УТВЕРЖДАЮ
и.о. главного врача ГБУЗ СПБ №4
Т.В. Титаевская

_1_ января 2023 г.

Временный Порядок
предоставления услуг инвалидам на объектах, которые невозможно полностью приспособить с учетом их нужд

1. Общие положения.

1.1. Временный Порядок предоставления услуг инвалидам на объектах, которые невозможно полностью приспособить с учетом их нужд (далее - Порядок) разработан в целях реализации государственной политики Российской Федерации в области социальной защиты инвалидов, обеспечения инвалидам равных с другими гражданами возможностей в реализации прав и свобод, предусмотренных Конституцией Российской Федерации, положений Конвенции ООН «О правах инвалидов» от 13 декабря 2006 года и Федерального закона от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации».

1.2. Порядок устанавливает правила предоставления государственных и социальных услуг (далее - услуги) инвалидам обращающимся в государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Специализированная психиатрическая больница №4» министерства здравоохранения Краснодарского края(далее - учреждение) в зданиях и сооружениях, которые невозможно полностью приспособить (адаптировать) для этих целей.

1.3. Порядок разработан и утвержден приказом по учреждению, на балансе которого находятся и используются для предоставления услуг гражданам здания, строения, сооружения (далее - объекты), являющиеся объектами, которые невозможно полностью приспособить для оказания услуг инвалидам до их реконструкции и (или) капитального ремонта объектов.

1.4. Порядок включает правила предоставления услуг инвалидам в отношении тех категорий, для которых отсутствует возможность адаптировать учреждение полностью или на период до реконструкции и (или) капитального ремонта объектов.

1.5. Применение правил, предусмотренных Временным порядком, обеспечивает доступность получения услуг инвалидами всех категорий.

1.6.В учреждении после проведения реконструкции и (или) капитального ремонта будут внесены во Временный порядок соответствующие изменения.

1.7. Приказом учреждения назначены ответственные по исполнению Порядка – должностные лица, в должностные инструкции которых внесены обязанности:

- по координации деятельности по предоставлению услуг инвалидам (при стационарной форме обслуживания),

2. Порядок предоставления услуг инвалидам на объектах которые невозможно полностью приспособить (до их реконструкции, капитального ремонта) с учетом нужд инвалидов

Работники ГБУЗ СПБ№4 обязаны оказывать помощь маломобильным гражданам в передвижении по территории больницы при обращении за медицинской помощью, при посещениях и т.д. При обслуживании граждан

необходимо принимать во внимание некоторые аспекты, связанные с инвалидностью.
В целях повышения качества обслуживания в учреждении разработаны рекомендации, которые необходимо учитывать при общении с людьми, имеющими те или иные виды инвалидности.

Ответственные за кнопку вызова персонала (санитарка приемного отделения) в случае звонка обязана выйти на улицу и оказать помощь маломобильным гражданам (дать полную информацию о предоставляемых услугах, оказать помощь в сопровождении и движении по учреждению или вызвать медперсонал структурного подразделения куда направляется инвалид, сопроводить до специалистов после посещения сопроводить обратно.).

Общие рекомендации

1. Обращаясь к маломобильным гражданам представьтесь и представьте других людей, которые могут быть с Вами.
2. Предлагая помощь - дождитесь, пока она будет принята. Затем выслушайте рекомендации, либо попросите о них. Убедитесь, что человек понял информацию о Вашем намерении помочь ему. Не обижайтесь, если Вашу помощь отклонили.
3. Когда вы разговариваете с инвалидом, обращайтесь непосредственно к нему, а не к сопровождающему или сурдопереводчику, которые могут присутствуют при разговоре.
4. Будьте спокойны и доброжелательны. Если не знаете, что делать, спросите об этом своего собеседника. Не бойтесь задеть его этим - ведь Вы показываете, что искренне заинтересованы в общении.

Люди, испытывающие трудности при передвижении

При общении с человеком в инвалидной коляске, необходимо сделать так, чтобы ваши глаза находились с его глазами на одном уровне.
Инвалидная коляска - неприкосновенное пространство человека. Не облокачивайтесь на нее, не толкайте без разрешения. Любое вспомогательное приспособление (трость, инвалидная коляска, костыли и т.д.) - это чья-то собственность, которую надо уважать. Не перемещайте, не берите их, не получив разрешения
Всегда спрашивайте, нужна ли помощь, прежде чем оказать ее. Предлагайте помощь, если нужно открыть тяжелую дверь. Если ваше предложение о помощи принято, спросите, что нужно делать, и четко следуйте инструкциям. Заранее поинтересуйтесь, какие могут возникнуть проблемы и как их можно устранить.
Получив разрешение передвигать коляску, сначала катите ее медленно. Коляска быстро набирает скорость, и неожиданный толчок может привести к потере равновесия.

Необходимо помнить, что, как правило, у людей, имеющих трудности при передвижении, нет проблем со зрением, слухом и пониманием. Если существуют архитектурные барьеры, необходимо предупредить о них, чтобы человек заранее имел возможность принимать решения.

Люди с нарушением зрения

При обслуживании граждан с нарушением зрения всегда называйте себя (должность, имя, фамилия), помните, человек не видит, что Вы в медицинской форме и не имеет возможности прочитать информацию на бейдж, представляйте других собеседников е.
Если во время разговора с инвалидом по зрению Вам нужно отойти, предупредите его об этом.
Нормально употреблять выражение "смотреть". Для незрячего человека это означает "видеть руками", осязать.
При необходимости прочитать какую либо информацию незрячему человеку, сначала предупредите об этом. Говорите нормальным голосом.
Убедитесь, что инвалид правильно понял озвученную информацию.
Оказывая помощь при передвижении гражданина с нарушением зрения, предложите ему свою руку в качестве опоры. Не отнимайте, не пытайтесь направлять трость или шлейку собаки – проводника, направляйте его, не стискивайте его руку, идите так, как вы обычно ходите. Не нужно хватать слепого человека и тащить его за собой.
Предупреждайте о препятствиях: ступенях, лужах, ямах, низких притолоках, трубах и т.п.
При спуске или подъеме по ступенькам ведите незрячего перпендикулярно к ним. Передвигаясь, не делайте рывков, резких движений.
Если Вы заметили, что незрячий человек сбился с маршрута, не управляйте его движением на расстоянии, подойдите и предложите свою помощь.
Комментируйте свои действия, когда сопровождаете незрячего человека. Чем более аккуратными, логичными и ясными будут ваши описания, тем эффективнее будет ваше содействие, например "поднимаемся по лестнице, входим в двери отделения и т.д. Передвигаясь, не делайте рывков, резких движений.
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: "предмет находится где-то там на столе", это поблизости от вас...". Старайтесь быть точным: "Предмет посередине стола", "Стул справа от вас", до Вашего места необходимо пройти еще 50 метров. Пытайтесь облечь в слова мимику и жесты.
Когда Вы предлагаете незрячему человеку присесть, не усаживайте его, направьте его руку на спинку кресла или подлокотник. Если вы знакомите его с незнакомым предметом, не водите по поверхности его руку, а дайте ему

возможность свободно потрогать предмет. Если Вас попросили помочь взять какой-то предмет, не следует тянуть кисть незрячего собеседника к предмету и брать его рукой этот предмет.
Собаки-проводники - это работающие животные. Не командуйте, не трогайте, не играйте, не кормите собаку-проводника без разрешения хозяина.
При облуживании в столовой медперсонал должен сказать невидящему человеку, как предметы расположены - на столе, а его еда на тарелке.

Люди с нарушением слуха

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 не используйте термин "глухонемой" (устарел, его применение некорректно), 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.
Чтобы привлечь внимание человека, который плохо слышит, подойдите, если можно, к нему поближе, назовите его (ее) по имени. Если ответа нет, можно слегка тронуть человека за руку или плечо или же помахать рукой. Говорите медленно и отчетливо, но не слишком громко (снижение слуха, как ни странно, часто сопровождается повышением чувствительности к громким звукам). Не нужно излишне подчеркивать что-то, кричать, особенно в ухо. 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.
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. Иногда контакт достигается, если неслышащему 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 ее, так, чтобы она была точно понята.
Если существуют трудности при устном общении, спросите, не будет ли проще переписываться. 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, нужно смотреть в лицо собеседника и говорить ясно и медленно, использовать простые фразы и избегать несущественных слов, учитывайте, что только три из десяти слов хорошо прочитываются, используйте выражение лица, жесты, телодвижения, если хотите подчеркнуть или прояснить смысл сказанного.
Не меняйте тему разговора без предупреждения. Используйте переходные фразы вроде: "Хорошо, теперь нам нужно обсудить...".
Если существуют трудности при устном общении, спросите, не будет ли проще переписываться.

Люди, испытывающие затруднения в речи

Не игнорируйте людей, которым трудно говорить, потому что понять их - в Ваших интересах. Затруднения в речи - не являются показателем низкого уровня интеллекта человека.
Если у Вас возникают проблемы в общении, спросите, не хочет ли Ваш собеседник использовать другой способ - написать, напечатать.
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. Смотрите в лицо собеседнику, поддерживайте визуальный контакт. Отдайте этой беседе все Ваше внимание.
Старайтесь задавать вопросы, которые требуют коротких ответов или кивка.
Не притворяйтесь, если Вы не поняли, что Вам сказали. Повторите то, как Вы поняли, и реакция собеседника Вам поможет. Не стесняйтесь переспросить то, что Вы не поняли. Если Вам снова не удалось понять, попросите произнести слово в более медленном темпе, возможно, по буквам или написать.
Не думайте, что человек, испытывающий затруднения в речи, не может понять Вас.

Люди с задержкой в развитии и проблемами общения

Используйте доступный язык, выражайтесь точно и по делу.
Избегайте словесных штампов и образных выражений.
Не говорите "свысока". Не думайте, что пассажир не поймет пренебрежительного отношения.
Рассказывайте все "по шагам". Дайте возможность Вашему собеседнику обдумать каждый шаг после того, как Вы объяснили ему.
Если необходимо будьте готовы повторить несколько раз. Не сдавайтесь, если Вас с первого раза не поняли.

Помните, что люди с задержкой в развитии, дееспособны.
Не говорите резко, даже если у вас есть для этого основания.
Если человек, расстроен, спросите его спокойно, что Вы можете сделать, чтобы помочь ему.
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.

ПРАВИЛА ТРАНСПОРТИРОВКИ

Транспортировка больных к санитарной машине и внутри учреждения может осуществляться различными способами.

В зависимости от состояния пациента.

- на руках;
- пешком;
- на костылях, с поддержкой;
- лежа на носилках
- сидя на кресле-каталке

Сопровождающий медицинский персонал должен во всех случаях находиться в салоне рядом с больным и контролировать его состояние.

В зависимости от состояния пациента транспортировка до санитарной машины может быть пешей с поддержкой, на руках, в кресле-каталке, на носилках, на костылях с поддержкой.

пешком;

- больной при ходьбе держится за санитара;

на руках при невозможности использовать носилки или кресло-каталку:

- с помощью двух санитаров — один держит ноги и ягодицы, другой придерживает спину и голову пациента;
- с помощью трех санитаров: один держит ноги, другой — поясницу и часть спины, третий поддерживает спину и голову.

Правила транспортировки в кресле-каталке

1. Наступив на подставку для ног, наклоните кресло-каталку вперед.
2. Пациента попросите встать на подставку для ног и, поддерживая, усадите его в кресло-каталку.
3. Верните кресло-каталку в исходное положение.
4. За спинкой кресла-каталки расположена рамка, с помощью которой можно придать нужное положение больному — сидя, полулежа или лежа.
5. Транспортируя пациента, следите, чтобы его руки были в пределах подлокотников.
6. В палате помогите больному пересесть на приготовленную кровать,

уложите его и укройте одеялом.
7. Кресло-каталку и руки продезинфицируйте.

Алгоритм выполнения простой медицинской услуги -транспортировки больного внутри лечебного учреждения на функциональном кресле-каталке

1. **Подготовка к транспортировке**
    1. Представиться пациенту, объяснить, как себя вести при транспортировке.
    2. Определить готовность к транспортировке кресла-каталки.
2. **Перемещение пациента на кресло-каталку (выполняется одним санитаром, если пациент может помочь)**
    1. Поставить кресло-каталку рядом с кроватью, закрепить тормоза.
    2. Помочь пациенту занять сидячее положение на кровати.
    3. Встать напротив пациента:
    4. Поставить ногу между коленями пациента, а другую по направлению движения.
    5. Прижав к себе пациента, плавно поднять его и поворачиваться одновременно с ним до тех пор, пока он не займет положение спиной к креслу-каталке.
    6. Опустить пациента в кресло-каталку
3. **Осуществление транспортировки на кресле-каталке:**
    1. Снять тормоза.
    2. Осуществлять транспортировку внутри учреждения , к санитарной машине.
    3. Во время транспортировки осуществлять непрерывное наблюдение за состоянием пациента.
4. **Окончание транспортировки:**
    1. Поставить кресло-каталку возле кровати. Закрепить тормоза.

Помочь пациенту встать и усадить на кровать уложите его и укройте одеялом.
2. Кресло-каталку и руки продезинфицируйте..

Алгоритм выполнения простой медицинской услуги - транспортировки больного внутри лечебного учреждения на носилках.

На носилки следует предварительно постелить одеяло или прочное покрывало так, чтобы одна его половина (вдоль) покрывала носилки, а другая лежала рядом. После укладывания на носилки больного его накрывают этой половиной. В дальнейшем снимать больного с носилок удобнее, держась за края покрывала. Если больной не может сам перебраться на носилки, их ставят ножным концом к изголовью, втроем поднимают

больного и переносят на носилки. В холодное время года следует надеть на больного головной убор, укутать ноги.
По лестнице больного спускают ногами вперед, а поднимают головой вперед.
При невозможности пронести носилки в палате или по лестнице больного переносят на одеяле. В крайнем случае, если и это по каким-либо причинам невозможно, носилки устанавливают у входа, а больного транспортируют на руках.

Перекладывание пациента на носилки с кровати.

Установить носилки перпендикулярно кровати так, чтобы их головная часть подходила к ножной части кровати.
Подвести пациента под руки следующим образом: один человек должен подвести руки од лопатки и голову пациента, второй подводит руки под таз и верх бёдер, третий – под голень и среднюю часть бёдер. При осуществлении транспортировки двумя людьми, один должен подвести руки под лопатки и шею пациента, другой – под колени и поясницу.
Согласовав движения одновременно поднять больного, повернуться на 90 градусов к носилкам и уложить его на них.

Транспортировка пациента на носилках.

Пациента несут не спеша и без встрясок, шаг должен быть короткий, идти не в ногу.
По лестнице пациента следует спускать вперёд ногами, приподняв ножной конец носилок и опустив головной настолько, чтобы носилки были в горизонтальном положении. Идущий сзади несёт носилки на плечах, идущий впереди – на выпрямленных руках.
Вверх по лестнице пациента несут вперёд головой, так же соблюдается горизонтальное положение носилок. Идущий сзади несёт носилки на плечах, идущий впереди держит ручки носилок на руках, выпрямленных в локтях.

Перекладывание пациента с носилок на кровать.

Установить головной конец носилок перпендикулярно к ножному краю кровати. Параллельно кровати носилки нужно размещать, если мала площадь помещения.
Согласовав движения одновременно поднять пациента, повернуться с ним на 90 градусов в сторону кровати. В случае параллельной постановки носилок повернуться на 180 градусов. Уложить пациента на кровать.
Если носилки располагаются вплотную к кровати, то удерживая носилки на её уровне, вдвоём или втроём подтянуть пациента на простыне к краю носилок, немного приподнять его вверх и переложить на кровать.