

Приложение № 2 к приказу № 25
ГБУРК «Санаторий «Долоссы»
от 01.01.2023г.



Правила проживания и внутреннего распорядка в ГБУ РК "Санаторий "Долоссы"

ВВЕДЕНИЕ

Настоящие Правила проживания и внутреннего распорядка (далее – **Правила**) в ГБУ РК "Санаторий "Долоссы" (далее – **Санаторий**) разработаны в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, локальными нормативными актами администрации Санатория.

Правила распространяются на всех лиц, находящихся на территории Санатория, в том числе отдыхающих, сопровождающих, работников Санатория.

Правила разработаны для обеспечения безопасного и комфортного отдыха, укрепления здоровья, создания хорошего настроения, соблюдения интересов и сохранности имущества всех категорий отдыхающих.

Правила проживания и внутреннего распорядка доступны для ознакомления всем желающим и доводятся до всех заинтересованных лиц путём размещения на официальном интернет-сайте www.sanatoriyy-dolosssy.ru и на информационных стенах Санатория, публикаций в средствах массовой информации.

Приезд, размещение для проживания или нахождение лица в Санатории для получения любых видов услуг считается безусловным согласием лица или его представителей на выполнение настоящих Правил проживания и внутреннего распорядка ГБУ РК "Санаторий "Долоссы".

При серьезных нарушениях установленных Правил проживания и внутреннего распорядка администрация Санатория имеет право досрочно прекратить предоставление лицам услуг и выдворить их с территории Санатория без возврата уплаченных средств и с возмещением причинённого ущерба. Сообщение о преждевременной выписке отдыхающего за нарушение направляется в организацию, за счет которой приобретена путевка.

В случае неподчинения законным требованиям сотрудников Санатория, представители Санатория вызывают сотрудников полиции.

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящие Правила являются сводным локальным нормативно-правовым актом Санатория, разработаны на основе действующих нормативно-правовых актов:

- "Правила предоставления гостиничных услуг в РФ", утвержденные Постановлением Правительства РФ №490 от 25.04 1997 года "Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации";

- Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 "О защите прав потребителей";

- Федеральный закон от 21.11.2011 №323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации";

- Постановление Правительства РФ от 04.10.2012 №1006 "Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг";

- Приказ Минздравсоцразвития России от 23.04.2012 №390н "Об утверждении Перечня определенных видов медицинских вмешательств, на которые граждане дают информированное добровольное согласие при выборе врача и медицинской организации для получения первичной медико-санитарной помощи";

- Приказом Минздравсоцразвития РФ от 22.11.2004 №256 "О Порядке медицинского отбора и направления больных на санаторно-курортное лечение";

- Постановление Правительства РФ от 17.07.1995 №713 "Об утверждении Правил регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации и перечня должностных лиц, ответственных за регистрацию";

- Федеральный закон от 18.07.2006 №109-ФЗ "О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации";

- Постановление Правительства РФ от 15.01.2007 №9 "О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации";

- Федеральный закон от 22.11.1995 № 171-ФЗ "О государственном регулировании производства и оборота этилового спирта, алкогольной и спиртосодержащей продукции и об ограничении потребления (распития) алкогольной продукции";

- Федеральный закон от 23.02.2013 №15-ФЗ "Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака".

1.2. Санаторий предназначен преимущественно для проживания лиц на период оказания им санаторно-курортных услуг. Для размещения отдыхающих в качестве номеров используются жилые помещения главного корпуса №1, отдельно стоящих корпусов №3 и №6.

Принятые на санаторно-курортное лечение граждане (или лица без гражданства, иностранные граждане) размещаются в здании Санатория на условиях, предусмотренных заключенными с ними договорами и (или) приобретенными путевками.

Иностранные граждане для заселения в Санаторий должны выполнить требования миграционного законодательства России, а именно предъявить паспорт, оформленную миграционную карту и визу. В противном случае им будет отказано в заселении.

К проживанию принимаются отдыхающие с 18-ти лет. Отдыхающие старше 75 лет принимаются в санаторий только с сопровождающим лицом.

При прибытии в санаторий необходимо ознакомиться с планом эвакуации в случае пожара и ЧС, правилами пользования электробытовыми приборами.

Выданную санаторно-курортную книжку необходимо иметь при выходе за пределы санатория. При входе в санаторий предъявлять книжку службе охраны.

Настоящие Правила распространяются также на лиц, принимающих лечебные процедуры без проживания (курсовки), и на лиц, получающих иные платные услуги (климатолечение, терренкур на специально оборудованной зоне отдыха и др.).

1.3. Санаторий имеет право отказать в заселении или предоставлении услуг следующим лицам:

- лицам, не имеющим документов, удостоверяющих личность, санаторно-курортной карты, путевки;

- лицам, не оплатившим стоимость путевки, лечения, услуг;

- лицам, имеющим инвалидность, без сопровождения;

- лицам, имеющим заболевания, подлежащие лечению в специализированных или стационарных лечебных учреждениях;

- лицам, имеющим противопоказания к лечению в Санатории по состоянию здоровья;

- лицам, имеющим при себе животных (собак, кошек, птиц и др.);

- лицам, находящимся в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения;

- лицам, проявляющим агрессию, выражаящим неуважение в грубой форме, допускающим некорректное поведение или грубые высказывания в адрес работников Санатория, медицинского и административного персонала, других отдыхающих;

- лицам, отказывающимся при назначении лечебных процедур предоставить врачу

достоверную информацию или предоставившим ложную информацию о своём здоровье, перенесённых заболеваниях, методах лечения;

- лицам, отказывающимся подписать информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство (при получении медицинских услуг).

1.4. При заселении отдыхающий обязан предъявить путёвку, санаторно-курортную карту и документ, удостоверяющий личность (паспорт для определения гражданства), достоверно заполнить анкету отдыхающего, получить ключи от номера у дежурной постовой медицинской сестры.

1.5. Заселение и выезд отдыхающих производится строго по датам, указанным в путёвке. Дни опозданий не компенсируются.

Отдыхающие, прибывшие раньше срока действия путёвки, могут быть размещены в Санатории при наличии свободных мест при условии оплаты проживания и питания по действующим ценам Санатория.

1.6. В случаях, когда день отъезда не совпадает с расписанием движения транспорта, продление путёвки производится при наличии свободных мест с оплатой проживания по действующим ценам Санатория.

1.7. Контроль за выполнением настоящих Правил осуществляют: директор, врач-фтизиатр, ответственная за работу медицинского отделения, медицинский регистратор, дежурные медсестры постовые, главная медицинская сестра, работники охраны, заведующая столовой, юрисконсульт.

2. ОСНОВНЫЕ ПРАВИЛА ОБЕСПЕЧЕНИЯ СОХРАННОСТИ ИМУЩЕСТВА

Санаторий отвечает за сохранность имущества, находящегося в номере, при условии соблюдения отдыхающим надлежащей осмотрительности и бережливости.

Для обеспечения сохранности своего имущества отдыхающий при выходе из номера санатория должен закрыть номер на ключ, ключ сдавать дежурной медицинской сестре постовой.

Санаторий отвечает за утрату денег, драгоценностей, дорогостоящих вещей, документов отдыхающего только при условии, если они были приняты Санаторием на хранение.

Лицо, обнаружившее утрату, недостачу или повреждение своих вещей, обязано без промедления заявить об этом администрации Санатория или в полицию. Санаторий принимает все возможные меры к поиску утерянных вещей.

Лица, отдыхающие или получающие услуги в Санатории, должны бережно относиться к имуществу и оборудованию Санатория, имуществу работников Санатория, имуществу третьих лиц, к зелёным насаждениям, соблюдать чистоту и порядок.

Лица, отдыхающие или получающие услуги в Санатории, несут материальную ответственность за испорченное, поврежденное, утерянное имущество Санатория, имущество работников Санатория, имущество третьих лиц; зелёные насаждения в размере, указанном в соответствующем акте, составленном уполномоченными представителями Санатория, по ценам, действующим на момент составления акта.

3. ПОРЯДОК ПРОЖИВАНИЯ И ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ В САНATORИИ

3.1. Заезд и выезд из Санатория

Режим работы Санатория круглосуточный, круглогодичный. Расчетное время заезда – 14-00. При опоздании более чем на 12 часов бронь аннулируется, дни опозданий не восстанавливаются.

Заезд в Санаторий осуществляется в день заезда, указанный в путёвке, но не ранее наступления расчётного часа (14-00 часов). При размещении до расчётного часа (с 0 до 14-00 часов) плата за проживание не взимается (при наличии мест).

В случае задержки выезда отдыхающих плата за проживание взимается в следующем порядке: не более 6 часов после расчетного часа – почасовая оплата, от 6 до 24 часов после расчетного часа – плата за полные сутки. Расчетный час 12-00.

При проживании менее суток (до 24 часов) плата взимается за сутки независимо от

расчетного часа. Выезд из санатория осуществляется в день окончания заезда (по путёвке) или в последний день, оплаченный за проживание, в 12-00 часов.

При заселении в номер, отдыхающий должен проверить наличие в номере полотенец, произвести визуальный осмотр мебели и мягкого инвентаря на наличие каких – либо повреждений. В случае обнаружения повреждений незамедлительно сообщить сестре-хозяйке или дежурной медицинской сестре постовой.

Питание в столовой отпускается только в установленное время.

Режим питания в столовой:

- Завтрак 09:00 – 09:45
- Обед 14:00 – 14:45
- Ужин 19:00 – 19:45

Отбой в санатории в 22:00.

Учреждение не несет ответственности за здоровье отдыхающего в случае употребления им напитков и продуктов, приобретенных за пределами территории Санатория.

При выезде, освобождении номера, отдыхающий сдаёт номер сестре-хозяйке или дежурной медицинской сестре постовой, о чём делается отметка в карте гостя.

У дежурной медицинской сестры постовой отдыхающий получает на руки отрывной талон.

При досрочном отъезде отдыхающего из Санатория стоимость оплаченных отдыха/услуг возвращается по письменному заявлению в течение десяти банковских дней за вычетом сумм фактически понесённых Санаторием расходов, связанных с исполнением обязательств по договору.

3.2. Правила внутреннего распорядка

Во время проживания в Санатории отдыхающие должны придерживаться установленного внутреннего распорядка, режима дня, расписания работы столовой и лечебного отделения.

Отдыхающие, а также все лица, пребывающие на территории Санатория, обязаны соблюдать **следующие основные правила внутреннего распорядка:**

- подчиняться законным требованиям сотрудников Санатория;
- соблюдать установленный в Санатории распорядок дня, сохранять тишину в номерах и на этажах с 22-00 до 07-00 часов;
- соблюдать чистоту в номере, помещениях и на территории Санатория;
- уходя из номера выключать свет, телевизор, радио и другие электроприборы, закрывать водопроводные краны;
- строго соблюдать правила пожарной безопасности;
- при возникновении чрезвычайной ситуации следовать указаниям персонала Санатория по эвакуации;
- незамедлительно информировать дежурную медицинскую сестру постовую в случае утери карты гостя или ключей от номера;
- не передавать ключ от номера и карту гостя посторонним лицам;
- не приглашать и не оставлять в номере посторонних лиц;
- не хранить в номере горючие и легковоспламеняющиеся материалы, оружие;
- на территории Санатория запрещается приобретать и распивать спиртосодержащие напитки (водку, вино, пиво и пр.);
- на территории и в помещениях Санатория запрещается курение (статья 12 Федерального закона от 23.02.2013 № 15-ФЗ "Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака").
- бережно относиться к окружающей природной среде, разумно обустраивать свой отдых в лесопарковой зоне;
- не распивать спиртные напитки в номерах;
- в номерах санатория не готовить пищу и не пользоваться электронагревательными приборами (кипятильниками, обогревателями и т.п.);
- не посещать лечебное отделение, столовую, культурно-массовые мероприятия в состоянии опьянения;
- не нарушать покой соседей по номеру и отдыхающих в соседних номерах, с уважением относиться друг к другу;

- столовую посещать строго по расписанию в опрятном виде, занимать закрепленное за отдыхающим место, посуду из столовой не выносить;
- при любом ухудшении самочувствия необходимо обратиться к работникам Санатория (врачам, медсёстрам, администраторам);
- в случае позднего возвращения в Санаторий, отдыхающий обязан заранее предупредить дежурную медицинскую сестру постовую или медицинского регистратора о времени своего прибытия;
- гости отдыхающих имеют право находиться в Санатории до 21 часа. Для этого они оформляют пропуск у медицинского регистратора; в случае если гость остается у отдыхающего, он обязан оплатить свое пребывание и оформиться соответствующим образом у медицинского регистратора;
- отдыхающие могут получить у сестры-хозяйки утюг, гладильную доску;
- прибывшим по путевкам на санаторно-курортное лечение и получившим назначения врача, необходимо руководствоваться Правилами приема лечебных процедур, с которыми можно ознакомиться в лечебном отделении;
- прибывшим в Санаторий на лечение в индивидуальном порядке, и желающим получить лечебно-оздоровительные процедуры, необходимо обращаться в медицинское отделение к врачу-физиатру, ответственному за медицинское отделение, главной медсестре или медицинскому регистратору для оформления договора, записи на лечебные процедуры;
- оплата проживания и услуг производится в бухгалтерии или у медицинского регистратора;
- необходимую информацию о графике работы отдельных кабинетов, программе отдыха, изменениях в работе служб и т.п. можно прочитать на доске объявлений, получить у медицинского регистратора, работников Санатория.

3.3. Отдыхающим в санатории запрещается:

- пользоваться электронагревательными приборами;
- оставлять в номере в своё отсутствие посторонних лиц, а также передавать им ключ от номера;
- хранить в номере громоздкие вещи, оружие, легковоспламеняющиеся вещества и материалы;
- распивать любые спиртосодержащие напитки (водку, вино, пиво и пр.);
- курить на территории санатория, в номерах, коридорах, туалетах, на балконах и иных местах;
- ввозить на территорию Санатория и/или держать в номере животных и птиц;
- грубить обслуживающему персоналу;
- включать источники звука (телевизор, радио и пр.) со слышимостью вне пределов комнаты;
- выбрасывать мусор в окна, с балкона;
- без разрешения администрации проводить в Санаторий гостей, оставлять их на ночь;
- передвигать мебель в номере;
- самовольно переселяться из одной комнаты в другую;
- выносить из столовой пищу, посуду и столовые приборы;
- расклевывать по стенам картины, плакаты, и др., забивать гвозди;
- нарушать тишину с 22 часов вечера до 7 часов утра;
- посещать общественные места в купальных костюмах;
- собирать на территории Санатория растения, травы, ягоды, грибы, вносить их в номера, заламывать отростки комнатных и уличных растений.

3.4. Обслуживание отдыхающих и пациентов

Администрация Санатория предоставляет отдыхающим по их просьбе дополнительные платные услуги, согласно утвержденных прейскурантов.

Проживающим в Санатории предоставляются следующие бесплатные услуги:

- вызов скорой помощи, врача;
- пользование аптечкой с набором медикаментов первой необходимости;

- побудка к определенному времени;
- предоставление кипятка, иголок, ниток, другого инвентаря.

Смена постельного белья в Санатории производится после каждого выезда отдыхающего, а так же по мере необходимости, но не реже одного раза в 7 дней, полотенец не реже 1 раза в 7 дня.

Администрация Санатория обеспечивает отдыхающих справочной информацией о режиме работы столовой, связи, бытового обслуживания и т.п., находящихся в Санатории.

Администрация Санатория в случае обнаружения забытых вещей принимает меры по их возврату владельцу. Если владелец не установлен, с забытыми вещами поступают в установленном законом порядке.

Для удобства проживающих, Санаторий имеет внутренние и внешние указатели.

Персонал Санатория непосредственно обслуживающий отдыхающих имеет нагрудные знаки со сведениями о должности, фамилии, имени, отчества.

Перечень дополнительных услуг, настоящие правила проживания и прочая информация вывешиваются в вестибюле Санатория в доступном для ознакомления месте, находится в каждом номере.

Книга отзывов и предложений хранится у медицинского регистратора в приемном отделении главного корпуса и выдаётся отдыхающим по их требованию.

3.5. Плата за проживание и предоставленные услуги

Плата за проживание в Санатории и предоставленные услуги взимается согласно прейскуранта посочеточно в соответствии с установленной системой единого расчётного часа. Единый расчётный час устанавливается в 12 часов дня по местному времени.

По согласованию с администрацией проживающий может занимать номер любой вместительности с применением коэффициента доплаты.

По просьбе проживающих в двух- и трехместных номерах может предоставляться одно дополнительное место с оплатой его в соответствии с прейскурантом.

По согласованию с администрацией отдыхающий может оставлять гостей на ночь, при соблюдении условий по оплате, регистрации и заполнении соответствующих документов.

Оплата проживания и услуг осуществляется как правило в авансовом порядке до фактического заселения в Санаторий или получения услуг.

Оплата за приобретенный пакет услуг может производиться как за наличный, так и за безналичный расчет. В случае оплаты по безналичному расчету при выезде отдыхающему необходимо получить следующие документы: отрывной талон к путевке, акт об оказании услуг. Санаторно-курортная путевка делению не подлежит.

При выезде из Санатория отдыхающий обязан произвести полный расчет за фактически предоставленные ему услуги, а также сдать сестре-хозяйке или дежурной медицинской сестре постовой занимаемый номер или место и ключи.

3.6. Ответственность за нарушение правил проживания и внутреннего распорядка в Санатории

К лицам, проживающим в Санатории или которым оказываются платные услуги на территории Санатория, могут применяться следующие виды санкций:

- устное замечание;
- письменное уведомление учреждения, выдавшего путёвку, о нарушении настоящих правил;
- письменное предупреждение о возможном выселении;
- выселение;
- выселение с сообщением по месту выдачи путёвки;
- сообщение по месту выдачи путёвки о невозмещённом материальном ущербе.

3.7. Порядок пропускного режима и парковки служебных и личных автомашин на территории санатория.

Пропускной режим и охрану на территории осуществляет служба безопасности и гражданской обороны санатория.

Правила пропускного режима и режима безопасности на территории санатория устанавливаются администрацией.

После прибытия в санаторий и установленной регистрации каждый отдыхающий получает карту гостя и санаторно-курортную книжку с указанием фамилии, имени, отчества и места проживания для входа на территорию. Въезд на автомашине разрешается по временному пропуску на транспортное средство. Для получения пропуска Гостю необходимо обратиться в Приемное отделение к Администратору. Пропуск необходимо хранить на лобовом стекле.

Место стоянки предоставляется отдыхающим по путевкам.

Передвижение отдыхающих по территории санатория на личном автотранспорте ЗАПРЕЩЕНО. При движении автомобиля к месту стоянки скорость движения по территории санатория не должна превышать 5 км/час.

Администрация не несет ответственности за сохранность автотранспортных средств, припаркованных вне мест, отведенных для парковки (при падении деревьев, повреждениях, угоне, проникновении в автотранспортное средство посторонних лиц).

КАТЕГОРИЧЕСКИ ЗАПРЕЩАЕТСЯ парковка автотранспортных средств на люках канализации (гидрантах), газонах, а так же на прилегающей к местам отдыха лесопарковой зоне, перегораживать круговой проезд пожарным машинам вокруг зданий, передвижение на личном автотранспорте без пропуска.

В случае посещения отдыхающих гостями, на посетителей оформляется соответствующая заявка в администрацию, а отдыхающий обязан проинформировать гостей о правилах проживания и поведения.

Отдыхающие обязаны ознакомиться с памяткой ФГБУ «Заповедный Крым» по ПРАВИЛАМ нахождения на территориях, а также с нормативными документами, регламентирующими правила пожарной безопасности в лесах, санитарной безопасности в лесах, возможности применения административной ответственности при посещении эколого-просветительских маршрутов Ялтинского горно-лесного заповедника (официальный сайт www.zapovedcrimea.ru, информационные стенды).

4. ПОРЯДОК ОТПУСКА И ПОЛУЧЕНИЯ МЕДИЦИНСКИХ ПРОЦЕДУР (УСЛУГ)

4.1. Медицинские процедуры отпускаются лицам, заехавшим в Санаторий по санаторно-курортной путёвке.

Амбулаторное лечение оказывается всем желающим лицам, предъявившим санаторно-курортную карту и паспорт. При отсутствии санаторно-курортной карты лицо, желающее воспользоваться медицинскими услугами, направляется на прием к врачу, который назначает необходимые диагностические и лечебные процедуры в соответствии с состоянием здоровья.

Консультация (приём) врача, а также назначенные процедуры оплачиваются в кассу санатория.

4.2. Правила приёма лечебных процедур.

4.2.1. Для начала получения медицинских процедур (услуг) все лица в обязательном порядке дают **письменное информированное добровольное согласие** по установленной Санаторием форме в соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации" и Приказом Минздравсоцразвития России от 23.04.2012 № 390н "Об утверждении Перечня определенных видов медицинских вмешательств, на которые граждане дают информированное добровольное согласие при выборе врача и медицинской организации для получения первичной медико-санитарной помощи".

В соответствии с перечисленными документами следующие медицинские вмешательства осуществляются только после получения от граждан письменного информированного добровольного согласия:

- опрос, в том числе выявление жалоб, сбор анамнеза;
- осмотр, в том числе пальпация, перкуссия, аускультация, непрямая ларингоскопия;
- антропометрические исследования;
- термометрия;
- тонометрия;
- исследование функций нервной системы (чувствительной и двигательной сферы);

- лабораторные методы обследования, в том числе клинические, биохимические, бактериологические, вирусологические, иммунологические;
- функциональные методы обследования, в том числе электрокардиография, спирография, пневмотахометрия, пикфлюметрия,;
- введение лекарственных препаратов по назначению врача, в том числе внутримышечно, внутривенно, подкожно, внутрикожно;
- медицинский массаж;
- лечебная физкультура.

При отказе лица дать письменное информированное добровольное согласие (в том случае, когда получение его обязательно), Санаторий вправе отказать в предоставлении медицинских процедур (услуг).

4.2.2. Процедуры, назначенные лечащим врачом, необходимо проходить в установленном порядке, строго в назначенное время, в соответствии с очерёдностью, по приглашению в кабинет.

Необходимо помнить, что врач или медсестра – это профессионально подготовленные медицинские работники, которые посвятили свою жизнь заботе о пациентах и делают всё, чтобы пациент получил пользу от лечения, а не вред.

Лечебные процедуры удобнее принимать в спортивном костюме, халате.

4.2.3. Рекомендуется приходить на процедуры без опозданий за 5-10 мин. до назначенного времени.

Перед процедурой необходимо посидеть, отдохнуть, успокоиться.

После окончания процедуры также следует посидеть рядом с кабинетом 5-10 мин., чтобы дать организму отдохнуть, прийти в равновесие, обрести душевное спокойствие.

Интервал между процедурами должен быть не менее 30 минут.

Принимая процедуру не разговаривать, спокойно сидеть или лежать.

При неприятных ощущениях, плохом самочувствии во время процедуры сообщить медсестре и показаться лечащему врачу.

В течение одного дня разрешается принимать не более 2-3 совместимых процедуры либо три процедуры одного вида при коротких курсах 7-10 дней.

Не рекомендуется приносить с собой и использовать на процедурах мобильные телефоны.

Незамедлительно информировать медицинских работников об изменении или ухудшении состояния своего здоровья или выявления заболевания, в том числе инфекционного заболевания, которые могут представлять опасность для других отдыхающих или сотрудников санатория.

Незамедлительно принять меры по самоизоляции и исключить любые контакты с третьими лицами (кроме медицинских работников) в случае выявления у отдыхающего заболевания, в том числе инфекционного заболевания, которое может представлять опасность для других отдыхающих или работников санатория.

По окончании курса лечения рекомендуется получить у лечащего врача рекомендации, которые необходимо выполнять после отъезда из Санатория.

Директор
ГБУ РК "Санаторий "Долоссы"

А. В. Усов