



## ДЕПАРТАМЕНТ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ ОРЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ

### П Р И К А З

15 ноября 2022г.  
г. Орёл

№ 923

В целях оптимизации бизнес-процессов в медицинских учреждениях, оказывающих первичную медико-санитарную помощь, и с целью снижения нагрузки на медицинский персонал п р и к а з ы в а ю:

1. Главным врачам медицинских организаций:

1.1. Организовать работу по оптимизации бизнес-процессов в соответствии с Методическими рекомендациями Министерства здравоохранения Российской Федерации согласно Приложения 1.

1.2. Еженедельно, до 14:00 каждой пятницы, предоставлять в БУЗ Орловской области «МИАЦ» текущее распределение функций между работниками медицинской организации в разрезе всех территориально выделенных структурных подразделений, ведущих прием пациентов, кроме ФАП, ФП и амбулаторий, в соответствии с Приложением 2 к настоящему приказу.

2. Проектному офису по внедрению Методических рекомендаций по организации записи на прием к врачу организовать методологическую работу по оптимизации бизнес-процессов.

3. Директору БУЗ Орловской области «МИАЦ» организовать еженедельный сбор и анализ отчетов.

4. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Исполняющий обязанности члена  
Правительства Орловской области –  
руководителя Департамента  
здравоохранения Орловской области

И. В. Петчин

## Приложение 1

к приказу Департамента  
здравоохранения Орловской  
области

от « 15 » 11 2022г. № 9д3

### **Методические рекомендации по оптимизации бизнес-процессов в медицинских организациях, оказывающих ПСМП, с целью снижения нагрузки на медицинский персонал**

Предлагаемый настоящими методическими рекомендациями алгоритм формирования расписания и записи на прием в медицинские организации предполагает меры снижения нагрузки на медицинский персонал на амбулаторном этапе.

Существует несколько организационных решений данной задачи:

- Разделение потоков пациентов по цели обращения и выведение из функций врачебного и/или сестринского персонала по обработке запросов информации;
- Исключение выполнения врачами и работниками со средним медицинским образованием непрофильных функций, перераспределение их между работниками, не имеющими медицинское образование, в том числе через передачу функции организации плановой помощи;
- Организация службы неотложной помощи и выведение из функций врачебного и/или работников со средним медицинским образованием участковой службы оказание неотложной помощи, в том числе осуществление визитов на дому по причине оказания неотложной помощи, выделение отдельного потока пациентов;
- Организация профилактической службы (профилактические медицинские осмотры, диспансеризация, в том числе – углубленная, вакцинация) и выведение из функций врачебного и/или работников со средним медицинским образованием участковой службы проведение первого этапа диспансеризации, выделение отдельного потока пациентов.

### **Разделение потоков пациентов по цели обращения**

Применительно к формированию предварительной записи важно избежать комплектования конкурентных слотов пациентами, цель обращения которых может быть достигнута без привлечения врачебного персонала. На Рисунке 1 представлено схематическое изображение последовательности операций по обработке обращения пациента без записи в расписании врача-специалиста.

На первом этапе следует ответить на вопрос о возможности реализации цели обращения пациента без включения пациента в предварительную запись к врачу-специалисту. Следует определить, какие цели обращения соответствуют возможности их обработки без записи. В случае централизации функций регистратуры на уровне региона (единый колл-центр), типовые цели обращений должны быть распределены по группам возможных действий со стороны оператора колл-центра по информированию и маршрутизации пациента.

Если обращение поступает в порядке личного обращения пациента, то требуется рассмотреть возможность его удовлетворения в рамках текущего обращения. В том числе это касается неотложной помощи. Если такой возможности, исходя из освободившихся в ходе подтверждения явки слотов нет, то следует согласовать с пациентом альтернативную дату и время явки в организацию.

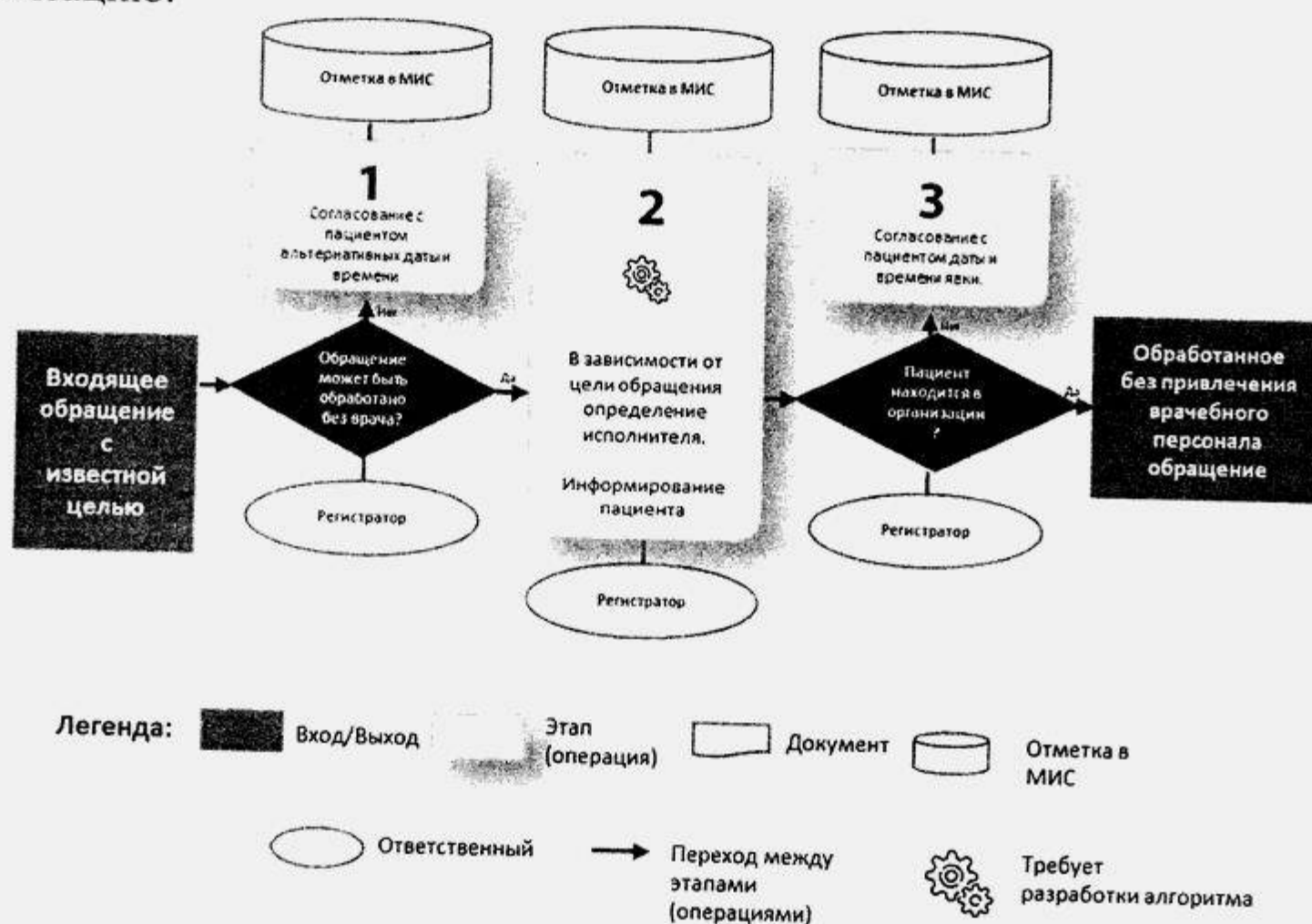


Рисунок 1. Блок-схема процесса отработки обращений без привлечения врачебного персонала

### Передача функций немедицинскому персоналу, в том числе по организации плановой работы с пациентами

Рекомендуемые изменения организационных подходов к оказанию первичной медико-санитарной помощи предусматривает передачу части функций, не связанных собственно с процессом оказания медицинской услуги, но предусматривающих выполнение административных функций лицами с немедицинским образованием, отвечающими за техническое внесение данных о пациенте, диспетчеризацию потоков пациентов, внесение сведений в электронное расписание медицинской организации, подтверждение явки



пациентом, информирование пациента о предстоящем приеме, в том числе в рамках диспансеризации и диспансерного наблюдения.

В настоящее время штатные нормативы немедицинского персонала (в том числе должность администратора/администратора врачебного приема) устанавливаются приказом руководителя медицинской организации, исходя из производственной необходимости в случае, если данные должности не предусмотрены действующим штатным расписанием за счет должностей других структурных подразделений при наличии соответствующих фондов оплаты труда.

Функциональные обязанности медицинских работников, оказывающих первичную медико-санитарную помощь, определяются следующими законодательными и нормативными актами:

1. ФЗ от 21.11.2011 №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»

2. Постановление Правительства РФ от 29.04.2021 №682 (ред. от 15.10.2021) «Об утверждении правил распределения и перераспределения объемов предоставления специализированной, в том числе высокотехнологичной, медицинской помощи, включенной в базовую программу обязательного медицинского страхования, между медицинскими организациями, функции и полномочия учредителей в отношении которых осуществляют Правительство Российской Федерации или федеральные органы исполнительной власти»

3. Приказ Минздрава России от 14.01.2019 №4н (ред. от 08.10.2020) «Об утверждении порядка назначения лекарственных препаратов, форм рецептурных бланков на лекарственные препараты, порядка оформления указанных бланков, их учета и хранения»

4. Приказ Минтруда и соцразвития России от 21.03.2017 №293н «Об утверждении профессионального стандарта «Врач-лечебник (врач-терапевт участковый)»

5. Приказ Минздравсоцразвития России от 15.05.2012 №543н (ред. От 21.02.2020) «Об утверждении Положения об организации оказания первичной медико-санитарной помощи взрослому населению»

6. Приказ Минздрава России от 15 марта 2022 г. №168н «Об утверждении порядка проведения диспансерного наблюдения за взрослыми», Приказ Минздрава России от 27.04.2021 №404н (ред. от 01.02.2022) "Об утверждении Порядка проведения профилактического медицинского осмотра и диспансеризации определенных групп взрослого населения"

7. Приказ Минздравсоцразвития России от 23.03.2012 №252н (ред. от 31.10.2017) «Об утверждении Порядка возложения на фельдшера, акушерку руководителем медицинской организации при организации оказания первичной медико-санитарной помощи и скорой медицинской помощи отдельных функций лечащего врача по непосредственному оказанию медицинской помощи пациенту в период наблюдения за ним и его лечения, в том числе по назначению и применению лекарственных препаратов, включая наркотические лекарственные препараты и психотропные лекарственные препараты»

8. Приказ Минздравсоцразвития России от 05.05.2012 №502н (ред. от 02.12.2013) «Об утверждении порядка создания и деятельности врачебной комиссии медицинской организации»

9. Приказ Минтруда России от 31.07.2020 №475н «Об утверждении профессионального стандарта "Медицинская сестра/медицинский брат"»

10. Приказ Минтруда России от 31.07.2020 №470н «Об утверждении профессионального стандарта "Фельдшер"»

11. Приказ Минздрава России №345н, Минтруда России №372н от 31.05.2019 «Об утверждении Положения об организации оказания паллиативной медицинской помощи, включая порядок взаимодействия медицинских организаций, организаций социального обслуживания и общественных объединений, иных некоммерческих организаций, осуществляющих свою деятельность в сфере охраны здоровья»

12. Приказ Минздрава России от 23.08.2016 №625н «Об утверждении Порядка проведения экспертизы временной нетрудоспособности»

13. Приказ Минздрава России от 01.09.2020 №925н «Об утверждении порядка выдачи и оформления листков нетрудоспособности, включая порядок формирования листков нетрудоспособности в форме электронного документа»

14. Приказ Минздрава России от 29.10.2020 №1177н «Об утверждении Порядка организации и осуществления профилактики неинфекционных заболеваний и проведения мероприятий по формированию здорового образа жизни в медицинских организациях»

15. Приказ Минздрава России от 31.07.2020 №788н «Об утверждении Порядка организации медицинской реабилитации взрослых»

16. Приказ Минздравсоцразвития России от 23.07.2010 №541н (ред. от 09.04.2018) «Об утверждении Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих, раздел "Квалификационные характеристики должностей работников в сфере здравоохранения»

17. Приказ Минздравсоцразвития РФ от 07.12.2005 №765 «Об организации деятельности врача-терапевта участкового»

18. Приказ Минздрава России от 02.12.2014 №796н (ред. от 27.08.2015) «Об утверждении Положения об организации оказания специализированной, в том числе высокотехнологичной, медицинской помощи.

Данные документы определяют 28 основных функций врача-терапевта (участкового):

1. Диагностика заболеваний
2. Назначение лекарственных препаратов, медикаментозного лечения и лечебного питания
3. Оказание медицинской помощи в неотложной и экстренной форме на дому
4. Назначение мероприятий по уходу за пациентом
5. Разработка программ оздоровительных мероприятий
6. Работа в составе врачебной комиссии
7. Оформление рецептурного бланка, санаторно-курортной карты, справок, направлений на МСЭ



8. Направление пациента к врачам-специалистам
  9. Проведение экспертизы временной нетрудоспособности
  10. Направление на медико-социальную экспертизу
  11. Организация медицинской реабилитации
- Для исполнения 12 функций используется распределение между врачом терапевтом участковым и персоналом со средним медицинским образованием:
12. Проведение медицинских осмотров (профилактических, предварительных, периодических)
  13. Диспансерное наблюдение за состоянием здоровья лиц, страдающих хроническими заболеваниями
  14. Определение медицинских показаний к введению ограничительных мероприятий (карантина)
  15. Оценка эффективности и безопасности применения медикаментозных и не медикаментозных методов лечения
  16. Предоставление отчетности о своей деятельности
  17. Активное посещение маломобильных пациентов на дому для динамического наблюдения
  18. Организация и проведение школ здоровья
  19. Оформление листков нетрудоспособности
  20. Оформление экстренного извещения при выявлении инфекционного заболевания, пищевом, остром профессиональном отравлении
  21. Контроль проведения профилактических мероприятий
  22. Работа с медицинской документацией
  23. Направление пациента на лабораторные и инструментальные обследования

Две функции могут быть переданы в полном объеме персоналу со средним медицинским образованием для снижения нагрузки на врача:

24. Подготовка списков для диспансеризации населения
25. Проведение санитарно-гигиенического просвещения населения
26. Ведение персонального учета, информационной (компьютерной) базы данных состояния здоровья обслуживаемого населения
27. Ведение паспорта врачебного (терапевтического) участка
28. Организация и проведение мероприятий по пропаганде ЗОЖ

Для снижения нагрузки на врача, оказывающего первичную медико-санитарную помощь две функции врачебных работников (из 28, определенных действующим законодательством), доступны для передачи медицинским работникам со средним медицинским образованием: подготовка списков для диспансеризации населения и проведение санитарно-гигиенического просвещения населения. Еще две функции – ведение персонального учета, информационной (компьютерной) базы данных состояния здоровья обслуживаемого населения и ведение паспорта врачебного (терапевтического) участка – могут быть делегированы немедицинскому работнику.

Для медработников, имеющих среднее медицинское образование определены следующие 27 функций:

1. Определение медицинских показаний к введению ограничительных мероприятий (карантина)

2. Проведение иммунизации населения
  3. Контроль проведения профилактических мероприятий
  4. Участие в проведении медицинских осмотров (профилактических)
  5. Диспансерное наблюдение за состоянием здоровья лиц, страдающих хроническими заболеваниями
  6. Проведение диспансеризации населения
  7. Направление пациента на лабораторное и инструментальное обследования
  8. Оценка эффективности и безопасности применения медикаментозных и не медикаментозных методов лечения
  9. Работа с медицинской документацией
  10. Организация и проведение школ здоровья
  11. Прием пациентов для решения вопроса о срочности направления к врачу
  12. Подготовка инструментов и расходных материалов для проведения лечебных и (или) диагностических вмешательств
  13. Выполнение медицинских манипуляций по назначению лечащего врача
  14. Обучение пациента (его законных представителей) и лиц, осуществляющих уход, приемам ухода и самоухода, консультирование по вопросам ухода и самоухода
  15. Осуществление мероприятий по соблюдению санитарно-гигиенического режима в помещении
  16. Проведение санитарно-гигиенического просвещения населения
  17. Осуществление сбора медицинских отходов
  18. Информирование пациентов о врачебном приеме, в том числе с целью прохождения диспансерного наблюдения
  19. Оформление экстренных извещений
  20. Ведение персонального учета, информационной (компьютерной) базы данных состояния здоровья обслуживаемого населения
  21. Сопровождение пациентов на диагностические и лечебные процедуры
  22. Ведение паспорта врачебного (терапевтического) участка
  23. Регулировка потока пациентов на врачебном приеме
  24. Предоставление информации по вопросам приема населения непосредственно или с использованием технических средств, в том числе электронных
  25. Получение результатов лабораторных и других исследований пациентов и внесение сведений в медицинскую документацию
  26. Организация амбулаторного приема врачом-специалистом
  27. Организация и проведение мероприятий по пропаганде ЗОЖ
- Из этих функций среднего медицинского персонала первичного звена 9 могут быть делегированы немедицинскому персоналу. Это аналогичные врачебному персоналу функции по ведению персонального учета, информационной (компьютерной) базы данных состояния здоровья обслуживаемого населения и ведение паспорта врачебного (терапевтического)



участка, а также ряд других задач, например, получение результатов лабораторных и других исследований пациентов и внесение сведений в медицинскую документацию, сопровождение пациентов на диагностические и лечебные процедуры, организация амбулаторного приема врачом-специалистом, регулировка потока пациентов на врачебном приеме, информирование пациентов о врачебном приеме, в том числе с целью прохождения диспансерного наблюдения, предоставление информации по вопросам приема населения непосредственно или с использованием технических средств, в том числе электронных.

Необходимо также обеспечить выполнение немедицинским персоналом функции по планированию патронажа маломобильных пациентов и работы с диспансерной группой.

Применение данных положений при оптимизации бизнес-процессов в первичном звене здравоохранения позволит снизить непрофильную нагрузку на медицинских работников за счёт передачи отдельных функций немедицинскому персоналу и высвободить время врача для непосредственного общения с пациентом.

Результатом оптимизации распределения функций будет увеличение доступности медицинской помощи, повышение удобства логистики получения медицинской помощи, а также административных услуг и повышение удовлетворенности населения медицинской помощью.



Отчетная форма о мероприятиях по блоку "Организационные решения по оптимизации нагрузки на медицинский персонал"

№	Организационные решения по перераспределению функций между работниками медицинской организации	Наименование МО				
		Врач	Персонал со средним медицинским образованием	Совместно врач и персонал со средним медицинским образованием	Персонал без медицинского образования	Совместно врач, персонал со средним медицинским образованием и без медицинского образования
		Число ТВСП в которых функцию выполняет				
1	Активное посещение мобильных пациентов на дому для динамического наблюдения					
2	Ведение паспорта врачебного (терапевтического) участка					
3	Ведение персонального учета, информационной (компьютерной) базы данных состояния здоровья обслуживаемого населения					
4	Диспансерное наблюдение за состоянием здоровья лиц, страдающих хроническими заболеваниями					
5	Информирование пациентов о врачебном приеме, в том числе с целью прохождения диспансерного наблюдения					
6	Контроль проведения профилактических мероприятий					
7	Направление пациента на лабораторные и инструментальные обследования					
8	Определение медицинских показаний к введению ограничительных мероприятий (карантина)					
9	Организация амбулаторного приема врачом-специалистом					
10	Организация и проведение мероприятий по пропаганде ЗОЖ					
11	Организация и проведение школ здоровья					
12	Оформление листов нетрудоспособности					
13	Оформление экстренных извещений					
14	Оценка эффективности и безопасности применения медикаментозных и не медикаментозных методов лечения					
15	Подготовка списков для диспансеризации населения					
16	Получение результатов лабораторных и других исследований пациентов и внесение сведений в медицинскую документацию					
17	Предоставление информации по вопросам приема населения непосредственно или с использованием технических средств, в том числе электронных					
18	Предоставление отчетности о своей деятельности					
19	Проведение диспансеризации населения					
20	Проведение иммунизации населения					
21	Проведение медицинских осмотров (профилактических, предварительных, периодических)					
22	Проведение санитарно-гигиенического просвещения населения					
23	Работа с медицинской документацией					
24	Регулировка потока пациентов на врачебном приеме					
25	Сопровождение пациентов на диагностические и лечебные процедуры					
26	Участие в проведении медицинских осмотров (профилактических)					

Организационные решения по оптимизации потоков пациентов с разными целями обращений между структурными подразделениями медицинской организации	
Обращения с целью получения информации	
1	В медицинской организации имеется ответственный сотрудник за информирование и маршрутизацию пациентов по цели обращения (например: администратор зала, сотрудник колл-центра)
2	В медицинской организации имеются отдельные кабинеты (подразделение) для обработки информационных обращений (например: для выдачи справок)
3	В медицинской организации имеется кабинет (подразделение), осуществляющие продление льготных рецептов
4	В медицинской организации имеется ответственный сотрудник (кабинет, подразделение), ответственный за оформление пакета документов на плановую госпитализацию
Обращения с профилактической целью	
1	В каждом территориально выделенном структурном подразделении медицинской организации, за исключением ФАПов и ВА, имеется кабинет/отделение по медицинской профилактике
2	В медицинской организации выделен отдельный поток пациентов для проведения ПМО и диспансеризации, в т.ч. углубленной
3	Диспансерное наблюдение за пациентами 2 группы здоровья осуществляется в кабинете/отделении медицинской профилактики
4	Профилактический медицинский осмотр и первый этап диспансеризации, в т.ч. углубленной, начинаются в кабинете/отделении медицинской профилактики
5	В медицинской организации имеется отдельный вход для пациентов с признаками ОРВИ
Обращения с целью получения экстренной и неотложной медицинской	
1	Оказание первичной медико-санитарной помощи в неотложной форме в медицинской организации осуществляется отдельным структурным подразделением
2	Режим работы отделения неотложной помощи совпадает с режимом работы медицинской организации
3	Отделение неотложной помощи осуществляет обслуживание пациентов на дому
4	Неотложная медицинская помощь оказывается врачом-терапевтом участковым
<b>Общее число ТВСП, оказывающих ПМСП</b>	

В ячейках проставляется количество ТВСП, в которых реализована данная функция данным специалистом