|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Наименование ЛПУГБУЗ Московской области «Видновская КБ» | СТАНДАРТНАЯ ОПЕРАЦИОННАЯ ПРОЦЕДУРА | Номер: |
| Всего: |
| **НАЗВАНИЕ: Единый диспетчерский центр по распределению вызовов на дом в ГБУЗ Московской области «Видновская КБ»** | Подразделение: Отделение вызовов на дом  |
| Действует с: «09\_\_»\_02\_\_\_2022 год | ЗАМЕНЯЕТ:Вводится впервые | ПРИЧИНА ПЕРЕСМОТРА: | Дата следующего пересмотра |
| СОСТАВИЛ:И.о заведующего ОВНД Михайлова Е.О | Утвердил:Руководитель\_Бутаев Б.Г\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_«\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2023 года |
| **Цель:**1. Фильтрация вызовов на дом на этапе поступления
2. Установка приоритетности вызова
3. Своевременная передача вызова врачу\фельдшеру
 |
| **Область применения****Где:** ГБУЗ Московской области «Видновская КБ»**Когда:** при получении и обработке вызова оператором единого диспетчерского центра **Ответственность:** операторыединого диспетчерского центра, заведующий отделением  |
| **Основная часть СОПа**1. **1. График работы**
2. работа 2/2 07:30- 21:00 диспетчер ОВНД

**2. Закрепленное количество врачей/ фельдшеров на смену*** 2 -4 врача/фельдшера, преимущественно работающих в одной зоне обслуживания, на одного диспетчера

**3. Зоны обслуживания*** Зона №1 Дрожжино+ Бутово+ Измайлово+ Боброво
* Зона №2 Видное + Горки Ленинские
* Зона №3 Совхоз им. Ленина +Развилка
* Зона №4 Молоково + Володарского

**4. Нагрузка диспетчера в 1 рабочую смену*** 70 -140 вызовов с полной обработкой

**5. Порядок обработки вызова****5.1.** Работа с картой вызова* открытие карты вызова в диспетчере ЕМИАС
* обработка карты вызова в диспетчере ЕМИАС (проверка персональных данных, корректного адреса, телефона и повода к вызову)
* связаться с пациентом по указанному номеру телефона для коррекции персональных данных и внесения изменений в карту вызова
* связаться с пациентом для проведения медицинской сортировки вызова (актуальности, приоритетности обслуживания, записи в кабинет НП)

**5.2**. Назначение или отмена вызова* Назначить вызов на врача/фельдшера закрепленного по территории обслуживания с автоматическим получением вызова врачом/фельдшером на планшетный компьютер с мобильным приложением ЕМИАС МО
* **Отменить вызов в случае, если**:
* пациент отказался от медицинской помощи при общении с диспетчером (оставить примечание в карте вызова «отказ в оказании медицинской помощи через диспетчера»)
* пациент уже получил медицинскую помощь (оставить примечание в карте вызова «пациент получил медицинскую помощь иным способом ……, получен отказ через диспетчера»)
* пациент не находится по месту вызова (оставить примечание в карте вызова «отказ в оказании медицинской помощи через диспетчера»)
* пациент записан в кабинет НП (оставить примечание в карте вызова «пациент записан в кабинет НП через диспетчера на чч.чч.чч.»)
* пациент не был обслужен в день поступления вызова (оставить примечание в карте вызова «вызов перенесен по смене после предварительного звонка на чч.чч.чч.»). **ВАЖНО:** при переносе вызова по смене необходимо сформировать вызов на следующий день и передать его на обслуживание врачу/фельдшеру на позднее 09:00 с отметкой о приоритетности.

**5.3**. Завершение работы с картой вызова* Получить информацию от врача/фельдшера после завершения обслуживания вызова. Проверить корректность оформления электронной медицинской карты в ЕМИАС МО.
* При необходимости перевести вызов в статус «обслуженный».
* **ВАЖНО!** При получении информации от врача/фельдшера, что вызов **не был обслужен** по причине отсутствия доступа в помещение вызова, необходимо отменить вызов (оставить примечание в карте вызова «дверь не открыли, на указанный номер телефона не ответили»), прикрепить фото не открытой двери с запиской и скриншот звонка в МКАБ пациента.

**5.4.** Завершить работу с пациентом* Записать прикрепленного пациента на повторный осмотр в поликлинику по месту проживание в кабинет НП. Созвониться с пациентом и проинформировать о дате времени повторной явки на осмотр. Номера кабинетов НП по территориям:
* Амбулатория пос. Развилка: кабинет №10 с пн по пт с 8:00-15:00
* Амбулатория Совхоза им. Ленина: кабинет №104 с пн по пт с 8:00-15:00
* Южная поликлиника: кабинет №124 с пн по пт с 8:00-20:00, сб и вс с 8:00-16:00
* Амбулатория Бутово парк: кабинет №124 с пн по вс 8:00-20:00
* Измайловская амбулатория: кабинет №1 с пн по пт с 8:00-15:00
* Амбулатория Горки Ленинские: кабинет №4 с пн по пт с 8:00-15:00
* Амбулатория пос. Володарского: кабинет №4 с пн по пт с 8:00-15:00
* Молоковская амбулатория: кабинет №127 с пн по вс с 8:00-20:00
* Детская поликлиника: кабинет №102 с пн по пт с 8:00-20:00, сб и вс с 8:00-16:00
* Взрослая поликлиника: Кабинет дежурного врача №205 с пн по вс с 8:00-20:00- запись пациента осуществляется день в день в случае, если пациент самостоятельно согласился прийти в поликлинику на повторный осмотр, для продления/закрытия ЛН.
* В случае если пациент не прикреплен повторная запись в подразделения ГБУЗ МО «ВРКБ» не осуществляется.
* Исключением являются пациенты с карантинными заболеваниями, в этом случае листок нетрудоспособности может быть закрыт по месту пребывания.

**6. В случае необходимости - передать информацию по смене диспетчеру своей группы.** **7. Поводы к формированию вызова бригаде неотложной медицинской помощи:*** Температура от 38.0 С до 39.0 С
* Беременность
* Сахарный диабет
* Сердечно-сосудистые заболевания
* Онкологические заболевания
* Хронические заболевания печени и почек
* Иммунодефицитные состояния
* Возраст 60 лет и старше

**8. Критерии для передачи вызова на СМП**1. Температура тела выше 39С на момент вызова (после уточнения состояния больного).

2) Внезапно возникший приступ удушья (больной хрипит, задыхается, в т. ч. некупируемый приступ бронхиальной астмы)3) Боли за грудиной в сочетании с холодным потом, резкой слабостью, нарушением ритма и т.п., возникшие впервые, после перенесенного инфаркта миокарда, операций на сердце, искусственного водителя ритма, пороков сердца и т.д.4) Тяжелые нарушения сердечного ритма (впервые, на фоне болей в груди, резкого снижения или повышения артериального давления, выраженная брадикардия до 40 и менее.)5) Резкое повышение или снижение артериального давления, сопровождающееся болями в области сердца, нарушением ритма, сильной головной болью, многократной рвотой, нарушением речи, нарушением сознания, нарушением движений и чувствительности в конечностях).6) Острые отравления химической этиологии в т. ч. медикаментами, растительными ядами (грибы и пр.)7) Аллергические состояния, в том числе на укус насекомого (типа отека Квинке, анафилактического шока).8) Судорожный синдром (эпилептический статус, серия судорожных припадков).9) Внезапная потеря сознания.10) Остро возникшие кровотечения любой этиологии (желудочно - кишечные, легочные, маточные, носовые, из варикозно - расширенных вен, в следствии ранений, ДТП, травм и т.д.).11) Травмы (травмы позвоночника, травмы головы с нарушением сознания, подозрение на переломы), так же повод "избили", "укусы животных, змей".12) Термическая травма (ожоги большой площади, отморожения)13) «Острый живот» (внезапные острые боли в животе, сопровождающиеся холодным потом, резкой слабостью, потерей сознания, многократной рвотой, подъёмом температуры, длительной задержкой стула, диарей).14) Подозрение на острое нарушение мозгового кровообращения (отнялась рука, нога, нарушение речь, сознание, внезапная потеря зрения и т.п.).15) Роды 16) Инородное тело (дыхательных путей, глаз, ушей и т.д., особенно у детей)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Составлено на основании приказа МЗ РФ от 20.07.2013 г (с изменениями на 21 февраля 2020 года) «Об утверждении Порядка оказания скорой, в том числе скорой специализированной, медицинской помощи» |

|  |
| --- |
| **Нормативно-справочная информация.**1. **Федеральные и региональные нормативные документы.**
2. Федеральный закон от 21.11.2011 №323 ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
3. Приказ Минздравсоцразвития России от 15.05.2012 №543н «Об утверждении Положения об организации оказания первичной медико-санитарной помощи взрослому населению»;
4. Приказ Минздрава России от 20.12.2012 №1177н «Об утверждении порядка дачи информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство и отказа от медицинского вмешательства в отношении определенных видов
5. медицинских вмешательств, форм информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство и форм отказа от медицинского вмешательства»;
6. Распоряжение Министерства здравоохранения Московской области от 16.10.2020 № 139-Р «Об организации оказания первичной медико-санитарной помощи населению в неотложной форме (в том числе на дому) в Московской области»

**Локальные организационно-распорядительные документы*** Приказ № 253 АХД от 16.06.2020 г. «О совершенствовании организации первичной медико-санитарной помощи в неотложной форме населению Ленинского городского округа»
* Приказ № 110 АХД от 09.02.2022 г. «О создании единого диспетчерского центра по распределению вызовов на дом».
 |
|  |

**Распределение данной инструкции:**

Подразделение: Отделение обслуживания вызовов на дом

Оригинал – заведующий поликлиникой

Ответственные исполнители ознакомлены и обязуются исполнять:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Фамилия | Подпись | Дата  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |