

**ПРИКАЗ**

от «17» сентября 2019 года

№ 720

Об обеспечении доступности  
получения медицинской помощи  
для инвалидов и маломобильных  
групп населения

В целях реализации Федеральных законов № 181 – ФЗ от 24.11.1995 «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации», № 323 – ФЗ от 21.11.2011 «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», приказа Минздрава России № 802Н от 12.11.2015 «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов инфраструктуры государственной, муниципальной и частной систем здравоохранения и предоставляемых услуг в сфере охраны здоровья, а также оказания им при этом необходимой помощи», в целях оказания помощи инвалидам и иным маломобильным гражданам с ограниченными возможностями здоровья в преодолении барьеров, препятствующих получению ими услуг наравне с другими лицами.

**ПРИКАЗЫВАЮ:**

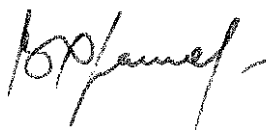
1. Утвердить Порядок обеспечения условий доступа объектов для инвалидов и маломобильных групп граждан и оказания им необходимой помощи в сфере охраны здоровья (приложение №1 к приказу).

2. Утвердить Правила по обращению и условиям доступа инвалидов и маломобильных граждан с ограниченными возможностями здоровья (приложение №2 к приказу).

3. Контроль за исполнением приказа возложить на заместителя главного врача по медицинской части, заместителя главного врача по хирургической помощи, заместителя главного врача по поликлиническому разделу работы, начальника амбулаторно-поликлинической службы, врача-педиатра (детское население).

4. Приказ вступает в силу с даты его подписания.

Главный врач



В.А. Храмов

## **Порядок обеспечения условий доступности объектов для инвалидов и маломобильных групп граждан и оказания им необходимой помощи в сфере охраны здоровья в ОГБУЗ ОБ КО №1**

1. Настоящий Порядок разработан в целях повышения качества и доступности медицинской помощи предоставляемой инвалидам и другим маломобильным гражданам, обеспечение беспрепятственного доступа указанных категорий граждан в здания и помещения ОГБУЗ «Окружная больница Костромского округа № 1» (далее - медицинская организация) и определяет мероприятия по обеспечению условий доступности объектов инфраструктуры медицинской организации.
2. Под объектами инфраструктуры понимаются помещения, здания и иные сооружения, используемые для оказания медицинской помощи инвалидам в сфере охраны здоровья.
3. Порядок определяет действия в работе больницы для обеспечения максимально удобных условий в реализации прав граждан с нарушениями функций опорно-двигательного аппарата (в том числе инвалидов-колясочников), иных маломобильных групп граждан с ограниченными возможностями, людей с недостатками зрения (слепых и слабовидящих), людей с дефектами слуха (глухих и слабослышащих), людей с нарушениями интеллекта.
4. Мероприятия по охране здоровья инвалидов проводятся на основе признания, соблюдения и защиты прав граждан в соответствии с общепризнанными принципами и нормами международного права.
5. При оказании медицинской помощи создаются условия, исключаящие дискриминацию по признаку инвалидности, обусловленной наличием каких-либо заболеваний.
6. Медицинская организация обеспечивает оказание медицинской помощи в рамках Программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной Программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи.
7. Заместители главного врача по профилю, руководители структурных подразделений больницы организуют инструктирование или обучение специалистов, работающих с инвалидами по вопросам, связанным с обеспечением доступности для инвалидов объектов, предоставляемой медицинской помощи, правилам общения с инвалидами с учетом имеющихся у них стойких расстройств функций организма и ограничений жизнедеятельности.
8. Медицинская организация обеспечивает инвалидам, включая инвалидов, использующих кресла-коляски:

условия для беспрепятственного доступа к объектам и предоставляемым в них услугам;

возможность самостоятельного или с помощью сотрудников, предоставляющих услуги, передвижения по территории, на которой расположены объекты, входа в такие объекты и выхода из них;

возможность посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом на объекты, в том числе с использованием кресла-коляски и при необходимости с помощью сотрудников, предоставляющих услуги;

сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, и оказание им помощи на объектах;

надлежащее размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к объектам и услугам с учетом ограничений их жизнедеятельности;

дублирование необходимой для инвалидов звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика, собаки-поводыря;

оказание сотрудниками, предоставляющими услуги, иной необходимой инвалидам помощи в преодолении барьеров, мешающих получению услуг и использованию объектов наравне с другими лицами;

при необходимости оказание инвалидам помощи, необходимой для получения в доступной для них форме информации о правилах предоставления услуги, в том числе об оформлении необходимых для получения услуги документов, о совершении ими других необходимых для получения услуги действий.

9. Структурные подразделения медицинской организации, оказывающие медицинскую помощь инвалидам и маломобильным гражданам используют в работе технические и технологические возможности медицинской организации, в составе которой они созданы.

10. Оснащение медицинской организации оборудованием для оказания медицинской помощи с учетом особых потребностей инвалидов и других групп населения с ограниченными возможностями здоровья проводится в соответствии с порядками оказания медицинской помощи в зависимости от вида, профиля медицинской помощи, заболеваний и состояний.

11. Медицинская организация обеспечивает транспортную доступность для инвалидов и других групп населения с ограниченными возможностями передвижения. Оборудование мест для парковки автотранспортных средств.

12. Разработка организационно-распорядительных документов по осуществлению деятельности медицинской организации по вопросам обеспечения доступности для инвалидов и маломобильных граждан в зданиях и помещениях закрепленной территории, использование объектов наравне с другими.

13. Закрепление в обязанностях сотрудников конкретных действий по обеспечению доступности для инвалидов объектов и предоставление медицинской помощи. Корректировка функциональных обязанностей при необходимости.

14. Формирование просветительности граждан в вопросах инвалидности и устранения барьеров во взаимоотношениях инвалидов и маломобильных групп населения с другими людьми.

15. Осуществление информационно-методического обеспечения структурных подразделений больницы материалами по вопросам доступности для инвалидов объектов и оказания медицинской помощи.

16. Проведение мероприятий по реализации государственной программы Российской Федерации «Доступная среда». Обеспечение поэтапного повышение уровня условий доступности для инвалидов объектов. Проведение обследования и паспортизации объектов.

17. Проведение оценки соответствия уровня доступности для инвалидов объектов и услуг с использованием показателей доступности для инвалидов объектов и услуг в сфере охраны здоровья, на основании нормативно-правовых актов.

18. Для удобства общения и коммуникационного взаимодействия между инвалидами, малоподвижными гражданами и медицинскими работниками предусматривается обязательное ношение бейджиков с указанием фамилии, имени, отчества, занимаемой должности и наименованием структурного подразделения.

19. Медицинская организация, медицинские работники несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации за нарушение прав в сфере охраны здоровья, причинение вреда жизни и (или) здоровью при оказании гражданам медицинской помощи.

**Правила по общению и условиям доступа инвалидов  
и маломобильных граждан с ограниченными возможностями здоровья  
в областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения  
«Окружная больница Костромского округа № 1»**

**Общие положения**

1. Настоящие Правила разработаны в целях повышения качества и доступности услуг, предоставляемых инвалидам и другим маломобильным гражданам с ограниченными возможностями здоровья, обеспечения беспрепятственного доступа указанных категорий граждан в здания и помещения ОГБУЗ «Окружная больница Костромского округа № 1 (далее – медицинская организация).

2. Правила обязательны к применению всеми работниками больницы, в том числе ответственными лицами за оказание ситуационной помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам с ограниченными возможностями здоровья при посещении объектов больницы.

4. В Правилах используются следующие понятия:

**ситуационная помощь** - помощь, оказываемая инвалидам и иным маломобильным гражданам в целях преодоления барьеров, препятствующих получению наравне с другими гражданами услуг, при их личном обращении в больницу;

**инвалид** - лицо, которое имеет нарушение здоровья со стойким расстройством функций организма, обусловленное заболеваниями, последствиями травм или дефектами, приводящее к ограничению жизнедеятельности и вызывающее необходимость его социальной защиты;

**маломобильные граждане** - граждане с нарушением функций опорно-двигательного аппарата, посетители с детьми (детьми-инвалидами), лично обратившиеся в больницу, нуждающиеся в ситуационной помощи;

**ответственный специалист** - сотрудник больницы, на которого приказом главного врача возложены обязанности по сопровождению и оказанию помощи инвалидам, имеющим стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, и иным маломобильным гражданам с ограниченными возможностями здоровья при их личном обращении в больницу;

**объект** - здания и помещения, находящиеся в оперативном управлении медицинской организации.

**Условия доступа**

5. Ответственный специалист при оказании необходимой ситуационной помощи обязан:

- услышав звонок вызова, и (или) увидев на экране видеокамер ситуацию, требующую оказания помощи при входе на объект (выходе), выйти и уточнить, в какой помощи нуждается инвалид (маломобильный гражданин), цель посещения учреждения, необходимость сопровождения;

- оказать необходимую помощь при входе на объект (выходе), сдаче верхней одежды в гардероб (получении и одевании верхней одежды);

- соблюдать профессиональную этику взаимоотношений и не допускать ситуаций, препятствующих получению посетителями, имеющими инвалидность или иными маломобильными группами граждан, медицинской помощи.

Для обеспечения доступа инвалидов к услугам учреждения ответственному специалисту при приёме инвалида в больницу (поликлинику) необходимо:

а) рассказать инвалиду об особенностях объекта: количестве этажей, наличии лифтов, поручней, других приспособлений и устройств для инвалидов применительно к его функциональным ограничениям, расположении санитарных комнат, возможных препятствиях на пути и т.д., необходимых для оказания услуги структурных подразделениях учреждения и местах их расположения на объекте, в каком кабинете и к кому обратиться по вопросам, которые могут возникнуть в ходе предоставления услуги;

б) познакомить инвалида со всеми специалистами, задействованными в работе с ним, лично, представив по фамилии, имени и отчеству специалиста и инвалида друг другу. Информировать, к кому он должен обратиться во всех случаях возникающих затруднений;

в) при оказании услуги в учреждении чётко разъяснить график оказания услуги (выдать расписание приема граждан, записать на лист время и место оказания услуги и т.д.);

г) указать место её проведения (показать нужный кабинет), акцентировав внимание на путь по учреждению от входа до кабинета, при необходимости сопроводить до места оказания услуги) обеспечить допуск в здание собаки-поводыря, сопровождающей инвалида по зрению.

### Правила общения

6. При общении с инвалидами необходимо помнить, что инвалиды – особая группа пациентов, нуждающаяся в социокультурной и психологической поддержке. Задача работников больницы, в том числе ответственных лиц, создать максимально комфортную обстановку для пациента (посетителя)-инвалида.

- Не следует лишней раз напоминать инвалиду, что он какой-то «не такой». Лучше сделать вид, что все в порядке. Не бояться смотреть на человека с ограниченными возможностями, а активно вступает с ним в контакт.

- При разговоре с инвалидом, обращайтесь непосредственно к нему, а не к сопровождающему или к сурдопереводчику, которые присутствуют при разговоре.

- Контактируя с инвалидом, не допускайте оплошность по невниманию, старайтесь не поставить его и себя в неловкое положение.

- Уточняйте у близких (сопровождающих) каковы реальные возможности инвалида.

- Если человек с ограниченными возможностями что-то умеет делать сам, то не следует предлагать ему помощь.

- Находясь в обществе инвалида, уберите жалостливый взгляд. Лучше поднимите настроение доброй улыбкой. Спокойствие – это платформа, на которой будут строиться все достижения.

Какие бы недостатки не имел человек, он всегда хочет чувствовать себя наравне с другими людьми. Особенно это касается инвалидов. Поэтому во время

общения с человеком с ограниченными возможностями любое неосторожное слово может обидеть и навсегда отбить желание дальнейшего общения.

Запрещено использовать при общении с инвалидами слова: «глухонемой», «немой», «паралитик», «неполноценный», «безрукий», «калека», «слабоумный», «даун», «псих», «слабоумный», «ненормальный», «шизик».

Допустимы выражения «человек с ограниченными физическими возможностями», «человек на коляске», «человек с травмой позвоночника», «незрячий», «инвалид».

#### *При общении с людьми, испытывающие трудности при передвижении*

Если вы общаетесь с человеком в инвалидной коляске, постарайся сделать так, чтобы ваши глаза находились с его глазами на одном уровне. Например, постарайся сразу в начале разговора сесть, если есть возможность, причем прямо перед ним. Помните, что инвалидная коляска – неприкосновенное пространство человека. Не облакачивайтесь на нее, не толкайте. Начать катить коляску без согласия инвалида – то же самое, что схватить и понести вещи 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, катите ее медленно. Коляска быстро набирает скорость, и неожиданный толчок может привести к потере равновесия. Всегда лично убеждайтесь в доступности мест, где запланированы мероприятия. Заранее поинтересуйтесь, какие могут возникнуть проблемы и как их можно устранить. Помните, что, как правило, у людей, имеющих трудности при передвижении, нет проблем со зрением, слухом и пониманием.

#### *При общении с людьми с плохим зрением и незрячими*

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. Все это надо выяснить и учитывать при общении. Вот основные правила взаимодействия с такими людьми:

- Предлагаая свою помощь, направляйте человека, не стискивайте его руку, идите так, как вы обычно ходите. Не нужно хватать слепого человека и тащить его за собой.

- Опишите кратко, где вы находитесь. Предупреждайте о препятствиях: ступенях, низких прилоках и т.п. Передвигаясь, не делайте рывков, резких движений.

- Если вы собираетесь читать незрячему человеку, сначала предупредите об этом. Говорите нормальным голосом. Не пропускайте информацию, если вас об этом не попросят.

- Всегда обращайтесь непосредственно к человеку, даже если он вас не видит, а не к его зрячему компаньону.

- Всегда называйте себя и представляйте других собеседников, а также остальных присутствующих.

- Когда вы предлагаете незрячему человеку сесть, не усаживайте его, а направьте руку на спинку стула или подлокотник. Когда вы общаетесь с группой незрячих людей, не забывайте каждый раз называть того, к кому вы обращаетесь.

- Избегайте расплывчатых определений и инструкций, которые обычно сопровождаются жестами, выражений вроде «Стакан находится где-то на столе». Старайтесь быть точными: «Стакан находится по середине стола».

### *При общении с людьми с нарушением слуха*

Существует несколько типов и степеней глухоты. Соответственно, существует много способов общения с людьми, которые плохо слышат. Если вы не знаете, какой предпочесть, спросите у них.

- Прежде чем заговорить с человеком, у которого понижен слух, дайте знак, что вы собираетесь ему что-то сказать.

- 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.

- Подойдите, если можно, к не слышащему человеку поближе, говорите медленно и отчетливо, но не слишком громко (снижение слуха, как ни странно, часто сопровождается повышением чувствительности к громким звукам).

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

- Если вас просят повторить что-то, попробуйте перефразировать свое предложение. Нужно использовать выражение лица, жесты, телодвижения, если хотите подчеркнуть или прояснить смысл сказанного.

- Убедитесь, что вас поняли. Не стесняйтесь спросить, понял ли вас собеседник.

- Иногда контакт достигается, если не слышащему говорить шепотом. В этом случае улучшается артикуляция рта, что облегчает чтение с губ.

- Если вы сообщаете информацию, которая включает в себя номер, технический или другой сложный термин, адрес, напишите её, 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 сурдопереводчика, 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.

#### *При общении с людьми с задержкой в развитии и проблемами общения*

Используйте доступный язык, выражайтесь точно и по делу. Не думайте, что вас не поймут. Исходите из того, что взрослый человек с задержкой в развитии имеет такой же опыт, как и любой другой взрослый человек. Будьте готовы повторить несколько раз. Не сдавайтесь, если вас с первого раза не поняли.

Говоря о задачах или давая инструкцию, рассказывайте все «по шагам». Дайте вашему собеседнику возможность обыграть каждый шаг после того, как вы объяснили ему.

#### *При общении с людьми, имеющими психиатрические проблемы*

Психические нарушения – не то же самое, что проблемы в развитии. Люди с психическими проблемами могут испытывать эмоциональные расстройства или замешательство, осложняющие их жизнь. Неверно, что люди с психическими нарушениями имеют проблемы в понимании или ниже по уровню интеллекта, чем большинство людей. У них свой особый и изменчивый взгляд на мир. Если человек, имеющий психические нарушения, расстроен, спросите его спокойно, что вы можете сделать, чтобы помочь ему. Не говорите резко с человеком, имеющим психические нарушения, даже если у вас есть для этого основания. Не следует думать, что люди с психическими нарушениями более других склонны к насилию. Если вы дружелюбны, они будут чувствовать себя спокойно.

#### *При общении с людьми, испытывающие затруднения в речи*

- Не перебивайте и не поправляйте человека, который испытывает трудности в речи. Начинайте говорить только тогда, когда убедитесь, что он уже закончил свою мысль.

- 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.

- Смотрите в лицо собеседнику, поддерживайте визуальный контакт. Отдайте этой беседе все ваше внимание.

- Не думайте, что затруднения в речи – показатель низкого уровня интеллекта человека.

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

- Не притворяйтесь, если вы не поняли, что вам сказали. Не стесняйтесь переспросить. Если вам 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.

- Если у вас возникают проблемы в общении, спросите, не хочет ли ваш собеседник использовать другой способ – написать, напечатать.

При общении с людьми с гиперкинезами (спастикой):

Гиперкинезы – непроизвольные движения тела или конечностей, которые обычно свойственны людям с детским церебральным параличом (ДЦП). Непроизвольные движения могут возникать также у людей с повреждением спинного мозга.

- Если вы видите человека с гиперкинезами, не следует обращать на него пристальное внимание.

- При разговоре не отвлекайтесь на непроизвольные движения вашего собеседника, потому что невольно можете пропустить что-то важное, и тогда вы оба окажетесь в неловком положении.

- Предлагайте помощь ненавязчиво, не привлекая всеобщего внимания.

- При гиперкинезах встречаются также затруднения в речи. В данном случае советуем прислушаться к рекомендациям, изложенным в разделе «люди с затруднениями в речи».