

Алгоритм действий диспетчера СМП при поступлении вызова.

При поступлении обращения на станцию (отделение) скорой медицинской помощи диспетчер по приему вызовов скорой медицинской помощи и передаче их выездным бригадам скорой медицинской помощи (далее - диспетчер) **представляется, называя свою фамилию, а также называет место приема обращения - наименование соответствующей станции (отделения) скорой медицинской помощи.**

После этого диспетчер задает вопрос о причине обращения (например, «**Что случилось?**») для выявления первичного повода обращения.

Исходя из первичного повода обращения, диспетчер может сразу выявить наличие угрозы для жизни пациента и определить повод для оказания скорой медицинской помощи в экстренной форме. При невозможности диспетчером сразу определить наличие угрозы для жизни пациента проводится дополнительный опрос вызывающего абонента, который должен соответствовать следующим основным требованиям:

1) Выявление у пациента признаков жизнеугрожающего заболевания (состояния), в частности, уточнение наличия признаков нарушения сознания, нарушения дыхания и т.д. В случае отсутствия признаков жизнеугрожающего заболевания (состояния) следующие вопросы необходимы для выявления заболевания (состояния), требующего оказания медицинской помощи в неотложной форме.

2) Возможность определения повода для вызова скорой медицинской помощи в экстренной форме без продолжения опроса при выявлении признаков жизнеугрожающего заболевания (состояния).

3) Возможность автоматического определения формы оказания скорой медицинской помощи в соответствии с утвержденным перечнем поводов для вызова скорой медицинской помощи в зависимости от результата опроса вызывающего абонента. Тем самым исключается ошибка диспетчера в определении формы оказания скорой медицинской помощи по собственному усмотрению.

4) Доступность задаваемых вопросов для вызывающего абонента за счет использования закрытых или альтернативных вопросов, а не открытых вопросов. Отсутствие необходимости вызывающему абоненту формулировать развернутый ответ повышает эффективность опроса. В **Таблице 1** приведено несколько примеров таких вопросов.

Таблица 1

Первичный повод	Открытые вопросы (не информативные)	Закрытые или альтернативные вопросы
Боль в ноге	Что у вас с ногой?	Нога не стала бледной или посиневшей?
Кашель	Какой у ребенка кашель?	Лающего кашля, осиплости голоса нет?
Рвота	Чем рвота?	Рвота кровью или пищей?

5) Универсальность задаваемых вопросов при наличии однородных жалоб в разных первичных поводах обращения. Таким образом, при наличии одновременно нескольких первичных поводов обращения диспетчеру нет необходимости менять проводимый опрос или опрашивать по нескольким первичным поводам обращения, что не приводит к удлинению времени приема обращения.

6) Дополнительный опрос должен быть представлен вопросами, направленными на выявление часто встречаемых осложнений в выбранном первичном поводе обращения, а также не содержать вопросы, ответы на которые не повлияют на определение повода для вызова скорой медицинской помощи, что позволит минимизировать опрос и быстро выявить жизнеугрожающее состояние в случае наличия недостаточно выраженных жалоб пациента.

По результатам проведения дополнительного опроса вызывающего абонента диспетчер выявляет наличие или отсутствие в обращении угрозы жизни для пациента и определяет повод для вызова скорой медицинской помощи (в экстренной или неотложной форме) или необходимость оказания первичной медико-санитарной помощи в неотложной форме.

1. Если после проведения дополнительного опроса выявлено наличие повода для вызова скорой медицинской помощи в экстренной форме, то диспетчер:

а) Уточняет номер телефона и адрес нахождения пациента (при необходимости - с путями подъезда к указанному адресу и общеизвестными ориентирами или координатами в системе ГЛОНАСС и GPS), куда планируется направить выездную бригаду скорой медицинской помощи, а также при необходимости уточняет фамилию, имя, отчество (при наличии), дату рождения, пол, возраст пациента и иные сведения, необходимые для заполнения карты вызова скорой медицинской помощи. Дополнительные

данные целесообразно уточнять после того, как информация о приеме вызова скорой медицинской помощи в экстренной форме передана диспетчеру, осуществляющему передачу вызовов выездным бригадам скорой медицинской помощи, одновременно с выполнением подбора ближайшей к месту вызова выездной бригады скорой медицинской помощи и направлением ее на вызов.

Информирует вызывающего абонента (рекомендуемая фраза):
«Диспетчер ... (называется фамилия диспетчера), ваш вызов принят, не волнуйтесь, ожидайте, пожалуйста, бригаду скорой помощи, она уже выезжает и прибедет в течение 20 минут. До свидания».

б) Передает вызов скорой медицинской помощи диспетчеру, осуществляющему передачу вызовов выездным бригадам скорой медицинской помощи, или непосредственно для исполнения выездной бригаде скорой медицинской помощи, минуя диспетчера, осуществляющего передачу вызовов выездным бригадам скорой медицинской помощи.

2. Если после проведения дополнительного опроса выявлено наличие повода для вызова скорой медицинской помощи в **неотложной форме, то диспетчер:**

а) Уточняет номер телефона и адрес нахождения пациента (при необходимости - с путями подъезда к указанному адресу и общеизвестными ориентирами или координатами в системе ГЛОНАСС и GPS), куда планируется направить выездную бригаду скорой медицинской помощи.

б) Фиксирует фамилию, имя, отчество (при наличии), дату рождения, пол, возраст пациента и иные сведения, необходимые для заполнения карты вызова скорой медицинской помощи, а затем информирует вызывающего абонента (рекомендуемая фраза):

«Диспетчер ... (называется фамилия диспетчера или его персональный номер), Не волнуйтесь, Ваш вызов принят, отнесен к разряду неотложных со временем обслуживания до 2-х часов. При возможности Ваш вызов будет выполнен первой освободившейся бригадой СМП.»

в) Передает вызов скорой медицинской помощи диспетчеру, осуществляющему передачу вызовов выездным бригадам скорой медицинской помощи, или непосредственно для исполнения выездной бригаде скорой медицинской помощи, минуя диспетчера, осуществляющего передачу вызовов выездным бригадам скорой медицинской помощи.

3. Если после проведения дополнительного опроса выявлено отсутствие повода для вызова скорой медицинской помощи, но в обращении содержится повод для оказания первичной медико-санитарной помощи в неотложной форме, то данное обращение передается для исполнения в отделение (кабинет) неотложной медицинской помощи при ЛПУ. Для этого диспетчер:

а) Уточняет номер телефона и адрес нахождения пациента и информирует вызывающего абонента (рекомендуемая фраза): *«Диспетчер ... (называется фамилия диспетчера или его персональный номер), Ваш вызов принят и передан в Лечебно-профилактическое учреждение, ожидайте бригаду неотложной медицинской помощи, медицинский работник будет в течение 2-х часов. До свидания».*

б) Передает обращение диспетчеру, осуществляющему передачу вызовов в отделение (кабинет) неотложной медицинской помощи при ЛПУ.

4. При необходимости диспетчер может передать обращение (переключить разговор с вызывающим абонентом) старшему врачу скорой медицинской помощи в целях предоставления следующих рекомендаций:

- выполнение мероприятий по оказанию первой помощи до прибытия выездной бригады скорой медицинской помощи;
- организация встречи выездной бригады скорой медицинской помощи и обеспечение работникам выездной бригады скорой медицинской помощи беспрепятственный доступ к пациенту, а также содействие созданию безопасных условий для оказания пациенту скорой медицинской помощи, включая принятие мер к изоляции домашних животных;
- обращение пациента в соответствующую медицинскую организацию с предоставлением её адреса и телефона (при отсутствии повода к вызову скорой медицинской помощи или повода для оказания первичной медико-санитарной помощи в неотложной форме), если пациент изъявляет желание самостоятельно обратиться в данную медицинскую организацию.

Диспетчер при наличии возможности может самостоятельно предоставить вызывающему абоненту перечисленные рекомендации.

Диспетчеру следует передать обращение (переключить разговор с вызывающим абонентом) старшему врачу станции (отделения) скорой медицинской помощи в следующих случаях:

- в случае невозможности диспетчером самостоятельно ответить на поставленные вопросы, содержащиеся в обращении;
- в случае невозможности диспетчером самостоятельно определить повод к вызову скорой медицинской помощи или повод для оказания первичной медико-санитарной помощи в неотложной форме;
- в целях решения вопроса о необходимости направления на вызов медицинских работников отделения (кабинета) неотложной медицинской помощи, исходя из состояния пациента;
- в целях оказания дистанционной консультативной помощи (в т.ч. по вопросу оказания первой помощи до прибытия медицинских работников) при отсутствии поводов для оказания скорой медицинской помощи и первичной медико-санитарной помощи в неотложной форме;
- иные случаи, при которых диспетчер не может самостоятельно принять решение по поступившему обращению.

Для оказания дистанционной консультативной помощи (в т.ч. по вопросу оказания первой помощи до прибытия медицинских работников) при отсутствии поводов для оказания скорой медицинской помощи и первичной медико-санитарной помощи в неотложной форме диспетчер также может передать обращение (переключить разговор с вызывающим абонентом) врачу, осуществляющему дистанционную консультативную помощь, при его наличии в штате станции (отделения) скорой медицинской помощи.

Для этого диспетчер информирует вызывающего абонента (рекомендуемая фраза): *«Не кладите трубку (не прерывайте звонок). Для решения вопроса о необходимой медицинской помощи ваш вызов переключается на старшего врача (врача-консультанта). Если связь прервется, то врач вам перезвонит. Диспетчер ... (называется фамилия диспетчера или его персональный номер)»*.

5. При несогласии с решением, принятым диспетчером (в т.ч. при отказе вызывающего абонента от обслуживания вызова медицинскими работниками отделения (кабинета) неотложной медицинской помощи), диспетчер, не вступая в спор, повторяет свое решение.

Если вызывающий абонент продолжает проявлять несогласие, то диспетчер проверяет правильность адреса нахождения пациента и переключает разговор с вызывающим абонентом на старшего врача станции (отделения) скорой

медицинской помощи, информируя об этом вызывающего абонента (рекомендуемая фраза): *«Не кладите трубку (не прерывайте звонок). Для решения вопроса о необходимой медицинской помощи ваш вызов переключается на старшего врача. Если связь прервется, то старший врач вам перезвонит. Диспетчер ... (называется фамилия диспетчера или его персональный номер). До свидания.»*

В случае требования вызывающего абонента к диспетчеру назвать фамилию, имя и отчество диспетчер обязан (при необходимости повторно) назвать свою фамилию, имя и отчество (при наличии) и свой персональный номер. Как правило, конфликтной ситуации при этом можно избежать, или возникшая конфликтная ситуация не нарастает. При требовании к диспетчеру назвать дополнительные данные (в частности, о работе, о приеме вызова, личные данные диспетчера и др.) диспетчер без вовлечения в диалог сообщает, что своей фамилии или своего персонального номера достаточно для получения от станции (отделения) скорой медицинской помощи необходимой информации о поступившем обращении.

Алгоритм приема вызовов Единой диспетчерской службой Скорой медицинской помощи Московской области от населения с экстренным и неотложным поводом (для направления бригады СМП)

Основа: все разговоры ведутся в вежливой и корректной форме, категорически запрещается использовать любую информацию, не относящуюся к приёму вызова!

В разговоре с абонентом, медицинскому персоналу оперативного отдела категорически запрещается использовать термины:

-... «скорая помощь на это не выезжает»

-... «это регламентировано приказами вышестоящих организаций»

-... «скорая выезжает только на взрывы, ДТП, огнестрельные и ножевые ранения»

-... «вы находитесь не в нашей зоне обслуживания, мы туда не поедem»

-... «измерьте температуру (давление), а потом перезвоните»

-... «вы обратились не по адресу, обращайтесь в поликлинику»

1) Скорая помощь Московской области, здравствуйте, диспетчер (назвать свой рабочий номер) чем мы Вам можем

2) Диспетчер устанавливает причину обращения и время от начала заболевания:
- Что случилось?
- На что жалуетесь? Когда это произошло?

3) Уточнить телефонный номер абонента, с целью исключения потери вызова при его отключении, адрес, ФИО и дату рождения.

4) Опрос по Алгоритму (жалобы, анамнез, симптомы заболевания)

Группа поводов экстренной помощи:

1. ДТП, поездная, взрыв, пожар, ЧС.
2. Больной без сознания (травма головы, ножевое ранение, огнестрельное ранение, подавился трудно дышать, сахарный диабет, попытка суицида).
3. Больной в сознании (травма, подавился, отравился, ожог, отморожение, плохо с сердцем, повышенное АД (выше 190 мм рт. ст.), пониженное АД, парализовало, задыхается, кровотечение, судороги, аллергия - трудно дышать, отек лица), электротравма.
4. Роды

Приложение 1.

Формирование экстренного повода

Диспетчер уточняет адрес, повторно называет служебный номер, ФИО и сообщает абоненту: **«Ваш вызов принят, не волнуйтесь, ожидайте, пожалуйста, бригаду скорой помощи, она уже выезжает»**
Сообщить абоненту об ориентировочном времени прибытия в 20 минут.

Группа поводов неотложной помощи:

1. Слабость, головокружение, рвота, аллергия, кашель, температура, боли в руках и ногах.
2. Головная боль, боль в ухе, нарушение слуха, боли в горле, боль в глазу, нарушение зрения.
3. Кровотечение, онкология, туберкулез, ВИЧ
4. Боли в животе, боль в пояснице, нарушение мочеиспускания, нарушение дефекации, пожелтел.
5. Психические нарушения, плохо – не могут объяснить.
6. Констатация смерти, медэвакуация больного из дома, поликлиники, стационара.

Приложение 2.

Формирование неотложного повода

Диспетчер уточняет адрес, повторно называет служебный номер, ФИО и сообщает абоненту: **«Не волнуйтесь, Ваш вызов принят, отнесен к разряду неотложных со временем обслуживания до 2-х часов. При возможности Ваш вызов будет выполнен первой освободившейся бригадой СМП»**

Примечание: при возникновении конфликтной или внештатной ситуации незамедлительно переключить абонента на старшего врача оперативного отдела, с информированием абонента о необходимости консультации! (Категорически запрещается покидать рабочее место без уважительной причины)

Индикаторы эффективности работы диспетчеров подразделений СМП

1. Время регистрации (доля вызовов, время регистрации которых не превышает 2 минуты от общего количества зарегистрированных вызовов)		2. Назначение бригады (доля вызовов, время назначения бригады на которые не превышает 5 минут от общего количества вызовов, на которые были назначены бригады)	
Доля (% от общего)	Всего	Доля (% от общего)	Всего
Количество контрольных талонов, время от начала заполнения до момента регистрации которых не превышает 2 минуты	Общее количество зарегистрированных вызовов	Количество карт вызова, у которых время от момента регистрации контрольного талона до установки статуса "Назначен" не превышает 5 минут	Общее количество вызовов, переданных бригадам