



**Служба  
здоровья**

**Проект «Стандарт организации  
оказания неотложной помощи  
в амбулаторно-  
поликлиническом звене  
Республики Башкортостан»**



*Путь к здоровью начинается #дома*

# ЦЕЛИ ПРОЕКТА «ОРГАНИЗАЦИЯ ОКАЗАНИЯ НЕОТЛОЖНОЙ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ В РЕСПУБЛИКЕ БАШКОРТОСТАН»



**Повышение доступности  
первичной медико-  
санитарной помощи**



**Повышение  
удовлетворенности  
пациентов медицинской  
помощью**



**Приведение к единому  
формату работы службы  
неотложной медицинской  
помощи во всех  
поликлиниках республики**



**Рационализация рабочего  
времени участковых  
врачей**



**Мониторинг и контроль  
качества работы  
неотложной медицинской  
помощи в поликлиниках**

## НОРМАТИВНАЯ БАЗА

**Федеральный закон от 21.11.2011 №323-ФЗ**  
«Об основах охраны здоровья граждан  
в Российской Федерации»  
(ст. 32, п.4 пп.2; ст. 35. п.2)

**Приказ МЗ РФ от 15 мая 2012 г. №543н**  
«Об утверждении положения об организации  
оказания первичной медико-санитарной помощи  
взрослому населению» (Приложение №5)

**Приказ МЗ РФ от 30 октября 2020 г. №1183н**  
«Об утверждении требований к комплектации  
лекарственными препаратами и медицинскими  
изделиями укладки для оказания ПМСП  
взрослым в неотложной форме»

**Приказ МЗ РФ от 20 июня 2013 г. №388н**  
«Об утверждении порядка оказания скорой,  
в том числе скорой специализированной,  
медицинской помощи»

**Порядки оказания медицинской помощи,**  
утверждаемые уполномоченным федеральным  
органом исполнительной власти

**Стандарты медицинской помощи,**  
утверждаемые уполномоченным  
федеральным органом исполнительной власти

**Клинические рекомендации**

**Положения** об организации оказания медицинской  
помощи по видам медицинской помощи

# ОКАЗАНИЕ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ НА ДОМУ

## Экстренная

20 минут

**Бригада СМП**

- а) нарушения сознания
- б) нарушения дыхания
- в) нарушения системы кровообращения
- г) психические расстройства
- д) болевой синдром
- е) травмы любой этиологии, отравления, ранения
- ж) термические и химические ожоги
- з) кровотечения любой этиологии
- и) роды, угроза прерывания беременности



## Неотложная

2 часа

**- Бригада поликлиники  
- Бригада СМП (вне часы работы поликлиник)**

- а) внезапные острые заболевания, обострения хр.заболеваний, требующие срочного мед.вмешательства, без явных признаков угрозы жизни
- б) констатация смерти (за исключением часов работы медицинских организаций, оказывающих медицинскую помощь в амбулаторных условиях)



## Вызов врача на дом (плановая медпомощь)

24 часа

**Участковые врачи**

Осмотр и консультация пациентов при вызове врача на дом



## Патронаж

(плановая медпомощь)

По графику

**Участковые врачи**

- а) наблюдение пациентов после выписки из стационара
- б) наблюдение пациентов после вызова СМП и отказа от госпитализации
- в) патронаж маломобильных, пациентов с хроническими заболеваниями



*Приказ Минздрава России «Об утверждении порядка оказания скорой, в том числе скорой специализированной, медицинской помощи» от 20 июня 2013 года N 388н с изменениями от 2020 г.*

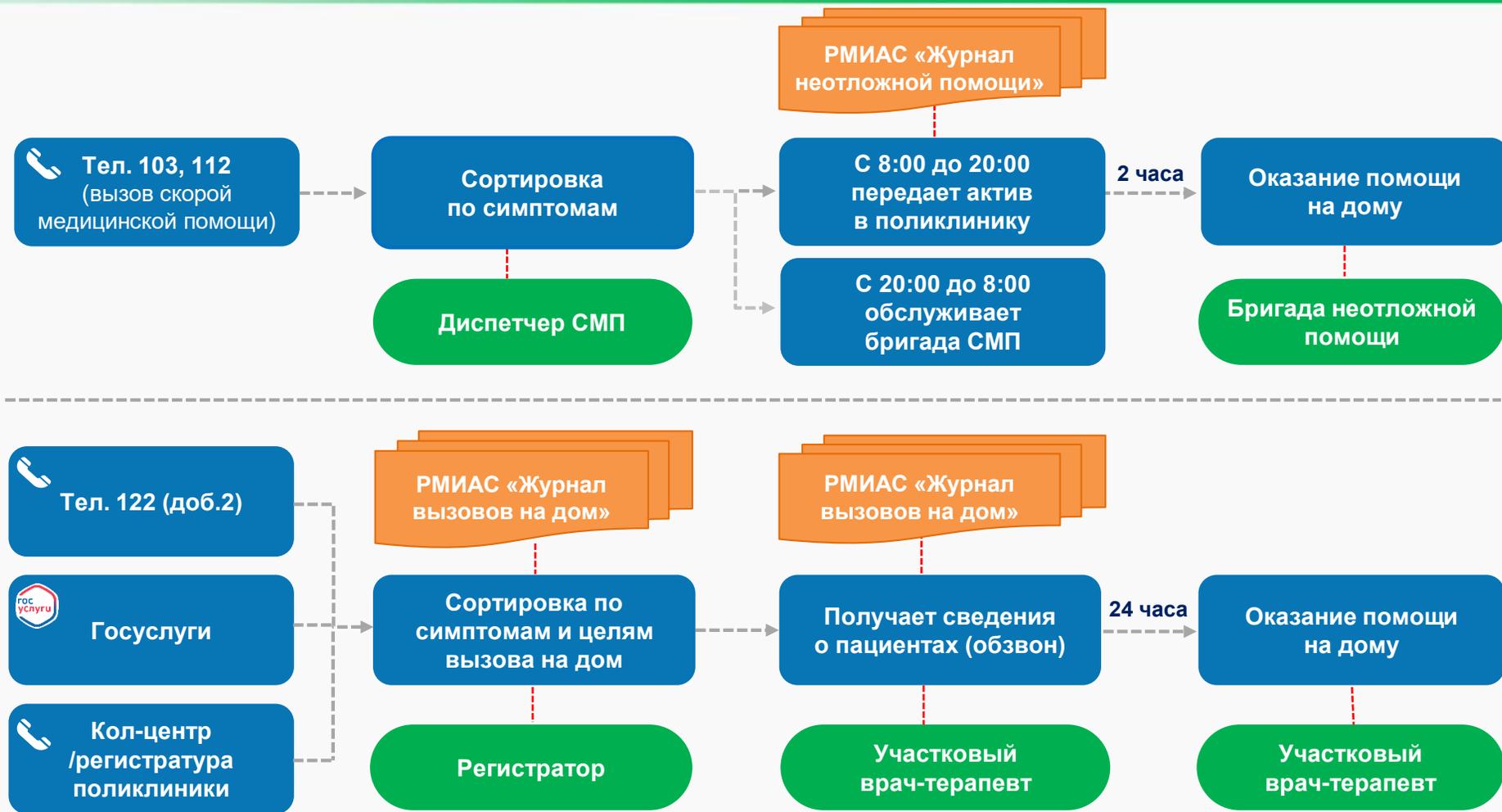
# АНАЛИТИКА ВЫЗОВОВ НА ДОМ В ПОЛИКЛИНИКЕ № 50 с 4 по 25 марта 2024 г., % (кроме вызовов 103,112)

 **Время обслуживания – 24 часа**



Относится к неотложным ситуациям до 25%, время обслуживания должно быть – 2 часа

# КАРТА ТЕКУЩЕГО СОСТОЯНИЯ



## ПРОБЛЕМЫ И МЕРОПРИЯТИЯ

В каждой поликлинике республики своя модель оказания НМП, нет единого стандарта



Разработка единого стандарта. Выделение неотложной медицинской помощи в отдельную службу в каждой поликлинике с графиком работы с 8.00 до 20.00 в будни и с 8.00 до 17.00 в субботу и праздничные дни

а) часть вызовов на дом относится к НМП, но не обслуживается в течение 2 часов  
б) нет единой базы сбора информации и единого ответственного за сортировку и распределение вызовов  
в) несвоевременность обслуживания (в т. ч. незакрытие вызова в РМИАС) и единичные необслуженные вызовы



а) введение функциональной должности ответственного диспетчера поликлиники (координация поступающих вызовов)  
б) разработка критериев перевода вызовов на дом в разряд неотложных  
в) мониторинг и контроль  
г) обязательное использование планшетов при оказании медпомощи на дому

а) загруженность участковых врачей, их неудовлетворённость, низкая закрепляемость, переход в частные МО, смена специальности  
б) необходимость увеличения доступности записи к участковым врачам и уровня удовлетворенности пациентов медицинской помощью



а) освобождение врачей-терапевтов участковых от обслуживания вызовов НМП  
б) установление графиков дежурств врачей-терапевтов и фельдшеров внутри отделения для обслуживания поступивших в отделение вызовов на дом (кроме неотложных), в т. ч. маломобильных граждан из своего участка

## ПРОБЛЕМЫ И МЕРОПРИЯТИЯ

Необоснованность вызовов на дом, «пациентский экстремизм», необоснованно частые вызовы от маломобильных граждан



а) внедрение кабинета телемедицинских консультаций при поликлинике для дистанционной консультации пациентов  
б) информационная кампания: например, о необоснованных вызовах; необходимости посещения поликлиники при удовлетворительном самочувствии; о сроках оказания медицинской помощи; об отсутствии необходимости надевать бахилы и т.д.

а) отсутствие алгоритма оказания медицинской помощи на дому (алгоритм действий, что делать при отсутствии пациента, нужно ли снимать обувь, обработка рук и т.д.)



Создание пошагового алгоритма оказания медпомощи на дому

Отсутствие единой узнаваемой униформы сотрудников НМП



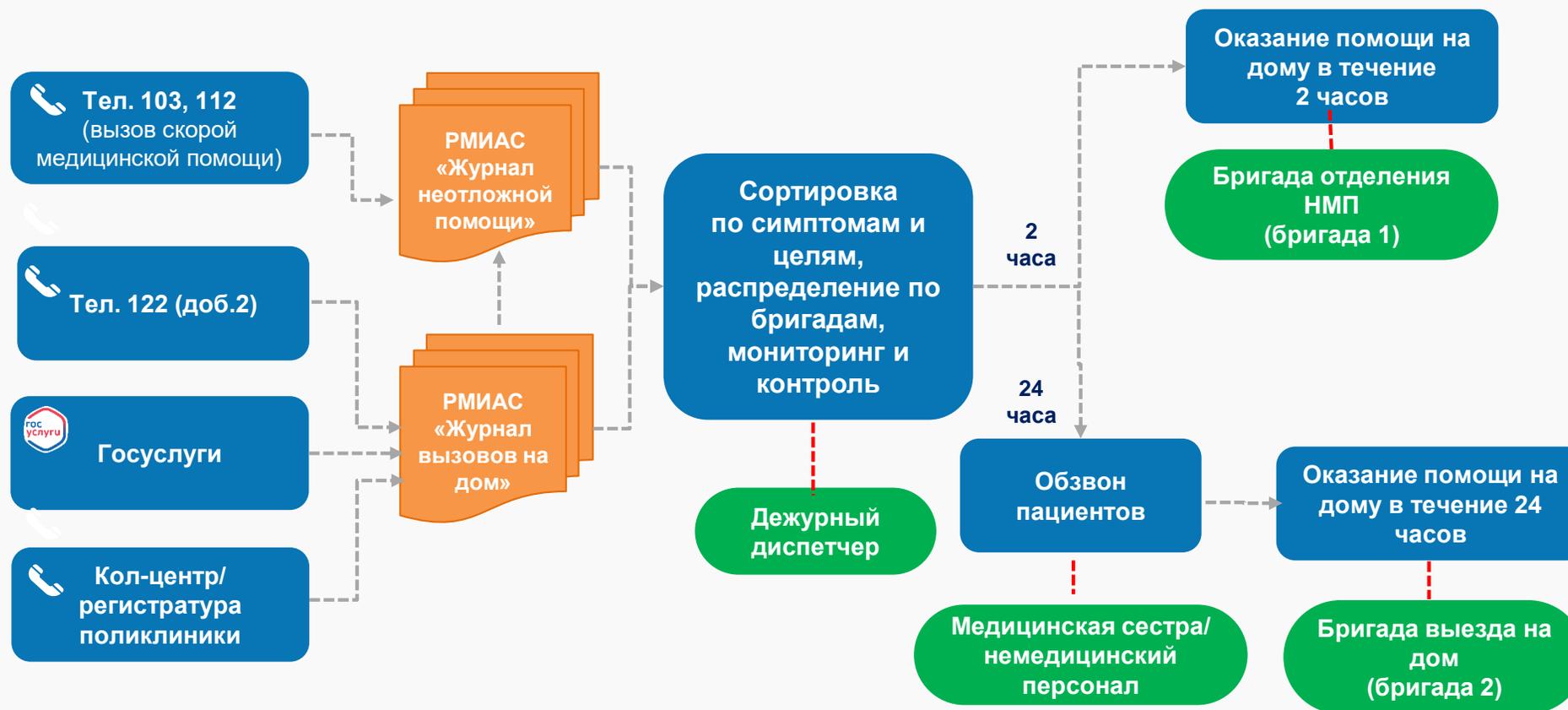
Утверждение корпоративного стандарта внешнего вида сотрудников амбулаторно-поликлинической службы республики, в том числе бригад НМП

Угроза жизни и здоровью медработников



Аудиоаналитика приема, памятки с алгоритмом поведения при угрожающих жизни ситуациях, контроль со стороны водителя, брелок с тревожной кнопкой для выездной бригады

# КАРТА ЦЕЛЕВОГО СОСТОЯНИЯ



# КАРТА ИДЕАЛЬНОГО СОСТОЯНИЯ



# ПРОЕКТ «СТАНДАРТ ОРГАНИЗАЦИИ ОКАЗАНИЯ НЕОТЛОЖНОЙ ПОМОЩИ В АМБУЛАТОРНО-ПОЛИКЛИНИЧЕСКОМ ЗВЕНЕ РЕСПУБЛИКИ БАШКОРТОСТАН»

Наименование показателя	Текущий показатель	Целевой показатель к концу 2024 года
Количество бригад НМП (1 на 40 тыс. населения)	2	3
Ответственный диспетчер	0	2 (посменно)
Перераспределение вызовов из «Журнала вызовов на дом» в «Журнал неотложной помощи», %	0	20
Количество обслуженных вызовов бригадой НМП за смену (8 ч.)	10	13-15
Количество врачей-терапевтов, обслуживающих вызова на дом в течение дня (в расчете на отделение из 10 участков)	10	2 (посменно)
Обслуживание вызовов путем ТМК «врач-пациент», % (декабрь 2025 года)	0	10

# АЛГОРИТМ ПЕРЕВОДА ВЫЗОВОВ С ЖУРНАЛА ВЫЗОВОВ НА ДОМ В ЖУРНАЛ НМП

**ПАЦИЕНТ**

- контакт-центр Минздрава РБ: 122 доб.2  
- телефон регистратуры/колл-центр МО  
- ЕПГУ «Госуслуги»

**Запись в журнале вызовов на дом  
с поводом для оказания НМП**

Редактировать в РМИАС:  
1) Перевести вызов в статус «отменен»  
с указанием причины «обслужен бригадой НМП»  
2) Добавить данный вызов в журнал вызовов  
НМП со статусом «поступивший из НМП»

В течение 10 мин передать бригаде НМП по  
средствам телефонной связи

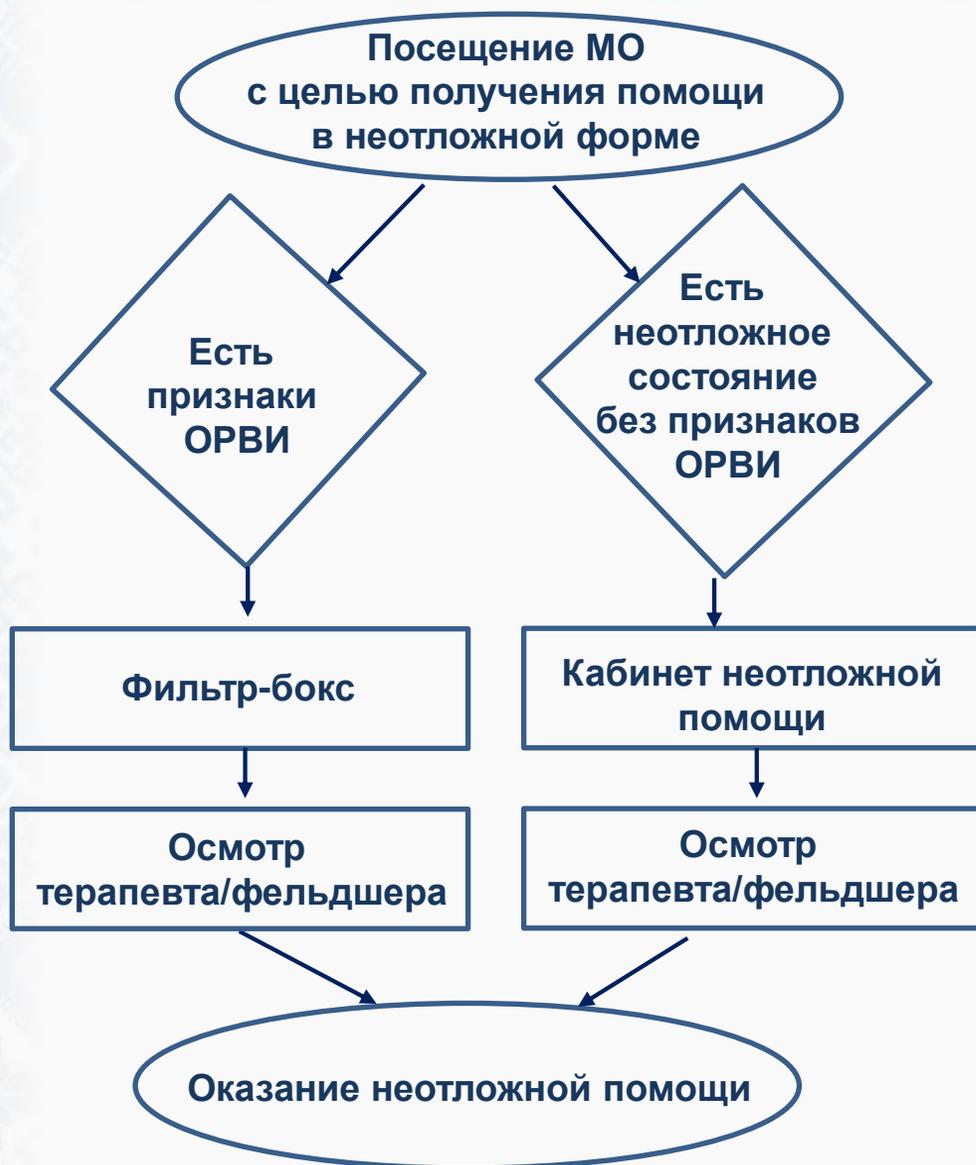
**Ответственный диспетчер. Функции:**

- ✓ оценка состояния
- ✓ сортировка неотложных и плановых пациентов
- ✓ перераспределение вызовов из журнала «Вызов на дом»  
в журнал « Неотложных вызовов» в РМИАС
- ✓ контроль сроков оказания неотложной помощи
- ✓ при необходимости-закрытие обслуженного вызова в РМИАС
- ✓ согласование с пациентом даты и времени
- ✓ явки в МО, осуществление предварительной записи на прием
- ✓ выгрузка отчетов с РМИАС для контроля и мониторинга работы  
бригад



**Регистрация вызова  
на планшетном  
компьютере бригады НМП**

# ПУТЬ ПАЦИЕНТА «ПОЛУЧЕНИЕ МЕДПОМОЩИ В НЕОТЛОЖНОЙ ФОРМЕ НЕПОСРЕДСТВЕННО В ПОЛИКЛИНИКЕ»



- 1 / Кабинет НМП располагается на 1 этаже
- 2 / Система навигации (метки / указатели расположения) к отделению (кабинету) НМП
- 3 / Организация согласно Приказу МЗ РФ от 15 мая 2012 г. №543н «Об утверждении положения об организации оказания ПМСП взрослому населению» (Приложение №5)
- 4 / Режим работы с 08:00 до 20:00 (совпадает с режимом работы поликлиники)
- 5 / Комплектация укладки согласно приказу МЗ РФ от 30 октября 2020 г. №1183н «Об утверждении требований к комплектации лекарственными препаратами и медицинскими изделиями укладки для оказания ПМСП взрослым в неотложной форме»



# БРЕНДИРОВАНИЕ ТРАНСПОРТА ДЛЯ ОКАЗАНИЯ НЕОТЛОЖНОЙ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ

## Расчет количества автомобилей

при доле 50% и более  
НМП на дому от общего объема  
оказанной НМП

**1,2 машины  
на 10 000 населения**



# БРЕНДИРОВАНИЕ ФОРМЫ ОДЕЖДЫ БРИГАД ДЛЯ ОКАЗАНИЯ НЕОТЛОЖНОЙ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ



# ВНУТРЕННИЙ КОНТРОЛЬ КАЧЕСТВА МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ



**Наличие документов, регламентирующих оказание неотложной медицинской помощи в медицинской организации**



**Алгоритмы (инструкции) по приёму вызовов**



**Знание сотрудниками алгоритмов (инструкций) по приёму вызовов**



**Укомплектованность медицинской укладки врача (фельдшера)**



**Соблюдение нормативов оказания неотложной помощи на дому**



**Рациональность расположения кабинета, отделения неотложной помощи**



**Алгоритм работы кабинета неотложной помощи**



**Ежедневный мониторинг оказания НМП с выгрузкой отчета с РМИАС**



**Ежедневный мониторинг вызовов врача на дом в разрезе статусов с выгрузкой отчета с РМИАС**

**Приказ Минздрава России от 31.07.2020 №785н**  
«Об утверждении требований к организации и проведению внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности»

**Предложения (практические рекомендации)** по организации внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности в медицинской организации (поликлинике). Вторая версия (утв. ФГБУ Национальный институт качества Росздравнадзора 01.07.2023)

## ОЖИДАЕМЫЕ ЭФФЕКТЫ ОТ ВНЕДРЕНИЯ ПРОЕКТА

- 1 ↑ количества свободных слотов, 20%
- 2 ↓ числа повторных вызовов СМП и НМП – 5-10%
- 3 ↓ времени ожидания приезда бригады на дом к пациентам (обслуживания вызовов на дом) – 20%
- 4 ↓ количества жалоб от граждан по вызовам врача на дом – 20%

### Долгосрочный положительный эффект

- 1 ↑ ожидаемой продолжительности жизни
- 2 ↑ удовлетворённости населения медицинской помощью
- 3 ↓ смертности



Служба  
здоровья

*Путь к здоровью начинается  
#дома*