УТВЕРЖДЕНО

Приказом директора ООО «Фирма «КАВ»

Кривопаленко А.В.

№\_\_\_ от «\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2025 г.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ**

**ИНВАЛИДАМ И ИНЫХ МАЛОМОБИЛЬНЫХ ГРУПП НАСЕЛЕНИЯ В ООО «ФИРМА «КАВ»**

Настоящий Порядок определяет дополнительно к порядкам, установленным федеральными органами исполнительной власти, правила предоставления услуг инвалидам и иных маломобильных групп населения, последовательность действий должностных лиц стоматологической клиники по оказанию ситуационной помощи при предоставлении медицинских услуг в ООО «Фирма «КАВ» (далее – стоматологическая клиника), Обеспечение условий доступности для инвалидов объектов учреждения осуществляется путем проведения мероприятий, обеспечивающих создание условий доступности объектов учреждения, оказания помощи инвалидам в преодолении барьеров, препятствующих получению этих услуг наравне с другими лицами (с учетом архитектурно-планировочных и конструктивных особенностей объектов стоматологической клиники).

**1 Термины и определения**

В настоящем положении используются следующие термины с соответствующими определениями:

Инвалид – лицо, которое имеет нарушение здоровья со стойким расстройством функций организма, обусловленное заболеваниями, последствиями трав или дефектами, приводящее к ограничению жизнедеятельности и вызывающее необходимость его социальной защиты.

Ограничение жизнедеятельности – полная или частичная утрата лицом способности или возможности осуществлять самообслуживание, самостоятельно передвигаться, ориентироваться, общаться, контролировать свое поведение, обучаться и заниматься трудовой деятельностью.

Маломобильные группы населения (МНГ) – люди испытывающие затруднения при самостоятельном передвижении, получении услуги, необходимой информации или при ориентировании в пространстве (инвалиды, люди с временным нарушением здоровья, беременные женщины, люди старших возрастов, люди с детскими колясками.

**2 Общие положения**

2.1 В целях обеспечения условий для беспрепятственного доступа в стоматологическую клинику инвалидов, нуждающихся в ситуационной помощи, необходимо обеспечить:

- выделение на парковке стоматологической клиники парковочного места для автотранспорта инвалида, при приеме инвалида по предварительной записи;

- оборудование помещения стоматологической клиники элементами доступности (пандусы, поручни, широкие дверные проемы, кнопка вызова персонала и другие) в соответствии с действующими нормативно-правовыми актами;

- наличие наружной информации о доступности учреждения.

2.2 Категории инвалидов, нуждающихся в ситуационной помощи

1) инвалид передвигается в коляске (нуждается в помощи посторонних лиц (персонала) при передвижении вне дома).

2) инвалид слепой и слабовидящий ограничен в ориентации (нуждается в помощи (сопровождение) посторонних лиц (персонала) вне дома).

3) инвалид ограничен в самообслуживании (безрукий либо не действует руками, нуждается в помощи посторонних лиц (персонала) в самообслуживании и других ручных действиях вне дома).

4) инвалид слепоглухой, значительно ограничен в ориентации (нуждается в сопровождении лицом, осуществляющим помощь вне дома; при формальных взаимоотношениях вне дома нуждается в услугах тифлосурдопереводчика).

5) инвалид глухонемой или глухой (при формальных взаимоотношениях вне дома нуждается в услугах сурдопереводчика).

6) инвалид ограничен в общении и контроле за своим поведением (составляют инвалиды с выраженными (тяжелые проблемы) нарушениями умственных функций).

**3 Действия персонала при оказании ситуационной помощи в соответствии с категорией инвалидности**

3.1 При предупреждающем звонке о прибытии инвалида на спецавтомобиле, администратор бронирует место на парковке стоматологической клинике (устанавливает знак парковка для инвалида).

3.2 При звонке с «кнопки вызова персонала» администратор (медицинская сестра, врач) выходит на улицу, открывает входные двери:

- Оказывает помощь при входе в холл.

- Уточняет, в какой помощи нуждается пациент, цель посещения поликлиники.

- Если пациент предварительно записан на прием к врачу, сопровождает до кабинета врача.

- При обращении инвалида без предварительной записи, администратор помогает инвалиду устроиться в холле для ожидания пациентов (комнате отдыха пациентов) и решает вопрос о приеме инвалида врачом, свободным от приема на момент обращения или приеме указанного пациента вне очередности.

- Оказывает помощь при одевании бахил и раздевании в гардеробе.

- Сопровождает при передвижении пациента до кабинета. Если инвалид посещает стоматологическую клинику с сопровождающим, то согласовывайте свои действия помощи с сопровождающим лицом.

3.3 Врач, медицинская сестра:

- Оказывает помощь при передвижении в кабинете, усаживании в кресло, сопровождает пациента по кабинетам, в случае необходимости консультации другого специалиста, проведения рентгена.

- По окончании приема сопровождает пациента до гардероба и помогает одеться.

- Оказывает помощь при выходе из стоматологической клиники.

- При необходимости оказывает помощь при посещении туалета.

3.4 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.

3.5 При ситуационной помощи инвалиду слепому или со слабым зрением на входе и при перемещении по стоматологической клинике администратор (медицинская сестра, врач) берет пациента под локоть и сопровождает до кабинета (в кабинете).

- Предлагая свою помощь, направляйте человека, не стискивайте его руку, идите так, как вы обычно ходите. Не нужно хватать слепого человека и тащить его за собой.

- Обращайтесь с собаками-поводырями не так, как с обычными домашними животными. Не командуйте, не трогайте и не играйте с собакойповодырем.

- Если вы собираетесь читать незрячему человеку, сначала предупредите об этом. Говорите нормальным голосом. Не пропускайте информацию, если вас об этом не попросят.

- Если это важное письмо или документ, не нужно для убедительности давать его потрогать. При этом не заменяйте чтение пересказом. Когда незрячий человек должен подписать документ, прочитайте его обязательно. Инвалидность не освобождает слепого человека от ответственности, обусловленной документом.

- Всегда обращайтесь непосредственно к человеку, даже если он вас не видит, а не к его зрячему компаньону.

- Всегда называйте себя и представляйте других собеседников, а также остальных присутствующих. Если вы хотите пожать руку, скажите об этом

. - 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 закладывайте руки назад - это неудобно.

3.6 Инвалидам с ограничениями в самообслуживании (безрукий либо не действует руками) необходимо оказывать помощь при всех действиях, выполняемых руками:

- При раздевании и одевании.

- Ознакомлении с расположенной в учреждении информацией;

- В заполнении документов (уточнить информацию);

- Ознакомление с расположенной в учреждении информацией.

3.7 Во время пребывания инвалида в Клинике сурдоперевочик сопровождает инвалида по стоматологической клинике, знакомит с письменной информацией о проводимых в учреждении мероприятиях, участвует в проведении реабилитационных мероприятий, оказывая услуги по сурдопереводу.

3.8 При отсутствии сурдопереводчика администратор (медсестра, врач) знакомит инвалида с письменной информацией о порядке оказания медицинской помощи, осуществляет помощь при записи на прием.

3.9 Ситуационная помощь инвалиду с ограничением в общении и контроле за своим поведением оказывается сопровождающим их лицам сотрудником стоматологической клиники при возникающих затруднениях:

- сопровождение и помощь в ориентации (вход/выход);

- ознакомление с расположенной в учреждении информацией;

- помощь в заполнении документов (уточнить информацию);

- ознакомление с расположенной в учреждении информацией.

**4 Общие правила этикета при общении с инвалидами**

4.1 Обращение к человеку.

Когда вы разговариваете с инвалидом, обращайтесь непосредственно к нему, а не к сопровождающему или сурдопереводчику, которые присутствуют при разговоре.

4.2 Пожатие руки. Когда вас знакомят с инвалидом, вполне естественно пожать ему руку: даже те, кому трудно двигать рукой или кто пользуется протезом, вполне могут пожать руку - правую или левую, что вполне допустимо.

4.3 Называйте себя и других. Когда вы встречаетесь с человеком, который плохо 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.

4.4 Предложение помощи. Если вы предлагаете помощь, ждите, пока ее примут, а затем спрашивайте, что и как делать.

4.5 Адекватность и вежливость. Обращайтесь с взрослыми инвалидами как с взрослыми. Обращайтесь к ним по имени и на ты, только если вы хорошо знакомы.

4.6 Не опирайтесь на кресло-коляску. Опираться или виснуть на чьей-то инвалидной коляске – то же самое, что опираться или виснуть на ее обладателе, и это тоже раздражает. Инвалидная коляска – это часть неприкасаемого пространства человека, который ее использует.

4.7 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. Никогда не притворяйтесь, что вы понимаете, если на самом деле это не так. Повторите, что вы поняли, это поможет человеку ответить вам, а вам - понять его.

4.8 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, постарайтесь, чтобы Вам ничего (еда, сигареты, руки), не мешало.

4.9 Привлечение внимания человека. Чтобы привлечь внимание человека, который плохо слышит, помашите 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 губа. Не смущайтесь, если случайно допустили оплошность, сказав: "Увидимся" или "Вы слышали об этом...?" тому, кто не может видеть или слышать.

4.10 При общении с лицами с разными расстройствами функций организма, если сомневаетесь, рассчитывайте на свой здравый смысл и способность к сочувствию. Относитесь к другому человеку, как к себе самому, точно так же его уважайте и тогда оказание услуги в стоматологической клинике и общение будут эффективными