

МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ



Государственное автономное учреждение здравоохранения Свердловской области  
«Многопрофильный клинический медицинский центр «Бонум»  
(ГАУЗ СО «МКМЦ «Бонум»)

**П Р И К А З**

« 02 МАЙ 2023 »

2023г.

№ 107

г.Екатеринбург

**Об утверждении Положения о порядке предоставления услуг инвалидам и маломобильным группам населения в ГАУЗ СО «МКМЦ «Бонум»**

В целях реализации положений Конвенции ООН «О правах инвалидов» от 13.12.2006г., Федерального закона от 24.11.1995г. № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации», Федерального закона от 03.05.2012г. № 46-ФЗ «О ратификации Конвенции о правах инвалидов», Федерального закона от 01.12.2014г. № 419-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов», во исполнение Приказа Министерства здравоохранения РФ от 12 ноября 2015г. № 802н «Об утверждении Порядка 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», Приказа Министерства здравоохранения Свердловской области от 18.11.2022г. № 2620-п «Об утверждении Плана мероприятий («дорожной карты») по повышению значений показателей доступности для инвалидов объектов и услуг в государственных учреждениях, подведомственных Министерству здравоохранения Свердловской области», согласно приказа главного врача ГАУЗ СО «МКМЦ «Бонум» от 13.03.2023г. №73 «Об утверждении Плана мероприятий («дорожной карты») по повышению значений показателей доступности для инвалидов объектов и услуг в ГАУЗ СО «МКМЦ «Бонум»

**ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Утвердить и ввести в действие с 01.07.2023г. «Положение о порядке предоставления услуг инвалидам и маломобильным группам населения в ГАУЗ СО «МКМЦ «Бонум» (Приложение №1).

2. Назначить сотрудников, ответственных за обеспечение условий доступности для инвалидов и маломобильных групп населения (далее –

МГН) объектов и медицинских услуг, оказываемых в ГАУЗ СО «МКМЦ «Бонум» (Приложение №2).

3. Заместителю главного врача по лечебной работе **Юферовой Л.Г.** организовать:

3.1. приоритетное оказание медицинской помощи инвалидам I и II групп, детям-инвалидам и их сопровождающим при обращении в консультативно-диагностические поликлиники и стационарные отделения ГАУЗ СО «МКМЦ «Бонум»;

3.2. внеочередной прием инвалидов I и II групп, детей-инвалидов и их сопровождающих, обратившихся на личный прием.

4. Сотрудникам, ответственным за обеспечение условий доступности для инвалидов и МГН объектов и медицинских услуг, предоставляемых в поликлинических и стационарных подразделениях, придерживаться Алгоритма действий сотрудников МКМЦ «Бонум» по оказанию помощи при предоставлении услуг инвалидам и маломобильным группам населения, в том числе в случае применения кнопок вызова персонала (пункт 5 Приложения №1).

5. Секретарю руководителя **Фотеевой Ю.В.** обеспечить внеочередной прием инвалидов I и II групп, детей-инвалидов и их сопровождающих, обратившихся на личный прием к главному врачу.

6. Юрисконсульту **Говорухиной М.В.** организовать ознакомление с приказом заместителей главного врача, руководителей структурных подразделений и всех сотрудников, ответственных за организацию условий доступности для инвалидов и МГН объектов и медицинских услуг (согласно Приложению № 2) под подпись.

7. Начальнику отдела информационных и аналитических технологий **Марчуку Ю.В.** разместить настоящий приказ на информационном сайте учреждения.

8. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Главный врач



Е.А.Дугина

## ПОЛОЖЕНИЕ

### о порядке предоставления услуг инвалидам и маломобильным группам населения в ГАУЗ СО «МКМЦ «Бонум»

#### 1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение разработано в целях обеспечения инвалидам и маломобильным группам населения (далее – МГН) комфортных условий предоставления медицинских услуг в ГАУЗ СО «МКМЦ «Бонум», а также оказания им при этом необходимой помощи.

1.2. Положение разработано в соответствии с приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации №802н от 12.11.2015г. «Об утверждении Порядка 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».

1.3. Положение включает в себя основные термины и определения, меры информационной поддержки, правила оказания ситуационной помощи, алгоритм действий сотрудников МКМЦ «Бонум» по оказанию помощи при предоставлении услуг инвалидам и маломобильным группам населения, в том числе в случае применения кнопок вызова персонала, а также меры ответственности.

1.4. В ГАУЗ СО «МКМЦ «Бонум» (далее – МКМЦ «Бонум») приняты следующие меры по обеспечению доступности объектов и предоставляемых медицинских услуг для инвалидов и МГН:

- проведено обследование объектов МКМЦ «Бонум» и предоставляемых на них услуг на предмет доступности для инвалидов, составлены паспорта доступности;
- предоставлена возможность самостоятельного передвижения по территории учреждения в целях доступа к месту предоставления услуги, в том числе с помощью сотрудников МКМЦ «Бонум»;
- содействие инвалиду и МГН при входе в объект и выходе из него, информирование о доступных маршрутах общественного транспорта;
- сопровождение инвалидов, имеющих стойкие нарушения функции зрения и самостоятельного передвижения;
- имеется возможность получения информации о предоставлении услуг инвалидам и маломобильным группам населения посредством телефонной связи;
- обеспечен допуск сопровождающего сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика, либо иного лица, владеющего жестовым языком;
- оборудованы на прилегающих к объекту территориях места для парковки автотранспортных средств инвалидов.

#### 2. Термины и определения

2.1. *Инвалид* – лицо, имеющее нарушения здоровья со стойкими расстройствами функций организма, обусловленные заболеваниями, последствиями травм или дефектами, приводящими к ограничению жизнедеятельности и вызывающими необходимость социальной защиты.

- 2.2. *Маломобильные группы населения (МГН)* – люди, испытывающие затруднения при самостоятельном передвижении в получении услуги, необходимой информации, или при ориентировании в пространстве инвалиды, люди с временным нарушением здоровья, беременные женщины, люди преклонного возраста, люди с детскими колясками.
- 2.3. *Люди с ограниченными возможностями* – инвалиды и другие маломобильные группы населения (МГН).
- 2.4. *Помощь в преодолении барьеров* – помощь в передвижении на территории учреждения, входа в зону предоставления услуги и выхода из нее, посадки в транспортное средство и высадки из него, в том числе с помощью кресла-коляски.
- 2.5. *Визуальные средства информации* – носители информации о предоставлении услуг в виде зрительно различимых текстов, знаков, символов, световых сигналов, предназначенных, в том числе, для людей с нарушением функций органов зрения и слуха.
- 2.6. *Комфортность* – совокупность условий, обеспечивающих положительные психологические и физиологические ощущения при совершении путешествия, а также удобство пользования государственными услугами при соответствии их требованиям безопасности, а также санитарным, экологическим и гигиеническим требованиям.
- 2.7. *Ограничение жизнедеятельности* – полная или частичная утрата лицом способности или возможности самостоятельно передвигаться по учреждению, общаться и заниматься определенными видами деятельности.
- 2.8. *Сопровождающее лицо* – сотрудник учреждения или другое физическое лицо, сопровождающее лицо с ограниченными физическими возможностями во время предоставления услуги.
- 2.9. *Путь движения* – пешеходный путь, используемый МГН, в том числе инвалидами на креслах-колясках, для перемещения по прилегающему участку, а также внутри учреждения.
- 2.10. *Система средств информации (информационные средства) для МГН* – совокупность носителей информации, обеспечивающих для МГН своевременное ориентирование в пространстве, безопасность и удобство передвижения.
- 2.11. *Процесс обслуживания* – совокупность операций, выполняемых сотрудником учреждения при предоставлении государственной услуги.
- 2.12. *Условия обслуживания* – совокупность фактов, воздействующих на потребителя в процессе оказания услуги.
- 2.13. *Ситуационная помощь* – это помощь, оказываемая ответственным специалистом инвалиду в целях преодоления барьеров, препятствующих ему получать все услуги, оказываемые населению, наравне с другими лицами;
- 2.14. *Тифлотехнические средства* – средства, облегчающие людям с недостатками зрения работу и усвоение информации.
- 2.15. *Тактильные средства информации* – носители информации, передаваемой инвалидам по зрению и воспринимаемой путем осязания

### **3. Информационная поддержка**

- 3.1. Визуальная текстовая информация о предоставлении услуг располагается на информационных стендах учреждения и соответствует оптимальному восприятию этой информации инвалидами с учетом ограничений их жизнедеятельности.
- 3.2. Размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения

беспрепятственного доступа инвалидов и МГН к месту предоставления услуги, осуществляется с учетом ограничений их жизнедеятельности:

- на информационных стендах учреждения;
- на официальном сайте МКМЦ «Бонум».

3.3. Информирование инвалидов и маломобильных групп населения о порядке предоставления услуг производится специалистами учреждения:

- по телефону: 8 (343) 287-77-70
- в электронном виде с помощью официального сайта МКМЦ «Бонум».

3.4. При записи на прием инвалид может проинформировать оператора контакт-центра:

- о необходимости его сопровождения сотрудниками при посещении учреждения;
- о его сопровождении собакой-поводырем;
- о сопровождающем лице.

#### **4. Правила оказания ситуационной помощи инвалидам и МГН**

4.1. В случае необходимости инвалиду или маломобильному гражданину оказывается ситуационная помощь при входе в здание.

4.2. Сотрудник, ответственный за организацию оказания помощи, при встрече с инвалидом или маломобильным гражданином должен сообщить свою фамилию, имя, отчество, занимаемую должность и выяснить, по какому вопросу обратился гражданин. При необходимости информирует об особенностях здания: количестве этажей, наличии лифтов, расположении санитарно-гигиенических комнат, возможных препятствиях на пути и т.д.

4.3. Организация приема **инвалида с нарушением зрения:**

- инвалиду с нарушением зрения необходимо предложить помощь по сопровождению в кабинет. Предложить незрячему гражданину самому выбрать, с какой стороны ему удобно идти (обычно это свободная от трости сторона), при передвижении инвалид держится за сотрудника рукой. Проходя двери или узкие проходы, всегда идти впереди, рукой направляя инвалида так, чтобы он шел следом за сотрудником. В кабинете, необходимо подвести инвалида к стулу и направить его руку на спинку стула;

- при общении необходимо учитывать постоянную необходимость инвалида в ориентации в пространстве. Если сотрудник перемещается по кабинету или покидает его – свои действия сопровождает голосом. Если в ходе приема возникла необходимость приглашения других специалистов, нужно представить их и дать им возможность выразить голосом свое присутствие;

- при возникновении необходимости ознакомления с документами, предоставляемыми инвалидом, не нарушается порядок их расположения. Необходимо комментировать свои действия и называть документы, которые нужны для решения вопроса, связанного с обращением инвалида. В случае предоставления неполного комплекта документов необходимо сообщить в письменном виде информацию о недостающих документах, а также, по просьбе инвалида, записать информацию на его диктофон;

- в случае необходимости подписи инвалида на документе сотрудник полностью читает его, убеждается в понятии инвалидом изложенной информации, а также предлагает помощь в подписании документа – располагает документ под активную руку, направляет указательный палец этой руки в место, где должна начаться подпись;

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

#### 4.4. Организация приема инвалида, испытывающего трудности в передвижении:

- инвалиду, передвигающемуся на кресле-коляске, предлагается оказание помощи – катить кресло-коляску. Начинать катить кресло-коляску надо медленно. Если на пути встречается дверь, необходимо предложить помочь ее открыть;

- при посещении консультативно-диагностической поликлиники инвалид, испытывающий трудности при передвижении, сопровождается в кабинеты, расположенные только на первом этаже здания.

#### 4.5. Организация приема инвалида с нарушением слуха:

- инвалиду с нарушением слуха предлагается следовать за собой. Слова сопровождаются доступными и понятными жестами. В кабинете необходимо указать рукой место, куда инвалид может присесть:

- для привлечения внимания необходимо назвать инвалида по имени и отчеству, а в случае отсутствия реакции, слегка прикоснуться к его руке или привлечь внимание жестом руки;

- в случае сложностей с устным общением предлагается вести диалог в письменном виде;

- при возникновении необходимости ознакомления с документами, предоставляемыми инвалидом, сотрудник комментирует документы, которые нужны для решения вопроса, связанного с обращением инвалида. В случае предоставления неполного комплекта документов, сотрудник в письменном виде сообщает инвалиду перечень недостающих документов;

- соблюдаются общие этические нормы общения с инвалидами с нарушением слуха: не указывается на грамматические ошибки, не делаются замечания по устной речи, так как многие инвалиды с нарушением слуха неграмотны.

#### 4.6. Организация приема инвалида с интеллектуальными нарушениями:

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

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

4.8. В случае присутствия вместе с инвалидом или маломобильным гражданином сопровождающего сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика или иного лица, владеющего жестовым языком, дежурный администратор обеспечивает его доступ в учреждение.

4.9. В случае присутствия вместе с инвалидом или маломобильным гражданином собаки проводника, ответственный специалист обеспечивает ее доступ в учреждение. Ответственный специалист не имеет права требовать еще какие-либо документы, кроме паспорта собаки.

4.10. В случае необходимости ответственный сотрудник сопровождает инвалида или маломобильного гражданина до места расположения санитарно-гигиенической комнаты.

## **5. Алгоритм действий сотрудников МКМЦ «Бонум» по оказанию помощи при предоставлении услуг инвалидам и маломобильным группам населения, в том числе в случае применения кнопок вызова персонала (далее – Алгоритм действий)**

5.1. Цель Алгоритма действий:

- повышение доступности предоставления медицинских услуг в МКМЦ «Бонум» для различных категорий инвалидов и маломобильных групп населения;
- стандартизация последовательности действий сотрудников МКМЦ «Бонум» при оказании медицинской помощи пациентам с инвалидностью.

5.2. Алгоритм действий предусматривает следующие меры:

- встреча лиц с ограниченными физическими возможностями у входа;
- сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения

5.3. Для получения медицинских услуг инвалид обращается к работникам регистратуры или дежурному администратору.

5.3.1. В консультативно-диагностических поликлиниках:

- услышав сигнал, поступивший от кнопки вызова персонала, дежурный администратор выходит на крыльцо и открывает двери;
- пациенту на костылях предлагает инвалидное кресло-коляску при входе в здание, оказывает помощь при перемещении;
- дежурный администратор/работник регистратуры сообщает об обращении инвалида сотруднику, ответственному за организацию оказания помощи в подразделении, и при необходимости помогает заполнить документы;
- сотрудник, ответственный за организацию оказания помощи, обеспечивает сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, к месту приема (лечения), а после его окончания – к выходу из здания.

5.3.2. В стационарных отделениях:

- услышав сигнал, поступивший от кнопки вызова персонала, дежурный администратор выходит на крыльцо и открывает двери;
- пациенту на костылях предлагает инвалидное кресло-коляску при входе в здание, оказывает помощь при перемещении;
- дежурный администратор/работник регистратуры сообщает об обращении инвалида сотруднику, ответственному за организацию оказания помощи в подразделении, и при необходимости помогает заполнить документы;
- сотрудник, ответственный за организацию оказания помощи, обеспечивает сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, в отделение, а после выписки из него – к выходу из здания;
- сотрудник отделения, ответственный за организацию оказания помощи, осуществляет сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, весь период госпитализации.

## **6. Меры ответственности**

6.1. Лица с ограниченными физическими возможностями, а также их сопровождающие при нахождении в зданиях МКМЦ «Бонум» и на территории МКМЦ «Бонум» должны соблюдать меры безопасности, правила пожарной безопасности, соблюдать чистоту и общественный порядок.

6.2. Невыполнение сотрудником обязанностей, предусмотренных настоящим Положением, является неисполнением распоряжений (приказов) главного врача МКМЦ «Бонум», влекущим применение мер дисциплинарной ответственности в соответствии с действующим трудовым законодательством.

**Сотрудники, ответственные за обеспечение условий доступности для инвалидов и  
МГН объектов и услуг, оказываемых в ГАУЗ СО «МКМЦ «Бонум»**

| Подразделение                                | Ф.И.О.                           | Должность                                       | Телефон               |
|--|----------------------------------|---|-----------------------|
| <b>Бардина, 9а</b>                           |                                  |   |                       |
| Административный корпус                      |                                  | Дежурный администратор                          | 287-77-70*12117       |
| Хирургический корпус                         |                                  | <b>В будние дни:</b> дежурный администратор     | 287-77-70*11000       |
|  |                                  | <b>В выходные дни:</b> дежурный врач            | 89655436036           |
| Хирургический корпус 1 этаж                  | Михайлова Ирина Викторовна       | заведующий отделом общемедицинского обеспечения | 287-77-70 *12637      |
| ОМР №3 (ортопедическое отделение) (2 этаж)   | Нехорошкова Наталья Владимировна | старшая медицинская сестра                      | 287-77-70 *11236      |
| Клинико-диагностическая лаборатория (2 этаж) | Цветкова Элина Александровна     | заведующий клинико-диагностической лабораторией | 287-77-70 *11272      |
| ФТО №1 (3 этаж)                              | Киселева Юлия Николаевна         | старшая медицинская сестра                      | 287-77-70 *11328      |
| Офтальмологическое отделение (4 этаж)        | Штанова Светлана Олеговна        | старшая медицинская сестра                      | 287-77-70 *11458      |
| ОРПХ (5 этаж)                                | Кузнецова Оксана Борисовна       | старшая медицинская сестра                      | 287-77-70 *11515      |
| <b>Попова, 24а</b>                           |                                  |   |                       |
| ОМР №1                                       |                                  | Дежурный администратор                          | 371-51-34             |
| <b>Хохрякова, 73</b>                         |                                  |   |                       |
| КДП №1                                       | Рыжкова Ольга Рафаиловна         | старшая медицинская сестра                      | 287-77-70 *5124       |
| Стоматологическое отделение                  | Пащенко Евгения Владимировна     | администратор                                   | 287-77-70 *5115       |
| <b>Краснокамская,36</b>                      |                                  |   |                       |
| Стационарный корпус                          |                                  | Дежурный администратор                          | 287-77-70 *7137       |
|  |                                  | <b>В выходные дни:</b> дежурный врач            | 89655436028           |
| КДП №2                                       | Белова Наталья Владимировна      | старшая медицинская сестра                      | 287-77-70 *7104       |
| ОМР №2                                       | Пономарева Ирина Анатольевна     | и.о. старшей медицинской сестры                 | 287-77-70 *4767       |
| ОМР №4                                       | Шокирова Евгения Викторовна      | старшая медицинская сестра                      | 287-77-70 *4050       |
| Неврологическое отделение                    | Зиганова Альвина Шамильевна      | старшая медицинская сестра                      | 287-77-70 *4015       |
| <b>ОМР «Луч»</b>                             |                                  |   |                       |
| ОМР «Луч»                                    |                                  | <b>В выходные дни:</b> дежурный врач            | 8-965-543-60-41       |
|  |                                  | Потоскуев Андрей Викторович                     | заведующий хозяйством |