



ГКП «Областная станция скорой и неотложной медицинской помощи» на ПХВ  
Управление здравоохранения Актыобинской области

ГКП на ПХВ «Областная станция скорой неотложной медицинской помощи»			
Наименование структурного подразделения:	Все структурные подразделения организации		
Название документа:	Стандарт операционных процедур: <i>Н-9</i> Правила проведения анализа случаев повторных вызовов бригад скорой медицинской помощи		
Утвержден:	Приказом Главного врача № <i>10</i> от « <i>10</i> » января 2023 г.		
Разработчик:	Должность	ФИО	
	Врач эксперт СПШВЭ	Балмагамбетова Г.Ж. Абдуллаева А.З.	<i>подпись</i>
Согласовано:	Заместителя главного врача по медицинской части	Неталиева Д.П.	<i>подпись</i>
	Заместитель главного врача по ОМР	Кушетова Г.А.	<i>подпись</i>
Версия № 1	Дата следующего пересмотра « _____ » 2026 год		

Актыобе 2023г.



## Правила проведения анализа случаев повторных вызовов бригад скорой медицинской помощи

1. **Цель:** Проведение анализа случаев повторных вызовов бригад ГКП на ПХВ «Областная станция скорой неотложной медицинской помощи» (далее - ОССНМП) для оценки качества оказываемых медицинских услуг.
2. **Область применения:** медицинский персонал, сотрудники СППиВЭ и диспетчерской службы ОССНМП.
3. **Ответственность:** медицинский персонал, сотрудники СППиВЭ и диспетчерской службы ОССНМП.
4. **Определение:**

Повторным считается вызов к одному и тому же пациенту (пострадавшему) по поводу одного и того же заболевания в течение суток (не более 24 часов) с момента поступления первого вызова.

### 5. Ресурсы:

- 1) Бланк карты вызова бригады скорой медицинской помощи (Форма №085/у);
- 2) МИС АДИС.

### 6. Документирование

- 1) Карта вызова бригады скорой медицинской помощи (Форма №085/у);
- 2) МИС АДИС.

### 7. Описание Правил.

- 1) Повторный вызов может быть свидетельством ошибок, допущенных бригадой скорой медицинской помощи при обслуживании первого вызова, и является предметом специального анализа.
- 2) Анализ повторных вызовов проводится ежедневно старшим врачом смены диспетчерской службы. Отбор данных ситуаций должен происходить непрерывно в течение смены и окончательно в конце смены по результатам обработанных информационной системой базы данных (МИС АДИС).
- 3) Регистрация повторного вызова первично осуществляется на этапе приема вызова диспетчером «103».

#### 7.1. При анализе причины повторных вызовов их следует классифицировать по следующим категориям:

##### 1) Обоснованные:

- по недоработке медицинских работников бригады скорой медицинской помощи: недооценка тяжести состояния пациента; неполно собранный анамнез; неадекватное лечение.

2) **Необоснованные:** вызовы, не требующие при повторном обслуживании оказания экстренной и неотложной медицинской помощи.

7.2. По окончании смены старший врач подстанции должен произвести выборку карт повторных вызовов за сутки и предоставить анализ с разбором