

+

# ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ «Поликлиника №3 г. Грозного»

---

## П Р И К А З

« 09 » 09 2022г.

г. Грозный

№ 202-17

«О назначении ответственных лиц»

Во исполнение приказа Министерства здравоохранения Чеченской Республики от 28.01.2022года №51 «О рассмотрении решения Общественного совета при Минздраве ЧР по НОК»,

**ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Утвердить План по устранению недостатков, выявленных в ходе оценки качества условий оказания услуг в ГБУ «Поликлиника г. Грозного» на 2022год.
2. Утвердить Порядок оказания ситуационной помощи инвалидам и другим маломобильным группам граждан при посещении ГБУ «Поликлиника №3 г. Грозного», согласно приложения к настоящему приказу.
3. Айсханова С.С., заместителя главного врача по ВК назначить ответственным за обеспечение исполнения предложений по улучшению деятельности ГБУ «Поликлиника №3 г. Грозного», утвержденного приказом Минздрава ЧР от 28.01.2022года №51.
4. Айсханову С.С., заместителю главного врача по ВК предоставлять ежеквартальный отчет о выполнении Планов по устранению недостатков в отдел ведомственного контроля качества медицинской деятельности мониторинга, анализа и стратегического развития здравоохранения Минздрава ЧР (далее - отдел ведомственного контроля) до 5 числа месяца, следующего за отчетным.
5. Признать утратившим силу приказ ГБУ «Поликлиника №3 г. Грозного» от 24.03.2022г. № 137/1 «О назначении ответственных лиц».
6. Мисировой Л.Х., секретарю главного врача ознакомить сотрудников с настоящим приказом под подпись.
7. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

И.О. Главного врача



А.А. Алиев





**Порядок оказания ситуационной помощи инвалидам и другим  
маломобильным гражданам при посещении  
ГБУ «Поликлиника №3 г. Грозного»**

Действия персонала ГБУ «Поликлиника №3 г. Грозного» (далее –  
Поликлиника) при оказании ситуационной помощи

**1. Ситуационная помощь для граждан, использующих для передвижения  
кресло коляску:**

- помощь при входе на территорию, в здание и выходе из здания, за территорию Поликлиники;
- помощь при передвижении по зданию Поликлиники;
- помощь при самообслуживании.

**Алгоритм оказания ситуационной помощи**

Любой сотрудник поликлиники, увидев посетителя с ограничением передвижения (на коляске, костылях):

- выходит на улицу, открывает входные двери, информирует медицинского регистратора о необходимости транспортировки инвалида-колясочника. Обученный сотрудник осуществляет транспортировку пациента;
- гражданину на костылях предоставляет (при необходимости) сменную кресло-коляску с последующей транспортировкой;
- оказывает помощь при входе в Поликлинику;
- уточняет, в какой помощи нуждается гражданин, цель посещения Поликлиники;
- сообщает ответственному лицу об оказании ситуационной помощи в Поликлинике (о посещении Поликлиники посетителя с ограничением передвижения);
- оказывает помощь при выходе из Поликлиники и территории Поликлиники

Ответственное лицо за оказание ситуационной помощи в Поликлинике или другой сотрудник Поликлиники:

- узнаёт о цели посещения;
- сопровождает гражданина до кабинета специалиста;
- при необходимости оказывает помощь при раздевании и одевании;
- при необходимости оказывает помощь при посещении туалета до входной двери в туалет, открывает и закрывает дверь;
- при необходимости вызывает сотрудников, подготовленных для оказания помощи при передвижении внутри Поликлиники.

## **2. Ситуационная помощь для граждан, с поражением опорно-двигательного аппарата:**

- помощь при входе на территорию, в здание и выходе из здания, за территорию Поликлиники;
- помощь при составлении письменных обращений (документов);
- помощь при самообслуживании

### **Алгоритм оказания ситуационной помощи**

Сотрудник Поликлиники, увидев посетителя с поражением опорно-двигательного аппарата:

- выходит на улицу, открывает входные двери;
- оказывает помощь при входе в здание;
- уточняет, в какой помощи нуждается гражданина, цель посещения Поликлиники;
- сообщает ответственному лицу за оказание ситуационной помощи о посещении Поликлиники гражданина с поражением опорно-двигательного аппарата;
- оказывает помощь при выходе из Поликлиники.

Любой сотрудник Поликлиники:

- узнаёт о цели посещения гражданина;
- если гражданина предварительно записан на прием к специалисту, сопровождает до кабинета специалиста;
- при необходимости оказывает помощь при раздевании и одевании пациента;
- при необходимости оказывает помощь при посещении туалета до входной двери в туалет, открывает и закрывает дверь, объясняет, где находятся приборы и кнопки вызова помощи.

## **3. Ситуационная помощь для гражданина с нарушением зрения:**

- помощь при входе на территорию, в здание и выходе из здания, за территорию Поликлиники;
- помощь при ориентации внутри здания Поликлиники;
- помощь при составлении письменных обращений (документов);
- помощь при самообслуживании.

### **Алгоритм оказания ситуационной помощи**

Любой сотрудник Поликлиники увидев посетителя в солнцезащитных очках и с бело-красной тростью:

- выходи на улицу, открывает входные двери;
- оказывает помощь при входе в здание;
- начинает разговор с прикосновения к плечу гражданина с нарушением зрения;
- уточняет, в какой помощи нуждается гражданин с нарушением зрения, цель посещения Поликлиники;
- отделяет гражданина с нарушением зрения от основного потока движения других посетителей Поликлиники;
- сообщает ответственному лицу об оказании ситуационной помощи (о посещении Поликлиники гражданином с нарушением зрения);

- оказывает помощь при выходе из здания и с территории Поликлиники;

Любой сотрудник поликлиники:

- начинает разговор с прикосновения к плечу гражданина с нарушением зрения;
- уточняет, в какой помощи нуждается гражданин с нарушением зрения, цель посещения Поликлиники;
- предлагает гражданину с нарушением зрения взять его за руку выше локтя для того, чтобы во время движения гражданин с нарушением зрения был на полшага позади его;
- при необходимости знакомит со всеми надписями в Поликлинике;
- при необходимости оказывает помощь при раздевании и одевании пациента;
- сопровождает гражданина с нарушением зрения до места оказания медицинской помощи, указывает ориентиры и описывает препятствия на пути движения;
- представляет информацию гражданину с нарушением зрения в доступной для него форме (выполненных рельефно-точечным шрифтом Брайля или с использованием иных способов дублирования);
- при необходимости оказывает помощь при посещении туалета до входной двери в туалет, объясняет, где находятся приборы и кнопка вызова помощи;
- сопровождает гражданина с нарушением зрения к выходу из здания и с территории Поликлиники;

#### **4. Ситуационная помощь для граждан с нарушением слуха**

Для граждан с нарушением слуха ситуационная помощь заключается в помощи сурдопереводчика или специалиста, обученного основам жестовой речи, при общении и сопровождении гражданина по территории и зданию Поликлиники.

Во время пребывания гражданина Поликлинике сурдопереводчик или специалист, обученный основам жестовой речи, знакомит с письменной информацией о проводимых в Поликлинике, участвует в проведении реабилитационных мероприятий, оказывая услуги по сурдопереводу.

При отсутствии сурдопереводчика ответственное лицо за оказание ситуационной помощи знакомит гражданина с письменной информацией о порядке оказания социальных услуг и другой запрашиваемой гражданином информацией.

#### **5. Ситуационная помощь для граждан с нарушением интеллекта**

- помощь входе на территорию и в здание и выходе из здания и с территории Поликлиники;
- помощь при ориентации внутри здания Поликлиники;
- помощь при составлении письменных обращений (документов).



«УТВЕРЖДАЮ»

Главный врач

ГБУ «Поликлиника №3 г. Грозного»

А.А. Алиев

от «09» 09 2022г. № 202-5



План  
по устранению недостатков, выявленных в ходе оценки качества условий оказания услуг  
ГБУ «Поликлиника г. Грозного» на 2022год

№ п/п	Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Наименование мероприятия по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Плановый срок реализации мероприятия	Ответственный исполнитель (с указанием фамилии, имени, отчества и должности)	Сведения о ходе реализации мероприятия	
					реализованные меры по устранению выявленных недостатков	фактический срок реализации
<b>1. Открытость и доступность информации о медицинской организации</b>						
1	Систематически проводить работу с медицинским персоналом по оказанию ситуативной помощи инвалидам	В связи со сменой руководства ГБУ «Поликлиника №3 г. Грозного» обновить приказ о назначении ответственных лиц по исполнению требований Решения Общественного совета при Минздраве ЧР по	На каждой врачебной конференции проводить разъяснительную работу по оказанию ситуативной помощи инвалидам и другим маломобильным	Айсханов С.С., заместитель главного врача по ВК		

	НОК	гражданам при посещении ГБУ «Поликлиника №3 г. Грозного»				
2	Провести информационно-разъяснительную работу по популяризации сайта ГТБУ «Поликлиника №3 г. Грозного» и дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг	Провести информационно-разъяснительную работу по популяризации сайта ГТБУ «Поликлиника №3 г. Грозного» и дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг	На постоянной основе проводить разъяснительную работу с медицинскими специалистами, с обязательным размещением информации для получателей медицинской услуг на официальном сайте ГБУ «Поликлиника №3 г. Грозного»	Айсханова С.С., заместитель главного врача по ВК; Хаджиев А.Д., программист		
<b>II. Доступность услуг для инвалидов</b>						
3	Проводить систематическую работу по повышению удовлетворенности пациентов качеством оказания услуг, и повышения их готовности рекомендовать	Разрабатываются анкеты для пациентов поликлиники, для оценки удовлетворенности населения, оказываемым медицинскими услугами	Анкетирование пациентов проводить ежеквартально. Результаты по оценке удовлетворенности пациентов качеством оказания услуг опубликовывать на	Айсханова С.С., заместитель главного врача по ВК; Сальникова Е.А., старший регистратор; Хаджиев А.Д., программист		



ГБУ «Поликлиника №3 г. Грозного» для оказания медицинских услуг населению		официальном сайте ГБУ «Поликлиника №3 г. Грозного»			
<b>III. Добровольность, вежливость работников в ГБУ «Поликлиника №3 г. Грозного»</b>					
4 Уменьшить время ожидания пациентами приема специалистами ГБУ «Поликлиника №3 г. Грозного»	В целях сокращения время ожидания пациентами на прием к врачу руководством поликлиники принято решение, кабинеты врачей-специалистов размещены сгруппировано вблизи друг к другу.	Сентябрь месяц 2022года	Айсханов С.С., заместитель главного врача по ВК; Алиев А.А., заместитель главного врача по АХЧ.		

Составители:

Айсханов С.С., заместитель главного врача по ВК

Дериева Л.У., юристконсульт

