



**Инструкция действий работников
по оказанию помощи инвалидам и другим маломобильным группам населения
при посещении Библиотеки №4, микрорайона Вынгапуровский МАУК «ЦБС»**

№ п/п	Категория инвалида или МГН	Ответственные	Ожидаемые действия работника
1.	Инвалид категории «К»	1.Библиотекарь	1.Библиотекарь: - при поступлении звонка на рабочий телефон от сторожа (вахтера) или лично от посетителя спускается на 1 этаж здания общеобразовательной школы, открывает входные двери для инвалидов-колясочников; - оказывает помощь при подъеме на 2 этаж в помещения библиотеки; - оказывает помощь при одевании и раздевании посетителя с ограничением передвижения; - оказывает помощь при передвижении внутри помещения, до места оказания услуги; - оказывает помощь при оказании услуг; - оказывает помощь при посещении туалета (при необходимости); - предоставляет информацию по интересующим вопросам; - оказывает помощь при выходе из библиотеки, спуску на 1 этаж, выезде через центральный вход (придерживает двери).
2.	Инвалид категории «О-н»	1.Библиотекарь	1.Библиотекарь: - при поступлении звонка на рабочий телефон от сторожа (вахтера) или лично от посетителя спускается на 1 этаж здания общеобразовательной школы, открывает входные двери для инвалида с поражением нижних конечностей (использующие трости, костыли, опоры); - оказывает помощь при подъеме на 2 этаж в помещения библиотеки; - оказывает помощь при одевании и раздевании посетителя с ограничением передвижения; - оказывает помощь при передвижении внутри помещения, до места оказания услуги; - оказывает помощь при оказании услуг; - оказывает помощь при посещении туалета (при необходимости); - предоставляет информацию по интересующим вопросам;

			- оказывает помощь при выходе из библиотеки, спуску на 1 этаж, выезде через центральный вход (придерживает двери).
3.	Инвалид категории «О-в»	1.Библиотекарь	1.Библиотекарь: - при поступлении звонка на рабочий телефон от сторожа (вахтера) или лично от посетителя спускается на 1 этаж здания общеобразовательной школы, выходит на улицу, открывает входные двери для инвалида с поражением верхних конечностей; - оказывает помощь при подъеме на 2 этаж в помещения библиотеки; - оказывает помощь при одевании и раздевании посетителя с ограничением передвижения; - оказывает помощь при передвижении внутри помещения, до места оказания услуги; - оказывает помощь при оказании услуг; - оказывает помощь при посещении туалета (при необходимости); - предоставляет информацию по интересующим вопросам; - оказывает помощь при выходе из библиотеки, спуску на 1 этаж, выезде через центральный вход (придерживает двери).
4.	Инвалид категории «С-п»	1. Библиотекарь	1.Библиотекарь: - при поступлении звонка на рабочий телефон от сторожа (вахтера) или лично от посетителя спускается на 1 этаж здания общеобразовательной школы, выходит на улицу, открывает входные двери посетителю с ограничением по зрению; - оказывает помощь при подъеме на 2 этаж в помещения библиотеки; - оказывает помощь при одевании и раздевании посетителя с ограничением передвижения; - оказывает помощь при передвижении внутри помещения, до места оказания услуги; - оказывает помощь при оказании услуг; - оказывает помощь при посещении туалета (при необходимости); - предоставляет информацию по интересующим вопросам; - оказывает помощь при выходе из библиотеки, спуску на 1 этаж, выезде через центральный вход (придерживает двери).
5.	Инвалид категории «С-ч»	1.Сторож (вахтер) 2.Гардеробщик 3.Библиотекарь	1.Библиотекарь: - при поступлении сторожа (вахтера) и звонка на рабочий телефон от охранника школы или лично от посетителя спускается на 1 этаж здания общеобразовательной школы, выходит на улицу, открывает входные двери посетителю с ограничением по зрению; - оказывает помощь при подъеме на 2 этаж в помещения библиотеки; - оказывает помощь при одевании и

			<p>раздевании посетителя с ограничением передвижения;</p> <ul style="list-style-type: none"> - оказывает помощь при передвижении внутри помещения, до места оказания услуги; - оказывает помощь при оказании услуг; - оказывает помощь при посещении туалета (при необходимости); - предоставляет информацию по интересующим вопросам; - оказывает помощь при выходе из библиотеки, спуску на 1 этаж, выезде через центральный вход (придерживает двери).
6.	Инвалид категории «Г-п»	1.Библиотекарь	<p>1.Библиотекарь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - при поступлении звонка на рабочий телефон от сторожа (вахтера) или сопровождающего инвалида лица спускается на 1 этаж здания общеобразовательной школы, выходит на улицу, открывает входные двери посетителю с ограничением по слуху; - оказывает помощь при подъеме на 2 этаж в помещения библиотеки; - оказывает помощь при одевании и раздевании посетителя с ограничением передвижения; - оказывает помощь при передвижении внутри помещения, до места оказания услуги; - оказывает помощь при оказании услуг; - оказывает помощь при посещении туалета (при необходимости); - предоставляет информацию по интересующим вопросам; - оказывает помощь при выходе из библиотеки, спуску на 1 этаж, выезде через центральный вход (придерживает двери).
7.	Инвалид категории «Г-ч»	1.Библиотекарь	<p>1.Библиотекарь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - при поступлении звонка на рабочий телефон от сторожа (вахтера) или сопровождающего инвалида лица спускается на 1 этаж здания общеобразовательной школы, выходит на улицу, открывает входные двери посетителю с ограничением по слуху; - оказывает помощь при подъеме на 2 этаж в помещения библиотеки; - оказывает помощь при одевании и раздевании посетителя с ограничением передвижения; - оказывает помощь при передвижении внутри помещения, до места оказания услуги; - оказывает помощь при оказании услуг; - оказывает помощь при посещении туалета (при необходимости); - предоставляет информацию по интересующим вопросам; - оказывает помощь при выходе из библиотеки, спуску на 1 этаж, выезде через центральный вход (придерживает двери).
8.	Инвалид	1.Библиотекарь	1.Библиотекарь:

	категории «У»		<ul style="list-style-type: none"> - при поступлении звонка на рабочий телефон от сторожа (вахтера) или сопровождающего инвалида лица спускается на 1 этаж здания общеобразовательной школы, выходит на улицу, открывает входные двери посетителю с нарушением умственных (психических) функций; - оказывает помощь при подъеме на 2 этаж в помещения библиотеки; - оказывает помощь при одевании и раздевании посетителя с ограничением передвижения; - оказывает помощь при передвижении внутри помещения, до места оказания услуги; - оказывает помощь при оказании услуг; - оказывает помощь при посещении туалета (при необходимости); - предоставляет информацию по интересующим вопросам; - оказывает помощь при выходе из библиотеки, спуску на 1 этаж, выезде через центральный вход (придерживает двери).
9.	Другие МГН (пожилые граждане, беременные женщины, посетители с колясками, с маленькими детьми и т.д.)	1.Библиотекарь	<p>1. Сторож (вахтер):</p> <ul style="list-style-type: none"> - по монитору видеонаблюдения видит посетителя, нуждающегося в помощи; <p>1.Библиотекарь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - при поступлении звонка на рабочий телефон от сторожа (вахтера) или сопровождающего инвалида лица спускается на 1 этаж здания общеобразовательной школы, выходит на улицу, открывает входные двери посетителю, нуждающемуся в помощи; - оказывает помощь при подъеме на 2 этаж в помещения библиотеки; - оказывает помощь при одевании и раздевании посетителя с ограничением передвижения; - оказывает помощь при передвижении внутри помещения, до места оказания услуги; - оказывает помощь при оказании услуг; - оказывает помощь при посещении туалета (при необходимости); - предоставляет информацию по интересующим вопросам; - оказывает помощь при выходе из библиотеки, спуску на 1 этаж, выезде через центральный вход (придерживает двери).

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.

2. Если помощь не принята, стоит предупредить человека в коляске о предстоящих барьерах (архитектурно - планировочных, информационных и проч.), а также об имеющихся технических устройствах индивидуального (шагающий лестничный подъемник, сменное

ресурса), предоставив ему возможность определиться на местности и еще раз обдумать свое решение о возможной помощи.

3. Надо постараться расположиться так, чтобы лица общающихся (в том числе человека на коляске) оказались на одном уровне, например, сесть рядом на стул, чтобы человеку на коляске не пришлось запрокидывать голову.

4. Непозволительно проявлять фамильярность или иные вольности по отношению к человеку, находившемуся в коляске: не класть ему руку на плечо, на голову, пытаться говорить заискивающе, или покровительственным тоном.

5. Надо помнить, что инвалидная коляска - личное средство и личное пространство человека, ею пользоваться нельзя пытаться ее перемещать без позволения хозяина; также неприемлемо на нее садиться, облокачиваться, ставить на коляску ноги, ступать по ней или качать ее.

6. Стоит уточнить некоторые технические возможности коляски (например, возможные регулировки): оказывая помощь, стоит начинать движение медленно, без причинных неускоряющих выборов приемлемый, согласованный с инвалидом, темп движения.

7. При необходимости смены коляски в учреждении (например, личной на комнатную, малобаритную, или электроколяски на обычную) необходимо получить согласие инвалида на это перемещение; также стоит предупредить о возможности использования лестничного подъемника, инвентарного другого технических средств (например, парашюта, лестничного подъемника, инвентарного пандуса, вспомогательных технических средств в санитарной комнате и проч.) или предложить другие технические средства передвижения, если у инвалида сохранилась способность передвижаться с их помощью (коштыли, ходунки и т.п.).

Рекомендации по взаимодействию и оказанию помощи инвалидам с нарушениями опорно-двигательного аппарата (при поражениях нижних конечностей)

1. Помощь со стороны Специалиста Гражданам с нарушениями нижних конечностей может потребоваться как при наличии существенных физических барьеров на объекте (высокие ступени и пороги, отсутствие или ненормативные поручни и проч.), так и в связи с особенностями нарушения у инвалида (например, выраженные навязчивые движения - гиперкинезы или скованность движения - спастика); важно, при этом, также предложить помощь ненавязчиво, не привлекая излишнего внимания со стороны окружающих; при наличии описанных нарушений движения не нужно отвлекаться на них при общении, но учитывать при оказании помощи и при выборе места для размещения инвалида (в кабине) или пути его передвижения.

2. Человеку, пользующемуся при передвижении техническими средствами и столкнувшись с описанными выше физическими барьерами, следует предложить помощь (при открывании тяжелой двери, при подъеме по лестнице, при пользовании гардеробом). В случае, если помощь принята, предложить руку для дополнительной опоры или выполнить за него какие-либо действия, если руки инвалида заняты техническими средствами для передвижения.

3. Если предложенная инвалиду помощь не принята, стоит отнестись к этому с пониманием, и постараться предупредить о возможных барьерах на пути следования инвалида, а также сообщить о возможности в любой момент обратиться за помощью, о порядке обращения и о порядке ее оказания.

Рекомендации по взаимодействию и оказанию помощи инвалидам с нарушениями опорно-двигательного аппарата (при поражениях верхних конечностей)

1. Встречаясь с человеком с нарушениями функций верхних конечностей или с их отсутствием (либо наличием культи, протезов верхних конечностей) может оказаться необходимым (зороваясь, знакомясь) пожать руку; приемлемо в таком случае воспользоваться сохранной 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 (сохранные) возможности верхних конечностей либо их культи, протезов, а также пользуются специальными техническими средствами, насаждаемыми и проч.; при отсутствии рук или значительно выраженном нарушении их функций - нередко приспособляются 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 помощь 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 местонахождения 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. Беседа с группой невидящих граждан, следует каждый раз, обращаясь к кому-либо, называть его по имени или отчеству к нему (чтобы он понял, что обращаются именно к нему).

13. Поскольку невидящий человек, как правило, способен осуществлять самообслуживание, то при оказании ему помощи сорнигируйте его в незнакомом месте — для выполнения самостоятельного действия: описать расположение помещения, необходимые устройства, 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 поля зрения, изменение цвето восприятия, выраженного изменения остроты зрения) может понадобиться помощь персонала - при наличии информации о состоянии зрения и в случае недостаточной зрительной информации (в том числе освещенности, контрастности, размеров текста и иных знаков, отсутствия цветовой предупредительной разметки). В таком случае следует предупредить инвалида 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 предупредить ему руку или предупредить взять руку сопровождающего под руку (под локоть или выше локтя); при сопровождении по маршруту движения — предупредить о возможных препятствиях (в слабоосвещенных местах, в местах отсутствия информации слабовидящему человеку, следует предупредить о 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 дополнителной освещенности).

Рекомендации по взаимодействию и оказанию помощи инвалидам с нарушениями

слуха (при полной потере - глухота)

1. При разговоре с человеком с полной потерей слуха важно поддерживать визуальный контакт - т.е. важно, чтобы слышащий собеседник видел лицо и губы говорящего, которые должны быть достаточно освещены (для возможности читать с губ).

2. Начиная разговор (обращаясь к слышащему человеку), можно привлечь его внимание, помакая ему рукой; допустимо также дотронуться до его плеча (желательно при этом находиться в поле зрения этого человека, не со спины).

3. Общаясь с слышащим человеком, стоит говорить медленно, четко, короткими фразами, используя, при необходимости, общепринятые и общепонятные жесты; желательны заглавные буквы, также требующие коротких ответов или жестов.

4. Если при попытке читать с губ, слышащий человек сообщает, что не понимает Вас, следует повторить фразу более четко и, по возможности, короче (перезаписать ее). Либо стоит предложить другой формат общения, например, написать или напечатать короткие фразы.

Рекомендации по взаимодействию и оказанию помощи инвалидам с нарушениями

слуха (при частичном нарушении)

1. Общаясь с человеком с частичным нарушением слуха (слабослышащим) также следует общаться глаза в глаза, чтобы слышащий собеседник хорошо видел лицо, в том числе губы говорящего (что может улучшить понимание); возможно также уточнить у собеседника, какой способ коммуникации для него предпочтительен.

2. Следует говорить со слабослышащим человеком более громко, четкими короткими фразами, также возможно использование жестов; допустимо уточнить, с какой стороны лучшая слышимость - и говорить со стороны лучше слышащего уха. В помещении, где предоставляется информация, важно приблизить слабослышащего человека к источнику звука, либо обеспечить индигивидуальное усиление (техническими средствами).

3. Для обеспечения четкости восприятия особо важной информации, следует предложить обменяться ею дополнительно письменно (например, написать номер телефона, адрес, иную цифровую информацию и проч.).

4. Чтобы убедиться, что правильно поняты слабослышащим собеседником, стоит переспросить его об этом, при необходимости повторить передаваемую информацию, перефразировав, продублировав жестами, иллюстрациями.

5. Для обеспечения четкости получаемой гражданами, пользующимися слуховыми аппаратами, информации (чистки ее от шумов) важно использовать индукционно-петлевые устройства (системы) с соответствующей площадью покрытия (с учетом удаленности источника звука, размеров помещения).

Рекомендации по взаимодействию и оказанию помощи с нарушениями умственного развития

1. Общаясь с инвалидами с нарушениями умственного развития (со сниженным интеллектом), следует относиться к ним так же, как и к любому другому человеку, обсуждать все необходимые темы, при этом не стараться заведомо принижать их возможности или их достоинство, не говорить как бы свысока.

2. Важно помнить, что люди с нарушениями умственного развития, сохранившие дееспособность, вправе сами делать осознанный выбор: принимать помощь или нет, давать ли согласие на получение какой-либо услуги, принимать иные решения, а также подписывать необходимые документы. Гражданам с интеллектуальными нарушениями важно предоставить информацию на доступном (простом) языке: стараться не использовать длинных 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 библиотекой



М.А. Батырева