

Государственное бюджетное учреждение культуры Ростовской области
"Ростовская областная детская библиотека имени В.М. Величкиной"



**Программа инструктажа и обучения персонала при оказании помощи
инвалидам при посещении учреждения**

Все сотрудники учреждения, включая специалистов, оказывающих услуги, а также вспомогательный персонал, инженерно-технические работники и рабочие, проходят обучение по вопросам, связанным с обеспечением доступности для инвалидов объекта и услуг и переподготовку не реже одного раза в два года; внеплановое обучение проходят вновь принятые сотрудники. Допуск к работе вновь принятых сотрудников учреждения осуществляется после прохождения первичного инструктажа. В учреждении определяется порядок проведения обучения, периодичность, программа, виды обучения, инструктажа. Устанавливается форма учета проведения обучения и инструктажа персонала и внесения сведений в «Журнал учета проведения обучения и инструктажа сотрудников по вопросам доступности для инвалидов объектов и услуг». Обучение организует ответственный сотрудник за организацию работы по обеспечению доступности объекта и услуг. Он может проводить его сам или организовать его проведение силами привлеченной специализированной организации или инструкторов (тренеров) из числа пользователей-инвалидов.

Цель обучения

Подготовить персонал, организующий обслуживание инвалидов, для общения, оказания помощи, организации обслуживания, формирования культуры по обслуживанию инвалидов.

Содержание программы обучения

1. Общие положения

1.1. Требования законодательства, нормативных правовых документов по обеспечению доступности для инвалидов объектов социальной, инженерной и транспортной инфраструктур и услуг. Реализация принципов «Конвенции о правах инвалидов ООН», Федерального закона «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» при организации обслуживания инвалидов.

1.2. Основные виды стойких нарушений функций инвалидов, значимые для них барьеры окружающей среды.

1.3. Основные понятия и определения по вопросам доступности объектов и услуг, нормативные требования к доступной среде. Понятие о барьерах окружающей среды и способах их преодоления.

1.4. Формы контроля и меры ответственности за уклонение от выполнения требований доступности объектов и услуг в соответствии с законодательством.

2. Формирование доступной среды на объекте, виды оборудования, используемого инвалидами, технические характеристики и его эксплуатация.

- 2.1. Структурно-функциональные зоны и элементы объекта учреждения, основные требования к обеспечению их доступности;
- 2.2. Обеспечение доступа инвалидов на объект: на территорию, к стоянке транспорта, к входной группе в здание, на путях передвижения внутри здания, к зоне оказания услуг, к местам отдыха и ожидания, к санитарно-гигиеническим помещениям, гардеробу, прочим функциональным зонам, используемым инвалидами.
- 2.3. Специальное (вспомогательное) оборудование и средства обеспечения доступности установленное на объекте, порядок их эксплуатации, включая требования безопасности; ответственные за использование оборудования, их задачи.
- 2.4. Формы и порядок предоставления инвалидам услуг (в учреждении, на дому, дистанционно).
3. Основы культуры общения с инвалидами, технология оказания помощи.
 - 3.1. Этические нормы и принципы эффективной коммуникации с инвалидами. Психологические аспекты общения с инвалидами и оказания им помощи.
 - 3.2. Сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, и оказание им помощи;
 - 3.3. Оказание помощи инвалидам в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами.
 - 3.4. Правила и порядок оказания услуг на дому (в ином месте пребывания инвалида) или в дистанционном формате.
 - 3.5. Должностные обязанности сотрудников по обеспечению доступности для инвалидов объекта (помещений) и услуг. Порядок взаимодействия сотрудников при предоставлении услуг инвалиду.
 - 3.6. Формы контроля и меры ответственности за невыполнение, ненадлежащее выполнение сотрудниками организации обязанностей при обслуживании инвалидов.
4. Правила и порядок эвакуации инвалидов на объекте учреждения, в экстренных случаях и чрезвычайных ситуациях.
5. Тренинг по сопровождению инвалидов, оказанию им помощи, их обслуживанию и эвакуации.
6. Экзаменационный тест по курсу. Результат обучения.

По результатам обучения персонал должен: - ориентироваться в основных принципах Конвенции о правах инвалидов и законе «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации», лежащих в основе организации обслуживания инвалидов на объекте; - осознавать социальную значимость вопросов создания доступной, комфортной и безопасной среды для людей с ограничениями жизнедеятельности, обладать высокой мотивацией к устранению психологических барьеров и предубеждений в отношении инвалидов; - осознавать, что создание безбарьерной среды обеспечивает повышение уровня комфортности для всех групп населения; - ознакомиться с оборудованием, используемым инвалидами на объекте; - ознакомиться с основами культуры общения и оказания помощи инвалидам; - ознакомиться с правилами оказания помощи различным группам инвалидов при передвижении, общении и оказании услуг.

Проведение обучения сотрудников по теме «Основы культуры общения с инвалидами и оказания помощи»:

- Оказание помощи незрячему:

При появлении на главном входе незрячего человека без сопровождающего лица необходимо выяснить: нужна ли ему помощь и сопровождение по объекту. Слегка

дотроньтесь до его руки, чтобы он понял, что Вы обращаетесь именно к нему, отрекомендуйтесь, назовите свое имя и должность и спросите: «Вам помочь? Вам нужен сопровождающий или Вы ориентируетесь самостоятельно?». Сообщите администратору (ответственному за организацию сопровождения и оказания помощи), что необходимо обеспечить сопровождение незрячего или информирования его об особенностях объекта. Предложите незрячему посетителю подождать до прихода сотрудника, который может обеспечить сопровождение. Следует проверить наличие у незрячего инвалида с собакой паспорт собаки-проводника для слепого (документ, подтверждающий ее специальное обучение). Собака должна быть в наморднике и в шлейке со специальными знаками, либо на поводке. При контакте со слепым нужно называть себя, свою должность. Обращаясь к незрячему посетителю, нужно называть его по имени, чтобы он понял, что обращаются именно к нему. В разговоре правильнее обращаться к самому слепому, а не к его спутнику. Если Вы вынуждены отлучиться, предупредите слепого о своем уходе. При сопровождении по объекту незрячий берет сопровождающего под руку или за плечо, или придерживается его руки чуть выше локтя, располагаясь при этом на полшага сзади. Сопровождая слепого, нельзя делать резких движений, следует заранее предупреждать о препятствиях, слегка приостанавливаясь перед ними. В узких местах следует заводить руку, за которую держится инвалид, за спину – так, чтобы он мог, не теряя контакта, двигаться следом (инвалид может также идти касаясь спины сопровождающего тыльной стороной руки). Не нужно предлагать незрячему убрать трость при ходьбе с сопровождающим, так как трость помогает ему получать дополнительную информацию. При описании препятствий избегайте расплывчатых описаний. Определяйте левую и правую стороны препятствия по отношению к позиции незрячего.

Предупреждайте о препятствиях: ступенях, выступающих предметах (столах, стульях, открытых дверях), высоких порогах и т. д. При движении сообщайте: «Бордюр вверх /вниз», «Ступени вверх/вниз», "Через несколько метров будем спускаться по пандусу», «осторожно, узкий проход». Положив руку незрячего на перила лестницы, вы ориентируете его о начале/конце спуска или подъема. По ступенькам ведите незрячего

перпендикулярно к ним, предупреждайте о нестандартных (высоких, закругленных, скошенных) ступенях. Чтобы помочь слепому сесть, положите его руку на спинку стула.

Если вы заметили, что незрячий человек сбился с маршрута, не управляйте его движением на расстоянии, подойдите и помогите выбраться на нужный путь.

Самостоятельное преодоление слепыми незнакомых маршрутов возможно только при наличии предварительного точного описания маршрута по тактильному плану. Для этого следует предложить незрячему посетителю познакомиться с рельефно-тактильным планом объекта, проинформировать о наличии на объекте тактильных табличек и высоте их расположения. Во время ознакомления с тактильной схемой необходимо взять слепого за руку и провести его руку по соответствующему элементу мнемосхемы. Необходимо не только показывать незрячему по мнемосхеме маршрут передвижения, но и примерное расстояние на каждом отрезке, так как даже при передвижении по направляющей незрячий инвалид может не заметить поворот тактильной направляющей и потерять ее.

При этом необходимо четко пояснять систему, установленных на объекте тактильных указателей, с указанием их видов и мест установки. Если зрячие оценивают увиденное вначале в целом, а затем рассматривают все в деталях,

слепые, напротив, воссоздают картину из суммы воспринимаемых отдельно деталей. Ознакомление по тактильной схеме последовательности ориентиров и указателей на путях передвижения обеспечивает слепому создание воображаемого плана объекта и облегчит самостоятельное ориентирование во время движения. Для незрячих в первую очередь важны тактильные ориентиры:

тип напольного покрытия (грязезащитные щетки, пол из керамогранита, паркет, ковровое покрытие), специальные напольные тактильные указатели (направляющие и предупреждающие), а также архитектурные элементы здания: колонны, двери, лестницы, эскалаторы. Следует обратить внимание незрячего посетителя на акустические ориентиры: шум эскалаторов, звук открывающейся входной двери.

Для ознакомления с предметом на него направляют руку незрячего, лучше обе руки, и позволяют спокойно его изучить, давая четкое объяснение тому, что оказывается под пальцами. Не следует водить руку слепого по "осматриваемому" предмету, желательно его не торопить. Не заменяйте чтение какого-либо документа его пересказом, особенно

если инвалиду по зрению нужно его подписать. Обязательно информируйте подростка или взрослого незрячего о правовых последствиях его действий, связанных с подписанием любых бумаг. Помните, что инвалидность не освобождает человека от ответственности, обусловленной документом. Чтобы людям с плохим зрением легче было читать тексты и объявления, лучше использовать полужирный шрифт Arial, кегль не менее 20. Для обслуживания посетителей с нарушениями зрения рекомендуется иметь в учреждении специальное оборудование: лупы, в том числе электронные, брайлевские принтеры и пр.

- Помощь инвалидам на кресле-коляске:

При появлении на входе инвалида на кресле-коляске следует выяснить, цель его посещения, для решения какой проблемы он посетил данный объект и пр. При этом следует обращаться к самому инвалиду, а не сопровождающему его лицу. Для лучшего контакта наклонитесь, чтобы ваши глаза были на одном уровне. Следует рекомендовать инвалиду на кресле-коляске воспользоваться приспособленным путем движения на объекте (указать расположение пандусов) к целевому месту посещения. Сообщите администратору (ответственному за организацию сопровождения и оказания помощи) о появлении на входе инвалида на кресле-коляске. Всегда сначала спрашивайте у инвалида, нужна ли ему помощь. Если он отказался, не надо повторять и настаивать; но следует его предупредить, что, например, поверхность пандуса довольно скользкая, угол уклона повышен, надо быть осторожным при съезде с пандуса в месте его стыка с полом и пр.

Предлагайте помощь, если нужно открыть тяжелую дверь, подняться по пандусу, преодолеть высокий порог. Если предложение о помощи принято, спросите, что нужно делать, и четко следуйте инструкциям инвалида. Если Вас попросили передвигать коляску с инвалидом, катите ее медленно. Коляска быстро набирает скорость, и неожиданный толчок может привести к потере равновесия или к выпадению инвалида из кресла-коляски. Притормозите коляску в месте перепадов высоты, порога, стыка пандуса и

прилегающего пола. Будьте осторожны, при резком нажатии на ручки коляска может

опрокинуться. При необходимости преодоления небольших препятствий (порогов, одиночных ступеней) осторожно нажмите ногой специальный упоррычаг на раме сзади коляски. Пороги и одиночные ступени можно преодолевать, перекатывая

коляску сначала задними большими колесами (спиной вперед). При перемещении по крутому пандусу следует спускать инвалида спиной вниз, чтобы он не выпал из коляски. Человек на коляске по расположению относительно окружающих его людей, всегда ниже, то есть, при большом скоплении людей, ему трудно ориентироваться, видеть доступную для других информацию. По его просьбе следует проинформировать его о расположении основных зон обслуживания: как попасть в гардероб, туалет, другое место обслуживания и при необходимости сопроводить его до места целевого посещения. В начале посещения следует обязательно проинформировать инвалида, где находятся зоны безопасности, как себя вести в экстренной ситуации. При поступлении сигнала об оказании помощи из санузла для инвалидов следует выяснить, какого рода помощь требуется, при необходимости открыть дверь снаружи специальным ключом и организовать необходимую помощь (поднять инвалида с пола, вызвать медицинский персонал и пр.).

По окончании посещения объекта (получения услуги) следует помочь инвалидам одеться в гардеробе и покинуть помещения объекта, либо в числе первых посетителей, либо предложить подождать, когда пройдет основной их поток. Во время специализированных мероприятий с большим количеством инвалидов, следует координировать свои действия с дежурными добровольцами. Ответственному за сопровождение инвалидов следует

знать, сколько присутствует инвалидов на кресле-коляске в здании. Эта информация необходима при чрезвычайной ситуации. В экстренных ситуациях следует максимально быстро организовать безопасную эвакуацию нуждающихся в помощи, привлекая к этому

ответственных лиц, либо добровольных помощников, четко управляя их действиями. Не следует эвакуировать инвалидов на кресле-коляске в общем потоке, так как они могут затормозить поток людей и создать давку. В исключительных случаях при необходимости эвакуации инвалида по лестнице следует переносить его на руках без коляски (вес коляски 18-20 кг). При необходимости перемещения инвалида по лестнице путем переноса коляски обязательно спросите, за какие части коляски можно ее поднимать, так

как у коляски есть съемные детали (подлокотники, подножки, большие колеса).

При падении инвалида на пол спросите у него как оказать ему помощь, следуйте его инструкциям.

-Общение с посетителями с проблемами слуха:

Учитывая, что есть люди слабослышащие и есть глухие, необходимо предварительно выяснить степень глухоты. Если посетитель обладает достаточным остатком слуха, вполне допустимо пользоваться словесной речью. При этом необходимо говорить в ровном темпе, не торопясь, слова произносить четко. Чересчур громкие звуки, крик могут вызывать у глухого человека болезненные ощущения. В таком случае он закрывает уши руками, морщится. Это связано именно с дискомфортом в ухе, а не с нежеланием общаться и слушать собеседника. Важно, чтобы при общении не мешали посторонние источники шума. При общении сотруднику нужно встать так, чтобы было видно его лицо и особенно губы. Во время разговора следует использовать простые фразы. Очень уместно предложить инвалиду заранее подготовленный текстовый вариант по предмету общения. С кем-то оптимален метод записок. В отдельных случаях необходимо

воспользоваться услугами сурдопереводчика. На объекте, в учреждении нужен хотя бы один человек, который знает лексический минимум жестового языка.

- Общение со слепоглухими посетителями:

Если у человека при полной глухоте утрачена возможность визуально воспринимать жестовые сообщения, то используется контактная форма проявления жестов. В этом случае необходимо помощь тифлосурдопереводчика. Если нет такой возможности, самое простое средство общения со слепоглухим - это письмо на ладони - дермография. Есть два способа использования дермографии:

пальцем слепоглохого человека либо тупым концом ручки или карандаша писать печатные буквы на ладони воспринимающего речь;
писать буквы пальцем посетителя, воспринимающего сообщение, на плоской ровной поверхности.

Слепоглухие могут читать тексты, напечатанные по Брайлю.

- Общение с людьми с ментальными нарушениями:

Необходимо разговаривать с ними не как с больными людьми, а с уважением, спокойным тоном голоса, не допуская резкости. Фразы должны быть короткими, внятно произнесенными. Желательна четкая медленная речь. Не следует вступать с ними в дискуссии и спорить. В некоторые моменты эти люди могут испытывать эмоциональные срывы, быть возбудимыми и неуравновешенными. Необходимо учитывать эти состояния

и стараться успокоить их, вести себя дружелюбно, спросить их о том, чем можно им помочь. Очень помогает участие заинтересованных сопровождающих, например родителей больных детей или воспитателей интернатов.

- Общение с посетителями с проблемами речи:

В общении с этими людьми главное быть терпеливым, не перебивать и не поправлять их. Не создавайте ощущения, что вы их игнорируете. При общении нужно смотреть им в лицо, поддерживая визуальный контакт. Речь должна быть конкретизирована, не следует использовать сложные предложения. Задаваемые посетителям вопросы должны быть конкретными, требующими простых ответов или кивков головы. Не следует спешить закончить предложение за такого посетителя, может оказаться, что он был неправильно понят.

- Посетители с гиперкинезами (спастикой):

Гиперкинезы - непроизвольные движения тела или конечностей, которые присущи людям с детским церебральным параличом (ДЦП) и могут возникнуть у людей с повреждением спинного мозга. Оказывать помощь таким людям надо, предварительно выяснив,

нуждаются ли они в ней. В некоторых ситуациях навязываемая помощь будет им только мешать. При общении не следует отвлекаться на непроизвольные движения инвалида. Желательно, чтобы вокруг такого человека было свободное пространство. Если сотрудник дает в руки инвалида какой-либо предмет, желательно подстраховывать предмет от падения. В отдельных случаях эти люди имеют дополнительно и проблемы с речью. Тогда нужно пользоваться рекомендациями, приведенными для посетителей с проблемами речи.