

Порядок оказания ситуационной помощи

Порядок оказания ситуационной помощи маломобильным гражданам в наркологической клинике «Дежурный Доктор».

1. Приказом главного врача ГАУЗ СО «ЧСП» назначены сотрудники, ответственные за оказание ситуационной помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам при посещении стоматологической поликлиники.

2. В целях обеспечения условий для беспрепятственного доступа в помещение стоматологической поликлиники инвалидов и других маломобильных граждан, из-за отсутствия стоянки автотранспортных средств у поликлиники выделены места для парковки автотранспортных средств инвалидов и других маломобильных граждан у здания Сбербанка РФ (ул. Ленина д. 108)

3. При нахождении инвалида или маломобильного гражданина в помещениях ГАУЗ СО «ЧСП» ему оказывается ситуационная помощь :

1) при входе и выходе из здания поликлиники;

2) при перемещении внутри здания, при подъеме и спуске с лестниц;

3) помощь при раздевании и одевании.

4. Действия сотрудника непосредственного исполнителя (медицинского регистратора) при оказании ситуационной помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам:

1) принимают звонок от инвалида или другого маломобильного гражданина об оказании помощи;

2) сообщают врачам стоматологам о присутствии инвалида или маломобильного гражданина.

3) по монитору видеонаблюдения видят посетителя с ограничением передвижения, выходят на улицу, открывают входные двери;

4) оказывают помощь при входе в здание поликлиники;

5) уточняют, в какой медицинской стоматологической помощи нуждается инвалид или другой маломобильный гражданин, цель посещения стоматологической поликлиники;

6) направляют инвалида или маломобильного гражданина к месту ожидания при оформлении первичной медицинской документации в регистратуре поликлиники (холл 1 этажа) и обеспечивают его сопровождение

до места ожидания приема у врача стоматолога следующими методами:

а) инвалиду с нарушением слуха ладонью указывают на стул и предлагают сесть (приглашающий жест);

б) инвалиду с нарушением зрения сначала дается возможность сориентироваться в пространстве. Необходимо прикоснуться к его плечу или руке, предложить пройти к месту ожидания, сопровождая движение поддержкой инвалида за локоть/руку или направлять его словами (например, немного левее, правее).

5. Действия ответственного специалиста (медицинского регистратора) при оказании ситуационной помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам:

1) при встрече с инвалидом или маломобильным гражданином ответственный специалист должен сообщить

свою фамилию, имя, отчество, должность и выяснить, по какому вопросу обратился гражданин. Узнать фамилию, имя, отчество посетителя. В случае сложностей с устным общением необходимо вести диалог в письменном виде. В зависимости от физических особенностей человека, личный прием осуществляется

в холле первого этажа поликлиники у регистратуры.

2) в случае препровождения инвалида или маломобильного гражданина

в кабинет на прием к врачу стоматологу, ответственный специалист должен соблюдать следующие нормы:

а) инвалиду с нарушением слуха предлагается следовать за собой. Слова сопровождаются доступными и понятными жестами. В кабинете следует указать рукой на место, куда гражданин может присесть;

б) инвалиду с нарушением зрения необходимо предложить помощь по сопровождению в кабинет. Предложить незрячему самому выбрать, с какой стороны ему удобно идти (обычно это сторона, свободная от трости), при

передвижении инвалид держится за специалиста рукой. При спуске или подъеме по ступенькам вести незрячего перпендикулярно к ним и обязательно показать перила. Проходя двери или узкие проходы, всегда идти

впереди, рукой направляя инвалида так, чтобы он шел следом за специалистом. В кабинете необходимо

подвести инвалида к стулу и направить его руку на спинку стула;

в) инвалиду, испытывающему трудности при передвижении, при сопровождении предлагается необходимая помощь;

г) инвалиду с нарушением интеллекта предлагается следовать за собой, перед ним открывается дверь, предлагается занять место посетителя.

д) инвалиду или другому маломобильному гражданину предлагается помощь при раздевании/одевании.

6. Организация приема инвалида с нарушением слуха у врача стоматолога:

- 1) для привлечения внимания необходимо назвать инвалида по имени и отчеству, а, в случае отсутствия реакции, слегка прикоснуться к его руке или привлечь его внимание жестом;
- 2) в случае сложностей с устным общением необходимо вести диалог в письменном виде;
- 3) при возникновении необходимости ознакомления с документами, предоставляемыми инвалидом;
- 4) необходимо соблюдать общие этические нормы общения с инвалидами с нарушением слуха – не указывать на грамматические ошибки, не делать замечания по устной речи.

7. Организация личного приема инвалида с нарушением зрения у врача- стоматолога:

- 1) при общении необходимо учитывать постоянную необходимость инвалида в ориентации в пространстве.

Если ответственный специалист перемещается по кабинету или покидает его — свои действия сопровождает

голосом. Если в ходе личного приема возникла необходимость приглашения других специалистов, нужно представить их и дать им возможность выразить свое присутствие голосом;

- 2) при возникновении необходимости ознакомления с документами, предоставляемыми инвалидом, не нарушается порядок их расположения. Необходимо комментировать свои действия и называть документы, которые нужны для решения вопроса, связанного с личным обращением инвалида.

- 3) в случае необходимости подписи инвалида на документе, ответственный специалист полностью читает его, убеждается в понятии инвалидом изложенной информации, предлагает помощь в подписании документа - располагает документ под активную руку, направляет указательный палец этой руки в место, где должна начаться подпись. Инвалид может использовать факсимильное воспроизведение подписи;

- 4) необходимо соблюдать общие этические нормы общения с инвалидами с нарушением зрения – избегать

излишней жестикуляции, в случае необходимости чтения документа предупредить инвалида о начале действия, обеспечить отсутствие шумовых явлений в кабинете.

8. Организация личного приема инвалида с интеллектуальными нарушениями у врача- стоматолога:

- 1) при общении необходимо использовать конкретные формулировки, излагать информацию доступным и понятным языком.

2) Речь должна быть спокойной, без колебаний тембра и скорости изложения. При возможности устная информация должна сопровождаться иллюстративным или письменным материалом.

9. По завершению приема у врача стоматолога ответственный специалист сопровождает инвалида или маломобильного гражданина до выхода из здания стоматологической поликлиники.