

Утверждаю
Главный врач
ППТД - филиал
ГБУЗ РК «РПТД»
Кокушвили Л.А.
Лариса 2019 г.



**Печорский – филиал ГБУЗ РК
«Республиканский противотуберкулезный диспансер»**

АЛГОРИТМ ДЕЙСТВИЙ ПЕРСОНАЛА ПРИ ОКАЗАНИИ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ ИНВАЛИДАМ РАЗЛИЧНЫХ КАТЕГОРИЙ

ОСНОВНЫЕ КОДЫ КАТЕГОРИЙ ИНВАЛИДОВ, 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 слепоглухой, значительно ограничен в ориентации (нуждается в сопровождении лицом, осуществляющим помочь вне дома; при формальных взаимоотношениях вне дома нуждается в помощи посторонних лиц (персонала) и в услугах тифлосурдопереводчика).
 - Код «М» - инвалид глухонемой или глухой (при формальных взаимоотношениях вне дома нуждается в услугах посторонних лиц (персонала) или в услугах сурдопереводчика).
 - Код «Н» - инвалид ограничен в общении и контроле за своим поведением (составляют инвалиды с выраженным (тяжелые проблемы) нарушениями умственных функций).

Действия персонала при оказании медицинской помощи в соответствии с кодами категорий инвалидности:

Помощь инвалиду с кодом «В».

Медицинский работник приемного покоя, регистратуры, гардеробщик, санитарка, уборщик производственных помещений в случае появления посетителя с ограничением передвижения (на инвалидной коляске, костылях)

- Выходит на улицу, открывает входные двери.
- Оказывает помощь при входе в здание.
- Уточняет, в какой помощи нуждается посетитель, цель посещения.
- Пациенту на костылях предоставляет (при необходимости) кресло-коляску, оказывает помощь при перемещении в кресло-коляску.
- Сообщает медицинскому работнику того подразделения, куда направлен пациент с ограничением передвижения.
- Помогает раздеться в гардеробе.
- Оказывает помощь при передвижении пациента в регистратуру для оформления документов и далее при передвижении пациента до кабинета(при необходимости)
- В случае необходимости консультации другого специалиста или посещения диагностических кабинетов (Р-кабинет, ЭКГ, лаборатория и др.) оказывает помощь при передвижении внутри здания, сопровождает пациента до кабинета (при необходимости)
- По окончании приема сопровождает пациента до гардероба.
- Оказывают помощь при одевании и раздевании.
- Оказывает помощь при выходе из здания.

СПРАВОЧНО:

При общении с людьми, испытывающими трудности при передвижении необходимо помнить:

- Инвалидная коляска -неприкосновенное пространство человека. Не блокируйтесь 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. Предлагайте помощь, если нужно открыть тяжелую дверь. 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 устраниить.
 - 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.
- 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.

Помощь инвалиду с кодом «С».

Медицинский работник приемного покоя, регистратуры, гардеробщик, санитарка, уборщик производственных помещений в случае появления посетителя с ограничением в ориентации (инвалид слепой и слабовидящий)

- Помогает войти в здание.
- Выясняет цель, причину посещения.
- Берет пациента под локоть и сопровождает до гардероба, помогает раздеться.
- Помогают при одевании и раздевании.
- Сопровождает пациента в регистратуру для оформления документов и сопровождения при передвижении пациента до кабинета (при необходимости).
- Сообщает медицинскому работнику того подразделения, куда направлен пациент с ограничением передвижения.
- Оказывает помощь при ориентации в кабинете. При необходимости консультации другого специалиста или проведения обследования, сопровождает инвалида в передвижении по кабинетам, придерживая его под локоть (при необходимости).
- По окончании приема сопровождает пациента до гардероба.
- Помогает при выходе из здания.

СПРАВОЧНО:

При общении с незрячими людьми или людьми, имеющими плохое зрение 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. Все это надо выяснить и учитывать при движении.

- 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 важный 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.
- Когда вы предлагаете незрячему человеку сесть, не усаживайте его, а направьте руку на спинку стула или подлокотник. Не водите по поверхности егоруку, 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. При сопровождении незрячего человека не закладывайте руки назад – это не удобно. Передвигаясь, не делайте рывков, резких движений.

Помощь инвалиду с кодом «Е».

Инвалидам с кодом «Е» необходимо оказывать помощь при всех действиях, выполняемых руками.

Медицинский работник приемного покоя, регистратуры, гардеробщик, санитарка, уборщик производственных помещений в случае появления посетителя с ограничением в самообслуживания:

- Встречает пациента на улице (на входе в здание).
- Открывает и закрывает входные двери.
- Помогает раздеться в гардеробе.
- Выясняет причину и цель посещения
- Сообщает медицинскому работнику того подразделения, куда направлен пациент с ограничением передвижения.
- Сопровождает пациента в регистратуру для оформления документов и сопровождения при передвижении пациента до кабинета (при необходимости).
- В случае необходимости консультации другого специалиста или посещения диагностических кабинетов (Р-кабинет, ЭКГ, лаборатория и др.) оказывает помощь при передвижении внутри здания, сопровождает пациента до кабинета (при необходимости).
- По окончании мероприятий сопровождает при передвижении до гардероба.
- Оказывает помощь при одевании в гардеробе.
- Оказывает помощь при выходе из здания.

Помощь инвалиду с кодом «К».

При посещении учреждения инвалидам с кодом «К», ситуационная помощь оказывается сопровождающим их лицам сотрудником учреждения при возникающих затруднениях:

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

СITUATIONNAYA POMOCH' INVALIDU S KODOM «M».

При посещении учреждения пациент с кодом «М» обращается с сурдопереводчиком или сопровождающим лицом.

Во время пребывания пациента в учреждении сопровождающий сопровождает по территории учреждения, знакомит с письменной информацией о проводимых в учреждении мероприятиях, участвует в проведении мероприятий, оказывая услуги по сурдопереводу.

При отсутствии сопровождающего сотрудник учреждения знакомит пациента с письменной информацией о порядке оказания медицинской помощи, осуществляет помощь при записи на прием.

Ситуационная помощь инвалиду с кодом «Н».

При посещении учреждения пациента с кодом «Н» ситуационная помощь оказывается сопровождающим их лицам помощником врача учреждения при возникающих затруднениях:

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

Действия персонала при оказании медицинской помощи в соответствие со всеми кодами категорий инвалидов в нерабочее время поликлинического отделения, а также в выходные и праздничные дни.

- Медицинский работник приемного покоя, гардеробщик, санитарка, уборщик производственных помещений в случае появления посетителя с ограниченными возможностями сообщает об этом дежурному врачу.
- Выходит на улицу со стороны приемного покоя, где имеются элементы доступности
- Открывает входные двери.
- Инвалиду на костылях предоставляет кресло - коляску при входе в здание, оказывает помощь при перемещении в кресло - коляску.
- Уточняет в какой помощи нуждается посетитель. Цель посещения.
- Помогает раздеться в гардеробе.
- Обеспечивает передвижение посетителя в пути следования до места.
- При необходимости оказывает помощь при посещении туалета.
- Помогает одеться в гардеробе.
- Сопровождает при выходе из здания.

ОБЩИЕ ПРАВИЛА ЭТИКЕТА :

Обращение к человеку: при встрече обращайтесь с инвалидом вежливо и уважительно, вполне естественно пожать инвалиду руку. Когда вы разговариваете с инвалидом любой категории, обращайтесь непосредственно к нему, а не к сопровождающему или сурдопереводчику, которые присутствуют при разговоре.

Адекватность и вежливость: относитесь к другому человеку, как к себе самому, точно так же его уважайте и тогда оказание услуги в учреждении и общение будут эффективными.

Называйте себя и других: когда вы встречаетесь с человеком, который плохо видит или совсем не видит, обязательно называйте себя и тех людей, которые пришли с вами. Если у вас общая беседа в группе, не забывайте пояснить, к кому в данный момент вы обращаетесь, и назвать себя.

Предложение помощи: если вы предлагаете помошь, ждите, пока ее примут, а затем спрашивайте, что и как делать; всегда предлагайте помошь, если нужно открыть тяжелую дверь или обойти препятствие

Обеспечение доступности услуг: всегда лично убеждайтесь в доступности мест, где предусмотрено оказание услуг и прием граждан. Заранее поинтересуйтесь, какие могут возникнуть проблемы или барьеры и как их можно устраниить. Обращение с кресло-коляской: инвалидная коляска это часть неприкасаемого пространства человека, который ее использует. Не облокачивайтесь на нее и не толкайте. Начать катить коляску без согласия инвалида то же самое, что схватить и понести человека без его разрешения. Если вас попросили помочь инвалиду, передвигающемуся на коляске, сначала катите ее медленно. Коляска быстро набирает скорость, и неожиданный толчок может привести к потере равновесия.

Внимательность и терпеливость: когда вы разговариваете с человеком, испытывающим трудности в общении, слушайте его внимательно. Будьте терпеливы, ждите, когда человек сам закончит фразу. Не поправляйте его и не договаривайте за него. Повторите, что вы поняли, это поможет человеку ответить вам, а вам понять его.

Расположение для беседы: когда вы говорите с человеком, пользующимся инвалидной коляской или костылями, расположитесь так, чтобы ваши и его глаза были на одном уровне, тогда вам будет легче разговаривать. Разговаривая с теми, кто может, читать по губам, расположитесь так, чтобы на Вас падал свет, и Вас было хорошо видно.

Привлечение внимания человека: чтобы привлечь внимание человека, который плохо слышит, помашите ему рукой или похлопайте по плечу. Смотрите ему прямо в глаза и говорите четко, но имейте в виду, что не все люди, которые плохо слышат, могут читать по губам.