

# Алгоритм дій медичного працівника, реєстратора при зверненні ветерана з ампутацією

## 1. Етап зустрічі (Перший контакт)

- **Візуальний контакт:** Привітайтеся першим. Дивіться в очі, а не на протез чи місце ампутації. Ваша міміка має бути спокійною та привітною (без надмірного жалю чи «героїзації»).
- **Звернення:** Використовуйте стандартне ввічливе звернення. Якщо ви бачите військову форму або знаки розрізнення, доречно подякувати за службу (коротко: «Дякуємо за ваш захист»), але не затримуйте чергу довгими розмовами.
- **Простір:** Якщо ветеран на кріслі колісному або з протезом ноги, не виходьте різко з-за стійки. Дайте людині можливість зручно розташуватися біля віконця.

## 2. Пропозиція допомоги

- **Запитайте, перш ніж діяти:** Ніколи не хапайте за крісло колісне, не намагайтеся підхопити під лікоть або забрати наплічник, якщо вас про це не просили.
- **Формулювання:** «Чи потрібна вам допомога з документами / пересуванням до кабінету?» або «Я можу вам чимось допомогти?».
- **Якщо допомога потрібна:** Уточніть, як саме (наприклад, «Як мені краще вас підтримати?»).

## 3. Робота з документами

- **Звільнення рук:** Якщо у ветерана ампутація верхньої кінцівки, допоможіть дістати документи з папки/сумки **тільки після прямого дозволу**.
- **Підпис:** Якщо ветерану важко підписати документ (ампутація правої руки/двох рук), уточніть, чи є у нього штамп-факсиміле або чи потрібен йому час, щоб зробити це повільніше. Будьте терплячими, не підганяйте.
- **Пріоритетність:** Нагадайте про право на позачергове обслуговування (згідно з посвідченням УБД або особи з інвалідністю внаслідок війни).

## 4. Координація руху по закладу

- **Оцінка маршруту:** Реєстратор має знати, чи працює ліфт, чи немає на шляху до потрібного кабінету високих порогів або вузьких дверей.
- **Чіткі вказівки:** Поясніть дорогу просто: «Кабінет №12 на цьому поверсі, двері широкі, біля кабінету є зручні крісла для очікування».
- **Супровід:** Якщо заклад великий, запропонуйте супровід працівника (санітара чи волонтера), особливо якщо ветеран ще на етапі освоєння протеза і швидко втомлюється.

## 5. Психологічні аспекти

- **Уникайте тригерів:** Не створюйте гучних різких звуків (не грюкайте дверима чи печатками).
- **Жодних розпитувань:** Не ставте питань типу: «Де це сталося?», «Яка це була зброя?», «Чи болить фантомно?». Це неетично і може спровокувати ретравматизацію.
- **Завершення:** Чітко повідомте наступний крок: «Ваша картка вже у лікаря, можете проходити до кабінету №5».

## Що не можна робити (Категорично):

1. Спиратися на крісло колісне ветерана (це його особистий простір).
2. Називати ветерана «сонечко», «герой», «бідненький» (тільки на ім'я по батькові або «пане [прізвище]»).
3. Демонструвати надмірну цікавість до конструкції протеза.