобиться помощь при перемещении по учреждению культуры. В этих целях могут осуществлять помощь назначенные приказом руководителя учреждения ответственные лица.

К особым рекомендациям относятся следующие:

заранее позаботиться, чтобы пандус при входе в учреждение культуры был чистый и не скользкий, не загорожен посторонними предметами;

проходы между помещениями и в залах не сужены случайными предметами: стульями, стойками и т.п.

таблички с указанием расположения специального туалета должны быть на видном месте.

Посетители с особенностями развития интеллекта и эмоционального реагирования

Главное, что необходимо иметь в виду работникам учреждения культуры перед встречей с данной группой посетителей - у таких посетителей тоже есть потребность в развитии и получении новой информации.

Часто эти люди имеют свой особенный взгляд на окружающую их действительность. Необходимо разговаривать с ними не как с больными людьми, а с уважением, спокойным тоном голоса, не допуская резкости. Не

следует вступать с ними в дискуссии и спорить. Если чья-либо точка зрения сильно отличается от общепринятой, можно просто сказать, что она тоже имеет право на существование.

В некоторые моменты эти люди могут испытывать эмоциональные срывы, быть возбудимыми и неуравновешенными. Необходимо учитывать эти состояния и стараться успокоить их, вести себя дружелюбно, спросить их о том, чем можно им помочь. Сотрудникам учреждения важно быть вежливыми, доброжелательными и предупредительными с данной категорией посетителей.

Посетители с проблемами речи

В общении с этими людьми главное быть терпеливым, и не поправлять их, не создавать ощущение, что вы их игнорируете. При сопровождении по учреждению данных людей нужно смотреть им в лицо, поддерживая визуальный контакт. При общении с ними речь должна быть конкретизирована, не следует использовать сложные предложения. Задаваемые посетителям вопросы должны быть конкретными предполагающими простые ответы или кивок головы. Не следует спешить закончить предложение за такого посетителя, может оказаться, что он был не правильно понят.

Посетители с гиперкинезами (спастикой)

Гиперкинезы - непроизвольные движения тела или конечностей, которые присущи людям с детским церебральным параличом (ДЦП) и могут возникнуть у людей с повреждением спинного мозга.

Оказывать помощь таким людям надо, предварительно выяснив, нуждаются ли они в ней, не привлекая общего к ним внимания. В некоторых ситуациях навязываемая помощь будет им только мешать. При общении не следует отвлекаться на произвольные движения лица ОВЗ. Желательно, чтобы вокруг такого человека было свободное пространство.

В отдельных случаях эти люди имеют дополнительно и проблемы с речью. Тогда нужно пользоваться рекомендациями, приведенными выше.

Общение с посетителями с проблемами слуха

Учитывая, что есть люди слабослышащие и есть глухие, необходимо предварительно выяснить состав группы посетителей. Если посетитель слабослышащий, специалист по работе с лицом ОВЗ должен обратиться к нему по имени, если глухой - положить ему руку на плечо или слегка похлопать по руке. Если посетители обладают достаточным остатком слуха, вполне допустимо пользоваться словесной речью. При этом необходимо говорить в ровном темпе, не торопясь, слова произносить четко.

Посетители с проблемами зрения

Это одна из самых тяжелых форм инвалидности. Известно, что главной их проблемой является очень ограниченные возможности восприятия информации от окружающего мира (всего 10%) притом, что любое культурно-массовое мероприятие рассчитано, прежде всего, на зрительное восприятие. Отсюда возникают большие сложности в создании условий доступа для слепых. Создав определенные для них условия, можно избежать многих трудностей. Различают три формы слепоты: тотальная слепота, остаточное зрение, слабовидение.

Необходимо предварительно выяснить степень потери зрения - видят ли посетители предметы или их очертания, обладает ли кто-нибудь из них

светоощущением или они не видят ничего, и основываясь на этом, уже строить работу с данной группой лиц. Обычно группы бывают смешанными. Незрячие могут получать информацию несколькими доступными им способами:

Самостоятельно на ощупь (например, с помощью шрифта Брайля), на слух (например, с помощью аудио-носителей); с помощью зрячего человека.

Слепые имеют большие трудности с передвижением в пространстве, могут передвигаться самостоятельно с помощью трости или с сопровождающим.

Незрячий держится за руку спутника (или берет его под руку, или придерживается его руки чуть выше локтя), располагаясь при этом на полшага сзади. Сопровождая слепого нельзя делать резких движений, следует заранее предупреждать о препятствиях, слегка приостанавливаясь перед ними. При встрече нужно называть себя, говорить с незрячим спокойным голосом, глядя ему в лицо без жестов, мимики, больше используя речь. Если идет общая беседа в группе, обращаясь к посетителю, нужно назвать его по имени. Важно избегать расплывчатых определений, описаний и рекомендаций. Не нужно предлагать незрячему убрать трость при ходьбе с сопровождающим, так как трость помогает ему получать дополнительную информацию. Если специалист по работе с лицом с ОВЗ по зрению заметил что он нуждается в помощи, следует ему предложить свои услуги и не обижаться в случае отказа от помощи. Заканчивая разговор, слепого предупреждают о своем уходе. В разговоре правильнее обращаться к самому слепому, но не к его сопровождающему.

Важно иметь в виду, что в настоящее время все больше выявляется лиц с ОВЗ с сочетанной патологией. Например, проблемы слуха и опорно-двигательного аппарата; по зрению на коляске; по слуху и зрению. В подобных случаях руководствуйтесь соответствующими пунктами инструкций.

Слепоглухие посетители

Такое поражение двух самых главных чувств восприятия человека не всегда бывает полным. Часто при полной глухоте человек пользуется остаточным зрением. Иногда при полной потере зрения человек может пользоваться остатком слуха. Для людей с врожденной слепоглухотой используются невербальные (несловесные) средства общения - жесты, картинки, реальные предметы. Если у человека утрачена возможность визуально воспринимать жестовые сообщения, то используется контактная форма проявления жестов.

VII

Специалисту по работе с лицами с ОВЗ надлежит контролировать качество работы по социокультурной реабилитации этих посетителей, добиваться создания оптимальных условии для этой деятельности и ликвидации любых барьеров и препятствий на пути получения информации.

Специалист по работе с лицами с ОВЗ регулярно должен готовить отчеты о работе и представлять их директору.