

«УТВЕРЖДАЮ»



Директор МБУК «БГОИ истории освоения Ангары» МО г. Братск

Е.Г. Маржинян

10 января 2023 г.

ПОЛОЖЕНИЕ

О ситуационной помощи инвалидам и лицам с ОВЗ
МБУК «БГОИ истории освоения Ангары»
муниципального образования г. Братска

1. Общие положения

1.1. Настоящее положение устанавливает порядок организации и оказания ситуационной помощи инвалидам, обеспечение условий для беспрепятственного доступа к объекту МБУК «БГОИ истории освоения Ангары», ответственность и полномочия.

1.2. Порядок организации и оказания ситуационной помощи инвалидам разработан в соответствии с Федеральным законом от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации», уставом муниципального бюджетного учреждения культуры «Братский городской объединённый музей истории освоения Ангары» муниципального образования г. Братска (далее – Учреждение), другими локальными и нормативно-правовыми актами в сфере культуры.

1.3. Действие настоящего положения распространяется на посетителей Учреждения.

2. Обеспечение условий для беспрепятственного доступа

В целях обеспечения условий для беспрепятственного доступа инвалидов, нуждающихся в ситуационной помощи в здание Учреждения, проведены следующие мероприятия:

- а) оборудована система сигнализации и оповещения лиц с ограниченными возможностями, способствующая обеспечению безопасности посетителей;
- б) в соответствии с требованиями к доступности зданий и сооружений для маломобильных граждан СНИП 35.01.2001, СП 42.13330, ГОСТ Р 51261, ГОСТ Р 52875, здание Учреждения оборудованы элементами доступности (широкие дверные проемы, система видеонаблюдения, система телефонной связи, имеется мобильный телескопический пандус);
- в) выделены специальные места в зрительном зале кинотеатра (шестой ряд) для просмотра кинофильмов.

3. Регламент оказания помощи инвалидам

3.1. Организационные мероприятия:

- а) на объекте назначен сотрудник, способный помочь инвалиду на коляске войти и выйти из здания, помочь ему при передвижении внутри здания, поднять инвалида на коляске на нужный этаж;
- б) контактный телефон для связи указан на сайте Учреждения.

3.2. При нахождении инвалида в помещениях Учреждения ему оказывают помощь:

- а) при входе и выходе из здания;
- б) при перемещении внутри здания, при подъеме и спуске с лестницы;
- в) в гардеробе – помочь раздеться и одеться;
- г) при посещении туалета – при необходимости.

3.3. Действия персонала при оказании помощи инвалидам.

3.3.1. Дежурный по зданию:

- а) по монитору видеонаблюдения видит посетителя с ограничением передвижения (на коляске, костылях), выходит на улицу, открывает входные двери;
- б) уточняет, в какой помощи нуждается посетитель, цель посещения Учреждения;
- в) сообщает ответственному лицу о посещении Учреждения посетителя с ограничением передвижения;

3.3.2. Ответственный сотрудник за организацию работы по обеспечению доступности объекта и услуг для инвалидов:

- а) оказывает помощь при одевании и раздевании;
- б) в случае необходимости оказывает помощь при передвижении и ориентации внутри здания;
- в) при необходимости оказывает помощь при посещении туалета;
- г) при оплате услуг в кассе Учреждения необходимо помочь инвалиду расплатиться, а также помочь оформить необходимую документацию.
- д) оказывает помощь при входе и выходе из Учреждения

Правила поведения при общении с инвалидами

- Если вы предлагаете помощь, ждите, пока ее примут, а затем спрашивайте, что и как делать.
- Когда вас знакомят с инвалидом, вполне естественно пожать ему руку: даже те, кому трудно двигать рукой или кто пользуется протезом, вполне могут пожать руку (правую или левую), что вполне допустимо.

Общение с людьми, испытывающими трудности при передвижении

- 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. Не подхватывайте коляску за колеса или другие выступающие части, на ваш взгляд, предназначенные для ее подъема. Это может быть не безопасно и грозит складыванию коляски или ее поломке, а для инвалида чревато падением.
- Всегда спрашивайте, нужна ли помощь, прежде чем оказать ее. Предлагайте помощь, если нужно открыть тяжелую дверь.
- Если ваше предложение о помощи принято, спросите, что нужно делать, и четко следуйте инструкциям.
- Если вам разрешили передвигать коляску, сначала катите ее медленно. Коляска быстро набирает скорость, и неожиданный толчок может привести к потере равновесия.
- Всегда лично убеждайтесь в доступности мест, где запланированы мероприятия.
- Заранее поинтересуйтесь, какие могут возникнуть проблемы или барьеры и как их можно устранить.
- Не надо хлопать человека, находящегося в инвалидной коляске, по спине или по плечу.
- Если возможно, расположитесь так, чтобы ваши лица были на одном уровне. Избегайте положения, при котором вашему собеседнику нужно запрокидывать голову.
- Если существуют архитектурные барьеры, предупредите о них, чтобы человек имел возможность принимать решения заранее.
- Помните, что, как правило, у людей, имеющих трудности при передвижении, нет проблем со зрением, слухом и пониманием.
- 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.

Общение с людьми с плохим зрением и незрячими.

- Нарушение зрения имеет много степеней. Полностью слепых людей всего около 10 процентов, остальные имеют остаточное зрение, могут различать свет и тень, иногда цвет и очертания предмета. У одних слабое периферическое зрение, у других – слабое прямое при хорошем периферическом. Все это надо выяснить и учитывать при общении.
- Предлагая свою помощь, направляйте человека, не стискивайте его руку, идите так, как вы обычно ходите. Не нужно хватать слепого человека и тащить его за собой.
- Опишите кратко, где вы находитесь. Предупреждайте о препятствиях: ступенях и т. п.
- Используйте, если это уместно, фразы, характеризующие звук, запах, расстояние. Делитесь увиденным.

– Всегда обращайтесь непосредственно к человеку, даже если он вас не видит, а не к его зрячему компаньону.

– Всегда называйте себя и представляйте других собеседников, а также остальных присутствующих. Если вы хотите пожать руку, скажите об этом.

– Когда вы предлагаете незрячему человеку сесть, не усаживайте его, а направьте руку на спинку стула или подлокотник. Не водите по поверхности его руку, а дайте ему возможность свободно потрогать предмет. Если вас попросили помочь взять какой-то предмет, не следует тянуть кисть слепого к предмету и брать его рукой этот предмет.

– Вполне нормально употреблять слово «смотреть». Для незрячего человека это означает «видеть руками», осязать.

– Избегайте расплывчатых определений и инструкций, которые обычно сопровождаются жестами, выражений вроде «Стакан находится где-то там на столе». Старайтесь быть точными: «Стакан посередине стола».

– Если вы заметили, что незрячий человек сбился с маршрута, не управляйте его движением на расстоянии, подойдите и помогите выбраться на нужный путь.

– При спуске или подъеме по ступенькам ведите незрячего перпендикулярно к ним. Передвигаясь, не делайте рывков, резких движений. При сопровождении незрячего человека не закладываете руки назад – это неудобно.

Общение с людьми, испытывающими затруднения в речи.

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

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

– 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.

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

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

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

– 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.

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

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

– 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. Никогда не притворяйтесь, что вы понимаете, если на самом деле это не так. Повторите, что вы поняли, это поможет человеку ответить вам, а вам – понять его.