

Министерство здравоохранения Пермского края
Государственное бюджетное учреждение здравоохранения Пермского
края
«Ордена «Знак Почета» Пермская краевая клиническая больница»
(ГБУЗ ПК «Пермская краевая клиническая больница»)

ПРИКАЗ

« 4 » декабря 2023 года

№ 328

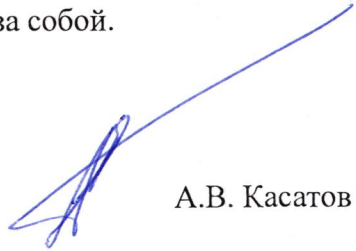
О назначении ответственных сотрудников за
организацию работы по обеспечению
доступности объекта и услуг для инвалидов

В целях повышения качества и безопасности медицинской деятельности в ГБУЗ ПК «Пермская краевая клиническая больница», руководствуясь Федеральным законом «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» (в редакции от 01 декабря 2014 года № 419-ФЗ), иными нормативными правовыми актами, локальными актами организации (учреждения), регламентирующими вопросы обеспечения доступности для инвалидов организации образования и предоставляемых услуг

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Возложить обязанности по организации работы по обеспечению доступности объекта и услуг для инвалидов, инструктаж персонала и контроль за соблюдением сотрудниками требований доступности для инвалидов в организации на главного инженера ГБУЗ ПК «Пермская краевая клиническая больница» Пермякова Д.В.
2. Назначить ответственными за организацию работы по обеспечению доступности объекта и услуг для инвалидов в структурных подразделениях ГБУЗ ПК «Пермская краевая клиническая больница» - заведующих структурными подразделениями больницы.
3. Утвердить Приложение 1 к настоящему приказу «Журнал учета проведения инструктажа персонала по вопросам связанным с обеспечением доступности для инвалидов объектов и услуг».
4. Главному инженеру Пермякову Д.В., организовать проведение инструктажа персонала больницы в соответствии с Приложением 2 к настоящему приказу, с обязательным заполнением Приложения 1 к настоящему приказу и контроль за соблюдением сотрудниками требований доступности для инвалидов в ГБУЗ ПК «Пермская краевая клиническая больница».
2. Заведующей канцелярией И.А. Ерышкиной довести приказ до сведения ответственных лиц под личную подпись.
3. Контроль над исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Главный врач


А.В. Касатов

С приказом ознакомлен _____ / _____

С приказом ознакомлен _____ / _____

С приказом ознакомлен _____ / _____

С приказом ознакомлен _____ / _____

С приказом ознакомлен _____ / _____

С приказом ознакомлен _____ / _____

С приказом ознакомлен _____ / _____

С приказом ознакомлен _____ / _____

С приказом ознакомлен _____ / _____

С приказом ознакомлен _____ / _____

С приказом ознакомлен _____ / _____

С приказом ознакомлен _____ / _____

С приказом ознакомлен _____ / _____

С приказом ознакомлен _____ / _____

С приказом ознакомлен _____ / _____

С приказом ознакомлен _____ / _____

С приказом ознакомлен _____ / _____

С приказом ознакомлен _____ / _____

С приказом ознакомлен _____ / _____

С приказом ознакомлен _____ / _____

С приказом ознакомлен _____ / _____

С приказом ознакомлен _____ / _____

С приказом ознакомлен _____ / _____

ГБУЗ ПК «Пермская краевая клиническая больница»

**«Журнал
учета проведения инструктажа персонала по вопросам,
связанным с обеспечением доступности для инвалидов
объектов и услуг»**

Начат "____" _____ 20____ г.
Окончен "____" _____ 20____ г.

**«Журнал учета проведения инструктажа персонала по вопросам, связанным с обеспечением
доступности для инвалидов объектов и услуг»**

№ п/п	Дата инструк тажа	Фамилия, имя, отчество инструктируемого	Профессия (должность) инструктируем ого	Вид инструктажа (первичный, повторный)	Фамилия, инициалы, должность инструктирующего	Подпись инструкти- руемого	Подпись инструкти- рующего
1.							
2.							
3.							
4.							
5.							
6.							

7.							
8.							
9.							
10.							
11.							
12.							
13.							
14.							

15.						
16.						
17.						
18.						
19.						
20.						
21.						
22.						

23.						
24.						
25.						
26.						
27.						
28.						
29.						
30.						

Завершающая страница:

В журнале пронумеровано, прошито и скреплено печатью
_____ листов
(цифрой и прописью)

Главный врач ГБУЗ ПК «Пермская краевая клиническая больница»
А.В. Касатов

(подпись)

**Инструкция по обучению персонала ГБУЗ ПК «Пермская краевая
клиническая больница» взаимодействию с людьми, имеющими инвалидность
и других маломобильных граждан.**

1. ВВЕДЕНИЕ.

1.1. Настоящая инструкция определяет правила поведения сотрудников ГБУЗ ПК «Пермская краевая клиническая больница» при оказании медицинской помощи людям имеющим инвалидность (иным категориям маломобильных граждан).

1.2. **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 (МГ) — это люди испытывающие затруднения при самостоятельном передвижении, получении услуги, необходимой информации или при ориентировании в пространстве (люди с временным нарушением здоровья, беременные женщины, люди старших возрастов, люди с детскими колясками и т.п.).

1.3. Инструкция разработана во исполнение государственной политики в сфере социальной защиты инвалидов в соответствии с Федеральным законом от 24 ноября 1995 г. 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» с изменениями, внесенными Федеральным законом от 1 декабря 2014 года № 419-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов», приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30.07.2015 № 527н «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», Постановления Правительства Пермского края от 29.08.2017г. № 748-п «Об организации работы по паспортизации объектов социальной, инженерной и транспортной инфраструктур и услуг в приоритетных для инвалидов и других маломобильных групп населения сферах жизнедеятельности на территории Пермского края»

1.4. Инструкция разработана в целях обеспечения доступа инвалидов к услугам и объектам, на которых они предоставляются, оказания при этом необходимой помощи, и может быть использована при инструктировании работников учреждений (организаций) любой сферы деятельности, предоставляющих услуги населению, а также при непосредственном оказании услуг инвалидам.

1.5. Требования к уровню подготовки персонала:

а) знание понятия «доступная среда для инвалидов» и основных требований доступности объектов и услуг для маломобильных граждан; основных видов архитектурных, информационных и ситуационных барьеров, препятствующих получению услуг инвалидами (МГ) наравне с другими лицами, а также возможных способов их устранения в зависимости от категории инвалидности;

б) осведомленность о перечне предоставляемых услуг в организации; формах и порядке предоставления услуг (в организации, на дому, электронно и дистанционно);

в) информированность о специальном (вспомогательном) оборудовании и приспособлениях для инвалидов, имеющихся в распоряжении учреждения, наличии доступа к ним, порядке их эксплуатации (включая требования безопасности);

г) ознакомление с порядком эвакуации граждан на объекте, в том числе маломобильных, в экстренных случаях и чрезвычайных ситуациях;

2. ОСОБЕННОСТИ ОБСЛУЖИВАНИЯ ЛЮДЕЙ С ИНВАЛИДНОСТЬЮ И МГН. ЭТИКА ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ЛЮДЬМИ С ИНВАЛИДНОСТЬЮ РАЗНЫХ НОЗОЛОГИЙ

2.1. Помощь инвалидам на креслах-колясках

- Помните, что инвалидная коляска — неприкосновенное пространство человека. Не облокачивайтесь на нее, не толкайте, не кладите на нее руки без разрешения.
- Всегда спрашивайте, нужна ли помощь, прежде чем оказать ее. Если ваше предложение о помощи принято, спросите, что нужно делать, и четко следуйте инструкциям. Это важно при пересаживании инвалида со своего кресла-коляски на служебную коляску или на другое место (кровать, кресло, стул и т.п.).
- Если передвигаете коляску, сначала катите ее медленно. Следите за путем передвижения, так как неожиданное препятствие и толчок могут привести к потере равновесия инвалида и его выпадению из коляски.
- При наличии препятствия, нажимая на ручки коляски, приподнимите переднюю часть коляски, поставьте ее на задние колеса и в таком положении преодолите препятствие.
- При подъеме инвалида в коляске по лестнице на руках инвалид должен находиться лицом по ходу движения, если он не предлагает другого. Следите за наклоном коляски во время передвижения вниз, чтобы инвалид не выпал из коляски.
- При разговоре с человеком на коляске, если возможно, расположитесь так, чтобы ваши лица были на одном уровне. Избегайте положения, при котором вашему собеседнику нужно запрокидывать голову.

Помощь инвалидам, передвигающимся с помощью костылей, тростей, ходунков.

- Инвалиду, передвигающемуся с костылями или тростью, необходима помощь, если нужно открыть тяжелую дверь, перенести вещи или багаж, при отсутствии поручней лестничного марша, при наличии высоких порогов и препятствий на пути, при передвижении на большие расстояния.
- Помните, что, как правило, у людей, имеющих трудности при передвижении, нет проблем со зрением, слухом и пониманием.

Помощь инвалидам с поражением органов зрения.

- 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 общаетесь с группой незрячих людей, не забывайте каждый раз называть того, к кому вы обращаетесь.
- Не заставляйте вашего собеседника вещать в пустоту: если вы перемещаетесь, предупредите его.
- Если вас попросили помочь взять какой-то предмет, не следует тянуть кисть слепого к предмету и брать его рукой этот предмет. Подайте этот предмет ему в руки, сопровождая пояснения ваших действий словами.
- Если вы заметили, что незрячий человек сбился с маршрута, не управляйте его движением на расстоянии, подойдите, предложите помощь, возьмите под руку и помогите выбраться на нужный путь.

Помощь инвалидам с поражением органов слуха.

- 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.
- 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.

Помощь инвалидам с отклонениями умственного развития.

- Исходите из того, что взрослый человек с задержкой в развитии имеет такой же опыт, как и любой другой взрослый человек.
- Если необходимо, используйте иллюстрации или фотографии. Будьте готовы повторить несколько раз.
- Обращайтесь с человеком с проблемами развития точно так же, как вы бы обращались с любым другим.
- Не надо думать, что люди с психическими нарушениями обязательно нуждаются в дополнительной помощи и специальном обращении.
- Обращайтесь с людьми с психическими нарушениями как с личностями. Не нужно делать преждевременных выводов на основании опыта общения с другими людьми с такой же формой инвалидности.
- Не следует думать, что люди с психическими нарушениями более других склонны к насилию.
Это миф. Если вы дружелюбны, они будут чувствовать себя спокойно.
- Неверно, что люди с психическими нарушениями имеют проблемы в понимании или ниже по уровню интеллекта, чем большинство людей.
- 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.

Помощь людям, испытывающим затруднения речи.

- Не игнорируйте людей, которым трудно говорить, потому что понять их — в ваших интересах.
- 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.

3. ЗАКЛЮЧЕНИЕ.

3.1. В учреждении проводятся следующие виды инструктажа по вопросам доступности.

3.1.1. Первичный инструктаж, который может проводиться:

- индивидуально – как вводный инструктаж при приеме на работу нового сотрудника (теоретически и практически – в виде тренинга на рабочем месте), так и при введении новых обязанностей в должностную инструкцию сотрудника;

- коллективно (в малых группах или для всего коллектива) - с целью общего информирования о порядке работы по обеспечению доступности объекта и предоставляемых услуг; об ответственных лицах; о задачах по оказанию помощи и о взаимодействии с маломобильными гражданами.

3.1.2. Повторный инструктаж (в том числе периодический):

- индивидуально (в случае выявления нарушения требований и обязанностей кем-то из сотрудников), для развития навыков работы, а также в случае приобретения нового технического (вспомогательного) средства, используемого для оказания помощи маломобильному гражданину;

- коллективно (в малых группах и для всего коллектива) – в целях развития и совершенствования знаний по вопросам доступности, для анализа и обсуждения нарушений требований доступности, выявленных в ходе контрольных мероприятий (для их устранения и недопущения впредь), а также при вступлении в силу новых документов, инструкций, правил, при введении новых услуг, при организации обслуживания в новых формах, на новых объектах.

Таблица Задачи инструктажа персонала при его различных видах и формах

Виды инструктажа	Формы проведения инструктажа	
	Индивидуально	Коллективно
Первичный	- при приеме на работу; - при введении новых обязанностей	- для информирования о порядке работы, об ответственных лицах, о задачах по оказанию помощи МГН
Повторный	- для развития навыков работы с МГН; - при приобретении нового оборудования; - при нарушении обязанностей помощи инвалидам и МГН	- для развития знаний по вопросам доступности объектов и услуг; - для обсуждения нарушений требований доступности; - при принятии новых документов; - при введении новых услуг, новых форм обслуживания, объектов