

УТВЕРЖДАЮ
Главный врач
ГБУЗ «Беловская районная больница»
М.Н. Крутакова *Крутакова*
«03» марта 2023



**«Порядок действий сотрудников
по оказанию помощи при предоставлении услуг инвалидам и маломобильным
группам населения, в том числе в случае применения кнопок вызова
персонала в «ГБУЗ Беловская районная больница».**

1. Общие положения

1.1. Настоящий порядок действий работников по оказанию помощи при предоставлении услуг инвалидам и маломобильным группам населения ГБУЗ «Беловская районная больница» (далее - Порядок, далее-Учреждение) разработан в соответствии с требованиями Федерального закона от 24.11.1995 г № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации», Федерального закона от 03.05.2012 г № 46-ФЗ «О ратификации Конвенции о правах инвалидов», Федеральным законом от 01.12.2014 г. № 419-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов», приказа Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30.07.2021г № 527-н «Об утверждении порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере труда, занятости и социальной защиты населения, а также оказания им при этом необходимой помощи».

1.2. Настоящий Порядок разработан с целью обеспечения и создания инвалидам и маломобильным группам населения (далее-МГН) комфортных условий предоставления социальных услуг в Учреждении.

1.3. Порядок включает правила предоставления услуг инвалидам и МГН в отношении тех категорий, для которых отсутствует возможность адаптировать учреждение полностью или на период до реконструкции или капитального ремонта объекта.

1.4. Ответственными за организацию работы по обеспечению доступности объекта и услуг для инвалидов и МГН являются специалисты в соответствии с приказом директора.

1.5. В учреждении обеспечивается создание инвалидам и МГН следующих условий доступности объекта в соответствии с требованиями, установленными законодательными и иными нормативными правовыми актами:

- размещение информации о порядке оказания услуг на официальном сайте в сети «Интернет»;
- возможность получения информации о порядке оказания услуг посредством телефонной связи;
- содействие инвалиду и МНГ при входе в объект и выходе из него, информирование о доступных маршрутах общественного транспорта;
- возможность самостоятельного передвижения по территории объекта в целях доступа к месту предоставления услуги, в том числе с помощью работников учреждения;
- возможность посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в объект, в том числе с использованием кресла-коляски и, при необходимости, с помощью работника учреждения;
- сопровождение инвалидов, имеющих стойкие нарушения функции зрения и самостоятельного передвижения;
- обеспечение допуска в учреждение собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение, выданного по форме и в порядке, утвержденных

приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 22.06.2015 г. № 386-н;

-обеспечение допуска сопровождающего сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика, либо иного лица, владеющего жестовым языком.

2. Термины и определения.

2.1. Инвалид- лицо, имеющее нарушения здоровья со стойкими расстройствами функций организма, обусловленные заболеваниями, последствиями травм или дефектами, приводящими к ограничению жизнедеятельности и вызывающими необходимость социальной защиты.

2.2. Маломобильные группы населения (далее – МГН)- люди, испытывающие затруднения при самостоятельном передвижении в получении услуги, необходимой информации здоровья, беременные женщины, люди преклонного возраста, люди с детскими колясками.

2.3. Люди с ограниченными возможностями – инвалиды и другие маломобильные группы населения (МГН).

2.4. Помощь в преодолении барьеров - помощь в передвижении на территории учреждения, входа в зону предоставления услуги и выхода из нее, посадка в транспортное средство и высадка из него, в том числе с помощью кресла-коляски.

2.5. Визуальные средства информации- носители информации о предоставлении услуг в виде зрительно различимых текстов, знаков, символов, световых сигналов, предназначенных в том числе, для людей с нарушением функций органов зрения и слуха.

2.6. Комфортность-совокупность условий, обеспечивающих положительные психологические и физиологические ощущения при совершении путешествия, а также удобство пользования государственными услугами при соответствии их требованиям безопасности, а также санитарным, экологическим и гигиеническим требованиям.

2.7. Ограничение жизнедеятельности - полная или частичная утрата лицом способности или возможности самостоятельно передвигаться по учреждению, общаться и заниматься определенными видами деятельности.

2.8. Сопровождающее лицо-сотрудник учреждения или другое физическое лицо, сопровождающее лицо с ограничением и физическими возможностями во время предоставления услуги.

2.9. Путь движения - пешеходный путь, используемый МГН, в том числе инвалидами на креслах-колясках, доля перемещения по прилегающему участку, а также внутри учреждения.

2.10. Система средств информации (информационные средства) для МГН- совокупность носителей информации, обеспечивающих для МГН своевременное ориентирование в пространстве, безопасность и удобство передвижения.

2.11. Процесс обслуживания – совокупность операций, выполняемых сотрудником учреждения при предоставлении услуги.

2.12. Условия обслуживания – совокупность фактов, воздействующих на потребителя в процессе услуги.

2.13. Ситуационная помощь – это помощь, оказываемая ответственным специалистом инвалиду в целях преодоления барьеров, препятствующих ему получать все услуги, оказываемые населению, наравне с другими лицами.

2.14. Тифлотехнические средства – средства, облегчающие людям с недостатками зрения работу и усвоение информации.

2.15. Тактильные средства информации – носители информации, передаваемой инвалидам по зрению и воспринимаемой путем осознания.

3. Информационное сопровождение.

3.1. Визуальная текстовая информация о предоставлении услуг располагается на информационных стендах учреждения и соответствует оптимальному восприятию этой информации инвалидами с учетом ограничений их жизнедеятельности.

3.2. Размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов и МППН к месту предоставления услуги, осуществляется с учетом ограничений их жизнедеятельности:

- на информационных стендах учреждения;
- на официальном сайте Учреждения;

3.3. Информирование инвалидов и лиц с ограниченными возможностями о порядке предоставления услуг производится специалистами учреждения:

- по телефону: +7(38452) 3-08-59
- в электронном виде с помощью официального сайта Учреждения belovocrb.ru

4. Порядок действий сотрудников при оказании помощи инвалидам и другим МПН.

4.1. При получении специалистом информации об обращении через кнопку вызова, расположенную на входе в учреждение, или нахождении такого гражданина у входа в учреждение, специалист:

- выходит навстречу к маломобильному гражданину или инвалиду и уточняет, в какой помощи он нуждается, цель его посещения учреждения;
- уточняет о необходимости оказания ему помощи для попадания внутрь здания.

4.2. В случае необходимости, инвалиду или маломобильному гражданину оказывается ситуационная помощь при входе в здание.

4.3. Действия ответственного специалиста при оказании ситуационной помощи инвалиду или маломобильному гражданину, находящемуся внутри помещения учреждения:

- при встрече с инвалидом или маломобильным гражданином ответственный специалист должен сообщить свою фамилию, имя, отчество, занимаемую должность и выяснить, по какому вопросу обратился гражданин. В зависимости от физических особенностей человека, личный прием осуществляется в зоне целевого назначения или в кабинете ответственного специалиста.

4.4. В случае сопровождения инвалида или маломобильного гражданина в кабинет, ответственный специалист должен соблюдать следующие нормы:

- инвалиду, передвигающемуся на коляске, предлагается оказание помощи - катить коляску. Начинать катить надо медленно. Если на пути встречается дверь, необходимо предложить помочь ее открыть;
- инвалид, испытывающий трудности при передвижении, сопровождается только в кабинеты, расположенные на первом этаже здания. При сопровождении оказывается необходимая помощь, которая может быть оказана при передвижении по зданию;
- инвалиду с нарушением слуха предлагается следовать за собой. Слова сопровождаются доступными и понятными жестами. В кабинете необходимо указать рукой место, куда инвалид может присесть;
- инвалиду с нарушением зрения необходимо предложить помощь по сопровождению в кабинет. Предложить незрячему гражданину самому выбрать, с какой стороны ему удобно идти (обычно это свободная от трости сторона), при передвижении инвалид держится за специалиста рукой. Проходя двери или узкие проходы, всегда идти впереди, рукой направляя инвалида так, чтобы он шел следом за специалистом. В кабинете, необходимо подвести инвалида к стулу и направить его руку на спинку стула;
- инвалиду с нарушением интеллекта предлагается следовать за собой, перед ним открывается дверь, и предлагается занять место посетителя.

4.5. Организация личного приема инвалида с нарушением слуха:

- для привлечения внимания необходимо назвать инвалида по имени и отчеству, а в случае отсутствия реакции, слегка прикоснуться к его руке или привлечь внимание жестом руки;
- в случае сложностей с устным общением предлагается вести диалог в письменном виде;
- при возникновении необходимости ознакомления с документами, предоставленными инвалидом, ответственный специалист комментирует документы, которые нужны для решения вопроса, связанного с личным обращением инвалида. В случае предоставления неполного

комплекта документов, ответственный специалист в письменном виде сообщает инвалиду перечень недостающих документов;

- соблюдается общие этические нормы общения с инвалидом с нарушением слуха - не указывается на грамматические ошибки, не делаются замечания по устной речи, так как многие инвалиды с нарушением слуха неграмотны.

4.6. Организация личного приема с нарушением зрения:

- при общении необходимо учитывать постоянную необходимость инвалида в ориентации в пространстве. Если ответственный специалист перемещается по кабинету или покидает его – свои действия сопровождает голосом. Если в ходе личного приема возникла необходимость приглашения других специалистов, нужно представить их и дать им возможность выразить голосом свое присутствие;

- при возникновении необходимости ознакомления с документами, предоставляемым инвалидом, не нарушается порядок их расположения. Необходимо комментировать свои действия и называть документы, которые нужны для решения вопросов, связанного с личным обращением инвалида. В случае предоставления неполного комплекта документов необходимо сообщить в письменном виде информацию о недостающих документах, а также, по просьбе инвалида, записать информацию на диктофон;

- в случае необходимости подписи инвалида на документе ответственный специалист полностью читает его, убеждается в понятии инвалидом изложенной информации, а также предлагает помощь в подписании документа - располагает документ под активную руку, направляет указательный палец этой руки в место, где должно начаться подпись;

- необходимо соблюдать общие этические нормы общения с инвалидом с нарушением зрения- избегать излишней жестикуляции, в случае необходимости чтения документа предупредить инвалида о начале действия, обеспечить отсутствие шумовых явлений в кабинете (отключить или максимально снизить громкость сигналов телефонов, находящихся в кабинете);

4.7. Организация личного приема инвалида с интеллектуальными нарушениями .

- при обращении необходимо использовать конкретные формулировки, изложенные доступным и понятным языком. Речь должна быть спокойной, без колебаний тембра и скорости изложения информации. При возможности устная информация должна сопровождаться иллюстрированными или письменными материалами.

4.8. В случае, если вопрос, по которому обратился инвалид или маломобильный гражданин не находился в ведении ответственного специалиста, специалист приглашает компетентного сотрудника учреждения. До прибытия сотрудника, ответственный специалист направляет посетителя с ограничением передвижения к месту ожидания и обеспечивает его сопровождение до места ожидания следующими методами:

- инвалиду с нарушением слуха ладонью указывается на стул в зоне ожидания (приглашающий жест) и предлагает на него сесть;

- инвалиду с нарушением зрения сначала дается возможность сориентироваться в пространстве. Необходимо прикоснуться к его плечу или руке, предложить пройти к месту ожидания, сопровождая движение или поддержкой инвалида за локоть /рук, или направлять его словами (немного левее, правее).

4.9. В случае присутствия вместе с инвалидом или маломобильным гражданином сопровождающего сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика или иного лица, владеющего жестовым языком, ответственный специалист обеспечивает его доступ в учреждение.

4.10. В случае присутствия вместе с инвалидом или маломобильным гражданином собаки проводника, ответственный специалист обеспечивает ее доступ в учреждение. Ответственный специалист не имеет права требовать еще какие-либо документы, кроме паспорта собаки.

4.11. В случае необходимости ответственный специалист сопровождает инвалида или маломобильного гражданина до места расположения санитарно-гигиенической комнаты. При получении сигнала кнопки-вызова, расположенной в санитарно-гигиенической комнате, помогает выйти из комнаты.

4.12. По завершению приема ответственный специалист помогает инвалиду или маломобильному гражданину выйти из здания.

5. Ответственность.

5.1. Специалисты несут ответственность за неоказание или ненадлежащее оказание инвалиду или маломобильному гражданину ситуационной помощи, использования своего служебного положения в целях несоответствующих интересам указанных граждан.

5.2. При оказании помощи инвалидам и МГН ответственные специалисты обязаны соблюдать конфиденциальность сведений о содержании оказываемых ими услуг.

5.3. Все сотрудники учреждения при обслуживании и общении с инвалидами должны соблюдать максимальную этимку, вежливость и такт в соответствии с ограничениями его здоровья.