
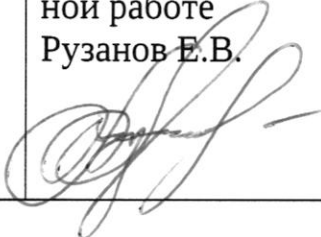


УТВЕРЖДАЮ
главный врач ГБУЗ СО «ССМП»
Пушкарев И.Б.
дата: 16 ноя 2022



**СТАНДАРТНАЯ ОПЕРАЦИОННАЯ ПРОЦЕДУРА
«ОБРАБОТКА И РЕГИСТРАЦИЯ ОБРАЩЕНИЙ НАСЕЛЕНИЯ ПО ПОВОДУ ОКАЗАНИЯ НЕОТЛОЖНОЙ ПОМОЩИ»**

Предназначение: обеспечение единообразия и стандартизация работы персонала оперативного отдела с обращениями населения по поводу оказания неотложной помощи

составил: заместитель главного врача по оперативной работе и ЧС Сацкевич А.А. 	согласовал: заместитель главного врача по организационно-методической и экспертной работе Рузанов Е.В. 	пересмотр: вводится впервые	номер: ОДС-1/1
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------	-------------------

ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ: оперативный отдел

ОТВЕТСТВЕННЫЕ: старший врач, фельдшер (медсестра) по приему вызовов скорой медицинской помощи и передаче их выездным бригадам скорой медицинской помощи

НОРМАТИВНО-СПРАВОЧНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

1. Федеральный закон от 21.11.2011 N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации"
2. Приказ Минздрава России от 20.06.2013 N 388н "Об утверждении Порядка оказания скорой, в том числе скорой специализированной, медицинской помощи"
3. Приказ Минздравсоцразвития России от 15.05.2012 N 543н "Об утверждении Положения об организации оказания первичной медико-санитарной помощи взрослому населению"
4. Приказ Минздрава Свердловской области от 30.05.2022 N 1170-п "Об организации оказания первичной медико-санитарной помощи в неотложной форме населению в амбулаторно-поликлинических подразделениях государственных учреждений здравоохранения Свердловской области"

5. Документация по использованию программного комплекса автоматизации станций скорой медицинской помощи (ПК "АДИС"), унифицированные справочники регионального уровня

ТЕРМИНЫ И СОКРАЩЕНИЯ

АПС – амбулаторно-поликлиническая служба

НП – неотложная помощь

СМП – скорая медицинская помощь

ВБ – выездная бригада

ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ. ОПИСАНИЕ ПРОЦЕДУРЫ

1. Настоящая стандартная операционная процедура разработана в целях алгоритмизации работы сотрудников оперативного отдела по обработке поступающих обращений за неотложной помощью, а также обеспечения преемственности с амбулаторно-поликлиническими учреждениями, осуществляющими оказание неотложной помощи населению города Екатеринбурга.

2. При приеме всех обращений дежурным персоналом обеспечивается надлежащее соблюдение профессиональной этики, что крайне актуально в случае наличия жалоб на доступность амбулаторной помощи.

3. В случае поступления обращения за неотложной помощью важнейшим элементом работы является правильная интерпретация конкретной ситуации у пациента, так как причин для обращения достаточно много. Правильная оценка ситуации позволяет избежать конфликтных ситуаций и последующих жалоб.

4. Общая схема обработки обращений за неотложной помощью представлена в Приложении 1. Поводы, закрепленные нормативно-правовым актом Министерства здравоохранения Свердловской области, указаны в Приложении 2 и Приложении 3.

5. В самом начале диалога с вызывающим необходимо определить суть обращения, нуждаемость пациента в оказании неотложной помощи. Если такая потребность существует, обязательно уточните обращался ли уже по данному поводу пациент в службу НП своей поликлиники, так как повторная передача такого вызова в поликлинику создаст конфликтную ситуацию.

6. При регистрации обращения в случае соответствия ситуации критериям, утвержденным Министерством здравоохранения Свердловской области (Приложение 2,3), электронная карта направляется на АРМ старшего врача¹.

¹ используется клавиша F6, далее указывается номер АРМ 53 или 52

7. При регистрации повторного обращения необходимо уточнить, было ли посещение медработником амбулаторной службы на дому². Далее уточнить состояние пациента: без ухудшения, ухудшение (в чем оно заключается?), готовность ожидать бригаду скорой медицинской помощи, если истекло время работы службы неотложной помощи (по вызовам, ранее переданным в службу НП).

8. При необходимости разъяснить вызывающему, что служба СМП не осуществляет назначений и выдачи больничных листов.

9. Если обращение за медицинской помощью осуществляется сторонним лицом, в том числе родственником, уточните возможность передать телефон непосредственно пациенту для надлежащего сбора информации и жалоб.

10. В случае соответствия повода обращения утвержденным критериям старшему врачу необходимо обеспечить автоматизированную или ручную (по телефону) передачу в поликлинику³.

11. При поступлении обращений по поводу боли в животе у пациентов с хронической патологией желудочно-кишечного тракта, а также по поводу одышки у больных с бронхиальной астмой принятие решение о передаче вызова в службу НП осуществляется по результатам консультации старшего врача. Диспетчеру 03 необходимо осуществить предварительную регистрацию электронной карты, после чего передать карту и перевести телефонный звонок на рабочее место старшего врача, уведомив вызывающего.

12. Все обращения за неотложной помощью, в том числе консультативного характера, подлежат регистрации в ПК «АДИС». При необходимости переключения диалога на старшего врача также осуществляется предварительная регистрация электронной карты ПК «АДИС».

13. На территории г. Екатеринбурга в круглосуточном режиме функционирует колл-центр записи посещений участковой службы на дому по единому номеру «122». При необходимости, доведите данную информацию до вызывающего.

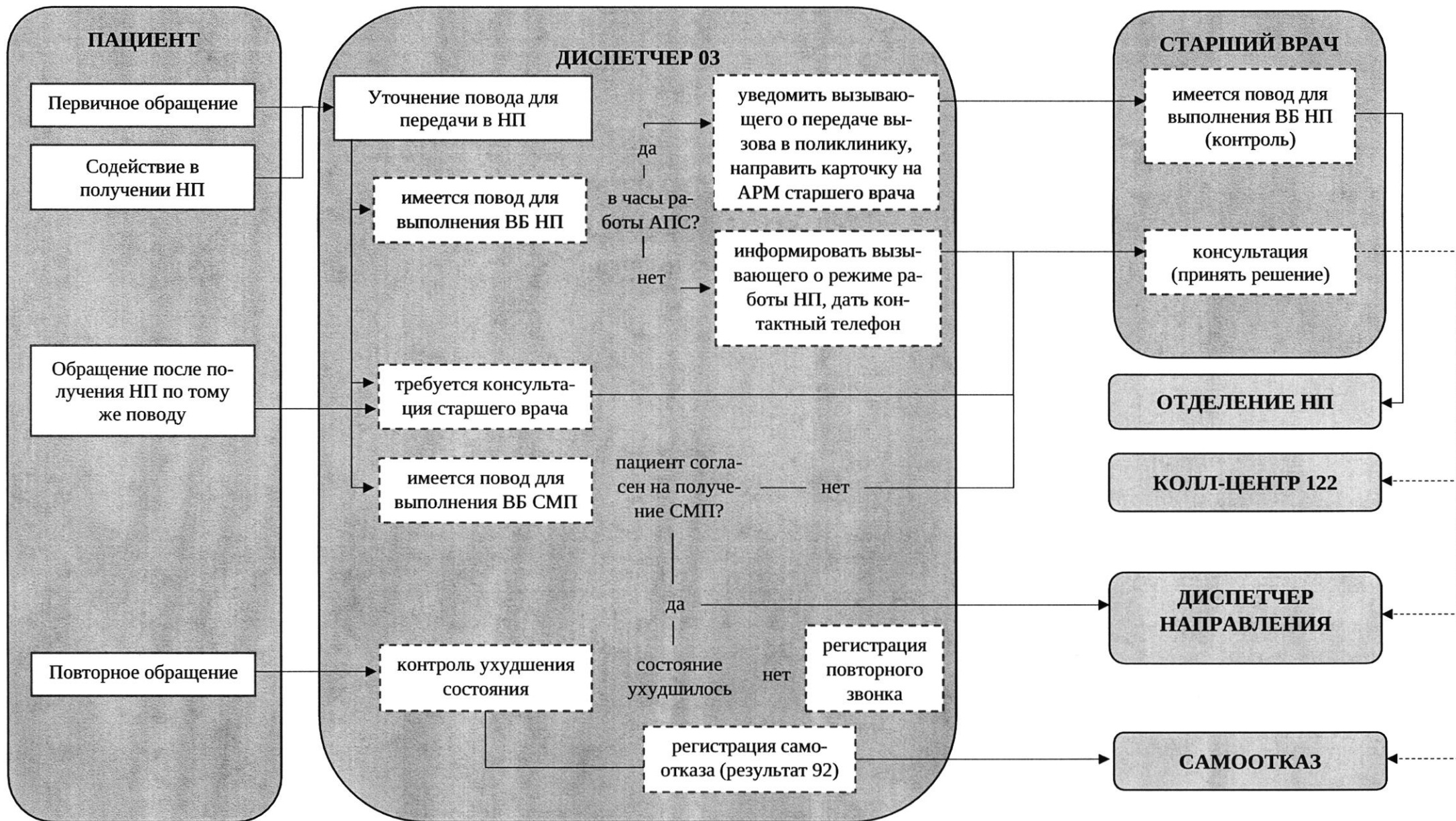
14. При поступлении повторных обращений необходимо выяснить историю и результат по первичному звонку (первичный вызов был передан в поликлинику, находится на ожидании обслуживания СМП или уже был ранее выполнен ВБ СМП), а также динамику в состоянии больного (есть ли ухудшение и в чем оно заключается).

15. Норматив ожидания обслуживания неотложного вызова составляет не более 2 часов. В случае превышения данного норматива старшему врачу надлежит выполнить активный звонок для уточнения состояния пациента и принятия решения (оставить вызов на ожидании, переоформить вызов с иным поводом, оформить самоотказ).

² в поле дополнительной информации указывается ключевое слово «НП+», если посещение было, и «НП-», если такового не было

³ после передачи информации в поликлинику электронная карта закрывается с результатом 95

АЛГОРИТМ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ И ПРИНЯТИЯ РЕШЕНИЙ



Перечень поводов к вызову бригады неотложной медицинской помощи для оказания первичной медико-санитарной помощи в неотложной форме взрослому населению на дому

1. Обострение хронических заболеваний без резкого внезапного ухудшения состояния здоровья, без потери сознания, без признаков кровотечения, без судорог (онкологические заболевания, заболевания нервной системы, заболевания эндокринной системы, заболевания сердечно-сосудистой системы, заболевания органов дыхания, заболевания желудочно-кишечного тракта), в том числе:
 - 1.1) повышение артериального давления;
 - 1.2) приступ одышки у больного бронхиальной астмой;
 - 1.3) головная боль, головокружение на фоне гипертонической болезни, вегетососудистая дистония, мигрени, энцефалопатии, в том числе после перенесенного острого нарушения мозгового кровообращения;
 - 1.4) боли в животе, рвота на фоне обострения хронических заболеваний органов пищеварения без признаков кровотечения.
2. Внезапные острые заболевания (состояния) без явных признаков угрозы жизни, не требующие срочного медицинского вмешательства, в том числе:
 - 2.1) головная боль, головокружение, тремор, слабость (при длительном анамнезе), повышение артериального давления, гипотония;
 - 2.2) боли в боку, в пояснице и (или) суставах (радикулит, остеохондроз, миозит, артриты, артрозы) без дизурических расстройств;
 - 2.3) температура, боль в горле, кашель без сыпи, рвоты и судорог;
 - 2.4) одышка, кашель (не связанные с травмой, инородным телом, аллергией); аллергические реакции по типу дерматита (крапивницы).
3. Выполнение назначений врача, в том числе при оказании медицинской помощи онкологическим больным.
4. Оказание медицинской помощи пациентам, не способным по состоянию здоровья к самостоятельному передвижению, а также к пациентам с подозрением на наличие у них острых инфекционных заболеваний.
5. Реакция на стресс без признаков психического расстройства.
6. Констатация факта смерти гражданина на дому

Перечень поводов к вызову бригады неотложной медицинской помощи для оказания первичной медико-санитарной помощи в неотложной форме детскому населению на дому

N	Симптомы	Вызова врача	
		Оформление	Отказ
1.	От 0 мес. до 11 мес. любые жалобы из нижеперечисленных	+	
2.	Температура от 38 градусов и выше у детей в возрасте от 11 мес. до 2 лет 11 мес. 29 дней. Температура от 38,5 градуса и выше у детей в возрасте старше 3 лет	+	
3.	Рвота у детей в возрасте до 1 года. Рвота 5 раз/сутки и более у детей старше 1 года	Индивидуально, в том числе вызов бригады СМП	
4.	Жидкий стул более 5 раз/сутки		
5.	Кашель с признаками затрудненного дыхания	+	
6.	Хрипы с признаками затрудненного дыхания	+	
7.	Патологическое артериальное давление до 7 лет выше 120/90	+	
8.	Патологическое артериальное давление от 7 до 18 лет выше 130/100	+	
9.	Некупируемые головные боли, головокружение, слабость, тремор	+	
10.	Сыпь при подозрении на инфекционные заболевания	+	
11.	Судороги	Индивидуально, в т.ч. вызов бригады СМП	
12.	Дети с ограниченными возможностями с нарушениями передвижения, при наличии вышеперечисленных жалоб	+	
СИМПТОМОКОМПЛЕКСЫ			
13.	Нарушение целостности кожи + температура 38 град. С	+	
14.	Температура до 38 град. С + слабость + лежит "как тряпочка"	+	
15.	Сыпь + температура + боль в животе	+	

