



**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

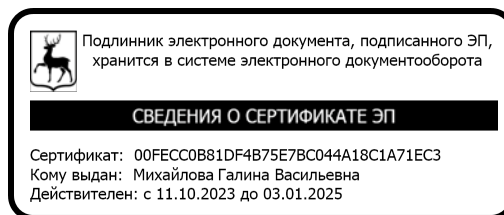
общественного здоровья и медицинской профилактики» (Ромадин Д.А.)  
обеспечить:

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.

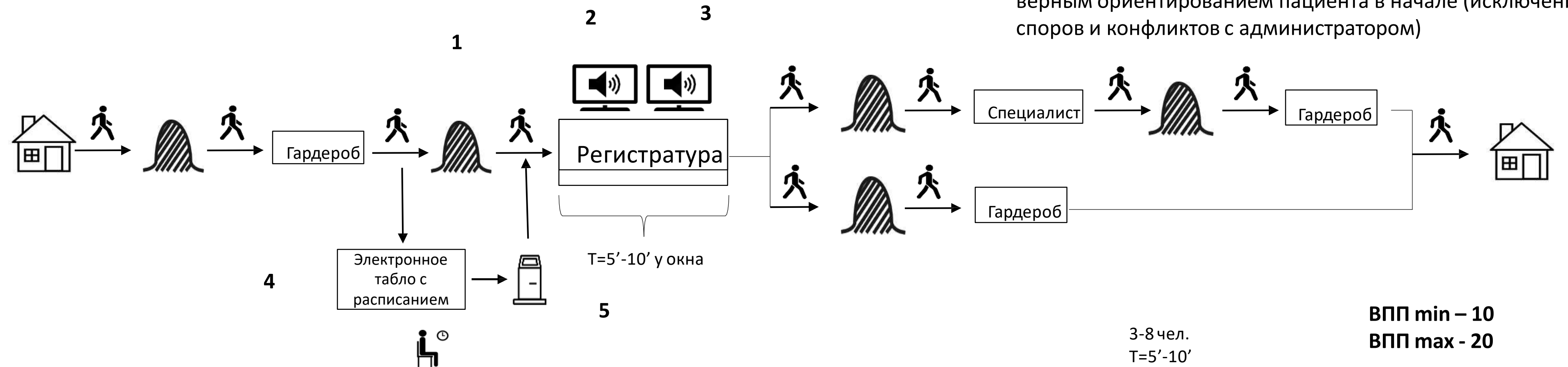
# 1. «Работа регистратуры медицинской организации»

## 1.1. Процесс записи на услуги поликлиники через регистратуру

Дистанционная запись:

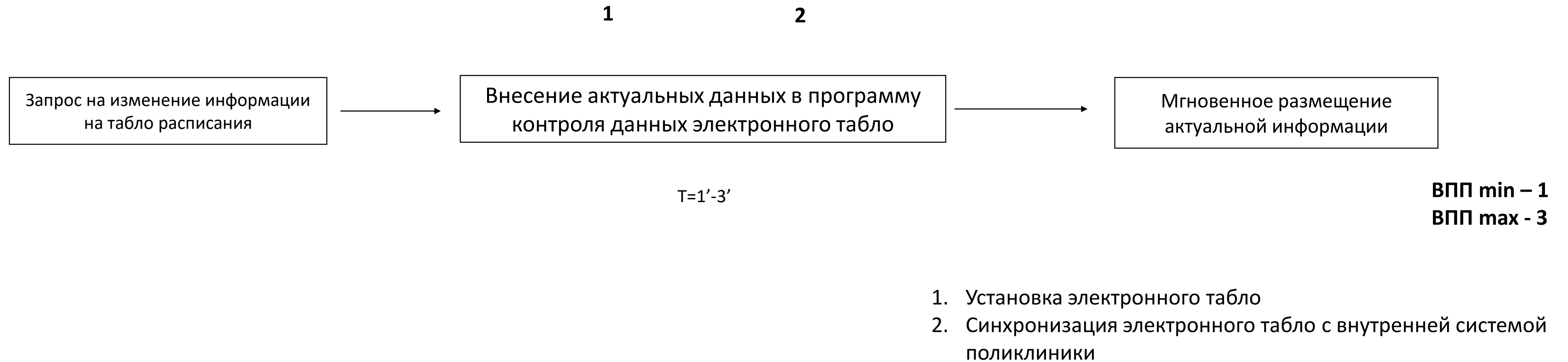
- Запись через call-центр
- Запись через портал пациента
- Запись через инфомат

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

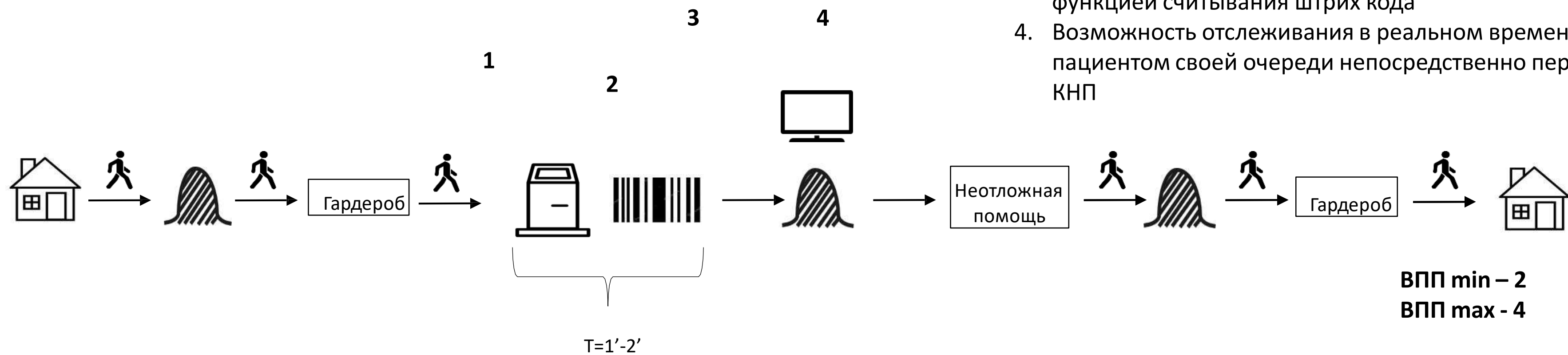


### 1.3. Процесс обращения в кабинет неотложной помощи (КНП)

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

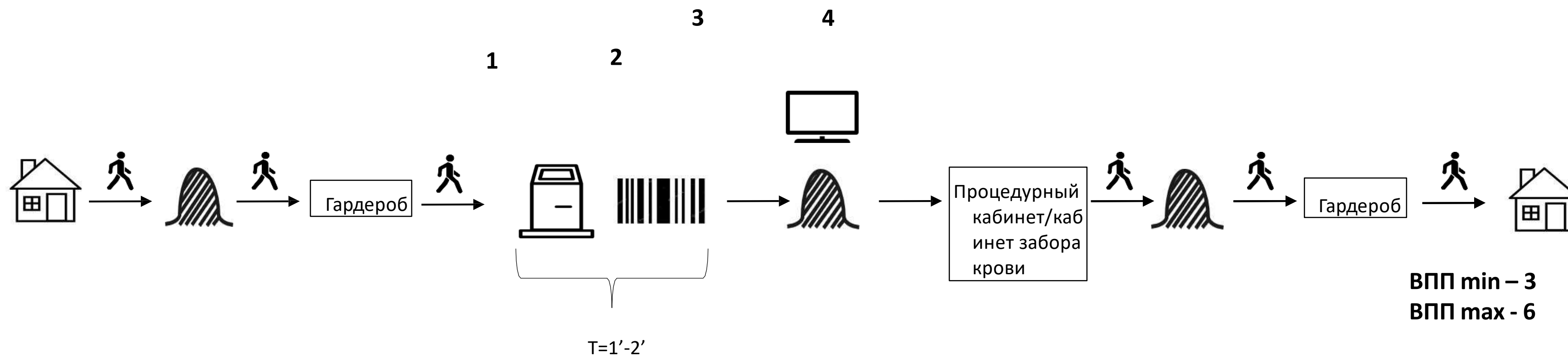


## 1.4. Процесс записи в процедурный кабинет/кабинет забора крови (ПК/КЗК) на вакцинацию/сдачу крови

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**

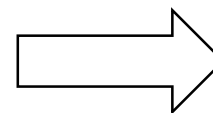


## Первый этап диспансеризации

- **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»).

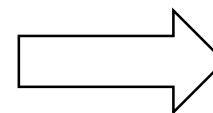
**Второй этап диспансеризации** проводится с целью дополнительного обследования и уточнения диагноза заболевания (состояния):

- 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



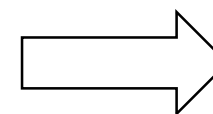
**осмотр (консультация)  
врачом-неврологом**

- 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

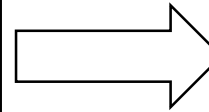
**осмотр (консультация)  
врачом-  
оториноларингологом**

- 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**

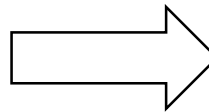
## Второй этап диспансеризации

- 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

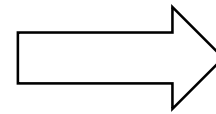
- подозрение на сахарный диабет по назначению врача-терапевта по результатам осмотров и исследований первого этапа диспансеризации



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

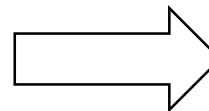


проведение  
**индивидуального или  
группового (школы для  
пациентов) углубленного  
профилактического  
консультирования в  
отделении (кабинете)  
медицинской профилактики,  
центре здоровья**

## Осмотр врачом-терапевтом по результатам второго этапа диспансеризации

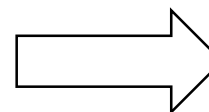
- установление (уточнение) диагноза
- определение (уточнение) группы здоровья
- определение группы диспансерного наблюдения с учетом заключений врачей-специалистов

• 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		☆ ◊						
<b>ИТОГ:</b>				<b>910</b>	<b>8</b>								
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							
<b>Подписи</b>													
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			
	<b>ИТОГО:</b>	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**

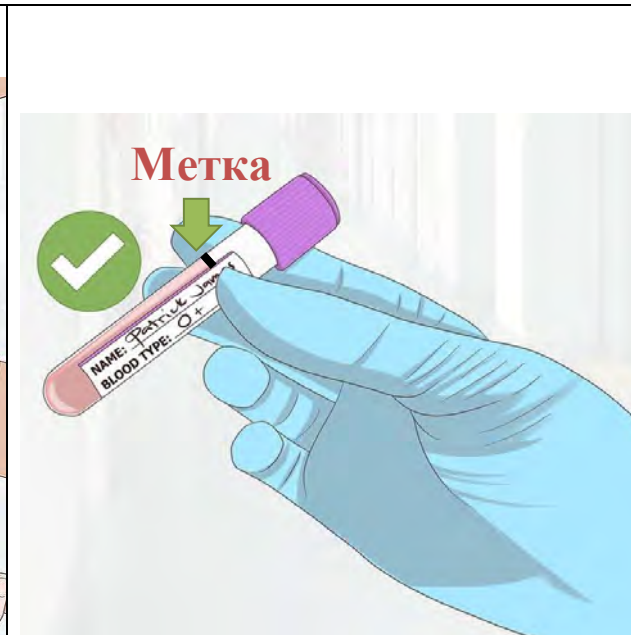
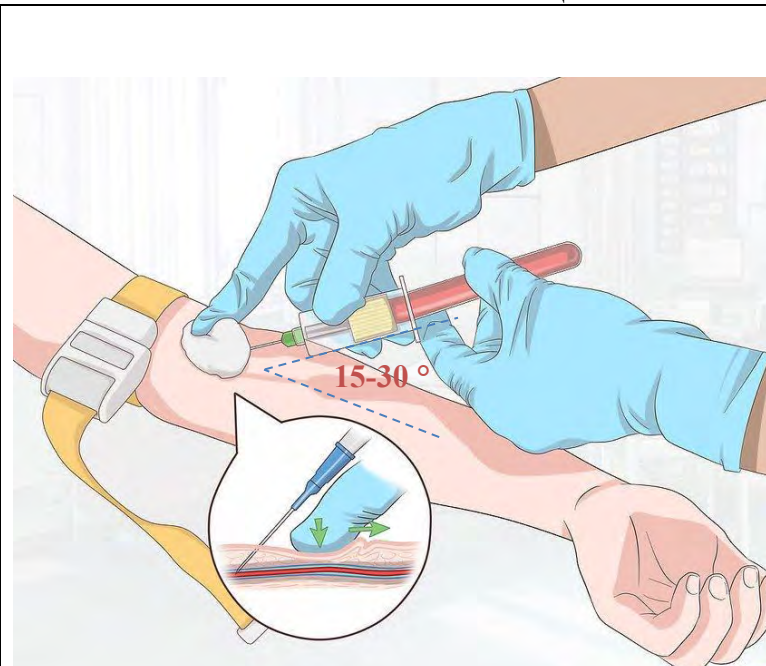
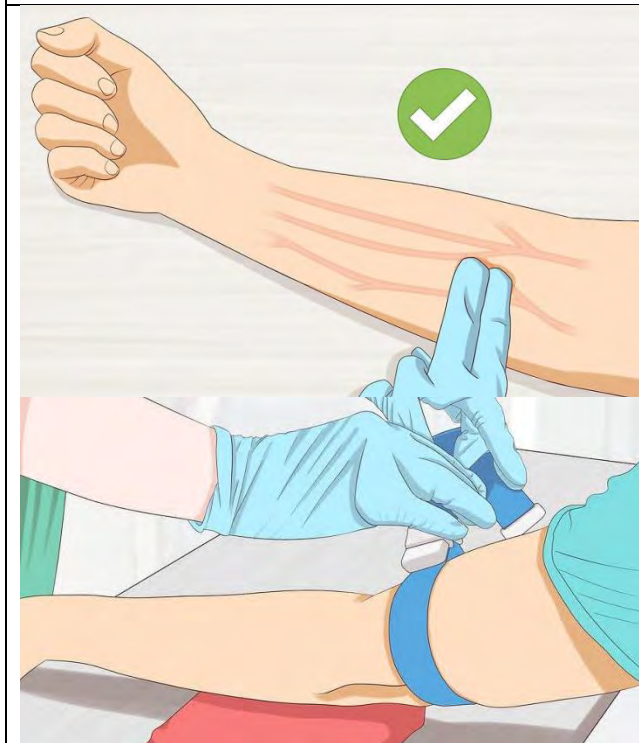
Исполнитель:	Зав. поликлиникой	Врач-эпидемиолог	Составитель	ФИО	Подпись	Дата
1						
2						

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										
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		• ⊕							
<b>ИТОГ:</b>				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	▼ + ◆ ★			
<b>ИТОГ</b>				<b>185</b>	<b>112</b>				
СИЗ				Визуальное приложение	Стандартный запас	Безопасность	Контроль качества	Критический пункт	Требуется навык
	Медицинский халат	Медицинская маска	Условные обозначения	◆	●	+	◆	▼	★
Исполнитель	Зав поликлиникой		Помощник эпидемиолога		Составитель	Ф.И.О.	Подпись		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	◆	
<b>ИТОГО</b>		<b>570</b>	<b>4</b>		

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
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								
	<b>ИТОГ:</b>	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	●	□	◆	▽	☆

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