

Министерство здравоохранения Тверской области
Государственное бюджетное учреждение здравоохранения Тверской области
«Областная клиническая больница»

ПРИКАЗ

«06» апреля 2023 г.

№ 114-п

г. Тверь

**«Об утверждении правил
внутреннего распорядка в ГБУЗ «ОКБ»**

В целях обеспечения условий безопасности пациентов в период их нахождения в ГБУЗ «ОКБ», обеспечения правил посещения пациентов и приема передач

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Правила внутреннего распорядка для пациентов ГБУЗ «ОКБ». Приложение 1.
2. Утвердить Режим дня в отделениях Приложение 2.
3. Утвердить правила передачи продуктов питания и личных вещей пациентам. Приложение 3.
4. Утвердить правила посещения родственниками пациентов отделений реанимации и палат интенсивной терапии. Приложение 4.
5. Утвердить правила посещения родственниками пациентов. Приложение 5.
6. Утвердить порядок разрешения конфликтов. Приложение 6.
7. Контроль исполнения приказа возложить на Павлюк Н.Г., заместителя главного врача управлению сестринским персоналом.

Главный врач



Козлов С.Е.

Исполнитель:
Новицкая И.Д.

**ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ И ЛИЦ,
ИХ ПОСЕЩАЮЩИХ, ГБУЗ «ОБЛАСТНАЯ КЛИНИЧЕСКАЯ
БОЛЬНИЦА»**

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Настоящие Правила внутреннего распорядка (Далее Правила) разработаны в соответствии с Гражданским Кодексом Российской Федерации, от 20.11.2010г. № 326-ФЗ «О медицинском страховании граждан в Российской Федерации», от 07.02.1992г. №2300-1 Законом РФ «О защите прав потребителей», Федеральным законом от 21.11.2011 N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 N 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», Уставом ГБУЗ «Областная клиническая больница» (далее – МО, медицинская организация), от 27.07.2006г. №152-ФЗ «О персональных данных», от 23.02.2013г. №15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака», Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012г. №1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг»; СанПиН 2.1.3. 1324-03 «Гигиенические требования к срокам годности и условиям хранения пищевых продуктов», СанПиН 3.3686 -21 «Санитарно-эпидемиологические требования по профилактике инфекционных болезней», СП 2.1.3678 -20 «Санитарно-эпидемиологические требования к эксплуатации помещений, зданий, сооружений, оборудования и транспорта, а также условиям деятельности хозяйствующих субъектов, осуществляющих продажу товаров, выполнение работ или оказание услуг» и иными нормативными актами.

2. Настоящие Правила определяют нормы поведения пациентов и лиц, их посещающих, в МО при получении медицинских услуг с целью обеспечения

условий для более полного удовлетворения потребности в медицинской помощи, обеспечения безопасности граждан при посещении ими МО, а также работников МО. Соблюдение настоящих Правил является обязательным.

3. Настоящие Правила размещаются для всеобщего ознакомления в инфоматах МО, а также на сайте МО в сети «Интернет».

4. Контроль соблюдения Правил осуществляется администрацией МО в лице главного врача, его заместителей, заведующих отделениями и старших медицинских сестер в стационаре и подразделениях амбулаторного этапа.

II. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА

ПАЦИЕНТ ИМЕЕТ ПРАВО:

1. медицинскую помощь в гарантированном объеме, оказываемую без взимания платы в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, а также на получение платных медицинских услуг и иных услуг, в том числе в соответствии с договором добровольного медицинского страхования. Право на медицинскую помощь иностранных граждан, проживающих и пребывающих на территории Российской Федерации, устанавливается законодательством Российской Федерации и соответствующими международными договорами Российской Федерации. Порядок оказания медицинской помощи иностранным гражданам определяется Правительством Российской Федерации;

2. выбор лечащего врача, по согласованию с врачом;

3. профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в МО в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;

4. получение консультаций врачей-специалистов МО, по назначению врача;

5. облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами;

6. получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, включая сведения о результатах обследования, наличии заболевания, его диагнозе и прогнозе, методах лечения, связанном с ними риске, возможных

вариантах медицинского вмешательства, их последствиях и результатах проведенного лечения;

7. получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности, квалификации его лечащего врача и других лиц, участвующих в оказании ему медицинской помощи;

8. выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;

9. защиту сведений, составляющих врачебную тайну пациента, а также персональных данных пациента;

10.отказ от медицинского вмешательства;

11. возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;

12.допуск к нему адвоката или законного представителя для защиты своих прав;

13.предоставление информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство, являющееся необходимым предварительным условием медицинского вмешательства;

14.непосредственное ознакомление с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, получение на основании такой документации консультации у других специалистов;

15.получение выписок из медицинских документов;

16. иные права граждан в сфере охраны здоровья, установленные федеральным законодательством РФ.

ПАЦИЕНТ ОБЯЗАН:

1. принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;

2. находясь на лечении, соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период его госпитализации, временной нетрудоспособности, и правила поведения пациента в МО;

3. в период госпитализации не снимать браслет, выданный в приемном отделении;

4. доброжелательно и вежливо относиться к медицинскому персоналу, доброжелательно и вежливо относиться к другим пациентам;

5. сообщать врачу всю информацию, необходимую для постановки диагноза и лечения заболевания;

6. информировать лечащего врача о перенесенных заболеваниях, известных ему аллергических реакциях, противопоказаниях, представить иные сведения, которые могут сказаться на качестве медицинских услуг;

7. ознакомиться с рекомендованным планом лечения и соблюдать его;

8. своевременно и неукоснительно выполнять все предписания лечащего врача;

9. немедленно информировать лечащего врача об изменении состояния своего здоровья в процессе диагностики и лечения;

10. соблюдать требования пожарной безопасности, при обнаружении источников пожара, иных угроз немедленно сообщать об этом любому работнику больницы;

11. бережно относиться к имуществу МО, соблюдать чистоту и тишину в помещениях МО;

12. соблюдать санитарно-противоэпидемический режим: соблюдать указания медперсонала, соблюдать масочный режим в период эпидемиологического неблагополучия;

13. соблюдать установленный распорядок дня;

14. во время обхода врачей, в часы измерения температуры, после обеденного сна — находиться в палате;

15. принимать от посетителей лишь те продукты питания, которые разрешены лечащим врачом.

ПАЦИЕНТАМ ЗАПРЕЩАЕТСЯ:

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

2. проносить в здания и служебные помещения МО крупногабаритные предметы (в т.ч. хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т.п.);
3. находиться в служебных помещениях МО без разрешения Администрации;
4. потреблять пищу в коридорах, на лестничных маршах и других помещениях МО, не предназначенных для потребления пищи;
5. курить в помещениях и на территории ГБУЗ «ОКБ»;
6. громко разговаривать, шуметь;
7. оставлять малолетних детей без присмотра;
8. выносить из МО документы, полученные для ознакомления;
9. изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из информационных папок;
10. размещать в помещениях и на территории МО объявления без разрешения администрации МО;
11. производить фото-, видео-, аудиосъемку без предварительного разрешения администрации МО. Проведение фото-, видео-, аудиосъемки на территории МО возможно при наличии согласия работника МО или пациента, являющегося объектом съемки и с разрешения главного врача МО;
12. находиться в помещениях МО в верхней одежде, грязной обуви;
13. преграждать проезд санитарного транспорта к зданиям МО;
14. проходить в здание и помещения МО в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, с агрессивным поведением, имеющим внешний вид, не отвечающим санитарно-гигиеническим требованиям;
15. пользоваться мобильной связью при нахождении на приеме у врача, во время выполнения процедур, манипуляций, обследований;
16. посещать МО с домашними животными;
17. проносить в МО скоропортящиеся продукты; хранить в холодильниках пищевые продукты без упаковок, без указания фамилии пациента, а также с истекшим сроком годности.

ОТВЕТСТВЕННОСТЬ:

1. пациент несет ответственность за последствия, связанные с отказом от медицинского вмешательства (госпитализации), за несоблюдение указаний (рекомендаций) медицинских работников, в том числе назначенного режима лечения, которые могут снизить качество медицинской помощи, повлечь за собой невозможность ее завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии здоровья пациента;
2. в случае нарушения пациентом и иными посетителями настоящих Правил, работники МО вправе делать им соответствующие замечания, вызывать наряд полиции и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством;
3. за воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к работникам МО, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в зданиях, служебных помещениях, на территории МО, причинение морального вреда работникам МО, причинение вреда деловой репутации, а также материального ущерба имуществу МО, пациенты и посетители, в зависимости от квалификации содеянного, несут гражданскую, административную, уголовную ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации;
4. за нарушение режима и настоящих Правил внутреннего распорядка врач вправе досрочно выписать пациента, закрыть листок временной нетрудоспособности с соответствующей отметкой о нарушении режима;
5. в случае причинения ущерба имуществу МО пациент обязан возместить причиненный ущерб в соответствии с нормами, установленными действующим законодательством.

Приложение 2
к приказу № 114-н
от «06» апреля 2023 г.

Режим дня в отделении:

7.00-8.00 – подъём, утренний туалет, гигиенические процедуры, термометрия;
8.00-8.30 – завтрак;
8.30-13.00 – лечебные процедуры, врачебный обход;
13.00-14.00 – обед;
14.00 – приём медикаментов;
14.30-16.00 – тихий час;
16.30 – полдник;
16:00-19:00 – приём медикаментов, лечебные процедуры;
18.00-18.30 – ужин;
19.00 – термометрия;
20.40 – вечерний туалет;
22.00 – сон.

В период эпидемического подъема заболеваемости ОРВИ и гриппом, при угрозе эпидемического распространения других инфекционных заболеваний приказом руководителя медицинского учреждения могут вводиться ограничительные мероприятия, направленные на минимизацию контактов (общений) пациентов и посетителей.

Правила передачи продуктов и личных предметов пациентам отделений стационара ГБУЗ «ОКБ».

1. При оказании медицинской помощи в стационарных условиях осуществляется бесплатное обеспечение пациентов лечебным (диетическим и профилактическим) питанием с учетом стандартных диет и возрастных норм, утвержденных приказами Минздрава России. Лечебное питание назначается лечащим врачом.

2. При оказании медицинской помощи в условиях дневных стационаров пациенты лечебным питанием не обеспечиваются.

3. Передачи продуктов и личных предметов для пациентов принимаются в помещении холла корпуса № 1, холла корпуса № 2, холла корпуса № 3, приемного отделения инфекционного госпиталя учреждения.

Прием передач продуктов и личных предметов осуществляется в период с 09:00 до 17:00 часов, в инфекционный госпиталь с 12.30 до 13.00.

4. В случае, если пациенту переданы продукты, запрещенные к передаче настоящими Правилами и рекомендациями лечащего врача, такие продукты подлежат изъятию персоналом отделения и возвращаются родственникам или направляются в пищевые отходы. Передачи разрешается передавать в полиэтиленовых пакетах с четким указанием фамилии имени отчества пациента, наименования отделения, номера палаты.

5. Условия для хранения продуктов (передач) пациентов в отделении:

- запрещены скоропортящиеся продукты питания;
- хранение продуктов (передач) допускается только с разрешения лечащего врача, в соответствии с назначенной диетой, при условии соблюдения температурного режима (от +4 до +8);

- срок хранения продуктов с момента вскрытия заводской упаковки не более 24 часов;
- готовые блюда (домашнего приготовления) должны быть употреблены в течение 2-х часов от момента передачи пациенту;
- продукты в холодильнике должны храниться в целлофановых пакетах с указанием даты, ФИО пациента, номера палаты;
- ежедневно дежурная медицинская сестра отделения проверяет соблюдение правил и сроков годности (хранения) пищевых продуктов, хранящихся в холодильниках и тумбочках.

6. Пищевые продукты с истекшим сроком годности, хранящиеся без целлофановых пакетов (в холодильнике), без указания даты, фамилии и номера палаты больного, а также имеющие признаки порчи, подлежат утилизации в пищевые отходы.

7. Продукты и личные вещи, разрешенные для передачи пациентам и их законным представителям, находящимся в отделениях учреждения:

- предметы ухода (зубная щетка, зубная паста, мыло, расческа и др.);
- индивидуальная посуда (тарелка, чашка и др.)
- нательная одежда (для обеспечения смены белья);
- постельное белье
- бумага, ручки, карандаши, книги, журналы;
- продукты питания согласно представленного списка :

8. Перечень продуктов, разрешенных к передаче:

Наименование продукта	Количество в сутки	Срок хранения
Фрукты, мытые кипяченной водой	Не более 0,5 кг	24 часа при t +2 до +6
Свежие овощи, мытые кипяченной водой	Не более 0,5 кг	18 часа при t +2 до +6

Соки в фабричной упаковке	Не более 0,5 литра	Указан на упаковке
Питьевая вода негазированная в фабричной упаковке	Не более 1,0 литра	Указан на упаковке
Печенье без глазури и фруктовых добавок, сушки в фабричной упаковке	Не более 0,3 кг	Указан на упаковке
Кефир, био-йогурт, творог не более 9% жирности (200 гр.) в фабричной упаковке	Не более 0,5 литра	Указан на упаковке
Сыры твердые	Не более 0,2 кг	72 часа при t +2 до -6
Мясо говядины, курицы отварное	Не более 0,2 кг	24 часа при t +2 до +6
Рыба отварная нежирная	Не более 0,2 кг	24 часа при t +2 до -6
Чай в пакетиках, сахар	100 / 200 грамм	Указан на упаковке

9.Продукты и личные вещи ,**запрещенные** для передачи пациентам и их законным представителям, находящимся в отделениях учреждения:

-Острые предметы: ножи, ножницы, иглы, спицы, вилки;

-Электронагревательные приборы, телевизоры, ноутбуки

- продукты питания согласно представленного списка:

1. Пищевая продукция без маркировки и (или) с истекшими сроками годности и (или) признаками недоброкачества
2. Яйца, в т.ч. отварные
3. Пищевая продукция домашнего (не промышленного) изготовления

4. Кремовые кондитерские изделия (пирожные и торты)
5. Солёные и маринованные овощи
6. Газированные напитки (кока-кола, пепси, спрайт, фанта и др.), квас, газированная вода питьевая, компоты и соки домашнего приготовления
7. Консервы (рыбные, мясные, овощные)
8. Паштеты, студни (заливные, мясные, рыбные)
9. Колбасы, копчёности, рыба, сосиски, пельмени, вареники и др.
10. Сметана, глазированные сырки, майонез, соусы, приправы
11. Домашняя выпечка
12. Грибы, соленая, копченая рыба

Приложение 4
к приказу № 114-н
от «06» апреля 2023 г.

**ПРАВИЛА ПОСЕЩЕНИЯ РОДСТВЕННИКАМИ ПАЦИЕНТОВ
ОТДЕЛЕНИЯ РЕАНИМАЦИИ И БЛОКОВ ИНТЕНСИВНОЙ ТЕРАПИИ
ГБУЗ «ОКБ»**

1. Родственники не должны иметь признаков острых инфекционных заболеваний (повышенной температуры, проявлений респираторной инфекции, диареи). Медицинские справки об отсутствии заболеваний не требуются.
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. Перед посещением отделения посетитель должен снять верхнюю одежду, надеть бахилы, халат, маску, шапочку, тщательно вымыть руки. Мобильный телефон и другие электронные устройства должны быть выключены.
4. Посетители в состоянии алкогольного (наркотического) опьянения в отделение не допускаются.
5. Посетитель обязуется соблюдать тишину, не затруднять оказание медицинской помощи другим пациентам, выполнять указания медицинского персонала, не прикасаться к медицинским приборам.
6. Не разрешается посещать пациентов детям в возрасте до 14 лет.
7. Одновременно разрешается находиться в палате не более чем одному посетителю.
8. Посещения родственников не разрешаются во время проведения в палате инвазивных манипуляций (интубация трахеи, катетеризация сосудов, перевязки и т.п.), проведения сердечно-легочной реанимации.
9. Родственники могут оказывать помощь медицинскому персоналу в уходе за пациентом и поддержании чистоты в палате только по личному желанию и после подробного инструктажа.

Памятка для посещения своего родственника в отделении анестезиологии-реанимации или палате интенсивной терапии ГБУЗ «ОКБ»

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 отделения анестезиологии-реанимации или палаты интенсивной терапии необходимо снять верхнюю одежду, надеть бахилы, халат, маску, шапочку, тщательно вымыть руки.

3. В отделение анестезиологии-реанимации или палату интенсивной терапии не допускаются посетители, находящиеся в алкогольном (наркотическом) опьянении.

4. В отделении анестезиологии-реанимации или палате интенсивной терапии могут находиться одновременно не более 2-х родственников, дети до 14 лет к посещению 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, неукоснительно выполнять указания медицинского персонала, не затруднять оказание медицинской помощи другим больным. При нарушении лечебно-охранительного режима в отделении посетители должны незамедлительно покинуть отделение анестезиологии-реанимации или палату интенсивной терапии.

6. Вам следует покинуть отделение анестезиологии-реанимации или палату интенсивной терапии 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 или палату интенсивной терапии только в сопровождении близкого родственника (отца, матери, жены, мужа, взрослых детей).

Приложение 5
к приказу № 114-н
от «06» апреля 2023 г.

ПРАВИЛА ПОСЕЩЕНИЯ РОДСТВЕННИКАМИ ПАЦИЕНТОВ

Время посещения тяжелобольных пациентов - ежедневно с 8.00 до 20.00; в выходные и праздничные дни с 10.00 до 18.30.

При посещении стационара больницы посетителю для оформления пропуска необходимо предъявить диспетчеру бюро пропусков документ, удостоверяющий личность. По одному пропуску к пациенту допускается не более 1 -го посетителя.

Во время посещения больных необходимо соблюдать противоэпидемические мероприятия в целях безопасности пациентов.

Во время ограничительных мероприятий в связи с эпидемиологической ситуацией все посещения запрещены.

Посещения пациентов, находящихся на лечение в инфекционных госпиталях запрещены.

ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТОВ МЕЖДУ ПАЦИЕНТОМ И ГБУЗ «ОКБ»

1. Все возникающие споры между пациентом и ГБУЗ «ОКБ» рассматриваются должностными лицами ГБУЗ «ОКБ» в соответствии с требованиями федерального закона от 02.05.2006 г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».
2. Обращения граждан могут поступать в устной форме, письменной форме (в том числе в виде записей в книге жалоб и предложений) или по электронной почте.
3. Пациенты и посетители (заявители) могут обращаться с жалобами, заявлениями или предложениями по вопросам организации и оказания медицинской помощи к главному врачу медицинской организации, его заместителям или заведующим отделениями лично или через своего законного представителя.
4. Все поступившие в письменной форме или по электронной почте обращения заявителей, подлежат обязательной регистрации в день их поступления в медицинском учреждении.
5. Ответ на обращение, поступившее в письменной форме или по электронной почте, дается в течение 30 дней с момента даты регистрации обращения.
6. Устные обращения рассматриваются руководителем учреждения, к которому обратился гражданин (главный врач, его заместитель, заведующие отделениями) в ходе личного приема.
7. Главный врач медицинского учреждения и его заместители проводят личный прием граждан с периодичностью, не реже 1 раза в неделю. Место, дни и часы личного приема граждан устанавливаются с учётом графика работы. Данная

информация для граждан вывешена на информационных досках в отделениях, на сайте медицинской организации.

8. В случае несогласия заявителя с результатами рассмотрения его обращения, он может обратиться в вышестоящие органы.

Заключение:

Приоритетной целью деятельности ГБУЗ «ОКБ» является оказание своевременной качественной медицинской помощи пациенту в период его наблюдения и лечения в учреждении, создание для пациента условий, способствующих эффективному лечению и быстрейшему выздоровлению. Достижение высоких результатов лечения пациента невозможно без должного контакта медицинского персонала и пациента, взаимного соблюдения прав и обязанностей всех участников лечебного процесса, взаимного уважения.

В связи с вышеуказанным, администрация учреждения обращает внимание пациентов на следующее:

1. При возникновении какой-либо проблемы, связанной с его пребыванием и лечением в учреждении пациент вправе обратиться к руководству учреждения в соответствии с информацией, размещенной на информационных стендах;

2. Пациенты, его законные представители и родственники, а также посетители могут оставить отзыв о качестве, условиях оказания медицинской помощи, работе специалистов учреждения, высказать предложения, пожелания и идеи любым удобным способом:

- в книге отзывов и предложений (имеется в каждом отделении учреждения);
- на официальном сайте учреждения <http://gbuz-okb-tver.ru/o-bolnitse/information>
- почтой по адресу: г.Тверь, Санкт-Петербургское шоссе, д. 105, индекс 170036
- электронной почтой: tvokb@okb-tver.ru