



Приложение к Приказу № 33 от 16.09.2019 г.

**УТВЕРЖДАЮ**

Главный врач

Стоматологической поликлиники  
ФГБУЗ ЮОМЦ ФМБА России

А.Е.Березина

« 16 » 09 2019 года

**Инструкция**  
**по предоставлению услуг инвалидам и**  
**маломобильным группам населения в**  
**Стоматологической поликлинике ФГБУЗ ЮОМЦ ФМБА России.**

**ОСНОВНЫЕ КОДЫ КАТЕГОРИЙ ИНВАЛИДОВ, НУЖДАЮЩИХСЯ В**  
**СИТУАЦИОННОЙ ПОМОЩИ:**

- **Код «В»** - инвалид передвигается в коляске (нуждается в помощи посторонних лиц (персонала) при передвижении вне дома).
- **Код «С»** - инвалид слепой и слабовидящий ограничен в ориентации (нуждается в помощи (сопровождение) посторонних лиц (персонала) вне дома).
- **Код «Е»** - инвалид ограничен в самообслуживании (безрукий либо не действует руками, нуждается в помощи посторонних лиц (персонала) в самообслуживании и других ручных действиях вне дома).
- **Код «К»** - инвалид слепоглухой, значительно ограничен в ориентации (нуждается в сопровождении лицом осуществляющим помощь вне дома; при формальных взаимоотношениях вне дома нуждается в услугах тифлосурдопереводчика).
- **Код «М»** - инвалид глухонемой или глухой (при формальных взаимоотношениях вне дома нуждается в услугах сурдопереводчика).
- **Код «Н»** - инвалид ограничен в общении и контроле за своим поведением (составляют инвалиды с выраженными (тяжелые проблемы) нарушениями умственных функций).

**Действия персонала СП ФГБУЗ ЮОМЦ ФМБА России при оказании**  
**ситуационной помощи в соответствии с кодами категорий инвалидности:**

## **1. Ситуационная помощь инвалиду с кодом «В».**

**Медицинский регистратор:** При звонке с «кнопки вызова персонала».

- Выходит на улицу, открывает входные двери.
- Оказывает помощь при входе в здание.
- Помогает раздеться в гардеробе.
- Сообщает медицинской сестре лечащего врача о посещении пациента с ограничением передвижения.
- По окончании приема помогает одеться.
- Оказывает помощь при выходе из здания.

**Медицинская сестра:**

- Сопровождает пациента при передвижении до кабинета (при необходимости).
- В случае необходимости консультации другого специалиста или посещения диагностических кабинетов медицинская сестра оказывает помощь в передвижении внутри здания, сопровождая пациента (при необходимости).
- По окончании приема сопровождает пациента до гардероба (при необходимости).

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

- Инвалидная коляска - неприкосновенное пространство человека. Не облокачивайтесь 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.
- Если Ваше предложение о помощи принято, спросите, что нужно делать, и четко следуйте инструкциям.
- Если Вам разрешили передвигать коляску, сначала катите ее медленно. Коляска быстро набирает скорость, и неожиданный толчок может привести к потере равновесия.
- Всегда лично убеждайтесь в доступности мест, где запланированы мероприятия. Заранее поинтересуйтесь, какие могут возникнуть проблемы или барьеры и как их можно устранить.
- Не надо хлопать человека, находящегося в инвалидной коляске, по спине или по плечу.
- Если возможно, расположитесь так, чтобы ваши лица были на одном уровне. Избегайте положения, при котором Вашему собеседнику нужно запрокидывать голову.
- Если существуют архитектурные барьеры, предупредите о них, чтобы человек имел возможность принимать решения заранее.
- Как правило, у людей, имеющих трудности при передвижении, нет проблем со зрением, слухом и пониманием.
- Необходимость пользоваться инвалидной коляской - это не трагедия, а способ свободного (если нет архитектурных барьеров) передвижения. Есть люди, пользующиеся инвалидной коляской, которые не утратили способности ходить и могут передвигаться с помощью костылей, трости и т.п. Коляски они используют для того, чтобы экономить силы и быстрее передвигаться.



- Когда вы предлагаете незрячему человеку сесть, не усаживайте его, а направьте руку на спинку стула или подлокотник. Не водите по поверхности его руку, а дайте ему возможность свободно потрогать предмет. Если вас попросили помочь взять какой-то предмет, не следует тянуть кисть слепого к предмету и брать его рукой этот предмет.
- Когда вы общаетесь с группой незрячих людей, не забывайте каждый раз называть того, к кому вы обращаетесь.
- Не заставляйте вашего собеседника вещать в пустоту: если вы перемещаетесь, предупредите его.
- Вполне нормально употреблять слово "смотреть". Для незрячего человека это означает "видеть руками", осязать.
- Избегайте расплывчатых определений и инструкций, которые обычно сопровождаются жестами.
- При спуске или подъеме по ступенькам ведите незрячего перпендикулярно к ним. Передвигаясь, не делайте рывков, резких движений. При сопровождении незрячего человека не закладываете руки назад - это неудобно.

### **3. Ситуационная помощь инвалиду с кодом «Е».**

Инвалидам с кодом «Е» необходимо оказывать помощь при всех действиях, выполняемых руками.

**Медицинский регистратор:** При звонке с «кнопки вызова персонала».

- Выходит на улицу, открывает входные двери.
- Оказывает помощь при входе в здание.
- Помогает раздеться в гардеробе.
- Сообщает медицинской сестре лечащего врача о посещении пациента с ограничением передвижения.
- По окончании приема помогает одеться.
- Оказывает помощь при выходе из здания.

**Медицинская сестра:**

- Сопровождает пациента при передвижении до кабинета (при необходимости).
- В случае необходимости консультации другого специалиста или посещения диагностических кабинетов медицинская сестра оказывает помощь в передвижении внутри здания, сопровождая пациента (при необходимости).
- По окончании приема сопровождает пациента до гардероба (при необходимости).

### **4. Ситуационная помощь инвалиду с кодом «К».**

При посещении учреждения инвалидами с кодом «К», ситуационная помощь оказывается сопровождающим их лицам сотрудником СП при возникающих затруднениях:

**Медицинский регистратор:**

- Сопровождение и помощь в ориентации (вход/выход).
- Ознакомление с расположенной в учреждении информацией.
- Помощь в заполнении документов (уточнить информацию).

### **5. Ситуационная помощь инвалиду с кодом «М».**

При посещении поликлиники пациент с кодом «М» обращается с сопровождающим лицом.

Во время пребывания пациента в поликлинике сопровождающий сопровождает его по территории учреждения, знакомит с письменной информацией о проводимых в учреждении мероприятиях.

**Медицинский регистратор** при отсутствии сопровождающего:

- Знакомит пациента с письменной информацией о порядке оказания медицинской помощи, осуществляет помощь при записи на прием.

#### **6. Ситуационная помощь инвалиду с кодом «Н».**

При посещении поликлиники пациента с кодом «Н» ситуационная помощь оказывается сопровождающим их лицам **медицинским регистратором** при возникающих затруднениях:

- Сопровождение и помощь в ориентации (вход/выход).
- Ознакомление с расположенной в учреждении информацией.
- Помощь в заполнении документов (уточнить информацию).