



ЦНИИОИЗ

Центральный научно-исследовательский
институт организации и информатизации
здравоохранения



МИНИСТЕРСТВО
ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Алгоритмы формирования расписания приема в медицинских организациях, записи на прием и условия для их реализации

Кобякова Ольга Сергеевна,

Директор ФБГУ «ЦНИИОИЗ» Минздрава России

I Алгоритм формирования расписания приема в медицинских организациях

Этапы формирования расписания приема в медицинских организациях

Подходы к формированию расписания на уровне медицинских организаций

Централизованная и децентрализованная модели формирования расписания

II Формирование записи на прием в медицинских организациях

Маршрутизация пациентов при записи на прием в медицинских организациях по целям обращения

Каналы записи на прием в медицинские организации

Механизмы обратной связи с целью информирования пациентов о записи

Механизм «Лист ожидания»: принципы функционирования и инструкции

III Условия для реализации алгоритма формирования расписания и записи на прием в медицинских организациях

Этапы и принципы формирования расписания приема в медицинских организациях

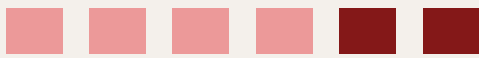
1


Оценка
укомплектованности
штатного расписания
медицинских
организаций,
оказывающих ПМСП


2

**Определение нормы
времени приема
пациентов**
(при отсутствии –
разработка)

3 **Формирование типового набора слотов
для каждой категории медработников**

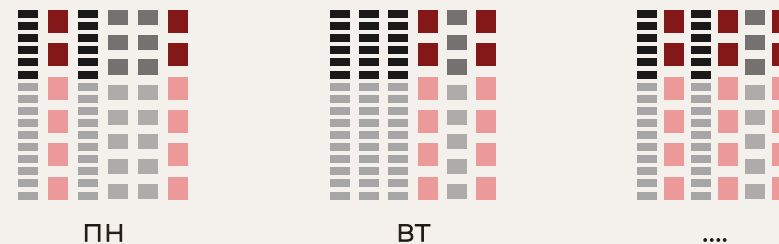
Врач-офтальмолог 

Врач терапевт-
участковый 

Врач-ЛОР 

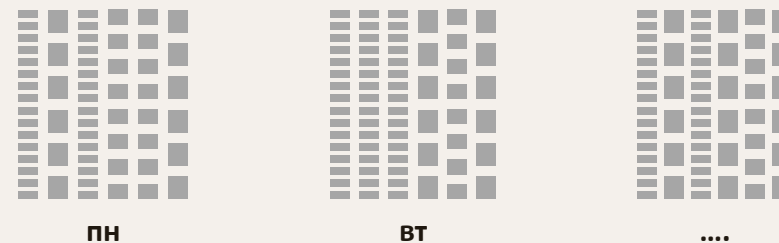
4

**Формирование типового расписания
в медицинской организации (на месяц)**



5

**Формирование и внесение в МИС
действующего расписания** в медицинской
организации, исходя из штатной расстановки,
графика отпусков и имеющихся ресурсов



Типовые отраслевые нормы времени на выполнение работ, связанных с посещением одним пациентом



ЦНИИОИЗ

№ п/п	Специальность врача	Время приема	Норма времени на повторный прием в связи с заболеванием	Норма времени на визит с профилактической целью	Затраты времени на оформление документации	Приказ МЗ РФ
1	врач-педиатр участковый	15 мин	70-80%	60-70%	<35%	от 02.06.2015 № 290н
2	врач-терапевт участковый	15 мин				
3	врач общей практики	18 мин				
4	врач-оториноларинголог	16 мин				
5	врач-офтальмолог	14 мин				
6	врач-акушер-гинеколог	22 мин				
7	врач-стоматолог-терапевт	44 мин		60-70%	<35%	от 19.12.2016 № 973н
8	врач-стоматолог детский	-		-	-	-
9	врач-стоматолог	-		-	-	-
10	врач-хирург	26 мин		60-70%	<35%	от 06.08.2020 № 810н
11	врач-детский хирург	-				-
12	врач-фтизиатр	35 мин				от 06.08.2020 № 810н
13	врач-психиатр-нарколог	-				-
14	врач-психиатр детский (подростковый)	-				-

В соответствии с ТК работодателю предоставлено право установления норм труда. Статья 159 Трудового кодекса предусматривает применение систем нормирования труда, определяемых работодателем с учетом мнения представительного органа работников или устанавливаемых коллективным договором.

Вместе с тем, Правительство Российской Федерации распоряжением от 26.11.2012 № 2190-р «Об утверждении Программы поэтапного совершенствования системы оплаты труда в государственных (муниципальных) учреждениях на 2012 – 2018 годы» установило, что на уровне учреждений локальными нормативными актами должны быть утверждены с учетом мнения представительного органа работников системы нормирования труда в учреждении. Таким образом, нормирование труда для государственных (муниципальных) учреждений здравоохранения – это и право, и обязанность.

Трудовой Кодекс РФ ст. 91

Работодатель обязан вести учет времени, фактически отработанного каждым работником, в том числе в целях соблюдения нормы рабочего времени

Трудовой Кодекс РФ ст. 350

Для медицинских работников предусматривается сокращенная продолжительность рабочего времени, которая составляет **не более 39 часов в неделю**

ПП РФ №101 от 14 февраля 2003 г.

36 часов:

- медперсонал инфекционных больниц
- ...

30 часов:

- врачи-фтизиатры
- ...

33 часа:

- врачи-стоматологи
- медработники физиотерапевтических кабинетов
- ...

Коэффициент использования рабочего времени должности на лечебно-диагностическую работу *

$$K_{\text{исп}} = \frac{(X/6 - 0,5)}{X/6}$$

где X - продолжительность рабочего времени медицинского работника в неделю (часы)

Рассчитанный коэффициент применяется и при работе по пятидневной рабочей неделе, и при других режимах работы

Расчет коэффициента использования рабочего времени при 39-часовой рабочей неделе

$$K_{\text{исп}} = \frac{(39/6 - 0,5)}{39/6} = 0,923$$

* «Методика разработки норм времени и нагрузки медицинского персонала», утвержденная ФГБУ «ЦНИИОИЗ» Минздрава России. -М., 2013 г.

Формирование типового набора слотов при пятидневной рабочей неделе

Определение рабочего времени медицинского работника, затрачиваемого на лечебно-диагностическую работу

39 x 0,923 = **36**
часов в неделю часов в неделю

Определение количества слотов*

Структура рабочего времени сотрудников определяется локальными документами организации**

Посещение с профилактической целью

Первичное посещение по заболеванию

Повторное посещение по заболеванию

Посещение на дому

60% минимальная доля конкурентных*** слотов

40% максимальная доля неконкурентных слотов

432 минуты в день
Продолжительность рабочего времени врача-терапевта участкового

Рекомендуемое число слотов для пятидневной рабочей недели в день (не менее)

33
для врача-терапевта участкового

33 – для врача-педиатра участкового
27 – для врача общей практики
31 – для врача-оториноларинголога
10 – для врача-фтизиатра

35 – для врача-офтальмолога
22 – для врача-акушера-гинеколога
9 – для врача-стоматолога-терапевта
19 – для врача-хирурга

* Камкин Е.Г., Каракулина Е.В., Бакулин П.С. и др. Методические рекомендации «Организация записи на прием к врачу, в том числе через единый портал государственных и муниципальных услуг и единые региональные колл-центры». Москва, 2022

** Правила внутреннего трудового распорядка, Коллективный договор, трудовой договор - в соответствии со ст. 100 Трудового Кодекса РФ

*** конкурентный слот - слот, доступный для всех каналов записи с целью первичного приема к врачу

Запись на конкурентный и неконкурентный слоты



ЦНИИОИЗ

Конкурентный слот

Доступен для всех каналов записи с целью первичного приема врача



ЕГПУ



Единый
региональный
колл-центр



Региональный
портал



Инфомат МО



Регистратура
МО



МИС при записи
«врач-врач»

Неконкурентный слот

Недоступен для самостоятельной записи пациентом



МИС при записи «врач-врач»



Конкурентный слот одновременно доступен пациенту по всем каналам записи

Каналы записи на прием в медицинскую организацию



ЦНИИОИЗ

ЕГПУ



- Идентификация пациента (ЕСИА)
- Выбор услуги
- Определение объекта записи
- Ввод/корректировка персональных данных
- Проверка региона прикрепления
- Выбор МО прикрепления, специальности врача, конкретного врача (ФИО), даты и времени приема
- Определение способа обратной связи с пациентом

Региональный портал



- Идентификация пациента (ЕСИА)
- Выбор услуги
- Определение объекта записи
- Ввод/корректировка персональных данных
- Проверка региона прикрепления
- Выбор МО прикрепления, специальности врача, конкретного врача (ФИО), даты и времени приема
- Определение способа обратной связи с пациентом

Единый региональный колл-центр



- Идентификация пациента
- Уточнение цели обращения
- Выбор специальности врача, даты и времени приема (запись в «Лист ожидания»)
- Определение способа обратной связи с пациентом

Регистратура МО



- Идентификация пациента (ОМС)
- Уточнение цели обращения
- Выбор специальности врача, даты и времени приема (запись в «Лист ожидания»)
- Определение способа обратной связи с пациентом

Инфомат МО



- Идентификация пациента (ОМС)
- Выбор специальности врача, конкретного врача (ФИО), даты и времени приема
- Определение способа обратной связи с пациентом

МИС при записи «врач-врач»



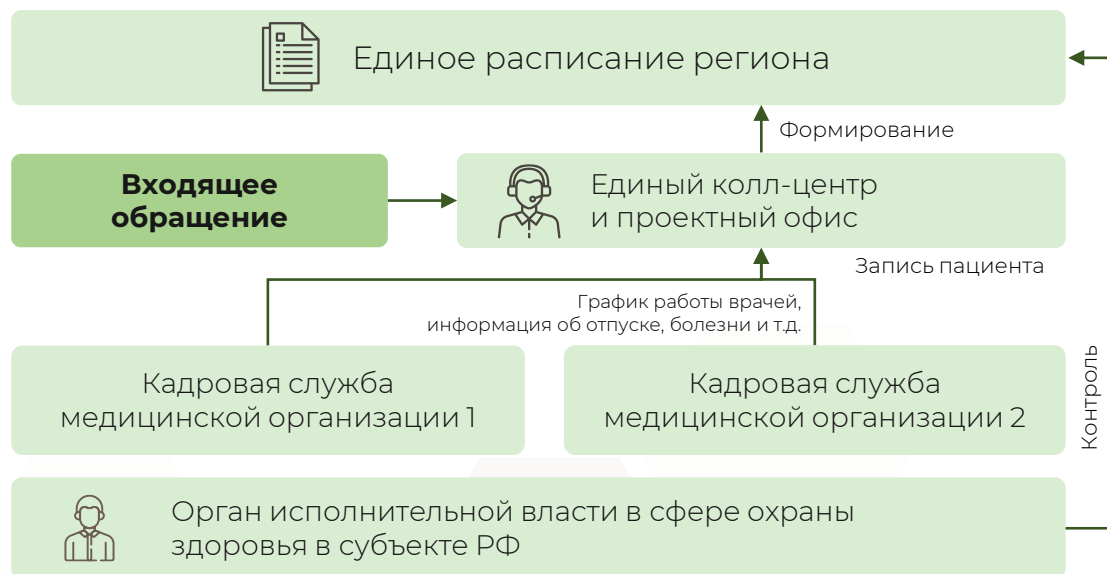
- Выбор специальности врача, даты и времени приема
- Определение способа обратной связи с пациентом

Модели формирования расписания приема врачей



ЦНИИОИЗ

Централизованная модель



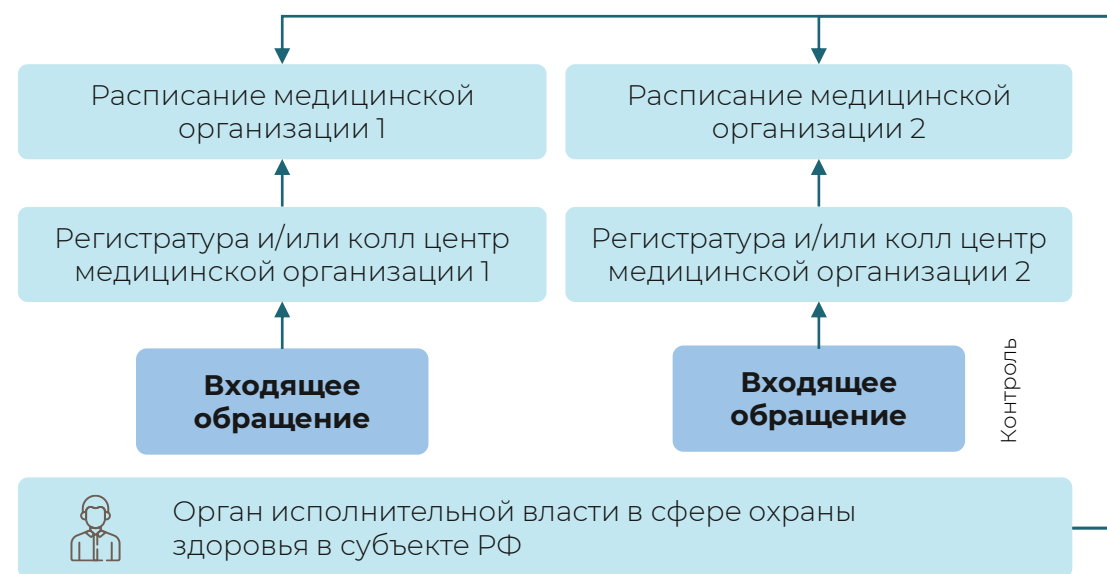
Основные характеристики:

1. Единый региональный колл-центр формирует единое расписание на основе информации от медицинских организаций
2. Один многоканальный телефонный номер
3. Единый «лист ожидания»
4. В медицинских организациях отсутствуют собственные регистратуры (только картохранилища)

Риски:

- Необходимость изменения штатного расписания (сокращение и наем сотрудников) для колл-центра
- Организационные издержки переходного периода
- Нарушения соблюдения нормативных процессов записи в переходный период

Децентрализованная модель



Основные характеристики:

1. В каждой организации сохраняется своя регистратура с колл-центром и своим телефонным номером
2. Расписание формируется в каждой организации отдельно, но по единым принципам
3. Каждая организация самостоятельно ведет «лист ожидания»

Риски:

- Более высокие издержки на сбор и анализ информации на региональном уровне
- Меньшее удобство для пациентов – большие временные затраты на поиск необходимой информации при обращении в различные медицинские организации

Маршрутизация пациентов по цели обращения



ЦНИИОИЗ



* Чек-лист – требует отдельной разработки главным внештатным специалистом Минздрава России соответствующего профиля

Перечень работников медицинских организаций, ответственных за контроль корректности расписания



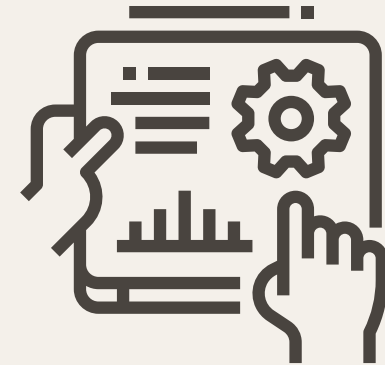
Главный врач



Заведующий структурным подразделением



Администратор медицинской организации, ответственный за работу с расписанием



При децентрализованной модели важно обеспечить мониторинг и контроль единых региональных принципов формирования и ведения расписания приема



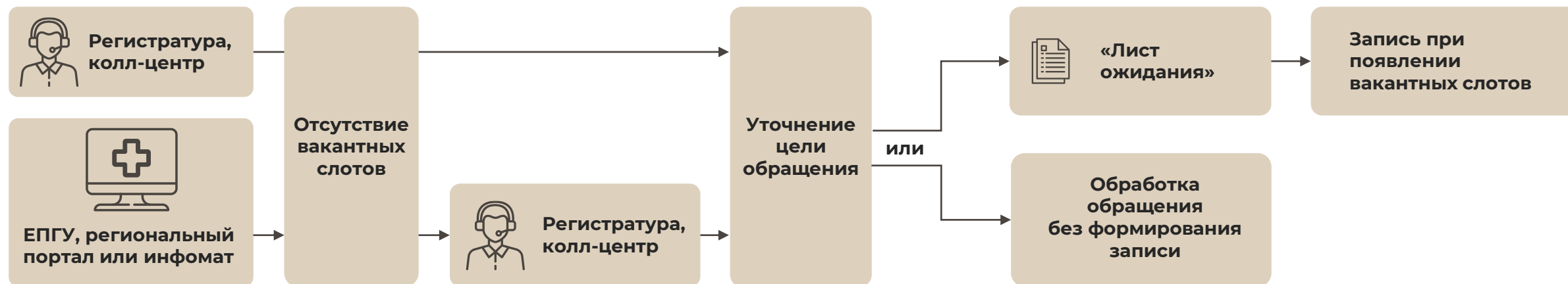
Контроль соответствия опубликованного расписания приема врачей в медицинской организации действительной ситуации должен осуществляться уполномоченными лицами ежедневно

При выявлении несоответствий в расписании в МИС медицинской организации должны быть сделаны соответствующие изменения

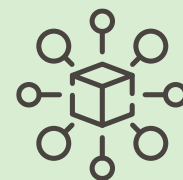
Формирование «Листа ожидания»



ЦНИИОИЗ



Рассмотреть возможность разработки функционала заявки в «Лист ожидания» на ЕПГУ, региональном портале и инфоматах

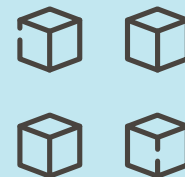


Централизованная модель

«Лист ожидания»
единый для всех МО субъекта



Гарантированное оказание медицинской помощи обратившемуся пациенту в сроки, установленные **Программой государственных гарантий**



Децентрализованная модель

«Лист ожидания»
формируется **в каждой МО**



Нормативные правовые акты регионального уровня

- При отсутствии в федеральных НПА - указания на нормы времени определенного врача-специалиста
- **Порядок и сроки** формирования и согласования проекта расписания
- **Порядок** внесения изменений, контроля актуальности расписания, информирования пациентов
- **Описание ролевой модели** при формировании расписания и осуществления записи на прием к врачу
- Порядок осуществления контроля на уровне РОИВ



Локальные нормативные акты

- Устанавливают **порядок и сроки** формирования и согласования проекта расписания внутри медицинской организации
- При децентрализованной модели – аналогично нормативным правовым актам регионального уровня
- Порядок осуществления контроля на уровне медицинской организации

Создание единого информационного пространства

- создание единого информационного пространства с едиными правилами обработки данных
- все процессы записи на прием к врачу по разным каналам записи должны быть прозрачными и понятными, а результаты этих процессов доступными для всех участников

Определение участников процессов

- главный врач/уполномоченное лицо
- заведующий структурным подразделением
- администратор медицинской организации
- администратор МИС медицинской организации
- сотрудник отдела кадров
- оператор колл-центра
- оператор регистратуры медицинской организации

Организация обеспечивающих структур



единые
колл-центры



колл-центры медицинских
организаций



региональный проектный офис
(координационный центр)

Реализация пилотного проекта внедрения методических рекомендаций по организации записи на прием к врачу

Завершен подготовительный этап:

- ✓ Проведен анализ укомплектованности штатного расписания
- ✓ Определены нормы времени приема пациенты и утверждены типовые наборы слотов
- ✓ Разработаны региональные нормативные правовые акты
- ✓ Подготовлена техническая база
- ✓ Разработаны речевые модули и алгоритмы действий (инструкции)

Наименование задачи	Ответственные в ЦНИИОИЗ	Ответственные в НМИЦ ТПМ	24 октября				31 октября				7 ноября				14 ноября				21 ноября				28 ноября											
			пн	вт	ср	чт	пт	сб	вс	пн	вт	ср	чт	пт	сб	вс	пн	вт	ср	чт	пт	сб	вс	пн	вт	ср	чт	пт	сб	вс	пн	вт	ср	чт
Стартовое совещание с регионами-участниками																																		
1 Организационные мероприятия																																		
1.1	Создание проектного офиса																																	
1.2	Анализ укомплектованности штатного расписания																																	
1.3	Определение нормы времени приема пациента	Шибальцов Ильян																																
1.4	Формирование типового набора слотов	Петровиц																																
1.5	Формирование типового расписания	+79131138605																																
1.6	Формирование расписания (внесение расписания в МИС)																																	
1.7	Информационная кампания в региональных СМИ для жителей																																	
2 Подготовка технической базы																																		
2.1	Проверка/реализация конкурентных слотов	Тарасенко Тарас Денисович																																
2.2	Проверка/реализация листа ожидания																																	
2.3	Проверка/реализация доступности расписания	+79992047382																																
2.4	Проверка/реализация многоканальной АТС																																	
3 Разработка нормативных актов																																		
3.1	Указание нормы времени определенного врача специалиста																																	
3.2	Порядок и сроки формирования и согласования проекта расписания																																	
3.3	Порядок внесения изменений, контроля актуальности расписания и информирования пациентов	Шахова Татьяна Геннадьевна																																
3.4	Описание ролевой модели при формировании расписания и осуществлении записи на прием к врачу	+79130314817																																
3.5	Порядок осуществления контроля на уровне РОИВ																																	
3.6	Порядок осуществления контроля на уровне МО																																	
3.7	Разработка локальных НПА в медицинских организациях																																	
4 Кадры																																		
4.1	Подготовка речевых модулей	Бысочкин Владимир Сергеевич	Канюшкина Марина Анатольевна																															
4.2	Порядок определения цели обращения пациента																																	
4.3	Подготовка алгоритма действий (инструкций)																																	
4.4	Обучение сотрудников колл-центра	+79234332802	+79103689092																															
4.5	Обучение сотрудников регистратуры																																	
5 Оптимизация бизнес-процессов																																		
5.1	Разделение потоков пациентов по цели обращения	Ходакова Ольга Владимировна	Бошев Дмитрий Васильевич																															
5.2	Исключение непрофильных функций у медицинского персонала																																	
5.3	Организация службы неотложной помощи	+79141325558	+79776071985																															
5.4	Организация профилактической службы																																	

Реализация пилотного проекта внедрения методических рекомендаций по организации записи на прием к врачу

Ведется работа на уровне медицинских организаций:



Разработка локальных НПА

Приказы медицинской организации:

- назначение ответственного за ведение и актуализацию расписания
- утверждение порядка ведения расписания
- положение о работе контакт-центра
- Порядок внедрения организационных решений... (раздел 7 Методических рекомендаций)
- утверждение речевых модулей, алгоритмов работы, графика обучения сотрудников, порядка контроля за соблюдением алгоритмов



Реализация мероприятий по оптимизации нагрузки на медицинский персонал

Организационные решения по перераспределению функций между сотрудниками медицинской организации

Организационные решения по перераспределению потоков пациентов с различными целями обращений между структурными подразделениями медицинской организации



Обучение сотрудников медицинских организаций

Главные врачи

Заведующие структурными подразделениями (заместитель главного врача по поликлинике)

Администраторы медицинской организации

Сотрудники отдела кадров

Средний медицинский персонал

Операторы колл-центров / операторы регистратуры

Администраторы МИС

Централизованная модель

- Республика Башкортостан
- Курганская область
- Тюменская область
- Орловская область
- Владимирская область

5

Децентрализованная модель

- Ивановская область
- Псковская область
- Томская область
- Ямало-Ненецкий АО
- Нижегородская область
- Липецкая область
- Севастополь
- Иркутская область
- Пензенская область
- Тульская область
- Ульяновская область
- Пермский край
- Ханты-Мансийский АО – Югра
- Московская область

14



ЦНИИОИЗ

Центральный научно-исследовательский
институт организации и информатизации
здравоохранения



МИНИСТЕРСТВО
ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Алгоритмы формирования расписания приема в медицинских организациях, записи на прием и условия для их реализации

Кобякова Ольга Сергеевна,

Директор ФБГУ «ЦНИИОИЗ» Минздрава России