



**ДЕПАРТАМЕНТ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ  
ХАНТЫ-МАНСИЙСКОГО АВТОНОМНОГО ОКРУГА – ЮГРЫ  
(Депздрав Югры)**

**П Р И К А З**

**О порядке оказания ситуационной помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам при посещении медицинских организаций Ханты-Мансийского автономного округа - Югры**

от 21 ноября 2016 г.  
Ханты-Мансийск

№ 1279

В соответствии с Федеральными законами от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации», 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», в рамках государственной программы «Доступная среда» на 2011–2020 годы, с целью улучшения оказания помощи инвалидам и другим маломобильным группам граждан при посещении медицинских организаций Ханты-Мансийского автономного округа – Югры **п р и к а з ы в а ю :**

**1. Утвердить:**

1.1. Инструкцию о порядке оказания ситуационной помощи инвалидам и другим маломобильным группам граждан при посещении медицинских организаций Ханты-Мансийского автономного округа – Югре (далее по тексту – Инструкция) (приложение 1);

1.2. Программу обучения (инструктажа) персонала по вопросам, связанным с организацией и обеспечением доступности объектов и услуг для инвалидов (приложение 2).

**2. Главным врачам медицинских организаций Ханты-Мансийского автономного округа – Югры:**

2.1. Утвердить приказом по медицинской организации Порядок оказания ситуационной помощи при посещении инвалидов и других маломобильных групп граждан (далее – Порядок) с использованием Инструкции. Срок до 25.11.2016. В Порядке предусмотреть:

2.2.1. назначение должностных лиц, ответственных за организацию обеспечения доступной среды для инвалидов и других маломобильных групп граждан в медицинской организации;

2.2.2. проведение обучения персонала медицинской организации по оказанию ситуационной помощи при посещении медицинской организации инвалидам и другими маломобильными группами граждан в соответствии с приложением 2;

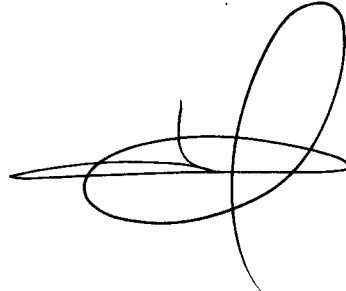
2.2. Организовать обсуждение Порядка на общественном совете медицинской организации с привлечением представителей общественных объединений инвалидов муниципального образования. Срок до 01.12.2016;

2.3. Разработать и включить в функции сотрудника охраны зданий в медицинской организации, услугу по оказанию ситуационной помощи инвалидам и другим маломобильным группам граждан при посещении медицинской организации;

2.4. Предоставить информацию об утверждении Порядка в отдел организации скорой медицинской и первичной медико-санитарной помощи взрослому населению Управления организации медицинской помощи Депздрава Югры на e-mail: [960101@dzhmao.ru](mailto:960101@dzhmao.ru). Срок до 05.12.2016.

3. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя директора Департамента – начальника управления медицинской помощи детям и службы родовспоможения И.В. Винокурову.

Директор Департамента



А.А. Добровольский

Приложение 1  
к приказу Департамента здравоохранения  
Ханты-Мансийского автономного округа – Югры  
от 21.11.2016 № 1279

**Инструкция**

о порядке оказания ситуационной помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам при посещении медицинских организаций Ханты-Мансийского автономного округа - Югры

Для обеспечения доступа инвалидов и других маломобильных граждан (далее – гражданин) наравне с другим населением к медицинским организациям, необходимо оказание ситуационной помощи зависимости от вида и степени выраженности ограничения, имеющегося у данной категории граждан.

Ситуационная помощь – это помощь, оказываемая гражданину в целях преодоления барьеров, препятствующих получению услуг, оказываемых населению, наравне с другими лицами.

Все граждане, для организации работ по оказанию ситуационной помощи на объектах социальной инфраструктуры, объединяются в пять групп с учетом специфических потребностей в помощи преодоления барьеров, препятствующих получению им услуг:

- граждане, использующие для передвижения кресло-коляску;
- граждане с нарушением опорно-двигательного аппарата;
- граждане с нарушением зрения;
- граждане с нарушением слуха;
- граждане с нарушением интеллекта.

В основе работы медицинской организации по оказанию ситуационной помощи гражданам лежат следующие основные потребности различных групп граждан в ситуационной помощи:

- гражданин, использующий для передвижения кресло-коляску, нуждается в помощи посторонних лиц (персонала) при передвижении вне дома, в самообслуживании и других действиях вне дома;
- гражданин с поражением опорно-двигательного аппарата нуждается в помощи посторонних лиц (персонала) в самообслуживании и других действиях вне дома;
- гражданин с нарушением зрения и слабовидящий ограничен в ориентации и нуждается в помощи (сопровождении) посторонних лиц (персонала) вне дома для передвижения и получения информации при обслуживании;

– гражданин с нарушением слуха при формальных взаимоотношениях нуждается при обслуживании в услугах сурдопереводчика;

– гражданин с нарушением интеллекта ограничен в общении и контроле за своим поведением, нуждается в помощи (сопровождении) посторонних лиц (персонала).

#### Действия персонала медицинской организации при оказании ситуационной помощи

1. Ситуационная помощь для граждан, использующих для передвижения кресло-коляску

1. Помощь при входе в здание и выходе из здания.

2. Помощь при передвижении по зданию.

3. Помощь при самообслуживании.

#### Алгоритм оказания ситуационной помощи

Сотрудник медицинской организации (охранник, вахтер), увидев посетителя с ограничением передвижения (на коляске, костылях):

- выходит на улицу, открывает входные двери;
- гражданину на костылях предоставляет сменную кресло-коляску при входе в здание, оказывает помощь при перемещении в кресло-коляску;
- оказывает помощь при входе в здание;
- уточняет, в какой помощи нуждается гражданин, цель посещения медицинской организации;
- сообщает ответственному лицу за оказание ситуационной помощи о посещении медицинской организации посетителя с ограничением передвижения;
- оказывает помощь при выходе из медицинской организации.

Ответственное лицо за оказание ситуационной помощи или сотрудник медицинской организации:

- помогает раздеться в гардеробе;
- узнает о цели посещения;
- сопровождает гражданина до кабинета специалиста.
- по окончании приема сопровождает гражданина до гардероба;
- оказывает помощь при одевании;
- при необходимости оказывает помощь при посещении туалета до входной двери в туалет, открывает и закрывает дверь, объясняет, где находятся приборы и кнопка вызова помощи;
- при необходимости вызывает сотрудников, подготовленных для оказания помощи при передвижении внутри медицинской организации.

При общении с людьми, испытывающими трудности при передвижении необходимо помнить:

- Инвалидная коляска – неприкосновенное пространство человека. Не облакачивайтесь на нее, не толкайте, не кладите на нее ноги без разрешения. Начать катить коляску без согласия гражданина – то же самое, что схватить и понести человека без его разрешения.

- Не подхватывайте коляску за колеса или другие выступающие части, на Ваш взгляд предназначенные для её подъема. Это может быть не безопасно и может привести к складыванию коляски или ее поломке, а для гражданина чревато падением.

- Будьте снисходительны к излишней эмоциональности и любознательности человека в коляске. Граждане, использующие для передвижения кресло-коляску, не часто выбираются из дома, поэтому могут задержаться в медицинской организации дольше, чем обычные посетители.

- 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, сначала 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 или барьеры и как их можно устранить.

- Не надо хлопать человека, находящегося в инвалидной коляске, по спине или по плечу.

- Если возможно, расположитесь так, чтобы ваши лица были на одном уровне. Избегайте положения, при котором Вашему собеседнику нужно запрокидывать голову.

- Если существуют архитектурные барьеры, предупредите о них, чтобы человек имел возможность принять решения заранее.

- Как правило, у людей, имеющих трудности при передвижении, нет проблем со зрением, слухом и пониманием.

- Необходимость пользоваться инвалидной коляской – это не трагедия, а способ свободного (если нет архитектурных барьеров) передвижения. Есть люди, пользующиеся инвалидной коляской, которые не утратили способности ходить и могут передвигаться с помощью костылей, трости и т.п. Коляски они используют для того, чтобы экономить силы и быстрее передвигаться.

2. Ситуационная помощь для граждан, с поражением опорно-двигательного аппарата

1. Помощь при входе в здание и выходе из здания.
2. Помощь при составлении письменных обращений (документов).
3. Помощь при оплате услуг.
4. Помощь при самообслуживании.

#### Алгоритм оказания ситуационной помощи

Сотрудник медицинской организации (охранник, вахтер), увидев посетителя с поражением опорно-двигательного аппарата:

- выходит на улицу, открывает входные двери;
- оказывает помощь при входе в здание;
- уточняет, в какой помощи нуждается гражданин, цель посещения медицинской организации;
- сообщает ответственному лицу за оказание ситуационной помощи о посещении медицинской организации гражданина с поражением опорно-двигательного аппарата;
- оказывает помощь при выходе из медицинской организации.

Ответственный за оказание ситуационной помощи или сотрудник медицинской организации:

- помогает раздеться в гардеробе;
- узнает о цели посещения;
- если гражданин предварительно записан на прием к специалисту, сопровождает до кабинета специалиста.
- по окончании приема сопровождает до гардероба;
- оказывает помощь при одевании;
- при необходимости оказывает помощь при посещении туалета до входной двери в туалет, открывает и закрывает дверь, объясняет, где находятся приборы и кнопка вызова помощи.

### 3. Ситуационная помощь для граждан с нарушением зрения

1. Помощь при входе в здание и выходе из здания.
2. Помощь при ориентации внутри здания.
3. Помощь при составлении письменных обращений (документов).
4. Помощь при оплате услуг.
5. Помощь при самообслуживании.

#### Алгоритм оказания ситуационной помощи

Сотрудник медицинской организации (охранник, вахтер), увидев посетителя в солнцезащитных очках и с бело-красной тростью:

- выходит на улицу, открывает входные двери;
- начинает разговор с прикосновения к плечу гражданина с нарушением зрения;

- уточняет, в какой помощи нуждается гражданин с нарушением зрения, цель посещения медицинской организации;
- отделяет гражданина с нарушением зрения от основного потока движения других посетителей медицинской организации;
- оказывает помощь при входе в здание;
- сообщает ответственному лицу за оказание ситуационной помощи о посещении медицинской организации гражданином с нарушением зрения;
- оказывает помощь при выходе из медицинской организации.

Ответственный за оказание ситуационной помощи или сотрудник медицинской организации:

- начинает разговор с прикосновения к плечу гражданина с нарушением зрения;
- уточняет, в какой помощи нуждается гражданин с нарушением зрения, цель посещения медицинской организации;
- предлагает гражданину с нарушением зрения взять его за руку выше локтя для того, чтобы во время движения гражданин с нарушением зрения был на полшага позади него;
- при необходимости знакомит со всеми надписями в медицинской организации;
- помогает раздеться в гардеробе;
- сопровождает гражданина с нарушением зрения до места оказания медицинской помощи, указывает ориентиры и описывает препятствия на пути движения;
- предоставляет информацию гражданину с нарушением зрения в доступной для него форме (выполненных рельефно-точечным шрифтом Брайля или с использованием иных способов дублирования);
- по окончании приема, сопровождает гражданина с нарушением зрения до гардероба;
- оказывает помощь при одевании;
- при необходимости оказывает помощь при посещении туалета до входной двери в туалет, объясняет, где находятся приборы и кнопка вызова помощи;
- сопровождает гражданина с нарушением зрения к выходу.

При общении с гражданином с нарушением зрения или людьми, имеющими плохое зрение, необходимо помнить:

- Нарушение зрения имеет много степеней. Полностью незрячих 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.

- При наличии у гражданина с нарушением зрения собаки-поводыря не следует обращаться с нею так, как с обычными домашними животными. Также не следует отдавать ей команды, трогать её и играть.

- Предлагая свою помощь, при движении необходимо направлять гражданина с нарушением зрения, не стоит стискивать его руку, следует идти так, как обычно. При движении сопровождающий сгибает руку в локте, а гражданин с нарушением зрения берет его под руку. В данной позиции гражданин с нарушением зрения оказывается немного позади сопровождающего и хорошо чувствует, когда он поворачивает, останавливается, замедляет ход перед препятствием и т.п.

- При проходе в узком дверном проеме сопровождающий должен выпрямить руку и отвести её назад, открыть дверь и пройти в нее первым, гражданин с нарушением зрения идет вслед за ним и закрывает дверь.

- При спуске или подъеме по ступенькам необходимо предупреждать о направлении лестницы вверх или вниз, вести гражданина с нарушением зрения следует перпендикулярно к ним. Передвигаясь, не делайте рывков, резких движений. Можно предложить гражданину с нарушением зрения идти, взявшись за перила. Для этого необходимо положить руку гражданина с нарушением зрения на перила ладонью вниз. Всегда надо предупреждать о конце лестницы или пролета.

- Предлагая гражданину с нарушением зрения сесть, не стоит усаживать его, направьте руку на спинку стула или подлокотник, положив его ладонь на спинку стула. Не водите по поверхности его руку, а дайте ему возможность свободно потрогать предмет. Если гражданин попросит помочь взять какой-то предмет, не следует тянуть его кисть к предмету и брать его рукой этот предмет.

- Если собираетесь читать гражданину с нарушением зрения, сначала предупредите об этом. Говорите нормальным голосом. Не пропускайте информацию, если об этом не попросят, т.е. необходимо читать всё от заголовка до конца: название, даты, комментарии, документы и т.д.

- Если это важное письмо или документ, не нужно для убедительности давать его потрогать. При этом не заменяйте чтение пересказом. Когда гражданин с нарушением зрения должен подписать документ, обязательно его прочитайте и укажите место, где необходимо поставить подпись. Инвалидность не освобождает от ответственности, обусловленной документом.

- Передавая гражданину с нарушением зрения документы, делайте это не спеша и последовательно, комментируйте, какие документы даете, вкладывая каждый документ ему в руки.

- 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. Если вы хотите пожать руку, скажите об этом.

- Когда вы общаетесь с группой граждан с нарушением зрения, не забывайте каждый раз называть того, к кому вы обращаетесь.



- Не заставляйте вашего собеседника вещать в пустоту: если вы перемещаетесь, предупредите его.
- Вполне нормально употреблять слово «смотреть». Для гражданина с нарушением зрения это означает «видеть руками», осязать.
- Избегайте расплывчатых определений и инструкций, которые обычно сопровождаются жестами.

#### 4. Ситуационная помощь для граждан с нарушением слуха

Для граждан с нарушением слуха ситуационная помощь заключается в помощи сурдопереводчика или специалиста, обученного основам жестовой речи, при общении и сопровождении гражданина по территории и зданию медицинской организации.

Во время пребывания гражданина в медицинской организации сурдопереводчик знакомит с письменной информацией о проводимых в медицинской организации, участвует в проведении реабилитационных мероприятий, оказывая услуги по сурдопереводу.

При отсутствии сурдопереводчика ответственное лицо за оказание ситуационной помощи знакомит гражданина с письменной информацией о порядке оказания социальных услуг и другой запрашиваемой гражданином информацией.

При общении с гражданином с нарушением слуха необходимо помнить:

- Намереваясь поговорить с гражданином с нарушением слуха, Вы можете привлечь его внимание, тихонько дотронувшись до его плеча или махнув рукой.
- Для лёгкого общения предложите воспользоваться блокнотом и ручкой.
- Не все люди, которые плохо слышат, могут читать по губам. Вам лучше всего спросить об этом при первой встрече.
- Если Вы общаетесь через сурдопереводчика, не забудьте, что обращаться надо непосредственно к собеседнику, а не к сурдопереводчику.
- Проявляйте терпимость, тактичность и внимание во время общения с гражданином с нарушением слуха.
- Не начинайте разговор, пока не убедитесь, что собеседник видит Ваше лицо и губы.
- Разговаривая с гражданином с нарушением слуха, не прикрывайте рот руками, не жуйте.
- Постарайтесь общаться с гражданином с нарушением слуха коротко и в простых выражениях.
- Говорите с обычной скоростью, не быстрее и не медленнее, чем Вы говорите всегда.

- Никогда не пытайтесь говорить прямо в ухо гражданину с нарушением слуха. Это может не помочь ему услышать Вас и не позволит ему следить за выражением Вашего лица.

- Не пытайтесь кричать очень громко. Это делает выражение Вашего лица сердитым и у гражданина с нарушением слуха может пропасть желание воспользоваться Вашими услугами.

- Некоторые люди могут слышать на нормальных уровнях, но звук они воспринимают нарушенным, как на старой грамзаписи. Говорите лишь немного громче, чем обычно, подбирая подходящий уровень. Иногда люди теряют способность воспринимать высокие частоты звука, поэтому снижение высоты Вашего голоса поможет им хорошо Вас слышать.

- Если вас просят повторить что-то, попробуйте перефразировать свое предложение.

- Используйте общепринятые жесты.

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

## 5. Ситуационная помощь для граждан с нарушением интеллекта

1. Помощь при входе в здание и выходе из здания.

2. Помощь при ориентации внутри здания.

3. Помощь при составлении письменных обращений (документов).

Медицинской организации.

Для оказания сотрудникам медицинской организации содействия в установлении должного контакта с гражданином с нарушением интеллекта привлекается психолог медицинской организации

Приложение 2  
к приказу Департамента здравоохранения  
Ханты-Мансийского автономного округа – Югры  
от 21.11.2016 № 1279

**Программа обучения (инструктажа) персонала  
по вопросам, связанным с организацией и обеспечением доступности  
объектов и услуг для инвалидов**

Все сотрудники медицинской организации, работающие с инвалидами, включая специалистов, оказывающих услуги, а также вспомогательный персонал, инженерно-технических работников и рабочих, должны пройти инструктаж по вопросам, связанным с обеспечением доступности для инвалидов медицинской помощи. Допуск к работе вновь принятых сотрудников медицинской организации осуществляется после прохождения первичного инструктажа по обеспечению оказания ситуационной помощи гражданам с ограничениями жизнедеятельности.

Повторный инструктаж проводится по плану работы организации, в установленные сроки, с учетом последовательности рассматриваемых вопросов, предлагаемых для обучения (инструктажа) персонала.

В зависимости от задач, формы и вида инструктажа определяется его тематика - выбираются темы (вопросы) из предложенного перечня.

Перечень основных вопросов для обучения (инструктажа) персонала организации по вопросам доступности:

1. Требования законодательства, нормативных правовых документов по обеспечению доступности для инвалидов объектов социальной, инженерной и транспортной инфраструктур и услуг.

2. Основные виды стойких нарушений функций, значимые барьеры окружающей среды и возможности их устранения и компенсации для различных категорий маломобильных граждан.

3. Основные понятия и определения по вопросам доступности объектов и услуг; понятие о барьерах окружающей среды и способах их преодоления: архитектурно-планировочные решения, технические средства оснащения, информационное обеспечение, организационные мероприятия.

4. Структурно-функциональные зоны и элементы объекта, основные требования к обеспечению их доступности; основные ошибки в адаптации, создающие барьеры маломобильным гражданам и способы их исправления.

5. Перечень предоставляемых инвалидам услуг в организации; формы и порядок предоставления услуг (в организации, на дому, дистанционно).

6. Этические нормы и принципы эффективной коммуникации с инвалидами. Психологические аспекты общения с инвалидами и оказания им помощи.

7. Основные правила и способы информирования инвалидов, в том числе граждан, имеющих нарушение функции слуха, зрения, умственного развития, о порядке предоставления услуг на объекте, об их правах и обязанностях при получении услуг, а также о доступном транспорте для посещения объекта.

8. Организация доступа маломобильных граждан на объект: на территорию объекта, к стоянке транспорта, к входной группе в здание, к путям передвижения внутри здания, к местам целевого посещения (зоне оказания услуг), к местам общественного пользования и сопутствующим услугам, в том числе, и зонам отдыха, к санитарно-гигиеническим помещениям, гардеробу, пункту общественного питания, пункту поката технических средств и прочим, расположенным на объекте.

9. Специальное (вспомогательное) оборудование и средства обеспечения доступности, порядок их эксплуатации, включая требования безопасности; ответственные за использование оборудования, их задачи.

10. Правила и порядок эвакуации граждан на объекте организации, в том числе маломобильных, в экстренных случаях и чрезвычайных ситуациях.

11. Правила и порядок оказания услуг на дому (в ином месте пребывания инвалида) или в дистанционном формате.

12. Перечень сотрудников, участвующих в обеспечении доступности для инвалидов объекта (объектов) и помещений организации, предоставляемых медицинских услуг, а также в оказании помощи в преодолении барьеров и в сопровождении маломобильных граждан на объекте.

13. Содержание должностных обязанностей сотрудников по обеспечению доступности для инвалидов объектов (помещений) и услуг в организации социального обслуживания.

14. Порядок взаимодействия сотрудников организации социального обслуживания при предоставлении услуг инвалиду.

15. Формы контроля и меры ответственности за уклонение от выполнения требований доступности объектов и услуг в соответствии с законодательством,

16. Формы контроля и меры ответственности за невыполнение, ненадлежащее выполнение сотрудниками организации обязанностей, предусмотренными организационно-распорядительными, локальными актами организации социального обслуживания.