

Порядок обеспечения условий доступности для инвалидов и МГН объектов инфраструктуры ГОБУЗ ОМБ СМЭ

1. Общие положения.

1.1. Настоящий Порядок обеспечения условий доступности для инвалидов и другим категориям маломобильных групп населения (далее МГН) объектов инфраструктуры ГОБУЗ ОМБ СМЭ (далее - Порядок) определяет правила поведения работников Государственного областного бюджетного учреждения здравоохранения «Областное Мурманское бюро судебно-медицинской экспертизы» (далее - ГОБУЗ ОМБ СМЭ, учреждение) при предоставлении услуг инвалидам и другим категориям МГН.

1.2. Настоящий Порядок разработан в целях обеспечения доступа инвалидов и МГН в учреждение, в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, нормативно-правовыми актами Мурманской области, локальными актами учреждения в области повышения уровня доступности инвалидов, МГН и предоставляемых им услуг в учреждении.

1.3. Настоящий Порядок утверждается и вводится в действие приказом начальника ГОБУЗ ОМБ СМЭ.

1.5. Настоящий Порядок определяет проведение инструктажа со всеми вновь принимаемыми на работу, а также ежегодного инструктирования работников учреждения по вопросам доступности инвалидов и МГН с ведением утвержденной документации.

1.6. Под объектами инфраструктуры ГОБУЗ ОМБ СМЭ в целях настоящего Порядка понимаются помещения, используемые для предоставления услуг инвалидам при организации и производстве судебно-медицинской экспертизы.

1.7. ГОБУЗ ОМБ СМЭ обеспечивает инвалидам, включая инвалидов, использующих кресла-коляски и других МГН:

- условия для беспрепятственного доступа к объекту и предоставляемым в нем услугам;
- возможность самостоятельного или с помощью сотрудников, предоставляющих услуги, передвижения по территории, на которой расположен объект, входа в объект и выхода из него;
- возможность посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом на объект, в том числе с использованием кресла-коляски и при необходимости с помощью сотрудников, предоставляющих услуги;
- сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, и оказание им помощи на объекте;
- надлежащее размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к объектам и услугам с учетом ограничений их жизнедеятельности;
- оказание сотрудниками, предоставляющими услуги, иной необходимой инвалидам помощи в преодолении барьеров, мешающих получению услуг и использованию объектов наравне с другими лицами;
- при необходимости оказание инвалидам помощи, необходимой для получения в доступной для них форме информации о правилах предоставления услуги, в том числе об оформлении необходимых для получения услуги документов, о совершении ими других необходимых для получения услуги действий.
- размещение помещений, в которых предоставляются услуги, на первом этаже здания.
- оборудование на прилегающей к объекту территории мест для парковки автотранспортных средств инвалидов;

- оснащение ГОБУЗ ОМБ СМЭ оборудованием с учетом особых потребностей инвалидов и других групп населения с ограниченными возможностями здоровья в соответствии с порядком организации и производства судебно-медицинских экспертиз.

1.8. Термины и определения, используемые в настоящем Порядке:

Доступная среда для инвалида - окружающая среда, в которой отсутствуют или сведены к минимуму физические и навигационные барьеры для маломобильных групп населения, в том числе инвалидов.

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.

Маломобильные группы населения (МГН) — это люди испытывающие затруднения при самостоятельном передвижении, получении услуги, необходимой информации или при ориентировании в пространстве (люди с временным нарушением здоровья, беременные женщины, люди старших возрастов, люди с детскими колясками и т.п.).

2. Требования к уровню подготовки работников учреждения.

К работникам учреждения предъявляются следующие требования к уровню подготовки:

2.1. Знание понятия «доступная среда для инвалидов» и основных требований доступности объектов и услуг для маломобильных граждан, основных видов архитектурных, информационных и ситуационных барьеров, препятствующих получению услуг инвалидами (МГН) наравне с другими лицами, а также возможных способов их устранения в зависимости от категории инвалидности.

2.2. Осведомленность о перечне предоставляемых услуг в учреждении, формах и порядке предоставления услуг.

2.3. Ознакомление с порядком эвакуации граждан на объекте, в том числе маломобильных, в экстренных случаях и чрезвычайных ситуациях.

2.4. Наличие разработанных правил этикета и взаимодействия сотрудников учреждения при предоставлении услуг инвалиду и МГН.

3. Общие правила этикета при предоставлении услуг инвалидам и маломобильным группам населения.

3.1. Обращение к человеку: при встрече обращайтесь с инвалидом (МГН) вежливо и уважительно, вполне естественно пожать инвалиду руку. Когда вы разговариваете с инвалидом любой категории, обращайтесь непосредственно к нему, а не к сопровождающему или сурдопереводчику, которые присутствуют при разговоре.

3.2. Адекватность и вежливость: относитесь к другому человеку, как к себе самому, точно так же его уважайте — и тогда оказание услуги в учреждении (организации) и общение будут эффективными.

3.3. Называйте себя и других: когда вы встречаетесь с человеком, который плохо видит 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.

3.4. Предложение помощи: если вы предлагаете помощь, ждите, пока ее примут, а затем спрашивайте, что и как делать; всегда предлагайте помощь, если нужно открыть тяжелую дверь или обойти препятствие.

3.5. Обеспечение доступности услуг: всегда лично убеждайтесь в доступности мест, где предусмотрено оказание услуг и прием граждан. Заранее поинтересуйтесь, какие могут возникнуть проблемы или барьеры и как их можно устранить.

3.6. Обращение с кресло-коляской: инвалидная коляска – это часть неприкасаемого пространства человека, который ее использует. Не облакачивайтесь на нее и не толкайте. Начать катить коляску без согласия инвалида — то же самое, что схватить и понести человека без его разрешения. Если вас попросили помочь инвалиду, передвигающемуся на коляске, сначала

катите ее медленно. Коляска быстро набирает скорость, и неожиданный толчок может привести к потере равновесия.

3.7. 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. Повторите, что вы поняли, это поможет человеку ответить вам, а вам — понять его.

3.8. 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.

3.9. 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 губам.

3.10. Оказывая свою помощь незрячему человеку, направляйте его, не стискивая его руку, идите так, как вы обычно ходите. Не нужно хватать слепого человека и тащить его за собой. Если вы заметили, что незрячий человек сбился с маршрута, не управляйте его движением на расстоянии, подойдите и помогите выбраться на нужный путь.

3.11. Опишите кратко, где вы находитесь. Предупреждайте о препятствиях: ступенях и т.п. Используйте фразы, характеризующие цвет, расстояние, окружающую обстановку.

3.12. Если вы собираетесь читать незрячему человеку, сначала предупредите его об этом. Говорите обычным голосом. Когда незрячий человек должен подписать документ, прочитайте его обязательно полностью. Инвалидность не освобождает слепого человека от ответственности, обусловленной законодательством.

3.13. Когда вы предлагаете незрячему человеку сесть, не усаживайте его, а направьте его руку на спинку стула или подлокотник. Не водите по поверхности его руку, а дайте ему возможность свободно потрогать предмет.

3.14. Когда вы общаетесь с группой незрячих людей, не забывайте каждый раз называть того, к кому вы обращаетесь.

3.15. Не заставляйте вашего собеседника обращаться в пустоту: если вы перемещаетесь, предупредите его об этом

3.16. Избегайте расплывчатых определений и инструкций, которые обычно сопровождаются жестами, старайтесь быть точными в определениях.

3.17. Оказывая помощь незрячему, двигайтесь не торопясь, и при спуске или подъеме по ступенькам ведите незрячего перпендикулярно к ним. Не делайте рывков, резких движений, предупреждайте о препятствиях.

3.18. Разговаривая с человеком, у которого плохой слух, смотрите прямо на него. Не затемняйте свое лицо и не загораживайте его руками, волосами или какими-то предметами. Ваш собеседник должен иметь возможность следить за выражением вашего лица.

3.19. Существует несколько типов и степеней глухоты. Соответственно, существует много способов общения с людьми, которые плохо слышат. Если вы не знаете, какой предпочесть, спросите у них. Некоторые люди могут слышать, но воспринимают отдельные звуки неправильно. В этом случае говорите более громко и четко, подбирая подходящий уровень. В другом случае понадобится лишь снизить высоту голоса, так как человек утратил способность воспринимать высокие частоты.

3.20. Чтобы привлечь внимание человека, который плохо слышит, назовите его по имени. Если ответа нет, можно слегка тронуть человека или же помахать рукой.

3.21. Говорите ясно и ровно. Не нужно излишне подчеркивать что-то. Кричать, особенно в уху, не надо.

3.22. Если вас просят повторить что-то, попробуйте перефразировать свое предложение. Используйте жесты. Убедитесь, что вас поняли. Не стесняйтесь спросить, понял ли вас собеседник.

3.23. Если вы сообщаете информацию, которая включает в себя номер, технический или другой сложный термин, адрес, напишите ее, сообщите по факсу или электронной почте или любым другим способом, но так, чтобы она была точно понята.

3.24. Если существуют трудности при устном общении, спросите, не будет ли проще переписываться.

3.25. Не забывайте о среде, которая вас окружает. В больших или многолюдных помещениях трудно общаться с людьми, которые плохо слышат. Яркое солнце или тень тоже могут быть барьерами.

3.26. Очень часто глухие люди используют язык жестов. Если вы общаетесь через переводчика, не забудьте, что обращаться надо непосредственно к собеседнику, а не к переводчику.

3.27. Не все люди, которые плохо слышат, могут читать по губам. Вам лучше всего спросить об этом при первой встрече. Если ваш собеседник обладает этим навыком, нужно соблюдать несколько важных правил. Помните, что только три из десяти слов хорошо прочитываются.

3.28. Нужно смотреть в лицо собеседнику и говорить ясно и медленно, использовать простые фразы и избегать несущественных слов; использовать выражение лица, жесты, телодвижения, если хотите подчеркнуть или прояснить смысл сказанного.

4. Сопровождение инвалидов и маломобильным группам населения в учреждении при оказании услуг.

4.1. На центральной входной двери учреждения (по адресу г. Мурманск, ул. Радищева 29-А) установлена кнопка вызова со знаком «Инвалид». При нажатии кнопки – сигнал поступает в приемную руководителя.

Получив сигнал, секретарь руководителя в первоочередном порядке уточняет, в какой помощи нуждается инвалид, цель посещения учреждения, необходимость сопровождения и сообщает данную информацию ответственному за организацию обеспечения сопровождения инвалидов и маломобильных групп населения в учреждении или лицу, его замещающему (далее - Ответственное лицо). Ответственный за организацию обеспечения сопровождения инвалидов и маломобильных групп населения в учреждении, лицо его замещающее назначается приказом начальника учреждения.

4.2. Ответственному лицу необходимо:

4.2.1. встретить инвалида-колясочника (или инвалида другой категории) перед входом в здание и оказать ему помощь в сопровождении до места - помещение № 105 первый этаж здания, (в случае необходимости сопровождение инвалидов осуществляют санитары ОСМЭТ);

4.2.2. оказать помощь инвалиду при выполнении действий самообслуживания с учетом времени его нахождения в Учреждении (снять верхнюю одежду, посетить санузел и т.п.);

4.2.3. рассказать инвалиду, МГН об особенностях здания учреждения: возможных препятствиях на пути движения, расположении санитарных комнат, необходимых для оказания услуги структурных подразделениях учреждения;

4.2.4. информировать лицо оказывающее услугу, контролировать оказание услуги.

4.3. По окончании необходимости пребывания инвалида, МГН в Учреждении Ответственное лицо организует помощь инвалиду покинуть здание, при необходимости информировать о доступных маршрутах общественного транспорта, а также оказать содействие при вызове социального такси, возможность посадки в транспортное средство и высадки из него после выхода с объекта, в том числе с использованием кресла-коляски и при необходимости с помощью сотрудников, предоставляющих услуги