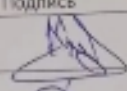
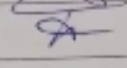
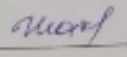


ПАСПОРТ ПРОЦЕССА

Наименование медицинской организации	ГБУЗ Большеустыжский ЦРБ
Наименование процесса	Визуальная организация регистратуры по типу «Ресепшен» (открытая регистратура)
Дата проведения паспортизации	15.07.2026
Соответствие процесса чек - листу	соответствует

Состав комиссии по паспортизации процесса

	должность	Фии	Подпись
Председатель комиссии	Врио главного врача	Хужин И.У.	
Член комиссии	Зав. женской консультации	Гайнелъянса А.Д.	
Член комиссии	Главная медицинская сестра	Шакирова Е.Ю.	

КАРТА ТИПИЗАЦИИ ПРОЦЕССА ВИЗУАЛЬНАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ РЕГИСТРАТУРЫ ПО ТИПУ «РЕСЕПШЕН» (ОТКРЫТАЯ РЕГИСТРАТУРА)

Тип процессов	Развитие
Цель	Открытая регистратура позволяет создать доверительную атмосферу при разговоре администратора и посетителя и расположить пациента в целом к учреждению
Владелец процесса	Руководитель медицинской организации Руководитель женской консультации
Исполнитель процесса	Специалист в области проектирования технологических решений объектов производства строительных материалов изделий и конструкций, сотрудники женской консультации, сотрудники поликлиники.
Потребитель процесса	Пациентки женской консультации и члены их семей
вход	Решение руководителя медицинской организации о визуальной организации регистратуры по типу «ресепшен»
Способ поступления входа	Приказ руководителя медицинской организации о внедрении визуальной организации регистратуры по типу «ресепшен»
Инфраструктура	Холл женской консультации, стойка регистратуры, компьютер с подключением к сети РМИАС, кулер, диваны для посетителей, наклейки для слабовидящих людей, система вызова персонала, стенды с информацией.
кадры	Сотрудник входной группы, медицинский регистратор, программист
Иные ресурсы/инструменты	Соп /алгоритм для персонала женской консультации
Иные ресурсы/инструменты	Речевые модули (Приложение 1)

Связанные НПА	1.Приказ Минздрава России от 19.12.2025 № 747н «О Порядке оказания медицинской помощи по профилю „акушерство и гинекология"» 2. Федеральный проект «Охрана материнства и детства» 3.Национальный проект «Семья» 4.Национальный проект «Продолжительная и активная жизнь» 5.Письмо МЗ РФ от 05.03. 2019г. №15 – 4/И/2 – 1912 « О программе повышения эффективности работы женских консультаций на основе внедрения организационных бережливых технологий» 6.Методические рекомендации МЗ РФ по внедрению Стандартизации и типизации процессов в женских консультациях в рамках федерального проекта «Охрана материнства и детства» национального проекта «Семья» от 01.10.2025г
Описание процесса:	Визуальная организация регистратуры по типу «Ресепшен», открытого типа. Отличительный вид регистраторов от других сотрудников регистратуры. Оптимизация работы регистратора и дополнительные функции. Установка инфомата. Создание картохранилища (архива). Налаживание внутренних коммуникаций сотрудников женской консультации.
Схема бизнес процесса	См ниже
Результат (выход)	Открытая регистратура позволяет создать доверительную атмосферу при разговоре администратора и посетителя и расположить пациента в целом к учреждению. Отказ от заградительных стекол, в результате чего пациентам не приходится наклоняться и прислушиваться. Повышение эффективности работы учреждения, распределение потоков пациентов, информирование о правилах работы кабинетов и другой полезной информации.
Передача	Передача процесса в кабинеты приема, забора анализов, кабинеты функциональной диагностики и проч.
Показатели эффективности	Результативность :Охват диспансерных групп населения ДОРЗ на 01.08.2026г 60,6% от плана, план посещений дисп. групп выполнен на 49, 2% Производительность: благодаря оптимизации процессов увеличилось количество женщин на приеме, что особо ценно в период отпусков. Качество: отзывы и обратная связь с пациентами на сайте и в личных положительных отзывах выросла на 20%. Эффективность – мощности используются на 70%, кадровый дефицит и текучка персонала (высокая эмоциональная напряженность)
Имеющиеся риски	Сложные ситуации, эмоциональное напряжение, недопонимание пациентов новых технологий
Чек лист	См ниже
Приложение	Речевые модули см ниже



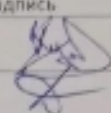
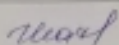
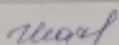
Чек лист выполнения визуальной организации регистратуры по типу «Ресепшен»

№	Проверяемый параметр	выполнение
1	Отсутствие заградительных стёкол у стойки регистратора	да
2.	Внешний вид регистратора отличается от внешнего вида другого персонала женской консультации	да
3.	Оптимизирована работа регистратора в соответствии с нагрузкой МО	да
4.	Рабочее место регистратора оснащено компьютером с выходом в сеть РМИАС, принтером, необходимой оргтехникой	да
5.	Разработан алгоритм общения регистраторов с пациентами	да
6.	Администрирование коридоров женской консультации с целью соблюдения времени назначенного приёма, разведения потоков пациентов	да
7.	Организация внутренней телефонной связи	да
8.	Организация всей системы хранения первичной медицинской документации в картохранилище (архив), отдельном помещении, исключающего возможность незаконного доступа к медицинской документации	да
9.	Установка инфомата	да
10.	Проведение с сотрудниками регулярных тренингов плановых при приёме на работу (отработка методик телефонных и устных консультаций)	да
11.	Проведение с сотрудниками внеплановых тренингов (отработка методик телефонных и устных консультаций) при возникновении сложных ситуаций)	да
12.	Дополнительные обязанности регистратора: консультирование пациента за день до приёма врача с целью высвобождения свободных окон для записи на приём в случае изменений планов и предполагаемой неявки . Напоминание о записи , уточнение цели визита и определение направления пациента согласно маршрутизации.	да
13.	Размещение информации на стендах с контактными номерами телефонов руководителей МО, горячих линий, Министерства здравоохранения Республики Башкортостан, вышестоящих МО 2 и 3 уровня, ТФОМС, территориального органа Росздравнадзора, управления Роспотребнадзора, информация об официальном сайте учреждения https://bustcrb.ru , информация о часах работы главного врача/заместителя главного врача по амбулаторно - поликлинической работе/заместителя главного врача по поликлинике ГБУЗ РБ Большеустышкинская ЦРБ, службы «Семья».	Да
14.	Персонал женской консультации верно выполняет СОП/алгоритм по повышению эффективности работы регистратуры открытого по типу «Ресепшен»	да

ПАСПОРТ ПРОЦЕССА

Наименование медицинской организации	ГБУЗ Большеустыяинская ЦРБ
Наименование процесса	Повышение уровня обслуживания пациенток женской консультации
Дата проведения паспортизации	15.07.2025
Соответствие процесса чек - листу	соответствует

Состав комиссии по паспортизации процесса

	должность	Ф.И.О.	Подпись
Председатель комиссии	Врио главного врача	Хужин И.У.	
Член комиссии	Зав. женской консультацией	Гайнельянова А.Д.	
Член комиссии	Главная медицинская сестра	Шакирова Е.Ю.	

КАРТА ТИПИЗАЦИИ ПРОЦЕССА ПОВЫШЕНИЯ УРОВНЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ ПАЦИЕНТОК ЖЕНСКОЙ КОНСУЛЬТАЦИИ

Тип процессов	Развитие
Цель	Вежливость медицинских работников и всего персонала женской консультации является одним из основных факторов удовлетворенности пациентов работой МО
Владелец процесса	Руководитель медицинской организации Руководитель женской консультации
Исполнитель процесса	Специалист в области проектирования технологических решений объектов производства строительных материалов изделий и конструкций, сотрудники женской консультации, сотрудники поликлиники, технический персонал
Потребитель процесса	Пациентки женской консультации и члены их семей
вход	Решение руководителя медицинской организации о повышении уровня обслуживания
Способ поступления входа	Приказ руководителя медицинской организации о внедрении процессов повышения уровня обслуживания
Инфраструктура	Женская консультация : холл женской консультации, стойка регистратуры, компьютер с подключением к сети РМИАС, кулер, диваны для посетителей, наклейки для слабовидящих людей, система вызова персонала, стенды с информацией. Кабинеты приёма пациентов, смотровые кабинеты, процедурный кабинет, манипуляционный кабинет, палаты дневного стационара, коридор , туалет, лестничный пролет.
кадры	Сотрудник входной группы, акушер гинекологи, акушерки, уборщица, медицинский регистратор, программист
Иные ресурсы/инструменты	Соп /алгоритмы для персонала женской консультации
Иные ресурсы/инструменты	Речевые модули (Приложение 1)

Связанные НПА	1.Приказ Минздрава России от 19.12.2025 № 747н «О Порядке оказания медицинской помощи по профилю „акушерство и гинекология"» 2. Федеральный проект «Охрана материнства и детства» 3.Национальный проект «Семья» 4.Национальный проект «Продолжительная и активная жизнь» 5.Письмо МЗ РФ от 05.03. 2019г. №15 – 4/И/2 – 1912 « О программе повышения эффективности работы женских консультаций на основе внедрения организационных бережливых технологий» 6.Методические рекомендации МЗ РФ по внедрению Стандартизации и типизации процессов в женских консультациях в рамках федерального проекта «Охрана материнства и детства» национального проекта «Семья» от 01.10.2025г
Описание процесса:	Визуальная организация регистратуры по типу «Ресепшен», открытого типа. Отличительный вид регистраторов от других сотрудников регистратуры. Оптимизация работы регистратора и дополнительные функции. Установка инфомата. Создание картохранилища (архива). Налаживание внутренних коммуникаций сотрудников женской консультации. Доступная информация на стендах, обслуживание маломобильных граждан, регулярные тренинги сотрудников с отработкой речевых модулей, соблюдение этики деонтологии, обратная связь.
Схема бизнес процесса	См ниже
Результат (выход)	Открытая регистратура позволяет создать доверительную атмосферу при разговоре администратора и посетителя и расположить пациента в целом к учреждению. Отказ от заградительных стекол, в результате чего пациентам не приходится наклоняться и прислушиваться. Повышение эффективности работы учреждения, распределение потоков пациентов, информирование о правилах работы кабинетов и другой полезной информации.
Передача	Передача процесса в кабинеты приема, забора анализов, кабинеты функциональной диагностики и проч.
Показатели эффективности	Результативность :Охват диспансерных групп населения ДОРЗ на 01.08.2026г 60,6% от плана, план посещений дисп. групп выполнен на 49, 2% Производительность: благодаря оптимизации процессов увеличилось количество женщин на приеме, что особо ценно в период отпусков. Качество: отзывы и обратная связь с пациентами на сайте и в личных положительных отзывах выросла на 20%. Эффективность – мощности используются на 70%, кадровый дефицит и текучка персонала (высокая эмоциональная напряженность)
Имеющиеся риски	Сложные ситуации, эмоциональное напряжение, недопонимание пациентов новых технологий
Чек лист	См ниже
Приложение	Речевые модули см ниже



Чек лист выполнения плана по повышению уровня обслуживания пациенток женской консультации

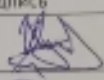
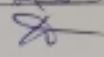
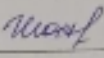
№	Проверяемый параметр	выполнение
1	Разработка речевых модулей (алгоритм общения):	да
1.1	Алгоритм общения регистратора(по телефону)	да
1.2	Консультация пациента в регистратуре(при личном общении)	да
1.3	Консультация пациента в регистратуре(по телефону)	да
1.4	Консультация пациента в приёмной главного врача	да
1.5	Консультация пациента в процедурном кабинете	да
1.6	Консультация пациента сотрудником кабинета по централизованной выписке медицинских документов и ведения перинатального мониторинга	да
2.	Оптимизирована работа регистратора в соответствии с нагрузкой МО	да
3.	Проведение семинаров - тренингов с ролевыми ситуациями, обучение персонала алгоритмам общения с пациентами, выдача персоналу материалов с алгоритмами общения с пациентами для ежедневного использования.	да
4.	Администрирование коридоров женской консультации с целью соблюдения времени назначенного приёма, разведения потоков пациентов	да
5.	Организация внутренней телефонной связи	да
6.	Организация всей системы хранения первичной медицинской документации в картохранилище (архив), отдельном помещении, исключающего возможность незаконного доступа к медицинской документации	да
7.	Установка инфомата	да
8.	Проведение с сотрудниками регулярных тренингов плановых при приёме на работу (отработка методик телефонных и устных консультаций)	да
9.	Проведение с сотрудниками внеплановых тренингов (отработка методик телефонных и устных консультаций) при возникновении сложных ситуаций)	да
10.	Дополнительные обязанности регистратора: консультирование пациента за день до приёма врача с целью высвобождения свободных окон для записи на приём в случае изменений планов и предполагаемой неявки . Напоминание о записи , уточнение цели визита и определение направления пациента согласно маршрутизации.	да
11.	Размещение информации на стендах с контактными номерами	Да

	телефонов руководителей МО, горячих линий, Министерства здравоохранения Республики Башкортостан, вышестоящих МО 2 и 3 уровня, ТФОМС, территориального органа Росздравнадзора, управления Роспотребнадзора, информация об официальном сайте учреждения https://bustcrb.ru , информация о часах работы главного врача/заместителя главного врача по амбулаторно - поликлинической работе/заместителя главного врача по поликлинике ГБУЗ РБ Большеустьикинская ЦРБ, службы «Семья».	
12.	Соблюдение этики, деонтологии сотрудниками.	да
13	Обслуживание маломобильных групп пациентов на дому	да
13.1	Организовать запись в регистратуре для посещения врача акушер-гинеколога на дому (в течение рабочего дня, исключая время приёма врача), в удобное для маломобильного пациента время.	да
13.2	Выделить транспорт для врача акушер - гинеколога и акушерки для посещения маломобильного пациента на дому.	да
13.3	Обеспечить врача акушер - гинеколога необходимым оснащением: набор гинекологических инструментов, стекла для мазков, емкость для хранения мазков, щетки для забота мазков, тонометр, медицинский термометр, бланки для направлений	да
14.	Регулярное повышение квалификации медицинскими работниками женской консультации. Участие в семинарах, мастер-классах, тренингах.	да
15.	Персонал женской консультации верно выполняет СОП/алгоритм по повышению уровня обслуживания.	да

ПАСПОРТ ПРОЦЕССА

Наименование медицинской организации	ГБУЗ Большеустыинская ЦРБ
Наименование процесса	Повышение уровня комфорта при посещении женской консультации как ключевое условие повышения удовлетворённости пациентов
Дата проведения паспортизации	15.07.2026
Соответствие процесса чек - листу	соответствует

Состав комиссии по паспортизации процесса

	должность	Ф.И.О.	Подпись
Председатель комиссии	Врио главного врача	Хужин И.У.	
Член комиссии	Зав женской консультации	Гайнеллянова А.Д.	
Член комиссии	Главная медицинская сестра	Шакирова Е.Ю.	

КАРТА ТИПИЗАЦИИ ПРОЦЕССА ПОВЫШЕНИЕ УРОВНЯ КОМФОРТА ПРИ ПОСЕЩЕНИИ ЖЕНСКОЙ КОНСУЛЬТАЦИИ КАК КЛЮЧЕВОЕ УСЛОВИЕ ПОВЫШЕНИЯ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ПАЦИЕНТОВ

Тип процессов	Развитие
Цель	Повышение уровня комфорта при посещении женской консультации как ключевое условие повышения удовлетворённости пациентов
Владелец процесса	Руководитель медицинской организации Руководитель женской консультации
Исполнитель процесса	Специалист в области проектирования технологических решений объектов производства строительных материалов изделий и конструкций, главный врач, заместители главного врача по амбулаторно - поликлинической работе, сотрудники женской консультации, сотрудники поликлиники, программисты, технический персонал
Потребитель процесса	Пациентки женской консультации и члены их семей
вход	Решение руководителя медицинской организации о повышении уровня комфорта при посещении женской консультации как ключевом условии повышения удовлетворённости пациентов
Способ поступления входа	Приказ руководителя медицинской организации о внедрении процессов повышения уровня комфорта при посещении женской консультации как ключевом условии повышения удовлетворённости пациентов
Инфраструктура	Женская консультация: холл женской консультации, стойка регистратуры, компьютер с подключением к сети РМИАС, наклейки для слабовидящих людей, система вызова персонала, стенды с информацией, ящики для предложений, журнал жалоб и обращений, кулер, буфет, туалет, официальный сайт ГБУЗ РБ https://bustcrb.ru , Большеустыинская ЦРБ
кадры	Главный врач, заместители главного врача, акушер-гинекологи, акушерки, акушерка ОМК, медицинский регистратор, регистратор, программист.

Иные ресурсы/инструменты	Соп /алгоритм для персонала женской консультации, медицинских регистраторов, регистраторов
Иные ресурсы/инструменты	Речевые модули (Приложение 1)

Связанные НПА	1.Приказ Минздрава России от 19.12.2025 № 747н «О Порядке оказания медицинской помощи по профилю „акушерство и гинекология“» 2. Федеральный проект «Охрана материнства и детства» 3.Национальный проект «Семья» 4.Национальный проект «Продолжительная и активная жизнь» 5.Письмо МЗ РФ от 05.03. 2019г. №15 – 4/И/2 – 1912 « О программе повышения эффективности работы женских консультаций на основе внедрения организационных бережливых технологий» 6.Методические рекомендации МЗ РФ по внедрению Стандартизации и типизации процессов в женских консультациях в рамках федерального проекта «Охрана материнства и детства» национального проекта «Семья» от 01.10.2025г
Описание процесса:	Визуальная организация регистратуры по типу «Ресепшен», открытого типа. Отличительный вид регистраторов от других сотрудников регистратуры. Оптимизация работы регистратора и дополнительные функции. Установка инфомата. Создание картохранилища (архива). Налаживание внутренних коммуникаций сотрудников женской консультации. Доступная информация на стендах, обслуживание маломобильных граждан, регулярные тренинги сотрудников с отработкой речевых модулей, соблюдение этики деонтологии, обратная связь. Благоустройство прилегающей территории, безопасность и комфорт пациентов. Возможность приема пищи, комфорт в туалете, в зонах отдыха
Схема бизнес процесса	см ниже
Результат (выход)	Открытая регистратура позволяет создать доверительную атмосферу при разговоре администратора и посетителя и расположить пациента в целом к учреждению. Отказ от заградительных стекол, в результате чего пациентам не приходится наклоняться и прислушиваться. Повышение эффективности работы учреждения, распределение потоков пациентов, информирование о правилах работы кабинетов и другой полезной информации. Обратная связь и быстрое реагирование.
Передача	Передача процесса в кабинеты приема, забора анализов, кабинеты функциональной диагностики и проч. В целом преемственность и маршрутизация пациентов понятная и доступная.
Показатели эффективности	Результативность :Охват диспансерных групп населения ДОРЗ на 01.08.2026г 60,6% от плана, план посещений дисп. групп выполнен на 49, 2% Производительность: благодаря оптимизации процессов увеличилось количество женщин на приеме, что особо ценно в период отпусков. Качество: отзывы и обратная связь с пациентами на сайте и в личных положительных отзывах выросла на 20%. Эффективность – мощности используются на 70%, кадровый дефицит и текучка персонала (высокая эмоциональная напряженность)
Имеющиеся риски	Сложные ситуации, эмоциональное напряжение, недопонимание пациентов новых технологий
Чек лист	См ниже
Приложение	Речевые модули см ниже



Чек лист выполнения плана по повышению уровня комфорта при посещении пациенток женской консультации

№	Проверяемый параметр	выполнение
1	Разработка речевых модулей (алгоритм общения):	да
1.1	Алгоритм общения регистратора(по телефону)	да
1.2	Консультация пациента в регистратуре(при личном общении)	да
1.3	Консультация пациента в регистратуре(по телефону)	да
1.4	Консультация пациента в приёмной главного врача	да
1.5	Консультация пациента в процедурном кабинете	да
1.6	Консультация пациента сотрудником кабинета по централизованной выписке медицинских документов и ведения перинатального мониторинга	да
2.	Оптимизирована работа регистратора в соответствии с нагрузкой МО	да
3.	Проведение семинаров - тренингов с ролевыми ситуациями, обучение персонала алгоритмам общения с пациентами, выдача персоналу материалов с алгоритмами общения с пациентами для ежедневного использования.	да
4.	Администрирование коридоров женской консультации с целью соблюдения времени назначенного приёма, разведения потоков пациентов	да
5.	Организация внутренней телефонной связи	да
6.	Организация всей системы хранения первичной медицинской документации в картохранилище (архив), отдельном помещении, исключающего возможность незаконного доступа к медицинской документации	да
7.	Установка инфомата	да
8.	Проведение с сотрудниками регулярных тренингов плановых при приёме на работу (отработка методик телефонных и устных консультаций)	да
9.	Проведение с сотрудниками внеплановых тренингов (отработка методик телефонных и устных консультаций) при возникновении сложных ситуаций)	да
10.	Дополнительные обязанности регистратора: консультирование пациента за день до приёма врача с целью высвобождения свободных окон для записи на приём в случае изменений планов и предполагаемой неявки . Напоминание о записи , уточнение цели	да

	визита и определение направления пациента согласно маршрутизации.	
11.	Размещение информации на стендах с контактными номерами телефонов руководителей МО, горячих линий, Министерства здравоохранения Республики Башкортостан, вышестоящих МО 2 и 3 уровня, ТФОМС, территориального органа Росздравнадзора, управления Роспотребнадзора, информация об официальном сайте учреждения https://bustcrb.ru , информация о часах работы главного врача/заместителя главного врача по амбулаторно - поликлинической работе/заместителя главного врача по поликлинике ГБУЗ РБ Большеустьикинская ЦРБ, службы «Семья».	Да
12.	Соблюдение этики, деонтологии сотрудниками.	да
13	Наличие ящика для предложений, книги жалоб.	да
14.	Регулярная выемка писем из ящика предложений и просмотр книги жалоб старшей акушеркой/старшей медсестрой с последующим докладом заведующей женской консультацией /заведующему поликлиникой.	да
15.	Наличие графика приёма граждан по личным вопросам главным врачом ГБУЗ РБ Большеустьикинская ЦРБ	да
16.	Функционирование официального сайта ВК ГБУЗ РБ Большеустьикинская ЦРБ с возможностью оставлять визуальные коммуникации, срочные обращения.	да
17.	Назначение уполномоченного лица по качеству обратной связи, в обязанности которого входит первичная обработка обращений, регистрация обращений в специальном журнале, направление к главному врачу для рассмотрения, ответственным лицам и специалистам, отвечающим за подготовку ответов.	да
18.	Наличие стойки для заполнения анкет/обращений/заявлений/предложений, письменные принадлежности.	
19.	Наличие Wi- Fi.	да
20.	Наличие монитора для демонстрации информационных роликов.	да
21.	Наличие буфета	да
22.	Кулер с водой	да
23.	Детский уголок	да
24.	Музыкальное сопровождение	да
25.	Достаточное количество сидячих мест	да
26.	«НЕ скучная полка» обмен книгами и журналами	да
27.	Наличие удобств и гигиенических средств в санузлах женской консультации: зеркало, сушилки для рук, жидкое мыло, туалетная бумага	да
28.	Отсутствие грязи и мусора в коридорах за счёт выдачи одноразовых бахил пациенткам	да
23.	Установка корзин для мусора	да
29.	Обеспеченность одноразовыми материалами для приёма больных (полотенца, пелёнки, салфетки)	да
30.	Контроль проведения влажной уборки и проветривания во время технических перерывов во всех кабинетах.	да
31.	Контроль очистки прохода к женской консультации от снега и наледи в зимнее время.	да
32.	Наличие пандуса.	да
33.	Наличие кнопки вызова персонала.	да
34.	Благоустройство территории.	да
34.1	Оформление зон отдыха на улице: скамейки, клумбы с цветами, газоны	да
34.2	Своевременный вывоз мусора	да
34.3	Освещение территории в тёмное время суток	да
34.4	Организация парковки для машин пациентов	да
34.5	Организация безопасности: наличие шлагбаума, круглосуточного дежурства сотрудников КПП, видефиксация.	да
35.	Персонал женской консультации, технический персонал поликлиники, программисты верно выполняет СОП/алгоритм по повышению уровня комфорта обслуживания	да

ПАСПОРТ ПРОЦЕССА

Наименование медицинской организации	ГБУЗ Большеустыинская ЦРБ
Наименование процесса	Усиление обратной связи как условие повышения удовлетворённости пациентов.
Дата проведения паспортизации	15.07.2026
Соответствие процесса чек - листу	соответствует

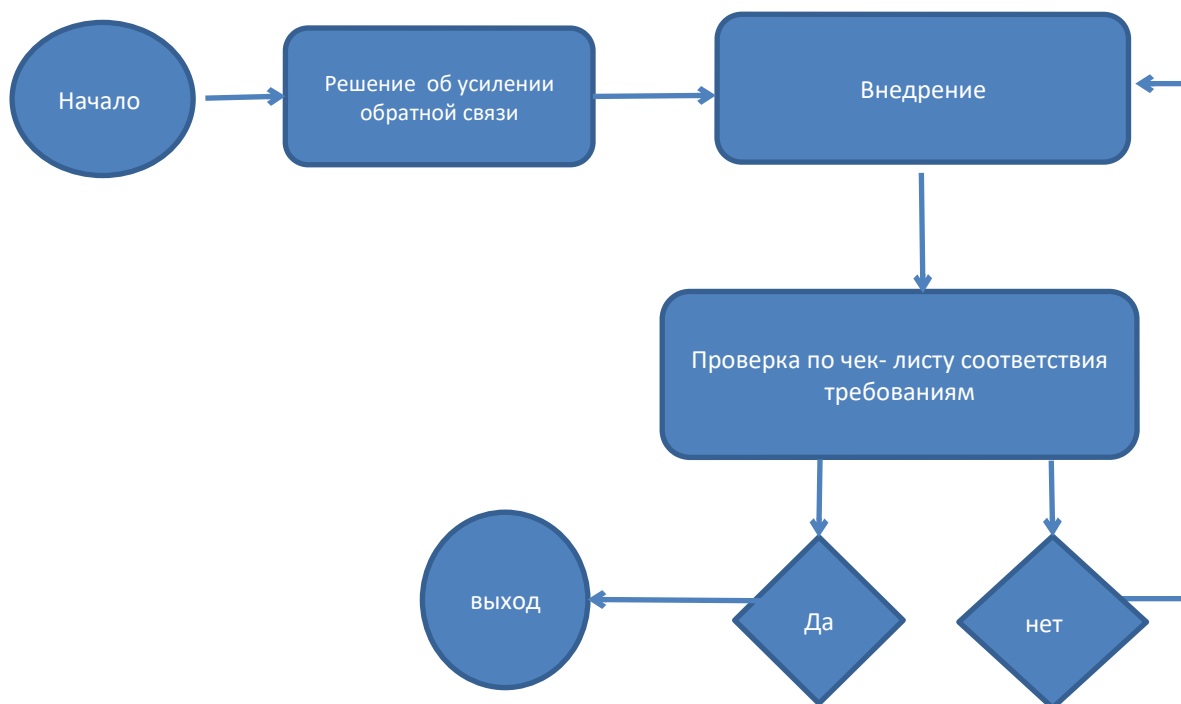
Состав комиссии по паспортизации процесса

	должность	Фино	Подпись
Председатель комиссии	Врио главного врача	Хужин И.У.	
Член комиссии	Зав женской консультации	Гайнелъанова А.Д.	
Член комиссии	Главная медицинская сестра	Шакирова Е.Ю.	

КАРТА ТИПИЗАЦИИ ПРОЦЕССА УСИЛЕНИЯ ОБРАТНОЙ СВЯЗИ КАК УСЛОВИЕ ПОВЫШЕНИЯ УДОВЛЕТВОРЁННОСТИ ПАЦИЕНТОВ

Тип процессов	Развитие
Цель	Усиление обратной связи как условие повышения удовлетворённости пациентов.
Владелец процесса	Руководитель медицинской организации Руководитель женской консультации
Исполнитель процесса	Специалист в области проектирования технологических решений объектов производства строительных материалов изделий и конструкций, главный врач, заместители главного врача по амбулаторно - поликлинической работе, сотрудники женской консультации, сотрудники поликлиники, программисты
Потребитель процесса	Пациентки женской консультации и члены их семей
вход	Решение руководителя медицинской организации об усилении обратной связи как условия повышения удовлетворённости пациентов.
Способ поступления входа	Приказ руководителя медицинской организации о внедрении процессов усиления обратной связи как условия повышения удовлетворённости пациентов.
Инфраструктура	Женская консультация: холл женской консультации, стойка регистратуры, компьютер с подключением к сети РМИАС, наклейки для слабовидящих людей, система вызова персонала, стенды с информацией, ящики для предложений, журнал жалоб и обращений, официальный сайт ГБУЗ РБ Большеустыинская ЦРБ https://bustcrb.ru
кадры	Главный врач, заместители главного врача, акушер- гинекологи, акушерки, медицинский регистратор, акушерка ОМК, программист.
Иные ресурсы/инструменты	Соп /алгоритм для персонала женской консультации, медицинских регистраторов, регистраторов.
Иные ресурсы/инструменты	Речевые модули (Приложение 1)

Связанные НПА	1.Приказ Минздрава России от 19.12.2025 № 747н «О Порядке оказания медицинской помощи по профилю „акушерство и гинекология"» 2. Федеральный проект «Охрана материнства и детства» 3.Национальный проект «Семья» 4.Национальный проект «Продолжительная и активная жизнь» 5.Письмо МЗ РФ от 05.03. 2019г. №15 – 4/И/2 – 1912 « О программе повышения эффективности работы женских консультаций на основе внедрения организационных бережливых технологий» 6.Методические рекомендации МЗ РФ по внедрению Стандартизации и типизации процессов в женских консультациях в рамках федерального проекта «Охрана материнства и детства» национального проекта «Семья» от 01.10.2025г
Описание процесса:	Визуальная организация регистратуры по типу «Ресепшен», открытого типа. Отличительный вид регистраторов от других сотрудников регистратуры. Оптимизация работы регистратора и дополнительные функции. Установка инфомата. Создание картохранилища (архива). Налаживание внутренних коммуникаций сотрудников женской консультации. Доступная информация на стендах, обслуживание маломобильных граждан, регулярные тренинги сотрудников с отработкой речевых модулей, соблюдение этики деонтологии, обратная связь, ящики для писем, работа сайта , наличие экранов для демонстрации информации.
Схема бизнес процесса	См ниже
Результат (выход)	Открытая регистратура позволяет создать доверительную атмосферу при разговоре администратора и посетителя и расположить пациента в целом к учреждению. Отказ от заградительных стекол, в результате чего пациентам не приходится наклоняться и прислушиваться. Повышение эффективности работы учреждения, распределение потоков пациентов, информирование о правилах работы кабинетов и другой полезной информации, быстрое реагирование на обращение пациентов, устранение недочетов.
Передача	Передача процесса в кабинеты приема, забора анализов, кабинеты функциональной диагностики и проч.
Показатели эффективности	Результативность :Охват диспансерных групп населения ДОРЗ на 01.08.2026г 60,6% от плана, план посещений дисп. групп выполнен на 49, 2% Производительность: благодаря оптимизации процессов увеличилось количество женщин на приеме, что особо ценно в период отпусков. Качество: отзывы и обратная связь с пациентами на сайте и в личных положительных отзывах выросла на 20%. Эффективность – мощности используются на 70%, кадровый дефицит и текучка персонала (высокая эмоциональная напряженность)
Имеющиеся риски	Сложные ситуации, эмоциональное напряжение, недопонимание пациентов новых технологий
Чек лист	См ниже
Приложение	Речевые модули см ниже



Чек лист выполнения плана по усилению обратной связи как условие повышения удовлетворённости пациентов.

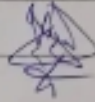
№	Проверяемый параметр	выполнение
1	Разработка речевых модулей (алгоритм общения):	да
1.1	Алгоритм общения регистратора(по телефону)	да
1.2	Консультация пациента в регистратуре(при личном общении)	да
1.3	Консультация пациента в регистратуре(по телефону)	да
1.4	Консультация пациента в приёмной главного врача	да
1.5	Консультация пациента в процедурном кабинете	да
1.6	Консультация пациента сотрудником кабинета по централизованной выписке медицинских документов и ведения перинатального мониторинга	да
2.	Оптимизирована работа регистратора в соответствии с нагрузкой МО	да
3.	Проведение семинаров - тренингов с ролевыми ситуациями, обучение персонала алгоритмам общения с пациентами, выдача персоналу материалов с алгоритмами общения с пациентами для ежедневного использования.	да
4.	Администрирование коридоров женской консультации с целью соблюдения времени назначенного приёма, разведения потоков пациентов	да
5.	Организация внутренней телефонной связи	да
6.	Организация всей системы хранения первичной медицинской документации в картохранилище (архив), отдельном помещении, исключающего возможность незаконного доступа к медицинской документации	да
7.	Установка инфомата	да
8.	Проведение с сотрудниками регулярных тренингов плановых при приёме на работу (отработка методик телефонных и устных консультаций)	да
9.	Проведение с сотрудниками внеплановых тренингов (отработка методик телефонных и устных консультаций) при возникновении сложных ситуаций)	да
10.	Дополнительные обязанности регистратора: консультирование пациента за день до приёма врача с целью высвобождения свободных	да

	окон для записи на приём в случае изменений планов и предполагаемой неявки . Напоминание о записи , уточнение цели визита и определение направления пациента согласно маршрутизации.	
11.	Размещение информации на стендах с контактными номерами телефонов руководителей МО, горячих линий, Министерства здравоохранения Республики Башкортостан, вышестоящих МО 2 и 3 уровня, ТФОМС, территориального органа Росздравнадзора, управления Роспотребнадзора, информация об официальном сайте учреждения https://bustcrb.ru , информация о часах работы главного врача/заместителя главного врача по амбулаторно - поликлинической работе/заместителя главного врача по поликлинике ГБУЗ РБ Большеустьикинская ЦРБ, службы «Семья».	Да
12.	Соблюдение этики, деонтологии сотрудниками.	да
13	Наличие ящика для предложений, книги жалоб.	да
14.	Регулярная выемка писем из ящика предложений и просмотр книги жалоб старшей акушеркой/старшей медсестрой с последующим докладом заведующей женской консультацией /заведующему поликлиникой.	да
15.	Наличие графика приёма граждан по личным вопросам главным врачом ГБУЗ РБ Большеустьикинская ЦРБ	да
16.	Функционирование официального сайта ВК ГБУЗ РБ Большеустьикинская ЦРБ с возможностью оставлять визуальные коммуникации, срочные обращения	да
17.	Наличие информации с QR кодами для быстрого доступа на сайт МО.	да
17.	Назначение уполномоченного лица по качеству обратной связи, в обязанности которого входит первичная обработка обращений, регистрация обращений в специальном журнале, направление к главному врачу для рассмотрения, ответственным лицам и специалистам, отвечающим за подготовку ответов.	да
14.	Наличие стойки для заполнения анкет/обращений/заявлений/предложений, письменные принадлежности.	
14.	Наличие Wi- Fi.	да
15.	Наличие монитора для демонстрации информационных роликов.	да
30.	Главный врач, заместители главного врача, старшая медсестра поликлиники, персонал женской консультации, технический персонал поликлиники, программисты верно выполняет СОП/алгоритм по усилению обратной связи.	да

ПАСПОРТ ПРОЦЕССА

Наименование медицинской организации	ГБУЗ Большеустыжинская ЦРБ
Наименование процесса	Функционирование выездных бригад специалистов районной больницы
Дата проведения паспортизации	15.07.2026
Соответствие процесса чек - листу	соответствует

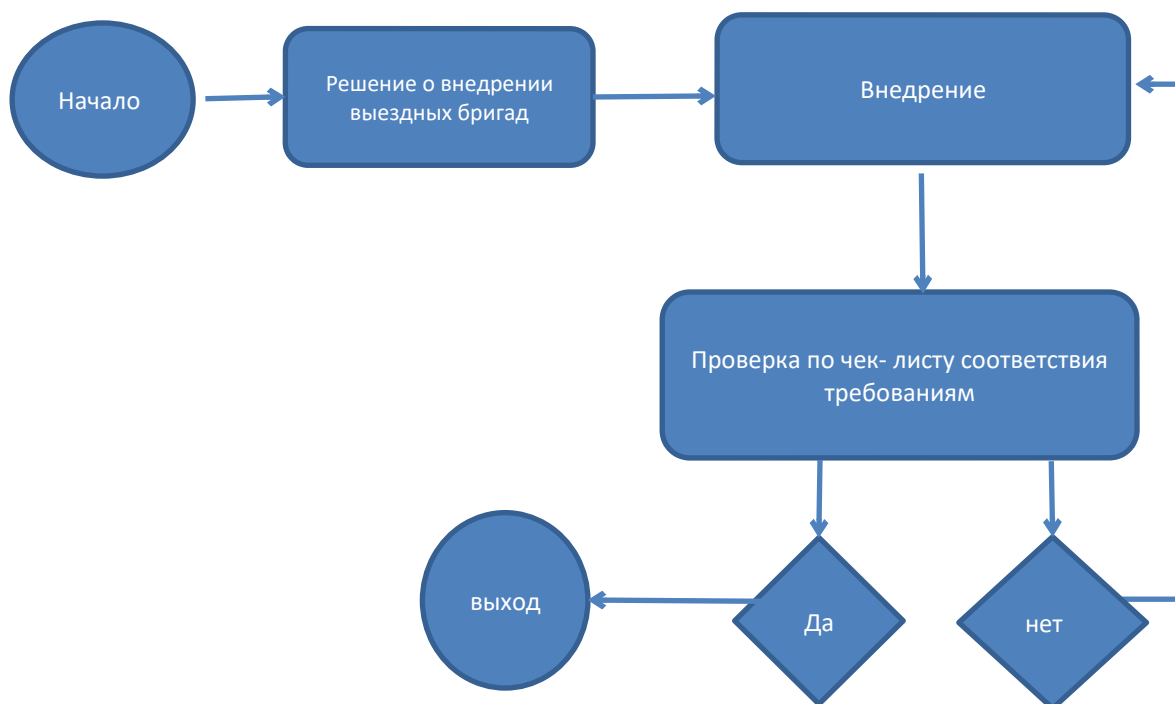
Состав комиссии по паспортизации процесса

	должность	Фис	Подпись
Председатель комиссии	Врио главного врача	Хункин И.У.	
Член комиссии	Зав женской консультации	Гайнельянова А.Д.	
Член комиссии	Главная медицинская сестра	Шакирова Е.Ю.	

КАРТА ТИПИЗАЦИИ ПРОЦЕССА ФУНКЦИОНИРОВАНИЕ ВЫЕЗДНЫХ БРИГАД СПЕЦИАЛИСТОВ РАЙОННОЙ БОЛЬНИЦЫ

Тип процессов	Развитие
Цель	Приблизить оказание первичной медико - санитарной помощи (врачебной и доврачебной) женщинам, проживающим в селе. Проведение санитарно- просветительной работы.
Владелец процесса	Руководитель медицинской организации Руководитель женской консультации
Исполнитель процесса	Сотрудники женской консультации, сотрудники поликлиники, сотрудники структурных подразделений (ФАП, СВА), технический персонал
Потребитель процесса	Пациентки женской консультации и члены их семей
вход	Решение руководителя медицинской организации о функционировании выездных бригад специалистов районной больницы
Способ поступления входа	Приказ руководителя медицинской организации о внедрении функционирования выездных бригад специалистов районной больницы
Инфраструктура	Женская консультация, СВА, ФАПы (структурные подразделения), больничный транспорт
кадры	Акушер- гинекологи, акушерки, медицинский регистратор, программист, водители, персонал СВА, ФАПов
Иные ресурсы/инструменты	Соп /алгоритм для персонала женской консультации, структурных подразделений, водителей
Иные ресурсы/инструменты	Речевые модули (Приложение 1)

Связанные НПА	1.Приказ Минздрава России от 19.12.2025 № 747н «О Порядке оказания медицинской помощи по профилю „акушерство и гинекология"» 2. Федеральный проект «Охрана материнства и детства» 3.Национальный проект «Семья» 4.Национальный проект «Продолжительная и активная жизнь» 5.Письмо МЗ РФ от 05.03. 2019г. №15 – 4/И/2 – 1912 « О программе повышения эффективности работы женских консультаций на основе внедрения организационных бережливых технологий» 6.Методические рекомендации МЗ РФ по внедрению Стандартизации и типизации процессов в женских консультациях в рамках федерального проекта «Охрана материнства и детства» национального проекта «Семья» от 01.10.2025г
Описание процесса:	Составление графиков выездных бригад с охватом всех прикрепленных населенных пунктов. Оснащение необходимыми инструментами и оборудованием врача акушер – гинеколога . Налаживание внутренних коммуникаций сотрудников женской консультации. Доступная информация на стендах, обслуживание маломобильных граждан, соблюдение этики деонтологии, обратная связь. Санитарно – просветительная работа.
Схема бизнес процесса	См ниже
Результат (выход)	Повышение эффективности работы учреждения, распределение потоков пациентов, информирование о правилах работы кабинетов и другой полезной информации. Охват сельских женщин плановыми осмотрами с выездом, выявление беременностей ранних сроков и групп асоциального образа жизни, раннее выявление онкологических заболеваний
Передача	Передача процесса в кабинеты приема, забора анализов, кабинеты функциональной диагностики и проч. В службу «Семья» асоциальных женщин на сопровождение. Вызов скорой помощи., госпитализация в отделения.
Показатели эффективности	Результативность :Охват диспансерных групп населения ДОРЗ на 01.08.2026г 60,6% от плана, план посещений дисп. групп выполнен на 49, 2% Производительность: благодаря оптимизации процессов увеличилось количество женщин на приеме,что особо ценно в период отпусков. Качество: отзывы и обратная связь с пациентами на сайте и в личных положительных отзывах выросла на 20%. Эффективность – мощности используются на 70%, кадровый дефицит и текучка персонала (высокая эмоциональная напряженность)
Имеющиеся риски	Сложные ситуации, эмоциональное напряжение, недопонимание пациентов новых технологий
Чек лист	См ниже
Приложение	Речевые модули см ниже



Чек лист выполнения плана по функционированию выездных бригад специалистов районной больницы

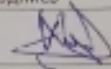
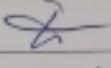
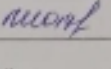
№	Проверяемый параметр	выполнение
1	Сформированность выездных бригад специалистов врачей акушер-гинекологов, акушерок, водителей, программистов	да
1.1	Наличие графика работы выездной бригады	да
1.2	Передача графика выездной бригады в структурные подразделения	да
2.	Повышение охвата женского населения района профилактическими осмотрами с целью :	
2.1.	Повышение удельного веса женщин, вставших на учёт по беременности в ранние сроки до 12 нед.	да
2.2	Выявление беременных женщин, проживающих на селе, не состоящих на диспансерном наблюдении	да
2.3	Своевременная диагностика и коррекция осложнений беременности	да
2.4	Выявление беременных женщин группы социального риска и асоциального поведения	да
2.5	Своевременное выявление женщин с гинекологическими заболеваниями	да
2.6	Раннее выявление новообразований. Снижение частоты запущенных форм заболеваний.	да
3.	Проведение санитарно - просветительной работы с населением. Чтение лекций.	да
4.	Подворовой обход совместно с фельдшером ФАП женщин из группы риска и асоциального поведения.	да
5.	Алгоритм действия :	
5.1	Опрос пациента (сбор жалоб, сбор анамнеза)	да
5.2	Гинекологический осмотр	да
5.3	Забор мазков на флору и атипичные клетки	да
5.4	Пальпация молочных желез	да
5.5	Измерение артериального давления	да
5.6.	Измерение окружности живота и высоты стояния дна матки у беременных женщин, аускультация сердечных тонов с помощью стетоскопа и портативного аппарата доплеровского для выслушивания сердечносудистой деятельности плода, выписывание бланков направлений, оценка наличия отёков.	да
5.7	Вызов бригады скорой помощи для транспортировки пациента при наличии показаний для стационарного лечения	да
5.8	Оформление направлений на обследование, госпитализацию	да

5.9	Приглашение на приём к врачу акушер - гинекологу в женскую консультацию.	да
12.	Соблюдение этики, деонтологии сотрудниками.	да
13	Обслуживание маломобильных групп пациентов на дому	да
13.3	Обеспечить врача акушер - гинеколога необходимым оснащением: набор гинекологических инструментов, стекла для мазков , ёмкость для хранения мазков, щётки для забота мазков, тонометр, сантиметровая лента, малогабаритный аппарат доплеровский для выслушивания сердечнососудистой деятельности плода, бланки для направлений., медицинский термометр, бланки для направлений	да
14.	Персонал женской консультации , структурных подразделений, технический персонал, водители верно выполняет СОП/алгоритм по функционированию выездных бригад.	да

ПАСПОРТ ПРОЦЕССА

Наименование медицинской организации	ГБУЗ Большеустыининская ЦРБ
Наименование процесса	Организация патронажа по новой методике
Дата проведения паспортизации	15.07.2026
Соответствие процесса чен - листу	соответствует

Состав комиссии по паспортизации процесса

	должность	Ф.и.о	Подпись
Председатель комиссии	Врио главного врача	Хужин И.У.	
Член комиссии	Зав женской консультации	Гайнелънова А.Д.	
Член комиссии	Главная медицинская сестра	Шакирова Е.Ю.	

КАРТА ТИПИЗАЦИИ ПРОЦЕССА ОРГАНИЗАЦИЯ ПАТРОНАЖА ПО НОВОЙ МЕТОДИКЕ

Тип процессов	Развитие
Цель	Посещение пациента на дому в случае невыполнения им рекомендаций о необходимости посещения врача. Проведение санитарно- просветительной работы.
Владелец процесса	Руководитель медицинской организации Руководитель женской консультации
Исполнитель процесса	Сотрудники женской консультации, сотрудники структурных подразделений (ФАП, СВА), водители
Потребитель процесса	Пациентки женской консультации и члены их семей
вход	Решение руководителя медицинской организации об организации патронажа по новой методике
Способ поступления входа	Приказ руководителя медицинской организации о внедрении Организации патронажа по новой методике
Инфраструктура	Женская консультация, СВЛы, ФАПы (структурные подразделения), больничным транспорт
кадры	Акушер- гинекологи, акушерки, программист, водители, персонал СУБ, ФАПов
Иные ресурсы/инструменты	Соп /алгоритм для персонала женской консультации, структурных подразделений, водителей
Иные ресурсы/инструменты	Речевые модули (Приложение 1)

Связанные НПА	1.Приказ Минздрава России от 19.12.2025 № 747н «О Порядке оказания медицинской помощи по профилю „акушерство и гинекология"» 2. Федеральный проект «Охрана материнства и детства» 3.Национальный проект «Семья» 4.Национальный проект «Продолжительная и активная жизнь» 5.Письмо МЗ РФ от 05.03. 2019г. №15 – 4/И/2 – 1912 « О программе повышения эффективности работы женских консультаций на основе внедрения организационных бережливых технологий» 6.Методические рекомендации МЗ РФ по внедрению Стандартизации и типизации процессов в женских консультациях в рамках федерального проекта «Охрана материнства и детства» национального проекта «Семья» от 01.10.2025г
Описание процесса:	Составление графиков патронажей с охватом всех прикрепленных населенных пунктов. Выделение автотранспорта Оснащение необходимыми инструментами и оборудованием Врача акушер – гинеколог. Налаживание внутренних коммуникаций сотрудников женской консультации. Доступная информация на стендах, обслуживание маломобильных граждан, соблюдение этики деонтологии, обратная связь. Санитарно – просветительная работа.
Схема бизнес процесса	См ниже
Результат (выход)	Повышение эффективности работы учреждения, распределение потоков пациентов, информирование о правилах работы кабинетов и другой полезной информации. Патронажи на дому беременных пациенток из асоциальных групп , с нарушением графика посещения, послеродовых и кормящих, послеоперационных и маломобильных женщин.
Передача	Передача процесса в кабинеты приема, забора анализов, кабинеты функциональной диагностики и проч. В службу «Семья» асоциальных женщин на сопровождение. Вызов скорой помощи., госпитализация в отделения.
Показатели эффективности	Результативность :Охват диспансерных групп населения ДОРЗ на 01.08.2026г 60,6% от плана, план посещений дисп. групп выполнен на 49, 2% Производительность: благодаря оптимизации процессов увеличилось количество женщин на приеме,что особо ценно в период отпусков. Качество: отзывы и обратная связь с пациентами на сайте и в личных положительных отзывах выросла на 20%. Благодаря выделению больничного транспорта повысилась эффективность посещения на 90%. Эффективность – мощности используются на 70%, кадровый дефицит и текучка персонала (высокая эмоциональная напряженность)
Имеющиеся риски	Сложные ситуации, эмоциональное напряжение, недопонимание пациентов новых технологий
Чек лист	См ниже
Приложение	Речевые модули см ниже



Чек лист выполнения плана по организации патронажа по новой методике.

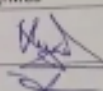
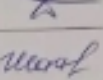
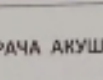
№	Проверяемый параметр	выполнение
1.	Наличие графика проведения патронажа беременных и родильниц по новой методике работы ,исключая участковый принцип.	да
1.2	Составление графика патронажа на 1 месяц утверждённый главным врачом.	да
2.	Выделение больничного автотранспорта	да
3.	Алгоритм действия при посещении на дому акушеркой/врачом акушер- гинекологом(в случае неоднократных патронажей акушеркой, ухудшении состояния пациентки) в случае неявки в назначенное время визита (не отвечает на телефонные звонки), отказа от госпитализации, отказа от посещения женской консультации. Во время эпидемиологической обстановки, при получении телефонограмм из других ЛПУ о беременной женщине . не состоящей на дисп. учете :	
3.1	Опрос пациента (сбор жалоб, сбор анамнеза)	да
3.2	Гинекологический осмотр	да
3.3	Забор мазков на флору и атипичные клетки (при необходимости)	да
3.4	Пальпация молочных желез	да
3.5	Измерение артериального давления,температуры тела	да
3.6.	Измерение окружности живота и высоты стояния дна матки у беременных женщин, аускультация сердечных тонов плода с помощью стетоскопа и с помощью анализатора доплеровского сердечно- сосудистой деятельности плода, малогабаритного, оценка наличия отёков.	да
3.7	Вызов бригады скорой помощи для транспортировки пациента при наличии показаний для стационарного лечения	да
3.8	Оформление направлений на обследование, госпитализацию	да
3.9	Приглашение на приём к врачу акушер - гинекологу в женскую консультацию.	да
4.	Соблюдение этики, деонтологии сотрудниками.	да
5.	Периодичность патронажа :по показаниям	да
6.	Время проведения : 20-30 минут (без учета времени в пути)	да
7.	Патронаж специалистами кабинета медико - социальной помощи в случае:	
7.1	Первичный патронаж при взятии на дисп. учёт по беременности	да
7.2	В группах социального риска и асоциального поведения	да

7.3	После неоднократных посещений акушеркой.	да
8.	Обеспечить акушерку/врача акушер - гинеколога необходимым оснащением: сумка для патронажа: тонометр, медицинский термометр набор гинекологических инструментов, стекла для мазков , ёмкость для хранения мазков, щётки для забора мазков, сантиметровая лента, стетоскоп, малогабаритный аппарат доплеровский для выслушивания сердечнососудистой деятельности плода, бланки для направлений.	да
9.	Показатели результативности:	
9.1	Своевременная диагностика и коррекция осложнений беременности	да
9.2	Соблюдение маршрутизации	да
9.3	Выявление беременных женщин группы социального риска и асоциального поведения	да
10.	Персонал женской консультации , структурных подразделений, технический персонал, водители верно выполняет СОП/алгоритм по организации патронажа по новой методике.	да

ПАСПОРТ ПРОЦЕССА

Наименование медицинской организации	ГБУЗ Большеустыжинская ЦРБ
Наименование процесса	Повышение эффективности работы врача акушера-гинеколога
Дата проведения паспортизации	15.07.2026
Соответствие процесса чек - листу	соответствует

Состав комиссии по паспортизации процесса

	должность	Ф.И.О.	Подпись
Председатель комиссии	Врио главного врача	Хужин И.У.	
Член комиссии	Зав женской консультации	Гайнельянова А.Д.	
Член комиссии	Главная медицинская сестра	Шанирова Е.Ю.	

КАРТА ТИПИЗАЦИИ ПРОЦЕССА ПОВЫШЕНИЕ ЭФФЕКТИВНОСТИ РАБОТЫ ВРАЧА АКУШЕРА-ГИНЕКОЛОГА

Тип процессов	Развитие
Цель	Повышение эффективности работы женской консультации, повышение доступности медико - профилактической помощи, уменьшение срока ожидания приема.
Владелец процесса	Руководитель медицинской организации Руководитель женской консультации
Исполнитель процесса	Сотрудники женской консультации, сотрудники структурных подразделений (ФАП, СВА), программисты
Потребитель процесса	Пациентки женской консультации и члены их семей
вход	Решение руководителя медицинской организации об повышении эффективности работы врача акушера-гинеколога
Способ поступления входа	Приказ руководителя медицинской организации о внедрении повышения эффективности работы врача акушера-гинеколога
Инфраструктура	Женская консультация, регистратура, персонал женской консультации
надры	Акушер-гинекологи, акушерки, программист, персонал СВА, ФАПов
Иные ресурсы/инструменты	Соп./алгоритм для персонала женской консультации, структурных подразделений
Иные ресурсы/инструменты	Речевые модули (Приложение 1)

Связанные НПА	1.Приказ Минздрава России от 19.12.2025 № 747н «О Порядке оказания медицинской помощи по профилю „акушерство и гинекология"» 2. Федеральный проект «Охрана материнства и детства» 3.Национальный проект «Семья» 4.Национальный проект «Продолжительная и активная жизнь» 5.Письмо МЗ РФ от 05.03. 2019г. №15 – 4/И/2 – 1912 « О программе повышения эффективности работы женских консультаций на основе внедрения организационных бережливых технологий» 6.Методические рекомендации МЗ РФ по внедрению Стандартизации и типизации процессов в женских консультациях в рамках федерального проекта «Охрана материнства и детства» национального проекта «Семья» от 01.10.2025г
Описание процесса:	Организация регистратуры по типу «Ресепшен» Составление графиков патронажей. графиков выездных бригад, дополнительные функции регистраторов. выделение автотранспорта Оснащение необходимыми инструментами и оборудованием Врача акушер – гинеколог. Налаживание внутренних коммуникаций сотрудников женской консультации. Доступная информация на стендах, обслуживание маломобильных граждан, соблюдение этики деонтологии, обратная связь. Санитарно – просветительная работа.
Схема бизнес процесса	См ниже
Результат (выход)	Повышение эффективности работы учреждения, распределение потоков пациентов, информирование о правилах работы кабинетов и другой полезной информации. Патронажи на дому беременных пациенток из асоциальных групп , с нарушением графика посещения, послеродовых и кормящих, послеоперационных и маломобильных женщин.
Передача	Передача процесса в кабинеты приема, забора анализов, кабинеты функциональной диагностики и проч. В службу «Семья» асоциальных женщин на сопровождение. Вызов скорой помощи., госпитализация в отделения.
Показатели эффективности	Результативность :Охват диспансерных групп населения ДОРЗ на 01.08.2026г 60,6% от плана, план посещений дисп. групп выполнен на 49, 2% Производительность: благодаря оптимизации процессов увеличилось количество женщин на приеме, что особо ценно в период отпусков. Качество: отзывы и обратная связь с пациентами на сайте и в личных положительных отзывах выросла на 20%. Благодаря выделению больничного транспорта повысилась эффективность посещения на 90%. Эффективность – мощности используются на 70%, кадровый дефицит и текучка персонала (высокая эмоциональная напряженность)
Имеющиеся риски	Сложные ситуации, эмоциональное напряжение, недопонимание пациентов новых технологий
Чек лист	См ниже
Приложение	Речевые модули см ниже



Чек лист выполнения плана по Повышению эффективности работы врача акушера- гинеколога.

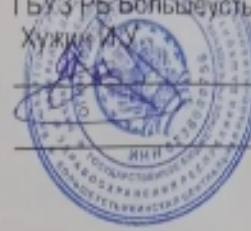
№	Проверяемый параметр	выполнение
1	Организация регистратуры по типу «Ресепшен»	да
1.1	Отсутствие заградительных стёкол у стойки регистратора	да
1.2.	Оптимизирована работа регистратора в соответствии с нагрузкой МО	да
1.3	Рабочее место регистратора оснащено компьютером с выходом в сеть РМИАС, принтером, необходимой оргтехникой	да
1.4.	Разработан алгоритм общения регистраторов с пациентами	да
1.5	Администрирование коридоров женской консультации с целью соблюдения времени назначенного приёма, разведения потоков пациентов	да
1.6.	Организация внутренней телефонной связи	да
1.7	Организация всей системы хранения первичной медицинской документации в картохранилище (архив), отдельном помещении, исключающего возможность незаконного доступа к медицинской документации	да
1.8	Установка инфомата	да
1.9	Проведение с сотрудниками регулярных тренингов плановых при приёме на работу (отработка методик телефонных и устных консультаций)	да
1.10	Проведение с сотрудниками внеплановых тренингов (отработка методик телефонных и устных консультаций) при возникновении сложных ситуаций)	да
1.11	Дополнительные обязанности регистратора: консультирование пациента за день до приёма врача с целью высвобождения свободных окон для записи на приём в случае изменений планов и предполагаемой неявки . Напоминание о записи , уточнение цели визита и определение направления пациента согласно маршрутизации.	да
1.12	Размещение информации на стендах с контактными номерами телефонов руководителей МО, горячих линий, Министерства здравоохранения Республики Башкортостан, вышестоящих МО 2 и 3 уровня, ТФОМС, территориального органа Росздравнадзора, управления Роспотребнадзора, информация об официальном сайте учреждения https://bustcrb.ru , информация о часах работы главного врача/заместителя главного врача по амбулаторно - поликлинической работе/заместителя главного врача по поликлинике ГБУЗ РБ Большеустьикинская ЦРБ, службы «Семья».	Да
2.	Соблюдение этики, деонтологии сотрудниками.	да
3.	Обслуживание маломобильных групп пациентов на дому	да
3.1	Организовать запись в регистратуре для посещения врача акушер- гинеколога на дому (в течение рабочего дня, исключая время приёма врача), в удобное для	да

	маломобильного пациента время.	
3.2	Выделить транспорт для врача акушер - гинеколога и акушерки для посещения маломобильного пациента на дому.	да
3.3	Обеспечить врача акушер - гинеколога необходимым оснащением: набор гинекологических инструментов, стекла для мазков , емкость для хранения мазков, щетки для забота мазков, тонометр, медицинский термометр, бланки для направлений	да
4.	Патронаж специалистами кабинета медико - социальной помощи в случае:	
4.1	Первичный патронаж при взятии на дисп. учёт по беременности	да
4.2	В группах социального риска и асоциального поведения	да
4.3	После неоднократных посещений акушеркой.	да
5.	Показатели результативности патронажа по новой методике:	
5.2	Своевременная диагностика и коррекция осложнений беременности	да
5.3	Соблюдение маршрутизации	да
5.4	Выявление беременных женщин группы социального риска и асоциального поведения	да
6.	Выведение среднего медицинского персонала за рамки приёма врача и передача части функций врача среднему персоналу:	да
6.1	Выписка направлений на обследование, анализы, выписка справок, предоставление разъяснительной информации пациенту акушерками.	да
6.2	Самостоятельный приём диспансерных групп женского населения с профилактической целью, забор материала для цитологического скрининга рака шейки матки, пальпация молочных желез акушеркой смотрового кабинета	да
7.	Усиление обратной связи как условие повышения удовлетворённости пациентов.	
7.1	Наличие ящика для предложений, книги жалоб.	да
7.2	Регулярная выемка писем из ящика предложений и просмотр книги жалоб старшей акушеркой/старшей медсестрой с последующим докладом заведующей женской консультацией /заведующему поликлиникой.	да
7.3	Наличие графика приёма граждан по личным вопросам главным врачом ГБУЗ РБ Большеустышкинская ЦРБ	да
7.4.	Функционирование официального сайта ВК ГБУЗ РБ Большеустышкинская ЦРБ с возможностью оставлять визуальные коммуникации, срочные обращения	да
7.5	Наличие информации с QR кодами для быстрого доступа на сайт МО.	да
7.6	Назначение уполномоченного лица по качеству обратной связи, в обязанности которого входит первичная обработка обращений, регистрация обращений в специальном журнале, направление к главному врачу для рассмотрения, ответственным лицам и специалистам, отвечающим за подготовку ответов.	да
7.7	Наличие стойки для заполнения анкет/ обращений/заявлений/предложений, письменные принадлежности.	да
7.8	Наличие Wi- Fi.	да
8.	Функционирование выездных бригад специалистов районной больницы:	
8.1	Сформированность выездных бригад специалистов врачей акушер-гинекологов, акушеров, водителей, программистов	да
8.2	Наличие графика работы выездной бригады	да
8.3	Передача графика выездной бригады в структурные подразделения	да
8.4	Повышение охвата женского населения района профилактическими осмотрами с целью :	да
8.4.1	Повышение удельного веса женщин, вставших на учет по беременности в ранние сроки до 12 нед.	да
8.4.2	Выявление беременных женщин, проживающих на селе, не состоящих на диспансерном наблюдении	да
8.4.3	Своевременная диагностика и коррекция осложнений беременности	да
8.4.4	Выявление беременных женщин группы социального риска и асоциального поведения	да
8.4.5	Своевременное выявление женщин с гинекологическими заболеваниями	да
8.4.6	Раннее выявление новообразований. Снижение частоты запущенных форм заболеваний.	да
8.4.7	Проведение санитарно - просветительной работы с населением. Чтение лекций.	да

9.	Персонал женской консультации , структурных подразделений, технический персонал, водители верно выполняет СОП/алгоритм по функционированию выездных бригад.	да
----	---	----

Приложение 1

Утверждаю 15.07.2026
Врио Главного врача
ГБУЗ РБ Большеустьикинская ЦРБ
Хужин И.У.



РЕЧЕВЫЕ МОДУЛИ
ДЛЯ СОТРУДНИКОВ ЕДИНОГО КОЛЛ-ЦЕНТРА

АДМИНИСТРАТОРОВ, а также
медицинских регистратров, регистраторов,
врачей, среднего и младшего медицинского
персонала всех подразделений
ГБУЗ РБ Большеустьикинская
ЦРБ

Файл Речевые модули вложен отдельно