



УТВЕРЖДАЮ
Главный врач СПб ГБУЗ
«Городская поликлиника № 21»
А.И. Никитин
«06» сентября 2018 г.

Алгоритм оказания ситуационной помощи инвалидам различных категорий в СПб ГБУЗ «Городская поликлиника № 21»

Основные коды категорий инвалидов, нуждающихся в ситуационной помощи:

- Код «К» - инвалид передвигается в коляске (нуждается в помощи посторонних лиц (персонала) при передвижении вне дома, в самообслуживании и других ручных действиях вне дома)
- Код «С» - инвалид слепой и слабовидящий ограничен в ориентации (нуждается в помощи (сопровождение) посторонних лиц (персонала) вне дома для передвижения и получения информации при обслуживании)
- Код «О» - инвалиды с нарушениями опорно-двигательного аппарата (нуждается в помощи посторонних лиц (персонала) в самообслуживании и других ручных действиях вне дома)
- Код «Г» - инвалиды с нарушениями слуха (при формальных взаимоотношениях вне дома нуждается в услугах сурдопереводчика при обслуживании)
- Код «У» - инвалид ограничен в общении и контроле за своим поведением (составляют инвалиды с выраженными (тяжелые проблемы) нарушениями умственных функций, нуждаются в помощи при обслуживании.)

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

- 1.Выделение на стоянке учреждения специальных парковочных мест для автотранспорта инвалидов;
- 2.Оборудование зданий и сооружений элементами доступности (пандусы, поручни, подъемники, широкие дверные проемы, кнопка вызова персонала и другие) в соответствии с действующими нормативно-правовыми актами в сфере градостроительной политики;
- 3.Оборудование элементами доступности зон оказания услуг, санитарно-гигиенических помещений;
- 4.Наличие в учреждении технических средств реабилитации, позволяющих передвигаться вне и внутри здания (кресло-коляска, ходунки, подъемное гусеничное устройство).
В том числе в соответствии с кодами:
 - Код «К» - наличие входного пандуса, широкого дверного проема при входе в учреждение, подъемника внутри учреждения для доступа инвалидов на коляске на первый этаж, широких дверных проемов при входе в кабинеты учреждения.
- 5.Наличие наружной информации о доступности учреждения.
В том числе в соответствии с кодами:

- Код «К» - наличие в учреждении надписей в легко читаемой и понятной форме, в т.ч. на информационных стендах, с учетом их доступности для инвалидов-колясочников.
- Код «С» - дублирование внутри учреждения информации Брайлеровским текстом об оказываемых услугах.
- Код «Г» - наличие письменной информации об оказываемых услугах внутри учреждения, услуги сурдоперевода(при наличии).

Действия ответственных лиц при оказании ситуационной помощи в соответствии с кодами категорий инвалидности:

1. Ситуационная помощь инвалиду с кодом «С».

Охранник:

- Встречает слепого инвалида на улице (на входе в здание).
- Открывает входные двери.
- Помогает войти в здание.
- Берет пациента под локоть и сопровождает до оператора ЭВМ регистратуры.
- Оказывает помощь при выходе из здания.

Оператор ЭВМ регистратуры:

- Выясняет цель, причину посещения.
- Помогает раздеться/одеться в гардеробе.
- При необходимости знакомит со всеми надписями в поликлинике.
- Сопровождает на лифте до места проведения мероприятия.
- Оказывают помощь при ориентации в помещениях учреждения.
- При необходимости консультации специалиста, сопровождает инвалида в передвижении по кабинетам, придерживая его под локоть.
- По окончании мероприятия сопровождает при передвижении до гардероба.

При общении с незрячими людьми или людьми, имеющими плохое зрение необходимо помнить:

- Нарушение зрения имеет много степеней. Полностью слепых людей всего около 10%, остальные имеют остаточное зрение, могут различать свет и тень, иногда цвет и очертания предмета. У одних слабое периферическое зрение, у других - слабое прямое при хорошем периферическом. Все это надо выяснить и учитывать при общении.
- 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 собакой-поводырем.
- 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.

2.Ситуационная помощь инвалиду с кодом «К»

При посещении учреждения инвалидам с кодом «К», ситуационная помощь оказывается сопровождающим их лицам сотрудником учреждения при возникающих затруднениях.

Охранник:

- Услышав звонок вызова встречает инвалида на улице (на входе в здание).
- Открывает и закрывает входные двери.
- Приглашает оператора ЭВМ регистратуры.
- Оказывает помощь при выходе из здания.

Оператор ЭВМ регистратуры:

- сопровождение и помощь в ориентации (вход/выход);
- ознакомление с расположенной в учреждении информацией;
- помощь в заполнении документов ;

3. Ситуационная помощь инвалиду с кодом «О»

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

Охранник:

- Услышав звонок вызова встречает инвалида на улице (на входе в здание).
- Открывает и закрывает входные двери.
- Приглашает оператора ЭВМ регистратуры.
- Оказывает помощь при выходе из здания.

Оператор ЭВМ регистратуры:

- Оказывает помощь при раздевании и одевании, сопровождает при передвижении до гардероба.
- Выясняет причину, цель посещения.
- Сопровождает до места проведения мероприятия.

4. Ситуационная помощь инвалиду с кодом «Г».

При посещении учреждения инвалид с кодом «Г» общается с сурдопереводчиком или сопровождающим лицом.

Во время пребывания инвалида в учреждении сурдопереводчик сопровождает инвалида по территории учреждения, знакомит с письменной информацией о проводимых в учреждении мероприятиях, участвует в проведении реабилитационных мероприятий, оказывая услуги по сурдопереводу.

При отсутствии сурдопереводчика Оператор ЭВМ регистратуры знакомит инвалида с письменной информацией о порядке оказания медицинской помощи, осуществляет помощь.

5. Ситуационная помощь инвалиду с кодом «У»

При посещении учреждения здравоохранения инвалидам с кодом «У» ситуационная помощь оказывается сопровождающим их лицам сотрудником учреждения при возникающих затруднениях.

Оператор ЭВМ регистратуры:

- ознакомление с расположенной в учреждении информацией;
- Выясняет причину, цель посещения.