



Председатель РКОИ ЦПП «Таганай»
С.В. Богдановский
«...»
«ТАГАНАЙ»
ОГРН 1138900000524 * КПП 8905998693



Директор МАУК ЦБС
Назарьева
2022 г.

**Инструкция действий работников
по оказанию помощи инвалидам и другим маломобильным группам населения
при посещении Детской библиотеки МАУК «ЦБС»**

№ п/п	Категория инвалида или МГН	Ответственные	Ожидаемые действия работника
1.	Инвалид категории «О-в»	1. Заведующий библиотекой 2. Библиотекарь	<p>1. Заведующий библиотекой:</p> <ul style="list-style-type: none">- по монитору видеонаблюдения видит посетителя с ограничением передвижения;- сообщает библиотекарю зала обслуживания о посещении посетителя с ограничением передвижения. <p>2. Библиотекарь:</p> <ul style="list-style-type: none">- выходит на улицу, открывает входные двери;- оказывает помощь при входе в помещение;- сопровождает до гардероба;- оказывает помощь при выходе из помещения;- оказывает помощь при одевании и раздевании посетителя с ограничением передвижения;- оказывает помощь при передвижении внутри здания, до зала обслуживания, до гардероба;- оказывает помощь при оказании услуг;- оказывает помощь при посещении туалета (при необходимости);- предоставляет информацию по интересующим вопросам.
2.	Инвалид категории «С-п»	1. Заведующий библиотекой 2. Библиотекарь	<p>1. Заведующий библиотекой:</p> <ul style="list-style-type: none">- по монитору видеонаблюдения видит посетителя инвалида категории «С-п» в сопровождении собаки-поводыря;- сообщает библиотекарю зала обслуживания о посещении посетителя инвалида категории «С-п»;- сопровождает до гардероба. <p>2. Библиотекарь:</p> <ul style="list-style-type: none">- выходит на улицу, открывает входные двери;- оказывает помощь при входе в здание, в т.ч. собаки-поводыря;- обеспечивает допуск в помещение собаки-поводыря, сопровождающего инвалида категории «С-п»;- оказывает помощь при выходе из помещения;- оказывает помощь при одевании и раздевании посетителя инвалида категории «С-п»; <p>3. Библиотекарь:</p> <ul style="list-style-type: none">- оказывает помощь при передвижении внутри

			<p>здания, до зала обслуживания, до гардероба;</p> <ul style="list-style-type: none"> - оказывает помощь при оказании услуг; - оказывает помощь при посещении туалета (при необходимости); - предоставляет информацию по интересующим вопросам.
3.	Инвалид категории «С-ч»	1.Заведующий библиотекой 2.Библиотекарь	<p>1. Заведующий библиотекой:</p> <ul style="list-style-type: none"> - по монитору видеонаблюдения видит посетителя с ограничением по зрению. <p>2. Библиотекарь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - выходит на улицу, открывает входные двери; - оказывает помощь при входе в здание; - сообщает библиотекарю зала обслуживания о посещении посетителя с ограничением по зрению; - сопровождает до гардероба; - оказывает помощь при выходе из здания. - оказывает помощь при одевании и раздевании посетителя с ограничением по зрению. - оказывает помощь при передвижении внутри здания, до зала обслуживания, до гардероба; - оказывает помощь при оказании услуг; - оказывает помощь при посещении туалета (при необходимости); - предоставляет информацию по интересующим вопросам.
4.	Инвалид категории «Г-п»	1.Заведующий библиотекой 2.Библиотекарь	<p>1. Заведующий библиотекой:</p> <ul style="list-style-type: none"> - по монитору видеонаблюдения видит посетителя инвалида категории «Г-п» в. <p>2. Библиотекарь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - выходит на улицу, открывает входные двери; - оказывает помощь при входе в здание; - сообщает библиотекарю тифлосурдопереводчику о посещении посетителя инвалида категории «Г-п»; - сопровождает до гардероба; - оказывает помощь при выходе из здания. - оказывает помощь при одевании и раздевании посетителя инвалида категории «Г-п»; - оказывает помощь при передвижении внутри здания, до зала обслуживания, до гардероба; - оказывает помощь при оказании услуг; - оказывает помощь при посещении туалета (при необходимости); - предоставляет информацию по интересующим вопросам.
5.	Инвалид категории «Г-ч»	1.Заведующий библиотекой 2.Библиотекарь	<p>1. Заведующий библиотекой:</p> <ul style="list-style-type: none"> - по монитору видеонаблюдения видит посетителя инвалида категории «Г-ч». <p>2. Библиотекарь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - выходит на улицу, открывает входные двери; - оказывает помощь при входе в помещение; - сообщает библиотекарю зала обслуживания о посещении посетителя инвалида категории «Г-

			<p>ч»;</p> <ul style="list-style-type: none"> - сопровождает до гардероба; - оказывает помощь при выходе из здания. - оказывает помощь при одевании и раздевании посетителя инвалида категории «Г-ч»; - оказывает помощь при передвижении внутри здания, до зала обслуживания, до гардероба; - оказывает помощь при оказании услуг; - оказывает помощь при посещении туалета (при необходимости); - предоставляет информацию по интересующим вопросам.
6.	Инвалид категории «У»	1. Библиотекарь	<p>1. Библиотекарь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - при посещении оказывает помощь инвалиду с нарушением умственных (психических) функций; - оказывает помощь при одевании и раздевании посетителя инвалиду с нарушением умственных (психических) функций (при необходимости); - оказывает помощь при передвижении внутри здания, до зала обслуживания, до гардероба; - оказывает помощь при оказании услуг; - оказывает помощь при посещении туалета (при необходимости); - предоставляет информацию по интересующим вопросам.
7.	Другие МГН (пожилые граждане, беременные женщины, посетители с колясками, с маленькими детьми и т.д.)	1.Заведующий библиотекой 2.Библиотекарь	<p>1. Заведующий библиотекой:</p> <ul style="list-style-type: none"> - по монитору видеонаблюдения видит посетителя, нуждающегося в помощи. <p>2. Библиотекарь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - выходит на улицу, открывает входные двери (при необходимости); - оказывает помощь при входе в здание; - сопровождает до гардероба (при необходимости); - оказывает помощь при выходе из здания (при необходимости). <p>2. Гардеробщик:</p> <ul style="list-style-type: none"> - оказывает помощь при одевании и раздевании посетителя, нуждающегося в помощи. <p>3. Библиотекарь:- оказывает помощь при оказании услуг;</p> <ul style="list-style-type: none"> - оказывает помощь при посещении туалета (при необходимости); - предоставляет информацию по интересующим вопросам.

Рекомендации по взаимодействию и оказанию помощи инвалидам, передвигающимся на креслах-колясках

1. Начиная общение с инвалидом на коляске, стоит спросить о необходимости помощи, и предложить ее со своей стороны. Только дождавшись положительного ответа (что помощь принимается), стоит уточнить, как ее лучше оказать – и после этого действовать.

1. Берега рек с юга к северу проходят вдоль побережья Атлантического океана.

Monophenoxy-Butyltriethylchlorosilane (1-[*p*-Methoxybenzyl]Bis[triethylsilyl] Ether) (Kohlenwasserstoffe)

PEKOMEHJA jaunnio bāzāmogjentrino n okāzānīo lomouīn nħarranjiem c'ħappu m'hinni

3. Egin type/quality homolog he inphingia, cront orhetcinc k stroyc hominmame, n nochaparica type/quality o bo3mokhochti a mogoñ momeñt o6partnitsca za homouñpo, o mogañke o6pauñehna a raskie cooguñtp o bo3mokhochti a mogoñ momeñt o6partnitsca za homouñpo, o mogañke o6pauñehna

Kognitivne) nini mytin ero mapejbanken.

ОПОДО-ГИРЛАТЕННОГО АМЕПАРА (ИЛН МОПАКЕННАХ КӨНЕҢНОЧЕН)

PEKOMEJUJUJIN NO BANMOGENCTRINO NOKRASHHO NOMOUN NHEARJNAM C HAPYMEHINAMI

6. Cjort ytochnits herkotopie texchnecke Bo3moxhochi konickn (hantumped, Bo3moxhpie perly/imporkni); okapiba monoph, ctron ha4nhat 'ibndkehne me4treno, 6e3 impuhnpi he yckoppt, prigpati ipnemtempi, corracobahpiin c nhabajnijom, temu 'ibnkkehni.

ненапечатано в журнале «Советская литература» - книжное отделение СПбГУПТУ им. А.С. Пушкина.

5. Hajo Horwitz mit seiner Frau
Sancknitzsche, eine hochwertige Bibliothek von
Tschom.

4. Hetho3boroniteipho tipobari/itab famunupaphocib nini nhipie boruhochin no othomenehno k
an konakac he ihpindioicr sainpoyan/ibridab i vodby.

3. Hađao nočnata parca pacmionokntica tak, a trobi nula odljajomnixca (a tom nincje herojebka ha konjicke) okazanica ha ožtrom ypobe, hantpmep, cecib pajuom ha cty'a, a trobi herojebky

2. Egin nomoulb he ihindura,虫ont ihpejyypejinty heisoreka b kozirka o ihpejctoulnix gappeax (apxtektypho - tenehporohpix, nhipofmashnix n ihpoq), a taskke o6 nmeoulnix a texhnyekax yctponctax nhjubnayajiporo (merajounix rechtnyphix mojpehmink, cmehnoe kpejcio), ihpejocrabns emy bo3mokhochs o6pejelentpca ha mechtocin n enle pa3 o6jymart crroe pemehne o bo3mokhoch monoun.

отсутствием (либо наличием культей, протезов верхних конечностей) может оказаться необходимым (здраваясь, знакомясь) пожать руку; приемлемо в таком случае воспользоваться сохранившейся рукой (правой или левой рукой) либо действующим протезом.

2. При выполнении обычных действий по самообслуживанию, инвалиды с нарушениями функций верхних конечностей, как правило, используют имеющиеся (сохраненные) возможности верхних конечностей либо их культей, протезов, а также пользуются специальными техническими средствами, насадками и проч.; при отсутствии рук или значительно выраженном нарушении их функций – нередко приспосабливаются выполнять обычные для верхних конечностей функции нижними конечностями, ртом. Важно при взаимодействии с инвалидом в таких случаях, не смущаясь, воспринимать эти действия как естественные.

3. При необходимости выполнить какие-либо действия руками, при затруднениях или отсутствии возможности у инвалида выполнить эти действия, следует предложить инвалиду помочь и, получив согласие, выполнить эти действия за него (открыть дверь, кран, воспользоваться выключателем, телефоном, написать текст и т.п.)

4. При наличии у инвалида навязчивых движений рук или нарушении их координации, следует, при необходимости, оказать ему помощь в выполнении действий руками, в т.ч. с использованием вспомогательных технических средств.

5. При наличии затруднений действий руками, вызывающих необходимость помощи, в сочетании с другими видами нарушений, следует учитывать рекомендации, описанные в соответствующих разделах. Для уточнения характера, вида помощи и порядка ее оказания, приемлемо обратиться за советом к инвалиду.

Рекомендации по взаимодействию и оказанию помощи инвалидам с нарушениями зрения (при полной потере - слепота)

1. При встрече с невидящим человеком следует обозначить факт обращения к нему, например, просто дотронувшись до его плеча и (или) назвав его (если известно имя и отчество), а также предложить свою помощь.

2. Если помощь не принята, так же, как и описывалось ранее, следует предупредить инвалида о возможных барьерах на пути движения и сообщить, как далее он может обратиться за помощью, если потребность в этом возникнет (например, остановившись, поднять руку).

3. Подойдя к невидящему человеку, нужно назвать себя и всех других, подошедших вместе или присутствующих в помещении и принимающих участие в разговоре (при необходимости, уточнить не только имена, но и должности и намерения, цели обращения). Если необходимо завершить разговор, отойти от невидящего человека, нужно предупредить его об этом.

4. Если невидящий человек выразил готовность принять помощь и нуждается в сопровождении, нужно предложить ему взять сопровождающего за руку: например, согнув руку в локте, предложить инвалиду держаться за нее выше локтя, за предплечье и двигаться чуть позади сопровождающего (предпочтительно).

5. Являясь сопровождающим невидящего человека, нужно комментировать маршрут и все ближайшие изменения его, все барьеры (включая начало и завершение лестницы, наличие поворотов, вертикальных препятствий и проч.).

6. Если человек пользуется белой тростью, желательно, сопровождая его, двигаться с противоположной стороны, не исключая возможности человеку пользоваться и тростью.

7. При прохождении по узкому коридору, через узкие двери и т.п., сопровождающему стоит взять невидящего человека за руку, отведя ее себе за спину - и вести инвалида за собой; пройдя это место, можно вернуться в прежнее, наиболее удобное для сопровождения положение (чтобы инвалид держал сопровождающего за предплечье, под руку).

8. Для обозначения поручня вдоль лестницы, направляющего поручня вдоль стены,

предметов мебели (стула, кресла, стола, иных предметов), необходимо описать место нахождения и расположения предметов, а также положить руку невидящего человека на поручень (на спинку стула, подлокотник кресла, крышку стола и т.п.), далее он может определиться, как этим воспользоваться: двигаться, используя поручень, присесть на стул, кресло, и проч.

9. Если инвалид по зрению с собакой-проводником, необходимо проводить его к месту, где может быть оставлена собака (к месту ожидания собаки-проводника), при этом нельзя заигрывать с собакой, не стоит трогать ее и отдавать команды собаке-проводнику (это может делать только хозяин собаки).

10. При необходимости познакомить невидящего человека с документом, тем более требующим осознанного принятия решения и подписи, можно предложить ознакомиться с ним по копии, выполненной шрифтом Брайля (если инвалид им владеет), либо прочитать ему текст этого документа полностью, дословно, не сокращая, не пересказывая, а затем (при необходимости) указать пальцем место подписи.

11. Передавая невидящему человеку какие-либо документы, (в том числе возвращая его личные документы) нужно озвучивать передаваемые документы (последовательно и точно называя их).

12. Беседуя с группой невидящих граждан, следует каждый раз, обращаясь к кому-либо, называть его по имени или дотрагиваться к нему (чтобы он понял, что обращаются именно к нему).

13. Поскольку невидящий человек, как правило, способен осуществлять самообслуживание, то при оказании ему помощи важно сориентировать его в незнакомом месте – для выполнения самостоятельно привычных действий: описать расположение помещений, необходимых устройств, мебели, и т.п.

14. В любом случае, при возникновении проблемы в оказании помощи невидящему человеку, стоит спросить его о характере помощи и, не смущаясь, попросить подсказать, как ее лучше оказать.

Рекомендации по взаимодействию и оказанию помощи инвалидам с нарушениями зрения (при частичном нарушении)

1. При частичном нарушении зрения (сужении полей зрения, изменения цветовосприятия, выраженного изменения остроты зрения) может понадобиться помочь персонала - при наличии информационных барьеров и в случае недостаточной зрительной информации (в том числе освещенности, контрастности, размеров текста и иных знаков, отсутствии цветовой предупредительной разметки). В таком случае следует предложить инвалиду с нарушением зрения помочь в преодолении препятствий и в получении необходимой информации - и оказать ее в случае согласия инвалида принять помощь. Для уточнения вида и порядка оказания помощи возможно обратиться с таким вопросом к инвалиду. В случае отказа от помощи, предупредить инвалида о возможных препятствиях на пути.

2. При сопровождении слабовидящего человека, следует предложить ему руку или предложить взять руку сопровождающего под руку (под локоть или выше локтя); при сопровождении по маршруту движения – предупреждать о возможных препятствиях (в слaboосвещенных местах, в местах отсутствия контрастной предупреждающей информации).

3. При необходимости предоставления информации слабовидящему человеку, следует прочитать текст в документе, на стенде, на иных носителях; либо предоставить технические средства (для чтения, для увеличения размера читаемого текста или дополнительной освещенности).

Идеја обраћање на филмови је да користију високо-образовану публику као аудиторију која ће се интересовати за тему и која ће бити свесна да је то утицајно. Ово је посебно важно у време кога су се доказали велики утицаји на људе који су се сматрали непознатим. Иако је овај аспект важан, то је једино један део високог образованог аудиторијума који се интересује за тему.

2. Иако је важно да се користи високо-образована публика, то је још један део који треба да се уважи. Употреба сложеног језика и терминологије која је веома специфична за научнике може да изумира публику која не има такве знања. Стога је важно да се користи једноставнији језик и да се избегну сложенији термини.

Пекомејајујући је сада више једноставнији

3. Огуларно, је важно да се користи једноставнији језик и да се избегну сложенији термини. Једноставнији је језик који је јаснији и лакши да се разуми. Стога је важно да се користи једноставнији језик и да се избегну сложенији термини.

4. Један од начина да се ублажи језик је коришћење једноставнијих речи које су јасније и лакши да се разуми. Стога је важно да се користи једноставнији језик и да се избегну сложенији термини.

5. Један други начин је коришћење једноставнијих речи које су јасније и лакши да се разуми. Стога је важно да се користи једноставнији језик и да се избегну сложенији термини.

6. Један трећи начин је коришћење једноставнијих речи које су јасније и лакши да се разуми. Стога је важно да се користи једноставнији језик и да се избегну сложенији термини.

7. Један четврти начин је коришћење једноставнијих речи које су јасније и лакши да се разуми. Стога је важно да се користи једноставнији језик и да се избегну сложенији термини.

8. Један пети начин је коришћење једноставнијих речи које су јасније и лакши да се разуми. Стога је важно да се користи једноставнији језик и да се избегну сложенији термини.

9. Један шести начин је коришћење једноставнијих речи које су јасније и лакши да се разуми. Стога је важно да се користи једноставнији језик и да се избегну сложенији термини.

10. Један седми начин је коришћење једноставнијих речи које су јасније и лакши да се разуми. Стога је важно да се користи једноставнији језик и да се избегну сложенији термини.

11. Један осми начин је коришћење једноставнијих речи које су јасније и лакши да се разуми. Стога је важно да се користи једноставнији језик и да се избегну сложенији термини.

12. Један девети начин је коришћење једноставнијих речи које су јасније и лакши да се разуми. Стога је важно да се користи једноставнији језик и да се избегну сложенији термини.

фраз и сложных смысловых оборотов.

3. Пытаясь объяснить инвалидам с нарушениями умственного развития правила или порядок посещения и обслуживания на объекте, важно провести такое объяснение частями, пошагово, «порциями», попытаться после каждого шага выяснить, как собеседник понял это; при необходимости - дополнительно объяснить каждую часть информации. Возможно использование иллюстраций, фотографий, простых символов.

4. Если у человека с умственными нарушениями имеются также проблемы психического характера, или наблюдаются эмоциональные расстройства, рекомендуется проявлять спокойствие, равновесие, дружелюбие, постараться выяснить, чем вызвано беспокойство, чем можно помочь.

5. Если у собеседника с нарушениями умственного развития отмечаются также нарушения речи, надо постараться отнестись терпимо к тому, что разговор может занять больше запланированного времени; не следует его ускорять, договаривая за собеседником фразы; не нужно его перебивать и поправлять - напротив, желательно, дать спокойно договорить фразу. Если инвалида (с указанными нарушениями) сопровождает помощник, рекомендуется продолжать разговор с инвалидом, не пытаясь переадресовывать вопросы помощнику (не называть при этом инвалида в третьем лице в его присутствии). Если задав вопрос инвалиду, не удалось понять ответа – можно повторить вопрос, постараться задать его повторно таким образом, чтобы была возможность у инвалида дать на вопрос короткий ответ или ответить жестом. При нарушениях речи могут также использоваться технические средства альтернативной коммуникации.

Разработчик:

Заведующий Детской библиотекой

М.Ф. Задорожная