

Министерство здравоохранения
Омской области
Бюджетное учреждение здравоохранения Омской области
«Стоматологическая поликлиника»

П Р И К А З

11 декабря 2020 г.

г. Омск

№ 108/10

Об обеспечении доступности
для инвалидов и лиц маломобильной
группы населения объекта и медицинских
услуг в учреждении

В целях реализации положений Конвенции ООН о правах инвалидов, федерального закона от 01.12.2014 № 419-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов и осуществлению мероприятий по обеспечению условий доступности для инвалидов объектов и услуг», в рамках исполнения Указа Президента РФ от 02.10.1992 № 1157 «О дополнительных мерах государственной поддержки инвалидов», Федерального закона от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации», приказа Минтруда России 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», приказа Минздрава России от 12.11.2015 № 802н «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»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить:

1.1. Положение о порядке действий с целью оказания помощи инвалидам и лицам маломобильной группы населения в БУЗОО «Стоматологическая поликлиника» (приложение 1).

1.2. Инструкцию по обслуживанию инвалидов и других маломобильных граждан в БУЗОО «Стоматологическая поликлиника» (приложение 2).

2. Назначить ответственными:

2.1. За организацию работы по обеспечению доступности объекта для инвалидов и лиц маломобильной группы населения в поликлинике, включая контроль рабочего состояния «кнопки вызова», сопровождение данной категории граждан в поликлинике – начальника отдела материально-технического снабжения Юркина Д.А.

2.2. За организацию работы по обеспечению доступности оказания медицинских услуг для инвалидов и лиц маломобильной группы населения в поликлинике – заместителя главного врача по медицинской части Сунцову В.В.

2.3. За организацию работы по обеспечению доступности объекта (лечебных отделений) и оказания медицинских услуг для инвалидов и лиц маломобильной группы населения в отделениях:

- Ставниченко Т.А., заведующего отделением терапевтической стоматологии;
- Кукушкина К.Н., заведующего отделением хирургической стоматологии;
- Ковалевскую С.Ю., заведующего отделением ортопедической стоматологии;
- Голову Л.Н., заведующего отделением детской стоматологии и ортодонтии, отделением стоматологических услуг;
- в рентгенологическом кабинете – главную медицинскую сестру Поливову Е.В.

2.4. За обеспечение доступа и сопровождение инвалидов и лиц маломобильной группы населения:

- от входа в поликлинику до гардеробной, регистратуры, уборной – начальника службы материально-технического снабжения Юркина Д.А., заведующего хозяйством Губкину Е.А.;

- от регистратуры до лечебных отделений и рентгенологического кабинета – заведующих отделениями, старших медицинских сестер, заведующего производством зуботехнической лаборатории.

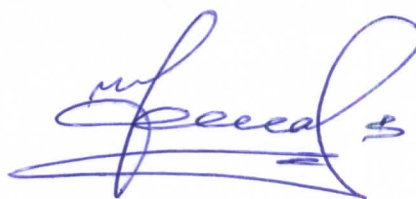
2.5. За обеспечение сопровождения инвалидов и лиц маломобильной группы населения при поступлении сигнала вызова по кнопке ответственным лицом – гардеробщиков Езовских О.Н. и Авазову Г.А.

2.6. За организацию размещения на информационном стенде и сайте БУЗОО «Стоматологическая поликлиника» информации о Порядке обеспечения условий доступности для инвалидов и лиц маломобильной группы населения объекта и медицинских услуг в поликлинике заведующего организационно-методического кабинета Александрова Е.В.

2.7. За информирование заместителя главного врача по медицинской части об обращении инвалида или его представителя в поликлинику посредством телефонного звонка в приемную главного врача или регистратуру – секретаря руководителя и медицинских регистраторов.

3. Контроль за исполнение данного приказа оставляю за собой.


Главный врач



Д.А. Федоров

Приложение

Утверждаю
Главный врач БУЗОО
«Стоматологическая поликлиника»
Д.А. Федоров
2020 г.




Положение о порядке действий с целью оказания помощи инвалидам и лицам маломобильной группы населения в БУЗОО «Стоматологическая поликлиника»

1. Запись пациентов, имеющих инвалидность, других маломобильных групп (МБГ) населения на амбулаторный прием к врачам БУЗОО «Стоматологическая поликлиника» осуществляется:
 - 1.1. Посредством обращения в регистратуру поликлиники по телефонному номеру 8(3812) 25-23-38 или обращения к заместителю главного врача по медицинской части по телефонному номеру 8(3812) 25-27-32.
 - 1.2. Посредством записи на интернет-портале через официальный сайт поликлиники (osp_mail@minzdrav.omskportal.ru), портал Госуслуг (<https://www.gosuslugi.ru>), терминал «Инфомат» в холле поликлиники на первом этаже.
2. Доступ пациентов МБГ обеспечивается через центральный вход в поликлинику. Для доступа в поликлинику у входной двери имеется звонок для вызова ответственного сотрудника, который самостоятельно, или с группой ответственных лиц, организует передвижение пациента к гардеробу, регистратуре или лечебному отделению.
3. При поступлении сигнала вызова по кнопке от пациента, имеющего инвалидность и МБГ группы населения (без предварительной записи), ответственный сотрудник незамедлительно выходит к центральному входу, открывает входные двери на всю ширину для беспрепятственного проезда кресла-каталки или прохода пациента, уточняет у пациента, в каком виде медицинской помощи он нуждается.
4. Пациенты, имеющие инвалидность, не утратившие способность к самостоятельному передвижению, сопровождаются ответственным сотрудником от входной двери к гардеробу, регистратуре до лечебного отделения, где его встречает ответственный сотрудник отделения.
5. В случае наличия сопровождающего лица у пациента, имеющего инвалидность, ответственный сотрудник информирует сопровождающего и самого пациента о порядке получения медицинской помощи в поликлинике.
6. При необходимости проведения дополнительного рентгенологического исследования, группой ответственных лиц организуется передвижение пациента, не имеющего возможности самостоятельно передвигаться. Пациенты, имеющие инвалидность, не утратившие способность к самостоятельному передвижению, сопровождаются ответственным сотрудником лечебного отделения.

7. После окончания оказания медицинской помощи в лечебном отделении, пациент назначается на повторный прием в удобное ему время. Группой ответственных лиц организуется передвижение пациента, не имеющего возможности самостоятельно передвигаться. Пациенты, имеющие инвалидность, не утратившие способность к самостоятельному передвижению, сопровождаются ответственным сотрудником лечебного отделения до гардероба и выхода через центральный вход. При необходимости, до стоянки инвалидного транспорта и помогает погрузиться в машину.

Приложение

Утверждаю
Главный врач БУЗОО
«Стоматологическая поликлиника»
Д.А. Федоров
« 17 » декабря 2020 г.



Инструкцию по обслуживанию инвалидов и других маломобильных граждан в БУЗОО
«Стоматологическая поликлиника»

1. Общие положения

1.1. Настоящая инструкция определяет правила поведения сотрудником стоматологической поликлиники при предоставлении услуг инвалидам (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 (МБГ) — 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 в целях обеспечения доступа инвалидов к услугам и объектам, на которых они предоставляются, оказания при этом необходимой помощи.

1.4. Ответственный сотрудник по обеспечению доступности предоставляемых услуг для инвалидов и малоподвижных групп населения назначается главным врачом поликлиники, должен владеть информацией:

- об основных особенностях обслуживания пациентов с различными видами ограничений (слух, зрение, опорно-двигательный аппарат);
- о порядке действий оказания помощи инвалидам и малоподвижным группам в преодолении барьеров доступа к отделениям поликлиники;
- о наличии приспособления для обеспечения доступности пациентов с различными видами ограничений;
- о месте оказания услуг и помощи, пути движения по поликлинике.

2. 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, электронно и дистанционно);
- в) информированность о специальном (вспомогательном) оборудовании и приспособлениях для инвалидов, имеющих в распоряжении учреждения (организации), 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;
- д) наличие разработанных правил взаимодействия сотрудников учреждения (организации) при предоставлении услуг инвалиду.

2. Общие правила этикета

2.1. При встрече сотрудник учреждения должен обращаться с инвалидом вежливо и уважительно, обращаясь непосредственно к нему, а не к сопровождающему или сурдопереводчику, которые присутствуют при разговоре.

2.2. При встрече с человеком, который плохо видит или совсем не видит, сотрудник поликлиники обязан назвать свои ФИО и должность и обозначить статус сотрудников, которые будут контактировать с пациентом.

2.3. При предложении помощи сотруднику поликлиники необходимо подождать, пока ее примут, затем спросить, что и как делать.

2.4. Сотрудник поликлиники обязан лично и заранее убедиться в доступности мест, где предусмотрено оказание услуг и прием граждан.

2.5. Сотрудник поликлиники не имеет права совершать манипуляции с инвалидной коляской без согласия ее владельца или сопровождающего инвалида лица.

2.6. Сотрудник поликлиники обязан внимательно и терпеливо выслушать пациента, испытывающего трудности в общении. При разговоре с человеком, пользующимся инвалидной коляской или костылями, сотрудник поликлиники должен расположиться так, чтобы его глаза были на одном уровне с глазами пациента. Разговаривая с теми, кто может, читать по губам, сотрудник поликлиники должен расположиться так, чтобы на него падал свет, и его было хорошо видно. С целью привлечения внимание человека, который плохо слышит, сотрудник поликлиники обязан помахать ему рукой или слегка похлопать по плечу.

3. Сопровождение инвалидов на приеме и при оказании им услуг в поликлинике

3.1. Инвалидам оказывается необходимая помощь при входе в здание (выходе из здания), сдаче верхней одежды в гардероб (получении и одевании в верхнюю одежду).

3.2. В первоочередном порядке уточняется, в какой помощи нуждается инвалид, цель посещения поликлиники, необходимость сопровождения.

3.3. Для обеспечения доступа инвалидов к услугам специалисту при приеме инвалида в поликлинике необходимо:

а) Предоставить инвалиду информацию:

- об особенностях здания учреждения, приспособлений и устройств для инвалидов, применительно к его функциональным ограничениям, расположении санитарных комнат, возможных препятствиях на пути и т.д. - необходимых для оказания услуги в лечебных отделениях и кабинетах, местах их расположения в здании;
- о специалистах (ФИО), которые будут задействованными в работе с ним;
- о том, к кому он должен обратиться во всех случаях возникающих затруднений;
- о графике оказания услуги (расписание работы специалистов, время и номер кабинета, где планируется оказание услуги и т.д.), маршрут от входа в поликлинику до кабинета.

3.4. Особенности общения с инвалидами, имеющими нарушение зрения или незрячими:

- При оказании помощи в передвижении незрячему человеку, специалисту поликлиники необходимо направить пациента, аккуратно взяв его за рукав, сначала предупредив его об этом, с обязательным кратким описанием места нахождения. При совершении совместного передвижения, сотрудник поликлиники должен предупреждать о препятствиях.
- При чтении незрячему человеку, сотрудник поликлиники должен говорить обычным голосом. Когда незрячий человек должен подписать документ, сотрудник поликлиники должен обязательно прочитать его полностью.
- С целью предложения незрячему человеку сесть, сотрудник поликлиники должен направить его руку на спинку стула или подлокотник, предоставив пациенту возможность свободно потрогать предмет.
- Сотрудник поликлиники должен предупредить незрячего пациента о предстоящем перемещении по поликлинике, при спуске или подъеме по ступенькам необходимо вести такого пациента перпендикулярно к ним, без рывков, резких движений, предупреждая о препятствиях.

3.5. Особенности общения с инвалидами, имеющими нарушение слуха:

- При разговоре с человеком, у которого плохой слух, сотрудник поликлиники должен смотреть прямо на него, для того, чтобы пациент мог иметь возможность следить за выражением лица специалиста.
- С целью привлечения внимания человека, который плохо слышит, сотрудник поликлиники должен назвать его по имени, в случае отсутствия ответа, необходимо слегка тронуть человека или помахать рукой.
- Сотрудник поликлиники должен говорить ясно и ровно. При просьбе пациента повторить что-то, специалист должен повторить свое предложение, используя жесты, обязательно убедившись, что информация понятна собеседнику.

- При возникновении затрудненности устного общения, сотрудник поликлиники должен предложить переписку.

3.6. Виды барьеров при оказании услуг инвалидам.

Описание категории маломобильных граждан	Значимые барьеры окружающей среды (для учета и устранения на объекте)
Инвалиды, передвигающиеся на кресло-колясках	Высокие пороги, ступени, отсутствие поручней, нарушение их высоты; неровное, скользкое покрытие и мягкое (с высоким ворсом, крупнонасыпное и прочее) покрытие, узкие дверные проемы и коридоры; неадаптированные санитарные комнаты; отсутствие места для разворота в помещениях; высокое расположение информации на стойках и стендах.
Инвалиды с поражением нижних конечностей (использующие трости, костыли, опоры)	Высокие пороги, ступени; неровное, скользкое покрытие; не правильно установлены пандусы; отсутствие поручней; отсутствие мест отдыха на пути движения
Инвалиды с поражением верхних конечностей	Трудности в открывании дверей; трудности в пользовании выключателями, кранами и др.; невозможность, сложность в написании текстов; иные ограничения действия руками.
Слепые и слабовидящие инвалиды	Преграды на пути движения (колонны, тумбы, стойки и прочее); ступени, особенно разной геометрии, без цветового, тактильного обозначения; отсутствие контрастной и тактильной информации и указателей; отсутствие информационных табличек, выполненных шрифтом Брайля; отсутствие поручней, иных направляющих; неорганизованность доступа на объект и места ожидания собаки-проводника; отсутствие дублирующей звуковой информации при экстренных случаях.
Глухие и слабослышащие	Отсутствие и недостаточность зрительной информации; отсутствие сурдо-тифлосурдоперевода и переводчика; отсутствие аудиоконтур, индукционных петель; иные информационные барьеры и отсутствие дублирующей световой информации при чрезвычайных ситуациях.
Инвалиды с особенностями интеллектуального развития	Отсутствие (недостаточность) понятной информации, информации на простом языке; отсутствие ограждений опасных мест; трудности ориентации при неоднозначности информации; неорганизованность сопровождения на объекте.