

Департамент здравоохранения Ивановской области
Областное бюджетное учреждение здравоохранения
«КАРДИОЛОГИЧЕСКИЙ ДИСПАНСЕР»

П Р И К А З

«11» марта 2016 г.

№ 44

Об организации работы
по обеспечению доступности объекта
и услуг для инвалидов и других
маломобильных групп населения

В целях соблюдения в ОБУЗ «Кардиологический диспансер» требований доступности для инвалидов и других маломобильных групп населения объектов и предоставляемых услуг

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Назначить ответственным за организацию работы по обеспечению доступности объекта и услуг для инвалидов и других маломобильных групп населения в ОБУЗ «Кардиологический диспансер» заместителя главного врача по хозяйственным вопросам СЛОВЕСНОГО И.С.
2. Заместителю главного врача по хозяйственным вопросам СЛОВЕСНОМУ И.С. в срок до 25.03.2016 г. разработать инструкцию для проведения инструктажа сотрудников, оказывающих содействие инвалидам и другим маломобильным группам населения.
3. Назначить ответственным за проведение своевременного инструктажа специалистов оказывающих содействие инвалидам и другим маломобильным группам населения в ОБУЗ «Кардиологический диспансер» инженера АХО ВОРОТИЛОВА А.Б.
4. Инженеру АХО ВОРОТИЛОВУ А.Б. обеспечить контроль за соблюдением сотрудниками диспансера требований доступности для инвалидов и других маломобильных групп населения.
5. Контроль исполнения настоящего приказа оставляю за собой.

Главный врач

О.А. Белова

УТВЕРЖДАЮ:

Главный врач

ОБУЗ «Кардиологический диспансер»

 О.А. Белова

«25» 03 2016 г.



**Инструкция для сотрудников
по обеспечению доступа инвалидов к услугам и объектам
ОБУЗ «Кардиологический диспансер»**

I. Общие правила этикета

При предоставлении услуг инвалидам необходимо соблюдать следующие **общие правила этикета** в зависимости от конкретной ситуации:

1. При разговоре с человеком, обращайтесь непосредственно к нему, а не к сопровождающему или сурдопереводчику, которые присутствуют при разговоре.
2. При знакомстве с человеком вполне естественно пожать ему руку - даже тем, кому трудно двигать рукой или кто пользуется протезом.
3. Называйте себя и тех людей, которые пришли с вами при встрече с человеком, который плохо видит или совсем не видит. Если у вас общая беседа в группе, не забывайте пояснить, к кому в данный момент вы обращаетесь.
4. Если вы предлагаете помощь, дождитесь, пока ее примут, а затем спрашивайте, что и как делать.
5. Обращайтесь к взрослым инвалидам как к взрослым здоровым людям.
6. Не опирайтесь на кресло-коляску.
7. При разговоре с человеком, испытывающим трудности в общении, слушайте его внимательно. Будьте терпеливы, ждите, когда человек сам закончит фразу. Не поправляйте его и не договаривайте за него. Никогда не притворяйтесь, что вы понимаете, если на самом деле это не так. Повторите, что вы поняли, это поможет человеку ответить вам, а вам — понять его.
8. Когда вы говорите с человеком, пользующимся инвалидной коляской или костылями, расположитесь так, чтобы ваши и его глаза были на одном уровне. Разговаривая с теми, кто может, читать по губам, расположитесь так, чтобы на вас падал свет, и вас было хорошо видно, постарайтесь, чтобы вам ничего, не мешало.
9. Чтобы привлечь внимание человека, который плохо слышит, помашите ему рукой или аккуратно похлопайте по плечу. Смотрите ему прямо в глаза и говорите четко, но имейте в виду, что не все люди, которые плохо слышат, могут читать по губам.
10. Относитесь к другому человеку, как к себе самому, точно так же его уважайте.

II. Сопровождение инвалидов на приёме в учреждении

Для обеспечения доступа инвалидов к услугам и объектам, на которых они предоставляются, специалисту при приёме инвалида в учреждение необходимо:

1. Рассказать пациенту (посетителю) об архитектурных особенностях здания учреждения:
 - количестве этажей;
 - основных необходимых пациенту структурных подразделениях учреждения и местах их расположения в здании, в каком кабинете к кому обратиться по вопросам, которые могут возникнуть в ходе предоставления услуги;

- расположение комнат гигиены и санузлов.
- 2. Рассказать, учитывая степень социальных ограничений пациентов (посетителей), об особенностях организации доступной среды в учреждении:
 - наличии пандусов, мнемосхем, тактильных дорожек, поручней и тактильных метках на них, лифта и т.д.
 - особое внимание обратить на знаки, предупреждающие об опасности: звуковые сигналы тревоги, световые табло;
 - обучить экстренной эвакуации, наиболее быстрым и безопасным способам выхода из здания.
- 3. 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
- 4. При завершении приёма в учреждении уточнить, остались ли у пациента (посетителя) какие-либо вопросы или особые пожелания.

III. Правила этикета для лиц с разными расстройствами функций организма

1. **Правила этикета при общении с инвалидами, испытывающими трудности при передвижении:**
 - 1.1. Помните, что инвалидная коляска — неприкосновенное пространство человека. Не облокачивайтесь на нее и не толкайте.
 - 1.2. Всегда спрашивайте, нужна ли помощь, прежде чем оказать ее инвалидам, испытывающим трудность при передвижении, и предлагайте помощь, если нужно открыть тяжелую дверь или пройти по ковру с длинным ворсом.
 - 1.3. Если ваше предложение о помощи принято, спросите, что нужно делать, и четко следуйте инструкциям.
 - 1.4. Если вас попросили помочь инвалиду, передвигающемуся на коляске, сначала катите ее медленно. Коляска быстро набирает скорость, и неожиданный толчок может привести к потере равновесия.
 - 1.5. Всегда лично убеждайтесь в доступности мест, где запланированы мероприятия. Заранее поинтересуйтесь, какие могут возникнуть проблемы или барьеры и как их можно устранить.
 - 1.6. Помните, что, как правило, у людей, имеющих трудности при передвижении, нет проблем со зрением, слухом и пониманием.
2. **Правила этикета при общении с инвалидами, имеющими нарушение зрения или незрячими:**
 - 2.1. Оказывая помощь незрячему человеку, направляйте его, не стискивая его руку, идите так, как вы обычно ходите.
 - 2.2. Опишите кратко, где вы находитесь. Предупреждайте о препятствиях: ступенях, лужах, ямах, низких притолоках, трубах и т.п.

- 2.3. Используйте, если это уместно, знакомые фразы, характеризующие цвет, расстояние, окружающую обстановку. Делитесь эмоциональным воздействием от увиденного.
- 2.4. Обращайтесь с собаками-поводырями не так, как с обычными домашними животными. Не командуйте, не трогайте и не играйте с собакой-поводырем.
- 2.5. Если вы собираетесь читать незрячему человеку, сначала предупредите его об этом. Говорите обычным голосом. При этом не заменяйте чтение пересказом, не пропускайте информацию, если вас об этом не попросят.
- 2.6. Когда незрячий человек должен подписать документ, прочитайте его обязательно полностью. Инвалидность не освобождает слепого человека от ответственности, обусловленной законодательством.
- 2.7. Если вы хотите пожать руку, скажите об этом.
- 2.8. Когда вы предлагаете незрячему человеку сесть, не усаживайте его, а направьте его руку на спинку стула или подлокотник, дайте ему возможность свободно потрогать предмет.
- 2.9. Когда вы общаетесь с группой незрячих людей, не забывайте каждый раз называть того, к кому вы обращаетесь.
- 2.10. Не заставляйте вашего собеседника обращаться в пустоту: если вы перемещаетесь, предупредите его об этом.
- 2.11. Избегайте расплывчатых определений и инструкций, которые обычно сопровождаются жестами. Старайтесь быть точными: «Стакан посередине стола».
- 2.12. Оказывая помощь незрячему, двигайтесь не торопясь, и при спуске или подъеме по ступенькам ведите незрячего перпендикулярно к ним. Не делайте рывков, резких движений, предупреждайте о препятствиях.

3. Правила этикета при общении с инвалидами, имеющими нарушение слуха:

- 3.1. 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.
- 3.2. Существует много способов общения с людьми, которые плохо слышат. Если вы не знаете, какой предпочесть, спросите у них.
- 3.3. 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.
- 3.4. Чтобы привлечь внимание человека, который плохо слышит, назовите его по имени. Если ответа нет, можно слегка тронуть человека или же помахать рукой.
- 3.5. Говорите ясно и ровно. Не нужно излишне подчеркивать что-то, а также кричать, особенно в ухо.

- 3.6. Если вас просят повторить что-то, попробуйте перефразировать свое предложение. Используйте жесты.
- 3.7. Убедитесь, что вас поняли. Не стесняйтесь спросить, понял ли вас собеседник.
- 3.8. 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.
- 3.9. Если существуют трудности при устном общении, спросите, не будет ли проще переписываться.
- 3.10. Если вы общаетесь через переводчика, не забудьте, что обращаться надо непосредственно к собеседнику, а не к переводчику.
- 3.11. Нужно использовать выражение лица, жесты, телодвижения, если хотите подчеркнуть или прояснить смысл сказанного.

4. Правила этикета при общении с инвалидами, имеющими задержку в развитии и проблемы общения, умственные нарушения:

- 4.1. Используйте доступный язык, выражайтесь точно и по сути дела.
- 4.2. Избегайте словесных штампов и образных выражений, если только вы не уверены в том, что ваш собеседник с ними знаком.
- 4.3. Информирова об услугах, которые может получить пациент (посетитель), рассказывайте все «по шагам». Дайте вашему собеседнику возможность осмыслить каждый шаг после того, как вы информировали его.
- 4.4. Исходите из того, что взрослый человек с задержкой в развитии имеет определённый опыт, как и любой другой взрослый человек.
- 4.5. Если необходимо, используйте иллюстрации или фотографии. Будьте готовы повторить несколько раз.
- 4.6. Обращайтесь с человеком с проблемами развития точно так же, как вы бы обращались с любым другим.
- 4.7. Помните, что люди с задержкой в развитии дееспособны и могут подписывать документы, контракты, голосовать, давать согласие на медицинскую помощь и т.д.

5. Правила этикета при общении с инвалидами, имеющими психические нарушения:

- 5.1. Люди с психическими проблемами могут испытывать эмоциональные расстройства или замешательство, осложняющие их жизнь.
- 5.2. Люди с психическими нарушениями не всегда нуждаются в дополнительной помощи и специальном обращении.
- 5.3. Обращайтесь с людьми с психическими нарушениями как с личностями. Не делайте преждевременных выводов на основании опыта общения с другими людьми с такой же формой инвалидности.
- 5.4. Будьте дружелюбны.
- 5.5. Если человек, имеющий психические нарушения, расстроен, спросите его спокойно, что вы можете сделать, чтобы помочь ему.

5.6. Не говорите резко с человеком, имеющим психические нарушения, даже если у вас есть для этого основания.

6. Правила этикета при общении с инвалидом, испытывающим затруднения в речи:

- 6.1. Не игнорируйте людей, которым трудно говорить, попытайтесь их понять.
- 6.2. Не перебивайте и не поправляйте человека, который испытывает трудности в речи. Начинайте говорить только тогда, когда убедитесь, что он уже закончил свою мысль.
- 6.3. 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.
- 6.4. Старайтесь задавать вопросы, которые требуют коротких ответов или кивка.
- 6.5. 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.
- 6.6. Если у вас возникают проблемы в общении, спросите, не хочет ли ваш собеседник использовать другой способ — написать, напечатать.