Приложение № 1

к приказу № 17

от 09.01.18г

**Порядок проведения инструктажа персонала по оказанию помощи инвалидам и маломобильным гражданам.**

1. **Общие вопросы проведения инструктажа.**

Все сотрудники СПб ГБУЗ «ДПС «Комарово», включая специалистов оказывающих услуги, так и административно- хозяйственный и

вспомогательный персонал, должны пройти инструктаж по вопросам,

связанным с обеспечением доступности для инвалидов объектов и услуг.

Инструктаж по вопросам доступности объектов и предоставляемых услуг

- это доведение до специалистов, работающих с инвалидами следующей

информации:

об основных требованиях доступности для инвалидов объектов

социальной, инженерной и транспортной инфраструктур и услуг;

о порядке обеспечения доступа на объект, занимаемый учреждением,

беспрепятственного перемещения по объекту к месту получения услуг;

о порядке и формате предоставления услуг в учреждении;

о порядке взаимодействия с инвалидами, имеющими различные виды

нарушений, с учетом особенностей восприятия и общения;

об основных видах нарушений функций и ограничений

жизнедеятельности инвалидов, а также значимых барьерах окружающей среды, с которыми могут столкнуться маломобильные граждане в связи с имеющимися у них нарушений;

об организации обслуживания граждан в учреждении и о видах помощи и

порядке сопровождения их на объекте с учетом имеющихся у инвалидов

ограничений жизнедеятельности;

о перечне специального оборудования, обеспечивающего доступ

инвалидов и вспомогательного оборудования для оказания помощи инвалидам

на объекте, а также правилах работы с ним;

об ответственных сотрудниках за оказание помощи маломобильным

гражданам на объекте и их задачах;

о порядке действий сотрудников при оказании помощи инвалидам и иным

маломобильным гражданам, а также о порядке взаимодействия сотрудников

различных подразделений.

Допуск к работе вновь принятых сотрудников Учреждения

осуществляется после прохождения инструктажа по вопросам доступности и внесения сведений об этом «Журнал учета проведения инструктажа персонала по вопросам доступности». Ответственный сотрудник назначается приказом Учреждения и проводит инструктаж.

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.

1. 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 Учреждения.

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.

Ответственный по вопросам обеспечения доступности для инвалидов –Тельнов А.В

Ответственный по вопросам сопровождения – Поминова Е.С.

**Основные положения законодательства по вопросам обеспечения доступности для инвалидов услуг и оказания при этом необходимой помощи**

1. Конвенция ООН о правах инвалидов – основные положения, касающиеся обеспечения доступности для инвалидов объектов социальной инфраструктуры и услуг

Конвенция о правах инвалидов

1. Виды нарушений функций организма, приводящие к инвалидности, и вызываемые ими ограничения способности осуществлять социально-бытовую деятельность

Федеральный закон от 24 ноября 1995 г. № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»

Классификации и критерии, используемые при осуществлении медико-социальной экспертизы граждан федеральными государственными учреждениями медико-социальной экспертизы, утвержденные Приказом Минтруда России от 29.09.2014 N 664н (Извлечения)

1. Общие подходы к обеспечению доступности для инвалидов объектов и услуг в приоритетных сферах жизнедеятельности

Федеральный закон от 24 ноября 1995 г. № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»

Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях (Извлечения)

СП 59.13330.2012. «Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения. Актуализированная редакция СниП 35-01-2001», утвержденный Приказом Минрегиона России от 27 декабря 2011 г. № 605 (Извлечения положений, которые носят обязательный характер)

4. Технические средства обеспечения доступности для инвалидов объектов социальной инфраструктуры

Федеральный закон от 24 ноября 1995 г. № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»

Классификация технических средств реабилитации (изделий) в рамках федерального перечня реабилитационных мероприятий, технических средств реабилитации и услуг, предоставляемых инвалиду, утвержденного распоряжением Правительства Российской Федерации от 30 декабря 2005 г. N 2347-р (утверждена Приказом Минтруда России от 24.05.2013 N 214н).

5. Обеспечение доступности для инвалидов общего образования

Федеральный закон от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»

Порядок организации и осуществления образовательной деятельности по основным общеобразовательным программам – образовательным программам дошкольного образования, утвержденный Приказом Минобрнауки России

Порядок организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным общеобразовательным программам, утвержденный Приказом Минобрнауки России от 29 августа 2013 г. № 1008

СП 59.13330.2012. «Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения. Актуализированная редакция СниП 35-01-2001», утвержденный Приказом Минрегиона России от 27 декабря 2011 г. № 605 (Извлечения положений, которые носят обязательный характер)

Свод правил СП 138.13330.2012 «Общественные здания и сооружения, доступные маломобильным группам населения. Правила проектирования», утвержденный Приказом Госстроя от 27.12.2012 N 124/ГС

**Общая характеристика видов инвалидности.**

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.

При этом под ограничением жизнедеятельности понимается полная или частичная утрата лицом способности или возможности осуществлять самообслуживание, самостоятельно передвигаться, ориентироваться, общаться, контролировать свое поведение, обучаться и заниматься трудовой деятельностью. Основные категории жизнедеятельности человека представлены в табл. 1.

Таблица 1 Содержание категорий жизнедеятельности человека

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Категории жизнедеятельности** | **Содержание категории жизнедеятельности** | |
| **Способность к самообслуживанию** | Способность человека самостоятельно осуществлять основные физиологические потребности, выполнять повседневную бытовую деятельность, в том числе навыки личной гигиены | |
| **Способность к самостоятельному передвижению** | Способность самостоятельно перемещаться в пространстве, сохранять равновесие тела при передвижении, в покое и при перемене положения тела, пользоваться общественным транспортом | |
| **Способность к ориентации** | Способность к адекватному восприятию личности и окружающей обстановки, оценке ситуации, к определению времени и места нахождения | |
| **Способность к общению** | Способность к установлению контактов между людьми путем восприятия, переработки, хранения, воспроизведения и передачи информации | |
| **Способность контролировать свое поведение** | Способность к осознанию себя и адекватному поведению с учетом социально-правовых и морально-этических норм | |
| **Способность к обучению** | Способность к целенаправленному процессу организации деятельности по овладению знаниями, умениями | |
| **Способность к трудовой деятельности** | Способность осуществлять трудовую деятельность в соответствии с требованиями к содержанию, объему, качеству и условиям выполнения работы |

Наряду с термином «инвалид» в нормативных актах и специальной литературе используется термин «маломобильные группы населения» (МГН), который определяется как «люди, испытывающие затруднения при самостоятельном передвижении, получении услуги, необходимой информации или при ориентировании в пространстве. К маломобильным группам населения здесь отнесены: инвалиды, люди с временным нарушением здоровья, беременные женщины, люди старших возрастов, люди с детскими колясками и т.п.». МГН – это более широкая категория людей, включающая в себя инвалидов.

**Систематизация форм инвалидности для решения вопросов доступности.**

Для решения вопросов создания доступной среды жизнедеятельности на объектах социальной инфраструктуры разработана классификация форм инвалидности, которую условно можно обозначить «пентада косгу» (табл.2)

Таблица 2

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Буквенное обозначение** | | **Классификация форм инвалидности** |
| **К** | Инвалиды, передвигающиеся на креслах-колясках | |
| **О** | Инвалиды с нарушениями опорно-двигательного аппарата | |
| **С** | Инвалиды с нарушениями зрения | |
| **Г** | Инвалиды с нарушениями слуха | |
| **У** | Инвалиды с нарушениями умственного развития | |

В зависимости от формы инвалидности лицо сталкивается с определенными барьерами, мешающими ему пользоваться зданиями, сооружениями и предоставляемыми населению услугами наравне с остальными людьми.

**Краткая характеристика барьеров окружающей среды для инвалидов разных форм**

*Для инвалидов, передвигающихся на креслах-колясках,* барьерами различной степени выраженности могут быть пороги, ступени, неровное, скользкое покрытие, неправильно установленные пандусы, отсутствие поручней, высокое расположение информации, высокие прилавки, отсутствие места для разворота на кресло-коляске, узкие дверные проемы, коридоры, отсутствие посторонней помощи при преодолении препятствий (при необходимости) и др. физические и информационные барьеры.

*Для инвалидов с нарушениями опорно-двигательного аппарата* барьерами различной степени выраженности могут быть:

1) для лиц, передвигающихся самостоятельно с помощью тростей, костылей, опор – пороги, ступени, неровное, скользкое покрытие, неправильно установленные пандусы, отсутствие поручней, отсутствие мест отдыха на пути движения и др. физические барьеры;

2) для лиц, не действующих руками – препятствия при выполнении действий руками (открывание дверей, снятие одежды и обуви и т.д., пользование краном, клавишами и др.), отсутствие помощи на объекте социальной инфраструктуры для осуществления действий руками;

*Для инвалидов с нарушениями зрения* барьерами различной степени выраженности могут быть отсутствие тактильных указателей, в том числе направления движения, информационных указателей, преграды на пути движения (стойки, колонны, углы, стеклянные двери без контрастного обозначения и др.); неровное, скользкое покрытие, отсутствие помощи на объекте социальной инфраструктуры для получения информации и ориентации и др.

*Для инвалидов с нарушениями слуха* барьерами различной степени выраженности могут быть отсутствие зрительной информации, в том числе при чрезвычайных ситуациях на объекте социальной инфраструктуры, отсутствие возможности подключения современных технических средств реабилитации (слуховых аппаратов) к системам информации (например, через индукционные петли), электромагнитные помехи при проходе через турникеты, средства контроля для лиц с кохлеарными имплантами, отсутствие сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика и др. информационные барьеры.

*Для инвалидов с нарушениями умственного развития* барьерами различной степени выраженности могут быть отсутствие понятной для усвоения информации на объекте социальной инфраструктуры, отсутствие помощи на объекте социальной инфраструктуры для получения информации и ориентации и др.

**Общие рекомендации для специалистов по устранению барьеров для инвалидов с разными формами инвалидности.**

Общие рекомендации по устранению барьеров окружающей среды на объектах социальной инфраструктуры представлены в табл.3

Таблица 3 *Общие рекомендации по устранению барьеров окружающей среды для инвалидов с разными формами инвалидности*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Основные формы инвалидности** | **Общие рекомендации по устранению барьеров окружающей среды** | |
| **Инвалиды с нарушениями зрения** | Устранение информационных и физических барьеров на пути движения, предоставление информации в доступном виде (укрупненный шрифт, плоско-точечный шрифт Брайля, контрастные знаки), допуск тифлопереводчика, допуск собаки проводника |
| **Инвалиды с нарушениями слуха** | Устранение барьеров по предоставлению информации, допуск сурдопереводчика |
| **Инвалиды с нарушениями умственного развития** | Устранение барьеров по предоставлению информации («ясный язык» или «легкое чтение»), организация сопровождения |

**Этика общения с инвалидами**

Важной составляющей деятельности по обеспечению доступности зданий, сооружений и предоставляемых населению услуг является соблюдение этических правил общения с инвалидами.

Этика – учение о морали, нравственности. Термин «этика» впервые употребил Аристотель (384-322 до н.э.) для обозначения практической философии, которая должна дать ответ на вопрос, что мы должны делать, чтобы совершать правильные нравственные поступки.

Важнейшими категориями этики являются: «добро», «зло», «справедливость», «благо», «ответственность», «долг», «совесть» и т.д.

Составной частью этики является ***профессиональная этика*** – совокупность морально-этических и нравственных норм и модель поведения специалиста в соответствующей профессиональной сфере8. Профессиональная, или так называемая деловая этика призвана регулировать деятельность специалиста в сфере служебных отношений, в том числе к субъектам своего труда.

Профессиональная этика для каждого из специалистов – не просто формальное требование, а главенствующий принцип ежедневной деятельности. Быть носителем этических принципов важно по нескольким причинам: соблюдение профессиональной этики ведет к успешному оказанию гражданам услуг, характерных для сферы деятельности учреждения, созданию и поддержанию репутации учреждения, а также формированию положительной культуры в учреждении или организации.

В целях дальнейшего совершенствования государственной социальной политики Российской Федерации в соответствии с Указом Президента РФ от 07.05.2012 N 597 Правительством РФ разработан комплекс мероприятий по принятию кодексов профессиональной этики.

В указанных кодексах определены важнейшие составляющие профессиональной этики. Среди них такие требования как добросовестность, гуманизм, беспристрастность, компетентность, нейтральность, корректность, терпимость, бесконфликтность, ответственность, порядочность и строгое соблюдение конфиденциальности.

Приложение

к инструкции по обслуживанию инвалидов

и маломобильных групп населения

**Порядок доступности учреждения СПб ГБУЗ «ДПС «Комарово» для инвалидов и маломобильных групп населенияю.**

1. Настоящий порядок устанавливает механизм обеспечения условий доступности для инвалидов и маломобильных групп населения (далее – лица с ограниченными физическими возможностями), в целях обеспечения равного доступа лиц с ограниченными физическими возможностями  к предоставляемым услугам путем устранения  барьеров, препятствующих  получению этих услуг наравне с другими лицами.

2. Настоящий Порядок разработан в соответствии с нормами Федерального закона Федеральный закон от 24.11.1995 N 181-ФЗ "О социальной защите инвалидов в Российской Федерации".

3. Порядок включает правила предоставления услуг лицам с ограниченными физическими возможностями, в отношении которых отсутствует возможность адаптировать учреждение полностью или на период до реконструкции  и (или) капитального ремонта объекта.

4. До  приведения зданий  СПб ГБУЗ «ДПС «Комарово» в соответствие с потребностями лиц с ограниченными физическими возможностями доступность для них достигается с помощью разумного приспособления и сопровождения.

1.5. После проведения реконструкции и (или) капитального ремонта в порядок должны быть внесены соответствующие изменения.

6. Приказом главного врача назначаются исполнители Порядка – работники  СПб ГБУЗ «ДПС «Комарово» в должностные инструкции которых вносятся соответствующие обязанности.

1.7. Работники СПБ ГБУЗ «ДПС «Комарово» обязаны принимать все возможные меры по обеспечению доступности структурных отделений для лиц с ограниченными физическими возможностями по оказанию необходимой возможной помощи в рамках своей профессиональной компетенции.

1.8. В СПБ ГБУЗ «ДПС «Комарово» обеспечивается создание лицам с ограниченными физическими возможностями следующих условий доступности объектов в соответствии с требованиями, установленными законодательными и иными нормативными правовыми актами:

а)  размещение информации о порядке оказания услуг на официальном сайте СПБ ГБУЗ «ДПС «Комарово»  в сети «Интернет», информационных стендах при входе в СПБ ГБУЗ «ДПС «Комарово»;

б)   возможность беспрепятственного входа в СПБ ГБУЗ «ДПС «Комарово» и  выхода из него;

в) содействие лицам с ограниченными физическими возможностями при входе в объект и выходе из него, информирование инвалида о доступных маршрутах общественного транспорта;

г) возможность самостоятельного передвижения по территории объекта к месту предоставления услуги, в том числе с помощью работников  СПБ ГБУЗ «ДПС «Комарово»;

д) сопровождение лиц с ограниченными физическими возможностями, имеющих стойкие нарушения функции зрения и затруднения  к самостоятельному передвижению по территории СПБ ГБУЗ «ДПС «Комарово»;

е)  надлежащее размещение носителей информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа лиц с ограниченными физическими возможностями  к объектам и услугам, с учетом ограничений их жизнедеятельности;

з) обеспечение допуска сопровождающего сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика,  либо иного лица, владеющего жестовым языком;

к)  размещение помещений, в которых предоставляется услуга лиц с ограниченными физическими возможностями, преимущественно на нижних этажах

**Информационное сопровождение.**

.1. Визуальная, текстовая информация о предоставлении услуг располагается на информационных стендах учреждения и должна быть доступной для  восприятия лицами с ограниченными физическими возможностями  с учетом ограничений их жизнедеятельности.

2. Размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа лиц с ограниченными физическими возможностями к месту предоставления услуги, осуществляется с учетом ограничений их жизнедеятельности:

- на информационных стендах коридора 1го этажа;

- на официальном сайте.

4. Вызов вахтера: 241-22-26

**Порядок действий при оказании услуг.**

1. Порядок действий работников СПБ ГБУЗ «ДПС «Комарово» по обеспечению доступности среды для лиц с ограниченными физическими возможностями  предусматривает следующие меры:

      - встреча лиц с ограниченными физическими возможностями у входа;

      - сопровождение лиц с ограниченными физическими возможностями  до места приема или посещения ребенка.

1. В СПБ ГБУЗ «ДПС «Комарово»;

          - вахтер встречает пациента с ограниченными физическими возможностями  у входа  и вызывает медицинскую сестру поста или помощника воспитателя сопровождает его к месту  приема (лечения);

          - по окончании приема персонал санатория сопровождает инвалида до выхода из здания, а при необходимости по пути движения - до стоянки автотранспорта,  либо вызывает такси (по просьбе инвалида), оказывает помощь в посадке/ высадке;

         - в случае необходимости оказывает помощь в сопровождении инвалида до туалетной комнаты, гардероба, при одевании (раздевании).

4.3. При обращении инвалидов с нарушениями слуха или зрения сотрудники – участники оказания услуги общаются по способу, указанному инвалидом.

Санкт-Петербургское бюджетное учреждение здравоохранения «Детский психонврологический санаторий «Комарово»

«Утверждаю»

Главный врач

СПб ГБУЗ «ДПС «Комарово»