



ГКП на ПХВ  
**"Ленгерская городская поликлиника"**  
 Уз Туркестанской области

Тип документа:  
 СОП

Система менеджмента качества

Версия:

1


Страница:

1 из 5

<b>Наименование структурного подразделения:</b>	Все структурные подразделения		
<b>Названия документа:</b>	<b>СОП «Обслуживание пациентов с ограниченными возможностями»</b>		
<b>Утвержден:</b>	Руководитель ГКП на ПХВ «ЛГП» Чалкаров А.Б.		
<b>Дата утверждения:</b>			
<b>Разработчик:</b>	<i>Должность</i>	<i>Ф.И.О.</i>	<i>Подпись</i>
	Заместитель гл.врача по лечебному делу	Анаркулова У.О.	
	Заведующий отделением	Садыков Г.Б.	
<b>Согласовано:</b>	Заместитель гл.врача по ОМД	Кабылбеков Г.К.	
	Заместитель гл.врача по контролю качества мед.услуг	Рысбаев С.Т.	
	Врач эксперт		
<b>Дата согласования:</b>	04.01.2024г		
<b>Дата введения в действие</b>	04.01.2024г		
<b>Версия №</b>	<b>Копия №</b> _____	__04__ / __01__ / 2024г. Ф.И.О. _____ Подпись _____	

Дата последнего пересмотра « 04 » « 01 » 2024г

Дата следующего пересмотра « \_\_\_\_\_ » « \_\_\_\_\_ » 2027г

	ГКП на ПХВ "Ленгерская городская поликлиника" УЗ Туркестанской области	Тип документа: СОП	
		Система менеджмента качества	Версия: 1

## СОП «Обслуживание пациентов с ограниченными возможностями»

### I. Цель

Настоящий документ устанавливает порядок обслуживания пациентов с ограниченными возможностями в ЛГП

### II. Пользователи

Медицинские и не медицинские работники, пациенты и их семьи, посетители поликлиники.

### III. Определение

1. В поликлинике среди сотрудников внедрено понимание лица с ограниченными возможностями. Прежде всего, следует понимать, что инвалиды – это не только люди, чьи физические недостатки очевидны с первого взгляда. К ним могут относиться люди:

- 1) с ограниченной подвижностью, вследствие артрита или другого заболевания,
- 2) с нарушениями зрения, люди с нарушениями слуха, с нарушениями речи, с когнитивными расстройствами, с психическими и хроническими соматическими заболеваниями.

### IV. Обслуживание лиц с ограниченной подвижностью


2. Поликлиника обеспечена хорошими подъездными путями, местами для парковки, широкими проходами и дверными проемами (для людей, передвигающихся в инвалидном кресле и с помощью ходунков); не высокие стойки (для людей небольшого роста); хорошее освещение, не трудно открывающиеся дверные ручки (для людей с артритом);
3. Поликлиника оснащена лифтом для пациентов, а также установлены пандусы у выхода на территорию здания и на лестничных площадках для свободного передвижения пациентов на инвалидных колясках.
4. Люди с ограниченными возможностями должны иметь возможность быстро покинуть помещение в чрезвычайных ситуациях. Для этого имеются четко обозначенные аварийные выходы и освобождены пути к ним.

### V. Общие рекомендации обслуживания людей с ограниченными возможностями

5. Персоналу следует улыбаться и относиться к пациентам с ограниченными физическими возможностями с уважением и вниманием,
6. Не следует делать преждевременных предположений о том, какой тип инвалидности имеется у человека. Во многих случаях, как уже говорилось выше, физический недуг, которым обусловлена инвалидность, не виден. Поэтому необходимо время для того, чтобы выяснить потребности ваших клиентов.
7. Следует проявить терпение, ведь чтобы понять и ответить на вопросы людей с некоторыми типами инвалидности требуется больше времени.
8. Если вы не можете понять, что говорит клиент, просто вежливо переспросите.
9. Обращайтесь с вопросами непосредственно к лицу, имеющему инвалидность, а не сопровождающему их человеку.
10. Используйте простой язык и говорите короткими предложениями.
11. Не прикасайтесь к служебным животным (помните, они выполняют свои обязанности и не должны отвлекаться).
12. Прежде чем прикоснуться к инвалидному креслу или другому оборудованию, спросите разрешения.

### VI. Порядок обслуживания инвалидов, у которых отсутствуют зрение и слух

13. Когда производится запись на прием лиц, у которых отсутствуют зрение и слух регистратор предупреждает, чтобы пациент был в сопровождении близкого человека с навыками коммуникации с пациентом.
14. Правила общения:


	ГКП на ПХВ <b>"Ленгерская городская поликлиника"</b> УЗ Туркестанской области	Тип документа: СОП	
		Система менеджмента качества	Версия: 1

- 1) ни в коем случае нельзя касаться человека. Такие люди общаются с помощью языка жестов, активно контактируя руками, и прикосновение может быть истолковано неправильно (касаться человека следует только в экстренной ситуации);
- 2) при обслуживании людей с полной или частичной потерей слуха, не кричите, обязательно привлечите внимание клиента, прежде чем говорить (лучший способ это сделать, нежно прикоснуться к плечу или мягко помахать рукой);
- 3) если необходимо, спросите есть ли другой более легкий способ общения (например, с помощью ручки и бумаги);
- 4) при обслуживании людей с интеллектуальными отклонениями проявите уважение и внимание. Старайтесь использовать простой язык и говорить короткими предложениями. Помните, что таким людям нужно больше времени, чтобы понять, о чем идет речь и ответить на вопрос;
- 5) при обслуживании людей с психическими проблемами, разговаривайте спокойно и уважительно, слушайте очень внимательно;
- 6) при обслуживании людей с физическими недостатками обращайтесь к ним напрямую, а не к сопровождающим. Не касайтесь вспомогательных устройств, уберите препятствия, чтобы обеспечить свободное передвижение;
- 7) при обслуживании людей с нарушениями речи (неспособные членораздельно произносить слова, выражать мысли или имеющие дефект заикания) не делайте преждевременных выводов (трудности с речью не означают наличие интеллектуальной инвалидности);
- 8) при обслуживании людей с нарушениями зрения (незрячие люди или люди с потерей периферического или центрального зрения) говорите нормальным тоном. Предлагая помощь, дождитесь, пока вы не получите разрешение. Предложить руку (локоть), чтобы проводить человека. Ведите его медленно, предупреждая заранее о препятствиях. Не касайтесь служебных животных (собак-поводырей). Посадите его на стул и сориентируйте в пространстве, объяснив, в какой стороне находится окно обслуживания и выход. Не уходите, не попрощавшись.

## VII. Выбор подходящего слова

15. Очень важно, какие слова используются при общении к людям с ограниченными физическими возможностями. Корректные выражения формируют позитивный взгляд на инвалидность. Грубые слова, напротив, способствуют безразличию и негативному отношению.
16. Советы, которые помогут сделать общение с людьми с ограниченными возможностями более успешным:

ВМЕСТО...	ПОЖАЛУЙСТА, ИСПОЛЬЗУЙТЕ
Неполноценный	человек, имеющий инвалидность
Слепой	человек с потерей/нарушением зрения
Сумасшедший, псих, маньяк, душевнобольной, шизофреник	человек, страдающий психическим заболеванием/расстройством, человек с расстройством настроения/личности, человек с тревожным расстройством, человек с расстройством пищевого поведения
Калека, хромой	человек с инвалидностью/физическим недостатком-нарушением опорно-двигательного аппарата
Глухой	человек с потерей/нарушением слуха
Слепоглухой	человек с потерей слуха и зрения
Умственно отсталый, идиот, слабоумный	человек с ограниченными интеллектуальными возможностями, человек с нарушением развития

	ГКП на ПХВ "Ленгерская городская поликлиника" УЗ Туркестанской области	Тип документа: СОП	
		Система менеджмента качества	Версия: 1

Лилипут, гном	человек, имеющий форму карликовости
Заика	человек с расстройством речи

**1. Указание условия пересмотра СОП:** Пересмотр СОП проводится 1 раз в 3 года или при появлении новых требований.

**2. Нормативные ссылки:**

1. Приказ и.о. Министра здравоохранения Республики Казахстан от 30 октября 2020 года «Об утверждении форм учетной документации в области здравоохранения, а также инструкций по их заполнению» № ҚР ДСМ-175/2020;
2. Приказ и.о. Министра здравоохранения Республики Казахстан от 5 ноября 2021 года «Об утверждении стандартов аккредитации медицинских организаций» № ҚР ДСМ – 111;

**Лист регистрации изменений**

№	№ раздела, пункта стандарта, в которое внесено изменение	Дата внесения изменения	ФИО лица, внесшего изменения

**Лист ознакомления**

Запрещается несанкционированное ксерокопирование документа



ГКП на ПХВ  
 "Ленгерская городская поликлиника"  
 Уз Туркестанской области

Тип документа:  
 СОП

Система менеджмента качества

Версия:

Страница:

1

10 из 10

Лист ознакомления

№	Фамилия И.О.	Должность	Дата	Подпись
1	Шокибаев М	Мед. с	04.01.2024	<i>[Signature]</i>
2	Ахмедбаева З.С	мед. сестра	04.01.2024	<i>[Signature]</i>
3	Тотайбева А	мед. сестра	04.01.2024	<i>[Signature]</i>
4	Калипакмуратов	медсестра	04.01.2024	<i>[Signature]</i>
5	Ирмистова А	анушер	04.01.2024	<i>[Signature]</i>
6	Дубовикова О.А	ан. мед	04.01.2024	<i>[Signature]</i>
7	Уширова А.А	уч. мед	04.01.2024	<i>[Signature]</i>
8	Жаракчиева Р.Т	ст. мед.	04.01.2024	<i>[Signature]</i>
9	Султоналиева С.А	Технолог	04.01.2024	<i>[Signature]</i>
10	Абдиева Г.Э	стоматолог	04.01.2024	<i>[Signature]</i>
11	Абдурашидова М	стом. мед	04.01.24	<i>[Signature]</i>
12	Обидова А.О	стоматолог	04.01.24	<i>[Signature]</i>
13	Торшбаева С.И	стом. зуб врач	04.01.24	<i>[Signature]</i>
14	Мухоморова М	стом. мед	04.01.24	<i>[Signature]</i>
15	Ахмедов Б	стом. мед	04.01.24	<i>[Signature]</i>
16	Сембаева А.А	стом. ст. мед	04.01.2024	<i>[Signature]</i>
17	Саурбаев А.А	стоматолог	04.01.2024	<i>[Signature]</i>
18	Шокибаев М.К	КЗР мед	04.01.2024	<i>[Signature]</i>
19	Климова А.И	Мед. сестра	04.01.2024	<i>[Signature]</i>
20	Ибрагимов Г.И	Мед. сестра	04.01.2024	<i>[Signature]</i>
21	Ирмистова А	Терапевт	04.01.2024	<i>[Signature]</i>
22	Ирмистова Р.Б	мед. сестра	04.01.2024	<i>[Signature]</i>
23	Ахмедбаева М	мед. сестра	04.01.2024	<i>[Signature]</i>
24	Жаракчиева А	мед. сестра	04.01.2024	<i>[Signature]</i>
25	Ибрагимов И	Мед. сестра	04.01.2024	<i>[Signature]</i>
26	Климова А	мед. сестра	04.01.2024	<i>[Signature]</i>

