КАБІНЕТ МІНІСТРІВ УКРАЇНИ
ПОСТАНОВА

від 28 грудня 2020 р. № 1359
Київ

Деякі питання організації роботи оперативно-диспетчерських служб центрів екстреної медичної допомоги та медицини катастроф

{Із змінами, внесеними згідно з Постановою КМ
№ 422 від 02.05.2023}

Кабінет Міністрів України **п о с т а н о в л я є :**

1. Затвердити Порядок роботи оперативно-диспетчерських служб центрів екстреної медичної допомоги та медицини катастроф, що додається.

2. Внести зміни до Порядку інформування бригад екстреної (швидкої) медичної допомоги про виклик екстреної медичної допомоги та їх направлення на місце події, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 21 листопада 2012 р. № 1118 (Офіційний вісник України, 2012 р., № 92, ст. 3741), виклавши його в редакції, що додається.

Прем'єр-міністр України **Д.ШМИГАЛЬ**

Інд. 73

ЗАТВЕРДЖЕНО
постановою Кабінету Міністрів України
від 28 грудня 2020 р. № 1359

ПОРЯДОК
роботи оперативно-диспетчерських служб центрів екстреної медичної допомоги та медицини катастроф

1. Цей Порядок встановлює вимоги до роботи центральних оперативно-диспетчерських служб центрів екстреної медичної допомоги та медицини катастроф (далі - оперативно-диспетчерська служба).

2. До мережі центру екстреної медичної допомоги та медицини катастроф (далі - центр) входять:

1) оперативно-диспетчерська служба;

2) станція;

3) підстанція;

4) пункт постійного базування;

5) пункт тимчасового базування.

Мережа центру планується залежно від потреб регіону.

3. Центр функціонує за принципом екстериторіальності відповідно до Закону України “Про екстрену медичну допомогу”.

4. Основними завданнями оперативно-диспетчерської служби центру є:

1) здійснення заходів щодо:

оперативного і гарантованого отримання та опрацювання викликів екстреної медичної допомоги (далі - виклик), визначення місцезнаходження особи, яка здійснює виклик;

визначення місцезнаходження найближчої вільної бригади екстреної (швидкої) медичної допомоги (далі - бригада) для передачі інформації та спрямування її на обслуговування виклику, моніторинг її дій під час виконання виклику;

супроводу виконання виклику бригадою в частині вибору і корегування маршруту та оперативної передачі інформації про дорожній рух у разі необхідності;

супроводу дій бригади в частині оперативного отримання даних про пацієнта, консультативної та довідкової інформації на догоспітальному етапі надання допомоги пацієнту;

визначення закладу охорони здоров’я для госпіталізації пацієнта, взаємодії бригад та закладу охорони здоров’я для його госпіталізації та оперативної передачі до такого закладу інформації про стан пацієнта;

обміну інформацією з дотриманням вимог Закону України “Про захист персональних даних”, у тому числі щодо її захисту, включаючи дані, отримані під час надання медичної допомоги із застосуванням телемедицини, між усіма суб’єктами, які задіяні в опрацюванні екстрених викликів;

2) забезпечення процесу надання консультативної медичної допомоги із застосуванням телемедицини;

3) формування банку інформаційних і статистичних даних щодо процесу надання екстреної медичної допомоги та мережі екстреної медичної допомоги;

4) проведення постійного моніторингу якості прийому викликів та надання екстреної медичної допомоги;

5) оперативне реагування та здійснення контролю стану функціонування усіх складових екстреної медичної допомоги.

5. Оперативно-диспетчерська служба забезпечує ведення електронного документообігу, регламентованих форм звітності та медичної облікової документації служб екстреної медичної допомоги відповідно до нормативно-правових актів, затверджених МОЗ, збір у повному обсязі необхідної звітності та статистичної інформації в цифровому вигляді з дотриманням вимог Законів України “Про захист інформації в інформаційно-телекомунікаційних системах”, “Про захист персональних даних”.

6. У структурі мережі центру перебуває одна постійно діюча центральна оперативно-диспетчерська служба, в межах якої приймаються усі виклики з території обслуговування центру.

Автоматизовані робочі місця диспетчерів прийому викликів та диспетчерів напрямків розміщуються у будівлі оперативно-диспетчерської служби.

7. Центр може мати резервну оперативно-диспетчерську службу для прийому викликів з території обслуговування центру в разі порушення стабільного функціонування основної оперативно-диспетчерської служби. Резервна оперативно-диспетчерська служба не бере участі у прийомі викликів під час стабільної роботи основної оперативно-диспетчерської служби.

8. У разі порушення стабільного функціонування оперативно-диспетчерської служби для забезпечення безперервної роботи центру вживаються необхідні заходи з відновлення роботи центру в режимі відсутності телефонного зв’язку, електропостачання, роботи автоматизованих робочих місць, тощо.

План дій з описом заходів та алгоритмів роботи, що застосовуються під час надзвичайних ситуацій, розробляється та затверджується Радою міністрів Автономної Республіки Крим, обласними, Київською та Севастопольською міськими держадміністраціями.

9. Для забезпечення надійності роботи центру, його відповідності актуальним вимогам нормативно-правових актів та сучасним технологічним стандартам проводиться постійне оновлення всього обладнання та підтримка програмного забезпечення оперативно-диспетчерської служби.

10. Для забезпечення високої якості роботи, здійснення контролю за дотриманням стандартів роботи оперативно-диспетчерської служби та моніторингу якості надання

екстреної медичної допомоги оперативно-диспетчерські служби використовують електронні медичні інформаційні системи, які підключені до центральної бази даних електронної системи охорони здоров'я відповідно до Порядку функціонування електронної системи охорони здоров'я, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 25 квітня 2018 р. № 411 "Деякі питання електронної системи охорони здоров'я" (Офіційний вісник України, 2018 р., № 46, ст. 1604), зокрема в частині функціонування електронної медичної інформаційно-аналітичної системи з оптимізації роботи оперативно-диспетчерських служб центрів екстреної медичної допомоги та медицини катастроф, та передають оперативну інформацію в режимі он-лайн та інформацію про наявні ресурси мережі екстреної медичної допомоги до центральної бази даних електронної системи охорони здоров'я.

{Пункт 10 в редакції Постанови КМ № 422 від 02.05.2023}

11. Дії суб'єктів, що беруть участь в операційних процесах під час роботи оперативно-диспетчерської служби, включно з адміністративними працівниками оперативно-диспетчерської служби, всіма членами бригад, передаються до електронної системи охорони здоров'я.

{Пункт 11 в редакції Постанови КМ № 422 від 02.05.2023}

12. Виклик, що надійшов із території обслуговування центру та був прийнятий оперативно-диспетчерською службою, може переадресовуватися до будь-якої іншої оперативно-диспетчерської служби. Передача виклику здійснюється засобами електронної системи охорони здоров'я за наявності відповідної технічної можливості, а в разі відсутності технічної можливості - диспетчер прийому виклику, який прийняв виклик, переадресовує виклик самостійно через будь-які доступні засоби зв'язку з урахуванням необхідності дотримання нормативів прибуття бригади до місця події.

{Пункт 12 в редакції Постанови КМ № 422 від 02.05.2023}

13. З метою здійснення внутрішнього контролю роботи оперативно-диспетчерської служби відповідальними особами центру проводиться аналіз аудіозаписів викликів та інформації щодо виїздів бригад.

ЗАТВЕРДЖЕНО
постановою Кабінету Міністрів України
від 21 листопада 2012 р. № 1118
(в редакції постанови Кабінету Міністрів України
від 28 грудня 2020 р. № 1359)

ПОРЯДОК
інформування бригад екстреної (швидкої) медичної допомоги про виклик екстреної медичної допомоги та їх направлення на місце події

1. Цей Порядок встановлює вимоги щодо інформування бригад екстреної (швидкої) медичної допомоги (далі - бригади) про виклик екстреної медичної допомоги (далі - виклик) та їх направлення на місце події з метою забезпечення своєчасного надання екстреної медичної допомоги людині, яка перебуває у невідкладному стані (далі - екстрена медична допомога), недопущення випадків неприбуття або несвоєчасного прибуття бригад на місце події.

2. У цьому Порядку терміни вживаються в такому значенні:

1) диспетчер напрямку - диспетчер оперативно-диспетчерської служби, або оператор оперативно-диспетчерської служби, на якого покладено обов'язки із здійснення інформаційного супроводу та координації дій бригади на всіх етапах надання екстреної медичної допомоги за викликом, у тому числі з координації дій бригади з іншими екстреними службами;

2) диспетчер прийому виклику - диспетчер оперативно-диспетчерської служби або оператор оперативно-диспетчерської служби, на якого покладено обов'язки з прийому та обробки звернень про необхідність надання екстреної медичної допомоги;

3) електронна карта виїзду бригади екстреної (швидкої) медичної допомоги - електронний (цифровий) аналог форми первинної облікової документації 110/о "Карта виїзду швидкої медичної допомоги", що затверджена МОЗ;

4) класифікатор станів пацієнта - документ, який містить перелік станів пацієнта у вигляді системи кодів, який дає можливість чітко описати медичні аспекти екстреної події, що трапилася. Також містить опис обставин, за яких трапилася подія;

5) протоколи диспетчеризації - уніфікована система прийому викликів, що використовується для класифікації станів пацієнта і визначення категорії та пріоритету викликів, а також надання пост-диспетчерської підтримки відповідно до інструкцій про надання допомоги постраждалим до прибуття бригади;

6) старший диспетчер зміни - працівник системи екстреної медичної допомоги, який здійснює оперативне керування поточною зміною оперативно-диспетчерської служби, координує роботу центру екстреної медичної допомоги та медицини катастроф (далі - центр) з іншими екстреними службами;

7) статус реагування на виклик - відображення поточного етапу обслуговування виклику екстреної медичної допомоги;

8) територія обслуговування - територія адміністративно-територіальної одиниці, на якій відповідний центр екстреної медичної допомоги та медицини катастроф забезпечує організацію та надання екстреної медичної допомоги.

Інші терміни в цьому Порядку вживаються у значеннях, наведених в Основах законодавства України про охорону здоров'я, Законі України "Про екстрену медичну допомогу" та інших нормативно-правових актах України.

3. Інформація про необхідність надання екстреної медичної допомоги від будь-якої особи, яка звернулася за її наданням, надходить від оператора системи екстреної допомоги населенню за єдиним телефонним номером 112 до центральної оперативно-диспетчерської служби центру екстреної медичної допомоги та медицини катастроф (далі - оперативно-диспетчерська служба) для опрацювання та передачі бригадам.

4. Оператори телекомунікації здійснюють маршрутизацію викликів за єдиним телефонним номером екстреної медичної допомоги 103 від осіб, які перебувають у межах відповідної адміністративно-територіальної одиниці (Автономна Республіка Крим, області, мм. Київ та Севастополь), або повідомлень від операторів системи екстреної допомоги населенню за єдиним номером 112 до оперативно-диспетчерської служби центру відповідної території обслуговування в порядку, що визначається Адміністрацією Держспецзв'язку.

5. З метою забезпечення контролю за своєчасністю отримання викликів та реагування на них у медичній інформаційній системі оперативно-диспетчерської служби здійснюється автоматична фіксація часу надходження всіх звернень до оперативно-диспетчерської служби телефоном в голосовому форматі або неголосовим способом зв'язку (цифрові повідомлення тощо). Одразу після фіксації відповідні часові значення в режимі он-лайн передаються до інформаційно-аналітичної системи з оптимізації роботи оперативно-диспетчерських служб центрів екстреної медичної допомоги та медицини катастроф "Централь103" (далі - інформаційно-аналітична система "Централь103").

Виклики, що надходять на службові телефонні номери оперативно-диспетчерської служби (103, 112, номери консультаційного центру тощо), автоматично записуються та зберігаються протягом трьох років у сховищі даних медичної інформаційної системи оперативно-диспетчерської служби.

6. Для забезпечення отримання інформації про виклики у складі оперативно-диспетчерської служби визначаються диспетчери прийому викликів та диспетчери напрямку.

7. Кожна робоча зміна оперативно-диспетчерської служби повинна мати у складі не менше одного працівника, який володіє англійською мовою.

8. Диспетчер прийому виклику здійснює прийом та обробку всіх викликів, а саме:

1) приймає виклик;

2) заповнює електронні форми первинної медичної облікової документації;

3) передає зазначену інформацію диспетчеру напрямку;

4) надає довідкову інформацію населенню, якщо в оперативно-диспетчерській службі не передбачено іншої відповідальної особи;

5) надає оперативну інформаційно-консультативну підтримку звернень населення за екстреною медичною допомогою.

9. Диспетчер напрямку приймає рішення про направлення бригади на виклик та виконує всю подальшу комунікацію з нею, а саме:

приймає від диспетчера прийому викликів електронну карту виїзду бригади екстреної (швидкої) медичної допомоги;

визначає бригаду або підтверджує вибір бригади електронною системою;

контролює передачу електронної карти виїзду бригади екстреної (швидкої) медичної допомоги керівникові бригади;

отримує від бригади підтвердження щодо приймання виклику;

здійснює інформаційний супровід та координацію дій бригади на всіх етапах надання екстреної медичної допомоги за викликом, у тому числі координацію дій бригади з іншими екстреними службами;

передає до закладів охорони здоров'я інформацію щодо необхідності госпіталізації пацієнтів за викликами;

отримує повідомлення про обсяг екстреної медичної допомоги, наданої за викликом;

залучає додаткові бригади до надання екстреної медичної допомоги у разі наявності великої кількості постраждалих на місці події.

10. Розпорядження диспетчера напрямку є обов'язковими до виконання бригадами.

11. Причини виклику обов'язково заповнюються диспетчером прийому виклику відповідно до класифікатора станів пацієнта, що визначається МОЗ.

12. Після вибору диспетчером прийому виклику коду стану пацієнта з класифікатора станів пацієнта визначення пріоритету здійснюється автоматично відповідно до класифікатора станів пацієнта. За відсутності необхідної інформації щодо виклику диспетчер прийому викликів може змінити рішення та самостійно визначити пріоритет відповідно до класифікатора станів пацієнта.

13. Інформація про виклики, що належать до категорії неекстрених, передається у відповідні заклади охорони здоров'я, що надають первинну медичну допомогу. Порядок взаємодії центрів та центрів первинної медико-санітарної допомоги під час спільної обробки звернень щодо надання екстреної медичної допомоги визначається МОЗ.

14. Зміни статусів реагування на виклик відображаються в медичній інформаційній системі оперативно-диспетчерської служби та передаються до інформаційно-аналітичної системи "Централь103".

15. Оновлення інформації про виклик відображається в медичній інформаційній системі оперативно-диспетчерської служби та передається до інформаційно-аналітичної системи "Централь103". Інформація про особу, що внесла відповідні зміни, фіксується в електронній системі оперативно-диспетчерської служби.

16. У разі надходження виклику неголосовим способом зв'язку (цифрові повідомлення тощо) диспетчер прийому викликів перевіряє надану інформацію та підтверджує виклик, після чого відразу передає його диспетчеру напрямку.

17. Диспетчер прийому викликів може скасувати заявку на виклик, отриману неголосовим способом зв’язку (цифрові повідомлення тощо), якщо вона містить помилкову інформацію або є повторним зверненням.

18. Прийнятий диспетчером прийому викликів виклик однієї оперативно-диспетчерської служби та відповідна електронна карта виїзду бригади екстреної (швидкої) медичної допомоги можуть бути автоматично переадресовані диспетчеру напрямку з будь-якої іншої оперативно-диспетчерської служби. У разі необхідності диспетчер напрямку однієї оперативно-диспетчерської служби може передати виклик диспетчеру напрямку іншої оперативно-диспетчерської служби.

19. У разі надходження виклику з-поза меж території обслуговування центру диспетчер прийому викликів зобов’язаний прийняти виклик та передати виклик диспетчеру напрямку своєї оперативно-диспетчерської служби. Диспетчер напрямку приймає рішення щодо обслуговування виклику або його переадресації іншій оперативно-диспетчерській службі. Переадресація викликів між оперативно-диспетчерськими службами відбувається через інформаційно-аналітичну систему “Централь103”.

20. Бригада забезпечує:

1) приймання від диспетчера напрямку медичної інформації про виклик в електронній формі;

2) заповнення визначеної законодавством первинної медичної облікової документації в електронному вигляді;

3) заповнення визначеної законодавством первинної медичної облікової документації в паперовому вигляді, а в разі відсутності технічної можливості - заповнення її в електронному вигляді;

4) здійснення заходів щодо надання екстреної медичної допомоги з урахуванням установлених нормативів;

5) внесення інформації про статус реагування на виклик в медичну інформаційну систему оперативно-диспетчерської служби;

6) передачу диспетчеру напрямку інформації про велику кількість постраждалих для залучення додаткових бригад.

Деякі питання організації роботи оперативно-диспетчерських служб центрів екстреної медичної допомоги та медицини катастроф
Постанова Кабінету Міністрів України; Порядок від 28.12.2020 № 1359
Редакція від **05.05.2023**, підстава — 422-2023-п
Постійна адреса:
https://zakon.rada.gov.ua/go/1359-2020-%D0%BF

Законодавство України
станом на 15.11.2023
чинний
1359-2020-р

Публікації документа

- **Урядовий кур'єр** від 05.01.2021 — № 1
- **Офіційний вісник України** від 15.01.2021 — 2021 р., № 4, стор. 330, стаття 234, код акта 102552/2021