УТВЕРЖДАЮ:

Главный врач ОГБУЗ «КГВВ»

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ И.В. Демин

«\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2018 г

**Правила пребывания посетителей в ОГБУЗ «КГВВ»**

**1. Общие положения**

1.1. Правила определяют нормы поведения пациентов, их представителей и иных посетителей ОГБУЗ «КГВВ» (далее – Учреждение) при получении медицинских услуг с целью обеспечения условий для более полного удовлетворения потребности в медицинской помощи, услугах медицинского сервиса и услугах, косвенно связанных с медицинскими, а также в целях обеспечения безопасности граждан при посещении ими Учреждения, а также его работников.   Соблюдение настоящих Правил является обязательным.

1.2. Настоящие Правила разработаны в соответствие с Федеральными законами РФ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», "О медицинском страховании граждан в Российской Федерации", "О защите прав потребителей", Гражданским кодексом Российской Федерации, иными нормативными актами.

1.3. Правила разработаны в целях обеспечения соблюдения:

- прав пациентов при организации оказания медицинской помощи;

- лечебно-охранительного и санитарно-противоэпидемического режима;

- антитеррористических мероприятий, обеспечения безопасности работников, посетителей и пациентов при посещении ими Учреждения;

- установленного Распорядка дня в Учреждении.

1.4. Настоящие Правила размещаются для всеобщего ознакомления на информационных стендах Учреждения.

**2. Общие правила поведения посетителей Учреждения**

2.1 Въезд на территорию Учреждения автотранспорта допускается только при наличии пропусков с обязательным размещением их на лобовом стекле автомобиля, автомобилей скорой помощи и автотранспорта с не ходячими пациентами, прибывшими на госпитализацию или при выписке.

2.2. Вход в здание Учреждения посетителей осуществляется через вестибюль центрального корпуса. Пациенты, сопровождающие их лица и другие посетители допускаются в Учреждение службой охраны на основании пропуска установленного образца с обязательным предоставлением документа, удостоверяющего личность.

2.3. Информацию о дальнейшей маршрутизации посетителей можно получить в справочном бюро, расположенном на первом этаже в вестибюле у центрального входа в здание.

2.4. В соответствии со статьей 27 ФЗ от 21.11.2011 г № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ»:

2.4.1. **Посетители обязаны:**

- посещать Учреждение, медицинские кабинеты, кабинеты ответственных лиц в соответствие с установленным графиком их работы (приложения 1, 2);

- соблюдать требования пожарной безопасности, не курить внутри здания и на всей территории Учреждения;

- бережно относиться к имуществу Учреждения, соблюдать чистоту и тишину в его помещениях;

- соблюдать лечебно-охранительный режим Учреждения;

- соблюдать санитарно–противоэпидемиологический режим Учреждения: при входе в Учреждение посетитель обязан надеть бахилы или переобуться в сменную обувь,  верхнюю одежду сдать в гардероб.

- проявлять в общении с медицинскими работниками или другими пациентами такт, уважение и доброжелательность.

 2.4.2. **Посетители и пациенты Учреждения имеют право:**

- проходить в здания (служебные помещения) Учреждения в установленные дни и часы приема;

- находиться в здании (служебных помещениях) Учреждения во время работы Учреждения;

- посещать соответствующие служебные помещения Учреждения для решения возникших в ходе обращения вопросов;

- посещать пациентов согласно утвержденному графику;

- посещать пациентов, находящихся в тяжелом состоянии, по разрешению заведующего отделением.

2.4.3**. На территории Учреждения посетителям запрещается:**

- доступ в здание и помещения лицам в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, с агрессивным поведением, имеющим внешний вид, не отвечающим санитарно-гигиеническим требованиям. В случае выявления указанных лиц они удаляются из здания и помещений Учреждения сотрудниками охраны и (или) правоохранительных органов;

- посещать Учреждение лицам с простудными и эпидемиологическими заболеваниями (прием на госпитализацию таких пациентов откладывается до их полного выздоровления);

- проносить в здания и служебные помещения Учреждения огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, спиртные напитки и иные предметы и средства, наличие которых у посетителя либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих;

- иметь при себе крупногабаритные предметы (в т.ч. хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т.п.);

- находиться в служебных помещениях Учреждения без разрешения;

- употреблять пищу в коридорах, на лестничных маршах и других, не установленных для этих целей, помещениях;

- посещать Учреждение с домашними животными;

- оставлять малолетних детей без присмотра на всей территории Учреждения;

- выносить из помещения Учреждения без официального разрешения документы, полученные для ознакомления; изымать информацию со стендов;

- размещать в помещениях и на территории Учреждения объявления без разрешения администрации Учреждения;

- выполнять в помещениях Учреждения функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях Учреждения в иных коммерческих целях;

- **со всеми претензиями посетители должны обратиться к дежурному врачу или к администрации**;

- въезжать и оставлять личный автотранспорт на территории Учреждения, препятствующий движению служебного транспорта Учреждения и автомобилей СМП.

2.5. Фотосъемка, аудио-, видеозапись, аудио-, видео- и радиотрансляция мероприятий, проводимых в Учреждении, допускается с разрешения главного врача ОГБУЗ «КГВВ».

2.6. При введении ограничительных мероприятий (карантина) по инфекциям запрещается въезд на территорию больницы автотранспорта, кроме транспорта с не ходячими пациентами, прекращается допуск посетителей к больным, кроме ухода за тяжело больными ограниченным числом родственников без клинических проявлений инфекционных заболеваний по спецпропускам и в масках, сокращается до минимума количество и время встреч посетителей с врачами, разрешаются передачи больным в холле центрального корпуса в часы приема посетителей только в присутствии медперсонала отделений.

2.7. Об отмене посещений в связи с карантином или по другой причине будет обеспечено соответствующее оповещение.

2.8. В течение всего рабочего дня вход в лечебный корпус разрешен только следующим посетителям:

* студентам и курсантам учебных медицинских учреждений – по предъявлению студенческого билета, билета слушателя;
* сотрудникам органов внутренних дел по служебной необходимости – на основании служебного удостоверения;
* других категорий – с разрешения администрации или ответственного дежурного врача по больнице.
  1. Гардероб для посетителей больницы работает в осеннее-зимне-весенний период ежедневно с 8.00 до 20.00, технические перерывы с 12.00 до 12.10 ч и с 15.00 до 15.10 ч.

2.10. Работники гардероба несут материальную ответственность за сохранность одежды, за исключением содержимого карманов. Дубликат ключа от гардероба хранится у сотрудника вневедомственной охраны.

2.11. Все посетители обязаны покинуть отделения стационара до 20.00 часов.

1. **Порядок посещения пациента родственниками и иными лицами**

3.1. *Возможность пациента видеться с близкими людьми во время стационарного лечения - важный фактор для его психического состояния, которое прямо воздействует на процесс выздоровления.*

3.2. В Учреждении и его отделениях (подразделениях) разрешается посещение пациентов родственниками, знакомыми без нарушения оптимальных условий проведения лечебно-диагностического процесса, комфортного пребывания пациентов и обеспечение безопасности труда медперсонала.

3.3. Посещение пациентов осуществляется в установленное время, в дни и часы, указанные в Правилах внутреннего распорядка, и в установленных руководством Учреждения местах, а в отдельных случаях - по специальным пропускам, которые выдаются родственникам и иным посетителям заведующим отделением или лечащим (дежурным) врачом (в случаях тяжелого состояния, затрудненного передвижения больного и т.п.).

3.4. Запрещается посещение больных во время дневного отдыха больных (тихого часа).

3.5. К пациенту, находящемуся на лечении допускается одновременно не более 2-х посетителей.

3.6. В палате разрешено находиться 1-2 посетителям не более 1 часа, если нет дополнительных указаний от лечащего врача.

3.7. **Место для свиданий с пациентами** - в вестибюле центрального холла, в любой день недели в строго определенные часы.

3.8. **Время для посещения больных** - в будние дни с 16.00 до 20.00 ч, в выходные и праздничные дни с 10.00 до 12.00 ч и с 16.00 до 20.00 ч.

3.9. **Оформление пропусков к больным в лечебные отделения** определяется только заведующим и лечащим (дежурным) врачом. Пропуск даёт право на посещение только одному человеку.

3.10. Для беседы с лечащим врачом или заведующим отделением родственники проходят без пропуска, в установленные для приема часы (приложение 2) . Информация о времени и месте приема размещена в справочном бюро госпиталя, на информационных стендах и на сайте Учреждения.

3.11. Перед посещением лечебного отделения посетитель должен снять верхнюю одежду, надеть бахилы, при необходимости - халат, маску, шапочку.

3.12. Посещение больных осуществляется только через справочное бюро на 1-ом этаже. Здесь находятся списки стационарных больных. Приглашение пациентов из отделения осуществляется сотрудником справочного бюро через медперсонал дежурной смены (постовую медсестру).

3.13. Автотранспорт родственников и посетителей больных, в исключительных случаях, с разрешения главного врача, может временно находиться на территории больницы при наличии пропусков с обязательным размещением их на лобовом стекле автомобиля.

3.14. В соответствии с Федеральным законом № 323-ФЗ медицинскому персоналу следует обеспечить защиту прав всех пациентов, находящихся в отделении (защита персональной информации, соблюдение охранительного режима, оказание своевременной помощи и т.д.), в связи с чем:

- сотрудникам отделений **запрещена передача медицинской информации о пациентах по телефону;**

- все сведения о здоровье пациента сообщаются лечащим врачом лично самому пациенту и только сам пациент может передавать информацию о своем здоровье тем лицам, кому посчитает нужным, в том числе и своим родственникам;

- информация о пациентах, находящихся в ПРиИТ и не имеющих возможности передать информацию о своем здоровье своим родственникам, может быть сообщена лечащим врачом (в выходные дни – дежурным врачом) только доверенным лицам, указанным в истории болезни. При отсутствии в истории болезни доверенных лиц в случае смерти пациента передача информации осуществляется близким родственникам (отцу, матери, усыновителями, усыновленными, бабушке, дедушке, внуками, сестрами, братьями, жене, мужу, взрослым детям) при личной встрече в установленные часы приема с обязательным оформлением протокола ВК.

3.15. **Посещения родственниками пациентов палаты реанимации и интенсивной терапии (ПРиИТ)** разрешается при выполнении следующих условий:

3.15.1. Родственники не должны иметь признаков острых инфекционных заболеваний (повышенной температуры, проявлений респираторной инфекции, диареи). Медицинские справки об отсутствии заболеваний не требуются.

3.15.2. Перед посещением медицинскому персоналу необходимо провести с родственниками краткую беседу для разъяснения необходимости сообщить врачу о наличии у них каких-либо инфекционных заболеваний, психологически подготовить к тому, что посетитель увидит в отделении.

3.15.3. При посещении родственниками пациентов в палате реанимации и интенсивной терапии (ПРиИТ) посетитель должен снять верхнюю одежду, надеть бахилы, халат, маску, шапочку, тщательно вымыть руки. Мобильный телефон и другие электронные устройства должны быть выключены.

3.15.4. Посетители в состоянии алкогольного (наркотического) опьянения в ПРиИТ и лечебные отделения не допускаются.

3.15.5. Посетитель обязуется соблюдать тишину, не затруднять оказание медицинской помощи другим пациентам, выполнять указания медицинского персонала, не прикасаться к медицинским приборам.

3.15.6. Не разрешается посещать пациентов детям в возрасте до 14 лет (в соответствии с письмом МЗ РФ от 30.05.2016г. № 15-1/10/1-2853).

3.15.7. Одновременно разрешается находиться в палате не более, чем двум посетителям.

3.15.8. Посещения родственников не разрешаются во время проведения в палате инвазивных манипуляций, особенно в ПРиИТ при проведении больному интубации трахеи, катетеризации сосудов, перевязок, сердечно-легочной реанимации и т.д.

3.15.9. Родственники могут оказывать помощь медицинскому персоналу в уходе за пациентом в палате только по личному желанию и после подробного инструктажа.

3.15.10. При посещении родственниками пациентов в Палате реанимации и интенсивной терапии (ПРиИТ) медицинский персонал палаты знакомит посетителей под роспись с «Памяткой для посетителей о правилах посещения родственниками пациентов в палате реанимации и интенсивной терапии (ПРиИТ)», разработанной по рекомендуемой Министерством здравоохранения Российской Федерации (письмо от 30.05.2016г. № 15-1/10/1-2853) форме памятки для посетителей (приложение 3).

3.15.11. Посещение пациентов Палаты реанимации и интенсивной терапии (ПРиИТ) проводится только при непосредственном присутствии медицинского персонала палаты. Посетители ПРиИТ должны неукоснительно выполнять указания работников дежурной смены, при необходимости покинуть палату по первому требованию медработников.

3.16.Правила передачи предметов личной гигиены, вещей, продуктов питания:

- передачи принимаются в соответствии с утвержденным перечнем продуктов (со списком разрешенных и запрещенных продуктов вы можете ознакомиться на информационных стендах Учреждения и в отделениях);

- допускается поступление предметов личной гигиены, вещей, продуктов питания в отделения в виде передач, посылок от родственников, приобретения за счет средств пациентов в торговой сети;

- передачи пациентам принимаются медицинскими работниками отделений;

- продукты принимаются в прозрачных полиэтиленовых пакетах с надписанными датой передачи, фамилией и инициалами пациента. Количество поступающих продуктов питания на одного пациента определяется с учетом вместимости мест хранения и конечных сроков реализации;

- при приеме передачи, вскрытии посылок дежурная медицинская сестра обязана проверить их на предмет запрещенных к передаче вещей или продуктов питания, соответствие получаемых продуктов диете пациента, количество и качество. Целью такого контроля является профилактика внутрибольничных инфекций и соблюдение больным назначенной диеты.

3.17. Проход в Учреждение пациентов, прибывших на госпитализацию, осуществляется через службу охраны и справочное бюро при предъявлении направления на госпитализацию и документа, удостоверяющего личность. Приём пациентов, поступающих в плановом порядке на стационарное лечение в Учреждение, осуществляется в приёмном отделении с 08.00 до 13.00 ч. В приемное отделение пациент направляется в сопровождении сотрудника Учреждения.

3.18. В случае прибытия пациентов на госпитализацию в вечернее или ночное время, выходные и праздничные дни, прием их осуществляется под контролем дежурного врача и в соответствии с установленным порядком (приложение 4).

3.19. Обязанностью дежурной смены (палатной медицинской сестры) является осуществление контроля за посещением пациентов и передачей им продуктов. Медицинская сестра обязана следить:

- чтобы посещения больных происходило в разрешенных местах и строго определенное время;

- чтобы посетители имели сменную обувь (бахилы) и при необходимости маску, медицинский халат;

- чтобы посетители не утомляли пациентов длительными разговорами, не садились на кровать, не целовали их, не сообщали неприятные новости.

1. **Порядок посещения Учреждения лицами по собственной инициативе или служебным обязанностям и не являющимися сотрудниками данного учреждения**
   1. Проход в помещения Учреждения лиц, не являющихся сотрудниками данного учреждения, для временного нахождения в здании (служебном помещении) Учреждения по собственной инициативе, а также в связи с исполнением служебных обязанностей, осуществляется через службу охраны и при предъявлении пропуска и документа, удостоверяющего личность.
   2. Работник службы охраны и (или) справочного бюро обязан уведомить руководителя Учреждения (дежурного врача) о посещении Учреждения лицами, не согласовавших свой визит с ответственными лицами и не представивших оформленный пропуск.
   3. Время посещения: часы работы Учреждения и часы приема ответственных специалистов (приложение 2).
2. **Ответственность**

5.1. В случае нарушения пациентами и иными посетителями настоящих Правил, работники вправе делать им соответствующие замечания и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством.

5.3. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к работникам Учреждения, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в зданиях, служебных помещениях и на территории Учреждения, неисполнение законных требований работников, причинение морального и физического вреда работникам Учреждения, причинение вреда деловой репутации Учреждения, а также материального ущерба его  имуществу, влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

Приложение 1

**Режим работы Учреждения**

Стационар Учреждения работает **круглосуточно с 8-00 ч. до 8-00 ч.**

Сотрудники стационара работают в соответствии с утверждённым графиком сменности отделения 24 часа.

Приложение 2

**График приема граждан по личным вопросам**

**руководителем и иными уполномоченными лицами ОГБУЗ «КГВВ»**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Должность | ФИО | график  приема | Телефон |
| Главный врач | Демин  Игорь Викторович | среда  15:00 - 17:00  каб 101 | 53-16-93 |
| Заместитель главного врача по медицинской части | Бессонова Любовь Орестовна | понедельник  13:00 - 14:00  каб 105 | 53-16-93 |
| Заместитель главного врача по финансово-экономическим вопросам | Мамедова Офелия Вагифовна | вторник  15:00 - 16:00  каб 303 | 53-16-93 |
| Заместитель главного врача по организационно-методической работе | Кириченко Оксана Андреевна | понедельник  13:00 - 14:00  каб 306 | 53-16-93 |
| Заместитель главного врача по хозяйственным вопросам | Гусева Светлана Анатольевна | понедельник  13:00 - 14:00  каб 102 | 53-16-93 |
| Главная медсестра | Левченко Татьяна Валерьевна | понедельник  13:00 - 14:00  каб 306 | 53-16-93 |
| Главный бухгалтер | Гурулёва Татьяна Викторовна | вторник  15:00 - 16:00  каб 304 | 53-16-89 |
| Заведующая 1-го  терапевтического отделения | Брикова Светлана Ивановна | ежедневно  13:00 - 14:00 | 53-16-87 |
| Заведующая 2-го  терапевтического отделения | Исмукова Наталья Георгиевна | ежедневно  13:00 - 14:00 | 53-16-92 |
| Заведующая 3-го  терапевтического отделения | Васильева Елена Борисовна | ежедневно  13:00 - 14:00 | 53-16-94 |
| Заведующая  кардиологического отделения | Михайлова Марина Николаевна | ежедневно  13:00 - 14:00 | 53-16-90 |
| Заведующая  неврологического отделения | Колотенко Ирина Александровна | ежедневно  13:00 - 14:00 | 53-16-84 |
| Заведующая клинико-диагностической лабораторией | Степанова Марина Викторовна | ежедневно  13:00 - 14:00 | 53-16-93 |
| Заведующая физиотерапевтическим отделением | Горяинова Нина Николаевна | ежедневно  13:00 - 14:00 | 53-16-93 |
| Заведующая диагностическим отделением | Новоселова Татьяна Владимировна | ежедневно  13:00 - 14:00 | 53-16-93 |
| Заведующий ПРиИТ | Серебрянников  Евгений Олегович | Ежедневно  13:00 - 14:00 | 53-16-93 |

**Адрес электронной почты:** [**priemgvv@irkutsk.ru**](mailto:priemgvv@irkutsk.ru)

Приложение 3

**Памятка для посетителей, с которой они должны ознакомиться перед посещением своего родственника в палате реанимации и интенсивной терапии (ПРиИТ)**

**Уважаемый посетитель!**

Ваш родственник находится в нашем отделении в тяжелом состоянии, мы оказываем ему всю необходимую помощь. Перед посещением родственника просим Вас внимательно ознакомиться с этой памяткой. Все требования, которые мы предъявляем к посетителям нашего отделения, продиктованы исключительно заботой о безопасности и комфорте пациентов, находящихся в отделении.

1. Ваш родственник болен, его организм сейчас особенно восприимчив к инфекции. Поэтому если у Вас имеются какие-либо признаки заразных заболеваний (насморк, кашель, боль в горле, недомогание, повышение температуры, сыпь, кишечные расстройства) не заходите в отделение - это крайне опасно для Вашего родственника и других пациентов в отделении. Сообщите медицинскому персоналу о наличии у Вас каких-либо заболеваний для решения вопроса о том, не представляют ли они угрозу для Вашего родственника.

2. Перед посещением ПРиИТ надо снять верхнюю одежду, надеть бахилы, халат, маску, шапочку, тщательно вымыть руки.

3. В ПРиИТ не допускаются посетители, находящиеся в алкогольном (наркотическом) опьянении.

4. В палате ПРиИТ могут находиться одновременно не более 2-х родственников, дети до 14 лет к посещению в ПРиИТ не допускаются.

5. В отделении следует соблюдать тишину, не брать с собой мобильных и электронных устройств (или выключить их), не прикасаться к приборам и медицинскому оборудованию, общаться с Вашим родственником тихо, не нарушать охранительный режим отделения, не подходить и не разговаривать с другими пациентами ПРиИТ, неукоснительно выполнять указания медицинского персонала, не затруднять оказание медицинской помощи другим больным.

6. Вам следует покинуть ПРиИТ в случае необходимости проведения в палате инвазивных манипуляций. Вас об этом попросят медицинские работники.

7. Посетители, не являющиеся прямыми родственниками пациента, допускаются в ПРиИТ только в сопровождении близкого родственника (отца, матери, жены, мужа, взрослых детей).

С памяткой ознакомился. Обязуюсь выполнять указанные в ней требования.  
  
ФИО \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Подпись \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Степень родства с пациентом (подчеркнуть) отец мать сын дочь муж жена иное \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Дата \_\_\_\_\_\_\_\_

Приложение 4

**Порядок приема пациента, прибывшего на госпитализацию**

**вечернее или ночное время, выходные или праздничные дни**

При поступлении больных в вечернее или ночное время, выходные и праздничные дни.

1. Дежурному охраннику необходимо вызвать дежурного врача.
2. Дежурному лифтеру обеспечить работу гардероба.
3. Дежурному врачу – взять журнал госпитализации на справке, вызвать дежурную медсестру принимающего отделения, осмотреть и принять больного по плану записи в профильное отделение, заполнить историю болезни, процедурный лист. При отсутствии мест использовать резерв – бокс-изолятор или ПРиИТ.
4. Дежурной медсестре принимающего отделения – сопроводить больного в приемное отделение, оформить паспортную часть истории болезни, выполнить назначения дежурного врача, разместить больного в палате, обеспечить необходимыми лекарственными средствами, горячим чаем, питьем, питанием (по-возможности).
5. Прошу всех работников госпиталя всем больным оказать поддержку, заботу и внимание, помочь адаптироваться в новых условиях.
6. Благодарю за понимание!