

ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
РЕСПУБЛИКИ КОМИ "САНАТОРИЙ "СЕРЕГОВО"

"СЕРЕГОВ" САНАТОРИЙ КОМИ РЕСПУБЛИКАСА
АСШÖРЛУНА КАНМУ УЧРЕЖДЕНИЕ

П Р И К А З

«20» феврале 2019 года

№ 40-12

с. Серегово

**Об организации ситуационной помощи инвалидам
и лицам с ограниченными возможностями в
ГАУ РК «Санаторий «Серегово»**

В целях обеспечения повышения значений показателей доступности объектов и услуг и организации ситуационной помощи инвалидам и лицам с ограниченными возможностями в государственном автономном учреждении Республики Коми «Санаторий «Серегово».

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить положение об организации ситуационной помощи инвалидам и лицам с ограниченными возможностями в ГАУ РК «Санаторий «Серегово» (Приложение №1).
2. Утвердить инструкцию о порядке оказания ситуационной помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам при посещении объектов и помещений ГАУ РК «Санаторий «Серегово» (Приложение №2).
3. Утвердить памятку для инвалидов по вопросам получения услуг и помощи со стороны персонала на объектах ГАУ РК «Санаторий «Серегово» (Приложение №3).
4. Утвердить должностную инструкцию сотрудника ответственного за оказание ситуационной помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам при посещении объектов и помещений ГАУ РК «Санаторий «Серегово» (Приложение №4).

«СОГЛАСОВАНО»

Председатель Княжпогостской
районной организации Коми
республиканской организации
общероссийской общественной
организации «Всероссийское
общество инвалидов» (ВОИ)
А. Г. Люосев
«20» февраля 2019 г.



«УТВЕРЖДАЮ»

Главный врач ГАУ РК
«Санаторий «Серегово»
Е. Б. Мельников
«20» февраля 2019 г.



Положение об организации ситуационной помощи инвалидам и лицам с ограниченными возможностями в ГАУ РК «Санаторий «Серегово»

Настоящее Положение разработано в соответствии с Федеральным законом № 419 ФЗ от 01 декабря 2014 г "О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов", Приказом № 527н от 30 июля 2015 г. "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", утверждённого приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации, Уставом.

1. Область применения

1.1) Настоящее положение устанавливает порядок организации и алгоритм оказания ситуационной помощи инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья (далее по тексту – инвалиды), обеспечение условий для беспрепятственного доступа.

1.2) Действие настоящего положения распространяется на пациентов ГАУ РК «Санаторий «Серегово».

2. Общие положения

2.1) ГАУ РК «Санаторий «Серегово» организует оказание услуг людям с ограниченными возможностями здоровья в соответствии с Федеральным

	аппарата.	ограничением способности к самообслуживанию и бытовой жизни.	при передвижениях вне дома.
4	Г – инвалид глухонемой или глухой.	Нуждается в специализированной помощи (сурдопереводчика) при формальных взаимоотношениях (преимущественно вне дома) в связи со значительно выраженным и выраженным ограничением способности к общению и межличностному взаимодействию (глухонемые, глухие).	При формальных взаимоотношениях вне дома нуждается в услугах сурдопереводчика.
5	У – инвалид ограничен в общении и контроле за своим поведением.	Составляют инвалиды с выраженными (тяжелые проблемы) нарушениями умственных функций. При посещении учреждения здравоохранения инвалидам с кодом «У» ситуационная помощь оказывается сопровождающим их лицам сотрудником учреждения при возникающих затруднениях.	- сопровождение и помощь в ориентации (вход/выход); - ознакомление с расположенной в учреждении информацией; - помощь в заполнении документов (уточнить информацию)

4. Обеспечение условий для беспрепятственного доступа.

4.1) Для организации работы на объектах ГАУ РК «Санаторий «Серегово» по оказанию помощи инвалидам утверждены приказом руководителя:

- *положение* об организации ситуационной помощи инвалидам и лицам с ограниченными возможностями в учреждении;
- *должностная инструкция сотрудника* ответственного за оказание ситуационной помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам при посещении объектов и помещений в учреждении;
- *инструкция* о порядке оказания ситуационной помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам при посещении объектов и помещений;

Группа 2. Вспомогательный персонал, к которому относится персонал, имеющий непосредственные контакты с инвалидами на объекте (санитарка, уборщица, медицинская сестра);

Группа 3. Обслуживающий персонал. Персонал, непосредственно участвующий в обслуживании инвалидов - информационное обслуживание, оказание услуг организации (дежурные медицинские сестры, администраторы);

Группа 4. Персонал, организующий обслуживание инвалидов на объектах учреждения (должностные лица, ответственные за организацию обслуживания пациентов, за организацию обслуживания инвалидов, за профессиональную подготовку персонала).

В) Управленческие решения. В целях последовательного повышения уровня доступности объекта и условий для предоставления на нем услуг с учетом потребностей инвалидов:

- вносятся в Паспорт доступности;
- учитываются в планах развития объекта;
- используются при составлении смет капитального и текущего ремонта, реконструкции, модернизации объекта;
- отражаются в графиках переоснащения объекта и закупки нового оборудования;
- включаются в задания на проектирование, в технические задания на разработку проектно-сметной документации на строительство, при необходимости, на оснащение приспособлениями и оборудованием;

Г) Приобретение технические средства (ТСР) для адаптации ОСИ и услуг (приобретение и установка на ОСИ):

- *средства информирования;*
- *системы оповещения;*
- *вспомогательные устройства для преодоления перепада высот;*
- *средства передвижения;*

Д) Проведение ремонтные работы для адаптации ОСИ такие как: устройство пандусов; расширение дверных проёмов; демонтаж дверных порогов; установка подъемных устройств; установка поручней, перил; замена напольных покрытий; устройство разметки; переоборудование и приспособление мест оказания услуг (кабинетов, залов, комнат, кабин); оборудование санитарно-гигиенических помещений;

здание, путем личного контакта при обходах зданий и территории. После обнаружения, происходит оказание ситуационной помощи:

- а) встреча инвалида на улице (на входе в здание);
- б) уточнение, в какой помощи нуждается посетитель, цель посещения;
- б) оказание помощи при входе и выходе из здания;
- в) оказание помощи при перемещении внутри здания, сопровождает по кабинетам, сопровождает до гардероба;
- г) оказание помощи в гардеробе – помочь раздеться и одеться;
- д) оказание помощи при посещении туалета, при необходимости;

5.4) При нахождении инвалида с кодом «Г» на объектах ГАУ РК «Санаторий «Серегово» дежурная медсестра, администратор, сторож обнаруживают посетителя, нуждающегося в помощи. Обнаружение происходит путем наблюдения за объектами учреждения через систему видеонаблюдения, путем нажатия кнопки вызова персонала при входе в здание, путем личного контакта при обходах зданий и территории. После обнаружения, происходит оказание ситуационной помощи:

- а) встречает инвалида на улице (на входе в здание);
- б) уточнение, в какой помощи нуждается посетитель, цель посещения;
- б) оказывается помощь при входе и выходе из здания;
- в) оказывается помощь при перемещении внутри здания, сопровождает по кабинетам, сопровождает до гардероба, при подъеме и спуске с лестницы;
- г) оказывается помощь при ориентации в помещении;
- д) оказывается помощь по оформить необходимой документации;
- е) оказывается помощь в гардеробе – помочь раздеться и одеться;
- ж) оказывается помощь при посещении туалета, при необходимости;

6. Правила поведения при общении с инвалидами.

6.1) Общение с людьми, испытывающими трудности при передвижении:

- инвалидная коляска – неприкосновенное пространство человека. Не облакачивайтесь на нее, не толкайте, не кладите на нее ноги без разрешения. Начать катить коляску без согласия инвалида – то же самое, что схватить и понести человека без его разрешения.
- всегда спрашивайте, нужна ли помощь, прежде чем оказать ее.
- предлагайте помощь, если нужно открыть тяжелую дверь.
- если существуют архитектурные барьеры, предупредите о них, чтобы человек имел возможность принимать решения заранее.

	неполноценный, калека, с дефектом здоровья, с недостатком здоровья
при сравнении людей с инвалидностью и без инвалидности:	
Не инвалид, человек без инвалидности	Нормальный / здоровый
Человек, использующий инвалидную коляску; человек на коляске; человек с парализованными ногами	Прикованный к инвалидной коляске, паралитик, парализованный
«Колясочник» – приемлемо в среде общения людей с инвалидностью	
Врожденная инвалидность, инвалид с детства	Врожденный дефект / увечье / несчастье
Имеет ДЦП (детский церебральный паралич), человек (ребенок, дети) с ДЦП	Страдает ДЦП, болеет ДЦП, «дэцэпэшник»
Человек, перенесший полиомиелит / имеет инвалидность в результате...; человек, который перенес болезнь / стал инвалидом в результате...	Страдает от полиомиелита / от последствий полиомиелита, жертва болезни
Человек с особенностями развития / с особенностями в развитии, человек с ментальной инвалидностью, с особенностями ментального развития	Отсталый, умственно неполноценный, с задержкой / отставанием в развитии, с интеллектуальной недостаточностью, с умственной отсталостью, имбецил, дебил
Ребенок с особенностями развития	Слабоумный, «тормоз», с задержкой / отставанием в развитии
Дети с инвалидностью	Дети-инвалиды
Дети с особыми образовательными потребностями	Школьники-инвалиды
Человек с синдромом Дауна, ребенок (дети) с синдромом Дауна	С болезнью Дауна, «даун», «монголоид», «даунята» (о детях с синдромом Дауна)
Человек с эпилепсией	Эпилептик, припадочный, страдающий эпилептическими припадками
Человек с особенностями психического развития, человек с особенностями душевного или эмоционального развития	Псих, сумасшедший, люди с психиатрическими проблемами, душевнобольные люди, люди с душевным или эмоциональным расстройством

«СОГЛАСОВАНО»

Председатель Княжпогостской
районной организации Коми
республиканской организации
общероссийской общественной
организации «Всероссийское
общество инвалидов» (ВОИ)
А. Г. Люосев
«20» сентября 2019 г.



«УТВЕРЖДАЮ»

Главный врач ГАУ РК
«Санаторий «Серегово»
Е. Б. Мельников
«20» сентября 2019 г.



ИНСТРУКЦИЯ

**о порядке оказания ситуационной помощи инвалидам и другим
маломобильным гражданам при посещении объектов и помещений
ГАУ РК «Санаторий «Серегово»**

1. Общие положения

1. Инструкция разработана в соответствии с Федеральным законом 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», Федеральным законом от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации», сводом правил СП 59.13330.2016 «СНИП 35-01-2001. Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения», утвержденных приказом Министерства регионального развития РФ от 27.12.2011 № 605, Методическими рекомендациями «О потребностях в помощи различных групп инвалидов при оказании услуг на объектах социальной инфраструктуры» Общероссийской общественной организацией «Всероссийское общество инвалидов».

2. Инструкция предназначена для работников, ответственных за оказание ситуационной помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам при осуществлении их личного приема в ГАУ РК «Санаторий «Серегово» (далее - ответственные специалисты).

3. В настоящей Инструкции используются понятия, принятые в Федеральном законе от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации».

Кроме того, в Инструкции используются следующие понятия:

ожидания в холле и обеспечивает его сопровождение до места ожидания следующими методами:

- а) инвалиду с нарушением слуха ладонью указывается на стул в зоне ожидания (приглашающий жест) и предлагается на него сесть;
- б) инвалиду с нарушением зрения сначала дается возможность сориентироваться в пространстве. Необходимо прикоснуться к его плечу или руке, предложить пройти к месту ожидания, сопровождая движение или поддержкой инвалида за локоть/руку, или направлять его словами (немного левее, правее);

4. Действия ответственного специалиста при оказании ситуационной помощи инвалиду или маломобильному гражданину:

1) при встрече с инвалидом или маломобильным гражданином ответственный специалист должен сообщить свою фамилию, имя, отчество, занимаемую должность и выяснить, по какому вопросу обратился гражданин. Личный прием осуществляется в холле первого этажа администрации;

2) в случае препровождения инвалида или маломобильного гражданина к месту назначения, ответственный специалист должен соблюдать следующие нормы:

а) инвалиду с нарушением слуха предлагается следовать за собой. Слова сопровождаются доступными и понятными жестами. В помещении указать рукой место, куда инвалид может присесть;

б) инвалиду с нарушением зрения необходимо предложить помощь по сопровождению в помещение. Предложить незрячему самому выбрать, с какой стороны ему удобно идти (обычно это свободная от трости сторона), при передвижении инвалид держится за специалиста рукой. При спуске или подъеме по ступенькам вести незрячего перпендикулярно к ним и обязательно показать перила. Проходя двери или узкие проходы, всегда идти впереди, рукой направляя инвалида так, чтобы он шел следом за специалистом. В кабинете, необходимо подвести инвалида к стулу и направить его руку на спинку стула;

в) инвалид, испытывающий трудности при передвижении, сопровождается только в помещения, расположенные на первых этажах. При сопровождении предлагается необходимая помощь, которая может быть оказана при передвижении по зданию;

г) инвалиду с нарушениями интеллекта предлагается следовать за собой, перед ним открывается дверь, и предлагается занять место посетителя;

место, где должна начаться подпись. Инвалид может использовать факсимильное воспроизведение подписи;

г) необходимо соблюдать общие этические нормы общения с инвалидом с нарушением зрения - избегать излишней жестикующей, в случае необходимости чтения документа предупредить инвалида о начале действия, обеспечить отсутствие шумовых явлений в кабинете (отключить или максимально снизить громкость сигналов телефонов, находящихся в кабинете);

4) Организация личного приема инвалида с интеллектуальными нарушениями:

при общении необходимо использовать конкретные формулировки, изложенные доступным и понятным языком. Речь должна быть спокойной, без колебаний тембра и скорости изложения информации. При возможности устная информация должна сопровождаться иллюстративными или письменными материалами;

По завершению личного приема ответственный специалист сопровождает инвалида или маломобильного гражданина до выхода из здания.

Памятка
для инвалидов по вопросам получения услуг
и помощи со стороны персонала на объекте

Уважаемые пациенты ГАУ РК «Санаторий «Серегово»!

Предлагаем Вам ознакомиться с информацией о порядке обеспечения доступа на объекты ГАУ РК «Санаторий «Серегово» инвалидам и другим маломобильным гражданам, об особенностях оказания услуг и о дополнительной помощи со стороны персонала учреждения.

В ГАУ РК «Санаторий «Серегово» имеется следующее оснащение, обеспечивающее доступ на объект и к оказываемым услугам маломобильным гражданам:

- поручни для общих минеральных ванн в водолечебнице в количестве 2 шт.;
- комнаты, адаптированные для инвалидов на 1 этаже Лечебный корпус №1, в количестве 4 шт.;
- поручни в гигиеническом душе в хозяйственном блоке;
- коляска для инвалидов, в Лечебном корпусе №1;
- адаптированные входные группы в водолечебнице и в Лечебном корпусе №1;

Необходимая дополнительная помощь оказывается силами сотрудников организации. Для вызова сотрудника воспользуйтесь телефоном –

8 8213 99-43-35

Представляются услуги, которые в случае трудности посещения объектов организации:

– сопровождение;

По вопросам обеспечения доступности здания и помещений организации, получаемых услуг, а также при наличии замечаний и предложений по этим вопросам можно обращаться к ответственному сотруднику организации – администратору **Немчиновой Наталье Викторовне**, тел. **88213994335**.

«СОГЛАСОВАНО»

Председатель Княжпогостской
районной организации Коми
республиканской организации
общероссийской общественной
организации «Всероссийское
общество инвалидов» (ВОИ)
А. Г. Люосев
«20» сентября 2019 г.



«УТВЕРЖДАЮ»

Главный врач ГАУ РК
«Санаторий «Серегово»
Е. Б. Мельников
«26» сентября 2019 г.



ДОЛЖНОСТНАЯ ИНСТРУКЦИЯ

ответственного сотрудника за организацию работы по обеспечению
доступности объекта и услуг и инструктаж персонала в ГАУ РК
«Санаторий «Серёгово».

1. Общие положения

1.1. Должностная инструкция ответственного сотрудника за организацию работ по обеспечению доступности для инвалидов и инструктаж персонала (далее –ответственный сотрудник за организацию работ по обеспечению доступности объекта и услуг), разработана в соответствии с Приказом 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».

1.2. Ответственный сотрудник за организацию работ по обеспечению доступности объектов и услуг назначается главным врачом ГАУ РК «Санаторий «Серёгово».

1.3. Инструкция закрепляет обязанности, права и ответственность ответственного сотрудника за организацию работ по обеспечению доступности объекта и услуг в ГАУ РК «Санаторий «Серёгово»..

1.4. Ответственный сотрудник за организацию работ по обеспечению доступности объекта и услуг в своей работе руководствуется 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 социального обслуживания и предоставляемых услуг, настоящей Инструкцией.

доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в ГАУ РК «Санаторий «Серёгово».

- 2.9. Участвовать в составлении плана адаптации объекта ГАУ РК «Санаторий «Серёгово» и предоставляемых услуг для инвалидов.
- 2.10. Разрабатывать проект графика переоснащения ГАУ РК «Санаторий «Серёгово» и закупки нового оборудования, включая вспомогательные устройства, а также средства информирования, в том числе дублирования необходимой для получения услуги звуковой и зрительной (в том числе текстовой и графической) информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне.
- 2.11. Участвовать в формировании заказа на разработку и в рассмотрении разработанной проектно-сметной документации на строительство, реконструкцию и капитальный ремонт объектов ГАУ РК «Санаторий «Серёгово» с учетом условий, обеспечивающих их полное соответствие требованиям доступности для инвалидов.
- 2.12. Осуществлять контроль за соблюдением требований доступности для инвалидов при приемке вновь вводимых в эксплуатацию, а также прошедших капитальный ремонт, реконструкцию, модернизацию объектов недвижимого имущества ГАУ РК «Санаторий «Серёгово».
- 2.13. Участвовать в разработке технических заданий на закупку транспортных средств для обслуживания получателей социальных услуг в ГАУ РК «Санаторий «Серёгово» с учетом требований доступности для инвалидов.
- 2.14. Участвовать в подготовке договоров (дополнительных соглашений к договорам) с арендодателями, предусматривающих условия выполнения собственником объекта требований по обеспечению условий доступности для инвалидов арендуемого объекта недвижимого имущества или транспортного средства – в части решения вопросов обеспечения доступности объектов и услуг.
- 2.15. Систематически повышать свою квалификацию по вопросам обеспечения доступности для инвалидов объектов и услуг.

3. Права ответственного сотрудника за организацию работ по обеспечению доступности объекта и услуг

- 3.1. Контролировать в ГАУ РК «Санаторий «Серёгово» осуществление мер, направленных на обеспечение выполнения требований Федерального закона «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» (в редакции от 01 декабря 2014 года №419-ФЗ), Приказа Минтруда России от 30.07.2015 №527н «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для

С инструкцией ознакомлен: _____ / _____ /
подпись ФИО

«__» _____ 20__ г.

С инструкцией ознакомлен: _____ / _____ /
подпись ФИО

«__» _____ 20__ г.

С инструкцией ознакомлен: _____ / _____ /
подпись ФИО

«__» _____ 20__ г.

С инструкцией ознакомлен: _____ / _____ /
подпись ФИО

«__» _____ 20__ г.

С инструкцией ознакомлен: _____ / _____ /
подпись ФИО

«__» _____ 20__ г.

С инструкцией ознакомлен: _____ / _____ /
подпись ФИО

«__» _____ 20__ г.

С инструкцией ознакомлен: _____ / _____ /
подпись ФИО

«__» _____ 20__ г.

С инструкцией ознакомлен: _____ / _____ /
подпись ФИО

«__» _____ 20__ г.