

Министерство здравоохранения  
Мурманской области  
ГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБЛАСТНОЕ БЮДЖЕТНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ  
«МУРМАНСКАЯ ГОРОДСКАЯ ПОЛИКЛИНИКА № 2»

ПРИКАЗ

28.10.2019

№113

г. Мурманск

Об утверждении положения о работе сестринского поста (поста медицинской сестры) терапевтического отделения (отделения врачей общей практики) ГБУЗ «Мурманская городская поликлиника №2»

В целях повышения доступности первичной медико-санитарной помощи по профилю “терапия” (“общая врачебная практика”) для граждан, прикрепленных для медицинского обслуживания к поликлинике, а также с учетом передового отечественного опыта применения технологий “бережливого” производства (1еап-технологий) в здравоохранении и в рамках исполнения плана мероприятий по реализации проекта “оптимизация приема врача-терапевта”, утвержденного и. о. министра здравоохранения Мурманской области 22.07.2019, приказываю:

1. Утвердить положение о работе (далее - Положение) сестринского поста (поста медицинской сестры, далее - Поста) терапевтического отделения (отделения врачей общей практики, далее - Отделения) (Приложение №1),
2. Утвердить порядок взаимодействия (далее - Порядок) врачей Отделения с сотрудниками Поста (Приложение №2).
3. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заведующих терапевтическими отделениями (отделениями врачей общей практики).

Главный врач

ПРИЛОЖЕНИЕ № 1  
УТВЕРЖДЕНО приказом  
главного врача  
от\_28.10,2019 \_№113\_\_

ПОЛОЖЕНИЕ  
об организации деятельности сестринского поста (поста медицинской  
сестры) терапевтического отделения (отделения врачей общей практики)  
ГБУЗ “Мурманская городская поликлиника №2”

I. Общие положения

1. Настоящее Положение разработано с целью повышения доступности первичной медико-санитарной помощи по профилю “терапия” (“общая врачебная практика”) для граждан, прикрепленных для медицинского обслуживания к поликлинике.
2. Пост организуется как структурное подразделение поликлиники в составе Отделения.
3. Пост укомплектовывается участковыми медицинскими сестрами, работающими с терапевтами (врачами общей практики) с целью:
  - 3.1. Разделения потоков пациентов;
  - 3.2. Минимизации временных потерь во время врачебного приема;
  - 3.3. Более равномерного распределения нагрузки между врачом и медицинской сестрой;
  - 3.4. Предотвращения обращения пациентов во врачебный кабинет по вопросам, не относящимся к компетенции врача (смешивание потоков пациентов);
  - 3.5. Обеспечения взаимозаменяемости медицинских сестер в случае временного сокращения их численности;
  - 3.6. Предоставления пациентам возможности без предварительной записи и минуя регистратуру обращаться к медицинскому работнику (медицинской сестре);
  - 3.7. Формирования представления о медицинской сестре как о самостоятельном и компетентном медицинском работнике, способном и обязанном, с учетом квалификации, принимать взвешенные решения в рамках вмененных служебных обязанностей.
4. Пост организовывается в отдельном помещении или помещениях (одном или нескольких кабинетах), предусматривающих размещение сотрудников Поста, пациентов, необходимого медицинского оборудования и мебели в соответствии с порядками оказания медицинской помощи по соответствующему профилю.

5. На Посту могут работать медицинские сестры Отделения, а также администраторы регистратуры, прошедшие соответствующую подготовку.

6. При благоприятной кадровой ситуации к работе на Посту могут привлекаться фельдшера.

7. Пост функционирует в течение всего рабочего времени поликлиники, его закрытие не допускается, в том числе на время обеденного перерыва, собраний и прочих мероприятий.

8. В описанных в пункте 7 настоящего раздела ситуациях Пост временно переходит на дежурный режим работы: на Посту работает количество сотрудников, необходимое для обеспечения минимальных потребностей Отделения.

9. Минимальная численность сотрудников, способная обеспечить бесперебойную работу поста, определяется руководителем Поста в зависимости от обстоятельств: размера фактической очереди на Пост, количества врачей, работающих в смену.

10. Работа с очередью - приоритет для сотрудников Поста:

9.1. Никакая иная работа не может являться основанием для задержки в приёме пациентов;

9.2. Работа с медицинской документацией, в том числе по диспансеризации и профилактическим осмотрам может выполняться в периоды, когда на Пост нет очереди;

9.3. Независимо от количества работающих в смену сотрудников, в том числе при их профиците, то есть смещении соотношения врач/сотрудник поста в сторону увеличения количества сотрудников Поста, все имеющиеся силы должны быть направлены на ликвидацию очереди на Пост.

11. Непосредственное руководство Постом терапевтического отделения (отделения врачей общей практики) осуществляется заведующим отделением.

12. Методическая и консультативная поддержка непосредственному руководителю Поста оказывается заместителем главного врача, курирующим конкретный филиал поликлиники.

## II. Функции Поста:

1. На Посту осуществляется прием следующих потоков пациентов:

1.1. Направляемых на Пост врачами Отделения с приёма для исполнения врачебных назначений, сделанных в день обращения, в том числе:

1.1.1. Запись на лабораторные и инструментальные исследования;

1.1.2. Запись на приём к специалистам поликлиники или сторонних

медицинских организаций;

1.1.3. Оформление контрольных карт диспансерного наблюдения (учетная форма №030/у) для пациентов, впервые взятых на диспансерный учет;

1.1.4. Оформление заявок на плановую госпитализацию;

1.1.5. Оформление справок для получения путёвок на санаторно-курортное лечение (форма 070/у) и санаторно-курортных карт (форма 072/у);

1.1.6. Оформление документов в рамках направления пациента на диспансеризацию и профилактический осмотр.

1.2. Обращающихся на Пост самостоятельно для:

1.2.1. Исполнения назначений, сделанных врачом Отделения ранее, с указанием на необходимость их отсроченного исполнения;

1.2.2. Получения талона на повторный приём к врачу после завершения назначенного обследования;

1.2.3. Исполнения назначений, сделанных врачом стационара и описанных в выписке из истории болезни, не требующих оценки врачом Отделения: контрольные анализы, рекомендованные врачом стационара к выполнению в строго определенный период.

1.2.4. Прохождения диспансеризации и профилактического осмотра;

1.2.5. Получения результатов анализов или исследований, необходимых для консультаций специалистов, а также направлений и прочей документации, которая по медицинским показаниям должна быть предоставлена пациенту.

1.2.6. Получения справочной информации:

А) О факте своего нахождения в очереди на исследование, консультацию специалиста, плановую госпитализацию;

Б) По другим вопросам, относящимся к компетенции сотрудников Поста.

1.3. Пациентов, уже состоящих на диспансерном учёте, и приглашенных сотрудниками Поста для планового обследования.

2. При невозможности записать пациента на исследование или консультацию специалиста, которые проводятся в поликлинике сотрудник Поста:

2.1. Ведёт внутренний лист ожидания;

2.2. В случае успешной записи на исследование и/или консультацию информирует об этом пациента по телефону.

3. С целью сокращения времени, затрачиваемого на приём пациентов, а также профилактики ошибок, возможных по субъективным причинам (человеческий фактор) сотрудникам Поста целесообразно выдавать пациентам стандартизированные памятки с информацией о правилах подготовки к сдаче биологических материалов на анализ.

4. При наличии на конкретном Посту достаточной площади, компетентными сотрудниками Поста возможно выполнение экспресс-анализов крови в рамках диспансеризации и профилактического осмотра, а также проведение антропометрии.

### III. Обязанности сотрудников Поста

1. Знать и исполнять законы Российской Федерации, ведомственные приказы федерального и областного уровней, приказы главного врача поликлиники.

2. Своевременно и качественно выполнять поставленные цели, задачи, а также функции Поста.

3. Работать в медицинской информационной системе (далее - МИС) “САМСОН”.

4. На своём рабочем месте иметь на расстоянии вытянутой руки:

3.1. Документацию, необходимую для исполнения обязанностей и функций: памятки, алгоритмы, стандарты оказания медицинской помощи, приказы, регламентирующие объемы догоспитального обследования, а также обследования перед направлением на консультации специалистов областного уровня и другие важные документы.

3.2. Бланки медицинских документов, необходимых для исполнения обязанностей и функций в количестве, не превышающем недельный запас.

5. Строго соблюдать установленные правила внутреннего распорядка, противопожарной безопасности и охраны труда.

6. В работе неукоснительно соблюдать нормы медицинской этики и деонтологии.

7. Своевременно информировать непосредственного руководителя Поста:

5.1. О конфликтных ситуациях, возникающих как при общении с пациентами, так и при взаимодействии с коллегами;

5.2. О выходе из строя техники, поломке мебели, инструментария и прочих нештатных ситуациях;

5.3. О проблемах любого характера, возникших в ходе исполнения сотрудниками Поста обязанностей и способствующих ухудшению его работы.

6. Иметь опрятный внешний вид, соответствующий высокому статусу медицинского работника.

7. Носить бейдж, на котором легко различимы фамилия, имя и отчество сотрудника, его должность.

8. Принимать пищу исключительно в предусмотренное рабочим распорядком время и в специально отведенном для этого месте.

ПРИЛОЖЕНИЕ № 2  
УТВЕРЖДЕНО  
приказом главного врача  
от 28.10.2019\_ № 113 \_

Порядок взаимодействия врачей Отделения и сотрудников Поста  
в рамках амбулаторного приёма врача-терапевта (врача общей практики)

I. Этап “до посещения Поста”

1. Врач Отделения во время приёма пациента делает назначения, занося информацию в электронную карту (далее - Карту) МИС.
2. В случае назначения исследований, врач указывает в карте для сотрудника Поста на необходимость записи на повторный прием после завершения обследования.
3. После приёма врач записывает уникальный номер Карты пациента или его фамилию, инициалы и дату рождения на листке бумаги, передает его пациенту и рекомендует обратиться на Пост для исполнения назначений.
4. В случаях, когда в исполнении назначений нет срочности, врач информирует пациента о том, что он может обратиться на Пост в иное удобное для него время.
5. В случае если рекомендации должны быть исполнены через определенное время, то есть их исполнение должно быть отсрочено врач обязан указать в Карте ориентировочную дату исполнения и выдать пациенту распечатанное из МИС заключение.
  - 5.1. В данном случае сотрудник Поста должен понимать: исполнение назначения не требует повторной консультации врача Отделения - пациент обращается на Пост в период, заранее согласованный с врачом, имея на руках актуальное врачебное заключение с рекомендациями и диагностическим планом.
6. Врач не направляет пациентов на Пост:
  - 6.1. При постановке на очередь (в лист ожидания), оформлении заявок на плановую госпитализацию и прочих документов, когда в присутствии пациента на Посту нет необходимости. В данном случае при необходимости уточнить какую-либо информацию сотрудник Поста связывается с пациентом по телефону.

II. Этап “на Посту”

1. Пациент обращается на Пост и передает сотруднику Поста номер своей Карты или фамилию, инициалы и дату рождения.
2. Сотрудник Поста по номеру находит Карту пациента в МИС, знакомится с назначениями врача и исполняет их.
3. В случаях, когда это требуется, сотрудник Поста записывает пациента на повторный приём к врачу.
4. В случае невозможности исполнения назначения, когда запись на исследование, консультацию на планируемый период недоступна, сотрудник Поста:
  - 4.1. Заносит данные пациента во внутренний лист ожидания;
  - 4.2. Сообщает пациенту о том, что он будет оповещен о факте успешной записи по телефону.

### III. Регулирование потока пациентов и профилактика очередей.

1. Направление врачом пациента на Пост целесообразно в случаях, когда количество работающих на Посту сотрудников в смену пропорционально количеству работающих врачей Отделения.
2. Оптимальным соотношением врач/сотрудник Поста представляется следующее: 2:1.
3. В случаях, когда указанное соотношение изменяется в сторону уменьшения количества сотрудников Поста, то есть появляется дефицит сотрудников Поста, способный привести к образованию большой очереди, целесообразно временное применение действий, описанных в пунктах 4-11 данного раздела, то есть использование протокола на случай неблагоприятной кадровой ситуации в Отделении.
4. Сотрудник Поста с периодичностью в один час обходит кабинеты ведущих приём врачей, собирая листки с номерами Карт или распечатанные заключения для последующего исполнения назначений.
5. Собранные ответственным сотрудником Поста в результате обхода врачей листки с номерами карт равномерно распределяются между работающими сотрудниками Поста для последующего исполнения назначений.
6. Очередность обхода сотрудниками Поста врачебных кабинетов устанавливается либо по договоренности между сотрудниками, либо старшей медицинской сестрой отделения: перед началом рабочей смены или реже.
7. После исполнения врачебных назначений сотрудник Поста связывается по телефону с пациентом, сообщая ему необходимую информацию: дату и время планируемого мероприятия и прочее.

8. В отдельных случаях к телефонному информированию пациентов могут привлекаться сотрудники колл-центра поликлиники.