

# Как стандартизировать работу медсестер лор-отделения: опыт больницы + образцы СОПов

## Главное в статье

- 1 Определите формы и виды сестринских вмешательств, проведите хронометраж и сверьтесь с литературой
- 2 Апробируйте СОП не только с медсестрами оториноларингологического отделения
- 3 На рабочих местах медсестер создайте папки с СОПами

**Ольга Анатольевна Бернатович**, старшая медицинская сестра МБУ «Центральная городская клиническая больница № 6» г. Екатеринбурга, ассистент кафедры Управления сестринской деятельностью ФГБОУ ВО Уральский государственный медицинский университет,

**Нина Николаевна Русякова**, старшая медицинская сестра оториноларингологического отделения МБУ «Центральная городская клиническая больница № 6» г. Екатеринбурга

Представляем опыт Городской клинической больницы № 6 Екатеринбурга, который привел в пример Минздрав на одной из сестринских конференций. Старшие медсестры учреждения приводят алгоритм, по которому внедряли СОПы в лор-отделении, и делятся образцами документов.

## Подготовка

Выделили основные задачи медсестер. Составили перечень процедур, которые выполняют средние медработники по назначению врача-оториноларинголога:

- мазки из зева, носа и уха;
- забор венозной крови;
- промывание растворами лекарственных средств полости носа по Проетцу, или «Кукушка»;

- удаление серной пробки;
- продувание слуховых труб по Политцеру;
- закапывание капель в нос и уши.

Затем по литературным источникам изучили последовательность манипуляций. Для некоторых манипуляций не было стандартов, это создавало сложности для разработки стандартов.

Провели хронометраж каждой манипуляции и описали каждый шаг. Сравнили данные литературы и результаты хронометража. Составили алгоритмы выполнения манипуляций.

## Разработка и апробация СОПов

В СОПах учли требования к медицинским вмешательствам: идентификация пациента, информированное добровольное согласие, оснащение и оборудование, соблюдение санитарно-противоэпидемических требований, документирование процедуры, оценка качества выполнения методики.

### К сведению

От того, насколько грамотно медсестра выполнит назначения, зависит успех лечения, показатели деятельности отделения и медорганизации в целом

### Кстати

## Оториноларингологическое отделение ЦГКБ № 6 г. Екатеринбурга: справка

В 2016 году МБУ «ЦГКБ № 6» г. Екатеринбурга преобразовала оториноларингологическое отделение в дневной стационар на 20 коек. Дневной стационар разместился на площадях отделения с той же материально-технической базой.

Дневной стационар оказывает плановую консервативную помощь и выполняет малые операции жителям Екатеринбурга, предоставляет неотложную

помощь при неэффективности амбулаторного лечения жителям Ленинского района.

Оториноларингологическое отделение полностью укомплектовано, все сотрудники имеют высшую квалификационную категорию. Потребность в этом виде медпомощи есть, и отделение ежегодно выполняет муниципальный заказ.

Параметры оценки	Оценка		Замечание\предложения
	Да	Нет	
СОП написан понятным языком			
Шрифт легко читается, размер шрифта не слишком мелкий и не слишком крупный, расстояние между строками комфортно для чтения			
Графики, чертежи, блок-схемы, фотографии, дают четкие и понятные инструкции			
В СОПе нет предложений, допускающих двойное толкование			

Провели пробное внедрение СОПов и попросили медсестер оценить СОПы по чек-листу (см. образец). Кроме медсестер оториноларингологического отделения СОПы оценивали медсестры лор-кабинета поликлиники и других отделений. Мы хотели убедиться, что СОП понятен даже тем медсестрам, которые сами не выполняют эти манипуляции.

В основном медсестры отметили, что СОПы написаны четко, кратко и понятно. Недопонимание вызвали специфические инструменты и терминология. Мы доработали СОПы – добавили фотографии инструментов и упростили язык документов, разъяснили термины, где необходимо.

Главный врач утвердил три группы СОПов, которые использует отделение: «Инвазивные манипуляции», «Манипуляции сестринского ухода» и «Манипуляции сестринского персонала оториноларингологического отделения». Номенклатура СОПов – в приложении 1, образцы – в приложениях 2 и 3.

### Важно

Основная проблема при разработке и внедрении СОПов – формальное отношение многих руководителей структурных подразделений к составлению СОПов

## Внедрение

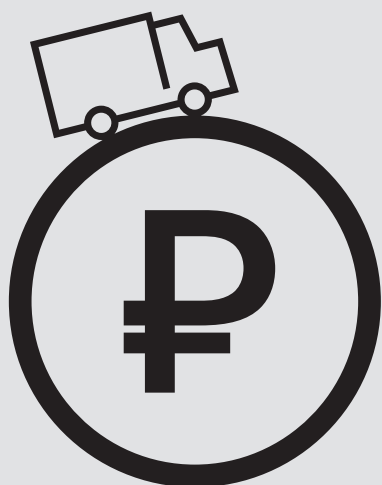
Старшая медсестра обучила медсестер отделения применять СОПы. Средние медработники получили копии стан-

дартов, чтобы хранить в папках на рабочих местах и при необходимости сверять по ним правильность процедур.

Следующим шагом будут СОПы по работе на новой аппаратуре – ультразвуковых приборах «Лора-ДОН» и «Тонзиллор ММ», а также по документированию профессиональной деятельности ●

### Список источников

- [1] Бернатович О.А. Стандартные операционные процедуры // Главная медицинская сестра (электронная версия). 2018. № 8.
- [2] Вялков А.И., Воробьев П.А. Стандартные операционные процедуры как один из элементов управления качеством медицинской помощи // Проблемы стандартизации в здравоохранении. 2017. № 7.
- [3] Эмануэль А.В., Аверьянова Е.В., Иванов Г.А. Как разработать и внедрить СОПы // Справочная система «Главная медсестра» vip.1glms.ru.



**Бесплатная  
доставка**

по всей России  
при заказе в редакции

**8 (800) 511-98-62**

Реклама

## Приложение 1. Номенклатура СОПов для медсестер лор-отделения

### **СОП «Инвазивные манипуляции»**

- 04-003 Процедура набора лекарственного средства в шприц
- 04-004 Внутримышечная инъекция
- 04-005 Внутривенная инъекция
- 04-006 Внутривенное капельное введение лекарственных препаратов
- 04-009 Забор венозной крови системой вакутейнер

### **СОП «Манипуляции сестринского ухода»**

- 05-002 Процедура осуществления санитарной обработки при выявлении у пациента педикулеза
- 05-014 Процедура подсчета пульса на лучевой артерии
- 05-015 Процедура подсчета частоты дыхательных движений
- 05-016 Измерение температуры тела в подмышечной области
- 05-017 Измерение артериального давления

### **СОП «Манипуляции сестринского персонала оториноларингологического отделения»**

- 08-001 Удаление серной пробки из слухового прохода методом промывания
- 08-002 Продувание слуховой трубы по Политцеру
- 08-003 Лечение методом перемещения жидкости по Проетцу («Кукушка»)
- 08-004 Закапывание капель в нос
- 08-005 Закапывание капель в уши
- 08-006 Взятие мазка из зева
- 08-007 Взятие мазка из носа
- 08-008 Взятие мазка из уха
- 08-009 Ольфактометрия

## Приложение 2. Образец СОПа «Удаление серной пробки из слухового прохода методом промывания»

<b>Муниципальное бюджетное учреждение «Центральная городская клиническая больница № 6» г. Екатеринбурга</b>		<b>СТАНДАРТНАЯ ОПЕРАЦИОННАЯ ПРОЦЕДУРА</b>	НОМЕР: <b>08-001</b>
			ЛИСТ: 1 ВСЕГО: 5
<b>НАЗВАНИЕ:</b> Удаление серной пробки из слухового прохода методом промывания			<b>ОТДЕЛ:</b> Кабинет врача-оториноларинголога АПС, оториноларингологические отделения
<b>ДЕЙСТВУЕТ С:</b> 01.07.2018	<b>ЗАМЕНЯЕТ:</b> Вводится впервые	<b>ПРИЧИНА ПЕРЕСМОТРА:</b>	<b>ДАТА СЛЕДУЮЩЕГО ПЕРЕСМОТРА:</b>
<b>СОСТАВИЛ:</b> Старшая медсестра оториноларингологического отделения Русякова Н.Н. «__» _____ 20__ г.		<b>УТВЕРДИЛ:</b> Главный врач МБУ «ЦГКБ № 6» <i>Степанов А.И.</i> «__» _____ 20__ г.	

**Серная пробка** – это перекрывающее наружный слуховой проход скопление ушной серы, со временем приобретающее плотную консистенцию. Серная пробка становится ощутимой для пациента только тогда, когда она полностью перекрывает слуховой проход. К признакам, которыми клинически проявляется серная пробка, относятся: шум в ухе и его заложенность, понижение слуха, аутофония, рефлекторные реакции (головокружение, кашель, тошнота, головная боль). Серная пробка диагностируется при проведении отоскопии. Способ, которым удаляется серная пробка, выбирается в зависимости от ее консистенции и целостности барабанной перепонки. Он может заключаться в промывании наружного слухового прохода или сухом извлечении серной пробки.

**Цель:** Восстановление проходимости слухового прохода, восстановление слуха

### Область применения

**Где:** Кабинет оториноларинголога в поликлинике, манипуляционный кабинет оториноларингологического отделения круглосуточного или дневного стационаров

**Когда:** по назначению врача-оториноларинголога

**Ответственность:** Ответственным лицом за проведение манипуляции в соответствии с требованиями СОП является медицинская сестра отделения. Контроль над соблюдением СОП осуществляет старшая медицинская сестра структурного подразделения

<b>Муниципальное бюджетное учреждение «Центральная городская клиническая больница № 6» г. Екатеринбург</b>	<b>СТАНДАРТНАЯ ОПЕРАЦИОННАЯ ПРОЦЕДУРА</b>	НОМЕР: <b>08-001</b>
		ЛИСТ: 2    ВСЕГО: 5
<b>НАЗВАНИЕ:</b> Удаление серной пробки из слухового прохода методом промывания		<b>ОТДЕЛ:</b> Кабинет врача-оториноларинголога АПС, оториноларингологические отделения

### Нормативно-справочная документация

- СанПиН 2.1.3.2630-10 «Санитарно-эпидемиологические требования к организациям, осуществляющим медицинскую деятельность»;
- СанПиН 2.1.7.-2790-10 «Санитарно-эпидемические требования к обращению с медицинскими отходами»;
- Оториноларингология. Национально руководство / под ред. В.Т. Пальчуна. – М.: ГЭОТАР-Медиа, 2016. – 1024 с.;
- М.М. Сергеев, А.Н. Зинкин. Сестринское дело в оториноларингологии. – М.: Медицина, 2016. – 168 с.

**Данная процедура проводится медицинским работником в специально оборудованном кабинете**, соответствующем требованиям СанПиН 2.1.3.2630-10: кожный антисептик и жидкое мыло в локтевых дозаторах, диспенсер с одноразовыми полотенцами, непромокаемый контейнер для медотходов класса Б, тележка-стойка с закрепленным пакетом для медотходов класса Б, педальное ведро с пакетом для медицинских отходов класса А, многоразовый диспенсер со сменными рулонами салфеток для дезинфекции поверхностей.

### Ресурсы

Подготовить набор инструментов и расходных материалов (рис. 1):

- лоток почкообразный – 1 шт.;
- перчатки н/стерильные – 1 пара;
- салфетка одноразовая – 1 шт.;
- шприц Жане – 1 шт.;
- пинцет штыкообразный – 1 шт.;
- турунды ушные;
- раствор антисептика (фурацилина) теплый (t 36–37 °С) – 80–100 мл;
- раствор антисептика (борной кислоты 3%) – 2–4 мл.



**Рис. 1.** Набор инструментов для процедуры

<b>Муниципальное бюджетное учреждение «Центральная городская клиническая больница № 6» г. Екатеринбурга</b>	<b>СТАНДАРТНАЯ ОПЕРАЦИОННАЯ ПРОЦЕДУРА</b>	НОМЕР: <b>08-001</b>
		ЛИСТ: 3    ВСЕГО: 5
<b>НАЗВАНИЕ:</b> Удаление серной пробки из слухового прохода методом промывания		<b>ОТДЕЛ:</b> Кабинет врача-оториноларинголога АПС, оториноларингологические отделения

### **Противопоказания к процедуре**

1. Нарушение целостности барабанной перепонки.
2. Острый наружный или хронический отит.
3. Перенесенный гнойный отит.

### **Основная часть СОП**

#### **Подготовка пациента**

1. Представиться, произвести идентификацию пациента на основании медицинской документации (спросить Ф. И. О. полностью, дату рождения).
2. Объяснить ход и цель процедуры. Убедиться в наличии у пациента информированного согласия на предстоящую процедуру. В случае отсутствия такового уточнить дальнейшие действия у врача.
3. Усадить пациента на стул.

#### **Выполнение процедуры**

1. Обработать руки гигиеническим способом, осушить.
2. Обработать руки антисептиком. Не сушить, дождаться полного высыхания антисептика.
3. Надеть нестерильные перчатки.
4. Набрать в шприц Жане теплый раствор антисептика 50–100 мл.
5. Взять ушную раковину и оттянуть ее движением вверх и назад (чтобы выпрямить слуховой проход).



<b>Муниципальное бюджетное учреждение «Центральная городская клиническая больница № 6» г. Екатеринбург</b>	<b>СТАНДАРТНАЯ ОПЕРАЦИОННАЯ ПРОЦЕДУРА</b>	НОМЕР: <b>08-001</b>
		ЛИСТ: 4    ВСЕГО: 5
<b>НАЗВАНИЕ:</b> Удаление серной пробки из слухового прохода методом промывания		<b>ОТДЕЛ:</b> Кабинет врача-оториноларинголога АПС, оториноларингологические отделения

6. Вставить наконечник шприца в слуховой проход.
7. Начать промывание, направляя струю раствора вдоль стенки слухового прохода толчкообразными движениями (рис. 2).
8. После промывания просушить слуховой проход при помощи чистой ушной турунды.
9. Заложить на 15 минут ушную турунду, смоченную в растворе антисептика (например, борная кислота 3%) для профилактики воспалительного процесса (рис. 3).
10. Через 15 минут убрать турунду из уха и направить пациента на повторный осмотр к врачу-оториноларингологу.

### Окончание процедуры

1. Подвергнуть дезинфекции весь расходный материал согласно СанПин 2.1.3.2630-10.
2. Снять перчатки, поместить их в непромокаемый пакет/контейнер для утилизации отходов класса Б согласно СанПин 2.1.7.2790-10.



**Рис. 2.** Промывание слухового прохода



**Рис. 3.** Закладывание ушной турунды

<b>Муниципальное бюджетное учреждение «Центральная городская клиническая больница № 6» г. Екатеринбург</b>	<b>СТАНДАРТНАЯ ОПЕРАЦИОННАЯ ПРОЦЕДУРА</b>	НОМЕР: <b>08-001</b>
		ЛИСТ: 5    ВСЕГО: 5
<b>НАЗВАНИЕ:</b> Удаление серной пробки из слухового прохода методом промывания		<b>ОТДЕЛ:</b> Кабинет врача-оториноларинголога АПС, оториноларингологические отделения

3. Обработать руки гигиеническим способом, осушить.

4. Спросить у пациента о его самочувствии.

5. Сделать соответствующую запись о результатах выполнения услуги в медицинскую документацию.

**Параметры оценки и контроля качества выполнения методики:**

- своевременность выполнения процедуры;
- соблюдение технологии выполнения манипуляции;
- обеспечение инфекционной безопасности проведения процедуры;
- отсутствие осложнений;
- наличие записи о выполнении назначения в медицинской документации;
- удовлетворенность пациента качеством проведения процедуры;
- удовлетворенность врача качеством проведенной манипуляции.

**Распределение данного СОПа**

Экземпляр → Подразделение

Оригинал → главная медсестра

Копия → старшие медсестры отделений

**Ответственные исполнители ознакомлены и обучаются исполнять:**

№ п/п	Фамилия	Подпись	Дата

### Приложение 3. Образец СОПа «Взятие мазка из уха»

<b>Муниципальное бюджетное учреждение «Центральная городская клиническая больница № 6» г. Екатеринбурга</b>		<b>СТАНДАРТНАЯ ОПЕРАЦИОННАЯ ПРОЦЕДУРА</b>	НОМЕР: <b>08-008</b>
			ЛИСТ: 1    ВСЕГО: 4
<b>НАЗВАНИЕ:</b> Взятие мазка из уха			<b>ОТДЕЛ:</b> Кабинет врача-оториноларинголога АПС, оториноларингологические отделения
<b>ДЕЙСТВУЕТ С:</b> 01.07.2018	<b>ЗАМЕНЯЕТ:</b> Вводится впервые	<b>ПРИЧИНА ПЕРЕСМОТРА:</b>	<b>ДАТА СЛЕДУЮЩЕГО ПЕРЕСМОТРА:</b>
<b>СОСТАВИЛ:</b> Старшая медсестра оториноларингологического отделения Русякова Н.Н. «__» _____ 20__ г.		<b>УТВЕРДИЛ:</b> Главный врач МБУ «ЦГКБ № 6» <i>Степанов</i> / Степанов А.И. «__» _____ 20__ г.	

**Цель:** Определение микрофлоры уха

#### Область применения

**Где:** Кабинет оториноларинголога в поликлинике, манипуляционный кабинет оториноларингологического отделения круглосуточного или дневного стационаров.

**Когда:** По назначению врача-оториноларинголога

**Ответственность:** Ответственным лицом за проведение манипуляции в соответствии с требованиями СОП является медицинская сестра отделения. Контроль над соблюдением СОП осуществляет старшая медицинская сестра структурного подразделения

#### Нормативно-справочная документация

- Федеральный закон от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны граждан Российской Федерации»;
- СанПиН 2.1.3.2630-10 «Санитарно-эпидемиологические требования к организациям, осуществляющим медицинскую деятельность»;
- СанПиН 2.1.7.-2790-10 «Санитарно-эпидемиологические требования к обращению с медицинскими отходами»;
- Оториноларингология. Национальное руководство / под ред. В.Т. Пальчуна. – М.: ГЭОТАР-Медиа, 2016. – 1024 с.;
- М.М. Сергеев, А.Н. Зинкин. Сестринское дело в оториноларингологии. – М.: Медицина, 2016. – 168 с.

Муниципальное бюджетное учреждение «Центральная городская клиническая больница № 6» г. Екатеринбурга	СТАНДАРТНАЯ ОПЕРАЦИОННАЯ ПРОЦЕДУРА	НОМЕР: 08-008
		ЛИСТ: 2    ВСЕГО: 4
НАЗВАНИЕ: Взятие мазка из уха		ОТДЕЛ: Кабинет врача-оториноларинголога АПС, оториноларингологические отделения

**Данная процедура проводится медицинским работником в специально оборудованном кабинете, соответствующем требованиям СанПиН 2.1.3.2630-10:** кожный антисептик и жидкое мыло в локтевых дозаторах, диспенсер с одноразовыми полотенцами, непромокаемый контейнер для медотходов класса Б, тележка-стойка с закрепленным пакетом для медотходов класса Б, педальное ведро с пакетом для медицинских отходов класса А, многоразовый диспенсер со сменными рулонами салфеток для дезинфекции поверхностей.

## Ресурсы

Подготовить набор инструментов и расходных материалов (рис. 1):

- пробирка стерильная для забора мазка – 2 шт.;
- направление в бактериологическую лабораторию;
- перчатки – 1 пара;
- штатив для пробирки.

## Основная часть СОПа

### Подготовка пациента

1. Представиться, произвести идентификацию пациента на основании медицинской документации (спросить Ф. И. О. полностью, дату рождения).

2. Объяснить ход и цель процедуры. Убедиться в наличии у пациента информированного согласия на предстоящую процедуру. В случае отсутствия такового уточнить дальнейшие действия у врача.

3. Усадить пациента на стул.



**Рис. 1.** Расходные материалы

<b>Муниципальное бюджетное учреждение «Центральная городская клиническая больница № 6» г. Екатеринбург</b>	<b>СТАНДАРТНАЯ ОПЕРАЦИОННАЯ ПРОЦЕДУРА</b>	НОМЕР: <b>08-008</b>
		ЛИСТ: 3    ВСЕГО: 4
<b>НАЗВАНИЕ:</b> Взятие мазка из уха		<b>ОТДЕЛ:</b> Кабинет врача-оториноларинголога АПС, оториноларингологические отделения

### Выполнение процедуры

1. Обработать руки гигиеническим способом, осушить.
2. Обработать руки антисептиком. Не сушить, дожидаться полного высыхания антисептика.
3. Надеть нестерильные перчатки.
4. Извлечь аккуратно из пробирки зонд с ватным наконечником, сама пробирка фиксируется в штативе.
5. Левой рукой оттянуть ушную раковину пациента кзади и кверху, выпрямляя слуховой проход.
6. Не прикасаясь к ушной раковине осторожно ввести зонд в слуховой проход вращательными движениями на глубину 1–1,5 см (рис. 2).
7. Осторожно и быстро извлечь зонд из уха и, не касаясь стенок пробирки, аккуратно опустить внутрь и закрыть пробирку.
8. Взять вторую стерильную пробирку и ту же процедуру проделать с другой стороны.

### Окончание процедуры

1. Снять перчатки, поместить их в непромокаемый пакет/контейнер для утилизации отходов класса Б согласно СанПиН 2.1.7.2790-10.
2. Обработать руки гигиеническим способом, осушить.



Рис. 2. Выполнение манипуляции

Муниципальное бюджетное учреждение «Центральная городская клиническая больница № 6» г. Екатеринбурга	СТАНДАРТНАЯ ОПЕРАЦИОННАЯ ПРОЦЕДУРА	НОМЕР: 08-008
		ЛИСТ: 4    ВСЕГО: 4
НАЗВАНИЕ: Взятие мазка из уха		ОТДЕЛ: Кабинет врача-оториноларинголога АПС, оториноларингологические отделения

3. Спросить у пациента о его самочувствии.

4. Заполнить направление с указанием времени забора материала. Промаркировать пробирки.

**Примечание:** Для каждого уха используется отдельная пробирка, при этом наносится маркировка: «правое», «левое».

5. Доставить в лабораторию в течение 2 ч с момента забора мазка.

#### Распределение данного СОПа

Экземпляр → Подразделение

Оригинал → главная медсестра

Копия → старшие медсестры отделений

#### Ответственные исполнители ознакомлены и обязуются исполнять:

№ п/п	Фамилия	Подпись	Дата