

Главный врач ООО «Клиника Современной Медицины»

Т.А.Лыкова



Порядок предоставления услуг маломобильным группам населения в ООО «Клиника Современной Медицины» г. Иваново.

ОСНОВНЫЕ КОДЫ КАТЕГОРИЙ ЛИЦ, НУЖДАЮЩИХСЯ В СИТУАЦИОННОЙ ПОМОЩИ:

- Код «В» - инвалид передвигается в коляске (нуждается в помощи посторонних лиц (персонала) при передвижении вне дома).
- Код «С» - инвалид слепой и слабовидящий ограничен в ориентации (нуждается в помощи (сопровождение) посторонних лиц (персонала) вне дома).
- Код «Е» - инвалид ограничен в самообслуживании (безрукий либо не действует руками, нуждается в помощи посторонних лиц (персонала) в самообслуживании и других ручных действиях вне дома).
- Код «К» - инвалид слепоглохой, значительно ограничен в ориентации (нуждается в сопровождении лицом осуществляющим помощь вне дома; при формальных взаимоотношениях вне дома нуждается в услугах тифлосурдопереводчика).
- Код «М» - инвалид глухонемой или глухой (при формальных взаимоотношениях вне дома нуждается в услугах сурдопереводчика).
- Код «Н» - инвалид ограничен в общении и контроле за своим поведением (составляют инвалиды с выраженными (тяжелые проблемы) нарушениями умственных функций).

В целях обеспечения условий для беспрепятственного доступа в ООО «КСМ» лиц, нуждающихся в ситуационной помощи необходимо обеспечить.

1. Выделение на территории клиники 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;
 3. Оборудование элементами доступности зон оказания услуг, санитарно-гигиенических помещений;
 4. Наличие в клинике технических средств реабилитации, позволяющих передвигаться вне и внутри здания (кресло-коляска, ходунки).
 5. Наличие наружной информации о доступности клиники.
- Действия персонала при оказании ситуационной помощи в соответствии с кодами категорий инвалидности:

1. Ситуационная помощь инвалиду с кодом «В».

Контролер-охранник:

Выходит на улицу, открывает входные двери.

-Инвалиду на костылях предоставляет кресло-коляску при входе в здание, оказывает помощь при перемещении в кресло-коляску.

-Оказывает помощь при входе в здание

—Если в этом есть необходимость, поднимает инвалида на первый этаж клиники; используя лестничеход "ПУМА УНИ- 130".

-Уточняет, в какой помощи нуждается пациент, цель посещения клиники.

-Сообщает администратору о посещении клиники пациентом с ограничением передвижения.

-Оказывает помощь при выходе из клиники.

Медицинский регистратор:

-Помогает раздеться в гардеробе.

-Узнает о цели посещения.

-Если пациент предварительно записан на прием к врачу, сопровождает до кабинета врача.

-При обращении без записи, мед. регистратор сообщает администратору данные о пациенте, администратор регистрирует пациента на прием врача, мед. регистратор сопровождает при передвижении пациента до кабинета.

Медицинская сестра:

-Оказывают помощь при одевании и раздевании.

-В случае необходимости консультации другого специалиста или посещения диагностических кабинетов (ЭКГ, процедурный, помещение для сдачи анализов и др.) медицинская сестра оказывает помощь при передвижении внутри здания, приглашает в кабинет приема необходимых специалистов.

-По окончании приема сопровождает пациента до гардероба.

-Оказывает помощь при одевании.

-При необходимости оказывает помощь при посещении туалета. При общении с людьми, испытывающими трудности при передвижении необходимо помнить:

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

Всегда спрашивайте, нужна ли помощь, прежде чем оказать ее.

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

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

Всегда лично убеждайтесь в доступности мест, где запланированы мероприятия. Заранее поинтересуйтесь, какие могут возникнуть проблемы или барьеры и как их можно устранить.

- Не надо хлопать человека, находящегося в инвалидной 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.

- Если существуют архитектурные барьеры, предупредите о них, чтобы человек имел возможность принимать решения заранее.

- Как правило, у людей, имеющих трудности при передвижении, нет проблем со зрением, слухом и пониманием.

- Необходимость пользоваться инвалидной коляской - это не трагедия, а способ свободного (если нет архитектурных барьеров) передвижения. Есть люди, пользующиеся инвалидной коляской, которые не 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. Посещение клиники инвалидов с кодом «С», «Е», «К», «М» - только с сопровождающими лицами. О чем информирует администратор при записи пациента на прием и представлена информация на сайте Клиники. При посещении персонал оказывает необходимую помощь по просьбе сопровождающего лица.

При общении с незрячими людьми или людьми, имеющими плохое зрение персоналу необходимо помнить:

- Нарушение зрения имеет много степеней. Полностью слепых людей всего около 10%, остальные имеют остаточное зрение, могут различать свет и тень, иногда цвет и очертания предмета. У одних слабое периферическое зрение, у других слабое прямое при хорошем периферическом. Все это надо выяснить и учитывать при общении.

- 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.

- Если вы собираетесь читать незрячему человеку, сначала предупредите об этом. Говорите нормальным голосом. Не пропускайте информацию, если вас об этом не попросят.

- 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.

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

Когда вы предлагаете незрячему человеку сесть, не усаживайте его, а направьте руку на спинку стула или подлокотник. Не водите по поверхности его руку, а дайте ему возможность свободно потрогать предмет. Если вас попросили помочь взять какой-то предмет, не следует тянуть кисть слепого к предмету и брать его рукой этот предмет.

Когда вы общаетесь с группой незрячих людей, не забывайте каждый раз называть того, к кому вы обращаетесь.

- Не заставляйте вашего собеседника вещать в пустоту: если вы перемещаетесь, предупредите его.

- Вполне нормально употреблять слово "смотреть". Для незрячего человека это означает "видеть руками", осязать.
- Избегайте расплывчатых определений и инструкций, которые обычно сопровождаются жестами.
- 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.

Во время пребывания пациента в клинике сурдопереводчик сопровождает его по территории организации, знакомит с письменной информацией о проводимых в клинике мероприятиях, участвует в проведении реабилитационных мероприятий, оказывая услуги по сурдопереводу.

При отсутствии сурдопереводчика сотрудник клиники (администратор, старшая медицинская сестра) знакомит пациента с письменной информацией о порядке оказания медицинской помощи, осуществляет помощь при посещении и врача.

3. Ситуационная помощь пациенту с кодом «Н».

При посещении клиники пациенту с кодом «Н» ситуационная помощь оказывается сопровождающим их лицам сотрудником клиники при возникающих затруднениях:

- сопровождение и помощь в ориентации (вход/выход);
- ознакомление с расположенной в клинике информацией;
- помощь в заполнении документов (уточнить информацию).

4. Клиника так же оказывает ряд медицинских услуг на дому.