

«УТВЕРЖДАЮ»
генеральный директор

Приложение 1
к приказу № 2/23
от 01.03.2023



ООО «БЕЛЫЕ ВЕРШИНЫ»

Десятерик О.Е.
01.03.2023

Порядок предоставления услуг инвалидам и маломобильным группам населения в стоматологической клинике ООО "Белые Вершины"

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Настоящий порядок устанавливает механизм обеспечения условий доступности для инвалидов и маломобильных групп населения (далее – лица с ограниченными физическими возможностями) получения медицинских услуг в стоматологической клинике ООО "Белые Вершины", в целях обеспечения равного доступа лиц с ограниченными физическими возможностями к предоставляемым услугам путем устранения барьеров, препятствующих получению этих услуг наравне с другими лицами.
2. Настоящий Порядок разработан в соответствии с нормами Федерального закона от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации».
3. Порядок включает правила предоставления услуг лицам с ограниченными физическими возможностями, в отношении которых отсутствует возможность адаптировать учреждение полностью или на период до реконструкции и (или) капитального ремонта объекта.
4. Настоящий Порядок устанавливает меры ответственности в отношении двух сторон.
5. Приказом № 2/23 от 01.03.2023 генерального директора назначается ответственный за соблюдение Порядка (далее - Ответственный) – работник Клиники, в должностные инструкции которого вносятся соответствующие обязанности.

2. ОБЕСПЕЧЕНИЕ УСЛОВИЙ ДОСТУПНОСТИ

В ООО «Белые Вершины» обеспечивается создание лицам с ограниченными физическими возможностями необходимых условий доступности в соответствии с требованиями, установленными законодательными и иными нормативными правовыми актами в условиях отсутствия возможности адаптировать учреждения полностью:

1. Стоматологическая клиника размещает информацию о порядке оказания услуг на официальном сайте ООО «Белые Вершины» в сети «Интернет», информационных стендах при входе в стоматологическую клинику;
2. Обеспечивает возможность записи на прием посредством телефонной связи и официального сайта в сети «Интернет»;
3. В клинике присутствует возможность беспрепятственного входа и выхода из помещения для лиц с ограниченными возможностями опорно-двигательного аппарата, передвигающихся на кресле-коляски - с помощью раскладного пандуса;

4. У входа в стоматологическую клинику размещены тактильные средства информации для лиц с ограниченными физическими возможностями, имеющих стойкие нарушения функции зрения.
5. У входа в ООО "Белые Вершины" размещена кнопка вызова Ответственного сотрудника для помощи в передвижении лиц с ограниченными физическими возможностями, которые не могут самостоятельно передвигаться.
6. Присутствует возможность передвижения лиц с ограниченными физическими возможностями по территории клиники самостоятельно или при помощи Ответственного работника ООО «Белые Вершины»;

3. ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ ЛИЦАМ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ФИЗИЧЕСКИМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ

1. Правила действий работников ООО «Белые Вершины» по обеспечению доступности среды для лиц с ограниченными физическими возможностями предусматривает следующие меры:
 - встреча лиц с ограниченными физическими возможностями у входа;
 - сопровождение лиц с ограниченными физическими возможностями до места приема.
2. Граждане с ограниченными физическими возможностями при обращении в ООО «Белые Вершины» по телефону или посредством официального сайта в сети «Интернет» информируют Администратора клиники о том, что при посещении ООО «Белые Вершины» потребуется сопровождающий.
3. Администратор клиники, получивший информацию о необходимости присутствия сопровождающего во время посещения клиники гражданина с ограниченными физическими возможностями передает ее Ответственному за соблюдение Порядка.
4. Ответственный за соблюдение Порядка в назначенный день приема встречает пациента с ограниченными физическими возможностями у входа и сопровождает его к месту приема (лечения);
5. По окончании приема Ответственный за соблюдение Порядка сопровождает инвалида до выхода из клиники, а при необходимости по пути движения - до стоянки автотранспорта либо вызывает такси (по просьбе инвалида), оказывает помощь в посадке/ высадке;
6. В случае необходимости Ответственный за соблюдение Порядка оказывает помощь в сопровождении инвалида до туалетной комнаты, гардероба, при одевании (раздевании);
7. Если присутствует необходимость обязательного сопровождения инвалида, в том числе ребенка - инвалида, родителями, опекунами или другими уполномоченными лицами, Ответственный за соблюдение Порядка оказывает необходимую помощь по запросу сопровождающего.

4. МЕРЫ ОТВЕТСТВЕННОСТИ

1. Лица с ограниченными физическими возможностями, а также их сопровождающие при нахождении на территории ООО «Белые Вершины» должны соблюдать меры безопасности, правила пожарной безопасности, соблюдать чистоту и общественный порядок.

2. Запрещается Ответственному лицу оставлять в ООО «Белые Вершины» пациентов с ограниченными физическими возможностями без присмотра.
3. Инвалиду может быть отказано в предоставлении услуг в соответствии с Порядком в случае:
 - нахождения инвалида в состоянии алкогольного (токсического, наркотического) опьянения;
 - отсутствия сопровождающего лица в случае обязательного сопровождения инвалида, в том числе ребенка - инвалида.
4. Невыполнение Ответственным работником обязанностей, предусмотренных настоящим Порядком, является неисполнением распоряжений (приказов) Руководителя стоматологической клиники, влекущим применение мер дисциплинарной ответственности в соответствии с действующим трудовым законодательством.

5. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

1. Инвалид - лицо, имеющее нарушение здоровья со стойким расстройством функций организма, обусловленное заболеваниями, последствиями травм или дефектами, приводящее к ограничению жизнедеятельности и вызывающее необходимость социальной защиты.
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 и т.п.
3. Люди с ограниченными физическими возможностями - инвалиды и другие маломобильные группы населения (МГН).
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 использованием кресла-коляски.
5. Адаптация - приспособление среды жизнедеятельности (зданий, сооружений, транспортных средств) и условий предоставления услуг к потребностям маломобильных групп населения.
6. Ограничение жизнедеятельности - полная или частичная утрата лицом способности или возможности самостоятельно передвигаться по учреждению, общаться и заниматься определенными видами деятельности.
7. Сопровождающее лицо - сотрудник учреждения или другое физическое лицо, сопровождающее лицо с ограниченными физическими возможностями во время предоставления услуги.
8. Тактильные средства информации - носители информации, передаваемой инвалидам по зрению и воспринимаемой путем осязания.
9. Возможность беспрепятственного входа и выхода - отсутствие препятствий при входе на объект и при выходе, возможность самостоятельно передвигаться.

«УТВЕРЖДАЮ»
генеральный директор

ООО «БЕЛЫЕ ВЕРШИНЫ»

Десятерик О.Е.
01.03.2023

Приложение 2
к приказу № 2/23
от 01.03.2023

Общие правила этикета при общении с лицами с ограниченной физической возможностью.

- 1. Обращение к человеку:* при встрече обращайтесь с инвалидом 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.
- 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. 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.
- 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.
- 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.
- 6. Обращение с кресло-коляской:* инвалидная коляска — это часть неприкасаемого пространства человека, который ее использует. Не облокачивайтесь 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.
- 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.
- 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.
- 9. Привлечение внимания человека:* чтобы привлечь внимание человека, который плохо слышит, помащите 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.

Особенности общения с инвалидами, имеющими нарушение зрения или незрячими.

1. 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.
2. Опишите кратко, где вы находитесь. Предупреждайте о препятствиях: ступенях, порогах. Используйте фразы, характеризующие цвет, расстояние, окружающую обстановку.
3. 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.
4. 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.
5. Когда вы общаетесь с группой незрячих людей, не забывайте каждый раз называть того, к кому вы обращаетесь.
6. Не заставляйте вашего собеседника обращаться в пустоту: если вы перемещаетесь, предупредите его об этом.
7. Избегайте расплывчатых определений и инструкций, которые обычно сопровождаются жестами, старайтесь быть точными в определениях.

Особенностями общения с инвалидами, имеющими нарушение слуха.

1. 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.
2. 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. Чтобы привлечь внимание человека, который плохо слышит, назовите его по имени. Если ответа нет, можно слегка тронуть человека или же помахать рукой.
4. Говорите ясно и ровно. Не нужно излишне подчеркивать что-то. Кричать, особенно в ухо, не надо.
5. Если вас просят повторить что-то, попробуйте перефразировать свое предложение. Используйте жесты. Убедитесь, что вас поняли. Не стесняйтесь спросить, понял ли вас собеседник.
6. 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.

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

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

9. 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.

10. 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.