

Инструкция по оказанию ситуационной помощи лицам с ограниченными возможностями по здоровью

ВВЕДЕНИЕ

Настоящая инструкция разработана в целях недопущения дискриминации лиц с ограниченными возможностями различных категорий, повышения осведомленности ответственных работников Александринского театра в вопросах инвалидности и укрепления уважения прав и достоинства инвалидов.

Задачей настоящей Инструкции является обучение (инструктирование) ответственных работников Александринского театра по вопросу обеспечения доступности для инвалидов услуг Александринского театра и оказанием при этом необходимой ситуационной помощи.

Во исполнение статья 15 Закона о социальной защите инвалидов, предусматривающей необходимость осуществлять инструктирование или обучение специалистов, работающих с инвалидами, по вопросам, связанным с обеспечением доступности для них объектов социальной, инженерной и транспортной инфраструктур и услуг, приказом Директора Александринского театра назначаются ответственные работники Александринского театра, назначаемая (далее по тексту – ответственный(ые) работник(и)).

Настоящая Инструкция по обслуживанию лиц с ограниченными возможностями по здоровью (далее по тексту «Программа») обязательна для ознакомления под роспись ответственным работникам. Изложенные в Программе термины и определения применяются к настоящей Инструкции.

Надлежащее оказание ситуационной помощи лицам с ограниченными возможностями при посещении ими Александринского театра возлагается на ответственного работника. За неоказание или ненадлежащее оказание услуги ответственный работник по его вине ситуационной помощи лицу с ограниченными возможностями при посещении последним Александринского театра, к соответствующему работнику применяются дисциплинарные взыскания в соответствии с трудовым законодательством Российской Федерации.

1. Общие положения

Под ситуационной помощью в соответствии с Инструкцией понимается помощь, оказываемая посетителю Александринского театра в целях преодоления барьеров, препятствующих посетителю получать все услуги учреждения.

Ответственным работникам необходимо оказывать ситуационную помощь в зависимости от вида и выраженности имеющегося у инвалида нарушения здоровья. Ситуационная помощь в Александринском театре оказывается с учетом той ситуации, в которой находится лицо с ограниченными возможностями по здоровью.

При посещении лицом с ограниченными возможностями по здоровью Александринского театра ответственный работник при необходимости сопровождает(ют) данного посетителя при входе и выходе из Александринского театра, при перемещении в учреждении, помогает(ют) при приобретении билетов, помогает(ют) в гардеробе (помощь при раздевании и одевании верхней одежды), при необходимости помогает(ют) при посещении кафе.

При оказании ситуационной помощи ответственные работники обязаны соблюдать установленные Программой правила этикета, соблюдать и защищать права и интересы посетителей Александринского театра и обеспечивать конфиденциальность их персональных данных и сведений о содержании оказываемых им услуг.

2. Ситуационная помощь лицам с ограниченными возможностями по здоровью

Ситуационная помощь инвалиду, передвигающемуся на кресле-коляске:

Ответственный работник:

- встречают посетителя Александринского театра на входе в учреждение, выясняют цель посещения учреждения. Оказывают помощь при входе в помещение кассы или в здание Александринского театра, используя переносной пандус при необходимости;
- при необходимости помогают раздеться в гардеробе;
- предупреждают о непригодности туалета для маломобильных граждан (при наличии непригодности);
- оказывают сопровождение и контроль при перемещении внутри учреждения;
- сопровождают при передвижении в зрительный зал до места согласно билету, используя переносной пандус при необходимости;
- информируют о безопасном движении пути эвакуации, в случае чрезвычайной ситуации;
- знакомят с расположенной в учреждении информацией;
- при необходимости оказывают помощь при посещении кафе;
- оказывают помощь при выходе из Александринского театра;
- при необходимости оказывают помощь при посадке в социальное такси или иное транспортное средство.

Ситуационная помощь инвалиду с нарушением зрения:

Ответственный работник:

- встречают посетителя Александринского театра на входе в учреждение, выясняют цель посещения учреждения. Оказывают помощь при входе в помещение кассы или в здание Александринского театра;
- при необходимости помогают раздеться в гардеробе;
- при необходимости знакомят со всеми надписями в Театре;
- оказывают помощь при ориентации в здании Театра;
- оказывают сопровождение и контроль при перемещении внутри учреждения;
- сопровождают при передвижении в зрительный зал до места согласно билету;
- информируют о безопасном движении пути эвакуации, в случае чрезвычайной ситуации;
- знакомят с расположенной в учреждении информацией;
- при необходимости оказывают помощь при посещении кафе;
- оказывают помощь при выходе из Александринского театра;
- при необходимости оказывают помощь при посадке в социальное такси или иное транспортное средство.

Ситуационная помощь инвалиду с нарушением слуха и речи:

Посетитель Александринского театра может обратиться к ответственным работникам с сурдопереводчиком либо при помощи переписки на бумажном носителе.

Сурдопереводчик сопровождает посетителя Александринского театра по территории учреждения, знакомит с письменной информацией о проводимых в учреждении мероприятиях, оказывая услуги по сурдопереводу.

При отсутствии сурдопереводчика ответственный работник знакомит посетителя Александринского театра с необходимой информацией при помощи переписки на бумажном носителе. В данном случае ответственный работник должен иметь при себе блокнот (иной бумажный носитель) и ручку для переписки с посетителем Александринского театра.

Ответственный работник:

- при необходимости помогают раздеться в гардеробе;
- сопровождают при передвижении в зрительный зал до места согласно билету;
- информируют о безопасном движении пути эвакуации, в случае чрезвычайной ситуации;
- знакомят с расположенной в учреждении информацией;
- при необходимости оказывают помощь при посещении кафе;
- оказывают помощь при ориентации в здании Театра;
- по окончании спектакля сопровождают при передвижении до гардероба.

