



ГКП «Областная станция скорой и неотложной медицинской помощи» на ПХВ
Управление здравоохранения Актыбинской области

ГКП «ОСШМП» на ПХВ Управление здравоохранения Актыбинской области			
Наименование структурного подразделения:	Врачебно-фельдшерский состав		
Название документа:	СОП «Обслуживание пациентов с ограниченными возможностями» №-20		
Утвержден:	Приказом Главного врача №10 от «6» 2023 г.		
Разработчик	<i>Должность</i>	<i>Ф.И.О.</i>	<i>Подпись</i>
	Врач-эксперт	Абдуллаева А.З.	
	Врач-эксперт	Балмагамбетова Г.Ж.	
Согласовано:	Заместитель главного врача по медицинской части	Неталиева Д.П.	
	Заместитель главного врача по ОМР	Кушетова Г.А.	
Дата согласования:	06.01.2023г.		
Ответственный за исполнение:	Зав. подстанций Старшие врачи смен Врачебно-фельдшерский состав		
Версия №1	Дата следующего пересмотра « _____ » 2026 год		

Актобе, 2023 год

ГКП «ОСШМП» на ПХВ	СОП «Обслуживание пациентов с ограниченными возможностями»	Код:
		Версия: 1 от 05.01.2023г.
		Страница:



СОП «Обслуживание пациентов с ограниченными возможностями»

1. Цель

Настоящий документ устанавливает порядок обслуживания пациентов с ограниченными возможностями в ОССНМП.

2. Пользователи

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

3. Определение

В ОССНМП 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.

4. Обслуживание лиц с ограниченной подвижностью

- 1) Организация 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);
- 2) Организация оснащена лифтом для пациентов, а также установлены пандусы у выхода на территорию здания и на лестничных площадках для свободного передвижения пациентов на инвалидных колясках.
- 3) 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.

5. Общие рекомендации обслуживания людей с ограниченными возможностями

- 1) Персоналу следует улыбаться и относиться к пациентам с ограниченными физическими возможностями с уважением и вниманием.
- 2) Не следует делать преждевременных предположений о том, какой тип инвалидности имеется у человека.

ГКП «ОССНМП» на ПХВ	СОП «Обслуживание пациентов с ограниченными возможностями»	Код:
		Версия: 1 от 05.01.2023г.
		Страница:



**ГКП «Областная станция скорой и неотложной медицинской помощи» на ПХВ
Управление здравоохранения Актыубинской области**

- 3) Во многих случаях, как уже говорилось выше, физический недуг, которым обусловлена инвалидность, не виден. Поэтому необходимо время для того, чтобы выяснить потребности ваших клиентов.
- 4) Следует проявить терпение, ведь чтобы понять и ответить на вопросы людей с некоторыми типами инвалидности требуется больше времени.
- 5) Если вы не можете понять, что говорит клиент, просто вежливо переспросите.
- 6) Обращайтесь с вопросами непосредственно к лицу, имеющему инвалидность, а не сопровождающему их человеку.
- 7) Используйте простой язык и говорите короткими предложениями.
- 8) Не прикасайтесь к служебным животным (помните, они выполняют свои обязанности и не должны отвлекаться).
- 9) Прежде чем прикоснуться к инвалидному креслу или другому оборудованию, спросите разрешения.

6. Порядок обслуживания инвалидов, у которых отсутствуют зрение и слух

1) Когда производится осмотр лиц, у которых отсутствуют зрение и слух, медработник предупреждает, чтобы рядом был близкий человек с навыками коммуникации с пациентом.

2) Правила общения:

- 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);
- 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);
- если необходимо, спросите, есть ли другой более легкий способ общения (например, с помощью ручки и бумаги);
- 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;
- при обслуживании людей с психическими проблемами разговаривайте спокойно и уважительно, слушайте очень внимательно;
- при обслуживании людей с физическими недостатками обращайтесь к ним напрямую, а не к сопровождающим. Не касайтесь вспомогательных устройств, уберите препятствия, чтобы обеспечить свободное передвижение;

ГКП «ОСНМП» на ПХВ	СОП «Обслуживание пациентов с ограниченными возможностями»	Код:
		Версия: 1 от 05.01.2023г.
		Страница:



**ГКП «Областная станция скорой и неотложной медицинской помощи» на ПХВ
Управление здравоохранения Актюбинской области**

– при обслуживании людей с нарушениями речи (не способные членораздельно произносить слова, выражать мысли или имеющие дефект заикания) не делайте преждевременных выводов (трудности с речью не означают наличие интеллектуальной инвалидности);

– 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 разрешения. Предложите 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.

7. Выбор подходящего слова

1) 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.

2) 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
Лилипут, гном	человек, имеющий форму карликовости
Заика	человек с расстройством речи

ГКП «ОССНМП» на ПХВ	СОП «Обслуживание пациентов с ограниченными возможностями»	Код:
		Версия: 1 от 05.01.2023г.
		Страница:



**ГКП «Областная станция скорой и неотложной медицинской помощи» на ПХВ
Управление здравоохранения Актюбинской области**

Ссылки:

- 1) Кодекс Республики Казахстан от 07 июля 2020 года №360 – VI ЗРК «О здоровье народа и системе здравоохранения».
- 2) Приказ и.о. Министра здравоохранения Республики Казахстан от 5 ноября 2021 года № ҚР ДСМ – 111 «Об утверждении стандартов аккредитации медицинских организаций».

ГКП «ОССНМП» на ПХВ	СОП «Обслуживание пациентов с ограниченными возможностями»	Код:
		Версия: 1 от 05.01.2023г.
		Страница:



**ГКП «Областная станция скорой и неотложной медицинской помощи» на ПХВ
Управление здравоохранения Актыбинской области**

Лист изменений

Дата внесения изменений	Причина изменения, актуализация СОП	Внесенные изменения	Должность, Ф.И.О. и подпись лица, внесшего изменения	Ф.И.О. и подпись зам. главного врача по МЧ

ГКП «ОССНМП» на ПХВ	СОП «Обслуживание пациентов с ограниченными возможностями»	Код:
		Версия: 1 от 05.01.2023г.
		Страница:



ГКП «Областная станция скорой и неотложной медицинской помощи» на ПХВ
Управление здравоохранения Актюбинской области

Лист ознакомления

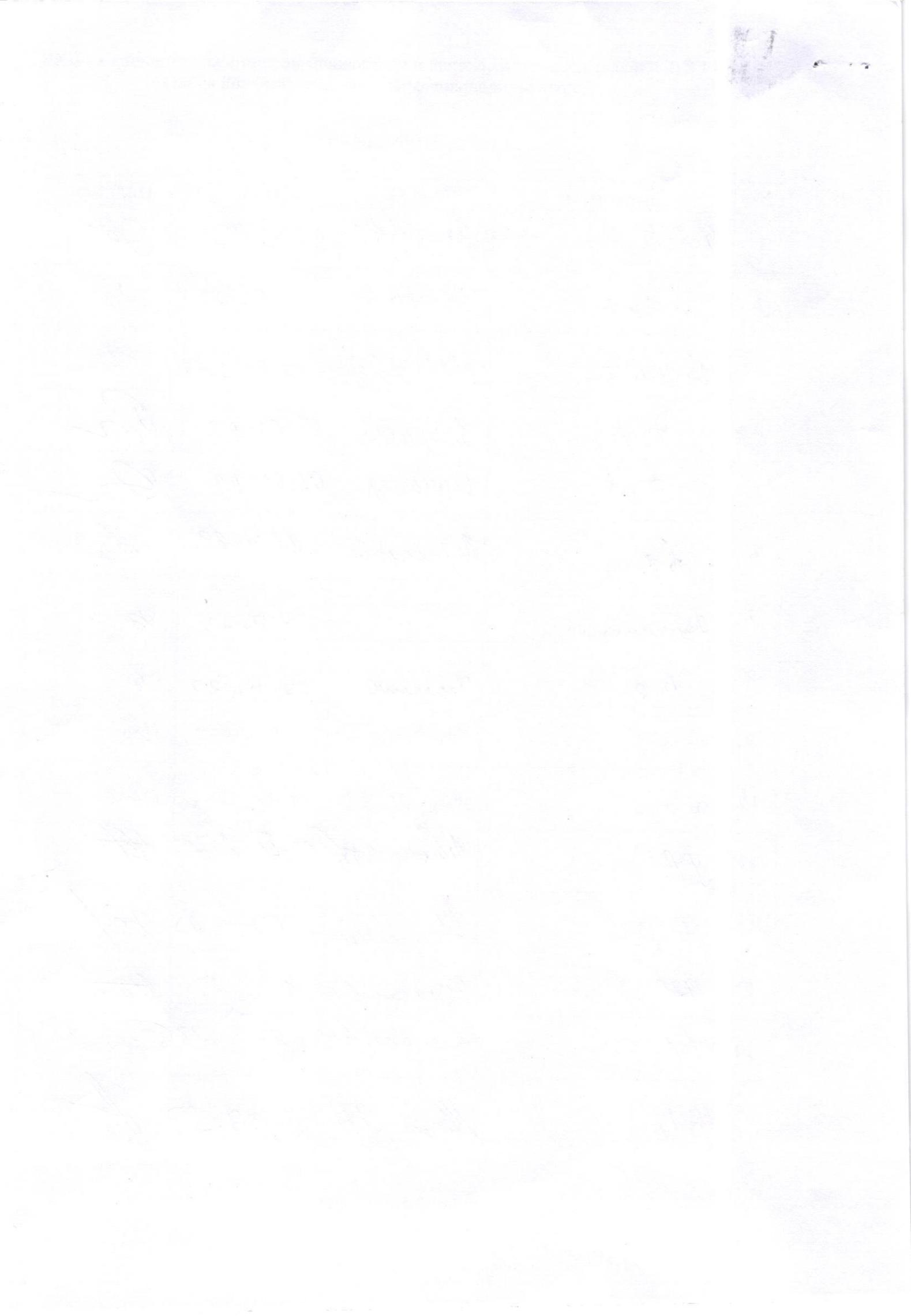
№	Должность	ФИО	Дата	Подпись
1	фельдшер СМП	Асанжолқызы Күрсүмба		<i>[Signature]</i>
2	фельдшер СМП	Курбан Серік		<i>[Signature]</i>
3	фельдшер СМП	Кривошурко ИВ		<i>[Signature]</i>
4	фельдшер СМП	Аманжол		<i>[Signature]</i>
5	врач СМП	Камарбаева ВК		<i>[Signature]</i>
6	фельдшер СМП	Мурсоев		<i>[Signature]</i>
7	фельдшер СМП	Жискембаева		<i>[Signature]</i>
8	фельдшер СМП	Аманжол		<i>[Signature]</i>
9	фельдшер СМП	Гүлнәр Аман		<i>[Signature]</i>
10	Ахметова БТ	врач СМП		<i>[Signature]</i>
11	фельдшер СМП	Жүзеп		<i>[Signature]</i>
12	фельдшер СМП	Жанелин М.А.		<i>[Signature]</i>
13	фельдшер СМП	Жанелин Р.		<i>[Signature]</i>
14	фельдшер СМП	Мухаммеджанов И		<i>[Signature]</i>
15	фельдшер СМП	Чуев А		<i>[Signature]</i>
16	врач СМП	Новичков С.В.		<i>[Signature]</i>
17	фельдшер СМП	Аман		<i>[Signature]</i>
18	фельдшер СМП	Аманжол		<i>[Signature]</i>
19	фельдшер СМП	Султан		<i>[Signature]</i>
20	фельдшер СМП	Камарбаева И.		<i>[Signature]</i>
21	фельдшер СМП	Рамадан Т		<i>[Signature]</i>
22	фельдшер СМП	Жанжол		<i>[Signature]</i>
23	фельдшер СМП	Мамбет		<i>[Signature]</i>
24	фельдшер СМП	Аманжол		<i>[Signature]</i>
25	СМ.ВР СМП	Сатбаева ВК		<i>[Signature]</i>



ГКП «Областная станция скорой и неотложной медицинской помощи» на ПХВ
Управление здравоохранения Актыбинской области

Лист ознакомления

№	Должность	Ф.И.О.	Дата	Подпись
1	Врач	Дубаушев	02.03.23	[Signature]
2	ф.р.	Алибаев	02.03.23	[Signature]
3	Врач	Челмербаев	02.03.23	[Signature]
4	Ф.р.	Дауытба	02.03.23	[Signature]
5	Ф-р	Ормибасар	02.03.23	[Signature]
6	Вр	Вереничев	21.11.22	[Signature]
7	Дулиханов.		02.03.23	[Signature]
8	Ф-р.	Талимов.	02.03.23	[Signature]
9	Ф-р	Мухомбетов	02.03.2023	[Signature]
10	Ф-р	Монгабаев С	02.03.2023	[Signature]
11	Фр	Ахметов	02.11.23	[Signature]
12	Ф/р	Ахметов	02.11.23	[Signature]
13	Ф/р	Ибрагимов	02.11.23	[Signature]
14	Ф/р	Ахметов	02.11.23	[Signature]
15	Ф/р	Умаров А.А.	02.03.23	[Signature]





ГКП «Областная станция скорой и неотложной медицинской помощи» на ПХВ
Управление здравоохранения Актиубинской области

№	Должность	Ф.И.О.	Дата	Подпись
16	ф/р	Абалва	02.03.23	
17	ф/р	Эбогулов	02.03.23	
18	ф/р	Мусаев	02.03.23	
19	ф-р	Тарим	02.03.23	
20	ф-р	Самусов	02.03.23	
21	ф/р	Кареев О.В.	02.03.23	
22	ф/р	Мурзаев	02.03.23	
23	ф/р	Жидея Н.	02.03.23	
24	ф/р	Абдалов	02.03.23	
25	ф-р	Берик Р.	02.03.23	
26	ф-р	Маташев	03.03.23	
27	ф/р	Бамбаев Р.К.	3.03.23	
28	ф-р	Куяшев	03.03.23	
29	ф-р	Таболдин	03.03.23	
30				



ГКП «Областная станция скорой и неотложной медицинской помощи» на ПХВ
Управление здравоохранения Актыбинской области

Лист ознакомления

№	Ф.И.О.	Должность	Дата	Подпись
1	Андреев	д-р	03.03.23	[Signature]
2	Иванов	д-р	03.03.23	[Signature]
3	Александров	д-р	3.03.23	[Signature]
4	Кузнецов	д-р	3.03.23	[Signature]
5	Иванов О.О.	д-р	03.03.23	[Signature]
6	Колосов	врач	3.03.23	[Signature]
7	Курт Т.	д-р	3.03.23	[Signature]
8	Мамин Д.	д-р	3.03.23	[Signature]
9	Богданов М.	д-р	3.03.23	[Signature]
10	Михайлов	д-р	3.03.23	[Signature]
11	Тимофеев И.	д-р	3.03.23	[Signature]
12	Иванов С.	д-р	03.03.23	[Signature]
13	Маратов Е.	д-р	03.03.23	[Signature]



Государственное коммунальное предприятие «Областная станция скорой и неотложной медицинской помощи» на ПХВ

16	Наурмураев	Ф-Р	03.03.23	Наур
17	Некоче	Ф-Р	3.03.23	Некоч
18	Александров	Ф-Р	2.03.23	Александр
19	Умарбеков	Ф-Р	3.03.23	Умар
20	Сариев	Ф-Р	3.03.23	Сариев
21	Аманжол	Ф-Р	3.03.23	Аманжол
22	Мамедов	Ф-Р	03.03.23	Мамедов
23	Аманжол	Ф-Р	02.03.23	Аманжол
24	Аманжол	Ф-Р	03.03.23	Аманжол
25	Аманжол	Ф-Р	03.03.23	Аманжол
26	Сариев	Ф-Р	03.03.23	Сариев
27	Аманжол	Ф-Р	03.03.23	Аманжол
28	Аманжол	Ф-Р	03.03.23	Аманжол
29				
30				



ГКП «Областная станция скорой и неотложной медицинской помощи» на ПХВ
Управление здравоохранения Актюбинской области

Лист ознакомления

№	Должность	Ф.И.О.	Дата	Подпись
1	Фельдшер	Сарсембек Е.А.		
2	Фельдшер	Тимасеков И.С.		
3	Врач	Арменов А.Б.		
4	Фельдшер	Чемсубай С.Ч.		
5	Фельдшер	Жоншаев К.К.		
6	Фельдшер	Коржабаев Г.А.		
7	Фельдшер	Башар И.К.		
8	Фельдшер	Камалбаев А.К.		
9	Врач	Иманкулов А.С.		
10	Фельдшер	Ниматашев В.А.		
11	Врач	Исмаилов Г.Н.		
12	Фельдшер	Тохомбаев И.И.		
13	Фельдшер	Султанов А.Ч.		
14	Фельдшер	Ширин И.Т.		
15	Фельдшер	Омеренов Н.А.		
16	Фельдшер	Тураров И.М.		
17	Фельдшер	Муратов А.Б.		
18	Фельдшер	Бимтабаев А.Б.		
19	Фельдшер	Арапхан А.М.		
20	Фельдшер	Ермеков Т.К.		
21	Фельдшер	Абжанов С.Б.		
22	Фельдшер	Абжанов Д.С.		
23	Фельдшер	Аркунов Б.Д.		
24	Фельдшер	Ермеков И.К.		
25	Фельдшер	Жеңербаев К.		
26	Фельдшер	Тимежанов Р.Д.		
27	Врач	Мусенов И.К.		
28	Фельдшер	Жаралышев Б.Т.		
29	См. врач	Аманжолов И.М.		
30				



ГКП «Областная станция скорой и неотложной медицинской помощи» на ПХВ
Управление здравоохранения Актубинской области

Лист ознакомления

№	Должность	Ф.И.О.	Дата	Подпись
1	фельдшер	Сергеева Е.А.		
2	фельдшер	Жилеянов М.Е.		
3	Вроч	Адилов А.Б.		
4	фельдшер	Четубай Е.Ч.		
5	фельдшер	Контанов К.К.		
6	фельдшер	Кодрабаев Ч.А.		
7	фельдшер	Батыр К.К.		
8	фельдшер	Жалыбай А.К.		
9	Вроч	Иманкулова А.С.		
10	фельдшер	Ахмедов А.М.		
11	Вроч	Исламов Р.Ч.		
12	фельдшер	Байрашова М.М.		
13	фельдшер	Ескуполова А.Ч.		
14	фельдшер	Шельяс К.Т.		
15	фельдшер	Отеленов К.А.		
16	фельдшер	Пурданов М.М.		
17	фельдшер	Муртаев А.Б.		
18	фельдшер	Болматов А.Б.		
19	фельдшер	Арсланов А.М.		
20	фельдшер	Ержан Р.К.		
21	фельдшер	Рахманов Е.Б.		
22	фельдшер	Айтманов Б.С.		
23	фельдшер	Анауров К.Д.		
24	фельдшер	Ермек К.К.		
25	фельдшер	Закербеков К.		
26	фельдшер	Жилектеев Р.Д.		
27	Вроч	Мусылова К.К.		
28	фельдшер	Сидорова Е.М.		
29	Ст. Вроч	Аманжолова А.М.		
30				



Лист ознакомления

№	Должность	Ф.И.О.	Дата	Подпись
1	врач	Лесков А. П.	05.03.23	
2	фельдшер	Фитбаева А. А.	05.03.23	
3	фельдшер	Омарпаева	05.03.23	
4	фельдшер	Рахметжанов	05.03.23	
5	фельдшер	Сурганов	05.03.23	
6	Ф-Р	Исмаилов	05.03.23	
7	Ф-Р	Кузнецов Д.	05.03.23	
8	Ф-Р	Бисканов Н.	05.03.23	
9	Ф-Р	Кузнецов Д.	05.03.23	
10	Ф-Р	Юрриев Д.	05.03.23	
11	Ф-Р	Калиев	05.03.23	
12	Ф-Р	Абдиев Д.	05.03.23	
13	Ф-Р	Абдиев Н.	05.03.23	
14	Ф-Р	Сайтбеков М. Р.	05.03.23	
15	Ф-Р	Камбаров А.	05.03.23	
16	Ф-Р	Шогабалов Ч.	05.03.23	



ГКИ «Областная станция скорой и неотложной медицинской помощи» на ПХВ
Управление здравоохранения Актюбинской области

№	Должность	Ф.И.О.	Дата	Подпись
16	ф-р.	Глушатов Н.Н.	05.03.2023.	
17	ф-р	Жималов Р.С	05.03.2023	
18	зур	Жогулбаев	5.3.23	
19	фрр	Мелис Д	5.3.23	
20	вр	Камышев	05.03.23	
21	фр	Мехембетов Б.С	05.03.23	
22	ф-р	Сыроева	5.03.23	
23	фр-р	Нурмаев Р	5.03.23	
24	ф-р	Джанаров	5.03.23	
25	фр-р	Бабакиев Б.С	5.03.23	
26	фр-р	Ишмаев А	05.03.23	
27	фр-р	Баймолдаев Н	05.03.23	
28	вр.	Ценова Р.Р.	05.03.23	
29	фр-р	Точкабаев Н	05.03.23	
30				



Лист ознакомления

№	Должность	ФИО	Дата	Подпись
1	фельдшер	Иванова Т.Б		
2	фельдшер	Муртазина Д		
3	фельдшер	Базаарбаев. А.		
4	фельдшер	Абдрахманов. А. Г.		
5	фельдшер	Умаров. Е. Н.		
6	фельдшер	Исмаилов. А.		
7	фельдшер	Исмаилов. А.		
8	фельдшер	Исмаилов. А.		
9	врач	Намиров Р. А.		
10	фельдшер	Исмаилов. А.		
11	фельдшер	Исмаилов. А.		
12	фельдшер	Исмаилов. А.		
13	фельдшер	Исмаилов. А.		
14	фельдшер	Исмаилов. А.		
15	фельдшер	Исмаилов. А.		
16	фельдшер	Исмаилов. А.		
17	фельдшер	Исмаилов. А.		
18	фельдшер	Исмаилов. А.		
19	фельдшер	Исмаилов. А.		
20	фельдшер	Исмаилов. А.		
21	врач	Исмаилов. А.		
22	врач	Исмаилов. А.		
23	фельдшер	Исмаилов. А.		
24	фельдшер	Исмаилов. А.		
25	фельдшер	Исмаилов. А.		
26	фельдшер	Исмаилов. А.		
27	фельдшер	Исмаилов. А.		



Лист ознакомления

№	Должность	Ф.И.О.	Дата	Подпись
1	фр	Ашев Р. Ч		
2	фр	Илухаджиева Н.		
3	врач	Казиева су		
4	фр	Исмаилов Д		
5	ф-р	Азубайтова		
6	ф-р	Миромбекова		
7	фр	Бердубаев		
8	фр	Бичушкинов		
9	ф-р	Ерашев Е. Б.		
10	фр	Кашаманова		
11	ф-р	Аманова Д		
12	фр	Жукишкешева О		
13	фр	Козаренко В		
14	ф-р	Хаирин К		
15	ф-р	Байсанов П		



ГКП «Областная станция скорой и неотложной медицинской помощи» на ПХВ
Управление здравоохранения Актыобинской области

№	Должность	Ф.И.О.	Дата	Подпись
16	врач	Бекралиева		
17	срр	Мастобалева		
18	ср-р	Алижанов		
19	ср-р	Табдигалиев		
20	ср-р	Исмаилов		
21	ср-р	Тажиев		
22	ср-р	Асубайжанов		
23	срр	Умарбаева		
24	срр	Сарбаева Р		
25	ср-р	Утемишбаева А		
26	ср-р	Серинова Т.И.		
27	ср-р	Усимбаева		
28	срр	Каледжанов		
29	срр	Халимова		
30	срр	Халимов		



Лист ознакомления

№	Должность	Ф.И.О.	Дата	Подпись
1	фр - р	Кабиев А		
2	фр - р	Чалибеков А		
3	фр	Тиркубеев Н		
4	фр	Орджанов Р		
5	фр	Калиев		
6	фр	Кочиев С		
7	фр - р	Хусеинов		
8	фр - р	Алубаев		
9	фр - р	Кочиев С		
10	фр - р	Евандиев		
11	фр	Касимов		
12	фр - р	Иманова		
13	фр - р	Иманова Ф		
14	фр	Селезнев		
15	врач	Кереева		



ГКП «Областная станция скорой и неотложной медицинской помощи» на ПХВ
Управление здравоохранения Актыубинской области

№	Должность	Ф.И.О.	Дата	Подпись
16	врач	Бекдашева		Бекд
17	фрр	Мастомбаева		Маст
18	ф-р	Кенжетов		Кенж
19	ф-р	Кудметжан		Кудмет
20	фрр	Бабаханов		Баба
21	фрр	Табир		Таб
22	фрр	Миромирова		Мир
23	фрр	Козоренко		Коз
24	врач	Исаидин		Исаид
25	фр-р	Селезнев		Селез
26	фрр	Бейсенбетов		Бейсен
27	ф-р	Саробайда - Д		Сароб
28	ф-р	Тур. Д.		Тур
29	фрр	Жуналиева		Жунали
30	фрр	Умарбаева		Умар