

Учреждение здравоохранения

«Лиозненская центральная районная больница»

ПРИКАЗ

31.12.2024 № 529

Об организации

ситуационной помощи инвалидам

Во исполнение Закона Республики Беларусь от 30 июня 2022 г. № 183-З «О правах инвалидов и их социальной интеграции», Национального плана действий по реализации в Республике Беларусь положений Конвенции о правах инвалидов, утвержденного постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 13 июня 2017 г. № 451 «Об утверждении национального плана действий по реализации в Республике Беларусь положений Конвенции о правах инвалидов на 2017-2025 годы», Методических рекомендаций по определению доступности объектов и адаптации услуг, предоставляемых населению, с учетом особых потребностей инвалидов, утвержденных протоколом заседания коллегии Министерства труда и социальной защиты Республики Беларусь от 21 февраля 2018г. №2-3, протокола Республиканского межведомственного совета по правам инвалидов при Совете Министров Республики Беларусь от 07.12.2023 № 6-13/3пр-РМС,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Положение об оказании ситуационной помощи инвалидам ~~сотрудниками учреждения здравоохранения~~ «Лиозненская центральная районная больница» (далее Лиозненская ЦРБ);
2. Утвердить алгоритм оказания ситуационной помощи инвалидам сотрудниками Лиозненской ЦРБ.
3. Инженер – электронику Чубареву К.С. алгоритм оказания ситуационной помощи инвалидам разместить на сайте учреждения.
4. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить за заместителя главного врача по АПР О.В. Малацон

Главный врач

И.Е.Ворохобко

Ознакомлены:

31.12.2024

31.12.2024

О.В. Малацон /  
К.С. Чубарев /



УТВЕРЖДЕНО

приказом главного врача  
от 31.12.2024 № 529

## ПОЛОЖЕНИЕ

об оказании ситуационной помощи инвалидам сотрудниками  
УЗ «Льозненская ЦРБ»

### ГЛАВА 1

### ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Законом Республики Беларусь от 30 июня 2022 №183-3 «О правах инвалидов и их социальной интеграции», Национальным планом действий по реализации в Республике Беларусь положений Конвенции о правах инвалидов, утвержденным постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 13 июня 2017г. №451 «Об утверждении национального плана действий по реализации в Республике Беларусь положений Конвенции о правах инвалидов на 2017—2025 годы», Методическими рекомендациями по определению доступности объектов и адаптации услуг, предоставляемых населению, с учетом особых потребностей инвалидов, утвержденных протоколом заседания коллегии Министерства труда и социальной защиты Республики Беларусь от 21.02.2018г. № 2-3;

2. Основные термины и их определения:

**ассистивные устройства и технологии** — устройства, оборудование, программное обеспечение, специальные технологии, иные вспомогательные средства, предусмотренные для полного или частичного преодоления, замещения (компенсации) ограничений жизнедеятельности, технические средства социальной реабилитации инвалидов;

**дискриминация** по признаку инвалидности любые различия, исключения или ограничения по причине инвалидности, целью или результатом которых являются умаление или отрицание признания, осуществления наравне с другими людьми всех гарантированных в Республике Беларусь гражданских, политических, экономических, социальных, культурных и других прав и свобод;

**доступная среда** — состояние и качество среды обитания, в том числе транспортных средств, информационной и коммуникационной среды, позволяющие инвалидам осуществлять свои права и участвовать в жизни общества наравне с другими людьми;

**доступность объектов и услуг** - наличие необходимых условий для обеспечения инвалидам равного с другими гражданами доступа в общественные места, здания и сооружения с целью реализации их прав, получения необходимых услуг и осуществления повседневной жизнедеятельности;



**доступный путь движения** — путь передвижения, на котором созданы условия, ~~позволяющие инвалидам беспрепятственно~~ достичь места целевого назначения и воспользоваться услугой;

**жестовый язык** — знаковая система, естественно созданная людьми с нарушением слуха, и соотносящая понятийное содержание с пространственно-визуальным воспроизведением;

**инвалид человек** с устойчивыми физическими, психическими, интеллектуальными или сенсорными нарушениями, которые при взаимодействии с различными барьерами могут мешать его полному и эффективному участию в жизни общества наравне с другими людьми; инвалидность результат взаимодействия между имеющими нарушения здоровья людьми и отношенческими, средовыми барьерами, который мешает их полному и эффективному участию в жизни общества наравне с другими людьми;

**ограничение жизнедеятельности** полная или частичная утрата человеком способности или возможности осуществлять самообслуживание, самостоятельно передвигаться, ориентироваться, общаться, контролировать свое поведение, обучаться, заниматься трудовой деятельностью, а ребенком в возрасте до 18 лет — осуществлять ведущую возрастную деятельность;

**ситуационная помощь** — помощь, оказываемая инвалиду персоналом организации, оказывающей услуги, в целях преодоления барьеров, препятствующих ему посещать объекты и получать необходимые услуги наравне с другими гражданами;

**социальная интеграция инвалидов** — комплекс мер, принимаемых в областях социальной защиты, занятости населения, образования, физической культуры и спорта, здравоохранения, жилищных отношений, информации и информатизации, культуры и других областях и направленных на обеспечение равных возможностей для осуществления инвалидами своих прав и участия их в жизни общества наравне с другими людьми;

**универсальный дизайн** — дизайн предметов, обстановки, программ и услуг, призванный сделать их в максимально возможной степени пригодными к пользованию для всех людей без необходимости адаптации или специального дизайна, не исключающий использования ассистивных устройств и технологий;

**физически ослабленные лица** ~~(маломобильные категории населения)~~ инвалиды различных нозологических групп, а также лица с ограниченными возможностями передвижения (престарелые, лица с нарушением опорно-двигательного аппарата, беременные, дети дошкольного возраста, взрослые с детьми на руках или в колясках, физические лица, страдающие хроническими заболеваниями имеющие травмы, ограничивающие передвижение);

**элементы доступной среды пандусы** (в том числе мобильные, откидные), электрические подъемные платформы, поручни, речевые звуковые электронные информаторы с дистанционным управлением, универсальные информационные таблички с применением рельефно-точечного шрифта Брайля, тактильные



схемы, тактильные направляющие и предупреждающие указатели, кнопки вызова, расширенные входные дверные проемы, контрастная маркировка полов прозрачных дверей и дверных ручек, напольные тактильные предупреждающие и направляющие указатели, обустроенные для инвалидов лифты, санитарно-гигиенические помещения, места для стоянки транспортных средств инвалидов, а также иные элементы, обустроенные в соответствии с требованиями технических нормативных правовых актов, регламентирующих создание доступной среды.

**ясный язык** — форма отображения (воспроизведения) письменной, устной и иной информации, доступная для людей, испытывающих трудности в ее восприятии и понимании, предусматривающая преобразование такой информации в целях исключения сложных и заимствованных терминов и понятий, упрощения структуры высказывания, конкретизации, сокращения текста, расположения слов в определенно последовательности.

## ГЛАВА 2 ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

Настоящее положение устанавливает порядок организации и алгоритм оказания ситуационной помощи лицам с инвалидностью, физически ослабленным лицам (далее - ФОЛ), обеспечение условий для беспрепятственного доступа.

1. Действие настоящего положения распространяется на всех сотрудников учреждения.

## ГЛАВА 3 БУКВЕННЫЕ КОДЫ И КАТЕГОРИИ ИНВАЛИДНОСТИ

1. Настоящее положение по оказанию ситуационной помощи разработано и реализуется с целью обеспечения избирательности мер социальной поддержки инвалидов в различных жизненных ситуациях с опорой на буквенный кодификатор категорий инвалидности, дифференцированный по преимущественному виду помощи, в которой нуждается инвалид.

2. Для решения вопросов создания доступной среды жизнедеятельности на объектах социальной инфраструктуры разработана классификация форм инвалидности. В зависимости от формы инвалидности лицо сталкивается с определенными барьерами, мешающими ему пользоваться зданиями, сооружениями и предоставляемыми населению услугами наравне с остальными людьми.

3. Для реализации ситуационной помощи каждой группе инвалидов нормативно установлен код (буквенный), который позволяет систематизировать деятельность учреждения здравоохранения «Бешенковичская центральная районная больница», ~~по определению и предоставлению видов услуг инвалидам~~ и видов помощи, предусмотренных законодательством:

Код «К» - инвалид передвигается в коляске (нуждается в помощи посторонних лиц (персонала) при передвижении вне дома).

Для инвалидов, передвигающихся на креслах-колясках, барьерами различной степени выраженности могут быть пороги, ступени, неровное



скользкое покрытие, неправильно установленные пандусы, отсутствие поручней, высокое расположение информации, высокие прилавки, отсутствие места для разворота на кресле-коляске, узкие дверные проемы, коридоры, отсутствие посторонней помощи при преодолении препятствий (при необходимости) и др. физические и информационные барьеры.

Код «О» - инвалид ограничен в самообслуживании (безрукий либо не действует руками, нуждается в помощи посторонних лиц (персонала) в самообслуживании и других ручных действиях вне дома).

Для инвалидов с нарушениями опорно-двигательного аппарата барьерами различной степени выраженности могут быть:

для лиц, передвигающихся самостоятельно с помощью тростей, костылей, опор пороги, ступени, неровное, скользкое покрытие, неправильно установленные пандусы, отсутствие поручней, отсутствие мест отдыха на пути движения и др. физические барьеры;

для лиц, не действующих руками - ~~препятствия при выполнении действий~~ руками (открывание дверей, снятие одежды и обуви и т.д., пользование краном, клавишами и др.), отсутствие помощи на объекте социальной инфраструктуры для осуществления действий руками.

Код «Г» - инвалид глухонемой или глухой (при формальных взаимоотношениях вне дома нуждается в услугах посторонних лиц (персонала) и в предоставлении индукционной петли).

Для инвалидов с нарушениями слуха барьерами различной степени выраженности могут быть отсутствие зрительной информации, в том числе при чрезвычайных ситуациях на объекте социальной инфраструктуры, отсутствие возможности подключения современных технических средств реабилитации (слуховых аппаратов) к системам информации (например, через индукционные петли), средства контроля для лиц с кохлеарными имплантами, отсутствие сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика и другие информационные барьеры.

Код «С» - инвалид слепой и слабовидящий ограничен в ориентации (нуждается в помощи (сопровождение) посторонних лиц (персонала) вне дома).

Для инвалидов с нарушениями зрения барьерами различной степени выраженности могут быть отсутствие тактильных указателей, ~~в том числе~~ направления движения, информационных указателей, преграды на пути движения (стойки, колонны, углы, стеклянные двери без контрастного обозначения и др.); неровное, скользкое покрытие, отсутствие помощи на объекте социальной инфраструктуры для получения информации и ориентации.

Код «У» - инвалид ограничен в общении и контроле за своим поведением (составляют инвалиды с выраженными (тяжелые проблемы) нарушениями умственных функций).

Для инвалидов с нарушениями умственного развития барьерами различной степени выраженности могут быть отсутствие понятной для усвоения информации на объекте социальной инфраструктуры, отсутствие помощи на объекте социальной инфраструктуры для получения информации и ориентации.



## ГЛАВА 4

### ОБЕСПЕЧЕНИЕ УСЛОВИЙ ДЛЯ БЕСПРЕПЯТСТВЕННОГО ДОСТУПА В УЧРЕЖДЕНИИ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ «ЛИОЗНЕНСКАЯ ЦЕНТРАЛЬНАЯ РАЙОННАЯ БОЛЬНИЦА»

5. В целях обеспечения условий для беспрепятственного доступа инвалидов, нуждающихся в ситуационной помощи в здании и помещении учреждения здравоохранения «Лиюзненская центральная районная больница»: выделение двух парковочных мест для автотранспорта лиц с ограниченными возможностями;

оборудование здания и помещений элементами доступности (пандусы, поручни, широкие дверные проемы, рельефно-точечный тактильный шрифт Брайля) в соответствии с действующими нормативными правовыми актами;

оборудование зон оказания услуг и санитарно-гигиенических помещений элементами доступности в соответствии с требованиями к санитарным комнатам для маломобильных групп населения;

наличие в учреждении здравоохранения «Лиюзненская центральная районная больница» технических средств реабилитации, позволяющих передвигаться внутри здания (кресло-коляска).

6. Входная группа здания учреждения здравоохранения «Лиюзненская центральная районная больница» оборудована пандусом с установленными перилами, широкие дверные проемы, в наличии имеется кресло-коляска для передвижения вне и внутри помещения. Помещение оснащено противопожарной звуковой сигнализацией с оповещением

## ГЛАВА 5

### ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ ПРИ ОБЩЕНИИ С ИНВАЛИДАМИ

1. Правила этикета при общении с инвалидами (код «К»)  
~~испытывающими трудности при передвижении.~~

Помнить, 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 спрашивать, нужна ли помощь, прежде чем оказать ее; если предложение о помощи принято, спросить, что нужно делать, и четко следовать инструкциям;

если разрешили передвигать кресло-коляску, катить ее сначала медленно



—

—

—

—

—

—

—

—

—

—

—

—

—

—

—

—

—

—



привести к потере равновесия,.

Не хлопать человека, находящегося в инвалидной коляске, по спине или по плечу;

если возможно, расположиться так, чтобы ваши лица были на одном уровне. Избегать положения, при котором вашему собеседнику нужно запрокидывать голову.

Если существуют архитектурные барьеры, предупредить о них, чтобы человек имел возможность принимать решения заранее;

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

Не думать, что необходимость пользоваться инвалидной креслоколяской - это трагедия. Это способ свободного (если нет архитектурных барьеров) передвижения.

Есть люди, пользующиеся инвалидной кресло-коляской, которые не утратили способности ходить и могут передвигаться с помощью костылей, трости и т.п. Они используются для того, чтобы экономить силы и быстрее передвигаться.

2. Правила этикета при общении с инвалидами, имеющими нарушение зрения или незрячими (код «С»):

- предлагать свою помощь, направлять человека, не стискивая его руку, идти так, как обычно ходите. Не хватать слепого человека и тащить его за собой;

описать кратко, где находитесь. Предупреждать о препятствиях: ступенях, низких потолках, трубах и т.п.;

использовать, если это уместно, фразы, характеризующие звук, запах, расстояние; делиться увиденным;

предупредить о начале чтения информации незрячего человека. Говорить нормальным голосом. Не пропускать информацию, если не попросили.

Если важный документ, не давать для убедительности его потрогать, при этом не заменять чтение пересказом. Когда незрячий человек должен подписать документ, прочитайте его обязательно. Инвалидность не освобождает слепого человека от ответственности, обусловленной документом;

обращаться всегда непосредственно к человеку, даже если он вас не видит, а не к его зрячему компаньону;

называть себя и представлять других собеседников, а также остальных присутствующих. Если хотите пожать руку, сказать об этом;

при предложении незрячему человеку сесть, не усаживать его, а направить руку на спинку стула или подлокотник. Не водить по поверхности его руку, а дать возможность свободно потрогать предмет. Когда попросили помочь взять какой-то предмет, не тянуть кисть слепого к предмету и брать его рукой этот предмет;

при общении с группой незрячих людей, не забывать каждый раз называть того, к кому обращаетесь;

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

избегать расплывчатых определений и инструкций, которые

сопровождаются жестами, выражений вроде «Стакан находится где-то там на столе». Стараться быть точными: «Стакан посередине стола»;

не управлять движением незрячего человека на расстоянии, если он сбился с маршрута, подойти и помочь выбраться на нужный путь;

вести незрячего человека при спуске или подъеме по ступенькам перпендикулярно к ним. Передвигаясь, не делать рывков, резких движений. При сопровождении незрячего человека не закладывать руки назад - это неудобно.

3. Правила этикета при общении с инвалидами, имеющими нарушение слуха.

Найти место, где влияние посторонних шумов или разговоров других людей минимально;

разговаривать с человеком, у которого плохой слух, необходимо смотреть прямо на него. Не затемнять лицо и не загромождать его руками, волосами или какими-то предметами. Собеседник, имеющий нарушение слуха должен видеть лицо (губы) собеседника;

убедиться, что собеседник смотрит на Вас;

при общении смотреть в глаза собеседника, так легче проводить считывание с губ;

говорить ясно и медленно; не кричать, особенно в ухо;

использовать выражение лица, жесты, телодвижения для подчеркивания или прояснения смысла сказанного;

для привлечения внимания человека, который плохо слышит, назвать его по имени. Если ответа нет, слегка тронуть человека или же помахать рукой;

формировать вопросы, чтобы ответ был однозначным;

при использовании жестового языка или дактиля обращаться напрямую к собеседнику, а не к переводчику;

при наличии трудностей при устном общении, предложить другой формат, например, письменную речь.

4. Правила этикета при общении 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 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.

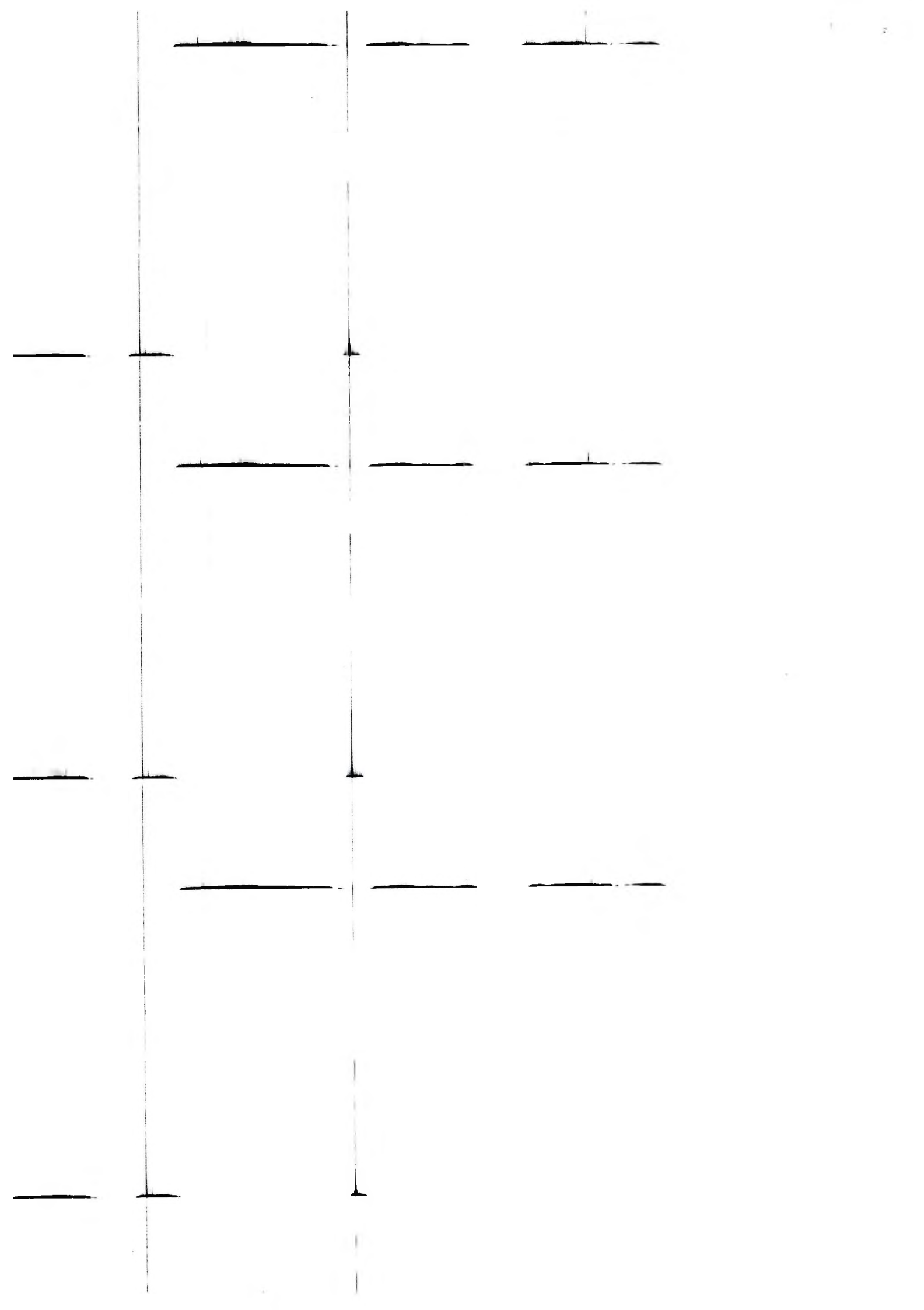
Не говорите резко с человеком, имеющим психические нарушения, даже если у вас есть для этого основания. Правила этикета при общении с инвалидом, испытывающим затруднения в речи.

Не игнорируйте людей, которым трудно говорить, потому что понять их в ваших интересах. Не перебивайте и не поправляйте человека, который испытывает трудности в речи. Начинать 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. Смотрите в лицо собеседнику, поддерживайте визуальный контакт. Не думайте, что затруднения в речи — показатель низкого уровня интеллекта человека. Старайтесь задавать вопросы, которые требуют коротких ответов или кивка.

## ГЛАВА 6 ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

1. Нарушение законодательства в области обеспечения прав инвалидов и их социальной интеграции, в том числе разглашение его персональных данных и использование сотрудниками своего служебного положения в целях несоответствующих интересов инвалида, влечет ответственность в соответствии с законодательными актами Республики Беларусь.



АЛГОРИТМ  
ОКАЗАНИЯ СИТУАЦИОННОЙ ПОМОЩИ ИНВАЛИДАМ  
В УЗ «Лиозненская ЦРБ»

С целью создания комфортных и безопасных условий при посещении физически ослабленными лицами (маломобильная категория населения) в учреждении здравоохранения «Бешенковичская центральная районная больница» оказывается ситуационная помощь.

Ситуационная помощь — помощь, оказываемая инвалиду в целях преодоления барьеров, препятствующих ему посещать объекты и получать необходимые услуги наравне с другими гражданами.

1. Оказание ситуационной помощи в учреждении здравоохранения «Бешенковичская центральная районная больница» физически ослабленным лицам ~~оказывается медицинскими регистраторами и (или) санитаркой.~~ Физически ослабленному лицу, сопровождающему ему лицу с целью получения какой-либо услуги или информации предоставляемой учреждением, рекомендуется предварительно сообщить об этом работнику регистратуры по телефонам (телефоны регистратуры).

2. Оказание ситуационной помощи осуществляется после получения устного согласия физически ослабленного лица.

3. Оказание ситуационной помощи обеспечивается:

уточнением у инвалида характера и объема необходимой ситуационной помощи по возможности до посещения учреждения;

уточнением характера и объема необходимой ситуационной помощи, порядка ее оказания непосредственно инвалиду при посещении учреждения;

использование ассистивных устройств и технологий, включая костыли, ходунки, кресла-коляски, каталка;

обращение непосредственно к инвалиду.

4. Действия персонала при оказании ситуационной помощи в соответствии с кодами категорий инвалидности после информирования о необходимости посещения учреждения здравоохранения «Бешенковичская центральная районная больница».

4.1. ситуационная помощь инвалиду с кодом «К» (передвигается в коляске):

- работник выходит на улицу,
- открывает входные двери,
- оказывает помощь при входе в здание,
- пациенту на костылях предоставляет (при необходимости) кресло-коляску,
- оказывает помощь при перемещении в кресло-коляску,
- оказывает помощь при перемещении пациента на кресле-коляске по пандусу



в фойе здания,

- узнает о цели посещения.
- оказывает помощь при одевании и раздевании,
- оказывает помощь (при необходимости) при передвижении внутри здания,
- сопровождает по кабинетам (при необходимости),
- сообщает врачу-специалисту о необходимости оказания помощи посетителю с ограничением передвижения.
- оказывает помощь при выходе из здания;

4.2. ситуационная помощь инвалиду с кодом «С» (имеет нарушение зрение или незрячий): работник встречает слепого инвалида, берет пациента под локоть, открывает входные двери и помогает войти в здание, выясняет цель, причину посещения, оказывает помощь при ориентации в помещении, подъеме и спуске с лестницы, помогает при одевании и раздевании, сопровождает до работника, который будет оказывать помощь либо до нужного кабинета (при необходимости), при необходимости помогает оформить документацию, оказывает помощь при выходе из здания;

4.3. ситуационная помощь инвалиду с кодом «О» (ограничен в самообслуживании) (работник оказывает помощь инвалидам с кодом при всех действиях, выполняемых руками): встречает пациента на улице (на входе в здание),

открывает и закрывает входные двери, выясняет причину и цель посещения, сопровождает до работника, который будет оказывать помощь либо до нужного кабинета (при необходимости), при необходимости помогает оформить документацию, ~~помогает при одевании и раздевании, оказывает помощь~~ при выходе из здания;

4.4. ситуационная помощь инвалиду с кодом «Г» (глухонемой или глухой): При посещении учреждения пациент с кодом обращается с сопровождающим лицом. Во время пребывания пациента в учреждении сопровождающий сопровождает по территории учреждения, знакомит с письменной информацией о проводимых в учреждении мероприятиях, при отсутствии сурдопереводчика работник учреждения встречает инвалида, знакомит инвалида с письменной информацией о порядке оказания медицинской помощи и другой запрашиваемой инвалидом информации; оказывает помощь в заполнении документов (при необходимости); предупреждает врача-специалиста о пациенте с кодом «Г», оказывает помощь при выходе из учреждения.

Ситуационная помощь инвалиду оказывается во всех помещениях, где отсутствует письменная информация об услугах, предоставляемых учреждением.

4.5. ситуационная помощь инвалиду с кодом «У» (с нарушениями умственных функций) оказывается сопровождающим их лицам работником учреждения при возникающих затруднениях:

сопровождение и помощь в ориентации (вход/выход), ознакомление с расположенной в учреждении информацией, помощь в заполнении документов (уточнить информацию).

