

**САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКОЕ
ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
«Городская стоматологическая поликлиника № 2»
(СПб ГБУЗ «ГСП № 2»)**

П Р И К А З

Номер документа	Дата составления
64-ОР	16.03.2026

г. Санкт-Петербург

«О назначении ответственных лиц за организацию приема граждан, относящихся к маломобильной группе населения и инвалидов с ограниченными физическими возможностями в СПб ГБУЗ «ГСП № 2»

На основании Федерального закона от 01 декабря 2014 года № 419-ФЗ (ред. от 29.12.2015) «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов», Федерального закона от 24 ноября 1995 года №181 – ФЗ (ред. от 28.12.2022) «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации», приказа Минтруда России от 30.07.2015 № 527н «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере объектов и предоставляемых услуг в сфере труда, занятости и социальной защиты населения, а также оказания им при этом необеспечения доступности для инвалидов государственных услуг и объектов образовательного учреждения и оказания при этом необходимой помощи», Приказа Министерства здравоохранения Российской Федерации от 12 ноября 2015 г. № 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», а также в целях улучшения предоставления оказания медицинской помощи гражданам, относящихся к маломобильной группе населения и инвалидов с ограниченными физическими возможностями в СПб ГБУЗ «ГСП № 2»,

П Р И К А З Ы В А Ю:

1. Назначить ответственным лицом за организацию сопровождения граждан, относящихся к маломобильной группе населения и инвалидов с ограниченными физическими возможностями при обращении в СПб ГБУЗ «ГСП №2» для оказания медицинской стоматологической помощи начальника хозяйственного отдела Коренькова Романа Сергеевича.

2. Назначить ответственными лицами за обеспечение приема граждан, относящихся к маломобильной группе населения и инвалидов с ограниченными физическими возможностями, обратившихся в СПб ГБУЗ «ГСП №2» за получением медицинских стоматологических услуг:

- начальника хозяйственного отдела;
- заведующего стоматологическим отделением 1 и 2;
- заведующего отделением ортопедической стоматологии;
- заведующего отделением по оказанию платных медицинских услуг.

3. Назначить ответственными лицами за оказание помощи в сопровождении граждан, относящихся к маломобильной группе населения и инвалидов с ограниченными физическими возможностями, обратившихся в СПб ГБУЗ «ГСП №2» за получением медицинских стоматологических услуг:

- начальника хозяйственного отдела;
- заведующего стоматологическим отделением 1 и 2;
- заведующего отделением ортопедической стоматологии;
- заведующего отделением по оказанию платных медицинских услуг
- администратора;
- работников регистратуры.

4. Утвердить Инструкцию для работников ответственных за оказания необходимой помощи инвалидам и лицам с ограниченными возможностями. (Приложение №1).

5. Признать утратившим силу приказ от 14.03.2023 № 42-ОР «О назначении ответственных лиц за организацию приема граждан, относящихся к маломобильной группе населения и инвалидов с ограниченными физическими возможностями в СПб ГБУЗ «ГСП №2».

6. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Главный врач

Т.А. Ершова

УТВЕРЖДАЮ
Главный врач СПб ГБУЗ
«Городская стоматологическая поликлиника № 2»
Т.А. Ершова
«16» марта 2026



ИНСТРУКЦИЯ

Для работников, ответственных за оказание необходимой помощи инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.

1.1. Настоящая инструкция разработана для СПб ГБУЗ «Городская стоматологическая поликлиника № 2» (далее – СПб ГБУЗ «ГСП № 2») (далее – Учреждение) в целях улучшения предоставления оказания медицинской стоматологической помощи инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья.

1.2. **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 граждане (МГ) – 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. ОБЩИЕ ПРАВИЛА ЭТИКЕТА ПРИ ОБЩЕНИИ С ИНВАЛИДАМИ И ЛИЦАМИ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

2.1. Правила этикета при общении с инвалидами, испытывающими трудности при передвижении:

- помните, что инвалидная коляска – неприкосновенное пространство человека. Не облокачивайтесь на нее, не толкайте, не кладите на нее ноги без разрешения. Начать катить кресло-коляску без согласия инвалида – то же самое, что схватить и понести человека без его разрешения;

- всегда спрашивайте, нужна ли помощь, прежде чем оказать ее. Предлагайте помощь, если нужно открыть тяжелую дверь или пройти по ковру с длинным ворсом;

- если Вам разрешили передвинуть кресло-коляску, сначала катите ее медленно. Кресло-коляска быстро набирает скорость, и неожиданный толчок может привести к потере равновесия;

- не надо хлопать человека, находящегося в кресло-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;

- помните, что, как правило, у людей, имеющих трудности при передвижении, нет проблем со зрением, слухом и пониманием;

- не думайте, что необходимость пользоваться инвалидной коляской – это трагедия. Это способ свободного (если нет архитектурных барьеров) передвижения. Есть люди, пользующиеся инвалидной коляской, которые утратили способности ходить и могут передвигаться с помощью костылей, трости и т.п. Коляски они используют для того, чтобы экономить силы и быстрее передвигаться.

2.2. Правила этикета при общении с инвалидами, имеющими нарушение зрения или незрячими:

- 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 просят;

- 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;

- когда Вы предлагаете незрячему человеку сесть, не усаживайте его, а направьте руку на спинку стула или подлокотник;

- при спуске или подъеме по ступенькам ведите незрячего перпендикулярно к ним. Передвигаясь, не делайте рывков, резких движений. При сопровождении незрячего человека не закладываете руки назад – это неудобно.

2.3. Правила этикета при обращении с инвалидами, имеющим нарушение слуха:

- 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;

- 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;

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

- говорите ясно и ровно. Не нужно излишне подчеркивать что-то. Кричать, особенно в ухо, тоже не надо;

- если Вас просят повторить что-то, попробуйте перефразировать свое предложение. Используйте жесты;

- убедитесь, что Вас поняли. Не стесняйтесь спросить, понял ли Вас собеседник;

- если Вы сообщаете информацию, которая включает в себя номер телефона, технический или другой термин, адрес, напишите ее;

- не забывайте о среде, которая Вас окружает. В больших или многолюдных помещениях трудно общаться с людьми, которые плохо слышат;

- очень часто глухие люди используют язык жестов. Если Вы общаетесь через переводчика, не забудьте, что обращаться надо непосредственно к собеседнику, а не переводчику.

2.4. Правила этикета при обращении с инвалидами, имеющими задержку в развитии и проблемы общения, умственные нарушения:

- используйте доступный язык, выражайтесь точно и по делу;

- не говорите свысока. Не думайте, что Вас не поймут;

- исходите из того, что взрослый человек с задержкой в развитии имеет такой же опыт, как и любой другой взрослый человек;

- если необходимо, используйте иллюстрации или фотографии. Будьте готовы повторить несколько раз. Не сдавайтесь, если Вас с первого раза не поняли;

- обращайтесь с человеком с проблемами развития точно так же, как Вы бы обращались с любым другим;

- обращайтесь непосредственно к человеку;

- помните, что люди с задержкой в развитии дееспособны и могут подписывать документы, давать согласие на медицинскую помощь и т.д.

2.5. Правила этикета при обращении с инвалидами, имеющими психические нарушения:

Психические нарушения – не то же самое, что проблемы в развитии.

Люди с психическими проблемами могут испытывать эмоциональные расстройства или замешательство, осложняющие их жизнь. У них свой особый и изменчивый взгляд на мир.

- не надо думать, что люди с психическими нарушениями обязательно нуждаются в дополнительной помощи и специальном обращении;

- обращайтесь с людьми с психическими нарушениями как с личностями. Не нужно делать преждевременных выводов на основании опыта общения с другими людьми с такой же формой инвалидности;

- не следует думать, что люди с психическими нарушениями более других склонны к насилию. Это миф. Если Вы дружелюбны, они будут чувствовать себя спокойно;

- неверно, что люди с психическими нарушениями имеют проблемы в понимании или ниже по уровню интеллекта, чем большинство людей;

- если человек, имеющий психические нарушения, расстроен, спросите его спокойно, что Вы можете сделать, чтобы помочь ему;

- не говорите резко с человеком, имеющим психические нарушения, даже если у Вас есть для этого основания.

2.6. Правила этикета при обращении с инвалидами, испытывающими затруднения в речи:

Не перебивайте и не поправляйте человека, который испытывает трудности в речи. Начинайте говорить только тогда, когда убедитесь, что он уже закончил свою мысль.

- не пытайтесь ускорить разговор. Будьте готовы к тому, что разговор с человеком с затрудненной речью займет у Вас больше времени. Если Вы спешите, лучше, извинившись, договориться об общении в другое время;

- смотрите в лицо собеседнику, поддерживайте визуальный контакт. Отдайте этой беседе все Ваше внимание;

- не думайте, что затруднения в речи – показатель низкого уровня интеллекта человека;

- старайтесь задавать вопросы, которые требуют коротких ответов или кивка;

- не притворяйтесь, если Вы не поняли, что Вам сказали. Не стесняйтесь переспросить. Если Вам снова не удалось понять, попросите произнести слово в более медленном темпе, возможно, по буквам;

- не забывайте, что человеку с нарушенной речью тоже нужно высказаться. Не перебивайте его и не подавляйте. Не торопите говорящего.

3. ОКАЗАНИЕ ПОМОЩИ В СОПРОВОЖДЕНИИ

3.1. Услышав звонок вызова, встретить инвалида на кресло-коляске (или инвалида другой категории) перед входом в здание и оказать ему помощь при входе (выходе), сопровождении до места предоставления медицинской услуги.

3.2. Воспользоваться при этом лестничным электроподъемником.

3.3. Оказывать помощь инвалиду при выполнении действий самообслуживания с учетом времени его нахождения в медицинском Учреждении (снятие верхней одежды, возможность посещения санузла и т.д.).

3.4. Обеспечить возможность оказания помощи инвалиду в затруднениях и ситуациях, возникающих при нахождении в медицинском Учреждении и получении медицинской услуги.

3.5. После предоставления медицинской услуги и оформления необходимой медицинской документации сопровождать инвалида на кресло-коляске (или другой категории) к выходу из медицинского Учреждения.

3.6. Оказывать при необходимости помощь инвалиду при посадке в социальное такси или иное транспортное средство.

3.7. Соблюдать профессиональную этику взаимоотношений и не допускать ситуаций, препятствующих получению инвалидом услуг наравне с другими лицами.

3.8. Осуществлять разъяснения сопровождающим инвалидов в доступной форме порядка посещения Учреждения.