



МИНИСТЕРСТВО
ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ



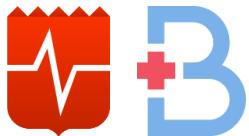
ВИДНОВСКАЯ
КЛИНИЧЕСКАЯ
БОЛЬНИЦА

НАША
ПОЛИКЛИНИКА

ЦЕНТР
КОМПЕТЕНЦИИ

СЕНТЯБРЬ 2023

СТАНДАРТИЗАЦИЯ РАБОТЫ ОТДЕЛЕНИЯ ВЫЗОВОВ НА ДОМ

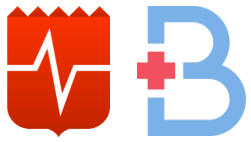


ОБОСНОВАНИЕ

- Неудовлетворенность пациентов сроками и качеством оказания медицинской помощи на дому
- Кадровый дефицит участковых врачей, которых необходимо освободить для приема от вызовов на дом
- Рациональное распределение вызовов между персоналом

ЦЕЛЬ

- Сокращение времени ожидания пациентом оказания медицинской помощи на дому с 48 часов (и более) до 24 часов (и менее)
- Контроль состояния маломобильных пациентов, паллиативных пациентов и пациентов, состоящих на диспансерном учете
- Своевременное осуществление патронажа новорожденных согласно приказу МЗ РФ №92н от 07.03.2018 г.
- Стандартизация проведения обследования маломобильных и паллиативных пациентов на дому



Сокращение
времени ожидания
пациентом оказания
медицинской
помощи на дому с
48 ч до 24 ч

S

Обслуживание
вызовов на дом
7 дней в неделю,
включая
выходные и
праздничные
дни

M

Освобождение
врачей/фельдшеров
от приема,
отделение берет на
себя вызова на дом

A

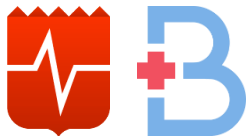
Формирование
нового графиком 7
дней в неделю,
графиком работы
2/2

R

в срок до
15.08.2023

T

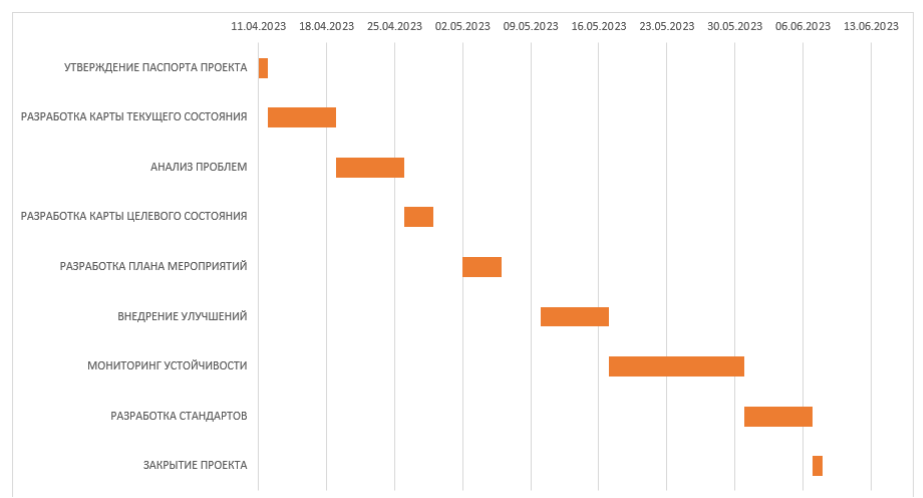
Стандартизация отделения обслуживания вызовов на дом



ПАСПОРТ ПРОЕКТА
 «Стандартизация работы отделения обслуживания вызовов на дому»

 УТВЕРЖДАЮ Главный врач ГБУЗ МО «Видновская районная клиническая больница» Бугаев Б.Г. (подпись)	СОГЛАСОВАНО Заведующий региональным центром организации ПМСП Шикарева Н.В. (подпись)
Общие данные: Заказчик проекта: Главный врач Процесс: работа отделения обслуживания вызовов на дом Границы процесса: от момента фиксации вызова на дом в системе ЕМИАС до получения медицинской помощи. Руководитель проекта и.о. заведующего ОНМП Антипова Е.О Состав рабочей группы: Асанов Т.М.- и.о. заместитель главного врача по АПС Барило В.А.- и.о. заместитель главного врача по детству Большаков Н.Н.-заместитель главного врача по ИТО ОМС Маслова Е.В. -заведующий Южной поликлиники Евлюева Р.И. -заведующий взрослой поликлиники Шахмеледов Р.М.- и.о. заведующего вторым педиатрическим отделением Сидачева Ю.С. -и.о. заведующий первым терапевтическим отделением Коваленко Д.Н. и.о. заведующего филиалом поликлиники «Зеленые аллеи» Евлюева М.А.- врач паллиативной медицины	Основание выбора проекта: <ul style="list-style-type: none"> Отсутствие структуры «Отделение обслуживания вызовов на дом» в Федеральном регистре медицинских организаций Кадровый дефицит участковых врачей-терапевтов, отсутствие «принципа участковости», в связи с чем снижен контроль за пациентами, состоящими на диспансерном наблюдении, маломобильными и паллиативными пациентами <ul style="list-style-type: none"> -отсутствие алгоритма передачи паллиативного пациента участковой службе и паллиативно -патронажной службе -отсутствие алгоритма передачи маломобильного пациента и пациентов, состоящих на диспансерном учете с хроническими неинфекционными заболеваниями участковой службе. Дефицит участковых врачей педиатров Дефицит участковых медицинских сестер, в связи с чем снижена доступность проведения обследований на дому и проведения манипуляций на дому медицинской сестрой <ul style="list-style-type: none"> -забор биологического материала, проведение электрокардиограммы, парентеральных инъекций, вакцинация на дому. дефицит медицинских сестер, осуществляющих патронаж новорожденных на дому. Отсутствие централизации обслуживания вызовов на дом Отсутствие фильтрации вызовов при оформлении вызова врача на дом, формирование необоснованных вызовов Потеря вызовов и дубли вызовов, поступающие через колл центр 122 Нарушение режима обслуживания вызова на дом. Передача неверной категории граждан и тяжести состояния неотложного вызова между поликлинической структурой и скорой

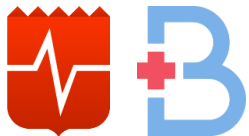
ПАСПОРТ ПРОЕКТА




медицинской помощи (и-р любой источник связи, минуя колл-центр) <ul style="list-style-type: none"> Отсутствие данных в амбулаторных картах прикрепленного населения. Отсутствие алгоритма внесения данных в амбулаторную карту прикрепленного населения. Частое отсутствие доступа на вызов по причине передачи пациентом некорректных данных при оформлении данного вызова через колл-центр и другие источники, в связи с чем, увеличивается длительность ожидания обслуживания вызова на дом или невозможность обслужить вызов. Отсутствие аудиозаписи разговора оператора с пациентом при уточнении данных, для разрешения конфликтных ситуаций. Рассмотрение вопроса, о возможности аудио- или видеозаписи врачом процесса обслуживания вызова. Отсутствие четкого алгоритма контроля пациентов, находящихся на карантине, послеоперационных больных, маломобильных пациентов, отсутствие возможности записи пациентов из стационара в поликлинику/амбулаторию. Некорректная и несвоевременная передача данных во время выписки новорожденного из родильного дома, за исключением Видновского перинатального центра Отсутствие нормативной документации, регламентирующей четкие показания для вызова врача на дом, с указанием тяжести состояния пациента, с возможностью фильтрации вызова по категории: 1- пациент может явиться на прием в неотложный дежурный кабинет в поликлинику, 2- пациент нуждается в обслуживании на дому, 3- срочный, подключение неотложной бригады СМП Отсутствие четкого алгоритма действий при сезонном подъеме заболеваемости: порядок вывода дополнительных сотрудников, плановое закрытие приемов, распределение зон для пешей доступности, рассмотрение выхода на вызова узкопрофильных специалистов, рассмотрение вопроса создания кабинетов для проведения телемедицинских консультаций. Отсутствие преемственности между врачом/фельдшером и медицинской сестрой для передачи назначений, необходимых для выполнения на дому. Длительное ожидание обслуживания вызовов на дом поступивших в выходной день Несвоевременное проведение профилактических медицинских осмотров детей в 1 месяц согласно Приказа 514-н МЗ РФ
--

Ключевые события:

- стандартизация работы отделения обслуживания вызовов на дом
- разработка алгоритмов передачи вызова на дом, преемственности между врачом/фельдшером с оператором, медицинской сестрой, паллиативным врачом, кабинетом хронических неинфекционных заболеваний, передачи патронажа новорожденного
- разработка СОП по работе отделения обслуживания вызовов на дом: Соп обслуживания вызова на дом, Соп передачи пациента/новорожденного смежным службам, Соп для диспетчеров/операторов, Соп для медицинских сестер и патронажных сестер, проводящих манипуляции на дому, с прописанцем речевых модулей на каждом этапе.
- разделение для службы вызовов на дом определенных зон обслуживания, разделение района на «кусты», для сокращения времени обслуживания вызова. Составление расписания на врачей/фельдшеров/медсестер включая выходные, праздничные дни.
- создание кабинета телемедицинских консультаций для пациентов, находящихся на карантине, послеоперационных больных, маломобильных пациентов.
- создание единого канала передачи информации операторам/диспетчерам о случаях рождения детей на территории обслуживания медицинского учреждения
- разработка и выдача врачам/фельдшерам/медицинским сестрам документов, удостоверяющих статус медицинского работника ВРКБ
- закупка единых ключей от подъездов жилых домов для сотрудников
- выделение медицинских сестер для службы вызов на дом, с распределением на них определенных обязанностей



Разработан проект приказа «Об организации службы обслуживания вызовов на дому», с положением и алгоритмом работы:

 ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ
«ВИДНОВСКАЯ РАЙОННАЯ КЛИНИЧЕСКАЯ БОЛЬНИЦА»
(ГБУЗ МО «ВРКБ»)

П Р И К А З

202 год № АХД

ПРОЕКТ

Об организации службы обслуживания вызовов на дому

В соответствии с Приказом Минздрава России от 15.05.2012 N 543н «Об утверждении Положения об организации оказания первичной медико-санитарной помощи взрослому населению», Приказом Министерства здравоохранения РФ от 7 марта 2018 г. N 92н «Об утверждении Положения об организации оказания первичной медико-санитарной помощи детям», согласно Распоряжению Министерства здравоохранения Московской области от 10.01.2022 № 4-Р «Об организации оказания паллиативной медицинской помощи взрослому и детскому населению Московской области организациями государственной системы здравоохранения Московской области, в структуру которых входит выездная патронажная служба», а также согласно Распоряжению Министерства здравоохранения Московской области от 08.10.2019 № 92-Р «Об утверждении порядка проведения патронажей детей первого месяца жизни на дому»,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Создать на базе взрослой поликлиники (на функциональной основе) службу по обслуживанию вызовов на дому (далее – СОВНД) с _____.202_ г.
2. Утвердить Положение о СОВНД (приложение № 1).
3. Назначить руководителем СОВНД Е.О. Антипову, врача терапевта-участкового амбулатории пос. Развилка.
4. Е.О. Антиповой, врачу терапевту-участковому амбулатории пос. Развилка:
 - 4.1. организовать и обеспечить работу СОВНД в соответствии с Положением и нормативно-правовыми актами Министерства здравоохранения РФ и Министерства здравоохранения МО;
 - 4.2. обеспечить составление графика работы сотрудников отделения с предоставлением на утверждение заместителю главного врача амбулаторно-поликлинической сети ежемесячно, в срок до 20 числа;
 - 4.3. обеспечить актуализацию расписания СОВНД в системе ЕМИАС МО;
 - 4.4. организовать ведение медицинской документации, в том числе ведение электронной медицинской карты в системе ЕМИАС МО;
 - 4.5. совместно с начальником отдела кадров Ю. Я. Семушкиной, разработать должностные инструкции, стандартные операционные процедуры для сотрудников СОВНД, форму отчета работы СОВНД предоставить на утверждение главному врачу в срок до 25.10.2022 года;
 - 4.6. обеспечить ведение учетно-отчетной документации;

Приложение № 1

УТВЕРЖДЕНО
приказом от 13.10.2022 № - АХД

Приложение № 2

УТВЕРЖДЕНО
приказом от 13.10.2022 № - АХД

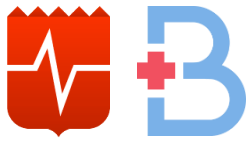
Алгоритм работы СОВНД

1. Прием вызовов от населения осуществляется по телефону единого Колл-центра губернатора, колл-центра ГБУЗ МО «Видновская РКБ», через автоматизированную систему регистрации обращений населения или непосредственным обращении, активом Станции скорой медицинской помощи (далее – ССМП) и передача их на исполнение персоналу, оказывающего медицинскую помощь взрослому и детскому населению на дому.
2. При поступлении вызова, требующего оказания экстренной помощи, данный вызов регистрируется и незамедлительно передается персоналом СОВНД бригадам СОВНД или на ССМП.
3. При поступлении вызова, требующего оказания неотложной или плановой помощи, данный вызов регистрируется и незамедлительно передается персоналом СОВНД бригадам СОВНД.
4. Медицинская помощь на дому осуществляется в часы работы медицинской организации сотрудниками СОВНД после поступления обращения пациента или иного лица о необходимости оказания медицинской помощи на дому, в плановой форме - ежедневно с 8:00 до 20:00, в неотложной форме с 8:00 до 23:00 ежедневно.
5. Максимальный временной регламент обслуживания пациента бригадами СОВНД 20 мин, для врача-терапевта/врача общей практики 15 мин, врача педиатра 18 мин «у постели больного» с 10 минутным интервалом для преодоления расстояния до следующего вызова, за исключением случаев когда состояние пациента требует более длительного пребывания (ожидание бригады ССМП в связи с тяжестью состояния пациента).
6. Обслуживание вызовов осуществляется:
 - неотложный вызов – «неотложной бригадой»... в течении 2-х часов, с момента передачи вызова медицинскому работнику;
 - плановый вызов – «плановой бригадой» в течении рабочего дня, но не более чем 24 часа с момента приема вызова и передачи его на исполнение.
8. Организация экстренной госпитализации больных осуществляется путем передачи вызовов на ССМП для направления бригады скорой помощи, выпиской 57ф на госпитализацию.
9. При наличии экстренных показаний к госпитализации, медицинскими сотрудниками СОВНД осуществляется вызов «на себя» бригады ССМП с передачей ей всей необходимой информации о больном.
10. При показаниях бригадами ОНМП осуществляется вызов «на себя» бригад ССМП для госпитализации или передача активов на поликлиническое звено СОВНД для динамического наблюдения за пациентом.

ПОЛОЖЕНИЕ О СЛУЖБЕ ОБСЛУЖИВАНИЯ ВЫЗОВОВ НА ДОМУ

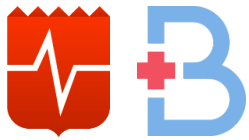
1. Общие положения

- 1.1. Настоящее Положение определяет организацию деятельности отделения обслуживания вызовов на дому (СОВНД);
- 1.2. СОВНД является структурным подразделением ГБУЗ МО «Видновская районная клиническая больница» (далее – ГБУЗ МО «Видновская РКБ»), организуется для оказания первичной медико-санитарной помощи взрослому и детскому населению Ленинского городского округа Московской области в плановой и неотложной формах в амбулаторных условиях в соответствии с утвержденными порядками и стандартами оказания медицинской помощи.
- 1.3. СОВНД организовано на функциональной основе, включая в себя различные структурные подразделения АПС ГБУЗ МО «Видновская РКБ»
- 1.4. Основной целью СОВНД является совершенствование оказания первичной медико-санитарной помощи взрослому и детскому населению Ленинского городского округа Московской области в плановой и неотложной формах на дому в амбулаторных условиях.
- 1.5. В своей деятельности СОВНД руководствуется:
 - 1.5.1. действующим законодательством Российской Федерации, приказами и распоряжениями Министерства здравоохранения РФ и Министерства здравоохранения Московской области и Главного врача ГБУЗ МО «Видновская РКБ»;
 - 1.5.2. Уставом ГБУЗ МО «Видновская РКБ»;
 - 1.5.3. Правилами внутреннего трудового распорядка учреждения;
 - 1.5.4. Положением об оплате труда работников учреждения;
 - 1.5.5. настоящим Положением.
- 1.6. Руководитель СОВНД назначается главным врачом учреждения.
- 1.7. На должность руководителя СОВНД обслуживания вызовов на дому назначается специалист, соответствующий Квалификационным требованиям к медицинским и фармацевтическим работникам с высшим образованием по направлению подготовки "Здравоохранение и медицинские науки", утвержденным Приказом Минздрава России от 08.10.2015 N 707н, а также Квалификационным характеристикам должностей работников в сфере здравоохранения, утвержденным приказом Минздрава России от 23 июля 2010 г. N 541н.



В рамках проекта «Стандартизация отделения вызовов на дом» разработаны следующие СОП и алгоритм

1. СОП «Единый диспетчерский центр по распределению вызовов на дом»
2. СОП «Патронажная служба новорожденных»
3. СОП «Вызов сотрудника отделения вызовов на дом»
4. СОП «Вызов на дом к паллиативному/маломобильному пациенту»
5. Алгоритм действий сотрудников отделения обслуживания вызовов на дом при повышении сезонной заболеваемости и увеличении количества обращений граждан в форме «вызов на дом»



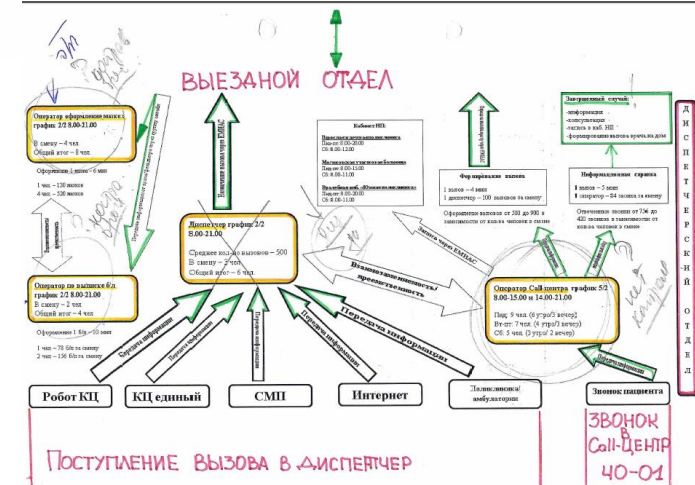
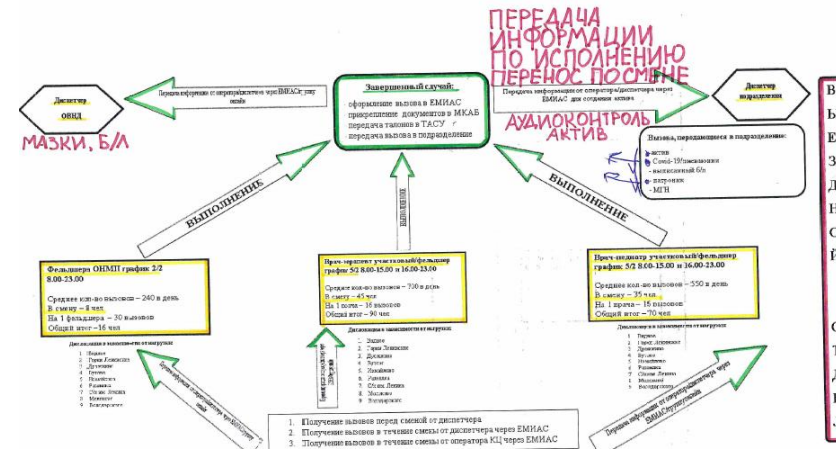
Сотрудниками ГБУЗ МО Видновская КБ произведен различные расчеты по организации службы, в частности, объемы обслуживания вызовов, расчет ставок, расчет инвентаря для отделения, расходных материалов, АРМ для персонала, МТЗ объекта и прочее

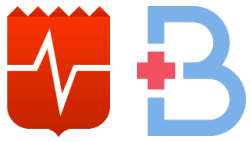
Расчет ставок диспетчеров 2/2

кол-во вызовов	время обработки 1 вызова (мин)	Кол-во минут за 15 часов работы	Кол-во обработанных вызовов за смену	Кол-во диспетчеров в смену
2000	2	780	390	5,13
2000	3	780	260	7,89
2000	4	780	195	10,26
1999	2	780	390	4,87
1900	3	780	260	7,31
1900	4	780	195	9,74
1800	2	780	390	4,62
1800	3	780	260	6,92
1800	4	780	195	9,23
1700	2	780	390	4,36
1700	3	780	260	6,54
1700	4	780	195	8,72
1600	2	780	390	4,10
1600	3	780	260	6,15
1600	4	780	195	8,21
1500	2	780	390	3,94
1500	3	780	260	5,77
1500	4	780	195	7,69
1400	3	780	260	5,38
1400	3	780	260	3,30
1400	4	780	195	7,18
1300	2	780	390	3,33
1300	3	780	260	5,00
1300	4	780	195	6,67
1200	2	780	390	3,08
1200	3	780	260	4,62
1200	4	780	195	6,15
1100	2	780	390	2,82
1100	3	780	260	4,23
1100	4	780	195	5,64
1000	1	700	490	2,56
1000	3	780	260	3,85
1000	4	780	195	5,13
900	2	780	390	2,31
900	3	780	260	3,46
900	4	780	195	4,62
800	2	780	390	2,06
800	3	780	260	3,08
800	4	780	195	4,10
700	2	780	390	1,79
700	3	780	260	2,69
700	4	780	195	3,59
600	2	780	390	1,54
600	3	780	260	2,31
600	4	780	195	3,08
500	2	700	490	1,74
500	3	780	260	1,92
500	4	780	195	2,56
400	2	780	390	1,03
400	3	780	260	1,24
400	4	780	195	1,65
300	2	780	390	0,77
300	3	780	260	1,15
300	4	780	195	1,54
200	2	780	390	0,51
200	3	780	260	0,77
200	4	780	195	1,03
100	2	780	390	0,26
100	3	780	260	0,38
100	4	780	195	0,51

Расчет ставок врачей/фельдшеров по графику 2/2

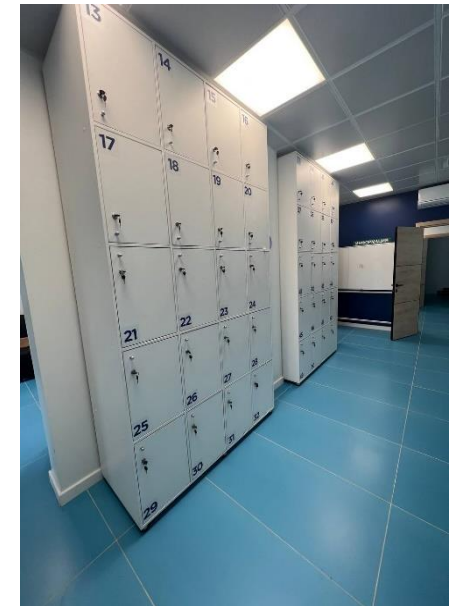
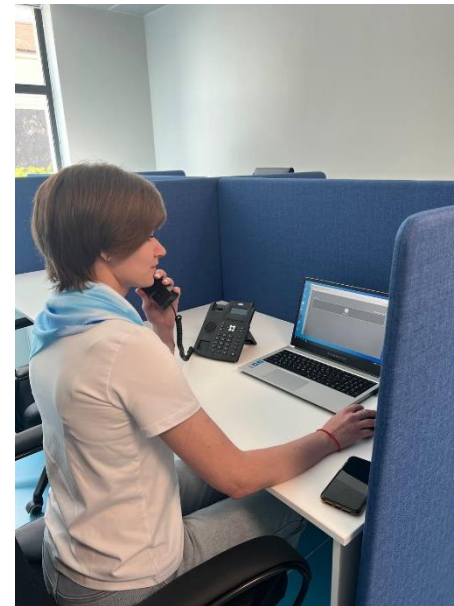
кол-во вызовов	время обслуживания (мин)	Кол-во минут за 15 часов работы	Кол-во вызовов за 15 часов работы	Кол-во врачей/фельдшеров в смену
2000	30	900	30	66,67
2000	20	900	45	44,44
1900	30	900	30	63,33
1900	20	900	45	42,22
1800	30	900	30	60,00
1800	20	900	45	40,00
1700	30	900	30	56,67
1700	20	900	45	37,78
1600	30	900	30	53,33
1600	20	900	45	35,56
1500	30	900	30	50,00
1500	20	900	45	33,33
1400	30	900	30	46,67
1400	20	900	45	31,11
1300	30	900	30	43,33
1300	20	900	45	28,89
1200	30	900	30	40,00
1200	20	900	45	26,67
1100	30	900	30	36,67
1100	20	900	45	24,44
1000	30	900	30	33,33
1000	20	900	45	22,22
900	30	900	30	30,00
900	20	900	45	20,00
800	30	900	30	26,67
800	20	900	45	17,78
700	30	900	30	23,33
700	20	900	45	15,56
600	30	900	30	20,00
600	20	900	45	13,33
500	30	900	30	16,67
500	20	900	45	11,11
400	30	900	30	13,33
400	20	900	45	8,89
300	30	900	30	10,00
300	20	900	45	6,67
200	30	900	30	6,67
200	20	900	45	4,44
100	30	900	30	3,33
100	20	900	45	2,22

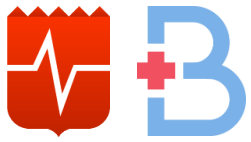




ОТКРЫТИЕ И ПОДГОТОВКА ПРОЕКТА

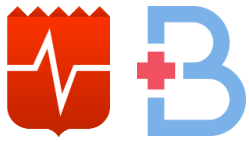
- Сформирована рабочая группа проекта
- Определены приоритетные задачи и направления для улучшения
- Определены ответственные лица за каждый раздел проекта





Отделение вызовов на дому является структурным подразделением ГБУЗ Московской области «Видновская клиническая больница», осуществляющим оказание первичной медико-санитарной помощи как взрослому, так и детскому населению в соответствии с утвержденными стандартами и порядками оказания медицинской помощи

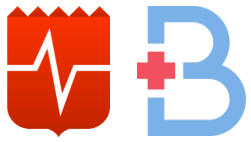
- Ежедневно на смене находится от 18 до 20 выездных бригад, из которых:
- 6-8 сотрудников – фельдшеры, обслуживающие первичные, повторные вызовы взрослого и детского населения, активы СМП, вызовы категории «неотложный»
- 5 врачей педиатров, обслуживающих патронажи новорожденных и первичные вызовы к детям 1 года жизни
- 1 врач-терапевт, обслуживающий маломобильных, паллиативных пациентов и пациентов, где требуется консультация терапевта
- 5 педиатрических медицинских сестер, обслуживающих патронажи новорожденных
- 1 терапевтическая медицинская сестра, обслуживающая маломобильных и паллиативных граждан на дому после визита терапевта-забор биоматериала, проведение парентеральных инъекций, проведение электрокардиографического исследования.



- Помимо медицинского персонала, в отделении задействованы **12 операторов ЭВМ (немедицинский персонал), из которых:**
- 1 оператор ЭВМ (диспетчер) патронажной службы, занимающийся распределением патронажей новорожденных всего Ленинского округа
- 1 оператор ЭВМ (диспетчер) кабинета оформления листков нетрудоспособности
- 10 операторов (диспетчеров), работающих с медицинским персоналом выездных бригад

За каждым оператором ЭВМ (диспетчером) смены, закреплено в среднем 2 сотрудника выездной бригады

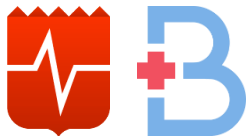
**Ежедневная работа отделения рассчитана на 630-700 вызовов в рабочую смену
При увеличении сезонной заболеваемости к работе привлекаются сотрудники смежных подразделений**



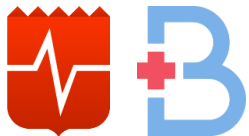
Согласно Распоряжения Министерства здравоохранения Московской области от 31.01.2022 «О создании в медицинских организациях государственной системы здравоохранения Московской области диспетчерских центров по распределению вызовов на дом» и приказа ГБУЗ МО «ВРКБ» №110АХД от 09.02.2022г «О создании единого диспетчерского центра по распределению вызовов на дому» в отделении работают 10 диспетчеров с графиком работы с 8:00-21:00 2/2, централизованно распределяя все вызовы на дом Ленинского городского округа с понедельника по воскресенье

ЕДИНЫЙ ДИСПЕТЧЕРСКИЙ ЦЕНТР

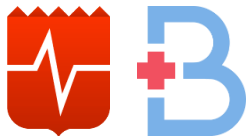




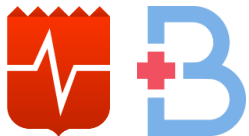
Проблема	Пути решения	Статус
Отсутствие четкого алгоритма действий при сезонном подъеме заболеваемости: порядок вывода дополнительных сотрудников, плановое закрытие приемов, распределение зон для пешей доступности, рассмотрение выхода на вызовы узкопрофильных специалистов, рассмотрение вопроса создания кабинетов для проведения телемедицинских консультаций	Разработка алгоритма работы, выделение ответственных сотрудников	Реализовано
Длительное ожидание обслуживания вызовов на дом поступивших в выходной день	Перевод сотрудников на график работы 2/2 с целью обслуживания вызовов в режиме 7 дней в неделю	Реализовано
Дефицит транспорта, удаленность вызовов для обслуживания в пешей доступности, в связи с чем происходит увеличение времени сроков обслуживания вызовов	Организация обслуживания вызова по территориальному принципу, зонирование территории	Реализовано
Увеличение рабочего времени врача/фельдшера или медицинской сестры в связи с необходимостью оформления медицинской документации на рабочем месте в медицинском учреждении.	Возможность оформления медицинской документации в планшетном компьютере вне медицинской организации	Реализовано
Отсутствие у сотрудников выездной бригады рабочих мобильных телефонов для связи с пациентом и уточнения каких-либо данных (например, этаж или номер домофона)	Организация корпоративной связи	Реализовано
Отсутствие идентификации сотрудника, обслуживающего вызов на дом или осуществляющего патронаж, возникновение конфликтных ситуаций, часто сопровождающиеся с вызовом полиции	Оформлений удостоверении с личной фотографией сотрудника, заверенной медицинской организацией	Реализовано



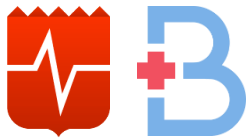
Проблема	Пути решения	Статус
Отсутствие фильтрации вызовов при оформлении вызова врача на дом, формирование необоснованных вызовов. Потеря и дубли вызовов, поступающих через кол-центр «122».	Разработка СОП для единого диспетчерского центра с целью корректировки данных при вызове врача на дом	Реализовано
Частое отсутствие доступа на вызов по причине передачи пациентом некорректных данных при оформлении вызова через кол-центр и другие источники, в связи с чем, увеличивается длительность ожидания врача или невозможность обслужить вызов	Разработка СОП для единого диспетчерского центра с целью корректировки данных при вызове врача на дом Закупка «единых ключей» от подъездов жилых домов для медицинских сотрудников	Реализовано
Отсутствие четкого алгоритма контроля пациентов, находящихся на карантине, послеоперационных больных, маломобильных пациентов, отсутствие возможности записи пациентов из стационара в поликлинику/амбулаторию.	Разработка единой формы электронного журнала пациентов, находящихся на карантине, послеоперационных и маломобильных больных, пациентов выписанных из стационара	Реализовано



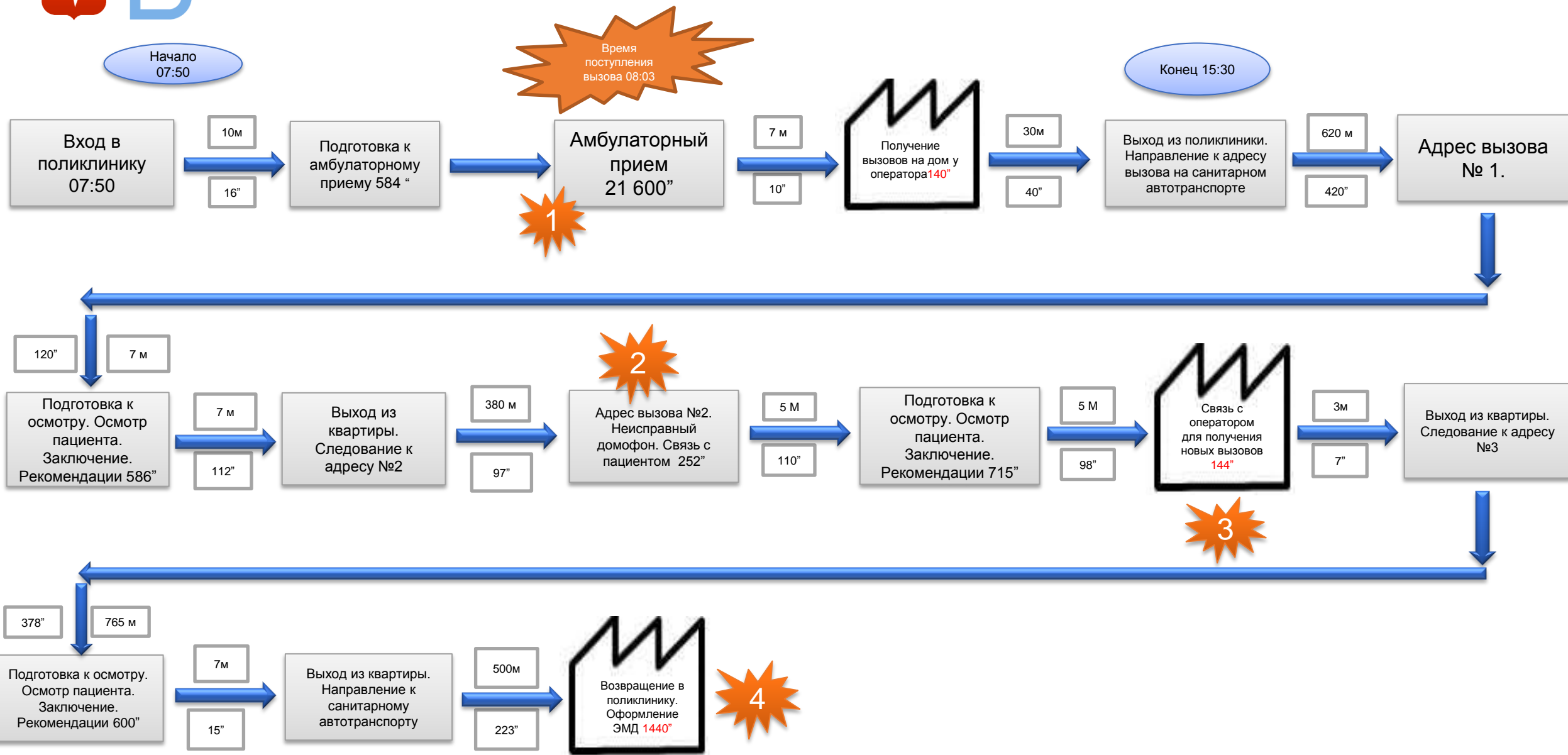
Проблема	Пути решения	Статус
Отсутствие алгоритма передачи паллиативного или маломобильного пациента участковой службе и паллиативно-патронажной службе	Разработка алгоритма передачи паллиативного или маломобильного пациента в кабинет «ХНИЗ» или кабинет паллиативной помощи.	Реализовано
Отсутствие преемственности между врачом/фельдшером и медицинской сестрой для передачи назначений, необходимых для выполнения на дому	Разработка единой формы электронного журнала врачебных назначений на дому	Реализовано
Отсутствие кода медицинской услуги у медицинской сестры, осуществляющей манипуляции на дому, такие как: забор биологического материала на дому, проведение электрокардиографического исследования, парентеральные инъекции, вакцинация на дому.	Введение услуги участковой медицинской сестры в тарифное соглашение для корректного оформления медицинской документации в системе ЕМИАС и получения оплаты за выполненную услугу	Требуется реализация

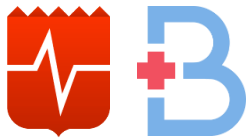


Проблема	Пути решения	Статус
Некорректная и несвоевременная передача данных после выписки новорожденного из родильных домов сторонних медицинских организаций	Проведение информационных кампаний среди населения по вопросам патронажной службы новорожденных	Реализовано
Несвоевременное прохождение профилактических медицинских осмотров детей в 1 месяц жизни согласно Приказа 514Н МЗ РФ	В обязательном порядке при выполнении третьего сестринского патронажа новорожденного необходимо осуществить запись ребенка к педиатру для дальнейшего прохождения профилактического осмотра через систему ЕМИАС МО(относится к прикрепленной категории граждан).	Реализовано
Отсутствие автоматизированной системы для определения дат осуществления патронажа новорожденного врачом или медицинской сестрой	Разработка единой формы электронного журнала патронажа новорожденных с автоматическим распределением дат посещения ребенка на дому согласно приказа МЗ РФ № 92Н от 07.03.2018 г. "Об утверждении Положения об организации оказания первичной медико-санитарной помощи детям"	Реализовано
Отсутствие кода медицинской услуги при оформлении данных в системе ЕМИАС МО у медицинской патронажной сестры	Введение услуги патронажной медицинской сестры в тарифное соглашение для корректного оформления медицинской документации в системе ЕМИАС и получения оплаты за выполненную услугу	Требуется реализация



КАРТА ТЕКУЩЕГО СОСТОЯНИЯ. ВЫЗОВ «ПЕРВИЧНЫЙ»





Время протекания процесса **27 121"** (7ч 30 мин)

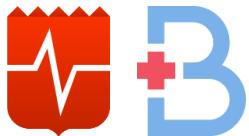
Время создания ценности **1 901"** (31 мин 7 сек)

Время потерь **25 220"** (7 ч)

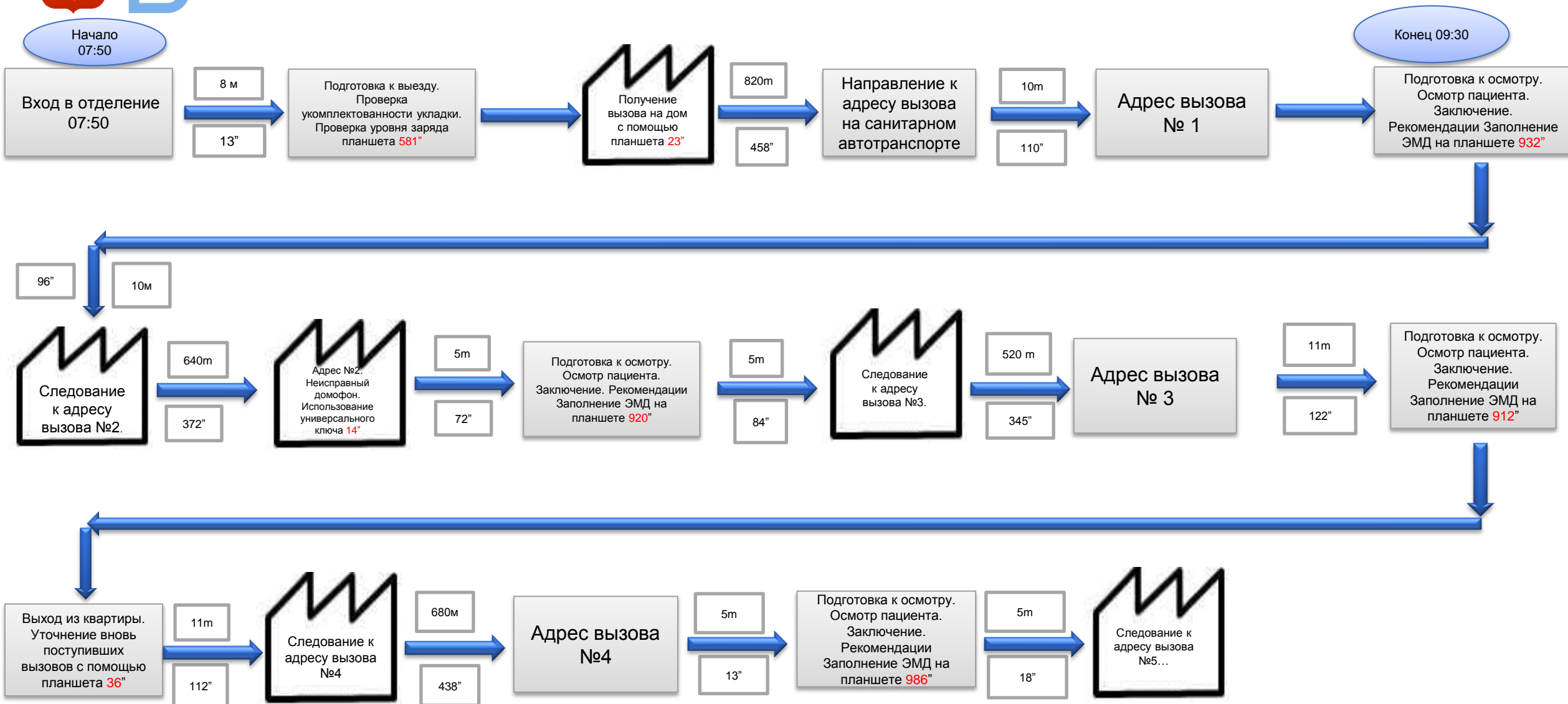
Коэффициент эффективности **7,01%**

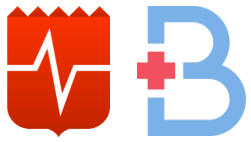
Проблемы, возникающие в процессе обслуживания:

1. Обслуживание вызовов после амбулаторного приема
2. Трудности доступа к пациенту
3. Необходимость связи с операторами
4. Необходимость возвращения в поликлинику для заполнения медицинской документации



КАРТА ЦЕЛЕВОГО СОСТОЯНИЯ. ВЫЗОВ «ПЕРВИЧНЫЙ»



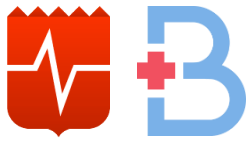


Время протекания процесса 6 657" (- 20 464") (1ч 50мин)

Время создания ценности 3 750" (+1 849") (1ч 2мин)

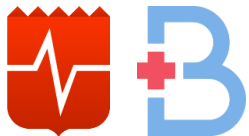
Время потерь 2 907" (- 22 313") (48мин)

Коэффициент эффективности 56,33% (+ 48,32%)



ЗОНИРОВАНИЕ ТЕРРИТОРИИ



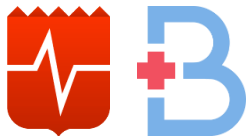


ТРАСПОРТНАЯ СЛУЖБА

Для удобства сотрудников, работающих на смене, создана электронная Google-таблица с распределением водителей и территории обслуживания

В каждую рабочую смену выведено около 20 единиц транспорта для обслуживания вызовов на дом

41	Зона №2 Взрослая поликлиника, Детская поликлиника, Горки Ленинские	Врач терапевт, ВП	Обслуживание вызова	ФИО	Кандемир М.	Агарагимова М.Н	Галанова Д.П	Кандемир М
42				Машина(гос номер, тел. Водителя)	Васильев Олег 89153848491 E591PT750	Васильев Олег 89153848491 E591PT750	Васильев Олег 89153848491 E591PT750	Васильев Олег 89153848491 E591PT750
43				Время работы	08:00-23:00	08:00-23:00	08:00-23:00	08:00-23:00
44		Фельдшер ОНМП	Обслуживание вызова ,	ФИО	<u>Андронов, Бабинян, Спиридонова, Тайибова</u>	<u>Андронов, Бабинян, Спиридонова, Тайибова</u>	<u>Огур, Харьков, Сироткин</u>	<u>Огур, Харьков, Сироткин</u>
45				Машина(гос номер, тел. Водителя)	Игорь 89773225267 Прокоф. Владимир 89037165278 E 510рт 750 Паклин Олег P666KK790 89202382174 Мальцев Евгений P852KK790 89517699360	Мальцев Евгений P852KK790 89517699360 Паклин Олег P666KK790 89202382174 Игорь 89773225267 Прокоф. Владимир 89037165278 E 510рт 750	Чуркин Геннадий C965KY790 89169524303 Игорь 89773225267 Прокоф. Владимир 89037165278 E 510рт 750	Прокоф. Владимир 89037165278 E 510рт 750 Игорь 89773225267 Эшонжонов Гафур P865KK790 89771347580
46								
47								
48								
49								



- Патронажная служба новорожденных работает с графиком работы 2/2 с понедельника по воскресенье
- На каждую зону обслуживания выведен врач-педиатр и патронажная медицинская сестра

Распределением патронажей новорожденных, поступающих через все доступные источники, в т.ч. автоматически передающиеся Видновским перинатальным центром занимается патронажный диспетчер централизованно распределяющий патронажи в соответствии с приказом Министерства Здравоохранения Российской Федерации №92 Н от 07.03.2018 г. «Об утверждении Положения об организации оказания первичной медико-санитарной помощи детям», а также согласно Распоряжения Министерства Здравоохранения Московской области от 08.10.2019 г. № 92-Р «Об утверждении порядка проведения патронажей детей первого месяца жизни на дому»



МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ

РАСПОРЯЖЕНИЕ

08.10.2019 № 92-Р

г. Красногорск

Об утверждении порядка проведения патронажей
детей первого месяца жизни на дому

В целях преемственности оказания медицинской помощи новорожденным детям на дому медицинскими организациями государственной системы здравоохранения Московской области, оказывающими первичную медико-санитарную помощь детскому населению, профилактики случаев младенческой смертности, снижения заболеваемости и инвалидности, на основании Федерального закона от 21 ноября 2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» и приказа Министерства здравоохранения Российской Федерации от 7 марта 2018 г. № 92н «Об утверждении положения об организации оказания первичной медико-санитарной помощи детям»:

1. Утвердить прилагаемый Порядок проведения патронажей детей первого месяца жизни на дому (далее – Порядок).
2. Главным врачам медицинских организаций государственной системы

МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ПРИКАЗ

от 7 марта 2018 г. № 92н

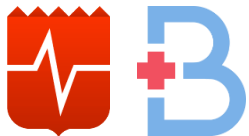
ОБ УТВЕРЖДЕНИИ ПОЛОЖЕНИЯ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ ОКАЗАНИЯ ПЕРВИЧНОЙ МЕДИКО-САНИТАРНОЙ ПОМОЩИ ДЕТЯМ

В соответствии со статьей 32 Федерального закона от 21 ноября 2011 г. № 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2011, № 48, ст. 6724; 2015, № 10, ст. 1425; 2017, № 31, ст. 4765; 2018, № 1, ст. 49) приказываю:

Утвердить прилагаемое Положение об организации оказания первичной медико-санитарной помощи детям.

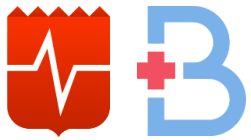
Министр
В.И.СКВОРЦОВА

Утверждено
приказом Министерства здравоохранения
Российской Федерации
от 7 марта 2018 г. № 92н



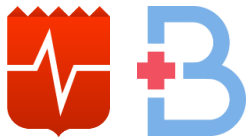
Справочная информация по количеству сестринских патронажей новорожденных, обслуженных за 7 месяцев 2023 года

Зона обслуживания	Количество новорожденных детей	Проведено сестринских патронажей
Зона обслуживания I -Бутово, Дрожжино, Измайлово	1 132	3 375
Зона обслуживания II- Видное, Горки Ленинские	966	2 898
Зона обслуживания III- Совхоз им. Ленина, Развилка	171	513
Зона обслуживания IV- Молоково, Володарского	464	1 374
Итого	2 733	8 160



Справочная информация по количеству вызовов на дом с 01.01.2023

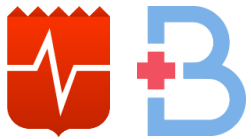
Категория вызова	Количество
Патронаж новорожденного (врачебный и сестринский)	13 600
Неотложный	2 849
Первичный	26 583
Повторный	3 154
Актив	14 569
Итого	60 755



ВЫЕЗДНАЯ БРИГАДА

- Бригады, обслуживающие вызовы на дом работает с понедельника по воскресенье с графиком работы с 8:00-20:00 2/2
- Для каждой зоны обслуживания выделен сотрудник оснащенный электрокардиографом и дефибриллятором.
- Все сотрудники отделения имеют единую форму одежды с логотипом ГБУЗ МО «ВРКБ».
- Все врачи/фельдшера, задействованные в отделении работают только на вызовах на дом.
- Амбулаторный прием данными сотрудниками НЕ ВЕДЕТСЯ.
- Все сотрудники отделения работают в расписании ЕМИАС МО, а именно в расписании отделения неотложной медицинской помощи, это упрощает работу как врачу/фельдшеру смежного подразделения, так и оператору единого диспетчерского центра.

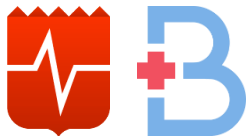




Каждый врач/фельдшер выездной бригады оснащен планшетным компьютером
Это позволяет сотрудникам качественно заполнять медицинскую документацию не только на рабочем месте в медицинской организации, но и непосредственно на вызове на дом, либо при перемещении между адресами вызова



У КАЖДОГО СОТРУДНИКА ИМЕЕТСЯ
УДОСТОВЕРЕНИЕ СОТРУДНИКА
МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ



ПАЛЛИАТИВНЫЕ И МАЛОМОБИЛЬНЫЕ ПАЦИЕНТЫ

Для обслуживания категории маломобильных и паллиативных пациентов ежедневно выведены врач-терапевт с графиком работы с 8:00-20:00 2/2, нагрузка на 1 врача в рабочую смену 20-22 вызова.

Медицинская сестра, занимающаяся выполнением врачебных назначений на дому, таких как:

- забор биологического материала
- проведение электрокардиографического исследования
- выполнение парентеральных инъекций
- вакцинация на дому

При необходимости посещения пациента на дому врачами узких специальностей, имеется возможность записи данного пациента в кабинет «ХНИЗ» через систему ЕМИАС МО с соответствующим комментарием

При необходимости оформления пациенту статуса «паллиативный» имеется возможность записи данного пациента в кабинет паллиативной медицинской помощи через систему ЕМИАС МО с соответствующим комментарием

Время	Пациент	Статус
09:12	[В] КОЛПИКОВА НАДЕЖДА НИКОЛАЕВНА 07.12.1958 г. К29.5	В
09:24	[В] КЛОКОВ СЕРГЕЙ СЕМЕНОВИЧ 02.01.1961 г.	В
09:36	[В] АЛЕКСЕЕВА НИНА ИВАНОВНА 06.02.1927 г. "запись маломобильного пациента после первичного осмотра на дому для повторного осмотра..."	В

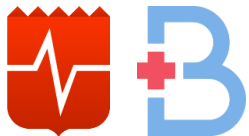
Тип ресурса: Все

ФИО/Наименование	Кабинет	Специальность
Кабинет: №111 ХНИЗ (Этаж: 1), ВП Учасковое терапевтическое отделение (ГБУЗ МО ВРКБ Поликлиника для обслуживания взрослого населения) Описание: 111 ХНИЗ	111 ХНИЗ	Терапия
Кабинет: №405 ХНИЗ (Этаж: 4), Южная Терапевтический кабинет (ГБУЗ МО ВРКБ Южная поликлиника)	405 ХНИЗ	Терапия

Время	Пациент	Статус
10:30	[В] ХАРЛАНОВА РАИСА СТЕПАНОВНА 03.03.1925 г.	В
11:00	[В] ХАНМАГОМЕДОВА ВАЛЕНТИНА ПАНТЕЛЕЕВНА 24.01.1935 г.	В

Тип ресурса: Все

ФИО/Наименование	Кабинет	Специальность
Кабинет: № Каб.Паллиативная помощь-невр. (Этаж: 1), ВП Кабинет паллиативной помощи (ГБУЗ МО ВРКБ Поликлиника для обслуживания взрослого населения) Описание: Паллиативная помощь	Каб.Паллиативн. помощь-невр.	Неврология



ПАЛЛИАТИВНЫЕ И МАЛОМОБИЛЬНЫЕ ПАЦИЕНТЫ

Для удобства сотрудников отделения создана активная Google-таблица «Контроль терапевтических пациентов»

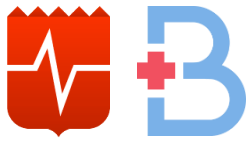
Ответственный сотрудник ГБУЗ МО «ВРКБ» имеет возможность внесения пациента в таблицу для дальнейшего посещения врача-терапевта на дому

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J
1	Дата первичного осмотра		ФИО пациента	Дата рождения	Адрес	Контактный телефон	Диагноз(МКБ 10)	Причина направления	Направивший врач/фельдшер	Отметка диспетчера о назначении
2	05.08.2023		Родина Татьяна Николаева	31.10.1946	ПЛК 17/1 кв.8	89167563075	I11.9	Коррекция лечения, маломобильная	Исаева А.И.	+
3	05.08.2023		Куранова Анна Фёдоровна	01.03.1931	д. Белеутово ул. Советская 2	89161017978	I64 отказ от госпит	онмк	Омельницкий	+
4	05.08.2023		Шиндина Стелла Анатольевна	04.09.1974	Гаевского 12а кв.5	89161074643	G71.1	Лежачая, пролежни, судороги	Исаева А.И.	+
5	06.08.23		Сухорукова Татьяна Ивановна	16.01.1947	Горки, ул. Весенняя д.27	89265300861	I11.9	коррекция лечения, давно не наблюдались	Исаева А.И.	+
6	06.08.2023		Кузьменко Марина Никола	29.10.1965	Бицевск пр 1-111	89654578878	I67.9	ТРЕБУЕТСЯ ЛЕЧЕНИЕ	Исаева А.И	+
7	07.08.23		Рощина Софья Яковлевна	18.09.1938	Советская 44-6	89096597794	I11.9	корректировка лечения и выписка лекарств	Омельницкий А.А	+
8	07.08.23		Клименко Александра Александровна	18.09.1939	Радужная 8-269	89255442516	I11.9	Терапевт, паллиативная помощь	Марченко Н	+

В каждую рабочую смену закрепленный за данным функционалом диспетчер, ведет работу с таблицей и формирует вызов для врача-терапевта с пометкой о выполнении

На текущий период времени в регистр паллиативных пациентов Ленинского городского округа внесены **2 175** человек.

С 01.01.2023 на дому произведено **2 526** осмотров паллиативных и маломобильных больных, а также **734** проведенных на дому лечебно-диагностических процедур, включающих в себя забор биологического материала (**403**) проведение парентеральных инъекций (**87**), проведение электрокардиографического исследования (**244**).

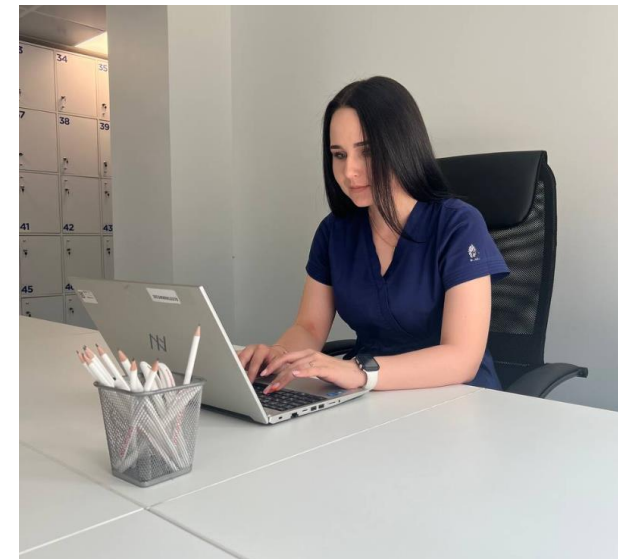


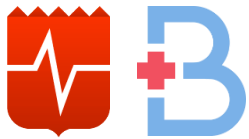
Отдельным звеном в отделении является возможность осуществления телемедицинских консультаций. Для проведения ТМК выведен сотрудник, который в течение рабочей смены осуществляет консультирование следующих категорий вызовов через систему ЕМИАС МО и Гостелемед:

- Активы СМП
- Вызовы категории-повторный (продление больничного листа, пациенты находящиеся на карантине и др.)

Обслуживание данных категорий вызовов помогает сократить нагрузку выездных бригад в период сезонного подъема заболеваемости, осуществить экономию транспортных ресурсов, провести сортировку пациентов в зависимости от причины вызова и срочности осмотра на дому.

Всего в рамках проекта с **01.01.2023** осуществлено **более 3 600** телемедицинских консультаций.

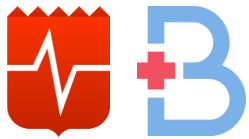




В случае снижения сезонной заболеваемости и уменьшения количества обращений граждан в форме «вызов на дом» производится ротация сотрудников в смежные подразделения.

Сотрудники отделения занимаются выполнением такого функционала как:

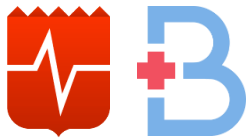
1. Прием населения в кабинетах неотложной медицинской помощи
2. Проведения вакцинации взрослого и детского населения
3. Прием населения в кабинете «справка в 1 шаг»
4. Дежурства сотрудников отделения на общественных мероприятиях
5. Прием населения на сестринском посту во время ежегодного отпуска основных сотрудников подразделения



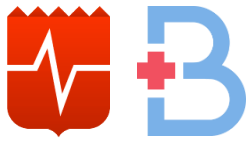
Финансовые показатели взаимозаменяемости медицинского персонала на приеме и на выезде.

Таблица № 1

Анализ работы по стоимости разовой услуги (тариф), руб.					
	Фельдшер на выезде	Фельдшер в кабинете НП	Врач-терапевт на выезде	Врач в кабинете НП	Врач терапевт на амб. приеме в каб.
Услуги на 1 час	3	6	3	6	6
Стоимость 1 услуги	496	496	763	763	391
Стоимость в час	1488	2976	2289	4578	2346
Расходы на 1 услугу	301	76,47	481,67	125	125
Расходы на услугу на 1 час	903	458,82	1445,01	750	750
Доход в час	585	2517,18	843,99	3828	1596



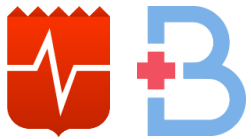
- Обслуживание вызовов на дом 7 дней в неделю, включая выходные и праздничные дни
- Сокращение времени ожидания с 48 часов(и более) до 24 часов оказания медицинской помощи на дому благодаря графику работы сотрудников по сменам с 08:00-20:00 и зонированию территории обслуживания, что позволяет обслужить большее количество вызовов в день обращения
- Выполнение сотрудником отделения одного функционала-выезда на дом, исключая ведение амбулаторного приема в поликлинике
- Непрерывное оформление электронной медицинской документации на планшетах с мобильным приложением ЕМИАС МО без необходимости возвращения в медицинскую организацию
- Сокращение времени ожидания при возникновении трудностей получения доступа к пациенту благодаря использованию универсальных ключей от домофонов
- Динамическое (рутинное) наблюдение маломобильных/паллиативных пациентов, пациентов, находящихся на карантине, послеоперационных больных, пациентов выписанных из стационара
- Своевременное выполнение лечебно-диагностических процедур участковой медицинской сестрой на дому
- Своевременное выполнение как врачебных, так и сестринских патронажей новорожденных соответствии с приказом Министерства Здравоохранения Российской Федерации №92 Н от 07.03.2018 г. “Об утверждении Положения об организации оказания первичной медико-санитарной помощи детям”



ЦЕНТРАЛИЗАЦИЯ

Помещение площадью 180м² расположено на первом этаже жилого здания в ЖК «Первый квартал»
Застройщиком выполнена чистовая отделка, проведены инженерные коммуникации, установлена мебель, офисное и медицинское оборудование (укладки неотложной медицинской помощи, реанимационные наборы, термоконтейнеры, бесконтактные термометры, тонометры для взрослых и детей, пульсоксиметры, глюкометры, аппараты для измерения билирубина, аппараты ЭКГ), закуплены компьютеры, ноутбуки, принтеры, сотовые телефоны, специальное холодильное оборудование
Для медперсонала также приобретены комплекты зимней униформы





В помещении отделения находятся:

- Диспетчерская
- Рабочие места врачей/фельдшеров
- Кабинет выписки больничных листов
- Кабинет телемедицинских консультаций
- Кабинет хранения лекарственных препаратов
- Комната отдыха персонала
- Кабинет заведующего и старшего фельдшера
- Кабинет хранения биоматериала

