

Минздрав и инспекторы требуют новый документ – СОК. Инструкция по разработке с образцами

Предлагаем разъяснения, как составить стандартную операционную карту – документ, который все чаще требуют подготовить региональные Минздравы в рамках программ по бережливости. Опытom поделились медорганизации, которые уже несколько лет используют операционные карты и проходят проверки без претензий контролеров. Образцы СОКов для разных процедур прилагаются.

Елена Белугина,
врач-методист
кабинета по развитию
и внедрению
бережливых
технологий отделения
организационно-
методической
и информационно-
аналитической работы
ГБУЗ НСО «ККДП № 27»

Анна Сулова,
главная медицинская
сестра ГБУЗ
НСО «Городская
клиническая
поликлиника № 7»

В первой части статьи разберем, что такое стандартная операционная карта, чем она отличается от СОПа и почему контролеры все чаще запрашивают этот документ в клиниках.

Во второй части материала на примере медорганизации, которая уже несколько лет использует СОК, покажем, как выстроить работу с ними: с чего начать разработку, кого подключить к процессу и какие управленческие решения принять, чтобы СОК работал.

Почему контролеры начали запрашивать СОК

Инициировать разработку СОК региональные Минздравы начали еще в 2016 году, когда стартовал проект «Бережливая поликлиника». Тогда в нем приняли участие 52 региона. В 2019 году «Бережливая поликлиника» вошла в нацпроект «Здравоохранение», а регионы продолжили

внедрять и совершенствовать бережливые технологии. Одна из них – стандартная операционная карта (СОК).

Формально СОК не всегда прямо упоминается в федеральных приказах. Однако на практике проверяющие все чаще рассматривают его наличие как признак выстроенной системы качества. На какую нормативку ссылаются, смотрите в приложении 1.

Опыт клиник показывает: тем, кто работает с СОКами, проще объяснять контролерам логику своих действий, быстрее обучать новых сотрудников и реже получать замечания по организации процессов. Помимо этого, СОКи становятся опорой при подготовке к аккредитации – по ним легче разобраться в алгоритмах и требованиях. Другие преимущества работы по СОКам смотрите в памятке.

Что такое СОК и чем он отличается от СОП

Стандартная операционная карта – это документ, который пошагово описывает, как выполнять конкретную опера-

Памятка. Как внедрение СОК помогает клиникам

- 1 Повышается качество медпомощи.** Четкие и понятные правила работы делают процесс оказания медпомощи более предсказуемым. Когда врачи и средний медперсонал понимают, как именно выполнять операцию или процедуру, снижается риск ошибок и растет уверенность в результате.
- 2 Улучшается взаимодействие между подразделениями.** СОК помогает выстроить единую логику работы разных отделений и специалистов – снижается дублирование действий и ускоряется обмен информацией.
- 3 Снижаются правовые риски.** Утвержденные СОК показывают проверяющим, страховым компаниям и судам, что клиника сознательно выстроила систему качества. Это снижает риск претензий и привлечения к ответственности.
- 4 Становится проще вести учет и отчетность.** Единые алгоритмы работы облегчают подготовку отчетов и упрощают коммуникацию между администрацией и персоналом.

цию или процесс в медорганизации. Ключевые особенности СОК – компактность и наглядность. Карта обычно состоит из текста, схем, рисунков и фотографий, которые облегчают визуальное восприятие процедуры.

В идеале СОК помещается на одном листе – так сотрудник сразу видит правильную последовательность действий и может быстро свериться с алгоритмом. Типичные процедуры, по которым часто составляют СОК, – обработка хирургического инструментария, определение группы крови, забор биоматериала. Образец СОК по забору крови из вены вакуумной системой скачайте на e.glavmeds.ru/1172375.

СОК не стоит путать со стандартной операционной процедурой (СОП). СОП – это развернутый многостраничный документ. В нем описывают процесс в целом: зоны ответственности, нормативные основания, порядок контроля, действия в нестандартных ситуациях. СОК работает на другом уровне – уровне конкретной операции. Стандартная операционная карта отвечает на практический вопрос: «Что делать шаг за шагом прямо сейчас». СОП и СОК дополняют друг друга: первый документ задает рамки и правила, второй переводит их в понятный и воспроизводимый алгоритм для сотрудников.

Важно

Основная ошибка при разработке СОК – копировать чужие шаблоны без учета специфики клиники. Стандартная операционная карта должна отвечать на один ключевой вопрос: «как именно этот процесс выполняется у нас» – с учетом оборудования, маршрутов пациентов и распределения обязанностей

Что включают в СОК

Как правило, СОК размещают на одном листе формата А4. Если объем не позволяет, используют формат А3 или добавляют приложения с пояснениями к отдельным шагам. Основная карта при этом остается компактной и понятной. В этом и состоит ключевое преимущество СОК: сотрудник видит весь алгоритм целиком. Из каких элементов состоит карта, смотрите ниже (памятка).

СОК бывают двух типов – стандарт последовательности операции и стандарт рабочего места. В стандарте рабочего места может не быть раздела «Рабочая последовательность» – вместо него ставят раздел с описанием