ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ РЕСПУБЛИКИ БАШКОРТОСТАН ЯНАУЛЬСКАЯ ЦЕНТРАЛЬНАЯ РАЙОННАЯ БОЛЬНИЦА РЕСПУБЛИКИ БАШКОРТОСТАН (ГБУЗ РБ ЯНАУЛЬСКАЯ ЦРБ)

ПРИКАЗ

«12» января 2026г. №13-р

г. Янаул

О назначении ответственных лиц за организацию работы по обеспечению доступности объектов и услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья с учетом имеющихся у них стойких расстройств функций организма и ограничений жизнедеятельности

В целях соблюдения требований доступности объектов и услуг для инвалидов, на основании приказа Минздрава РФ от 14.04.2025 г. № 210н «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»,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Возложить обязанности организации работы по обеспечению доступности объекта и услуг для инвалидов, инструктаж персонала и контроль за соблюдением сотрудниками требований доступности для инвалидов в организации на заместителя главного врача по медицинской части А.Э.Сайфутдинову.

2. Назначить ответственными за организацию работы по обеспечению доступности объекта ГБУЗ РБ Янаульской ЦРБ и услуг для инвалидов в структурных подразделениях следующих сотрудников:

2.1 заведующую поликлиническим отделением, врача-терапевта А.З. Низамову;

2.2 заведующую детским поликлиническим отделением, врача-педиатра Л.Р. Суварову;

2.3 заведующего стоматологическим поликлиническим отделением, врача-стоматолога-хирурга А.Р. Хасбетдинова;
2.4 начальника ОМТС Э.И. Хайбрахманову;
2.5 главную медсестру А.Ф.Хабирову;
2.6 акушерку ВКК и БМД Р.Ф. Ахмадуллину;
2.7 фельдшера ОМС С.Р. Минливалиеву.

3. Ознакомить сотрудников ГБУЗ РБ Янаульской ЦРБ с приказом Минздрава РФ от 14.04.2025 года № 210н «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» и настоящим приказом.

4. Утвердить:

-алгоритм оказания ситуационной помощи инвалидам различных категорий в ГБУЗ РБ Янаульская ЦРБ (приложение №1 к настоящему приказу);

- алгоритм действий медицинского регистратора при обращении пациента с инвалидностью по слуху (слабослышащие) (или сопровождающего его лица) в поликлинике строится на принципах доступности, уважения и соблюдения законодательства РФ о защите прав инвалидов (приложение №2 к настоящему приказу);

- алгоритм действий медицинского регистратора при обращении пациента с инвалидностью по зрению (слабовидящие) (или сопровождающего его лица с собакой-проводником) в поликлинике требует акцента на вербальную коммуникацию, обеспечение физической безопасности и соблюдение норм доступной среды (приложение №3 к настоящему приказу).

5. Организовать и провести инструктаж всего персонала ГБУЗ РБ Янаульской ЦРБ по вопросам обеспечения доступности для инвалидов объектов и услуг.

6. Оформить журнал проведения инструктажа медицинского персонала по сопровождению граждан с ОВЗ (согласно приложению 4).

7. Назначить ответственными за работу системы вызова персонала и оказание помощи инвалидам, за исправностью технического состояния и работоспособности кнопки вызова, за оперативное реагирование на сигнал вызова и оказать ситуационную помощь:

- вход со стороны административного корпуса, приемная главного врача – секретарь, телефон 8(347-60) 5-60-77;

-поликлиническое отделение – медицинские регистраторы, телефон 8 (347-60)2-10-12;

-детское поликлиническое отделение – медицинские регистраторы, телефон 8 (347-60) 5-43-03;

-стоматологическое поликлиническое отделение - медицинские регистраторы, телефон 8 (347-60) 5-41-56;

- приемное отделение –старшая медицинская сестра приемного отделения, телефон 8(347-60) 5-60-52;

8. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Главный врач И.Х. Хатипов

Исп: Ахмадуллина Р.Ф.

Приложение №1 к приказу ГБУЗ РБ Янаульская ЦРБ
от 12.01.2026г. №13-р

Утверждаю:
Главный врач ГБУЗ РБ Янаульская ЦРБ
_____И.Х.Хатипов
«12» января 2026г.

АЛГОРИТМ ОКАЗАНИЯ СИТУАЦИОННОЙ ПОМОЩИ ИНВАЛИДАМ РАЗЛИЧНЫХ КАТЕГОРИЙ В ГБУЗ РБ ЯНАУЛЬСКАЯ ЦРБ.

1. Общие положения

Ситуационная помощь - сопровождение пациента имеющего инвалидность, с ограниченными возможностями самостоятельного передвижения и ориентирования, и оказание им помощи при нахождении на объектах, использовании транспортных средств в целях преодоления барьеров, мешающих доступу к объектам и получению услуг, оказываемых населению, наравне с другими лицами.

Основные категории пациентов имеющих инвалидность, нуждающихся в ситуационной помощи:

Категория	Необходимая ситуационная помощь
Пациент с инвалидностью, передвигающийся на кресле-коляске	Нуждается в помощи посторонних лиц (персонала) при передвижении вне дома
Пациент с инвалидностью по зрению (слабовидящие).	Нуждается в помощи (сопровождение) посторонних лиц(персонала) вне дома
Пациент имеющий инвалидность в связи с ампутацией конечности. Ограничена способность к самообслуживанию.	Нуждается в помощи (сопровождение) посторонних лиц (персонала) в самообслуживании и других ручных действиях вне дома
Пациент с инвалидностью по слуху (слабослышащие).	При формальных взаимоотношениях вне дома нуждается в услугах сурдопереводчика
Пациент, имеющий инвалидность, с выраженными нарушениями психических (умственных) функций».	Нуждается в помощи посторонних лиц (персонала) при обращении

В целях обеспечения условий для беспрепятственного доступа в ГБУЗ РБ Янаульская ЦРБ пациентов-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, 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). В том числе в соответствии с категориями:

• Пациент с инвалидностью, передвигающийся на кресле-коляске — наличие входного пандуса, широкого дверного проема при входе в учреждение, лифт внутри учреждения для доступа инвалидов на коляске на второй, третий, четвертый этаж, широких дверных проемов при входе в кабинеты учреждения.

• Пациент имеющий инвалидность в связи с ампутацией конечности. Ограничена способность к самообслуживанию — оборудование широкими дверными ручками дверей входных групп, а также дверей помещений зданий (сооружений), востребованными инвалидами.

5. Наличие наружно информации о доступности учреждения. В том числе в соответствии с категориями:

•Пациент с инвалидностью, передвигающийся на кресле-коляске — наличие в учреждении надписей в легко читаемой и понятной форме, в т.ч. на информационных стендах, с учетом их доступности для инвалидов-колясочников.

•Пациент с инвалидностью по зрению (слабовидящие) — запланировано дублирование внутри учреждения информации Брайлеровским текстом об оказываемых услугах.

•Пациент с инвалидностью по слуху (слабослышащие) - наличие письменной информации и об оказываемых услугах внутри учреждения.

Оказание ситуационной помощи обеспечивается после получения согласия пациента - инвалида.

При оказании ситуационной помощи обеспечиваются:

- уточнение у пациента - инвалида характера и объема необходимой ситуационной помощи по возможности до посещения объекта;
- уточнение характера и объема необходимой ситуационной помощи, порядка ее оказания непосредственно пациенту - инвалиду при посещении объекта;
- использование ассистивных устройств и технологий, включая костыли, ходунки, кресла-коляски, приспособления для осуществления санитарно-гигиенических процедур, каталки и иные ассистивные устройства; обращение непосредственно к пациенту - инвалиду.

2. Алгоритм оказания ситуационной помощи пациенту с инвалидностью, передвигающийся на кресле-коляске.

2.1. При нахождении в ГБУЗ РБ Янаульская ЦРБ ему оказывается ситуационная помощь:
- при входе и выходе из здания;
- при перемещении внутри здания, при подъеме и спуске с лестницы;
- в гардеробе - помочь раздеться и одеться (при необходимости);
- при посещении туалета, при необходимости.

2.2. Действия сотрудника, ответственного за оказание ситуационной помощи:
- выходит на улицу, открывает входные двери;
- оказывает помощь при входе в здание;
- уточняет, в какой помощи нуждается посетитель, цель посещения;
- при возможности оказания услуги на месте, приглашает необходимого сотрудника;
- оказывает помощь при одевании и раздевании (при необходимости);
- в случае необходимости оказывает помощь при передвижении внутри здания, сопровождает по кабинетам, другим помещениям;
- при необходимости оказывает помощь при посещении туалета;
- оказывает помощь при выходе из здания.

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

2.4. Всегда спрашивайте, нужна ли помощь, прежде чем оказать ее. Предлагайте помощь, если нужно открыть тяжелую дверь.

2.5. Если Ваше предложение о помощи принято, спросите, что нужно делать, и четко следуйте инструкциям.

2.6. Если Вам разрешили передвигать коляску, сначала катите ее медленно. Коляска быстро набирает скорость, и неожиданный толчок может привести к потере равновесия.

2.7. Не надо хлопать человека, находящегося в инвалидной коляске, по спине или по плечу.

2.8. Если возможно, расположитесь так, чтобы ваши лица были на одном уровне. Избегайте положения, при котором вашему собеседнику нужно запрокидывать голову.

2.9. Помните, что как правило, у людей, имеющих трудности при передвижении, нет проблем со зрением, слухом и пониманием.

3. Алгоритм оказания ситуационной помощи пациенту с инвалидностью по зрению (слабовидящие).

3.1. При нахождении в ГБУЗ РБ Янаульская ЦРБ пациента с инвалидностью по зрению (слабовидящего) оказывается следующая ситуационная помощь:
- при входе и выходе из здания;

- при перемещении внутри здания, при подъеме и спуске с лестницы;
- в гардеробе - помочь раздеться и одеться (при необходимости);
- при посещении туалета, при необходимости.

3.2. Действия сотрудника, ответственного за оказание ситуационной помощи:
- встречает слабовидящего пациента - инвалида на улице (на входе в здание);
- открывает входные двери;
- помогает войти в здание;
- берет посетителя под локоть и сопровождает до нужного кабинета;
- оказывает помощь при одевании и раздевании (при необходимости);
- оказывает помощь при ориентации в помещении;
- оказывает помощь при выходе из здания.

3.3. Правила поведения с людьми, имеющими плохое зрение:

3.3.1. Предлагая свою помощь, направляйте человека, не сдавливая его руку, идите так, как вы обычно ходите. Не нужно хватать слабовидящего человека и тащить его за собой.

3.3.2. Опишите кратко, где вы находитесь. Предупреждайте о препятствиях.

3.3.3. Если Вы собираетесь читать незрячему человеку, сначала предупредите об этом. Говорите нормальным голосом. Не пропускайте информацию, если Вас об этом не просят.

3.3.4. Если это 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.

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

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

3.3.7. Когда Вы предлагаете незрячему человеку сесть, не усаживайте его, а направьте руку на спинку стула или подлокотник. Если Вас попросили помочь взять какой-то предмет, не следует тянуть кисть слепого к предмету и брать его рукой этот предмет.

3.3.8. Не заставляйте вашего собеседника вещать в пустоту: если Вы перемещаетесь, предупредите его.

3.3.9. Вполне нормально употреблять слово «смотреть». Для незрячего человека это означает видеть руками, осязать.

3.3.10. Избегайте расплывчатых определений и инструкций, которые обычно сопровождаются жестами, выражений вроде «Стакан находится где-то там на столе». Старайтесь быть точными: «Стакан посередине стола».

3.3.11. Если Вы заметили, что незрячий человек сбился с маршрута, не управляйте его движениями на расстоянии, подойдите и помогите выбраться на нужный путь.

3.3.12. 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.

4. Алгоритм оказания ситуационной помощи пациенту имеющий инвалидность в связи с ампутацией конечности. Ограничена способность к самообслуживанию.

4.1. При нахождении в ГБУЗ РБ Янаульская ЦРБ пациента - инвалида с данной категорией, ему оказывается ситуационная помощь при всех действиях, выполняемых руками:
- при входе и выходе из здания, открывании и закрывании дверей;
- оказывает помощь при одевании и раздевании (при необходимости);
- при оплате услуг в поликлинике, необходимо помочь расплатиться, а также помочь оформить необходимую документацию.

4.2. Действия сотрудника, ответственного за оказание ситуационной помощи:
- встречает пациента - инвалида на улице (на входе в здание);
- открывает входные двери;
- помогает войти в здание;
- оказывает помощь при одевании и раздевании (при необходимости);
- сопровождает до нужного кабинета, другого помещения;
- оказывает помощь при выходе из здания.

5. Алгоритм оказания ситуационной помощи пациенту с инвалидностью по слуху (слабослышащие).

5.1. При плановом посещении ГБУЗ РБ Янаульская ЦРБ пациенту - инвалиду необходимо заранее обращаться с сопровождающим лицом.

5.2. При отсутствии сопровождающего сурдопереводчика сотрудник ГБЗ РБ Янаульская ЦРБ, оказывающий помощь, знакомит инвалида с письменной информацией о порядке оказания услуг и другой запрашиваемой инвалидом информации.

5.3. Правила поведения с людьми, имеющими нарушения слуха.

5.3.1. 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.

5.3.2. 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.

5.3.3. 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.

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

5.4.5. Говорите ясно и ровно. Не нужно излишне подчеркивать что-то. Кричать, особенно в ухо, тоже не надо.
5.4.6. Если Вас просят повторить что-то, попробуйте перефразировать свое предложение. Используйте жесты.
5.4.7. Убедитесь, что Вас поняли. Не стесняйтесь спросить, понял ли вас собеседник.
5.4.8. Если Вы сообщаете информацию, которая включает в себя номер, технический или другой сложный термин, адрес, напишите ее, сообщите по факсу или любым другим способом, но так, чтобы она была точно понята.
5.4.9. Если существуют трудности при устном общении, спросите не будет ли проще переписываться.
5.4.10. 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.
5.4.11. Очень часто глухие люди используют язык жестов. Если Вы общаетесь через переводчика, не забудьте, что обращаться надо непосредственно к собеседнику, а не к переводчику.
5.4.12. 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.
5.4.13. Нужно смотреть в лицо собеседнику и говорить ясно и медленно, использовать простые фразы и избегать несущественных слов.
5.4.14. Нужно использовать выражение лица, жесты, телодвижения, если хотите подчеркнуть или прояснить смысл сказанного.

6. Алгоритм оказания ситуационной помощи пациент, имеющий инвалидность, с выраженными нарушениями психических (умственных) функций».

6.1. При нахождении в ГБУЗ РБ Янаульская ЦРБ пациента - инвалида ему оказывается ситуационная помощь:
-сопровождение и помощь в ориентации (вход\выход);
-ознакомление с расположенной в учреждении информацией;
-помощь в заполнении документов.
6.2. Правила поведения с людьми, имеющими нарушение умственных функций.
6.2.1. Используйте доступный язык, выражайтесь точно и по делу.
6.2.2. Избегайте словесных штампов и образных выражений, если только вы не уверены в том, что ваш собеседник с ними знаком.
6.2.3. Не говорите свысока. Не думайте, что вас не поймут.
6.2.4. Говоря о задачах, рассказывайте все «по шагам». Дайте вашему собеседнику возможность обыграть каждый шаг после того, как вы объяснили ему.

6.2.5. Исходите из того, что взрослый человек с задержкой в развитии имеет такой же опыт, как и любой другой взрослый человек.
6.2.6. Если необходимо, используйте иллюстрации или фотографии. Будьте готовы повторить несколько раз. Не сдавайтесь, если вас с первого раза не поняли.
6.2.7. Обращайтесь с человеком с проблемами развития точно так же, как вы бы обращались с любым другим. В беседе обсуждайте те же темы, какие вы обсуждаете с другими людьми. Например, планы на выходные, отпуск, погода, последние события.
6.2.8. Обращайтесь непосредственно к человеку.
6.2.9. Помните, что люди с задержкой в развитии дееспособны и могут подписывать документы, договоры, давать согласие на медицинскую помощь и т. д.

7. Заключительные положения

7.1. Для обеспечения пациентам - инвалидам доступа наравне с другими к объектам ГБУЗ РБ Янаульская ЦРБ сотрудникам необходимо оказывать ситуационную помощь в зависимости от вида и выраженности имеющегося у инвалида нарушения здоровья с учетом буквенного кода и той ситуации, в которой находится инвалид.
7.2. При оказании ситуационной помощи сотрудники ГБУЗ РБ Янаульская ЦРБ обязаны соблюдать и защищать права и интересы инвалидов и обеспечивать конфиденциальность персональных данных и сведений о содержании оказываемых им услуг.

Приложение №2 к приказу ГБУЗ РБ Янаульская ЦРБ
от 12.01.2026г. №13-р

Утверждаю:
Главный врач ГБУЗ РБ Янаульская ЦРБ
_____И.Х.Хатипов
_____2026г.

Алгоритм действий медицинского регистратора при обращении пациента с инвалидностью по слуху (слабослышащие) (или сопровождающего его лица) в поликлинике строится на принципах доступности, уважения и соблюдения законодательства РФ о защите прав инвалидов.

Ниже приведен пошаговый алгоритм.

1. Первичная реакция и невербальная коммуникация

- **Сохраняйте спокойствие и доброжелательность.** Не показывайте удивления или раздражения.
- **Установите зрительный контакт** с пациентом, а не только с сопровождающим лицом (если оно есть).
- **Привлеките внимание:** слегка помашите рукой или легко коснитесь плеча пациента, если он стоит спиной к вам.
- **Говорите четко, но естественно.** Не нужно кричать — это искажает артикуляцию и бесполезно для глухого человека. Лицо должно быть хорошо освещено; не прикрывайте рот руками, ручкой или журналом, так как многие пациенты умеют читать по губам.
- **Предложите альтернативный канал связи:** достаньте чистый лист бумаги и ручку, откройте заметки на планшете или компьютере. Напишите: «Здравствуйте. Как я могу вам помочь?» Если у вас установлен текстовый чат-бот или терминал электронной очереди, предложите воспользоваться им.

2. Уточнение цели визита и идентификация

- **Используйте письменное общение** или жесты для уточнения данных ребенка. Запросите полис ОМС и свидетельство о рождении (или паспорт родителя/опекуна). Внесите данные в систему вручную.
- **Уточните профиль специалиста.** Используйте заранее подготовленные карточки с названиями врачей («Педиатр», «Невролог», «ЛОР») или иконки специальностей, чтобы пациент мог указать нужного доктора.
- **Если пришел сурдопереводчик:** обращайтесь напрямую к пациенту, а не к переводчику («Вы записаны на 10:30?», а не «Он записан на 10:30?»).
- **Если ребенок пришел самостоятельно:** убедитесь, что он понимает вопросы. При необходимости привлеките социального работника учреждения или педагога-психолога, если они есть в штате.

3. Организация приема

- **Проверьте наличие талона.** Если запись была через интернет-портал Госуслуг или региональные медицинские системы, проверьте статус записи там.

- **Информирование об очереди:** напишите на бумаге или покажите на мониторе номер кабинета и время приема. Если используется электронная очередь, укажите номер талона. Если пациент долго ждет, периодически подходите и пишите обновленное время ожидания.
- **Доступность среды (согласно стандартам доступной среды):**
  - Если в поликлинике установлена кнопка вызова персонала для маломобильных групп населения, нажмите её, чтобы вызвать помощника.
  - Регистратор должен встретить пациента у входа (при наличии кнопки вызова) и сопроводить до регистратуры, а после оформления документов — непосредственно до кабинета врача.
  - Оказать помощь при сдаче верхней одежды в гардероб.
- **Оповещение врача:** предупредите педиатра или узкого специалиста о том, что следующий пациент — неслышащий, чтобы врач также был готов использовать визуальные подсказки и письменную речь.

4. Действия при возникновении трудностей

- **Не используйте медицинский сленг и аббревиатуры.** Называйте процедуры и кабинеты полными словами (например, вместо «ЭКГ» пишите «кардиограмма сердца»).
- **Терпение при уточнении информации.** Если с первого раза вы не поняли друг друга, спокойно повторите фразу другими словами или нарисуйте схему. Не проявляйте раздражения из-за необходимости повторять информацию несколько раз.
- **Использование технических средств:** если в учреждении есть индукционная петля (для пользователей слуховых аппаратов), включите её. Предложите использование мессенджеров с голосовым вводом со стороны регистратора и текстовым выводом для пациента.
- **Экстренные ситуации:** если требуется срочная медицинская помощь, а объясниться письменно невозможно, немедленно вызывайте дежурного администратора, медсестру или врача визуально (жестами указывая на проблему) либо звоните старшей медсестре по внутреннему телефону.

5. Юридические аспекты

Согласно Федеральному закону № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации», регистратор обязан обеспечить беспрепятственный доступ к медицинской помощи. Отказ в обслуживании из-за отсутствия сурдопереводчика или неумения общаться с глухим человеком является нарушением прав пациента. Сопровождающий родственник не может юридически заменить профессионального сурдопереводчика при оформлении информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство, требующего сложной интерпретации диагноза или рисков

Приложение 3 к приказу ГБУЗ РБ Янаульская ЦРБ
от 12.01.2026г. №13-р

Утверждаю:
Главный врач ГБУЗ РБ Янаульская ЦРБ
_____ И.Х.Хатипов
_____ 2026г.

Алгоритм действий медицинского регистратора при обращении пациента с инвалидностью по зрению (слабовидящие) (или сопровождающего его лица с собакой-проводником) в поликлинике требует акцента на вербальную коммуникацию, обеспечение физической безопасности и соблюдение норм доступной среды.

1. Первичный контакт и идентификация

- **Обязательное самообслуживание.** Регистратор должен первым представиться: «Здравствуйте, я Мария, регистратор». Обязательно сообщайте о своем присутствии, прежде чем заговорить или коснуться документов.
- **Голосовая идентификация.** Если пациент пришел один, обратитесь к нему напрямую голосом: «Вам помочь?», «Подойдите, пожалуйста, сюда на мой голос». Не трогайте человека без предупреждения — сначала окликните его по имени (если знаете) или нейтрально («Извините»).
- **Уточнение цели визита:** используйте четкую речь. Темп речи должен быть медленным, а ритм — размеренным. Выговаривайте все звуки, окончания слов и полные названия специальностей. Избегайте медицинских аббревиатур (говорите «невролог») и слов-паразитов.
- **Идентификация личности:** попросите пациента назвать свои ФИО и дату рождения.

2. Навигация и физическая безопасность

- **Предложение помощи.** Всегда спрашивайте перед тем, как начать сопровождение: «Вам нужна помощь, чтобы дойти до кабинета?» Никогда не хватайте человека за руку, трость или одежду.
- **Техника сопровождения:** если помощь принята, предложите пациенту взять вас под локоть согнутой в локте руки. Идите на полшага впереди. Предупреждайте обо всех препятствиях заранее: «Сейчас будет лестница вниз, три ступени», «Слева открыта дверь», «Поворачиваем направо», «Осторожно, порожек». Сообщайте также о стеклянных дверях и витринах.
- **Помощь в гардеробе:** работник гардероба обязан оказать помощь при сдаче верхней одежды и её получении.
- **Кнопка вызова персонала:** если пациент прибыл самостоятельно и ему трудно ориентироваться, воспользуйтесь установленной на входе кнопкой вызова для маломобильных групп населения. Сигнал поступит в регистратуру, и сотрудник выйдет навстречу пациенту.
- **Собака-поводырь:** если пациент пришел с собакой, не пытайтесь гладить животное, кормить его или отдавать команды. Собака находится на работе. Убедитесь, что рядом с вашим рабочим местом достаточно места для собаки, чтобы она могла лечь и не перекрывать проход другим пациентам.

3. Оформление документов и информирование

- **Работа с бумагами.** При заполнении расписок, согласий или анкет проговаривайте вслух каждое свое действие: «Я сейчас достану бланк согласия», «Я вписываю номер вашего полиса». Давайте документы строго в руки пациенту, не оставляйте их на стойке.
- **Озвучивание информации.** Четко продиктуйте номер кабинета, время приема и фамилию врача. Повторите информацию дважды. Используйте ориентиры по звуку: «Кабинет 204, это третья дверь от меня по правой стороне».
- **Электронная очередь:** если используется инфомат, зарегистрируйте пациента сами. Если талон нужно забрать из лотка, вложите его прямо в руку и скажите: «Ваш талон номер сорок два, он у вас в правой руке».
- **Использование технологий:** предложите озвучить QR-код с талона или направления через специальное приложение на смартфоне пациента. Если в учреждении установлены тактильные мнемосхемы (карты поликлиники), проводите к ним пациента и кратко объясните расположение ключевых кабинетов.

4. Организация приема

- **Сопровождение до врача.** В соответствии со стандартами доступной среды, после оформления документов регистратор сопровождает пациента непосредственно до двери нужного кабинета специалиста.
- **Передача врачу.** Представьте пациента врачу: «Иван Петрович, привел(а) Анну Иванову с сыном Дмитрием на прием в 11:00». Передайте всю информацию, которую вы собрали.
- **Ожидание:** если в коридоре многолюдно, предупредите пациента: «Сейчас в коридоре много людей, держитесь ближе к стене». Если прием задерживается, периодически подходите к пациенту и сообщайте актуальное время ожидания.

5. Юридические аспекты и этикет

- **Конфиденциальность.** Все разговоры ведите вполголоса, не обсуждайте диагнозы других детей или личные дела сотрудников в присутствии пациента.
- **Право на самостоятельность.** Не принимайте решения за родителя. Если незрячий родитель пришел с ребенком, обращайтесь к родителю, а не к случайным прохожим с вопросами о ребенке.
- **Отказ от стереотипов:** не употребляйте панибратские обращения («лапушка», «дорогуша») и обезличенные («мужчина», «женщина»). Обращайтесь по имени-отчеству.
- **Законодательство:** согласно ФЗ № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в РФ», регистратор обязан обеспечить беспрепятственный доступ к услугам. Отказ в сопровождении или предоставлении информации в доступной форме является нарушением прав пациента.

Приложение 4 к приказу ГБУЗ РБ Янаульская ЦРБ
от 12.01.2026г. №13-р

Утверждаю:
Главный врач ГБУЗ РБ Янаульская ЦРБ
_____И.Х.Хатипов
«___» _____2026г.

Журнал проведения инструктажа медицинского персонала по сопровождению граждан с ограниченными возможностями здоровья.

Начат 2026г.

Структурное подразделение ______________________

Дата инструктажа	Ф.И.О. инструктируемого	Год рождения	Вид инструктажа (первичный, повторный), в т.ч. на рабочем месте	Причина внепланового инструктажа	Ф.И.О., должность инструктирующего	Подпись	
						инструктируемого	инструктирующего
12.01.2026г.							