

ИНСТРУКЦИЯ
по вопросам обеспечения условий доступности библиотек и
библиотечного обслуживания для инвалидов, оказания им при этом
необходимой помощи сотрудниками МБУ города Торжка «Централизованная
система библиотечного и архивного дела»

1. Общие положения

1.1. Инструкция разработана в соответствии с Федеральным законом от 24.07.1998 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»; Федеральным законом от 1 декабря 2014 года № 419-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов». Федеральным законом от 3 мая 2012 г. № 46-ФЗ «О ратификации Конвенции о правах инвалидов» и в целях обеспечения доступа библиотек и библиотечного обслуживания для инвалидов наравне с другими посетителями, оказания при этом им необходимой помощи, в зависимости от вида и выраженности нарушений здоровья при посещении библиотек МБУ города Торжка «Централизованная система библиотечного и архивного дела» далее «Учреждение»

1.2. Требования к уровню подготовки персонала:

- знание понятия «доступная среда для инвалидов» и основных требований доступности библиотек и услуг для инвалидов и маломобильных граждан; основных видов архитектурных, информационных и ситуационных барьеров, препятствующих получению услуг инвалидами наравне с другими лицами, а также возможных способов их устранения в зависимости от категории инвалидности;

- знание перечня предоставляемых услуг в Учреждении формах и порядке предоставления услуг (в стационарных условиях, вне стационара, удаленно через сеть Интернет);

- информированность о специальном (вспомогательном) оборудовании и приспособлениях для инвалидов, имеющихся в распоряжении учреждения, наличии доступа к ним, порядке их эксплуатации (включая требования безопасности);

- знание порядка эвакуации посетителей в экстренных случаях и чрезвычайных ситуациях.

1.3. Основные термины, используемые в Инструкции:

доступная среда – это среда жизнедеятельности людей, дооборудованная с учетом потребностей, возникающих у инвалидов, и позволяющая им вести независимый образ жизни беспрепятственно передвигаться и воспринимать жизненно важную информацию. В задачах программы названо «устранение «отношенческих» барьеров, формирование социума, дружественного по отношению к инвалидам».

«маломобильные граждане» - это «люди, испытывающие затруднения при самостоятельном передвижении, получении услуги, необходимой информации или при ориентировании в пространстве. К маломобильным гражданам отнесены: инвалиды, люди с временным нарушением здоровья, беременные женщины, люди старших возрастов, люди с детскими колясками и т.п.»

1.4. Выделяют 6 основных структурно-функциональных зон объекта, которые подлежат адаптации для инвалидов и других маломобильных групп населения:

1. Территория, прилегающая к зданию (участок),
2. Вход (входы) в здание,
3. Путь (пути) движения внутри здания (в т.ч. пути эвакуации),
4. Зона целевого назначения здания (целевого посещения объекта),
5. Санитарно-гигиенические помещения,
6. Система информации на объекте (устройства и средства информации и связи и их системы).

2. Общие правила общения с инвалидами и маломобильными гражданами

2.1. Обращение к человеку: обращайтесь с инвалидом вежливо и уважительно. Когда вы разговариваете с инвалидом любой категории, обращайтесь непосредственно к нему, а не к сопровождающему или сурдопереводчику, которые присутствуют при разговоре.

2.2. Пожатие руки: когда вас знакомят с инвалидом, вполне естественно пожать ему руку: даже тем, кому трудно двигать рукой или кто пользуется протезом.

2.3. Называйте себя и других: когда вы встречаетесь с человеком, который плохо видит или совсем не видит, обязательно называйте себя и людей, которые пришли с вами. Если у вас общая беседа в группе, не забывайте пояснить, к кому в данный момент вы обращаетесь, и назвать себя.

2.4. Предложение помощи: если вы предлагаете помощь, ждите, пока ее примут, а затем спрашивайте, что и как делать.

2.5. Адекватность и вежливость: относитесь к другому человеку, как к себе самому,— и тогда оказание услуги и общение будут эффективными. Обращайтесь к взрослым инвалидам как к взрослым здоровым людям, а не как к детям. Обращаться к ним по имени и на «ты» возможно, если вы хорошо знакомы и ваш собеседник позволяет вам такое обращение.

2.6. Обеспечение доступности услуг: всегда лично убеждайтесь в доступности мест, где предусмотрено оказание услуг. Заранее поинтересуйтесь, какие могут возникнуть проблемы или барьеры и как их можно устранить

2.7. Обращение с кресло-коляской: инвалидная коляска — это часть неприкасаемого пространства человека, который ее использует. Опирайтесь или виснуть на чьей-то инвалидной коляске — то же самое, что опираться или виснуть на ее обладателе, это может раздражать.

2.8. Внимательность и терпеливость: 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. Повторите, что вы поняли, это поможет человеку ответить вам, а вам — понять его.

2.9. Расположение для беседы: когда вы говорите с человеком, пользующимся инвалидной коляской или костылями, расположитесь так, чтобы ваши и его глаза были на одном уровне, тогда вам будет легче разговаривать. Разговаривая с теми, кто может, читать по губам, расположитесь так, чтобы на Вас падал свет, и Вас было хорошо видно.

2.10. Привлечение внимания человека: чтобы привлечь внимание человека, который плохо слышит, помашите ему рукой или похлопайте по плечу. Смотрите ему прямо в глаза и говорите четко, но имейте в виду, что не все люди, которые плохо слышат, могут читать по губам.

3. Правила сопровождения инвалидов и маломобильных граждан в Учреждении

3.1. Инвалидам оказывается необходимая помощь при входе в здание (выходе из здания), сдаче верхней одежды в гардероб (получении и одевании верхней одежды).

3.2. В первоочередном порядке уточняется, в какой помощи нуждается инвалид, цель посещения учреждения, необходимость сопровождения (многие инвалиды, ведут независимый образ жизни и предпочитают самостоятельно передвигаться в помещении).

3.3. Для обеспечения доступа инвалидов к услугам в учреждении необходимо:

- при оказании услуги в учреждении чётко разъяснить правила и график оказания услуги;

- указать место её оказания (нужный кабинет и место расположения в здании), при необходимости сопроводить до места оказания услуг, акцентировав внимание на путь по учреждению от входа до кабинета, оказывая помощь в преодолении барьеров;

- рассказать в каком кабинете и к кому обратиться по вопросам, которые могут возникнуть в ходе предоставления услуги;

- обеспечить допуск в здание собаки-поводыря, сопровождающей инвалида по зрению, при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение, выданного по форме и в порядке, утвержденных приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 22 июня 2015 г. № 386н (зарегистрирован Министерством юстиции РФ 21 июля 2015 г., регистрационный № 38115);

- обеспечить доступ инвалидов к иным помещениям: вестибюль, гардероб, санузлы, коридоры, залы обслуживания и служебные помещения.

3.4. Для обеспечения доступа инвалидов к услугам учреждения необходимо рассказать инвалиду об особенностях здания учреждения:

- количестве этажей, наличии лифтов, поручней, пандусов, мнемосхем, тактильных дорожек, поручней и тактильных метках на них, лифта, других приспособлений и устройств для инвалидов применительно к его функциональным ограничениям;

- расположении санитарных комнат, столовой или буфета (если они имеются), мест для отдыха (комнаты для релаксации, зала, фойе, живого или зелёного уголка и т.д.), возможных препятствиях на пути и т.д.;

- особое внимание обратить на знаки, предупреждающие об опасности: звуковые сигналы тревоги, световые табло, обучить экстренной эвакуации, наиболее быстрым и безопасным способам выхода из здания;

- при необходимости обратить внимание на механизмы открывания-закрывания дверей, санитарных приборов, обучить механизму их открывания-закрывания, показать кнопки экстренного вызова персонала (если они имеются);

3.5. Познакомить инвалида со всеми специалистами, задействованными в работе с ним, лично, представив по фамилии, имени и отчеству специалиста и инвалида друг другу;

3.6. Обеспечить инвалидам помощь в доступной для них форме в уяснении порядка предоставления и получения услуги, в оформлении установленных регламентом (порядком) предоставления документов, в совершении ими других необходимых для получения услуги действий;

3.7. При оказании услуг в индивидуальной работе следует учитывать психоэмоциональные особенности клиента, быть внимательным и аккуратным в беседе, соблюдать лёгкую дистанцию в общении, избегать проявлений навязчивости, пренебрежительного или надменного тона в разговоре. При проявлениях беспокойства, которое может быть вызвано усталостью, неприятной для инвалида темой разговора, необходимостью посещения санитарной комнаты, целесообразно предложить сделать перерыв, предложить ненадолго выйти, если имеется в том необходимость.

3.8. При оказании мероприятий, имеющих длительную временную протяжённость, а также при проведении экскурсий, следует учитывать бытовые затруднения инвалидов. Например, инвалиды с нарушениями опорно-двигательного аппарата (инвалиды-колясочники) могут отказываться от участия в мероприятиях в связи с необходимостью частого посещения санитарной комнаты и боязнью оказаться вдали от неё. В таком случае следует обеспечить возможность необходимых остановок, при проведении мероприятий в учреждении разъяснить, что при необходимости он может выйти из кабинета, в котором проводится мероприятие и вернуться снова, отсутствуя столько времени, сколько ему будет необходимо.

4. Действия сотрудников Учреждения при оказании помощи инвалидам различных категорий

4.1. Помощь людям, передвигающимся в коляске или с нарушениями опорно-двигательного аппарата (нуждаются в помощи персонала при передвижении).

Ответственный за работу с инвалидами работник:

- видит посетителя с ограничением передвижения (на коляске, костылях);
- выходит на улицу, открывает входные двери;
- оказывает помощь при входе в здание;
- помогает раздеться в гардеробе;
- уточняет, в какой помощи нуждается посетитель, цель посещения;
- объясняет место расположения оказания услуги, при необходимости сопровождает до места;
- сообщает библиотекаря о посещении посетителя с ограничением передвижения;
- оказывает помощь при одевании;
- оказывает помощь при выходе из библиотеки.

Сотрудник:

- узнает о цели посещения;

- предоставляет бесплатные библиотечно-библиографические и информационные услуги, а также дополнительные услуги, на платной основе;
- предоставляет оперативный доступ, поиск и получение библиотечных документов и информации;
- по окончании сопровождает до гардероба;
- если посетитель участвует в мероприятии, проводимом в библиотеке, сопровождает до места, по окончании мероприятия сопровождает посетителя до гардероба;
- при необходимости оказывает помощь при посещении туалета.

4.1.1. Общение с людьми, испытывающими трудности при передвижении:

- Инвалидная коляска — неприкосновенное пространство человека. Нельзя облокачиваться на нее и толкать.
- Если поступила просьба помочь инвалиду, передвигающемуся на коляске, нужно катить ее медленно. Коляска быстро набирает скорость, и неожиданный толчок может привести к потере равновесия.
- Всегда нужно спрашивать, нужна ли помощь, прежде чем оказать ее инвалидам.
- При принятии предложения о помощи, необходимо спросите, что нужно делать, и четко следовать инструкциям.
- Не хлопать человека, находящегося в инвалидной коляске, по спине или по плечу.
- При оказании услуг, 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.

4.2. Помощь людям, ограниченным в самообслуживании (безрукий, либо не действует руками, нуждается в помощи персонала в самообслуживании и действиях, выполняемых руками).

Ответственный за работу с инвалидами работник:

- встречает инвалида на улице (на входе в здание);
- открывает и закрывает входные двери;
- помогает раздеться в гардеробе;
- сопровождает до места оказания услуги, проведения мероприятия;
- сообщает руководителю о посещении инвалида, ограниченном в самообслуживании;
- оказывает помощь при одевании;
- оказывает помощь при выходе из здания.

Сотрудник:

- выясняет причину, цель посещения;
- оказывает помощь в заполнении документов и всех действиях, выполняемых руками;
- оказывает бесплатные библиотечно-библиографические и архивные услуги, а также дополнительные услуги, на платной основе;
- по окончании сопровождает до гардероба;
- при необходимости оказывает помощь при посещении туалета.

4.3. Помощь людям с нарушением зрения (нуждаются в помощи сотрудника учреждения)

Ответственный за работу с инвалидами работник:

- встречает слепого инвалида на улице (на входе в здание);
- открывает входные двери;
- помогает войти в здание;
- помогает раздеться в гардеробе;
- берет человека под локоть и сопровождает;
- уточняет, в какой помощи нуждается человек;
- сообщает библиотекарю о посещении инвалида с нарушением зрения;
- оказывает помощь при одевании;
- оказывает помощь при выходе здания.

Сотрудник:

- узнает о цели посещения;
- при необходимости оказывает помощь при ориентации в помещении;
- оказывает библиотечно-библиографические, архивные и информационные услуги, а также дополнительные услуги, на платной основе;
- при необходимости посещения другого кабинета сотрудник сопровождает инвалида, придерживая его под локоть;
- по окончании сопровождает до гардероба;
- при необходимости оказывает помощь при посещении туалета.

В зоне обслуживания лиц с недостатками зрения читательские места оборудуются добавочным освещением (переносная лампа).

4.3.1. Общение с людьми, имеющими плохое зрение, незрячими:

- При общении с человеком, имеющим плохое зрение, необходимо кратко описать, где он находится. Предупреждать человека о препятствиях: ступенях, низких притолах, приступках и т.п.
- При чтении незрячему человеку, необходимо предупредить его об этом.
- При записи в библиотеку, инвалиду необходимо четко прочитать правила записи и пользования учреждением. Когда незрячий человек должен подписать документ, нужно прочитать его обязательно полностью.
- Всегда обращаться непосредственно к человеку, даже если он вас не видит, а не к его зрячему сопровождающему.
- Всегда называйте себя и представляйте других собеседников, а также остальных присутствующих. Если вы хотите пожать руку, нужно скажите об этом.
- При предложении незрячему человеку сесть, нельзя усаживать его, нужно направить руку на спинку стула или подлокотник.
- При общении с группой незрячих людей, нельзя забывать называть каждый раз того человека, к кому вы обращаетесь.
- При перемещении, не забудьте предупредить об этом незрячего человека.
- Фразы необходимо произносить конкретные и четкие, избегать расплывчатых определений.
- При оказании помощи, необходимо двигаться не торопясь, и при спуске или подъеме по ступенькам вести незрячего человека перпендикулярно к нему. Не делайте рывков, резких движений, предупреждайте о препятствиях.

4.4. Помощь глухонемому человеку и с нарушением слуха (при посещении нуждаются в услугах сурдопереводчика или сопровождающего лица).

Во время пребывания глухонемого в учреждении, сурдопереводчик сопровождает инвалида по территории учреждения, знакомит с письменной информацией об услугах, проводимых в учреждении мероприятиях, оказывает услуги по сурдопереводу.

При отсутствии сурдопереводчика сотрудник, отвечающий за сопровождение инвалида:

- выясняет цель, причину посещения;
- знакомит с письменной информацией о порядке оказания услуг, осуществляет помощь;
- сопровождает в передвижении по кабинетам;
- оказывают помощь при ориентации в помещениях учреждения;
- сопровождает до места оказания услуги, проведения мероприятия;
- по окончании, сопровождает при передвижении до гардероба.

4.4.1. Общение с людьми, имеющими нарушение слуха:

· Разговаривая с человеком, смотрите прямо на него. Не затемняйте свое лицо и не загромождайте его руками, волосами или какими-то предметами. Ваш собеседник должен иметь возможность следить за выражением вашего лица.

· Чтобы привлечь внимание человека, который плохо слышит, назовите его по имени. Если ответа нет, можно слегка тронуть человека или же помахнуть рукой. Говорите ясно и ровно.

· Если вас просят повторить что-то, попробуйте перефразировать свое предложение. Используйте жесты. Убедитесь, что вас поняли. Не стесняйтесь спросить, понял ли вас собеседник.

· Если вы сообщаете информацию, которая включает в себя номер, технический или другой сложный термин, адрес, напишите ее, сообщите по факсу или электронной почте или любым другим способом, но так, чтобы она была точно понята.

· Если существуют трудности при устном общении, спросите, не будет ли проще переписываться.

· Не забывайте о среде, которая вас окружает. В многолюдных помещениях трудно общаться с людьми, которые плохо слышат. Яркое солнце или тень тоже могут быть барьерами.

· Если общаетесь через переводчика, обращаться надо непосредственно к собеседнику, а не к переводчику.

4.5. Помощь инвалидам с нарушениями зрения и слуха (слепоглухие).

При посещении учреждения инвалида с нарушением зрения и слуха, помощь оказывается сопровождающим их лицам или сотрудником учреждения при возникающих затруднениях:

- сопровождение и помощь в ориентации (вход/выход);
- ознакомление с расположенной в учреждении информацией;
- помощь в заполнении документов (уточнить информацию);
- ознакомление с расположенной в учреждении информацией.

4.6. Помощь человеку, имеющему затруднения в речи или общении, задержку в развитии, умственными, психические нарушениями.

Сотрудник, отвечающий за сопровождение инвалида:

- узнает о цели посещения;
- знакомит с расположенной в учреждении информацией;

- объясняет место расположения оказания услуги, при необходимости сопровождает до места;

- оказывает помощь в ориентации в помещении (вход/выход);

- оказывает помощь в заполнении документов.

4.6.1. Общение с людьми, имеющими затруднения в речи или общении:

- Не перебивайте и не поправляйте человека. 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.

- 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.

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

4.6.2. Общение с людьми, имеющими задержку в развитии, умственными нарушениями:

- Используйте доступный язык, выражайтесь точно и по сути дела.

- Информировав об услугах, которые можно, рассказывайте все «по шагам». Дайте вашему собеседнику возможность осмыслить каждый шаг после того, как вы информировали его.

- Если необходимо, используйте иллюстрации или фотографии. Будьте готовы повторить несколько раз.

- Обращайтесь непосредственно к собеседнику, а не к его сопровождающему.

4.6.3. Общение с людьми, имеющими психические нарушения:

- Люди с психическими нарушениями, как правило, дееспособны и могут самостоятельно подписывать документы.

- Обращайтесь с людьми с психическими нарушениями как с личностями.

- Если вы дружелюбны, они будут чувствовать себя спокойно.

- Если человек расстроен, спросите его спокойно, что вы можете сделать, чтобы помочь ему.

- Не говорите резко с человеком, даже если у вас есть для этого основания.