

Министерство здравоохранения Алтайского края
Краевое государственное бюджетное учреждение здравоохранения
«Алтайский краевой кардиологический диспансер»

П Р И К А З

19.03.2019

г. Барнаул

№ 44

Об утверждении Правил внутреннего распорядка в стационаре
КГБУЗ «Алтайский краевой кардиологический диспансер»

В соответствии с требованиями Федеральных законов от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», письма Министерства здравоохранения Российской Федерации от 30.05.2016 №15-1/10/1-2853 «О правилах посещения родственниками пациентов в отделениях анестезиологии и интенсивной терапии» и поручения Министерства здравоохранения Алтайского края от 06.08.2018 №03-08/192, а также в целях установления единого внутреннего распорядка дня, обеспечения оптимальных условий для осуществления лечебно-диагностического процесса, комфортного пребывания пациента в стационаре и безопасного труда медицинского персонала, соблюдения санитарно-противоэпидемического режима, качественного проведения лечебно-профилактических мероприятий в учреждении п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить Правила внутреннего распорядка в стационаре КГБУЗ «Алтайский краевой кардиологический диспансер» (Приложение №1).
2. Заведующим отделениями разместить вышеуказанные Правила на информационных досках.
3. Документоведу Шелиховой Ю.Ю. разместить Правила на официальном сайте учреждения.
4. Заведующему приемным отделением Даниловой О.Н. обеспечить ознакомление с Правилами лиц, поступающих в учреждение с обязательной отметкой в медицинской карте стационарного пациента.
5. Заведующим ОАР№1 Ефремушкину А.Г., ОАР№2 Покутневу А.П. обеспечить:
 - 5.1. посещение родственниками пациентов, находящихся в отделении анестезиологии–реанимации, в строгом соответствии с Правилами;
 - 5.2. предоставление на ознакомление под роспись Памятки родственникам пациентов, находящихся в отделении анестезиологии–реанимации (Приложение №2);
 - 5.3. ведение журнала посещений;

5.4. размещение на информационных досках отделения инструкции по организации посещений родственниками пациентов, находящихся в отделении анестезиологии–реанимации КГБУЗ АККД.

6. Считать утратившими силу приказы КГБУЗ АККД от 25.01.2018г. №13 «Об утверждении Правил внутреннего распорядка в стационаре КГБУЗ АККД», от 10.08.2018 № 120 «О правилах посещения родственниками пациентов, находящихся в отделении анестезиологии–реанимации КГБУЗ АККД».

7. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Главный врач АККД



А.П. Косоухов

Подготовил:
Т.Н. Нефедова

Правила внутреннего распорядка в стационаре КГБУЗ «Алтайский краевой кардиологический диспансер»

Общие положения

Правила внутреннего распорядка в стационаре КГБУЗ «Алтайский краевой кардиологический диспансер» (далее – КГБУЗ АККД) являются организационно-правовым документом, регламентирующим в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения, поведение пациента в учреждении, а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений – пациентом (его представителем) и учреждением и распространяются на все структурные подразделения КГБУЗ АККД и всех пациентов, находящихся в стационаре, а также обращающихся за медицинской помощью.

Правила разработаны в целях реализации, предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.

Правила внутреннего распорядка в стационаре КГБУЗ АККД включают: – режим работы коечных отделений; правила поведения пациентов; порядок приема, учета, хранения и выдачи вещей, денег и ценностей, принадлежащих пациентам; правила посещений и получения информации о состоянии здоровья пациентов, находящихся на стационарном лечении и в отделении анестезиологии–реанимации; порядок рассмотрения обращений граждан; организация личного приема.

Правила размещаются на информационных стендах всех подразделений учреждения в доступном для пациентов месте и на официальном сайте учреждения, а также предоставляются для ознакомления пациенту в Приемном отделении КГБУЗ АККД. После ознакомления с Правилами пациент ставит подпись в медицинской карте стационарного пациента.

Отношения между учреждением и пациентом (законным представителем) в части, не регулируемой настоящими Правилами, регламентировано действующим законодательством РФ.

1. Режим работы коечных отделений КГБУЗ АККД

Мероприятие	Время
Подъем	6 ⁰⁰
Завтрак	8 ³⁰ –9 ³⁰
Посещения пациентов	11 ⁰⁰ –13 ⁰⁰
Обед	13 ⁰⁰ –14 ⁰⁰
Беседы лечащих врачей с родственниками пациента	14 ⁰⁰ –15 ⁰⁰
Тихий час	14 ³⁰ –16 ³⁰
Посещения пациентов	17 ⁰⁰ –19 ⁰⁰
Ужин	18 ⁰⁰ –19 ⁰⁰
Отход ко сну	22 ⁰⁰

2. Правила поведения пациентов КГБУЗ АККД

1. Стационарные пациенты должны строго соблюдать правила и режим пребывания в отделении.

2. Стационарным пациентам запрещается выходить за пределы учреждения без разрешения заведующего отделением и лечащего врача.

3. Выход пациентов на улицу разрешается в сменной (уличной обуви) или в бахилах.

4. Пациент обязан:

- сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- представлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе, о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях;
- выполнять медицинские предписания и рекомендации лечащего врача;
- уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи;
- соблюдать тишину, чистоту и порядок в палатах, отделении, учреждении;
- соблюдать правила внутреннего распорядка дня и бережно относиться к имуществу диспансера.

5. Пациент имеет право на:

- уважительное и гуманное отношение со стороны медицинского и обслуживающего персонала;
- обследование, лечение и содержание в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами;
- получение информации о своих правах и обязанностях и состоянии своего здоровья; а также на выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;
- сохранение в тайне информации о факте обращения за медицинской помощью, о состоянии здоровья, диагнозе и иных сведений, полученных при его обследовании и лечении, за исключением случаев предусмотренных законодательными актами;
- добровольное согласие на медицинское вмешательство в соответствии с законодательством;
- отказ от медицинского вмешательства.

В случае нарушения прав пациента он может обращаться с жалобой непосредственно к главному врачу, заведующему отделением или лечащему врачу.

6. Пациентам запрещено:

- пользоваться в палате электрокипятильниками, электрическими грелками, а также тройниками и удлинителями;
- устанавливать личную бытовую электроаппаратуру (например, телевизор) без согласия заведующего отделением;
- держать в палате одежду, большие суммы денег, ценные вещи, украшения, скоропортящиеся продукты.

7. Нарушением правила пребывания в стационаре считается:

- несоблюдение рекомендаций врача, прием лекарственных препаратов по собственному усмотрению;
- грубое и неуважительное отношение к персоналу;
- несоблюдение и невыполнение внутреннего распорядка дня;
- самовольный уход из отделения без ведома и разрешения лечащего врача;
- курение в палатах, отделении и на территории учреждения;
- распитие спиртных напитков и появление в нетрезвом состоянии в палатах, в отделении и на территории учреждения.

Нарушение указанных правил может повлечь за собой выписку из стационара с отметкой о нарушении режима в листке нетрудоспособности.

3. Порядок приема, учета, хранения и выдачи вещей, денег и ценностей, принадлежащих пациентам КГБУЗ АККД

При поступлении пациента в учреждение прием, учет и выдача вещей, денег и ценностей проводится в следующем порядке:

Верхняя одежда, находящаяся при нем, принимается санитаркой приемного отделения.

При поступлении пациента в реанимацию учреждения ценности, документы, находящиеся при нем, принимаются медицинской сестрой приемного отделения и хранятся в сейфе старшей медицинской сестры приемного отделения.

Пациенты, как правило, не должны иметь при себе деньги, и другие ценности. Исключение составляют иногородние пациенты или пациенты, доставленные службой «Скорой помощи» (с работы, из гостиницы, с улицы и т.д.).

Вещи принимаются дежурной санитаркой в присутствии пациента или сопровождающего его лица по «Квитанции на прием вещей от больного» (образец квитанции прилагается (Приложение №1 к Правилам).

В случае, когда службой «Скорой помощи» в учреждение доставлен пациент без сознания или в состоянии опьянения, принадлежащие ему вещи принимаются дежурной санитаркой от медицинского работника (врача, фельдшера) бригады «Скорой помощи», который расписывается в квитанции.

Документы заполняются шариковой ручкой. Подчистки, исправления в них не допускаются.

Квитанция является бланком строгой отчетности, изготавливаются типографским способом.

На вещи принятые на хранение, дежурной санитаркой выписывается квитанция в 2-х экземплярах, в которой приводится характеристика внешнего вида и индивидуальных признаков вещей.

Первый экземпляр квитанции передается вместе с вещами на вещевой склад. Второй – прилагается к истории пациента.

В случае, когда службой «Скорой помощи» пациент доставлен в учреждение без сознания или в состоянии опьянения, дежурной медицинской сестрой в графе «Прочие замечания» «Сопроводительного листа» (учетная форма №114/у) указывается номер квитанции о принятых на хранение вещах пациента и заверяется подписью.

Принятые вещи вешаются на плечики, упаковываются в чехлы и хранятся на вешалке в приемном отделении в специальном помещении до сдачи их на вещевой склад.

В вещевой мешок вкладывается квитанция по приему вещей. Чехол для хранения одежды имеют номер, который указывается в квитанции. Второй экземпляр квитанции вкладывается в историю болезни.

В конце дня или в установленном учреждением порядке, но не позже, чем на следующий день, принятые вещи сдаются на хранение на вещевой склад (в кладовую).

Не допускается хранение в вещевом складе (в кладовой) вещей, принадлежащих сотрудникам учреждения, или имущества сторонних организаций и лиц.

При поступлении вещей на склад (в кладовую) кастелянша проверяет фактическое соответствие количества, наименований и характеристик с данными, указанными в квитанции, после чего расписывается на 2-м экземпляре квитанции.

В том случае, когда количество, наименование или характеристика принятых вещей не соответствуют данным, указанным в квитанции, устанавливаются причины отклонений и виновные в этом лица, составляется акт комиссией, назначенной руководителем учреждения.

При выдаче вещей со склада (кладовой) второй экземпляр квитанции вместе с первым экземпляром хранится на складе.

Пациент или лицо, получившее вещи для вручения пациенту, расписывается на 1-м и 2-ом экземплярах квитанции.

После выдачи вещей пациенту квитанции хранятся на складе до минования надобности (1 год).

В случае, если по каким-либо причинам вещи не переданы пациенту в течении 1 года, они подлежат списанию в установленном порядке.

Стоимость вещей, при утере учреждением, возмещается пациенту в порядке, предусмотренном действующим законодательством.

На деньги и ценные вещи, принятые у пациента, составляется квитанция на прием вещей от пациента, в котором расписываются: пациент – в сдаче денег и передаче ценных вещей и дежурная медицинская сестра – в их приеме. Один экземпляр квитанции находится в истории болезни, а второй экземпляр – в сейфе приемного отделения (при поступлении пациента в реанимацию), либо в сейфе на посту отделения, где пациент находится на лечении, вместе с переданными ценностями. Если пациент, доставленный службой «Скорой помощи», находится без сознания или в состоянии опьянения, порядок приема денег и ценных вещей аналогичен правилам приема верхней одежды.

Руководитель учреждения должен обеспечить сохранность принятых от пациентов вещей, ценностей, денег и документов в оборудованных в установленном порядке помещениях, складах (кладовых), сейфах, железных шкафах.

За вещи, деньги, ценности и документы, не сданные пациентами на хранение, учреждение ответственности не несет.

Сданные на хранение вещи, деньги, ценности и документы возвращаются пациенту при их выписке: в день выписки сестра-хозяйка отделения, где находился на лечение пациент, получает вещи на вещевом складе по квитанции в присутствии пациента. В случае, если пациент по каким-либо причинам не может присутствовать при получении вещей на вещевом складе, они передаются ему сестрой-хозяйкой в отделении.

В случае смерти пациента выдача вещей, денег, ценностей и документов, принадлежащих ему, производится в установленном порядке близким родственникам по предоставлению документов удостоверяющих личность и родственные связи (паспорт, свидетельство о рождении, свидетельство о заключении брака и т.д.). По факту выдачи вещей умершего пациента на квитанции ставится отметка о том, кому были выданы вещи и роспись лица принявшего данные вещи.

4. Правила посещения и получения информации о состоянии здоровья пациентов, находящихся на стационарном лечении в КГБУЗ АККД (кроме отделения анестезиологии-реанимации)

1. Свидания с пациентами и прием передач осуществляются в зале свиданий со стороны ул. Малахова с 11:00 до 13:00 и с 17:00 до 19:00.

2. В палатах допускаются посещения тяжелых пациентов, нуждающихся в уходе. Одновременно пропускается не более 2-х человек. Допускается посещение тяжелых пациентов, нуждающихся в уходе 1 взрослым и ребенком в возрасте до 14 лет.

Разрешение оформляется лечащим врачом в письменной форме (Приложение №2 к Правилам). В случае поступления пациента в выходные и праздничные дни разрешение на посещение оформляется дежурным врачом.

3. Родственники, получившие разрешение на вход в стационар, должны надеть маску, бахилы и накидку.

4. На основании Федерального закона Российской Федерации от 21 ноября 2011 г. №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» сведения о состоянии здоровья пациента сообщаются только тем гражданам, кого пациент упомянул в письменном разрешении на получение данной информации (оформляется при поступлении в стационар).

5. Краткую информацию о состоянии пациента можно получить в столе справок по телефону 50-89-48 ежедневно с 9-00 до 19-00 .

6. Информационные листы из отделений поступают на справку к 8-00 и содержат сведения:

- Ф.И.О. пациента;
- степень тяжести;
- режим;
- номер палаты;
- Ф.И.О. лечащего врача.

7. Более подробную информацию можно получить в беседе с лечащим врачом, согласовав время встречи по телефону. Беседы с лечащими врачами происходят в ординаторской. Разрешение на вход для беседы с лечащим врачом осуществляется охраной с согласия лечащего врача (по телефону). Одновременно для беседы с лечащим врачом пропускается 2 человека.

8. Свидания с родственниками в период карантинных мероприятий запрещены.

9. Передачи принимаются в столе справок в часы свиданий согласно перечню разрешенных продуктов.

Запрещается передача:

- пельменей, блинчиков, беляшей с мясом;
- бутербродов с колбасой, ветчиной, рыбой и т.д.;
- заправленных винегретов, салатов (овощных, рыбных, мясных);
- кондитерских изделий с заварным кремом и кремом из сливок;
- простокваши (самоквасов);
- сырых яиц.

Сроки хранения продуктов определяются действующими санитарными правилами и нормами.

5. Правила посещения родственниками пациентов, находящихся в отделении анестезиологии-реанимации КГБУЗ АКЖД

1. Информацию по телефону о состоянии пациентов, находящихся в реанимационном отделении, родственники могут получить в столе справок учреждения. Врачи реанимационного отделения сообщают информацию о пациенте только при личном контакте с родственниками.

2. Разрешение на посещение родственниками пациентов, находящихся в отделении анестезиологии-реанимации, осуществляется только в том случае, если пациент находится в отделении более 3 суток.

3. Если родственники не участвуют в уходе за пациентом, время посещения ограничивается 30 минутами.

4. Одновременно разрешается нахождение в палате реанимации не более чем 2-м посетителям.

5. Не разрешается посещать пациентов детям в возрасте до 14 лет.

6. Родственники не должны иметь признаков острых инфекционных заболеваний (насморк, кашель, боль в горле, недомогание, повышение температуры, сыпь, кишечные расстройства).

7. Посетители в состоянии алкогольного (наркотического) опьянения в отделение не допускаются.

8. Посещение больных, находящихся в реанимационном отделении, родственниками осуществляется в строго регламентированное время с 14:00 до 15:00 по предварительной договоренности с заведующим отделением или дежурным врачом.

9. Перед посещением посетитель должен снять верхнюю одежду, надеть бахилы, халат, маску, шапочку, тщательно вымыть руки в зале свиданий со стороны ул. Малахова.

10. Каждому родственнику пациента, находящегося в отделении анестезиологии-реанимации, предоставляется разовая медицинская одежда.

11. В зале ожидания обеспечена возможность для гигиенической обработки рук (раковина для мытья рук; дозаторы для мыла), а также санитарный узел.

12. Перед посещением медицинскому персоналу необходимо произвести с родственниками краткую беседу с целью объяснения правил поведения в отделении реанимации и их психологической подготовки к тому, что они могут увидеть в отделении.

13. Мобильный телефон и другие электронные устройства должны быть выключены.

14. Посетителям запрещена фото и видео фиксация событий, происходящих в реанимационном отделении.

15. Медицинский работник отделения анестезиологии-реанимации сопровождает родственника от входа в отделение и до выхода из отделения.

16. Осуществляется ведение журнала посещений с указанием персонифицированных данных (Ф.И.О.), Ф.И.О. пациента которого посещали, даты и времени посещения, Ф.И.О. и роспись сопровождающего медицинского работника.

17. Родственник подписывает Памятку в отделении анестезиологии-реанимации.

18. Медицинский работник отделения анестезиологии-реанимации находится в палате в течение всего периода пребывания родственников.

19. Посетитель обязуется соблюдать тишину, не затруднять оказание помощи другим пациентам, выполнять указание медицинского персонала, не прикасаться к медицинским приборам, не вмешиваться в лечебный процесс.

20. Родственников могут попросить покинуть помещение во время проведения в палате инвазивных манипуляций (интубация трахеи, катетеризация сосудов, перевязки и т.д.), проведение сердечно-легочной реанимации.

21. Родственники могут оказывать медицинскому персоналу в уходе за пациентом и поддержании чистоты в палате по личному желанию и после подробного инструктажа.

22. В соответствии с Федеральным законом №323 ФЗ, медицинскому персоналу следует обеспечить защиту прав всех пациентов, находящихся в отделении реанимации (защита персональной информации, соблюдение охранительного режима, оказание своевременной помощи).

6. Порядок рассмотрения обращений граждан в КГБУЗ АККД

1. Общие положения

1.1. Порядок рассмотрения обращений граждан в КГБУЗ «Алтайский краевой кардиологический диспансер» (далее – «Порядок») разработан в целях повышения результативности и качества, открытости и доступности деятельности КГБУЗ «Алтайский краевой кардиологический диспансер» (далее – «КГБУЗ АККД»). Порядок определяет сроки и последовательность действий при осуществлении полномочий по рассмотрению обращений граждан.

1.2. Порядок распространяется на индивидуальные и коллективные обращения граждан, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц, направленные в КГБУЗ АККД и его должностным лицам в письменной форме или в форме электронного документа, а также на устные обращения, поступившие в КГБУЗ АККД, в том числе в ходе личного приема.

1.3. В Порядке используются основные термины, предусмотренные статьей 4 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – «Федеральный закон № 59-ФЗ»).

2. Требования к Порядку

2.1. Организация работы с обращениями граждан осуществляется главным врачом Косоуховым А.П., заместителем главного врача по лечебной работе Дудой А.И.,

заместителем главного врача по ОМР Никулиной Е.Г. с привлечением других структурных подразделений КГБУЗ АККД.

2.2. Прием граждан осуществляется по адресу: ул. Малахова, 46, г. Барнаул, Алтайский край, 656055

Должность	Ф.И.О.	День недели	Время	Контактный телефон
Главный врач	Косоухов Андрей Петрович	понедельник	с 14-00	8 (3852) 50-89-54
Заместитель главного врача по лечебной работе	Дуда Алексей Иванович	понедельник	с 15-00	8(3852) 50-89-11

2.3. Обращения в форме электронного документа принимаются через интернет-приемную, функционирующую на официальном сайте КГБУЗ АККД www.akkd.ru.

3. Последовательность, сроки и требования к организации рассмотрения обращений, в том числе особенности рассмотрения обращений в электронной форме

3.1. Рассмотрение письменных (электронных) обращений.

3.1.1. Прием, первичная обработка и регистрация обращений.

Отслеживание и регистрация обращений, поступающих в КГБУЗ АККД, осуществляется документоведом Шелиховой Ю.Ю. (далее – «документоведом»).

Регистрации подлежат обращения, адресатом которых является КГБУЗ АККД и его должностные лица.

По просьбе обратившегося гражданина на копиях или вторых экземплярах принятых обращений ставится штамп с указанием даты приема обращения. Обращения, направленные в КГБУЗ АККД через интернет-приемную, поступают документоведу в виде электронного документа и подлежат распечатке и рассмотрению как письменное обращение.

Первичная обработка включает в себя:

- проверку правильности адресования корреспонденции;
- чтение и аннотирование обращения;
- определение направления обращения должностным лицам.

Регистрация обращений включает в себя регистрацию в «Журнале регистрации обращений граждан».

Срок выполнения приема, первичной обработки и регистрации обращения не должен превышать 2-х дней с момента поступления обращения в КГБУЗ АККД.

3.1.2. Зарегистрированное обращение передается на рассмотрение главному врачу КГБУЗ АККД или его заместителям (далее – «должностные лица КГБУЗ АККД») в соответствии с распределением обязанностей.

3.1.3. Должностные лица КГБУЗ АККД после ознакомления с текстом обращения поручают его рассмотрение руководителям структурных подразделений КГБУЗ АККД (далее – «исполнители»).

3.1.4. Обращение поступает к исполнителю в 3-х дневный срок со дня регистрации обращения.

3.1.5. Рассмотрение обращений исполнителями, подготовка ответов на обращения граждан исполнителями:

При рассмотрении обращений исполнители используют все предоставленные им полномочия в соответствии с должностными обязанностями. В случае необходимости

получения дополнительной информации исполнитель уточняет суть проблемы по телефону либо приглашает гражданина на личную беседу.

Ответы на письменные обращения граждан подписываются главным врачом и заместителем главного врача по лечебной работе КГБУЗ АККД. Ответы на обращения граждан, поступившие на электронный адрес учреждения, подписываются заместителем главного врача по ОМР.

Письменное обращение рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации.

3.1.6. Завершение рассмотрения обращения:

Решение о завершении рассмотрения обращений принимают должностные лица КГБУЗ АККД, поручившие исполнителям рассмотрение обращений. Датой завершения рассмотрения обращения является дата регистрации ответа заявителю или дата регистрации письма о переадресации обращения в соответствующие органы, в компетенции которых находится рассмотрение обращения.

3.1.7. Направление ответа заявителю.

Ответы на обращения, поступившие в КГБУЗ АККД, направляются в письменной форме по почтовому адресу либо по адресу электронной почты, указанному в обращении, за исключением случаев, предусмотренных ч. 1, ч. 4 ст. 11 Федерального закона № 59-ФЗ, а именно:

- в случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается;
- в случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение 7-ми дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

3.2. Организация личного приема.

3.2.1. В соответствии со статьей 13 Федерального закона № 59-ФЗ личный прием граждан в КГБУЗ АККД проводится главным врачом и заместителем главного врача по лечебной работе согласно графику приема граждан.

3.2.2. Личный прием граждан производится в порядке живой очереди из расчета 15 минут на человека.

3.2.3. Регистрация граждан на личный прием осуществляется ведущим документоведом Стафеевой Е.Н. в день приема при наличии документа, удостоверяющего личность.

В карточке личного приема граждан указывается дата приема, фамилия, имя, отчество, год рождения, адрес места жительства заявителя, телефон, краткое содержание обращения, исполнитель, резолюция и отметка об исполнении. Карточка регистрируется в Журнале регистрации обращений граждан.

После регистрации, карточка личного приема граждан и дополнительные документы (при наличии) направляются главному врачу или заместителю главного врача по лечебной работе, осуществляющему личный прием.

3.2.4. Рассмотрение обращения главным врачом КГБУЗ АККД:

Если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина дается устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях главным врачом КГБУЗ АККД даются поручения исполнителям подготовить письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов. Поручение фиксируется в карточке в ходе проведения личного приема.

Главным врачом КГБУЗ АККД одновременно ведется прием только одного гражданина, за исключением случаев коллективного обращения граждан. Главный врач КГБУЗ АККД при рассмотрении обращения гражданина может приглашать на прием руководителей и специалистов структурных подразделений КГБУЗ АККД.

3.2.5. Направление обращений исполнителям:

Копия карточки личного приема граждан направляется на рассмотрение исполнителям. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, регистрируется и рассматривается в соответствии с установленным Порядком для письменных (электронных) обращений.

Максимальный срок выполнения первичной обработки материалов и направления обращений исполнителям составляет 2 рабочих дня с момента завершения приема.

3.2.6. Ежеквартально и по итогам года, Организационно-методическим отделом предоставлять отчеты по обращениям граждан в отдел по работе с обращениями граждан и контролю качества Министерства здравоохранения Алтайского края по утвержденной форме (Приложение №3 к Правилам).

РАЗРЕШЕНИЕ

На посещение больного _____

Ф.И.О.

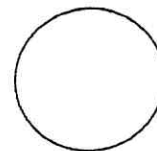
находящегося в _____ палате отделения _____

Основание: тяжесть состояния, необходимость ухода (подчеркнуть)

Кому выдано: _____

Лечащий врач _____ личная печать

Дата выдачи « _____ » _____ 20 г.



ОТЧЁТ ПО РАБОТЕ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН

КГБУЗ _____

За _____ квартал с нарастающим итогом, год

Обращений всего _____

В т.ч. письменных _____ В т.ч. устных _____

По содержанию (из числа обращений всего):

Содержание обращений	За отчётный период	
	Абс	%
Качество оказания медицинской помощи		
Организация доступности медицинской помощи		
Направление на МСЭ		
Соблюдение медицинской этики и деонтологии		
Льготное лекарственное обеспечение		
По вопросам учёбы, трудоустройства, заработной платы медицинских работников		
Всего		100

Подтверждаемость обращений (из числа всего):

Подтвердилось полностью _____

Частично подтвердилось _____

Не подтвердилось _____

Результаты рассмотрения обращений:

Заявитель полностью удовлетворён рассмотрением _____

Частично удовлетворён рассмотрением обращений _____

Не согласен с результатами рассмотрения _____

Ответственный специалист (ф.и.о, телефон) _____

Отчёт направлять до 10 числа следующего за отчётным месяцем на e-mail:

obrzdgravalt@bk.ru

**Памятка для родственников пациентов,
находящихся в отделении анестезиологии-реанимации КГБУЗ АККД**

Уважаемый законный представитель!

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 отделения анестезиологии-реанимации нужно снять верхнюю одежду, надеть бахилы, халат, маску, шапочку, тщательно вымыть руки.

3. В отделении анестезиологии-реанимации не допускаются посетители, находящиеся в алкогольном (наркотическом) опьянении.

4. В палате отделения анестезиологии-реанимации могут находиться одновременно не более 2-х родственников, дети до 14 лет к посещению в отделение анестезиологии-реанимации 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, заниматься фото и видеосъемкой. Общаться с Вашим родственником тихо, не нарушать охранительный режим отделения, не подходить и не разговаривать с другими пациентами отделения анестезиологии-реанимации. Неукоснительно выполнять указания медицинского персонала, не затруднять оказания медицинской помощи другим больным.

6. Вам следует покинуть отделение анестезиологии-реанимации в случае необходимости проведения в палате инвазивных манипуляций. Вас об этом попросят медицинские работники.

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

Степень родства с пациентом (подчеркнуть) отец мать опекун попечитель, иное

С памяткой ознакомился. Обязуюсь выполнять указанные в ней требования.

Ф.И.О.

Подпись

Дата _____