

**Муниципальное учреждение культуры
«Музей истории и культуры Сысольского района»
МУК «МИКС»**

Утверждаю:
Директор

_____ Ю.П. Соколова
25.12.2017 г.

Инструкция
по действию сотрудников МУК «МИКС» при оказании помощи различным
группам инвалидов во время предоставления услуг

2017 г.

Данная инструкция разработана в соответствии с Методическими рекомендациями «О потребностях в помощи различных групп инвалидов при оказании услуг на объектах социальной инфраструктуры».

Введение

Для обеспечения доступа инвалидам наравне с другим населением к социально-значимым объектам необходимо оказывать ситуационную помощь в зависимости от вида и выраженности имеющегося у инвалида нарушения здоровья.

«Ситуационная помощь» - это помощь, оказываемая инвалиду в целях преодоления барьеров, препятствующих ему получать все услуги, оказываемые населению, наравне с другими лицами.

Все инвалиды, для организации работ по оказанию ситуационной помощи на объектах социальной инфраструктуры, объединяются в пять групп с учетом специфических потребностей в помощи для передвижения и оказания услуг:

- инвалиды с нарушением слуха;
- инвалиды с нарушением зрения;
- инвалиды, использующие для передвижения кресло-коляску;
- инвалиды с нарушением опорно-двигательного аппарата;
- инвалиды с нарушением интеллекта.

Действия персонала при оказании ситуационной помощи различным группам инвалидов

1. Ситуационная помощь для инвалидов, использующих для передвижения кресло-коляску

- 1.1. Инвалидная коляска - неприкосновенное пространство человека. Не облокачиваться на нее, не толкать, не класть на нее ноги без разрешения. Начать катить коляску без согласия инвалида - то же самое, что схватить и понести человека без его разрешения.
- 1.2. Всегда спрашивать, нужна ли помощь, прежде чем оказать ее. Предлагать помощь, если нужно открыть дверь.
- 1.3. Если Ваше предложение о помощи принято, спросить, что нужно делать.
- 1.4. Если Вам разрешили передвигать коляску, сначала катить ее медленно. Коляска быстро набирает скорость, и неожиданный толчок может привести к потере равновесия.
- 1.5. Всегда лично убедиться в доступности мест. Поинтересоваться, какие могли возникнуть проблемы или барьеры и как их можно устранить.
- 1.6. Не надо хлопать человека, находящегося в инвалидной коляске, по спине или по плечу.
- 1.7. Если возможно, расположиться так, чтобы ваши лица были на одном уровне. Избегать положения, при котором Вашему посетителю нужно запрокидывать голову.
- 1.8. Если существуют архитектурные барьеры, предупредить о них, чтобы человек имел возможность принимать решения заранее.
- 1.9. Как правило, у людей, имеющих трудности при передвижении, нет проблем со зрением, слухом и пониманием.
- 1.10. Необходимость пользоваться инвалидной коляской - это не трагедия, а способ свободного (если нет архитектурных барьеров) передвижения. Есть люди, пользующиеся инвалидной коляской, которые не утратили способности ходить и могут передвигаться с помощью костылей, трости и т.п. Коляски они используют для того, чтобы экономить силы и быстрее передвигаться.

2. Ситуационная помощь для инвалидов слепых и слабовидящих

- 2.1. Сотрудник МУК «МИКС» помогает инвалиду войти в здание, заполнить необходимую документацию, помогает посетить туалет, доведя инвалида до двери.
- 2.2. При общении с незрячими людьми или людьми, имеющими плохое зрение необходимо помнить:
 - 2.2.1. нарушение зрения имеет много степеней. Полностью слепых людей всего около 10%, остальные имеют остаточное зрение, могут различать свет и тень, иногда цвет и очертания предмета. У одних слабое периферическое зрение, у других - слабое прямое при хорошем периферическом;
 - 2.2.2. предлагая свою помощь, направлять человека, не стискивать его руку, идти так, как вы обычно ходите. Не нужно хватать слепого человека и тащить его за собой;
 - 2.2.3. обращаться с собаками-поводырями не так, как с обычными домашними животными. Не командовать, не трогать и не играть с собакой-поводырем;
 - 2.2.4. если собираетесь читать незрячему человеку, сначала предупредить об этом. Говорить нормальным голосом. Не пропускать информацию, если об этом не попросят;
 - 2.2.5. документ не нужно для убедительности давать потрогать. При этом не заменять чтение пересказом. Когда незрячий человек должен подписать документ, прочитайте его обязательно. Инвалидность не освобождает слепого человека от ответственности, обусловленной документом;
 - 2.2.6. всегда обращаться непосредственно к человеку, даже если он вас не видит, а не к его зрячему компаньону;
 - 2.2.7. всегда называть себя и представлять других посетителю, а также остальных присутствующих;
 - 2.2.8. когда предлагаете незрячему человеку сесть, не усаживать его, а направить руку на спинку стула или подлокотник. Не водить по поверхности его руку, а дать ему возможность свободно потрогать предмет. Если попросили помочь взять какой-то предмет, не следует тянуть кисть слепого к предмету и брать его рукой этот предмет;
 - 2.2.9. когда общаетесь с группой незрячих людей, не забывать каждый раз называть того, к кому обращаетесь;
 - 2.2.10. не заставлять посетителя вещать в пустоту: если вы перемещаетесь, предупредить его;
 - 2.2.11. вполне нормально употреблять слово "смотреть". Для незрячего человека это означает "видеть руками", осязая;
 - 2.2.12. избегать расплывчатых определений и инструкций, которые обычно сопровождаются жестами;
 - 2.2.13. при спуске или подъеме по ступенькам сопровождать незрячего перпендикулярно к ним. Передвигаясь, не делать рывков, резких движений. При сопровождении незрячего человека не закладывать руки назад - это неудобно.

3. Ситуационная помощь для инвалидов с поражением опорно-двигательного аппарата

- 3.1. Необходимо помочь войти и выйти из учреждения.
- 3.2. Оказать помощь в передвижении в учреждении МУК «МИКС».
- 3.3. По необходимости провести к входной двери в туалет и объяснить, где находятся приборы.

4. Ситуационная помощь для глухих инвалидов

- 4.1. Говорить ясно и ровно. Не нужно излишне подчеркивать что-то. Кричать, особенно в ухо, тоже не надо.
- 4.2. Если просят повторить что-то, попробовать перефразировать свое предложение.
- 4.3. Использовать жесты.
- 4.4. Убедиться, что вас поняли. Не стесняться спросить, понял ли вас посетитель.
- 4.5. Очень часто глухие люди используют язык жестов. Если общаться через переводчика, не забудьте, что обращаться надо непосредственно к посетителю, а не к переводчику.
- 4.6. Не все люди, которые плохо слышат, могут читать по губам. Лучше всего спросить об этом при первой встрече. Если посетитель обладает этим навыком, нужно соблюдать несколько важных правил.
- 4.6.1. Нужно смотреть в лицо посетителя 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.

5. Ситуационная помощь инвалиду, ограниченному в общении и контроле за своим поведением (составляют инвалиды с выраженными (тяжелые проблемы) нарушениями умственных функций)

- 5.1. При посещении МУК «МИКС» инвалиду ситуационная помощь оказывается сотрудником при возникающих затруднениях:
 - 5.1.1. сопровождение и помощь в ориентации (вход/выход);
 - 5.1.2. ознакомление с расположенной в учреждении информацией;
 - 5.1.3. помощь в заполнении документов.
- 5.2. При разговоре с человеком, испытывающим трудности в общении, слушать его необходимо внимательно, терпеливо дожидаясь конца фразы. Нельзя поправлять его и договаривать за него. Повторить, что Вы поняли, это поможет человеку ответить Вам, а Вам понять его.
- 5.3. Не игнорировать людей, которым трудно говорить, потому что понять их - в ваших интересах.
- 5.4. Не перебивать и не поправлять человека, который испытывает трудности в речи. Начинать говорить только тогда, когда убедитесь, что он уже закончил свою мысль.
- 5.5. Не пытаться ускорить разговор. Быть готовым к тому, что разговор с человеком с затрудненной речью займет больше времени.
- 5.6. Смотреть в лицо посетителю, поддерживать визуальный контакт.
- 5.7. Стараться задавать вопросы, которые требуют коротких ответов или кивка.
- 5.8. Не притворяться, если вы не поняли, что вам сказали. Не стесняться переспросить. Если снова не удалось понять, попросить произнести слово в более медленном темпе, возможно, по буквам.
- 5.9. Не забывать, что человеку с нарушенной речью тоже нужно высказаться. Не перебивать его и не подавлять. Не торопить говорящего.

Рекомендация для сотрудников МУК «МИКС» по использованию слов и понятий при общении с инвалидами: избегать слов и понятий, создающих стереотипы (человек с ограниченными возможностями, больной, искалеченный, покалеченный, неполноценный, калека, с дефектом здоровья, с недостатком здоровья), использовать слова и понятия, не создающие стереотипы (человек с инвалидностью).