

УТВЕРЖДЕНО

Приказ директора ГУК «Толочинская
централизованная библиотечная
система»

№ 7-од от 8 января 2024 г.

ИНСТРУКЦИЯ

**о порядке оказания ситуационной помощи лицам
с инвалидностью, физически ослабленным лицам
при посещении и получении услуг в Государственном учреждении
культуры «Толочинская централизованная библиотечная система»**

ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Настоящая Инструкция определяет правила поведения сотрудников ГУК «Толочинская централизованная библиотечная система» при предоставлении услуг лицам с инвалидностью, а также физически ослабленным лицам.

Инструкция разработана в соответствии с Национальным планом действий по реализации в Республике Беларусь положений Конвенции о правах лиц с инвалидностью на 2017 – 2025 годы, утвержденным постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 13.06.2017 № 451; Методическими рекомендациями по определению доступности объектов и адаптации услуг, предоставляемых населению, с учетом особых потребностей лиц с инвалидностью, утвержденных Протоколом заседания коллегии Министерства труда и социальной защиты Республики Беларусь от 21.02.2018 № 2-3.

Инструкция разработана в целях обеспечения доступа лицам с инвалидностью к услугам, оказания при этом необходимой помощи, и может быть использована при инструктировании работников учреждения, а также при непосредственном оказании услуг лицам с инвалидностью.

ОСНОВНЫЕ ТЕРМИНЫ И ИХ ОПРЕДЕЛЕНИЯ

В Инструкции применяются следующие термины и их определения:

адаптация – приспособление среды жизнедеятельности (среды обитания) с учетом особых потребностей инвалидов, включая обеспечение доступности, безопасности, комфортности и информативности среды жизнедеятельности посредством технических и организационных решений;

ассистивные устройства и приспособления – устройства, приспособления и программы, в том числе технические средства социальной реабилитации (кресла-коляски, трости, костыли, ходунки и т.д.), позволяющие инвалидам улучшить и (или) компенсировать реализацию определенных функций (зрения, слуха, передвижения, общения и т.п.) и тем самым расширить возможности самостоятельного проживания и участия в жизни общества;

барьеры – факторы физической или социальной среды, которые посредством своего отсутствия или присутствия препятствуют (ограничивают) реализации прав и осуществлению жизнедеятельности инвалидов наравне с другими гражданами;

безбарьерная среда жизнедеятельности (среда обитания безбарьерная) – среда обитания, в том числе в зданиях и сооружениях, приспособленная к возможностям инвалидов и создающая условия для их самостоятельной (без постоянной помощи практически здоровых людей) деятельности;

безбарьерность – свойство здания, пространства, дизайна и планировки, помещения, места обслуживания, позволяющее беспрепятственно достичь места целевого назначения и воспользоваться услугой;

дискриминация по признаку инвалидности – любое различие, исключение или ограничение по причине инвалидности, целью или результатом которого является умаление или отрицание признания, реализации или осуществления наравне с другими всех прав человека и основных свобод в политической, экономической, социальной, культурной, гражданской или любой иной области, включая отказ в разумном приспособлении;

доступность объектов и услуг – наличие необходимых условий для обеспечения инвалидам равного с другими гражданами доступа в общественные места, здания и сооружения с целью реализации их прав, получения необходимых услуг и осуществления повседневной жизнедеятельности;

доступный путь движения – путь передвижения, на котором созданы условия, позволяющие инвалидам беспрепятственно достичь места целевого назначения и воспользоваться услугой;

жестовый язык – язык, на котором осуществляется коммуникация лиц с выраженным нарушением или утратой слуха и (или) речи посредством переводчика жестового языка или напрямую с лицами им владеющими;

инвалид (лицо с инвалидностью) – лицо с устойчивыми физическими, психическими, интеллектуальными или сенсорными нарушениями, которые при взаимодействии с различными барьерами мешают полному и эффективному участию его в жизни общества наравне с другими гражданами;

информационное оснащение среды обитания – система средств звуковой, визуальной, тактильной информации, размещаемых на путях движения, в зонах проживания и (или) пребывания инвалидов;

объект среды обитания (объект среды жизнедеятельности) – объект градостроительного или строительного проектирования (межселенная территория, населенный пункт, его часть, комплекс зданий и сооружений; отдельное здание, сооружение, его фрагмент, отдельное помещение и др.);

пандус – конструкция, обеспечивающая вертикальный путь движения и состоящая из наклонных плоскостей (бесступенчатых маршей) и горизонтальных площадок;

пиктограмма – стилизованный рисунок, помещенный в квадрат;

подъемная платформа (далее – подъемник) – вспомогательное подъемное устройство, имеющее горизонтальную площадку для размещения инвалида, использующего ассистивное устройство, с сопровождающим лицом (при необходимости), которое обеспечивает перемещение между разными уровнями плоскостей по высоте;

ситуационная помощь – помощь, оказываемая инвалиду персоналом организации, оказывающей услуги, в целях преодоления барьеров, препятствующих ему посещать объекты и получать необходимые услуги наравне с другими гражданами;

социальная интеграция – комплекс мер по повышению качества жизни инвалидов посредством создания им условий для независимого проживания и эффективного участия в жизни общества;

социальная инфраструктура – комплекс зданий, сооружений социального и бытового назначения, включая здания и сооружения организаций системы социальной защиты, образования, культуры, искусства, физической культуры, спорта, здравоохранения, торговые объекты, объекты общественного питания, бытового обслуживания населения, жилищно-коммунального хозяйства и иные объекты, обеспечивающие жизнедеятельность населения;

средства информации визуальные – носители информации, воспринимаемые зрением, предназначенные для большинства населения, особое значение имеющие для людей с нарушением слуха, облегчающие им ориентацию и обеспечивающие безбарьерность среды обитания;

средства информации звуковые (аудиоинформация) – носители информации, воспринимаемые слухом, предназначенные для людей с дефектами зрения, облегчающие им ориентацию и безбарьерность среды обитания;

средства информации тактильные – носители информации, воспринимаемые посредством прикосновения, предназначенные для людей с нарушениями зрения, облегчающие им ориентацию и обеспечивающие безбарьерность среды обитания;

текстфон – аппарат для передачи и приема информации по телефону в текстовом режиме, предназначенный для использования лицами с нарушением слуха;

тифлотехнические средства – средства, облегчающие инвалидам с нарушениями зрения работу и усвоение информации (магнитофоны, диктофоны, письменные приборы, пишущие и печатающие устройства со шрифтом Брайля и др.);

траволатор – движущаяся бесступенчатая дорожка, позволяющая ускорить или облегчить передвижение пешеходов и их грузов;

универсальный дизайн – дизайн предметов, обстановок, программ и услуг, призванный сделать их в максимально возможной степени пригодными к пользованию для всех людей без необходимости адаптации или специального дизайна;

услуга – деятельность, результаты которой не имеют материального выражения, реализуются и потребляются в процессе осуществления этой деятельности;

физически ослабленные лица (маломобильные категории населения) – инвалиды различных нозологических групп, а также лица с ограниченными возможностями передвижения (престарелые, лица с нарушением опорно-двигательного аппарата, беременные, дети дошкольного возраста, взрослые с детьми на руках или в колясках, физические лица, страдающие хроническими заболеваниями имеющие травмы, ограничивающие передвижение);

ясный язык – язык, доступный людям, испытывающим трудности в чтении и (или) понимании текста, предполагающий, как правило, использование упрощенной структуры высказываний, наиболее часто встречающихся общеупотребительных слов без специальной лексики, иностранных заимствований и слов в переносном значении, а также специальных приемов (расположение текста на странице, размер и иные особенности шрифта и др.).

ОСОБЫЕ ПОТРЕБНОСТИ ЛИЦ С ИНВАЛИДНОСТЬЮ ПРИ ПОСЕЩЕНИИ БИБЛИОТЕКИ И ПОЛУЧЕНИИ УСЛУГ

Определение доступности и адаптация объектов и услуг, предоставляемых населению, осуществляется с учетом особых потребностей лиц с инвалидностью с различными нарушениями (маломобильные категории населения): двигательными, сенсорными, речевыми, когнитивными (интеллектуальными, умственными) и иными:

лица с двигательными нарушениями – лица, имеющие заболевания опорно-двигательного аппарата и (или) нервной системы, сопровождающиеся нарушениями статодинамических функций (двигательных функций головы, туловища, конечностей, статики, координации движений и др.) и передвигающиеся с использованием кресла-коляски, с помощью специальных приспособлений для ходьбы (ролятор), использующие костыли и трости различной сложности, а также без использования ассистивных устройств и приспособлений;

лица с сенсорными нарушениями: лица с нарушением зрения, слуха, а также лица, имеющие различные сочетания сенсорных нарушений: полное нарушение зрения (абсолютная или практическая слепота), передвигающиеся преимущественно с помощью трости, собаки-поводыря, человека-поводыря или ассистента; частичное нарушение зрения (слабовидение), передвигающиеся и ориентирующиеся, как правило, самостоятельно; полное отсутствие слуха с нарушением речи, частичное нарушение слуха, сохранившие речь в той или иной степени; различные сочетания сенсорных нарушений и речевых нарушений;

лица с нарушением речи – имеющие речевые нарушения письменной и устной речи, проявляющиеся в отклонении от нормы, распаде уже сложившейся как письменной, так и устной речи, т.е. расстройствах голосообразования, артикуляции, звукопроизношения, темпа и плавности

речи, лексических и грамматических нарушениях, трудностях построения связного высказывания, недостаточности фонематического восприятия, специфических дефектах письма и чтения;

лица с когнитивными (интеллектуальными, умственными) нарушениями – лица, имеющие нарушения памяти, восприятия, внимания, мышления, интеллекта, испытывающие трудности в ориентации на объекте, выражении своих потребностей, вербальной коммуникации, понимании больших объемов информации, включая условия и порядок предоставления услуг.

УСЛОВИЯ И ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ СИТУАЦИОННОЙ ПОМОЩИ

Общие требования при оказании ситуационной помощи:

уточнение характера и объема необходимой помощи (по возможности) до посещения объекта (например, путем размещения на сайте организации информации о необходимости предварительно сообщить в установленном порядке о посещении организации инвалидом и его особых потребностях);

уточнение характера и объема необходимой помощи, порядка ее оказания непосредственно с инвалидом при его обращении в организацию (посещении объекта);

оказание помощи только после уточнения согласия инвалида ее принять, без навязывания, с соблюдением нравственно-правовых принципов общения и взаимодействия;

осуществление тактильного контакта или иного вмешательства в личное пространство только после получения согласия инвалида;

обеспечение речевого сопровождения выполняемых действий.

СОДЕРЖАНИЕ ДЕЙСТВИЙ ПЕРСОНАЛА ПРИ ОКАЗАНИИ СИТУАЦИОННОЙ ПОМОЩИ ЛИЦАМ С ИНВАЛИДНОСТЬЮ

Ситуационная помощь для граждан, использующих для передвижения кресло-коляску:

помощь при входе в здание и выходе из здания;

помощь при передвижении по зданию;

помощь при самообслуживании.

Любой сотрудник учреждения, увидев посетителя с двигательными нарушениями:

выходит на улицу, открывает входные двери, оказывает помощь при входе в здание;

информирует руководителя о посетителе;

Заведующий отделом обслуживания и информации:

уточняет, в какой помощи нуждается посетитель, цель посещения;

осуществляет сопровождение посетителя с его согласия до места оказания услуги;

при необходимости оказывает помощь при составлении письменных обращений (документов);

оказывает помощь при выходе из здания.

Ситуационная помощь гражданам с сенсорными нарушениями:

Ситуационная помощь для граждан с нарушением зрения:

- помощь при входе в здание и выходе из здания;
- помощь при ориентации внутри здания;
- помощь при составлении письменных обращений (документов);
- помощь при оплате услуг;
- помощь при самообслуживании.

Любой сотрудник учреждения, увидев посетителя в солнцезащитных очках и/или с белой тростью:

- выходит на улицу, открывает входные двери;
- начинает разговор с прикосновения к плечу посетителя с нарушением зрения;
- оказывает помощь при входе в здание;
- информирует заведующего отделом обслуживания и информации о посетителе.

Заведующий отделом обслуживания и информации начинает разговор с прикосновения к плечу посетителя с нарушением зрения;

- уточняет в какой помощи нуждается посетитель, цель посещения;
- предлагает посетителю с нарушением зрения взять его за руку выше локтя для того, чтобы во время движения посетитель был на полшага позади него;
- при необходимости знакомит со всеми надписями в учреждении;
- сопровождает посетителя до места оказания услуги, указывает ориентиры и описывает препятствия на пути движения;
- сопровождает посетителя к выходу.

Ситуационная помощь для граждан с нарушением слуха и/или нарушением речи:

Заведующий отделом обслуживания и информации знакомит посетителя с письменной информацией о порядке оказания социальных услуг и другой запрашиваемой посетителем информацией.

Ситуационная помощь для граждан с когнитивными (интеллектуальными, умственными) нарушениями:

- помощь при входе в здание и выходе из здания;
- помощь при ориентации внутри здания;
- помощь при составлении письменных обращений (документов).

ЭТИЧЕСКИЕ НОРМЫ И ПРАВИЛА ПРИ ОБЩЕНИИ С ЛЮДЬМИ С ИНВАЛИДНОСТЬЮ

При взаимодействии с людьми с инвалидностью должны соблюдаться общепризнанные нравственно-правовые принципы общения: уважительность, гуманность, вежливость, неразглашение медицинской тайны, конфиденциальность, невмешательство в сферу личной жизни. Должен преобладать индивидуальный подход к человеку:

при разговоре с инвалидом обращаться непосредственно к нему, а не к сопровождающему или переводчику жестового языка, которые присутствуют при разговоре;

при знакомстве с человеком с инвалидностью, вполне естественно пожать ему руку: даже те, кому трудно двигать рукой или кто пользуется протезом, вполне могут пожать руку – правую или левую;

при встрече с человеком с нарушениями зрения обязательно представляются все присутствующие. Если общая беседа в группе, не забывать пояснять, к кому в данный момент обращаются;

в случае предложения помощи необходимо ожидать пока ее примут, а затем поинтересоваться, что и как делать;

к ребенку допустимо обращаться по имени, к взрослому – по имени и отчеству;

говорить с человеком с инвалидностью нужно обычным голосом и языком (только в случае общения со слабослышащим, можно увеличить громкость, а с инвалидом с нарушениями умственного развития – перейти на общение на ясном языке);

при разговоре с человеком, испытывающим трудности в общении, слушать его внимательно. Необходимо быть терпеливым, не поправлять, не перебивать его и не договаривать за него;

избегать конфликтных ситуаций. Внимательно слушать человека с инвалидностью и стараться слышать его. Регулировать собственные эмоции, возникающие в процессе взаимодействия. Стараться цивилизованно противостоять манипулированию. Обеспечивать высокую культуру и этику взаимоотношений.

Правила при общении с человеком с двигательными нарушениями:

любое индивидуальное техническое средство реабилитации (трости, костыли, ходунки, кресло-коляска и т.д.) – это собственность и элемент личного пространства человека. Не нужно брать эти средства, перемещать их и т.п., не получив на то разрешения со стороны человека с инвалидностью;

необходимо всегда спрашивать, нужна ли помощь, прежде чем оказать ее. Если предложение о помощи принято, необходимо спросить, что нужно делать, и затем четко следовать инструкциям;

если получено разрешение передвигать коляску, необходимо сначала катить ее медленно. Коляска быстро набирает скорость, и неожиданный толчок может привести к потере равновесия. Нельзя облакачиваться на нее, подталкивать ногами без разрешения;

необходимо всегда убеждаться в доступности мест, где запланированы мероприятия, узнавать, какие могут возникнуть проблемы или барьеры и как их можно устранить;

если существуют архитектурные барьеры (например, лестница или бордюр), следует предупредить о них, чтобы человек имел возможность заранее спланировать свой маршрут;

если возможно, следует 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 (это неудобно, и при некоторых видах нарушений невозможно);

при организации мероприятий (обедов, кофе-пауз и т.д.) с участием людей в инвалидных колясках для удобства общения при приемах пищи (чтобы лица присутствующих оказались на одном уровне) необходимо обеспечить наличие стульев, скамеек, лавок и т.д.;

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

*Правила при общении с человеком с сенсорными нарушениями:
с нарушениями слуха:*

для общения с человеком с нарушением слуха необходимо найти место, где влияние посторонних шумов или разговоров других людей минимально;

расположиться необходимо так, как удобно человеку с нарушением слуха (со стороны средства индивидуального усиления звука, напротив источника света и т.д.);

убедиться, что собеседник смотрит на вас;

общаясь, смотреть в глаза собеседника, так легче проводить считывание с губ;

для привлечения внимания, необходимо плавно помахать рукой в поле зрения либо слегка коснуться его плеча (не со спины);

говорить нужно спокойно, четко, ясно и ровно;

выражаться конкретно и ясно, вопросы нужно формулировать так, чтобы ответ был однозначным;

при использовании жестового языка или дактиля обращаться напрямую к собеседнику, а не к переводчику;

если существуют трудности при устном общении, предложить другой формат, например, письменную речь.

с нарушениями зрения:

подойдя к незрячему человеку, нужно обязательно назвать себя и представить других собеседников, а также остальных присутствующих (при необходимости, уточнить не только имена, но и должности, намерения, цели обращения). При желании пожать руку, необходимо сказать об этом. Если необходимо завершить разговор, отойти от невидящего человека, нужно предупредить его об этом;

при возникновении проблемы в оказании помощи незрячему человеку, стоит спросить его о характере помощи и, не смущаясь, попросить подсказать, как ее оказать, либо пригласить компетентного сотрудника для оказания такой помощи;

если незрячий 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));

предлагая незрячему человеку сесть, не нужно усаживать его, а направить руку на спинку стула или подлокотник. Не водить по поверхности его рукой, а дать возможность свободно потрогать предмет. Если вас попросили помочь взять какой-то предмет, не следует тянуть кисть человека с нарушением зрения к предмету и брать его рукой этот предмет;

осуществляя помощь, следует описать кратко, где вы находитесь. Предупреждать о препятствиях: ступенях, лужах, ямах, низких прилоках, трубах и т.п.;

не оставлять человека с нарушением зрения в открытом пространстве, не предупредив. При уходе необходимо привести его к ориентиру, где он будет чувствовать себя более защищенно и уверенно;

не следует перемещать мебель, документы и другие объекты, не предупредив об этом, не оставлять двери полуоткрытыми;

обращаться с собаками-поводырями нужно не так, как с обычными домашними животными – нельзя командовать, трогать, играть;

при необходимости прочесть что-либо незрячему человеку, говорить необходимо нормальным голосом и не пропускать информацию;

когда происходит общение с группой незрячих людей, не следует забывать каждый раз называть того, к кому обращаетесь, либо притрагиваться к нему;

при общении вполне нормально употреблять слово «смотреть». Для незрячего человека это означает «видеть руками», осязать;

при спуске или подъеме по ступенькам необходимо перемещать незрячего перпендикулярно к ним, передвигаясь, не делать рывков, резких движений.

Правила при общении с человеком с нарушениями речи:

нельзя игнорировать людей, которым трудно говорить;

если у человека проблемы с речью, это необязательно означает, что он имеет нарушения слуха;

не следует перебивать и поправлять человека, который испытывает трудности в речи. Начинать говорить нужно только тогда, когда он закончил свою мысль, не стесняться переспросить, в случае недопонимания, попросить произнести слово в более медленном темпе, возможно, по буквам;

не стоит пытаться ускорить разговор. Следует заранее отвести на разговор с человеком с затрудненной речью больше времени. Если времени недостаточно, лучше, извинившись, договориться об общении в другой раз;

необходимо задавать вопросы, которые требуют коротких ответов или кивка;

если не удалось понять собеседника, нужно попросить его произнести слово в более медленном темпе, возможно, по буквам. Не стоит опасаться отрицательной реакции человека, ведь он знает о своих проблемах с речью;

если затруднена устная речь, использовать другие возможности передачи информации для обеспечения понимания – письменную речь, жестикуляцию, демонстрацию.

Правила при общении с человеком с когнитивными (интеллектуальными, умственными) нарушениями:

при взаимодействии с человеком с когнитивными (интеллектуальными, умственными) нарушениями необходимо смотреть в лицо собеседнику, поддерживая визуальный контакт. Вместе с тем не следует настаивать на поддержании зрительного контакта, если это не комфортно собеседнику;

следует проявить терпение, такт, внимательно относиться к собеседнику, обсуждать все необходимые темы, при этом не стараться заведомо принижать его возможности или его достоинство, не говорить резко, свысока. При разговоре в присутствии человека с умственными нарушениями не допускать упоминания его в третьем лице, а также того, что он не понимает смысл сказанного между иными людьми (даже в случаях, когда при их общении используется сложная лексика, профессиональные термины, длинные фразы, образные выражения и т.д.);

использовать ясный язык, выражаться точно и по делу, не использовать длинных фраз, словесных штампов, образных выражений и сложных смысловых оборотов. Говоря о задачах, рассказывать все «по шагам». Говорить в ровном, неторопливом темпе, используя понятные слова, произнося их четко и делая более длинные паузы, интересоваться, все ли понятно, учитывать продолжительное время, требующее для общения с некоторыми категориями людей с инвалидностью;

Следует 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.