

Организация экстренной и неотложной помощи в поликлинике
(п. 2.5 Рекомендаций)

№	Группа показателей	Показатели	№	Порядок оценки	Да	Нет	
5.1	Организация работы при оказании экстренной помощи в поликлинике	Наличие приказов главного врача по организации оказания экстренной помощи в медицинской организации Наличие ответственных и комиссии по организации оказания экстренной помощи в медицинской организации		Проверить наличие приказов главного врача/темы			
			5.1.1	Организация оказания экстренной помощи в медицинской организации, включая положение об ответственных и комиссии			
			5.1.2	Организация работы вспомогательных служб (лаборатория, диагностическое отделение)			
			Наличие рабочей группы по разработке и регулярному обновлению алгоритмов медицинской организации по нозологиям, организации экстренной помощи	5.1.3	Порядок госпитализации, включая показания/условия на стационарное лечение		
		5.1.4		Порядок отказа от госпитализации			
		5.1.5		Порядок сортировки пациентов			
		5.1.6		Положение о рабочей группе/группах, порядок разработки и обновления алгоритмов медицинской организации по нозологиям, экстренной помощи			
		Проведение регулярного аудита оказания экстренной помощи		5.1.7	Проверить наличие отчетов о результатах аудитов/регулярность проведения		
				5.1.8	Проверить наличие планов по устранению недостатков/ответственные/сроки		
5.2	Наличие алгоритмов оказания экстренной помощи (в поликлинике)	Наличие алгоритмов медицинской организации оказания экстренной помощи в подразделениях (процедурный кабинет, кабинет вакцинопрофилактики, дневной стационар)		Проверить наличие алгоритмов медицинской организации во всех подразделениях медицинской организации по следующим нозологиям			
			5.2.1	Сердечно-легочная реанимация			
			5.2.2	Анафилактический шок			
			5.2.3	Первичная помощь при шоке			

			5.2.4	Оценить знания персонала алгоритмов, опросить не менее 5 сотрудников из различных подразделений		
			5.2.5	Оценить знания и навыки персонала оказания экстренной помощи методом наблюдения (при возможности), проведя практическое занятие с решением клинических задач		
			5.2.6	Оценить организацию работы по разработке и регулярному обновлению алгоритмов медицинской организации, проверить состав групп (мультидисциплинарность), наличие протоколов совещаний		
5.3	Порядок сортировки пациентов при обращении в зависимости от тяжести состояния и экстренности необходимых вмешательств	Наличие и исполнение алгоритма сортировки пациентов при обращении в медицинскую организацию Информирование пациентов о причинах задержки оказания помощи (например, осмотра дежурного врача)	5.3.1	Проверить наличие алгоритма сортировки пациентов		
			5.3.2	Оценить знания персонала алгоритма, опросить не менее 5 сотрудников разных подразделений медицинской организации на предмет знания основных положений алгоритма		
			5.3.3	Оценить исполнение алгоритма методом наблюдения не менее 5 случаев направления в стационар экстренных пациентов		
			5.3.4	Оценить качество информирования пациентов и их сопровождающих о причинах задержки оказания помощи, опросить не менее 5 пациентов, находящихся в ожидании помощи на предмет понимания ими причин задержки у кабинета дежурного врача		
5.4	Экстренное оповещение/сбор персонала	Наличие действующей системы экстренного оповещения/сбора персонала Наличие алгоритмов оповещения руководителей/сотрудников, не находящихся на дежурстве. Регулярный контроль состояния системы оповещения	5.4.1	Проверить наличие действующей системы экстренного оповещения/сбора дежурного персонала (уточнить какая система используется), проверить исправность		
			5.4.2	Проверить наличие алгоритмов оповещения руководителей/сотрудников, не находящихся на дежурстве в подразделениях медицинской организации		
			5.4.3	Оценить знания алгоритмов, опросить не менее 2 сотрудников на предмет знания алгоритма		

			5.4.4	Оценить порядок проверок системы экстренного оповещения, проверить наличие журнала с результатами проверок		
5.5	Вызов персонала для пациентов	Наличие действующей системы вызова персонала («тревожная» кнопка) во всех помещениях медицинской организации, включая места общего пользования Регулярный контроль состояния системы вызова персонала	5.5.1	Проверить наличие системы вызова персонала в палатах дневного стационара, туалетах, местах общего пользования, проверить исправность системы оповещения		
			5.5.2	Оценить порядок проверок системы экстренного оповещения, проверить наличие журнала с результатами проверок.		
5.6	Наличие оборудования и наборов для оказания экстренной помощи	Наличие медицинских изделий и лекарственных средств в соответствии с Порядками оказания помощи в соответствии с профилем медицинской организации, включая укладки экстренной помощи во всех подразделениях		Проверить наличие медицинских изделий (включая оборудование) и лекарственных препаратов в соответствии с алгоритмами медицинской организации во всех подразделениях:		
			5.6.1	Дефибрилляторы, проверить исправность, попросив медицинских работников продемонстрировать его работу (при наличии)		
		5.6.2	Наборы экстренной помощи во всех подразделениях (например, для первичной помощи при шоке, анафилактическом шоке и т.д.)			
		Наличие системы контроля наличия/работоспособности оборудования, упаковок для оказания экстренной помощи	5.6.3	Оценить систему контроля наличия/исправности оборудования и наборов, проверить наличие ответственных, регулярность проверок, наличие журнала		
5.7	Своевременность получения результатов лабораторно-инструментальной диагностики	Своевременность проведения лабораторно-диагностических обследований	5.7.1	Оценить своевременность проведения анализов, диагностических обследований (ЭКГ, рентгеновское исследование и т.д.)		
			5.7.2	Оценить разборчивость полученных результатов, заключений		
5.8	Готовность персонала к оказанию экстренной помощи. Обучение персонала	Контроль навыков персонала по оказанию экстренной помощи	5.8.1	Оценить обучение персонала навыкам оказания экстренной помощи, проверить регулярность проведения тренингов, наличие плана на год, программ тренингов, журналов (100% охват)		
			5.8.2	Проверить результаты тестирования (по журналам) по тренингам: сердечно-		

				легочная реанимация и первичная помощь при шоке (другим темам - перечислить)		
			5.8.3	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 медицинской организации		
5.9	Информирование пациентов, обратная связь с пациентами	Информирование пациентов и (или) их законных представителей о состоянии, диагнозе, методах диагностики, терапии, реабилитации	5.9.1	Оценить качество информирования пациентов и (или) их законных представителей о состоянии, диагнозе, методах диагностики, лечения, опросить не менее 5-ти пациентов и (или) их законных представителей из разных подразделений		
5.10	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 родственников/законных представителей и т.д.		Проверить соблюдение принципов конфиденциальности, прав пациентов на всех этапах оказания помощи при приеме и во время нахождения в медицинской организации, включая:		
			5.10.1	Проверить соблюдение конфиденциальности при оказании медицинской помощи, осмотре и т.д., размещение пациентов с учетом приватности (например, разделение многоместных палат ширмами в дневном стационаре, наличие ширм в кабинетах у врачей)		
			5.10.2	Проверить наличие мест, организованных с соблюдением принципа конфиденциальности, для консультаций родственников/законных представителей о состоянии здоровья пациентов,		
5.11	Организация неотложной медицинской помощи на дому	Наличие алгоритмов/инструкций по приему вызовов (организация работы «диспетчерской»/call-центра <*>)	5.11.1	Наличие алгоритмов/инструкций с перечнем показаний для передачи вызовов: - в оперативный отдел Станции скорой и неотложной помощи для направления бригады скорой помощи; - персоналу отделения неотложной помощи; - участковому врачу; - в случае необходимости констатации смерти; - регистрация вызовов необходимой учетной медицинской документации (карта вызова, журнал вызовов, журнал регистрации выдачи листков нетрудоспособности);		

				<ul style="list-style-type: none"> - соблюдение временных нормативов по оказанию неотложной помощи - в течение двух часов; - передача сведений участковому врачу в течение суток после оказания неотложной помощи/запись на прием к врачу - эффективная коммуникация персонала по приему вызовов; - другие. 		
	Наличие знаний алгоритмов/инструкций персонала по приему вызовов/работы «диспетчерской»/call-центра <*>	5.11.2	Оценить знания алгоритмов/инструкций по приему и регистрации вызовов, опросить не менее 5 сотрудников. Оценить методом наблюдения прием вызовов пациентов на предмет соблюдения алгоритмов, эффективной коммуникации			
	Наличие, укомплектованность медицинской укладки врача/фельдшера	5.11.3	Проверить наличие, укомплектованность медицинской укладки врача/фельдшера неотложной помощи			
		5.11.4	Наличие регулярного аудита комплектации медицинской укладки с указанием ответственных			
	Соблюдение нормативов оказания неотложной помощи на дому	5.11.5	Проверить наличие инструкции о временных нормативах оказания неотложной помощи			
		5.11.6	Оценить знания сотрудников кабинета/отделения неотложной помощи о временных нормативах оказания неотложной помощи (не более 2-х часов) на дому			
		5.11.7	Оценить методом наблюдения соблюдение нормативов оказания неотложной помощи на дому, после поступления обращения пациента/родственника пациента			

Количественные показатели	Норматив
Доля пациентов с периодом ожидания приема дежурного врача > 30 мин	0%
Доля пациентов, которым оказана неотложная помощь на дому > 2 ч	0%
Доля случаев оказания экстренной помощи в полном соответствии с алгоритмами (нормативами) по нозологиям	100%