

ИНСТРУКЦИЯ
по обслуживанию пользователей ГБУ РК «НБРК»
с ограниченными возможностями по состоянию здоровья

1. В целях создания условий для качественного обслуживания инвалидов (в том числе при выездном обслуживании), организации их пребывания в библиотеке, контроля за качеством данной работы, приказом по личному составу определяется один из специалистов отделов или назначается специалист по работе с инвалидами и маломобильными гражданами.

2. Специалисту по работе с инвалидами необходимо иметь телефоны организаций, обладающих сурдопереводчиками для глухих, а также специально оборудованным для инвалидов транспортом, в том числе - социального такси. Цель - рекомендовать эти телефоны при оформлении заявок на посещение библиотеки инвалидами.

3. На веб-сайте библиотеки необходимо открыть страничку, информирующую посетителей об оказываемых в библиотеке услугах инвалидам и созданных условиях для посещения библиотеки инвалидами.

4. Здание и оборудование библиотеки должно соответствовать требованиям Конвенции о правах инвалидов, принятой Генеральной Ассамблеей ООН 13 декабря 2006 года; Федеральному закону «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» от 24 ноября 1995 года № 181 (в ред. Федерального закона от 22.08.2004 № 122-ФЗ, «СП 35-101-2001» (Свод правил по проектированию и строительству «Проектирование зданий и сооружений с учетом доступности для маломобильных групп населения. Общие положения»).

5. Работа с инвалидами различных категорий имеет свою специфику (см. приложение №1).

6. Обслуживание инвалидов, с нарушениями опорно-двигательного аппарата, посещающих библиотеку, осуществляется в основном на первом этаже здания библиотеки- в помещении отдела литературы по искусству. В отдельных случаях, при наличии сопровождающих такого инвалида лиц, обслуживание может проводиться и в других отделах библиотеки (читальный зал, отдел патентно-технической литературы и др.). Инвалиды, которые передвигаются без посторонней помощи, обслуживаются во всех отделах библиотеки.

7. При прибытии в библиотеку инвалида (лица с ограниченными возможностями по состоянию здоровья) сектор учета и контроля осуществляет необходимые учетно-регистрационные мероприятия с учетом рекомендаций, указанных в Приложении №1.

8. После проведения учетно-регистрационных мероприятий инвалид в сопровождении работника библиотеки препровождается в нужный посетителю отдел. В отраслевом отделе инвалиду предоставляются услуги с учетом рекомендаций, указанных в приложении №1.

9. В отделе литературы по искусству на специально оборудованном для работы инвалидов месте, устанавливается кнопка дистанционного вызова сотрудника библиотеки. Оборудование для приема сигнала вызова устанавливается в секторе учета и контроля. При получении сигнала вызова работник сектора учета и контроля должен подойти к месту нахождения инвалида в ОЛИ и выяснить причину вызова и принять меры для удовлетворения просьбы инвалида, пригласив при необходимости работников других отделов.

10. После окончания пребывания инвалида сотруднику библиотеки необходимо сопроводить его к гардеробу, оказать помощь в надевании верхней одежды, по просьбе инвалида вызвать такси или иное транспортное средство, сопроводить к выходу из библиотеки, инвалида на коляске (если он находился без сопровождающего лица) необходимо сопровождать до окончания движения по пандусу, а по его просьбе до места стоянки автомобиля.

11. Для лиц с ограниченными по состоянию здоровья возможностями (инвалидов и пожилых) по их желанию производится обслуживание на дому или в месте их постоянного пребывания. Запись на обслуживание инвалида производится сектором учета и контроля по телефону. Сотрудник библиотеки один раз в месяц (по графику) на дом к инвалиду (лицу пожилого возраста) и производит доставку заказанных книг и возврат прочитанных. Информация об этой услуге размещается на сайте библиотеки в сети интернет, а также в печатных средствах массовой информации.

Приложение №1
к инструкции по обслуживанию
пользователей ГБУ РК «НБРК»
с ограниченными возможностями по состоянию здоровья

Посетители с нарушениями опорно-двигательного аппарата

Рекомендуется заранее позаботиться, чтобы пандус при входе был чистый и не скользкий, не загроможден посторонними предметами; ширина дверных проемов позволяла бы свободно передвигаться в инвалидной коляске по помещениям библиотеки; проходы между залами и в залах не сужены случайными предметами: стульями, стойками и т.п.; таблички с указанием расположения специального туалета должны быть на видном месте; при проведении мероприятий лучше, если лица специалиста и посетителя расположены на одном уровне, при этом удобнее всего сесть или отойти немного назад, чтобы инвалидам не надо было запрокидывать голову.

Посетители с проблемами речи

В общении с этими людьми главное быть терпеливым, не перебивать и не поправлять их. По ходу проведения мероприятия или обслуживания нужно смотреть им в лица, 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, не привлекая общего к ним внимания. В некоторых ситуациях навязываемая помощь будет им только мешать. При проведении мероприятия или обслуживания не следует отвлекаться на непроизвольные движения инвалида. Желательно, чтобы вокруг такого человека было свободное пространство. Если работник библиотеки 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 выше.

Посетители с проблемами слуха

Учитывая, что есть люди слабослышащие и есть глухие, необходимо предварительно выяснить степень утраты слуха. Начиная мероприятие или обслуживание, нужно привлечь внимание глухих. Для этого, если посетитель слабослышащий, работник библиотеки должен обратиться к нему по имени, если глухой - положить ему руку на плечо или слегка хлопнуть по руке. Если посетители обладают достаточным остатком слуха, вполне допустимо пользоваться словесной речью. При этом необходимо говорить в ровном темпе, не торопясь, слова произносить четко. Важно, чтобы во время мероприятия или обслуживания не мешали посторонние источники шума. Во время работы нужно встать так, чтобы было видно лицо библиотекаря и особенно губы. Во время разговора следует использовать простые фразы. Если посетителями окажутся полностью глухие, необходимо по возможности воспользоваться услугами переводчика-жестовика

(сурдопереводчика). Общение с такими посетителями возможно с использованием письменного текста, при этом работник библиотеки должен писать фразы четко, разборчиво, желательно печатными буквами большого формата. Необходимо попросить такого пользователя также писать свои вопросы или пожелания разборчиво, по возможности печатными буквами.