

Государственное бюджетное учреждение здравоохранения
Республики Башкортостан
Чишминская центральная районная больница
(ГБУЗ РБ Чишминская ЦРБ)

ПРИКАЗ

13.01.2026

№ 15-М-1


**Об организации работы по приёму и сопровождению лиц с ОВЗ
в ГБУЗ РБ Чишминская ЦРБ**

В целях реализации положений Федерального закона от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации», Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» (статьи 4, 6, 10, 19, 24, 27, 73), Приказа Минздрава России от 14.04.2025 № 210н «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов...», а также для системного обеспечения беспрепятственного доступа маломобильных пациентов к медицинской помощи, п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить «Инструкцию и алгоритм по сопровождению граждан с инвалидностью и ОВЗ в ГБУЗ РБ Чишминская ЦРБ» (Приложение №1).
2. Назначить ответственным лицом за организацию работы по обеспечению доступности услуг и сопровождению пациентов с ОВЗ и.о. заместителя главного врача по медицинской части К.Г. Безрукову.
3. Назначить ответственными за организацию сопровождения инвалидов и лиц с ОВЗ (оказание ситуационной помощи) на закрепленных участках работы:
 - во взрослой поликлинике — старшую медицинскую сестру поликлиники В.В. Быкову, в детской поликлинике – старшую медицинскую сестру А.А. Шевченко;
 - в **приемном отделении** — старшую медицинскую сестру: И.Р. Францеву.
 - в хирургическом и травматологическом отделениях — старшую медицинскую сестру хирургического отделения В.Р. Хайруллину;
 - в терапевтическом и паллиативном отделениях - старшую медицинскую сестру терапевтического отделения Ф.Ф. Галикееву;
 - в педиатрическом отделении – старшую медицинскую сестру педиатрического отделения З.Ф. Гаймалетдинову;
 - в неврологическом отделении – старшую медицинскую сестру неврологического отделения З.Р. Юнусову.

4. Назначить ответственным за проведение первичного, периодического (не реже 1 раза в 6 месяцев) и внепланового инструктажа персонала по вопросам доступности и этики общения с инвалидами главную медицинскую сестру А.А. Мухаметзянову.
5. Главной медицинской сестре А.А. Мухаметзяновой провести до 20.02.2026 г. инструктаж со всем медицинским и вспомогательным персоналом согласно утвержденной инструкции. Результаты инструктажа зафиксировать в «Журнале проведения инструктажа».
6. Начальнику отдела материально-технического обеспечения З.М. Юсупову провести аудит доступности территории и помещений учреждения для лиц с ОВЗ до 15.01.2026 года.
7. Утвердить «Журнал проведения инструктажа медицинского персонала по сопровождению граждан с ОВЗ» (Приложение №2) и обеспечить его постоянное ведение.
8. Медицинскому статисту Г.З. Мансуровой ознакомить с данным приказом под подпись всех ответственных сотрудников.
9. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Главный врач



У. Ф. Шарипов

Исполнитель: Г.Д. Файзуллина

Инструкция по сопровождению инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ)

Общие положения

- 1.1 Настоящая инструкция по сопровождению инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (далее - Инструкция) разработана на основании следующих нормативно-правовых актов: Федерального закона от 03.05.2012 г. № 46-ФЗ «О ратификации Конвенции о правах инвалидов»; Федерального закона от 29.12.2012 г.
- 1.2. Настоящая Инструкция разработана в целях: не допустимости дискриминации в медицинском учреждении по признаку инвалидности, то есть 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.
- 1.3. Настоящая Инструкция обязательна для исполнения всеми сотрудниками техникума.
- 1.4. В соответствии с настоящей Инструкцией сотрудники проходят инструктаж и обучение по вопросам, связанным с обеспечением доступности для инвалидов и лиц с ОВЗ объектов и услуг медицинского учреждения, в том числе с участием персонала (с оказанием помощи на объектах в преодолении барьеров и сопровождении инвалида или лица с ОВЗ).
- 1.5. Инструктаж проводится ответственным лицом за работу с инвалидами и лицами с ОВЗ.
- 1.6. Для учета работы по инструктажу и обучению сотрудников по работе с лицами с ОВЗ и инвалидами ведется «Журнал инструктажа по сопровождению инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ)» (далее – журнал). Форма журнала представлена в приложении 1 В журнале ведется запись темы инструктажа, даты, ФИО, должности сотрудников, прошедших инструктаж, а также ФИО, должность и подпись сотрудника, проводившего его.
- 1.7. Допуск к работе вновь принятых работников ГБУЗ РБ Чишминская ЦРБ осуществляется после прохождения инструктажа и обучения по вопросам доступности объектов и услуг В Учреждении проводятся следующие виды инструктажа по вопросам доступности.
- 1) Первичный инструктаж проводится: индивидуально – как вводный инструктаж при приеме на работу нового сотрудника (теоретически и практически – в виде тренинга на

рабочем месте), так и при введении новых обязанностей в должностную инструкцию сотрудника: коллективно (в малых группах или для всего коллектива) – с целью общего информирования о порядке работы по обеспечению доступности объекта и предоставляемых услуг, об ответственных лицах, о задачах по оказанию помощи и о взаимодействии с маломобильными гражданами.

2) Повторный инструктаж (в том числе периодический): индивидуально (в случае выявления нарушения требований и обязанностей кем-то из сотрудников), для развития навыков работы, а также в случае приобретения нового технического (вспомогательного) средства, используемого для оказания помощи маломобильному гражданину; коллективно (в малых группах и для всего коллектива) – в целях развития и совершенствования знаний по вопросам доступности, для анализа и обсуждения нарушений требований доступности, выявленных в ходе контрольных мероприятий (для их устранения и недопущения впредь), а также при вступлении в силу новых документов, инструкций, правил, при введении новых услуг, при организации обслуживания в новых формах, на новых объектах.

Направление на первичный индивидуальный инструктаж по вопросам доступности принятого на работу сотрудника дает отдел кадров ГБУЗ РБ Чишминская ЦРБ

Повторный периодический инструктаж проводится по плану работы учреждения.

Периодический инструктаж может проводиться не реже 1 раза в полугодие.

Может быть принято решение и о внеплановом проведении инструктажа (для изучения новых документов, инструкций, правил, порядка предоставления новых услуг, новых форм обслуживания, новых помещений).

Индивидуальный инструктаж проводится в форме собеседования, разъяснения; коллективный – в форме лекции.

1.8. Всем сотрудникам ГБУЗ РБ Чишминская ЦРБ при общении с детьми-инвалидами и лицами с ОВЗ соблюдать правила этикета.

1.9. При общении с лицами, испытывающими трудности при передвижении, следует уведомить о наличии на объектах медицинского учреждения определенного специального оборудования для инвалидов и лиц с ОВЗ и возможности пользоваться им. Сотрудники обязаны встретить, вежливо объяснить, где находится нужный объект инвалиду, убедиться в доступности прохода, куда следует передвигаться. Запрещается прикасаться к инвалидной коляске и менять ее местоположение без согласия инвалида или лица с ОВЗ. При открытии тяжелых дверей рекомендуется предложить помощь инвалиду или лицу с ОВЗ, пользующемуся инвалидной коляской или костылями. Сотрудники должны помнить, что инвалидные коляски быстро набирают скорость, и неожиданные резкие повороты и толчки могут привести к потере равновесия и опрокидыванию инвалидной коляски.

1.10. Услышав звонок вызова, встретить инвалида на кресле-коляске (или инвалида другой категории) перед входом в здание и оказать ему помощь при входе (выходе), сопровождении до места.

- 1.11. Оказать помощь инвалиду при выполнении действий самообслуживания с учетом времени его нахождения в ГБУЗ РБ Чишминская ЦРБ (помочь снять верхнюю одежду, посетить санузел и т.д.).
- 1.12. Обеспечить возможность оказания помощи инвалиду в затрудненных ситуациях во время нахождения в Учреждении.
- 1.13. После предоставления услуги сопроводить инвалида на кресле-коляске (или другой категории) к выходу из помещения.
- 1.14. Оказать при необходимости помощь инвалиду при посадке в социальное такси или иное транспортное средство.
- 1.15. Соблюдать профессиональную этику взаимоотношений и не допускать ситуаций, препятствующих получению инвалидом услуг.
- 1.16. Осуществлять разъяснения в доступной для инвалидов форме порядка посещения Учреждения.

Алгоритм взаимодействия медицинских работников и иных сотрудников ГБУЗ РБ Чишминская ЦРБ с инвалидами и другими маломобильными гражданами при посещениях поликлиники и нахождении пациента на госпитализации в стационаре.

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящий алгоритм определяет правила поведения медицинских работников и иных сотрудников "ГБУЗ РБ Чишминская ЦРБ" (далее - работники поликлиники) при оказании медицинской помощи 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. Алгоритм разработан в целях обеспечения доступа инвалидов к медицинским услугам и объектам поликлиники, на которых они предоставляются, оказания при этом необходимой помощи.

2. ОБЩИЕ ПРАВИЛА ЭТИКЕТА

2.1. Обращение к человеку: при встрече обращайтесь с инвалидом вежливо и уважительно. 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 общение будет эффективным.

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.

2.5. Обеспечение доступности услуг: всегда лично убеждайтесь в доступности мест, где предусмотрено оказание услуг и прием граждан.

2.6. Обращение с кресло-коляской: инвалидная коляска — это часть неприкасаемого пространства человека, который ее использует. Не облакачивайтесь 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.

2.7. 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.

2.8. 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.

2.9. 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 ПОЛИКЛИНИКУ И ПРИ ОКАЗАНИИ ИМ УСЛУГ

3.1. В целях обеспечения доступности объектов ГБУЗ РБ «Чишминская ЦРБ» для маломобильных групп населения на входе в помещения поликлиники установлена кнопка вызова для встречи пациента с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ).

При нажатии на кнопку соответствующий сигнал поступает в регистратуру поликлиники.

Регистратор поликлиники встречает пациента с ОВЗ на входе и сопровождает его до кабинета необходимого специалиста.

После проведения приема пациента с ОВЗ регистратор сопровождает его до выхода из поликлиники.

3.2. Пациентам с ОВЗ работником гардероба оказывается необходимая помощь при сдаче верхней одежды в гардероб (получении и одевании верхней одежды).

3.3. Для обеспечения доступа пациентов с ОВЗ к услугам и объектам учреждения при приёме необходимо:

а) рассказать инвалиду об особенностях здания учреждения: 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 кабинетах и местах их расположения в здании.

б) информировать, к кому он должен обратиться во всех случаях возникающих затруднений.

в) при оказании услуги в учреждении четко 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.

д) при необходимости в рамках «разумного приспособления» оказать сопровождение к санитарно-бытовым помещениям поликлиники и помощь в посещении указанных помещений с соблюдением норм этики.

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 притолоках, 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.

- 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.