



**Министерство
здравоохранения Нижегородской области**

П Р И К А З

08.12.2023

315-1096/23П/од

№ _____

г. Нижний Новгород

**Об утверждении регионального стандарта
на основе лучших практик применения
инструментов бережливого производства
в медицинских организациях Нижегородской
области, оказывающих первичную
медико-санитарную помощь**

В соответствии с Методическими рекомендациями Министерства здравоохранения Российской Федерации «Организация работы регионального центра организации первичной медико-санитарной помощи», 2023 г., с целью тиражирования лучших практик применения инструментов бережливого производства в медицинских организациях Нижегородской области, оказывающих первичную медико-санитарную помощь

п р и к а з ы в а ю :

1. Утвердить:

1.1. Региональный стандарт на основе лучших практик применения инструментов бережливого производства в медицинских организациях Нижегородской области, оказывающих первичную медико-санитарную помощь, в соответствии с Приложением 1;

1.2. Стандартные операции, разработанные в рамках создания лучших практик при реализации проектов по улучшению в медицинских организациях Нижегородской области, оказывающих первичную медико-санитарную помощь, в соответствии с Приложением 2.

2. Руководителю Регионального центра организации первичной медико-санитарной помощи ГБУЗ НО «Нижегородский областной центр

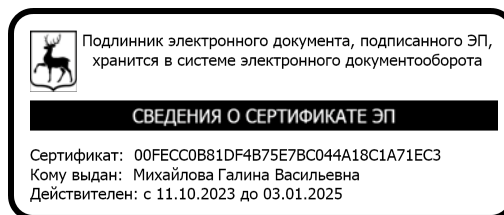
общественного здоровья и медицинской профилактики» (Ромадин Д.А.)
обеспечить:

2.1. Разработку, пересмотр и актуализацию региональных стандартов на основе лучших практик не реже 1 раза в год;

2.2. Тиражирование лучших практик применения инструментов и методов бережливого производства в медицинских организациях Нижегородской области, оказывающих первичную медико-санитарную помощь, в том числе путем размещения материалов на официальном сайте ГБУЗ НО «Нижегородский областной центр общественного здоровья и медицинской профилактики» <https://cmp.mznn.ru>.

3. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя министра Коваленко Т.Н.

Министр



Г.В.Михайлова

Приложение 1
УТВЕРЖДЕН
приказом
министерства здравоохранения
Нижегородской области
от 08.12.2023 № 315-1096/23П/од

Региональный стандарт на основе лучших практик применения инструментов бережливого производства в медицинских организациях Нижегородской области, оказывающих первичную медико-санитарную помощь

Процессы:

1. Работа регистратуры:

- 1.1. Процесс записи на услуги поликлиники через регистратуру.
- 1.2. Процесс актуализации информации на табло расписания работы врачей.
- 1.3. Процесс обращения в кабинет неотложной помощи.
- 1.4. Процесс записи в процедурный кабинет/кабинет забора крови.

2. Профилактический прием:

- 2.1. Алгоритм для врача кабинета/отделения медицинской профилактики (участкового врача-терапевта), при выявлении патологических изменений при проведении диспансеризации.

3. Работа кабинета забора крови/процедурного кабинета/прививочного кабинета:

- 3.1. Процесс забора крови.

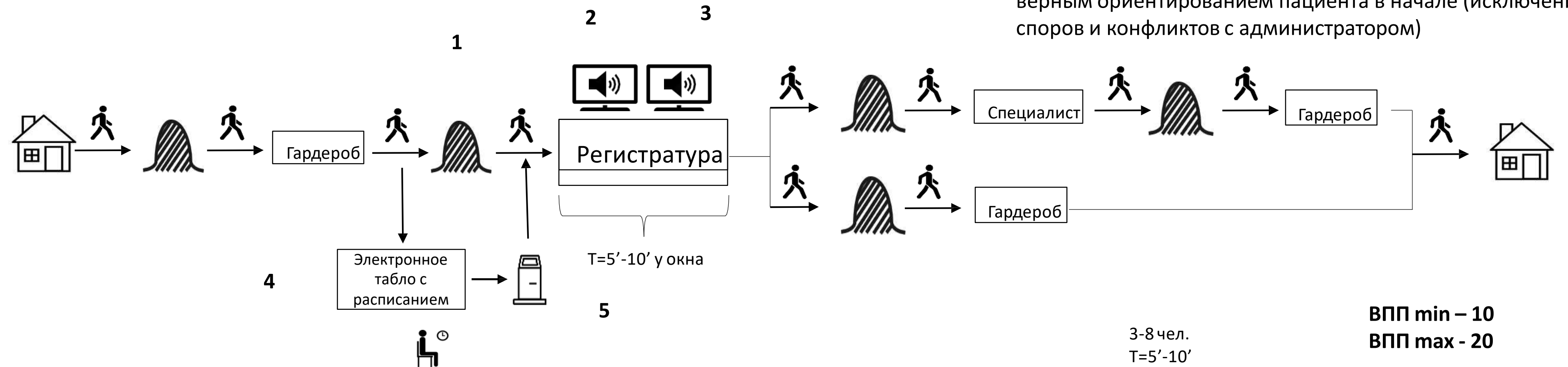
1. «Работа регистратуры медицинской организации»

1.1. Процесс записи на услуги поликлиники через регистратуру

Дистанционная запись:

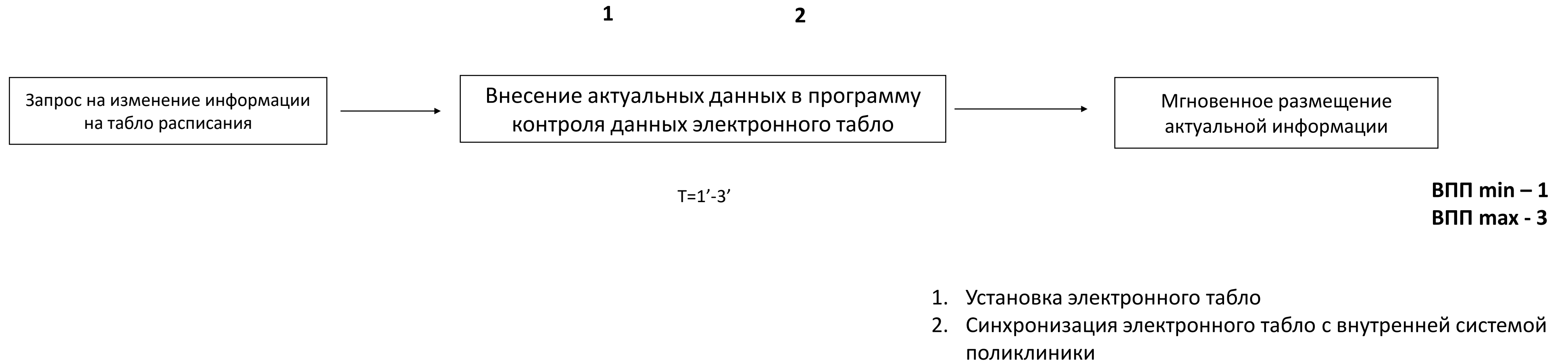
- Запись через call-центр
- Запись через портал пациента
- Запись через инфомат

1. Регистрация в очередь через терминал
2. Визуализация течения очереди на табло, размещенных в зале
3. Звуковое оповещение порядка в очереди
4. Актуальная информация о расписании врачей оперативно изменяющееся в онлайн режиме
5. Сокращение времени на оформление пациента в связи с верным ориентированием пациента в начале (исключение споров и конфликтов с администратором)



1. Повышение доступности получаемых услуг
2. Повышение качества обслуживания пациентов
3. Повешение удовлетворения пациентов полученной услугой

1.2. Процесс актуализации информации на табло расписания работы врачей

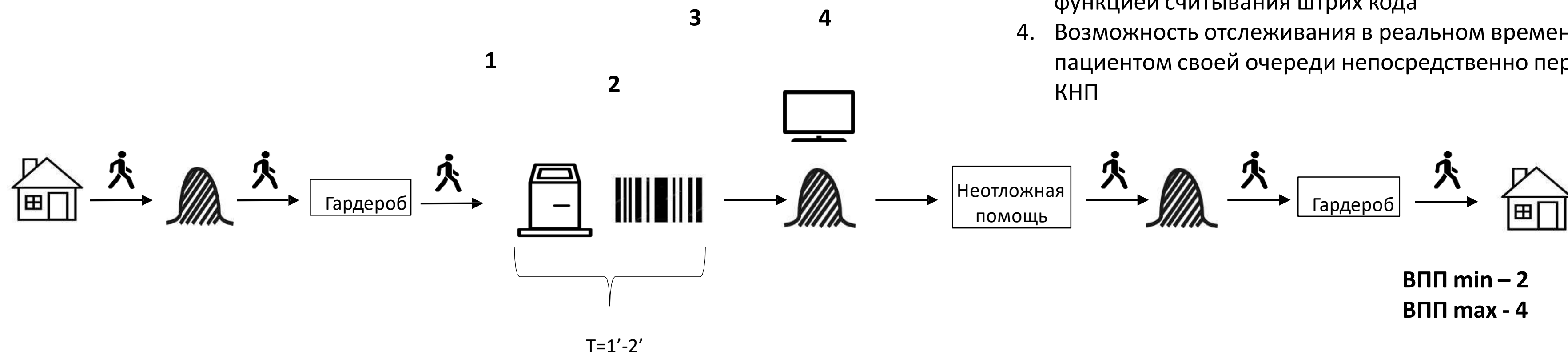


1.3. Процесс обращения в кабинет неотложной помощи (КНП)

Дистанционная запись :

- Запись через call-центр
- Запись через портал пациента
- **Запись через инфомат**

1. Распределение потоков пациентов
2. Исключение регистратуры поликлиники из процесса обращения в КНП
3. Уменьшения времени оформления и записи на прием в КНП за счет включения в процесс терминала с функцией считывания штрих кода
4. Возможность отслеживания в реальном времени пациентом своей очереди непосредственно перед КНП

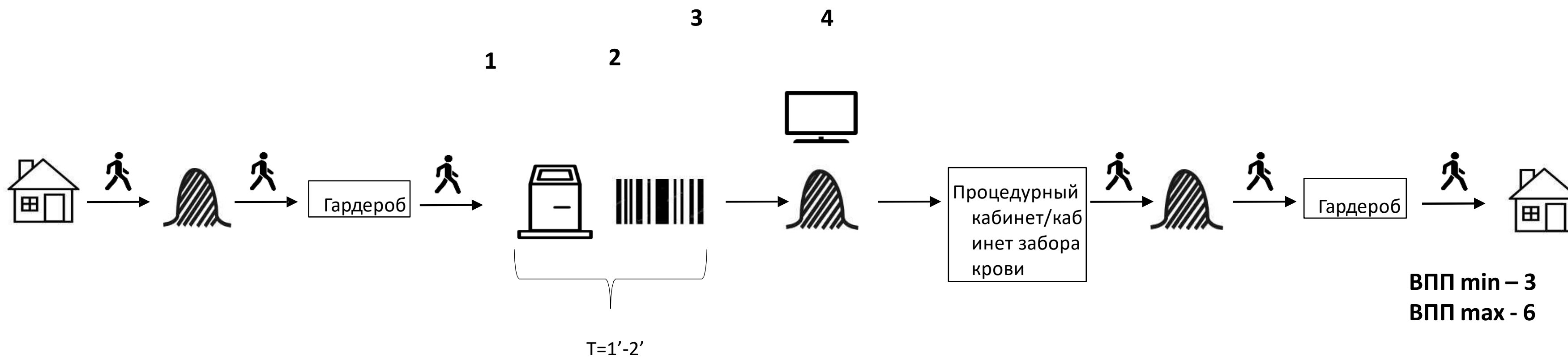


1.4. Процесс записи в процедурный кабинет/кабинет забора крови (ПК/КЗК) на вакцинацию/сдачу крови

Дистанционная запись :

- Запись через call-центр
- Запись через портал пациента
- **Запись через инфомат**

1. Разведение потоков пациентов
2. Исключение регистратуры поликлиники из процесса записи в ПК/КЗК на вакцинацию/сдачу крови
3. Уменьшения времени оформления и записи на прием в ПК/КЗК за счет включения в процесс терминала с функцией считывания штрих кода
4. Возможность отслеживания в реальном времени пациентом своей очереди непосредственно перед ПК/КЗК



2. Профилактический прием

2.1. АЛГОРИТМ

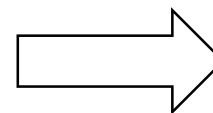
**для врача кабинета/отделения медицинской профилактики (участкового врача-терапевта),
при выявлении патологических изменений при проведении диспансеризации**

Первый этап диспансеризации

- **Первый этап диспансеризации (скрининг)** проводится с целью выявления у граждан признаков хронических неинфекционных заболеваний, факторов риска их развития, риска пагубного употребления алкоголя, потребления наркотических средств и психотропных веществ без назначения врача, определения группы здоровья, а также определения медицинских показаний к выполнению дополнительных обследований и осмотров врачами-специалистами для уточнения диагноза заболевания (состояния) на втором этапе диспансеризации.
- Прием (осмотр) врачом-терапевтом по результатам первого этапа диспансеризации, в том числе осмотр на выявление визуальных и иных локализаций онкологических заболеваний, включающий осмотр кожных покровов, слизистых губ и ротовой полости, пальпация щитовидной железы, лимфатических узлов, с целью установления диагноза, определения группы здоровья, группы диспансерного наблюдения, определения медицинских показаний для осмотров (консультаций) и обследований в рамках второго этапа диспансеризации
- Граждане со II группой здоровья с высоким или очень высоким абсолютным сердечно-сосудистым риском подлежат диспансерному наблюдению врачом (фельдшером) отделения (кабинета) медицинской профилактики или центра здоровья, а также фельдшером ФЗ или ФАП, за исключением пациентов с уровнем общего холестерина 8 ммоль/л и более, которые подлежат диспансерному наблюдению врачом-терапевтом (заполняется учетная форма N 030/у «Контрольная карта диспансерного наблюдения»).

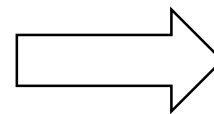
Второй этап диспансеризации проводится с целью дополнительного обследования и уточнения диагноза заболевания (состояния):

- впервые выявленные указания или подозрения на ранее перенесенное ОНМК для граждан, не находящихся по этому поводу под диспансерным наблюдением
- выявление по результатам анкетирования нарушений двигательной функции, когнитивных нарушений и подозрений на депрессию у граждан в возрасте 65 лет и старше, не находящихся по этому поводу под диспансерным наблюдением



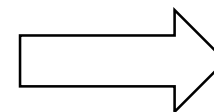
**осмотр (консультация)
врачом-неврологом**

- для мужчин в возрасте от 45 до 72 лет включительно и женщин в возрасте от 54 до 72 лет включительно при наличии комбинации трех факторов риска развития хронических неинфекционных заболеваний: повышенный уровень артериального давления, гиперхолестеринемия, избыточная масса тела или ожирение п
- по направлению врача-невролога при впервые выявленном указании или подозрении на ранее перенесенное ОНМК для граждан в возрасте от 65 до 90 лет, не находящихся по этому поводу под диспансерным наблюдением



**дуплексное сканирование
брахицефальных артерий**

- для мужчин в возрасте 45, 50, 55, 60 и 64 лет при повышении уровня простат-специфического антигена в крови более 4 нг/мл



**осмотр (консультация)
врачом-хирургом или
врачом-урологом**

Второй этап диспансеризации

- для граждан в возрасте от 40 до 75 лет включительно с выявленными патологическими изменениями по результатам скрининга на выявление злокачественных новообразований толстого кишечника и прямой кишки, при отягощенной наследственности по семейному аденоматозу и (или) злокачественным новообразованиям толстого кишечника и прямой кишки
- при выявлении других медицинских показаний по результатам анкетирования, а также по назначению врача-терапевта, врача-уролога, врача-акушера-гинеколога в случаях выявления симптомов злокачественных новообразований толстого кишечника и прямой кишки

**осмотр (консультация)
врачом-хирургом или
врачом-колопроктологом**

- подозрение на злокачественные новообразования толстого кишечника по назначению врача-хирурга или врача-колопроктолога

КОЛОНОСКОПИЯ

- подозрение на злокачественные новообразования пищевода, желудка и двенадцатиперстной кишки по назначению врача-терапевта

эзофагогастродуоденоскопия

- подозрение на злокачественные новообразования легкого по назначению врача-терапевта

**рентгенография легких,
компьютерная томография
легких**

Второй этап диспансеризации

- подозрение на хроническое бронхолегочное заболевание, курящих граждан, выявленных по результатам анкетирования

спирометрия

- для женщин в возрасте 18 лет и старше с выявленными патологическими изменениями по результатам скрининга на выявление злокачественных новообразований шейки матки
- для женщин в возрасте от 40 до 75 лет с выявленными патологическими изменениями по результатам мероприятий скрининга, направленного на раннее выявление злокачественных новообразований молочных желез

**осмотр (консультация)
врачом-акушером-
гинекологом**

- для граждан в возрасте 65 лет и старше при наличии медицинских показаний по результатам анкетирования или приема (осмотра) врача-терапевта

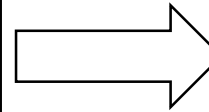
**осмотр (консультация)
врачом-
оториноларингологом**

- для граждан в возрасте 40 лет и старше, имеющих повышенное внутриглазное давление, и для граждан в возрасте 65 лет и старше, имеющих снижение остроты зрения, не поддающееся очковой коррекции, выявленное по результатам анкетирования

**осмотр (консультация)
врачом-офтальмологом**

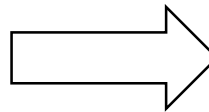
Второй этап диспансеризации

- подозрение на злокачественные новообразования кожи и (или) слизистых оболочек по назначению врача-терапевта по результатам осмотра на выявление визуальных и иных локализаций онкологических заболеваний, включающего осмотр кожных покровов, слизистых губ и ротовой полости, пальпацию щитовидной железы, лимфатических узлов



осмотр (консультация)
**врачом-
дерматовенерологом,**
включая проведение
дерматоскопии

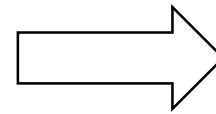
- подозрение на сахарный диабет по назначению врача-терапевта по результатам осмотров и исследований первого этапа диспансеризации



проведение исследования
**уровня гликированного
гемоглобина в крови**

Второй этап диспансеризации

- для граждан:
- а) с выявленной ишемической болезнью сердца, цереброваскулярными заболеваниями, хронической ишемией нижних конечностей атеросклеротического генеза или болезнями, характеризующимися повышенным кровяным давлением
- б) с выявленным по результатам анкетирования риском пагубного потребления алкоголя и (или) потребления наркотических средств и психотропных веществ без назначения врача
- в) для всех граждан в возрасте 65 лет и старше в целях коррекции выявленных факторов риска и (или) профилактики старческой астении
- г) при выявлении высокого относительного, высокого и очень высокого абсолютного сердечно-сосудистого риска, и (или) ожирения, и (или) гиперхолестеринемии с уровнем общего холестерина 8 ммоль/л и более, а также установленным по результатам анкетирования курению более 20 сигарет в день, риске пагубного потребления алкоголя и (или) риске немедицинского потребления наркотических средств и психотропных веществ

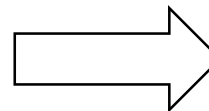


проведение
**индивидуального или
группового (школы для
пациентов) углубленного
профилактического
консультирования в
отделении (кабинете)
медицинской профилактики,
центре здоровья**

Осмотр врачом-терапевтом по результатам второго этапа диспансеризации

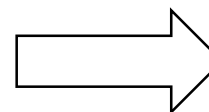
- установление (уточнение) диагноза
- определение (уточнение) группы здоровья
- определение группы диспансерного наблюдения с учетом заключений врачей-специалистов

• при подозрении на онкологические заболевания в соответствии с Порядком оказания медицинской помощи населению по профилю "онкология", утвержденным приказом Минздрава России от 15 ноября 2012 г. N 915н, с заполнением формы «Сигнальное извещение при подозрении на злокачественное новообразование» и направлением данной формы врачу-специалисту (Приказ МЗ НО от 03.06.2020 № 001-291112/20П/од «О правилах организации онкологической помощи населению Нижегородской области»).



**осмотр (консультация)
врачом-онкологом**

• при наличии медицинских показаний



-дополнительные обследования,
не входящие в объем
диспансеризации

-получение
специализированной, в том
числе высокотехнологичной,
медицинской помощи

-санаторно-курортное лечение

3. Работа кабинета забора крови/процедурного кабинета/прививочного кабинета

3.1. Процесс забора крови



Приложение 2
УТВЕРЖДЕНЫ
приказом
министерства здравоохранения
Нижегородской области
от 08.12.2023 № 315-1096/23П/од

Стандартные операции, разработанные в рамках создания лучших практик при реализации проектов по улучшению в медицинских организациях Нижегородской области, оказывающих первичную медико-санитарную помощь

1. Осмотр пациента врачом-терапевтом (фельдшером) в рамках 1-го этапа диспансеризации или профилактического медицинского осмотра.
2. Выписка льготных рецептов.
3. Забор крови из вены вакуумной системой.
4. Процесс вакцинации взрослого населения.
5. Запись пациента на прием к врачу.
6. Call-центр.
7. Генеральная уборка прививочного кабинета.

Наименование медицинской организации		Стандартная операционная карта (СОК)				СОК № 1							
		Осмотр пациента врачом-терапевтом (фельдшером) в рамках 1-го этапа диспансеризации или ПМО											
Поликлиника	Подразделение	Кабинет №	Время такта, сек	Наименование операции			Действует с	Лист/листов					
			910	Осмотр пациента врачом-терапевтом (фельдшером) в рамках 1-го этапа диспансеризации или ПМО				1/2					
№ шага	Рабочая шаговая последовательность и используемый инструментарий				Показатели		Ключевые указания	Схема пошаговой рабочей последовательности 					
					Время, сек	Ходьба, м							
1	Вызов пациента					4							
2	Приветствие, идентификация пациента				30		•						
3	Открыть ЕЦП				60		•						
4	Сбор анамнеза, выявление отягощённой наследственности, жалоб, симптомов, определения факторов риска и других патологических состояний				120		☆ ◊						
5	Изучение результатов лабораторных и инструментальных обследований, данных анкетирования				60		☆						
6	Осмотр на выявление визуальных и иных локализаций онкологических заболеваний, включая осмотр кожных покровов, слизистых губ и ротовой полости, пальпацию щитовидной железы, лимфатических узлов				60	3	☆ ◊						
7	Расчет индекса массы тела				60	1	☆ •						
8	Измерение артериального давления				60								
9	Расчет относительного и абсолютного сердечно-сосудистого риска				120		☆ ◊						
10	Определение группы здоровья				30		⊕						
11	Установление группы диспансерного наблюдения (при необходимости)				90		☆ •						
12	Определение медицинских показаний для осмотра (консультаций) и обследований в рамках второго этапа диспансеризации				100								
13	Проведение краткого индивидуального профилактического консультирования				120		☆ ◊						
ИТОГ:				910	8								
СИЗ							Условные обозначения	Визуальное приложение	Стандартный запас	Безопасность	Контроль качества	Критический пункт	Требуется навык
	Медицинский халат	Медицинский костюм	Медицинская обувь	Одноразовые перчатки	Маска	Головной убор							
Подписи													
Исполнитель		Зам. главного врача по поликлинической работе		Врач-эпидемиолог		Составитель		ФИО		Подпись		Дата	
Зав. терапевтическим отделением													
		Главная медсестра				Утверждено							
						Главный врач							

Наименование МО				Стандартная операционная карта (СОК)		СОК № 2
				Выписка льготных рецептов		
Подразделение	Отделение	Кабинет №	Время такта, сек	Наименование операции		Лист 1/1
	-		900	Выписка льготных рецептов		

№ шага	Рабочая пошаговая последовательность и используемый инструментарий	Показатели		Ключевые указания	Схема пошаговой рабочей последовательности
		Время, сек	Ходьба, м		
1	Занять рабочее место, включить компьютер, войти в программу	90		◇	
2	Пригласить пациента, идентифицировать его	30	5		
3	Заполнить первичную медицинскую документацию	180		▽ ◇	
4	Открыть программу льготного лекарственного обеспечения	90	2	☆ ВП	
5	Выписать рецепты, подписать электронной подписью	240			
6	Назначить дату повторной явки для получения рецепта	90	2		
7	Направить пациента в отдельный кабинет для получения распечатанного электронного рецепта	50			
8	Попрощаться с пациентом, пригласить на прием следующего	30			
	ИТОГО:	900			

СИЗ	Медицинский халат	Маска	Медицинская обувь	Головной убор	Условные обозначения	Стандартный запас	Безопасности	Контроль качества	Критический Пункт	Требуется навык	Визуальное положение ВП
								◇	▽	☆	ВП

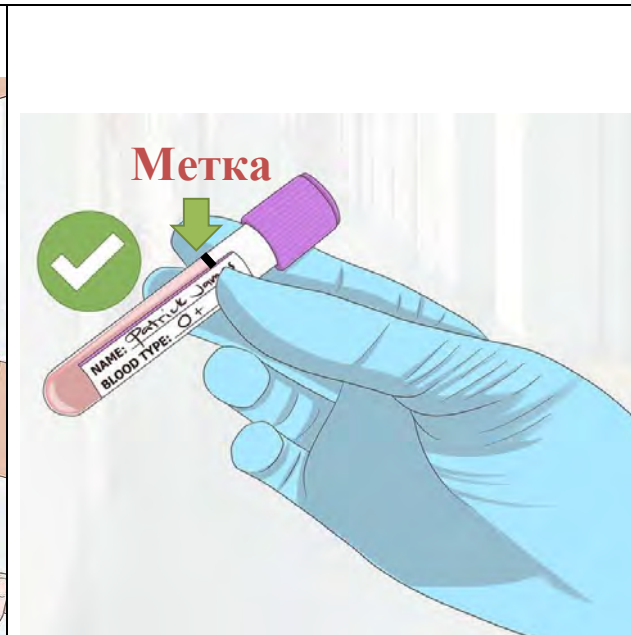
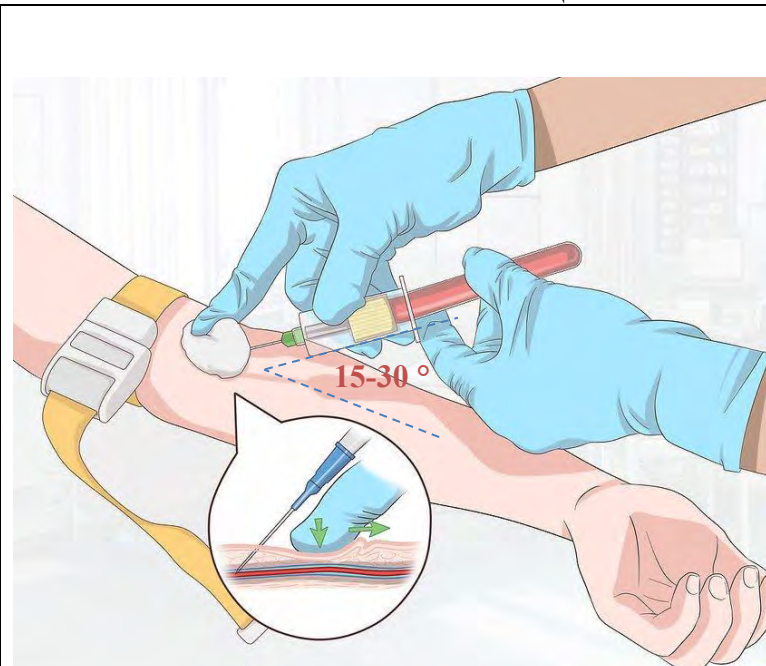
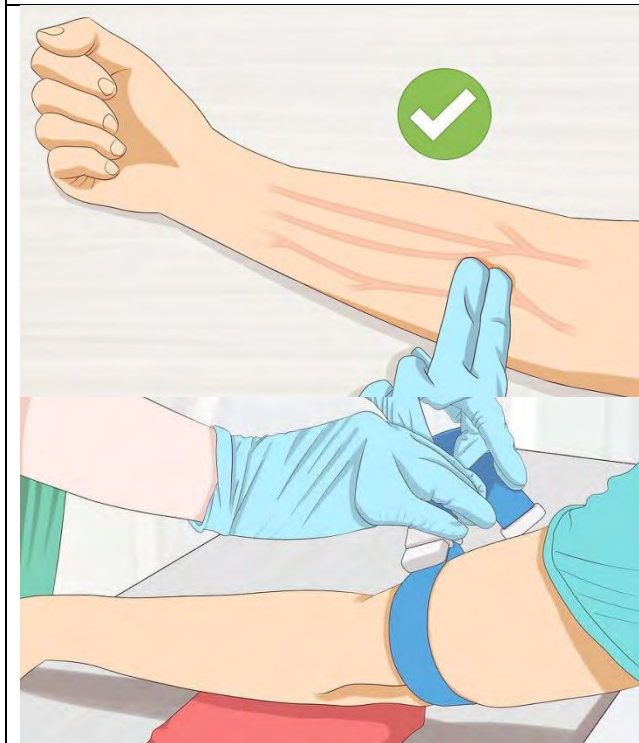
Подписи						
Исполнитель:	Зав. поликлиникой	Врач-эпидемиолог	Составитель	ФИО	Подпись	Дата
1						
2						

Название МО				Стандартная операционная карта			СОК №3					
				Забор крови из вены вакуумной системой								
Поликлиника	Отделение	Кабинет	Время такса, сек	Состав смены	Наименование операции		Дата	Лист /листов				
№		Процедурный №	278	М/С	Забор крови из вены медицинской сестрой вакуумной системой			1/2				
№	Рабочая последовательность действий	Время, сек.		Ключевые указания	Схема пошаговой рабочей последовательности							
		Общ.	ходьба									
1	Предложить пациенту присесть, сверить ФИО пациента, рассказать о процедуре, положить пробирки на стол для забора крови	10			<p>Кухет ка</p> <p>Шкаф с лекарствами</p> <p>процедурный столик</p> <p>Раковина</p> <p>Стол мед. сестры</p> <p>Движение медсестры</p>							
2	Провести гигиеническую обработку рук	70	5	⊕ ◊ ▽								
3	Надеть перчатки	20		⊕ ◊ ▽								
4	Расположить руку пациента на процедурном столике и осмотреть место венопункции, выбрать точку венопункции, пропальпировать вену	10		☆								
5	Зафиксировать жгут на 10 см выше места венопункции, попросить пациента сжать кулак	8										
6	Место венопункции продезинфицировать двумя марлевыми салфетками, смоченными в кожном антисептике, подождать до полного высыхания антисептика	19		⊕ ◊ ▽								
7	Взять иглу, снять с нее защитный колпачок, вставить в иглодержатель до упора	2		◊								
8	Под углом 15-30 градусов ввести иглу с держателем в вену	5		▽ ⊕ ◊ ☆								
9	Взять со стола пробирку, вставить пробирку в иглодержатель до упора и удерживать ее	3										
10	Попросить пациента разжать кулак. Снять или ослабить жгут	5										
11	Набрать кровь в пробирку до метки, извлечь пробирку	45		▽ ◊								
12	Перемешать биоматериал с консервантом	10		Не встряхивать! ▽								
13	Установить пробирки в штатив	5		◊								
14	Приложить сухую стерильную салфетку к месту венопункции, извлечь иглу, попросить пациента держать салфетку 5 мин.	5		⊕ ◊								
15	Поместить иглу в емкость для отходов класса Б	3		⊕								
16	Наложить на место инъекции давящую повязку	16		⊕ ◊								
17	Обработать антисептиком валик для забора крови, рабочую поверхность процедурного столика	20		⊕								
18	Обработать руки в перчатках дез. средством, снять перчатки, поместить в емкость для отходов класса Б, обработать руки антисептиком	22		⊕								
ИТОГ:		278	5									
СИЗ							Условные обозначения	Стандартный запас	Безопасность	Контроль качества	Критический пункт	Требуется навык
	Медицинский халат	Медицинский костюм	Медицинская обувь	Одноразовые перчатки	Маска	Головной убор		●	⊕	◊	▽	☆
Подписи												
Исполнитель	Зав поликлиникой	Помощник эпидемиолога	Составитель	Ф.И.О.	Подпись	Дата						
1.												
2.	Старшая м/с поликлиники	Инженер по охране труда	Утверждено									
3.			Главный врач									

ВИЗУАЛЬНАЯ ЧАСТЬ

Название МО		Визуальное приложение стандартной операционной карты			СОК №3		
Наименование операции		Забор крови из вены медицинской сестрой вакуумной системой					
№ шага	Основные шаги	Инструменты, оборудование		Ключевые указания	Время, сек.	пояснения	Ключевые указания
1	Осмотреть место венепункции, выбрать точку венепункции, пропальпировать вену			Отсутствие очагов поражения	50		☆
2	Под углом 15-30 градусов ввести иглу с держателем в вену		Вакуумная система		30		⊕ ◆ ☆ ▽
3	Набрать кровь в пробирку до метки, извлечь пробирку		Пробирка		40		▽ ◆

ФОТОВИЗУАЛЬНАЯ ПОМОЩЬ



Название МО				Стандартная операционная карта (СОК)			СОК № 4						
				Процесс вакцинации взрослого населения									
Поликлиника	Подразделение	Каб. №	Время такта, сек	Наименование операции			Действует с	Лист/листов					
	Вакцинальный пункт		180	Вакцинация взрослого населения				1/1					
№ шага	Рабочая шаговая последовательность и используемый инструментарий			Показатели		Ключевые указания	Схема пошаговой рабочей последовательности 						
				Время, сек	Ходьба, м								
1	Идентификация пациента, представиться, объяснить ход и цель процедуры. Убедиться в наличии у пациента информированного согласия на предстоящую процедуру введения вакцины.			10	2	• ⊕	<div style="display: flex; flex-direction: column; align-items: center;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;">Отходы класса «Б»</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;">Манипуляц. столик</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;">Кушетка</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;">Холодильник с вакцинами</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;">раковина</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;">Стол мед сестры</div> </div>						
2	Взять упаковку и проверить пригодность вакцины (прочитать наименование, дозу, срок годности на упаковке, определить по внешнему виду).			10		• ☆ ⊕							
3	Предложить пациенту или помочь ему занять удобное положение			10	3	•							
4	Обработать руки гигиеническим способом, надеть нестерильные перчатки;			30		• ⊕							
5	Подготовить шприц. Проверить срок годности, герметичность упаковки.			10		• ▽ ☆ ⊕							
6	Обработать шейку ампулы антисептическим раствором, вскрыть ее, набрать вакцину в шприц, выпустить воздух из шприца.			5		▽ ☆ ⊕							
7	Положить собранный шприц и стерильные шарики в стерильный лоток.			5	0,5	▽ ☆ ⊕							
8	Выбрать, осмотреть и пропальпировать область предполагаемой инъекции для выявления противопоказаний, для избежания возможных осложнений.			20		☆ ⊕							
9	Обработать место инъекции не менее чем двумя салфетками или шариками, смоченными антисептическим раствором.			10		☆ ⊕							
10	Туго натянуть кожу пациента в месте инъекции большим и указательным пальцами одной			5		☆							
11	Взять шприц другой рукой, придерживая канюлю иглы указательным пальцем.			10		☆							
12	Ввести иглу быстрым движением под углом 90° на 2/3 её длины.			10		☆ ⊕							
13	Потянуть поршень на себя, чтобы убедиться, что игла не находится в сосуде.			10		☆ ⊕							
14	Ввести вакцину в мышцу.			10		☆ ⊕							
15	Извлечь иглу, прижать к месту инъекции шарик, не отрывая руки с шариком, слегка помассировать место введения вакцины.			5		☆ ⊕							
16	Утилизировать шприц с иглой в не прокалываемый контейнер для отходов класса «Б»			15		▽ ⊕ ◊							
17	Снять перчатки и сбросить их в контейнер для дезинфекции отходов класса «Б»			10	2	☆ ⊕							
18	Уточнить у пациента о его самочувствии.			10		• ⊕							
ИТОГ:				185	7,5								
СИЗ							Условные обозначения	Визуальное приложение	Стандартный запас	Безопасность	Контроль качества	Критический пункт	Требуется навык
	Медицинский костюм	Медицинская обувь	Одноразовые перчатки	Маска	Головной убор	Халат		ВП	•	⊕	◊	▽	☆
Главный врач		Зам. главного врача по медицинской части		Врач-эпидемиолог		Главная медицинская сестра		Старшая медицинская сестра		Подпись			Дата

Название ГМО					Стандартная операционная карта			СОК №5	
Поликлиника	Отделение	Кабинет №	Время такта	Категория	Состав смены	Наименование операции		Дата	Лист/листов
	-		185		Мед. регистратор	Запись пациента на прием к врачу			1/1
№	Рабочая последовательность действий			Время, сек.		Ключевые указания	Схема пошаговой рабочей последовательности		
				Общ.	ходьба				
1	Регистрация в очередь через терминал			10	5	▼ +			
2	Звуковое оповещение порядка в очереди			30		▼ +			
3	Запись пациента в регистратуре на прием через систему ЕЦП			30	6				
4	Выдача пациенту электронного талона на прием к врачу			10	6	+			
6	Сотрудник регистратуры передает информацию в картохранилище			25	15	+ ▼ ◆			
7	Работник картохранилища относит мед. карту врачу в кабинет			40	40	◆			
8	После завершения приема (в конце смены) медицинская сестра возвращает мед. карту в картохранилище			40	40	▼ + ◆ ★			
ИТОГ				185	112				
СИЗ				Визуальное приложение	Стандартный запас	Безопасность	Контроль качества	Критический пункт	Требуется навык
	Медицинский халат	Медицинская маска	Условные обозначения	◆	●	+	◆	▼	★
Исполнитель		Зав поликлиникой		Помощник эпидемиолога		Составитель		Дата	
1.		Старшая м/с поликлиники		Инженер по охране труда		Утверждено			
2.						Главный врач			

Наименование МО				Стандартная операционная карта (СОК)		СОК №6	
				Call-центр			
Подразделение	Отделение	Кабинет №	Время такта, сек	Наименование операции			Лист 1/2
	-		570	Call-центр			

№ шага	Рабочая пошаговая последовательность и используемый инструментарий	Показатели		Ключевые указания	Схема пошаговой рабочей последовательности
		Время, сек	Ходьба, м		
1	Приветствие. Сотрудник Call-центра должен назвать поликлинику, представиться -должность и имя	30		◆ ▼	
2	Выяснить причину обращения, стараться не усложнять свою речь профессиональной терминологией.	30		★	
3	Идентификация пациента. Уточнить фамилию, имя, отчество, число, месяц, год рождения, адрес регистрации и фактического пребывания, контактный телефон, записать пациента на прием к врачу либо принять вызов на дом и занести всю необходимую информацию в МИС (РМИС) и журналы	180			
4	Инструктаж пациента. Поинтересуйтесь, знает ли он адрес поликлиники и подскажите, как удобнее добраться до нее различными видами транспорта. При вызове врача\фельдшера на дом имейте телефон в доступном месте, если есть животные, то необходимо изолировать их от мед. работников	90	2	ВП	
5	Окончание разговора. Подвести итог: вызов на дом принят, передан врачу/фельдшеру сегодня; Когда и во сколько пациент записан на прием, напомнить, что нужно сразу пройти к кабинету врачу, не заходя в регистратуру; выразите благодарность за звонок, пожелайте хорошего дня и подождите, пока пациент попрощается и положит трубку.	240		★ ◆	
6	Общие требования. К пациенту необходимо обращаться по имени отчеству, вежливо, спокойно. Не употреблять панибратские обращения: «дорогуша», «котик», при ведении диалога можно использовать «Будьте добры» или «Будьте любезны». Необходимо использовать темп речи медленный, ритм речи размерный.		2	◆	
ИТОГО		570	4		

СИЗ	Гарнитура	Халат	Обувь	Стандартный запас	Безопасности	Контроль качества	Критический пункт	Требуется навык	Визуальное положение
				●	+	◆	▼	★	ВП

Исполнитель	Зав поликлиникой	Помощник эпидемиолога	Составитель	Ф.И.О.	Подпись	Дата
2.	Старшая м/с поликлиники	Инженер по охране труда	Утверждено			
3.			Главный врач			

Название МО				Стандартная операционная карта (СОК)				СОК № 7	
				Генеральная уборка прививочного кабинета					
Поликлиника	Подразделение	Каб. №	Время такта, мин	Наименование операции				Действует с	Лист/листов
			267	Генеральная уборка прививочного кабинета					1/1

№ шага	Рабочая шаговая последовательность и используемый инструментарий	Показатели		Ключевые указания	Схема пошаговой рабочей последовательности							
		Время, мин	Ходьба, м		Стол для манипуляций	Рабочий стол	Раковина №2	Раковина №1	УФ лампа	Холодильник с лекарствами	Кушетка	Шкаф для одежды
1	Приготовить инвентарь (ведро, ветошь)	5	25	● □								
2	Надеть спецодежду (халат, респиратор, перчатки, фартук, спец. обувь)	2	3	● ☆ □								
3	Приготовить дез. раствор	5	3	●								
4	Отодвинуть мебель, оборудование от стен в центр помещения	10	10	● □								
5	Провести дезинфекционную обработку всех поверхностей дезсредством в соответствии с инструкцией	10	18	● ▽ ☆ □								
6	Выдержать экспозицию в согласно инструкции к дезсредству	30		▽ ☆ □								
7	Переодеться в чистую спецодежду	3	3	▽ ☆ □								
8	Вымыть стены, подоконник, радиатор чистой водой с использованием инвентаря	20	10	☆ □								
9	Смена воды	2	8	☆ □								
10	Вымыть мебель, оборудование чистой водой с использованием инвентаря	20	10	☆								
11	Смена воды	2	8	☆								
12	Вымыть пол чистой водой	5	10	☆ □								
13	Включить бактерицидный облучатель	1	2	☆ □								
14	Выдержать время обеззараживания	20		☆ □								
15	Провести проветривание кабинета	15	10	☆ □								
16	Провести дезинфекцию уборочного инвентаря	20		▽ □ ◇								
17	Убрать уборочный инвентарь в место хранения	3	1	☆ □								
18	Сделать отметку в журнале «Генеральная уборка» о проведении манипуляции	1	3	● □								
19	Сделать отметку в журнале «Журнал работы бактерицидных облучателей»	1										
	ИТОГ:	173	123									

СИЗ							Условные обозначения	Визуальное приложение	Стандартный запас	Безопасность	Контроль качества	Критический пункт	Требуется навык
	ветошь	Сменная обувь	Одноразовые перчатки	швабра	Дез. средства	Халат		ВП	●	□	◇	▽	☆

Подписи							
Главный врач	Зам. главного врача по медицинской части	Врач-эпидемиолог	Главная медицинская сестра	Старшая медицинская сестра	Подпись	Дата	