



Правительство Санкт-Петербурга
Комитет по здравоохранению
Государственное бюджетное учреждение здравоохранения
«Санкт-Петербургский клинический научно-практический центр
специализированных видов медицинской помощи (онкологический)»

ПРИКАЗ

« 14 » декабря 2019 г

№ 241

Об утверждении Политики обеспечения
условий доступности для инвалидов
и других маломобильных граждан
в ГБУЗ «СПб КНпЦСВМП(о)»

В соответствии с Федеральным законом от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации», Федеральным законом 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», Постановлением Правительства Российской Федерации от 01.12.2015 №1297 «Об утверждении государственной программы Российской Федерации «Доступная среда» на 2011-2020 годы, Распоряжением Правительства Санкт-Петербурга от 29.08.2017 47-рп «О внесении изменений в Распоряжение Правительства Санкт-Петербурга от 28.12.2015 №84-рп» О плане мероприятий (дорожной карте) по повышению значений показателей доступности для инвалидов объектов и услуг в Санкт-Петербурге на 2016-2020 годы», Приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 12.11.2015 №802 «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов инфраструктуры систем здравоохранения и предоставляемых услуг в сфере охраны здоровья», Приказа Минстроя и ЖКХ России от 14.11.2016 №798пр «Об утверждении СП 59.13330»СНиП 35-01-2001 «Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения», руководствуясь Методическим пособием по обеспечению доступности для инвалидов объектов и услуг, а также руководствуясь методическим пособием разработанным в АНО «Межрегиональный ресурсный центр «Доступный мир» Санкт-Петербурга приказываю:

1. Утвердить Политику обеспечения условий доступности для инвалидов и других маломобильных граждан объектов и предоставляемых услуг, а также оказания им при этом необходимой помощи в Государственном бюджетном учреждении здравоохранения «Санкт-Петербургский клинический научно-практический центр специализированных видов медицинской помощи (онкологический)» (далее – Учреждение) в соответствии с Приложением № 1 к настоящему приказу.

2. Утвердить Перечень функциональных обязанностей сотрудников Учреждения в части обеспечения доступности объектов и услуг инвалидам, а также оказания им помощи, в соответствии с Приложением № 2 к настоящему приказу.

3. Утвердить форму Журнала учета проведения инструктажа сотрудников Учреждения по вопросам, связанным с обеспечением доступности для инвалидов и других маломобильных граждан объектов и услуг (далее – Журнал), в соответствии с Приложением № 3 к настоящему приказу.

4. Утвердить Примерную инструкцию по обслуживанию инвалидов и других

маломобильных граждан при посещении учреждения, в соответствии с Приложением № 4 к настоящему приказу.

5. Возложить обязанности по организации работы и обеспечению контроля за соблюдением сотрудниками Учреждения должностных инструкций по вопросам обеспечения доступности объектов и услуг инвалидам и оказанию им помощи на заместителя директора по общим вопросам Барило С.Е.

6. Главному специалисту по ведению специальных программ Ф.И.Коханову проводить на постоянной основе первичный и ежегодный повторный инструктажи всех сотрудников Учреждения по вопросам, связанным с обеспечением доступности для инвалидов объектов и услуг, с внесением соответствующих записей в Журнал учета проведения инструктажа.

7. Утвердить функциональные обязанности должностных лиц, согласно приложения №2 к настоящему приказу.

8. Считать утратившим силу приказ Учреждения от 25.04.2018 № 75 «Об обеспечении условий доступности для инвалидов и маломобильных групп населения».

9. Начальнику отдела автоматизированных систем управления Ермолаеву А.П. обеспечить размещение Политики обеспечения условий доступности для инвалидов и других маломобильных граждан объектов и предоставляемых услуг, а также оказания им при этом необходимой помощи в Государственном бюджетном учреждении здравоохранения «Санкт-Петербургский клинический научно-практический центр специализированных видов медицинской помощи (онкологический)» на официальном сайте Учреждения в сети Интернет.

10. Заведующему сектором документационного обеспечения Григорьеву С.В. организовать ознакомление с настоящим приказом заместителей директора по направлениям, начальника отделений химиотерапевтического и радиотерапевтического профиля, главного инженера, руководителей структурных подразделений, общебольничного медицинского и немедицинского персонала.

11. Руководителям структурных подразделений довести настоящий приказ до сотрудников вверенных отделений под роспись. Передать листы ознакомления в сектор документационного обеспечения.

12. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Директор



В.М.Моисеенко



Правительство Санкт-Петербурга
Комитет по здравоохранению
Государственное бюджетное учреждение здравоохранения
«Санкт-Петербургский клинический научно-практический центр
специализированных видов медицинской помощи (онкологический)»

Приложение № 1

УТВЕРЖДЕНА
приказом ГБУЗ «СПб КНпЦСВМП(о)
от « 17 » января 2019

ПОЛИТИКА

обеспечения условий доступности для инвалидов и других маломобильных граждан объектов и предоставляемых услуг, а также оказания им при этом необходимой помощи в Государственном бюджетном учреждении здравоохранения «Санкт-Петербургский клинический научно-практический центр специализированных видов медицинской помощи (онкологический)»

1. Цели и задачи политики обеспечения условий доступности для инвалидов и иных маломобильных граждан объектов и предоставляемых услуг, а также оказания им при этом необходимой помощи.

Настоящая политика обеспечения условий доступности для инвалидов и иных маломобильных граждан объектов и предоставляемых услуг, а также оказания им при этом необходимой помощи (далее - Политика) определяет ключевые принципы и требования, направленные на защиту прав инвалидов и иных маломобильных граждан (далее совместно - инвалидов) при посещении ими зданий и помещений государственного бюджетного учреждения здравоохранения «Санкт-Петербургский клинический научно-практический центр специализированных видов медицинской помощи (онкологический)» (далее - Учреждение) и при получении услуг, на предотвращение дискриминации по признаку инвалидности и соблюдение норм законодательства в сфере социальной защиты инвалидов сотрудниками Учреждения (далее - сотрудники).

Политика разработана в соответствии с положениями Федерального закона от 24 ноября 1995 года № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» с изменениями, внесенными Федеральным законом от 01 декабря 2014 года № 419-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов» (далее - Федеральный закон), Порядком 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, утвержденным Приказом Минздрава России от 12.11.2015 № 802 (далее - Порядок).

Цель политики Учреждения - обеспечение всем гражданам - получателям услуг в Учреждении, в том числе инвалидам и иным маломобильным гражданам, равных возможностей для реализации своих прав и свобод, в том числе равное право на получение всех необходимых социальных услуг, предоставляемых Учреждением без какой-либо дискриминации по признаку инвалидности при пользовании услугами организации.

Задачи политики Учреждения:

а) обеспечение разработки и реализации комплекса мер по обеспечению условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг, а также оказания им при этом необходимой помощи сотрудниками Учреждения;

б) закрепление и разъяснение сотрудникам и контрагентам Учреждения основных требований доступности объектов и услуг, установленных законодательством Российской Федерации, включая ответственность и санкции, которые могут применяться к Учреждению и сотрудникам в связи с несоблюдением указанных требований или уклонением от их исполнения;

в) формирование у сотрудников и контрагентов единообразного понимания Политики Учреждения о необходимости обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг, а также оказания им при этом необходимой помощи;

г) закрепление обязанностей сотрудников знать и соблюдать принципы и требования настоящей Политики, ключевые нормы законодательства, а также меры и конкретные действия по обеспечению условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг.

д) формирование толерантного сознания сотрудников, независимо от занимаемой должности, по отношению к инвалидности и инвалидам.

Меры по обеспечению условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг, принимаемые в организации, включают:

а) определение должностных лиц Учреждения, ответственных за обеспечение условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг, а также оказание им при этом необходимой помощи;

б) обучение и инструктирование сотрудников по вопросам, связанным с обеспечением доступности для инвалидов объектов и услуг с учетом имеющихся у них (у инвалидов) стойких расстройств функций организма и ограничений жизнедеятельности;

в) создание инвалидам условий доступности объектов в соответствии с требованиями, установленными законодательными и иными нормативными правовыми актами;

г) создание инвалидам условий доступности услуг в соответствии с требованиями, установленными законодательными и иными нормативными правовыми актами;

д) обеспечение проектирования, строительства и приемки вновь вводимых в эксплуатацию зданий в результате их строительства, капитального ремонта, реконструкции, модернизации объектов Учреждения, в которых осуществляется предоставление услуг, с соблюдением требований к их доступности для инвалидов, установленных статьей 15 Федерального закона, а также норм и правил, предусмотренных пунктом 41 Перечня национальных стандартов и сводов правил (частей таких стандартов и сводов правил), в результате применения которых на обязательной основе обеспечивается соблюдение требований Федерального закона «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений», утвержденного постановлением Правительства Российской Федерации от 26.12.2014 №1521;

е) отражение на официальном сайте Учреждения информации по обеспечению условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг с дублированием информации в формате, доступном для инвалидов по зрению.

2. Используемые в Политике понятия и определения.

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 (статья 1 Федерального закона);

Инвалидность - это эволюционирующее понятие; инвалидность является результатом взаимодействия между имеющими нарушения здоровья людьми и средовыми барьерами (физическими, информационными, отношенческими), которые мешают их полному и эффективному участию в жизни общества наравне с другими (Конвенция о правах инвалидов, преамбула).

Дискриминация по признаку инвалидности - любое различие, исключение или ограничение по причине инвалидности, целью либо результатом которых является умаление или отрицание признания, реализации или осуществления наравне с другими всех гарантированных в Российской Федерации прав и свобод человека и гражданина в политической, экономической, социальной, культурной, гражданской или любой иной области (статья 5 Федерального закона).

Объект (социальной, инженерной и транспортной инфраструктуры) - здания, строения и сооружения Учреждения.

3. Основные принципы деятельности Учреждения, направленной на обеспечение условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг, а также оказание им при этом необходимой помощи.

Деятельность Учреждения, направленная на обеспечение условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг, а также оказание им при этом необходимой помощи в организации осуществляется на основе следующих основных принципов:

- а) уважение достоинства человека, его личной самостоятельности, включая свободу делать свой собственный выбор, и его независимости;
- б) недискриминация;
- в) полное и эффективное вовлечение и включение в общество;
- г) уважение особенностей инвалидов и их принятие в качестве компонента людского многообразия и части человечества;
- д) равенство возможностей;
- е) доступность;
- ж) равенство мужчин и женщин;
- з) уважение развивающихся способностей детей-инвалидов и уважение права детей-инвалидов сохранять свою индивидуальность.

4. Область применения Политики и круг лиц, попадающих под ее действие.

Все сотрудники Учреждения должны руководствоваться настоящей Политикой и соблюдать ее принципы и требования.

Принципы и требования настоящей Политики распространяются на контрагентов и сотрудников Учреждения, а также на иных лиц, в тех случаях, когда соответствующие обязанности закреплены в договорах с ними, в их внутренних документах, либо прямо вытекают из Федерального закона.

5. Управление деятельностью Учреждения, направленной на обеспечение условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг, а также оказание им при этом необходимой помощи.

Эффективное управление деятельностью Учреждения, направленной на обеспечение условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг, а также оказание им при этом необходимой помощи достигается за счет продуктивного и оперативного взаимодействия директора Учреждения, заместителей директора и иных руководителей по направлениям, руководителей структурных подразделений и сотрудников Учреждения.

Директор Учреждения определяет ключевые направления Политики, утверждает Политику, рассматривает и утверждает необходимые изменения и дополнения, организует общий контроль за ее реализацией, а также оценкой результатов реализации Политики в Учреждении.

Заместители директора и иные руководители по направлениям координируют практическое применение всех мер, направленных на обеспечение принципов и требований Политики в структурных подразделениях и сотрудниками, деятельность которых они курируют в соответствии со структурно-должностной подчиненностью.

Руководители структурных подразделений отвечают за применение всех мер, направленных на обеспечение принципов и требований Политики, а также осуществляют контроль за ее реализацией во вверенных структурных подразделениях.

Сотрудники Учреждения осуществляют меры по реализации Политики в соответствии с должностными инструкциями.

Политика Учреждения доводится до сведения всех сотрудников и используется при инструктаже и обучении персонала по вопросам организации доступности объектов и услуг, а также оказания при этом помощи инвалидам.

6. Условия доступности объектов Учреждения в соответствии с установленными требованиями.

Возможность беспрепятственного входа в объекты и выхода из них.

Возможность самостоятельного передвижения по территории объекта в целях доступа к месту предоставления услуги, при необходимости, с помощью сотрудников Учреждения, предоставляющих услуги, с использованием ими вспомогательных технологий, в том числе сменного кресла-коляски.

Возможность посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом на объект, при необходимости, с помощью сотрудников Учреждения, в том числе с использованием сменного кресла-коляски.

Сопровождение инвалидов, имеющих стойкие нарушения функции зрения и их неспособностью к самостоятельному передвижению, по территории объекта и на объекте Учреждения.

Надлежащее размещение оборудования и носителей информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к объектам и услугам, с учетом ограничений их жизнедеятельности.

Дублирование необходимой для инвалидов звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне.

Обеспечение допуска на объект, в котором предоставляются услуги, собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение, выданного по установленным форме и порядку.

7. Условия доступности услуг Учреждения в соответствии с установленными требованиями.

Оказание сотрудниками Учреждения помощи инвалидам, необходимой для получения в доступной для них форме информации о правилах предоставления услуг, в том числе об оформлении необходимых для получения услуг документов, о совершении ими других необходимых для получения услуг и действий.

Предоставление инвалидам по слуху, (при необходимости), услуг с использованием русского жестового языка, допуска на объект сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика;

Оказание сотрудниками Учреждения, предоставляющими услуги, иной необходимой инвалидам помощи в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами;

Наличие копий документов, объявлений, инструкций о порядке предоставления услуги (в том числе, на информационном стенде), и на выполненных рельефно-точечным шрифтом Брайля документах на контрастном фоне, а также с применением аудиоконтра у устанавливаемого в регистратуре.

Дополнительные условия доступности услуг в Учреждения.

Оборудование на прилегающих к объекту (объектам) Учреждения территории мест для парковки автотранспортных средств инвалидов.

Сопровождение инвалида при передвижении по территории и объектам Учреждения, а также при пользовании услугами, предоставляемыми Учреждением.

8. Ответственность сотрудников за несоблюдение требований Политики.

Все сотрудники Учреждения независимо от занимаемой должности, несут ответственность за соблюдение принципов и требований Политики, а также за действия

(бездействие), нарушающие эти принципы и требования.

К мерам ответственности за уклонение от исполнения требований к созданию условий для беспрепятственного доступа инвалидов к объектам и услугам Учреждения относятся меры дисциплинарной и административной ответственности, в соответствии с законодательством Российской Федерации.

10. Внесение изменений.

При выявлении недостаточно эффективных положений Политики, либо при изменении требований законодательства Российской Федерации, заместитель директора по общим вопросам обеспечивает разработку и реализацию комплекса мер по актуализации настоящей Политики и представляет директору Учреждения на согласование для издания нормативного документа.

Перечень должностей и обязанностей сотрудников, ответственных за организацию и обеспечение доступности объекта и услуг для инвалидов, и оказанию им при этом необходимой помощи.

Должность	Функциональные зоны объекта	Должностные обязанности в части обеспечения доступности объекта и услуг инвалидам, оказания им необходимой помощи
Директор учреждения	Все структурно-функциональные зоны (управленческие, организационно-распорядительные функции)	<p>Утверждает организационно-распорядительные документы и иные локальные акты Учреждения по вопросам доступности объектов и услуг.</p> <p>Определяет сотрудников, ответственных за организацию работ по обеспечению доступности объекта и услуг для инвалидов, оказания им необходимой помощи в Учреждении (далее – ответственные сотрудники) и их должностные обязанности в указанной части,</p> <p>Утверждает акты комиссионного обследования объекта и предоставляемых услуг; утверждает Паспорт доступности, Утверждает планы (проекты) по решению вопросов строительства, реконструкции, капитального и текущего ремонтов, а также оснащения Учреждения с учетом требований доступности для инвалидов</p>
Заместитель директора по общим вопросам	Все структурно-функциональные зоны (общие организационно-распорядительные функции)	<p>Организует в Учреждении выполнение норм федерального и регионального законодательства, актов исполнительных органов государственной власти Российской Федерации и Санкт-Петербурга, а также локальных актов по вопросам доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг, предписаний контролирующих органов.</p> <p>Участствует в согласовании должностных инструкций ответственных сотрудников</p>
<p>Заместители директора по направлениям</p> <p>Начальник отделений химиотерапевтического и радиотерапевтического профиля</p> <p>Главный инженер</p> <p>Главный бухгалтер</p>	Все структурно-функциональные зоны целевого назначения (организационно-распорядительные функции)	<p>Организовывают работу координируемых структурных подразделений по вопросам обеспечения доступности для инвалидов помещений (палат, кабинетов) данных подразделений и предоставляемых в них услуг с оказанием инвалидам необходимой помощи силами персонала данных подразделений.</p> <p>Согласовывают предложения руководителей курируемых подразделений о необходимости проведения капитального или текущего ремонта закупки вспомогательного</p>

		<p>оборудования и оснащения соответствующих подразделений кабинетов для организации доступности предоставляемых услуг для инвалидов и их должного информационного обеспечения и представляют свои предложения в письменной форме заместителю директора по общим вопросам.</p>
<p>Главный специалист по ведению специальных программ</p>	<p>Все структурно-функциональные зоны (организационные функции)</p>	<p>Проводит инструктаж ответственных сотрудников по вопросам доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в Учреждении.</p> <p>Разрабатывает, в том числе, на основании предложений руководителей структурных подразделений, и представляет заместителю директора по общим вопросам план-график:</p> <ul style="list-style-type: none"> - по оснащению Учреждения и закупке оборудования, включая вспомогательные устройства, технические средства адаптации в целях повышения уровня доступности объекта и условий предоставления услуг с учетом потребностей инвалидов. - перечень мероприятий по проведению текущего или капитального ремонта помещений-кабинетов для осуществления беспрепятственной их доступности для инвалидов. <p>Формирует долгосрочную программу мероприятий по вопросам пожарной безопасности и эвакуации.</p> <p>Участвует в согласовании проектно-сметной документации на строительство, реконструкцию, капитальный ремонт Учреждения в части соблюдения условий, обеспечивающих соответствие документации требованиям доступности для инвалидов, Осуществляет контроль и согласование технической документации за соблюдением требований доступности для инвалидов при приемке вновь вводимых в эксплуатацию, а также прошедших капитальный ремонт, реконструкцию, модернизацию помещений-кабинетов и объектов в Учреждении.</p>
<p>Специалист по охране труда</p>	<p>Все структурно-функциональные зоны. организационные</p>	<p>Учитывает требования доступности (досягаемости и безопасности) для инвалидов объектов и услуг, а также оказания им при этом необходимой помощи при проведении</p>

Инженер по пожарной безопасности Начальник отдела ГО и МР	функции)	анализа состояния объекта и работ по охране труда (по технике безопасности; по пожарной безопасности) в Учреждении при устранении выявленных нарушений или выполнения предписаний контролирующих органов, при разработке мероприятий, направленных на развитие и повышение эффективности работы по курируемому направлению.
Начальник отдела кадров Сотрудники отдела кадров	Организационные функции	Участвует в подготовке должностных инструкций и необходимых изменений в них сотрудников Учреждения по вопросам обеспечения условий доступности объекта и услуг для инвалидов. Направляют вновь принимаемых сотрудников на инструктаж по вопросам обеспечения условий доступности объекта и услуг для инвалидов, а также оказания им при этом необходимой помощи.
Начальник организационно-методического отдела Врачи-методисты	Организационные функции	Организовывают работу по информационно-методическому обеспечению деятельности Учреждения с учетом требований доступности для инвалидов. Вносят предложения по совершенствованию работы Учреждения в части доступности объектов и предоставляемых услуг для инвалидов.
Медицинские регистраторы (регистратура АКО)	Организационно-информационные функции	Оказывают инвалидам помощь, необходимую для получения в доступной для них форме информацию о правилах предоставления услуги (услуг) в Учреждении, в том числе информацию об оформлении необходимых для получения услуг документов, о совершении других необходимых для получения услуг действий. Осуществляют информирование инвалидов о доступных маршрутах общественного транспорта. Старший медицинский регистратор обеспечивают наличие в регистратуре и на информационном стенде копий документов, объявлений, инструкций, иных документов о порядке предоставления услуг в Учреждении, выполненных рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне, а также оказания информационных услуг с использованием аудиоконтура, установленного в регистратуре.
Руководители лечебных и диагностических структурных подразделений (отделений)	Зоны целевого назначения	Организовывают работу структурного подразделения с учетом требований доступности объектов и предоставляемых услуг для инвалидов с оказанием им необходимой помощи.

		<p>Обеспечивают исполнение в структурных подразделениях локальных актов Учреждения по вопросам доступности объектов и предоставляемых услуг для инвалидов с оказанием им необходимой помощи.</p> <p>Участвуют в разработке должностных инструкций и необходимых изменений в них для сотрудников вверенного подразделения по вопросам доступности для инвалидов объектов, занимаемых подразделением, и предоставляемых им услуг.</p> <p>Вносят предложения о необходимости ремонтных работ, закупки вспомогательного оборудования и оснащения соответствующих подразделений для организации доступности предоставляемых услуг и их должного информационного обеспечения, согласовывают их с курирующими руководителями и направляют главному специалисту по ведению специальных программ.</p> <p>Проводят инструктаж сотрудников вверенных подразделений по вопросам доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в Учреждении.</p>
Врачи лечебных и диагностических структурных подразделений (отделений)	Зона целевого назначения	<p>Оказывают инвалидам помощь, необходимую для получения в доступной для них форме информации о правилах предоставления услуги(услуг).</p> <p>Оказывают необходимую помощь инвалидам при предоставлении услуги, при перемещении в пределах места оказания услуги в помещениях подразделения (кабинетах), в том числе в одевании/раздевании, пользовании имеющимися в помещениях подразделения (кабинетах) оборудованием и вспомогательными устройствами, Привлекают старший и младший медицинский персонал для сопровождения к месту предоставления услуги и обратно, а также оказания иной помощи инвалидам при перемещении по объекту (Учреждению)</p>
Должности, относящиеся к среднему и младшему медицинскому персоналу, общепольничному немедицинскому персоналу	<p>Зоны целевого назначения пути перемещения Санитарно-гигиенические помещения</p> <p>Все зоны</p>	<p>Осуществляют сопровождение инвалидов, лиц, имеющих стойкие нарушения функции зрения, затрудняющих самостоятельное передвижение на объекте (до места оказания услуги, по путям перемещения к местам сопутствующего обслуживания, включая посещение санитарно-гигиенических помещений).</p> <p>Оказывают помощь инвалидам при поступлении экстренного вызова с</p>

		<p>закрепленного участка (места стационарного пребывания, санитарно-гигиенического помещения и проч.) самостоятельно, либо с вызовом дополнительного вспомогательного персонала экстренных служб (дежурный врач).</p> <p>Оказывают инвалидам помощь, необходимую для получения в доступной для них форме информации о правилах предоставления услуги.</p> <p>Вносят предложения непосредственным руководителям по вопросам оказания услуг и (при необходимости) сопровождении инвалидов при оказании помощи в отделениях Учреждения.</p> <p>Оказывают иную необходимую помощь инвалидам — при получении услуг, при получении санитарно-гигиенического и сопутствующего обслуживания, с использованием вспомогательного оборудования и устройств, в том числе помощь в одевании/раздевании, осуществлении личной гигиены, пользовании имеющимися техническими средствами.</p> <p>Участвуют в составлении и оформлении заявок на оснащение структурного подразделения необходимым оборудованием, техническими средствами реабилитации и адаптации, в том числе вспомогательными устройствами для оказания помощи инвалидам при получении услуг и перемещению по объекту.</p> <p>Оказывают содействие инвалидам, имеющим сложные физические расстройства конечностей (при необходимости и поступлении вызова от других сотрудников) при посадке инвалидов в транспортное средство и высадке из него перед входом на отделение приемного покоя, в том числе с использованием кресла-коляски, при входе на объект и выходе из него, на иных путях движения.</p> <p>Информируют инвалидов о доступных маршрутах общественного транспорта, оказывают содействие при вызове специализированного (адаптированного) транспорта, социального такси.</p>
--	--	--

<p>Ведущий инженер Начальник хозяйственного отдела Начальник АСУ Начальник службы медицинского оборудования Главный энергетик Начальник службы по обслуживанию зданий и сооружений (в соответствии с направлениями деятельности)</p>	<p>Все зоны Прилегающая территория Входная группа</p>	<p>Проводят периодический осмотр и проверку технического состояния обслуживаемого здания, сооружений, оборудования и механизмов (в соответствии с компетенцией), в том числе на предмет соответствия требованиям доступности для инвалидов.</p> <p>Формируют заявки о необходимости проведения ремонта обслуживаемого здания, медицинского оборудования с выполнением всех видов ремонтно-восстановительных работ с учетом требований доступности для инвалидов и обеспечивают заключение договоров в соответствии с заявками.</p> <p>Поддерживают в функциональном состоянии мобильное подъемное устройство и иные вспомогательные технические устройства (при их наличии), своевременно организуют (производят) их ремонт и техническое обслуживание (включая зарядку аккумулятора), поддерживают работоспособность оборудования.</p> <p>Обеспечивают наличие и поддержание в рабочем состоянии кнопок вызова персонала, переговорных устройств, иных средств вызова персонала, расположенных на объекте.</p> <p>Обеспечивают надлежащее состояние путей перемещения инвалидов по территории Учреждения, в том числе наружных лестниц, пандусов (своевременную очистку их от снега и льда, обработку специальными противоскользящими смесями), а также мест площадок для автостоянок специализированного транспорта, транспорта для инвалидов на специально отведенной зоне и мест отдыха.</p>
<p>Группа специализированной охраны объекта (по согласованию и внесением дополнений в их обязанности)</p>	<p>Все зоны</p>	<p>Оказывают помощь при входе/выходе из здания, в том числе при помощи вспомогательных переговорных устройств, системы автоматического открывания дверей, оказания помощи инвалидам при смене кресла коляски в Учреждении.</p> <p>Осуществляют, при необходимости, вызов сотрудников, ответственных за организацию работ по обеспечению доступности объекта и услуг для инвалидов.</p> <p>Оказывают инвалидам необходимую помощь в Учреждении в части их информирования о передвижении к месту оказания услуг</p> <p>Сопровождают инвалидов и оказывают им иную помощь на объекте.</p> <p>При необходимости оказывают инвалидам помощь при посадке и высадке из транспортных средств, в том числе с использованием кресла-коляски при входе на объект и выходе из него.</p>

Лифтер	Пути перемещения	<p>Оказывает помощь инвалидам при вызове и пользовании лифтом, кнопками вызова и выбора этажа, при входе/выходе из лифтовой кабины, в том числе (при необходимости) с помощью вспомогательных технических средств, сменного кресла коляски и услугами вспомогательного персонала.</p> <p>Осуществляет, при необходимости, вызов сотрудников, ответственных за организацию работ по обеспечению доступности объекта и услуг для инвалидов, оказания им необходимой помощи в Учреждении для сопровождения инвалидов и оказания им иной помощи на объекте.</p>
Гардеробщики	Входная группа	<p>Оказывают инвалидам помощь при одевании/раздевании.</p> <p>Осуществляют, при необходимости, вызов сотрудников, ответственных за организацию работ по обеспечению доступности объекта и услуг для инвалидов, оказания им необходимой помощи в Учреждении для сопровождения инвалидов и оказания им иной помощи на объекте.</p> <p>Содействуют инвалидам в получении необходимой информации в доступной для них форме на своем участке работы.</p>
Психолог		<p>Осуществляет регулярное психологическое консультирование;</p> <p>Проводит обучение методике владения психологической саморегуляции;</p> <p>Проводит мероприятия по психокоррекции;</p> <p>Оказывает помощь в определении профессионального направления развития;</p> <p>Организует психолого-социальные тренинги.</p>
Дворники	Входная группа прилегающая территория	<p>Обеспечивает надлежащее состояние путей перемещения инвалидов по территории организации, в том числе наружных лестниц, пандусов (своевременную очистку их от снега и льда, обработку специальными противоскользящими смесями), а также мест (площадок) отдыха на территории.</p> <p>Оказывают содействие инвалиду при движении по территории объекта.</p>

Примерная инструкция по обслуживанию инвалидов и других маломобильных граждан при посещении учреждения (организации)

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящая инструкция определяет правила поведения сотрудников учреждения (организации) 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 (МГ) — 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 соответствии с Федеральным законом от 1 декабря 2014 года № 419-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов».

1.4. Инструкция разработана в целях обеспечения доступа инвалидов к услугам и объектам, на которых они предоставляются, оказания при этом необходимой помощи, и может быть использована при инструктировании работников учреждений (организаций) любой сферы деятельности, предоставляющих услуги населению, а также при непосредственном оказании услуг инвалидам.

1.5. 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, на дому, электронно и дистанционно);

в) информированность о специальном (вспомогательном) оборудовании и приспособлениях для инвалидов, имеющихся 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. Обращение к человеку: при встрече обращайтесь с инвалидом вежливо и уважительно, вполне естественно пожать инвалиду руку. Когда вы разговариваете с инвалидом любой категории, обращайтесь непосредственно к нему, а не к сопровождающему или сурдопереводчику, которые присутствуют при разговоре.

2.2. Адекватность и вежливость: относитесь к другому человеку, как к себе самому, точно так же его уважайте — и тогда оказание услуги в учреждении (организации) и общение будут эффективными.

2.3. Называйте себя и других: когда вы встречаетесь с человеком, который плохо видит или совсем не видит, обязательно называйте себя и тех людей, которые пришли с вами. Если у вас общая беседа в группе, не забывайте пояснить, к кому в данный момент вы обращаетесь, и назвать себя.

2.4. Предложение помощи: если вы предлагаете помощь, ждите, пока ее примут, а затем спрашивайте, что и как делать; всегда предлагайте помощь, если нужно открыть тяжелую дверь или обойти препятствие.

2.4. Обеспечение доступности услуг: всегда лично убеждайтесь в доступности мест, где предусмотрено оказание услуг и прием граждан. Заранее поинтересуйтесь, какие могут возникнуть проблемы или барьеры и как их можно устранить.

2.5. Обращение с кресло-коляской: инвалидная коляска — это часть неприкасаемого пространства человека, который ее использует. Не облокачивайтесь на нее и не толкайте. Начать катить коляску без согласия инвалида — то же самое, что схватить и понести человека без его разрешения. Если вас попросили помочь инвалиду, передвигающемуся на коляске, сначала катите ее медленно. Коляска быстро набирает скорость, и неожиданный толчок может привести к потере равновесия.

2.6. Внимательность и терпеливость: когда вы разговариваете 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. Повторите, что вы поняли, это поможет человеку ответить вам, а вам — понять его.

2.7. Расположение для беседы: когда вы говорите с человеком, пользующимся инвалидной коляской или костылями, расположитесь так, чтобы ваши и его глаза были на одном уровне, тогда вам будет легче разговаривать. Разговаривая с теми, кто может, читать по губам, расположитесь так, чтобы на Вас падал свет, и Вас было хорошо видно.

2.8. Привлечение внимания человека: чтобы привлечь внимание человека, который плохо слышит, помащите ему рукой или 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.

3. СОПРОВОЖДЕНИЕ ИНВАЛИДОВ НА ПРИЁМЕ В УЧРЕЖДЕНИИ (ОРГАНИЗАЦИИ) И ПРИ ОКАЗАНИИ ИМ УСЛУГ

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

3.2. В первоочередном порядке уточняется, в какой помощи нуждается инвалид, цель посещения учреждения (организации), необходимость сопровождения.

3.3. Для обеспечения доступа инвалидов к услугам специалисту при приёме инвалида в учреждении (организации) необходимо:

а) рассказать инвалиду об особенностях здания учреждения (организации):

-количестве этажей; наличии лифтов, поручней, других приспособлений и устройств для инвалидов применительно к его функциональным ограничениям; расположении санитарных комнат, возможных препятствиях на пути и т.д.;

-необходимых для оказания услуги структурных подразделениях учреждения (организации) и местах их расположения в здании, в каком кабинете и к кому обратиться по вопросам, которые могут возникнуть в ходе предоставления услуги;

б) 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.

в) при оказании услуги в учреждении чётко разъяснить график оказания услуги (выдать расписание приема граждан, записать на лист время и место оказания услуги и т.д.); указать место её проведения (показать нужный кабинет), акцентировав внимание на путь по учреждению от входа до кабинета, при необходимости сопроводить до места оказания услуги.

г) обеспечить допуск в здание собаки-поводыря, сопровождающей инвалида по зрению.

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

- Оказывая свою помощь незрячему человеку, направляйте его, не стискивая его руку, идите так, как вы обычно ходите. Не нужно хватать слепого человека и тащить его за собой. Если вы заметили, что незрячий человек сбился с маршрута, не управляйте его движением на расстоянии, подойдите и помогите выбраться на нужный путь.
- Опишите кратко, где вы находитесь. Предупреждайте о препятствиях: ступенях, лужах, ямах, низких притолах, трубах и т.п. Используйте фразы, характеризующие цвет, расстояние, окружающую обстановку.

- Не командуйте, не трогайте и не играйте с собакой-поводырем.
- Если вы собираетесь читать незрячему человеку, сначала предупредите его об этом. Говорите обычным голосом. Когда незрячий человек должен подписать документ, прочитайте его обязательно полностью. Инвалидность не освобождает слепого человека от ответственности, обусловленной законодательством.
- Когда вы предлагаете незрячему человеку сесть, не усаживайте его, а направьте его руку на спинку стула или подлокотник. Не водите по поверхности его руку, а дайте ему возможность свободно потрогать предмет.
- Когда вы общаетесь с группой незрячих людей, не забывайте каждый раз называть того, к кому вы обращаетесь.
- Не заставляйте вашего собеседника обращаться в пустоту: если вы перемещаетесь, предупредите его об этом.
- Избегайте расплывчатых определений и инструкций, которые обычно сопровождаются жестами, старайтесь быть точными в определениях.
- 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.

3.5. Особенности общения с инвалидами, имеющими нарушение слуха:

- 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.
- Существует несколько типов и степеней глухоты. Соответственно, существует много способов общения с людьми, которые плохо слышат. Если вы не знаете, какой предпочесть, спросите у них. 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.
- Чтобы привлечь внимание человека, который плохо слышит, назовите его по имени. Если ответа нет, можно слегка тронуть человека или же помахать рукой.
- Говорите ясно и ровно. Не нужно излишне подчеркивать что-то. Кричать, особенно в ухо, не надо.
- Если вас просят повторить что-то, попробуйте перефразировать свое предложение. Используйте жесты. Убедитесь, что вас поняли. Не стесняйтесь спросить, понял ли вас собеседник.
- 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.

- Если существуют трудности при устном общении, спросите, не будет ли проще переписываться.
- Не забывайте о среде, которая вас окружает. В больших или многолюдных помещениях трудно общаться с людьми, которые плохо слышат. Яркое солнце или тень тоже могут быть барьерами.
- Очень часто глухие люди используют язык жестов. Если вы общаетесь через переводчика, не забудьте, что обращаться надо непосредственно к собеседнику, а не к переводчику (возможность получения услуг сурдопереводчика посредством видео, интернет, телефонной связи предусмотрена диспетчерской службой для инвалидов по слуху Республики Башкортостан, телефон диспетчера 8(347) 246-26-86.
- 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 соблюдать несколько важных правил. Помните, что только три из десяти слов хорошо прочитываются.
- Нужно смотреть в лицо собеседнику и говорить ясно и медленно, использовать простые фразы и избегать несущественных слов; использовать выражение лица, жесты, телодвижения, если хотите подчеркнуть или прояснить смысл сказанного.

3.6. Виды барьеров при оказании услуг инвалидам

Основные 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 и мягкое (с высоким ворсом, крупнонасыпное и прочее) покрытие. Неправильно установленные пандусы, отсутствие скатов. 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 и скользкое покрытие. Неправильно установленные 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.

<p>Слепые и слабовидящие инвалиды</p>	<p>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.</p>
<p>Глухие и слабослышащие</p>	<p>Отсутствие и недостаточность зрительной информации. Отсутствие сурдо- и тифлосурдоперевода и переводчика. Отсутствие аудиоконтура, индукционных петель. Электромагнитные помехи. Иные информационные барьеры и отсутствие дублирующей световой информации при чрезвычайных ситуациях.</p>
<p>Инвалиды с особенностями интеллектуального развития</p>	<p>Отсутствие (недостаточность) понятной информации, информации на простом языке. Отсутствие ограждений опасных мест. Трудности ориентации при неоднозначности информации. Неорганизованность сопровождения на объекте.</p>