Приложение №1

к приказу МАУ «Городской

культурный центр»

 № 107 от 04.03.2016г.

РАБОЧАЯ ИНСТРУКЦИЯ-ПАМЯТКА

для работников по порядку оказания помощи инвалидам при предоставлении услуг МАУ "Городской культурный центр"

 Инвалидность – это не только проблема личности, но и государства и общества в целом. Инвалиды и маломобильные категории граждан остро нуждаются не только в социальной защите, но и в понимании их проблем со стороны окружающих людей, которое будет выражаться в человеческом сочувствии, помощи и равном отношении к ним как согражданам.

 Приемы и методы работы с инвалидами различаются в зависимости от видов и степени нарушений их здоровья. В частности, применяются различные подходы в работе с инвалидами с нарушениями зрения, инвалидами с нарушениями слуха, инвалидами, передвигающимися на креслах-колясках, инвалидами с нарушениями опорно-двигательного аппарата, инвалидами с нарушениями умственного развития.

 Для наиболее полного удовлетворения потребностей инвалида в получении услуг в сфере культуры необходимо учитывать имеющиеся у него нарушения здоровья, которые значительно влияют на формы и методы оказания ему ситуационной помощи при предоставлении услуг.

Инвалид, передвигающийся на кресле-коляске

Нуждается в помощи посторонних лиц (персонала) при передвижении вне дома.

Услуги и примеры ситуационной помощи:

- помощь при входе и выходе;

- помощь при передвижении в здании;

- помощь при выполнении действий самообслуживания.

При посещении инвалидом учреждения выделяется сотрудник, способный помочь инвалиду на коляске войти и выйти из учреждения, помочь ему при передвижении внутри учреждения, при отсутствии лифта поднять инвалида на коляске на нужный этаж.

Правила оказания помощи:

- помните, что инвалидная коляска – неприкосновенное пространство человека; не облокачивайтесь на нее, не толкайте, не кладите на нее ноги; начать катить коляску без согласия инвалида – то же самое, что схватить и понести человека без его разрешения.

- всегда спрашивайте, нужна ли помощь, прежде чем оказать ее; предлагайте помощь, если нужно открыть тяжелую дверь или пройти по ковру с длинным ворсом.

- если ваше предложение о помощи принято, спросите, что нужно делать, и четко следуйте инструкциям.

- если вам разрешили передвигать коляску, сначала катите ее медленно; коляска быстро набирает скорость, и неожиданный толчок может привести к потере равновесия.

- не надо хлопать человека, находящегося в инвалидной коляске, по спине или по плечу.

- если возможно, 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.

- помните, что как правило, у людей, имеющих трудности при передвижении, нет проблем со зрением, слухом и пониманием.

Всегда лично убеждайтесь в доступности мест, где запланированы мероприятия. Заранее поинтересуйтесь, какие могут возникнуть проблемы или барьеры и как их можно устранить. Не думайте, что необходимость пользоваться инвалидной коляской – это трагедия. Это способ свободного (если нет архитектурных барьеров) передвижения. Есть люди, пользующиеся инвалидной коляской, которые не утратили способность ходить и могут передвигаться с помощью костылей, трости и т.п. Коляски они используют для того, чтобы экономить силы и быстрее передвигаться.

Инвалид с нарушениями зрения

 Человек слепой или слабовидящий, ограничен в ориентации. Нуждается в помощи (сопровождении) посторонних лиц (персонала) вне дома.

 Услуги и примеры ситуационной помощи:

- помощь при входе и выходе;

- помощь при ориентации;

- помощь при составлении письменных обращений (документов);

- помощь при оплате услуг;

- помощь при выполнении действий самообслуживания.

 При посещении инвалидом учреждения на входе его должен встретить сотрудник, который берет инвалида под локоть и сопровождает его при передвижении по территории учреждения. Сотрудник помогает инвалиду войти в здание, воспользоваться услугами гардероба, оплатить услугу в кассе, составить необходимое письменное обращение, а также знакомит его с необходимыми надписями в учреждении.

 Правила оказания помощи:

- предлагая свою помощь, направляйте человека, не стискивайте его руку, идите так, как вы обычно ходите.

- опишите кратко, где вы находитесь, предупреждайте о препятствиях: ступенях, лужах, ямах, низких потолках и т.п.

- используйте, если это уместно, фразы, характеризующие звук, запах, расстояние, делитесь увиденным.

- обращайтесь с собаками-поводырями не так, как с обычными домашними животными, не командуйте, не трогайте и не играйте с собакой-поводырем.

- если вы собираетесь читать незрячему человеку, сначала предупредите об этом, не пропускайте информацию, если вас об этом не попросят.

- если это важное письмо, не заменяйте чтение пересказом; когда незрячий человек должен подписать документ, прочитайте его обязательно, ведь инвалидность не освобождает слепого человека от ответственности, обусловленной документом.

- всегда обращайтесь 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, скажите об этом.

- когда вы предлагаете незрячему человеку сесть, не усаживайте его, а направьте руку на спинку стула или подлокотник; не водите по поверхности его руку, а дайте ему возможность свободно потрогать предмет; если вас опросили свободно помочь взять какой-либо предмет, не следует тянуть кисть слепого человека к предмету и брать его рукой этот предмет.

- при спуске или подъеме по ступенькам ведите незрячего перпендикулярно к ним, передвигаясь, не делайте рывков, резких движений.

- при сопровождении незрячего человека не закладывайте руки назад – это неудобно.

Инвалид с нарушениями опорно-двигательного аппарата

Человек ограничен в самообслуживании. Нуждается в помощи посторонних лиц (персонала) при самообслуживании и других действиях руками вне дома.

Услуги и примеры ситуационной помощи:

- помощь при входе и выходе;

- помощь при составлении письменных обращений (документов);

- помощь при оплате услуг;

- помощь при выполнении действий самообслуживания.

При посещении инвалидом учреждения сотрудник открывает и закрывает дверь (при отсутствии автоматических дверей). При необходимости, инвалиду нужно оказать помощь в гардеробе учреждения, при приобретении билетов, составлении письменного обращения.

Правила оказания помощи:

- всегда спрашивайте, нужна ли помощь, прежде чем оказать ее, если ваше предложение принято, спросите, что нужно делать, и четко следуйте инструкциям.

- при оплате услуг учреждения, необходимо помочь инвалиду расплатиться, а также помочь оформить необходимую документацию.

- если вас попросили набрать телефонный номер - сделайте это с телефона, принадлежащего инвалиду, при этом совершенно необязательно вставлять в аппарат свою телефонную карту.

 - при необходимости оказывайте помощь при всех действиях, выполняемых руками (помощь в гардеробе, пользование краном в санитарном узле и т.п.).

 - если вы покупаете билеты на культурно-массовое мероприятие (концерт, театральная постановка, шоу-программа) для человека или людей с нарушениями опорно-двигательного аппарата, выбирайте такие места, где они не будут мешать другим зрителям непроизвольными движениями и будет возможно изменить местоположение самого инвалида; если таких мест нет, нужно предложить дополнительные местах в проходах.

Инвалид с нарушениями слуха

 Человек слабослышащий или глухой, ограничен в ориентации, при формальном общении нуждается в услугах сурдопереводчика.

 Услуги и примеры ситуационной помощи:

- помощь при составлении письменных обращений (документов);

- помощь при оплате услуг.

 При посещении инвалидом учреждения сотрудгник знакомит инвалида с письменной информацией о порядке оказания услуг в учреждении, осуществляет ознакомление с необходимыми надписями в учреждении.

 Правила оказания помощи:

- разговаривая с человеком, у которого плохой слух, смотрите прямо на него, не затемняйте свое лицо и не загораживайте его руками, волосами или какими-то предметами, ваш собеседник должен иметь возможность следить за выражением вашего лица.

- некоторые люди могут слышать, но воспринимают отдельные звуки неправильно, в этом случае говорите более громко и четко, подбирая подходящий уровень; в другом случае понадобится лишь снизить высоту голоса, так как человек утратил способность воспринимать высокие частоты.

- чтобы привлечь внимание человека, который плохо слышит, назовите его по имени; если ответа нет, можно слегка тронуть человека или же помахать рукой.

- говорите ясно и ровно, не нужно излишне подчеркивать что-то; кричать, особенно в ухо, тоже не надо.

- 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 больших или многолюдных помещениях трудно общаться с людьми, которые плохо слышат; яркое солнце или тень тоже могут быть барьерами.

- очень часто глухие люди используют язык жестов; если вы общаетесь через переводчика, не забудьте, что обращаться надо непосредственно к собеседнику, а не к переводчику.

- не все люди, которые плохо слышат, могут читать по губам; вам лучше всего спросить об этом при первой встрече; если ваш собеседник обладает этим навыком, помните, что только три из десяти слов хорошо прочитываются.

- нужно смотреть в лицо собеседнику и говорить ясно и медленно, использовать простые фразы и избегать несущественных слов.

- нужно использовать выражение лица, жесты, телодвижения, если хотите подчеркнуть или прояснить смысл сказанного.

Инвалид с нарушениями умственного развития

Человек имеет задержку в развитии, проблемы общения и ориентации. Нуждается в помощи посторонних лиц (персонала) при самообслуживании и других действиях вне дома.

Услуги и примеры ситуационной помощи:

- помощь при составлении письменных обращений (документов);

- помощь при оплате услуг;

- помощь при ориентации.

При посещении инвалидом учреждения сотрудник знакомит инвалида с письменной информацией о порядке оказания услуг в учреждении, осуществляет ознакомление с необходимыми надписями в учреждении.

 Правила оказания помощи:

- используйте доступный язык, выражайтесь точно и по делу.

- говоря о задачах или проекте, рассказывайте все «по шагам»; дайте собеседнику возможность обдумать каждый шаг, после того, как вы объяснили ему.

- ели необходимо, используйте иллюстрации или фотографии; будьте готовы повторить информацию несколько раз.

- не перебивайте и не поправляйте человека, который испытывает трудности в речи.

- 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.

- старайтесь задавать вопросы, которые требуют коротких ответов или кивка.

- не стесняйтесь переспросить если вы не поняли, что вам сказали; если снова не удалось понять, попросите произнести слово в более медленном темпе, возможно по буквам.

- не забывайте, что человеку с нарушенной речью тоже нужно высказаться; не перебивайте его и не подавляйте; не торопите говорящего.

 - старайтесь смотреть в лицо собеседнику, поддерживайте визуальный контакт, отдайте этой беседе все ваше внимание.