

**Преимущество оказания медицинской помощи.
Передача ответственности за пациента
(п. 2.9 Рекомендаций)**

№	Группа показателей	Показатели	№	Порядок оценки	Да	Нет
9.1	Выполнение порядков оказания помощи.	Наличие в медицинской организации региональных приказов о порядке оказания медицинской помощи, маршрутизации пациентов. Наличие приказов главного врача: об организации направления пациентов в другие медицинские организации, об организации движения пациентов внутри медицинской организации, о порядке отбора и направления на санаторно-курортное лечение, на медицинские экспертизы. Наличие и исполнение алгоритмов направлений пациентов, включая перечень показаний		Проверить наличие в медицинской организации:		
			9.1.1	Наличие региональных приказов о маршрутизации пациентов		
			9.1.2	Наличие приказа о порядке направления пациентов в другие медицинские организации, включая перечень показаний		
			9.1.3	Наличие о порядке оказания помощи пациентам внутри медицинской организации, включая показания для направления		
			9.1.4	Порядок оказания медицинской помощи на дому, включая порядок работы отделения вызовов на дому (если применимо)		
			9.1.4	Наличие приказа о порядке отбора и направления пациентов на санаторно-курортное лечение, о порядке проведения медицинских экспертиз		
			9.1.5	Наличие алгоритмов, включая: - порядок направления пациентов в другие медицинские организации, включая перечень показаний; - маршрутизация пациентов внутри медицинской организации, включая перечень показаний для направлений; - отбор и направление пациентов на санаторно-курортное лечение, включая перечень показаний/противопоказаний; - порядок направления и проведения медицинских экспертиз, включая перечень показаний; - другие.		
9.1.6	Оценить знания сотрудников, опросить не менее 5 руководителей подразделений, а также не менее 5 врачей из разных подразделений, на предмет: - региональной маршрутизации пациентов;					

				<ul style="list-style-type: none"> - порядков оказания медицинской помощи внутри медицинской организации; - перечня показаний для плановой и экстренной госпитализации; - о порядке отбора и направления пациентов на санаторно-курортное лечение; - о порядке направления и проведения медицинских экспертиз 		
		Точное, полное, аккуратное оформление документации при маршрутизации пациентов	9.1.7	Оценить точность, полноту и аккуратность ведения медицинской документации (например, журналов госпитализации, направлений пациентов в другие медицинские организации), проверить 10 амбулаторных карт из разных подразделений медицинской организации и журналов направлений/госпитализации, включая оценку соответствия показаний для направления.		
9.2	«Обратная связь» медицинской организации со скорой/неотложной помощью/медициной катастроф. Обеспечение медицинской преемственности помощи при госпитализации, после госпитализации	Наличие и исполнение алгоритмов «обратной» связи медицинской организации с бригадами скорой/неотложной помощи/центром медицины катастроф	9.2.1	Проверить наличие алгоритмов «обратной связи» медицинской организации со скорой/неотложной помощью/медициной катастроф, в том числе при госпитализации (вызове бригады СМП), после госпитализации, после оказания медицинской помощи на дому бригадами СМП		
			9.2.2	Оценить знания сотрудников, опросить не менее 5 руководителей подразделений, а также не менее 5 врачей из разных подразделений, на предмет знаний алгоритмов «обратной связи»		
9.3	Порядок оказания медицинской помощи внутри медицинской организации	Наличие и исполнение алгоритмов порядка оказания медицинской помощи пациентам внутри медицинской организации	9.3.1	Проверить наличие алгоритмов/инструкций: <ul style="list-style-type: none"> - показаний/противопоказаний для направления пациентов на консультации к врачам-специалистам 1, 2 уровня; - показаний/противопоказаний для направления пациентов на лабораторно-инструментальные обследования (в том числе КТ/МРТ); - правила подготовки пациентов к проведению лабораторно-инструментальных обследований; - другие. 		
			9.3.2	Оценить знания сотрудников, опросить не менее 5 руководителей подразделений, а также 5 врачей из разных подразделений, на предмет знания алгоритмов		

		Соответствие установленным порядкам ведения медицинской документации	9.3.3	Оценить корректность оформления (точность, полноту, аккуратность) медицинской документации на предмет обоснованности направлений пациентов на консультации и лабораторно-инструментальные обследования, проверить не менее 10 амбулаторных карт в разных подразделениях		
9.4	Процесс передачи клинической ответственности за пациента	Наличие и исполнение алгоритма передачи клинической ответственности за пациента	9.4.1	<p>Проверить наличие алгоритма передачи информации о пациенте после оказания медицинской помощи, а именно:</p> <ul style="list-style-type: none"> - врачами/фельдшерами отделения неотложной помощи/отделения помощи на дому; - участковыми врачами и врачами-специалистами после осмотров пациентов на дому; - участковыми медицинскими сестрами на дому; - после консультаций внутри медицинской организации врачами-специалистами; - после проведения лабораторно-инструментальных обследований (в том числе передача - при передаче дежурств врачами/фельдшерами отделения неотложной помощи/отделения помощи на дому; - после выписки из дневного стационара; - другие. 		
			9.4.2	Оценить знания алгоритмов, опросить не менее 5-ти сотрудников из различных подразделений		
			9.4.3	Оценить процесс передачи информации о пациенте, методом наблюдения		
		Точное, полное и аккуратное ведение документации	9.4.4	<p>Оценить точность, полноту и аккуратность ведения медицинской документации при передаче информации о пациенте, проверить не менее 10 амбулаторных карт, включая:</p> <ul style="list-style-type: none"> - заключения об осмотре или консультации; - заключения обследований; - заключения осмотра/консультации из разных подразделений медицинской организации; - направлений на МСЭ (форм 088/у). - другие 		

9.5	Информирование пациента и родственников, уполномоченных пациентом, законных представителей пациента	Информирование пациентов/сопровождающих о целях, условиях госпитализации, направления на консультацию, лабораторно-инструментальные обследования	9.5.1	Оценить качество информирования пациентов/сопровождающих о целях, условиях, организации/правилах подготовки, опросить не менее 5 (при наличии) пациентов и их родственников, которые направлены: - на госпитализацию; - на консультации к специалистам; - лабораторно-инструментальные обследования; - другие		
9.6	Обеспечение эффективной коммуникации «медицинский работник - пациент/сопровождающий»	Обучение персонала навыкам эффективной коммуникации «медицинский работник - пациент/сопровождающий» Контроль удовлетворенности коммуникации	9.6.1	Оценить обучение персонала навыкам коммуникации медицинский работник - пациент, проверить наличие планов обучения, журналов обучения (охват персонала 100%), регулярность проведения обучения/тренингов с матрицей ответственных		
			9.6.2	Оценить методом наблюдения качество коммуникации «медработник-пациент» в разных подразделениях медицинской организации (при возможности не менее 10 случаев), включая, например, - при направлении на госпитализацию, - при направлении на консультации к специалистам, на лабораторно-инструментальные обследования внутри медицинской организации, - при направлении на консультации в другие медицинские организации		
			9.6.3	Оценить систему «обратной связи» с пациентами, включая регулярное анкетирование пациентов, в том числе по вопросам коммуникации. Проверить наличие отчетов по результатам анкетирования		
9.7	Обеспечение эффективной коммуникации персонала: «врач-врач, врач-медсестра»	Обучение персонала навыкам эффективной коммуникации, включая виды: - Вербальная личная коммуникация, например, при оказании экстренной помощи, передаче дежурств, проведении манипуляций - Вербальная по телефону, например, при сообщении дежурному врачу об	9.7.1	Оценить обучение персонала навыкам коммуникации медицинский работник - пациент, проверить наличие планов обучения, журналов обучения (охват персонала 100%), регулярность проведения обучения/тренингов		
			9.7.2	Оценить методом наблюдения качество коммуникации «медработник-медработник» в разных подразделениях медицинской организации и в разных ситуациях (при возможности не менее 10 случаев), например, при оказании помощи, вызове дежурного врача, при передаче дежурств, обсуждении клинического случая и т.д.		

		ухудшении состояния пациента				
9.8	Организация взаимодействия с органами социальной защиты	Алгоритм взаимодействия с органами социальной защиты	9.8.1	Наличие алгоритма взаимодействия с органами социальной защиты		
			9.8.2	Оценить знания алгоритма, опросить не менее 5 сотрудников из разных подразделений, ответственных за взаимодействие с органами социальной защиты		
			9.8.3	Опросить не менее 10 пациентов (при наличии) о взаимодействии персонала и социальных работников, прикрепленных к ним.		
9.9	Организация оказания медицинской помощи на дому	Наличие и исполнение алгоритмов оказания медицинской помощи на дому участковыми врачами	9.9.1	Проверить наличие алгоритмов оказания помощи на дому участковыми врачами, включая: - порядок передачи информации при необходимости динамического наблюдения; - порядок вызова узких специалистов на осмотр на дому; - порядок организации лабораторно-инструментальных обследований пациентам на дому; - другие порядки		
			9.9.2	Оценить знания персонала алгоритмам оказания медицинской помощи на дому, опросить не менее 5 участковых врачей		
			9.9.3	Оценить методом наблюдения организацию помощи на дому участковыми врачами (при возможности не менее 10 случаев)		

Количественные показатели	Норматив
Выдача документов о проведенном лечении, рекомендаций, выписок из истории болезни на руки пациентам (или законным представителям) в день выписки из дневного стационара	100%