

№	Группа показателей	Показатели	№	Порядок оценки	Да	Нет
6.1	Организация работы приемного отделения, системы оказания экстренной помощи в МО	Наличие приказов главного врача по организации работы приемного отделения и оказания экстренной помощи в МО Наличие ответственных и комиссии по организации работы приемного отделения и оказания экстренной помощи в МО Наличие рабочей группы по разработке и регулярному обновлению алгоритмов МО по нозологиям, организации работы приемного отделения, экстренной помощи		Проверить наличие приказов главного врача/темы		
			6.1.1	Организация работы приемного отделения, включая положение об ответственных и комиссии		
			6.1.2	Организация оказания экстренной помощи в МО, включая положение об ответственных и комиссии		
			6.1.3	Организация работы вспомогательных служб (лаборатория, диагностическое отделение)		
			6.1.4	Порядок госпитализации, включая показания/условия/состояние пациента в отделения МО, в том числе в и из АРО, ОРИТ, ПИТ		
			6.1.5	Порядок отказа в госпитализации		
			6.1.6	Порядок перевода в другие МО		
			6.1.7	Порядок сортировки пациентов		
		6.1.8	Положение о рабочей группе/группах, порядок разработки и обновления алгоритмов МО по нозологиям, организации работы приемного отделения, экстренной помощи			
			Проведение регулярного аудита системы оказания экстренной помощи	6.1.9	Проверить наличие отчетов о результатах аудитов/регулярность проведения	
		6.1.10	Проверить наличие планов по устранению недостатков/ответственные/сроки			
6.2	Наличие алгоритмов оказания экстренной помощи (для МО)	Наличие алгоритмов МО оказания экстренной помощи в подразделениях		Проверить наличие алгоритмов МО во всех подразделениях МО по следующим нозологиям		
			6.2.1	СЛР		
			6.2.2	Анафилактический шок		
			6.2.3	Первичная помощь при шоке		
			6.2.4	Оценить знания персонала алгоритмов, опросить не менее 5 сотрудников из различных подразделений		
			6.2.5	Оценить знания и навыки персонала оказания экстренной помощи методом наблюдения (при		

№	Группа показателей	Показатели	№	Порядок оценки	Да	Нет
				возможности), проведя практическое занятие с решением клинических задач		
			6.2.6	Оценить организацию работы по разработке и регулярному обновлению алгоритмов МО, проверить состав групп (мультидисциплинарность), наличие протоколов совещаний		
6.3	Порядок сортировки пациентов при поступлении/обращении в зависимости от тяжести состояния и экстренности необходимых вмешательств	Наличие и исполнение алгоритма сортировки пациентов при поступлении/обращении в МО Информирование пациентов о причинах задержки оказания помощи (например, осмотра врача)	6.3.1	Проверить наличие алгоритма сортировки пациентов		
			6.3.2	Оценить знания персонала алгоритма, опросить не менее 5 сотрудников приемного отделения/отделений на предмет знания основных положений алгоритма		
			6.3.3	Оценить исполнение алгоритма методом наблюдения не менее 5 случаев поступления в стационар экстренных пациентов		
			6.3.4	Оценить качество информирования пациентов и их сопровождающих о причинах задержки оказания помощи, опросить не менее 5 пациентов, находящихся в приемном отделении в ожидании помощи на предмет понимания ими причин задержки		
6.4	Своевременность оказания помощи при поступлении/обращении пациента в стационар	Наличие и соблюдение временных нормативов при поступлении в стационар (этапов госпитализации), в соответствии с алгоритмами МО	6.4.1	Проверить наличие утвержденных нормативов этапов госпитализации		
			6.4.2	Проверить соблюдение временных нормативов, проверить не менее 20 ИБ пациентов, поступивших экстренно		
			6.4.3	До первичного осмотра медсестры		
			6.4.4	До первичного осмотра врача		
			6.4.5	До постановки диагноза		
			6.4.6	До перевода в отделение /операционную /АРО/ОРИТ/ПИТ отказа в госпитализации и направления на амбулаторное лечение		

№	Группа показателей	Показатели	№	Порядок оценки	Да	Нет
			6.4.7	Для различных видов диагностических исследований		
			6.4.8	В соответствии с клиническими рекомендациями по оказанию помощи при некоторых состояниях (например, ОНМК, ОКС и т.д.)		
		Проведение регулярного аудита работы приемного отделения	6.4.9	Оценить систему аудита работы приемного отделения, включая порядок сбора и анализа информации о своевременности оказания помощи в приемном отделении		
			6.4.10	Проверить наличие планов по устранению недостатков/ответственные/сроки		
6.5	Система экстренного оповещения/сбора персонала	Наличие действующей системы экстренного оповещения/сбора персонала Наличие алгоритмов оповещения руководителей/сотрудников, не находящихся на дежурстве. Регулярный контроль состояния системы оповещения	6.5.1	Проверить наличие действующей системы экстренного оповещения/сбора дежурного персонала (уточнить какая система используется), проверить исправность		
			6.5.2	Проверить наличие алгоритмов оповещения руководителей/сотрудников, не находящихся на дежурстве, внешних экспертов в подразделениях МО		
			6.5.3	Оценить знания алгоритмов, опросить не менее 2 сотрудников на предмет знания алгоритма		
			6.5.4	Оценить порядок проверок системы экстренного оповещения, проверить наличие журнала с результатами проверок		
6.6	Система вызова персонала для пациентов	Наличие действующей системы вызова персонала («тревожная» кнопка) во всех помещениях МО, включая места общего пользования Регулярный контроль состояния системы вызова персонала	6.6.1	Проверить наличие системы вызова персонала во всех палатах, туалетах, душевых, местах общего пользования, проверить исправность		
			6.6.2	Оценить порядок проверок системы экстренного оповещения, проверить наличие журнала с результатами проверок.		

№	Группа показателей	Показатели	№	Порядок оценки	Да	Нет
6.7	Готовность МО к оказанию помощи в условиях чрезвычайных ситуаций	Наличие региональных порядков маршрутизации потоков пациентов в условиях чрезвычайных ситуаций, при крупных техногенных катастрофах, природных бедствиях и т.д.	6.7.1	Проверить наличие региональных порядков маршрутизации потоков пациентов в условиях чрезвычайных ситуаций в МО		
			6.7.2	Оценить знания порядков персоналом, опросить не менее 2 сотрудников		
		Наличие алгоритмов действий в МО в условиях чрезвычайных ситуаций	6.7.3	Проверить наличие алгоритмов действий в МО в условиях чрезвычайных ситуаций		
			6.7.4	Оценить знания алгоритмов персоналом, опросить не менее 5 сотрудников в различных подразделениях МО		
		6.7.5	Оценить систему аудита готовности МО к действиям в условиях чрезвычайных ситуаций, проверить наличие отчетов о проведении аудита, регулярность, анализ результатов, принятых решений, сроков и ответственных по исправлению недостатков			
6.8	Наличие оборудования и наборов для оказания экстренной помощи	Наличие МИ и ЛС в соответствии с Порядками оказания помощи в соответствии с профилем МО, включая наборы экстренной помощи во всех подразделениях		Проверить наличие МИ (включая оборудование) и ЛП в соответствии с алгоритмами МО во всех подразделениях:		
			6.8.1	Дефибрилляторы, проверить исправность, попросив медицинских работников подготовить к работе		
			6.8.2	Наборы экстренной помощи во всех подразделениях (например, для первичной помощи при шоке, анафилактическом шоке и т.д.)		
		6.8.3	Оценить систему контроля наличия/исправности оборудования и наборов, проверить наличие ответственных, регулярность проверок, наличие журнала			

№	Группа показателей	Показатели	№	Порядок оценки	Да	Нет
6.9	Доступность вспомогательных служб (лаборатория, инструментальная диагностика) 24/7/365	Доступность лабораторных и инструментальных исследований (объем в соответствии с локальными алгоритмами) 24/7/365	6.9.1	Оценить доступность лабораторных и инструментальных исследований в объеме, соответствующем местными алгоритмам 24/7/365		
		Соблюдение нормативов до получения результатов тестов	6.9.2	Оценить своевременность проведения диагностических тестов, проверить наличие временных нормативов для тестов, проверить не менее 10 ИБ на предмет соблюдения нормативов		
6.10	Готовность персонала к оказанию экстренной помощи. Обучение персонала	Контроль навыков персонала по оказанию экстренной помощи	6.10.1	Оценить систему обучения персонала навыкам оказания экстренной помощи, проверить регулярность проведения тренингов, наличие плана на год, программ тренингов, журналов (100% охват)		
			6.10.2	Проверить результаты тестирования (по журналам) по тренингам: СЛР и первичная помощь при шоке (другим темам - перечислить)		
			6.10.3	Оценить навыки персонала по оказанию экстренной помощи методом наблюдения, проведя тренинг с решением клинических задач с привлечением не менее 2-х команд из разных подразделений МО		
6.11	Информирование пациентов, обратная связь с пациентами.	Информирование пациентов и их родственников о состоянии, диагнозе, методах диагностики, терапии, реабилитации	6.11.1	Оценить качество информирования пациентов и их родственников о состоянии, диагнозе, методах диагностики, лечения, опросить не менее 5-ти пациентов и родственников из разных подразделений		
		Наличие системы обратной связи с пациентами		Оценить качество системы обратной связи, в том числе:		
			6.11.2	Проверить наличие возможности у пациентов оценить качество медицинской помощи в МО, проверить наличие журналов, боксов для обращений и предложений		

№	Группа показателей	Показатели	№	Порядок оценки	Да	Нет
			6.11.3	Проверить наличие анкет для пациентов во всех подразделениях МО, регулярность проведения анкетирования, оценить качество анкет		
			6.11.4	Провести блиц-анкетирование не менее 5 пациентов в каждом подразделении, используя анкеты МО		
			6.11.5	Проверить наличие отчетов по результатам анкетирования, порядок информирования персонала о результатах анкетирования		
6.12	Соблюдение принципов конфиденциальности при приеме пациентов и оказании помощи	Соблюдение принципов конфиденциальности, прав пациентов и др. Размещение пациентов с учетом приватности, соблюдение конфиденциальности при приеме, осмотре, консультировании		Проверить соблюдение принципов конфиденциальности, прав пациентов на всех этапах оказания помощи при приеме и во время нахождения в МО, включая:		
6.12.1			Проверить соблюдение конфиденциальности при приеме, осмотре и т.д., размещение пациентов с учетом приватности (например, разделение многоместных палат ширмами)			
6.12.2		Проверить наличие мест, организованных с соблюдением принципа конфиденциальности, для консультаций родственников/законных представителей о состоянии здоровья пациентов,				
6.12.3		Организация мест ожидания для родственников пациентов Обеспечение максимально возможного комфорта родственников/сопровождающих пациентов	Оценить организацию мест ожидания для родственников/сопровождающих пациентов			

Количественные показатели	Норматив
Доля пациентов с периодом ожидания первого клинического осмотра (врач) > 15 мин	0%

Доля пациентов с периодом ожидания начала лечения > 60 мин	0%
Доля госпитализированных пациентов с периодом пребывания в приемном отделении более 4 часов	5%
Доля пациентов, повторно обратившихся в стационар с теми же симптомами в течение 72 часов после отказа в госпитализации (кроме акушерских стационаров)	5%
Доля случаев оказания экстренной помощи в полном соответствии с алгоритмами (нормативами) по нозологиям	100%
	Расчет
Частота осложнений любых процедур в период нахождения в приемном отделении	/1000 обратившихся
Частота расхождения предварительного и заключительного диагнозов	/100 госпитализаций
Досуточная летальность (Доля умерших в первые 24 часа пребывания в стационаре)	/100 госпитализированных
Досуточная летальность с ОКС (если применимо)	/100 госпитализированных с ОКС
Досуточная летальность с ОНМК (если применимо)	/100 госпитализированных с ОНМК
Больничная летальность	Число умерших/число выбывших (умерших и выписанных)
Средняя длительность лечения больного в стационаре	число койко-дней, проведенных выписанными больными с определенным диагнозом / число выписанных больных с данным диагнозом
Средняя длительность лечения больного в стационаре с диагнозом...	число койко-дней, проведенных выписанными больными с определенным диагнозом / число выписанных больных с данным диагнозом
Доля пациентов с осложнениями при проведении СЛР	/100 случаев проведения СЛР