



Государственное автономное учреждение здравоохранения Свердловской области
«Многопрофильный клинический медицинский центр «Бонум»

«Обучение персонала медицинской организации навыкам взаимодействия с людьми с инвалидностью»

Номинация:
**«Успешный опыт организации коммуникации
«медицинский работник – пациент»**

**Екатеринбург
2024**

Структура ГАУЗ СО

«Многопрофильный клинический медицинский центр «Бонум»



ул. Хохрякова, 73
г. Екатеринбург

Консультативно-
диагностическая
поликлиника



ул. Попова, 24
г. Екатеринбург

Круглосуточный
стационар



ул. Бардина, 9а
г. Екатеринбург

Хирургический
корпус



ул. Краснокамская, 36
г. Екатеринбург

Реабилитационный
комплекс



Загородное отделение,
г. В.Сысерть, пос. Луч

Круглосуточный
стационар



всего 10 000
госпитализаций,
в том числе
ВМП - 858



объем
поликлинической
помощи 80 000
посещений



110 врачей,
37 специальностей и
36 педагогов,
7 специальностей

Команда проекта



**Дугина Елена
Александровна,**
и.о. главного врача,
главный внештатный
детский специалист –
невролог МЗ РФ в
УрФО



**Галеева Ксения
Васильевна,**
начальник
организационно-
методического отдела,
специалист по
социальной работе



**Осипова Екатерина
Александровна,**
специалист по
социальной работе



Миссия проекта

Формирование коммуникативной компетентности сотрудников медицинской организации при взаимодействии с людьми с инвалидностью



Цель проекта

Повышение качества и доступности медицинской помощи для пациентов с инвалидностью

Установленная проблема:

1. Несформированность культуры и навыков взаимодействия персонала (медицинского и немедицинского) с людьми с инвалидностью
2. Отсутствие единого подхода к пониманию инвалидности и доступной среды в медицинской организации
3. Отзывы пациентов с инвалидностью о негативном опыте взаимодействия с персоналом медицинской организации



Задача проекта

обучить сотрудников медицинской организации правилам взаимодействия с людьми с инвалидностью



Актуальность рассматриваемой проблемы обусловлена

- неуклонным ростом количества детей-инвалидов в Российской Федерации
- изменениями в законодательстве, направленными на формирование доступной среды для инвалидов

Новаторство предложенного решения:

- ▶ обучение сотрудников всех должностей и специальностей без отрыва от профессиональной деятельности с применением дистанционных технологий, а также очные семинары с использованием практических ситуационных задач, что позволяет полностью погрузиться в изучаемую тему и реализовать на практике полученные знания;
- ▶ разработка методических рекомендаций по организации обучения вновь принимаемых сотрудников коммуникативным основам взаимодействия с инвалидами и маломобильными гражданами в соответствии с указаниями Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации

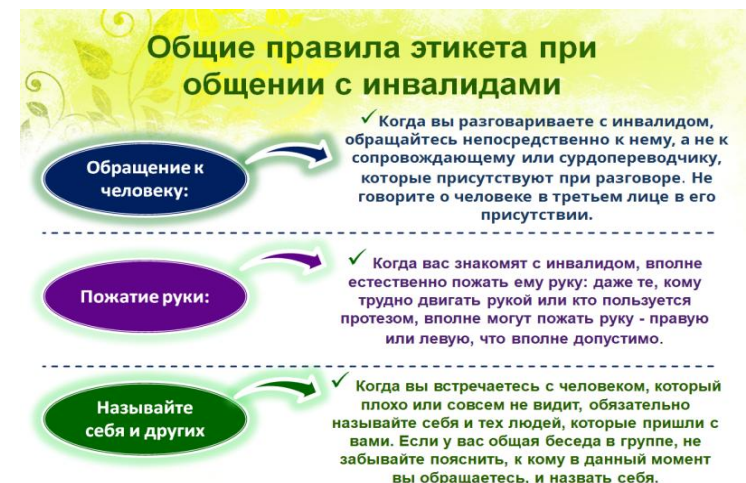
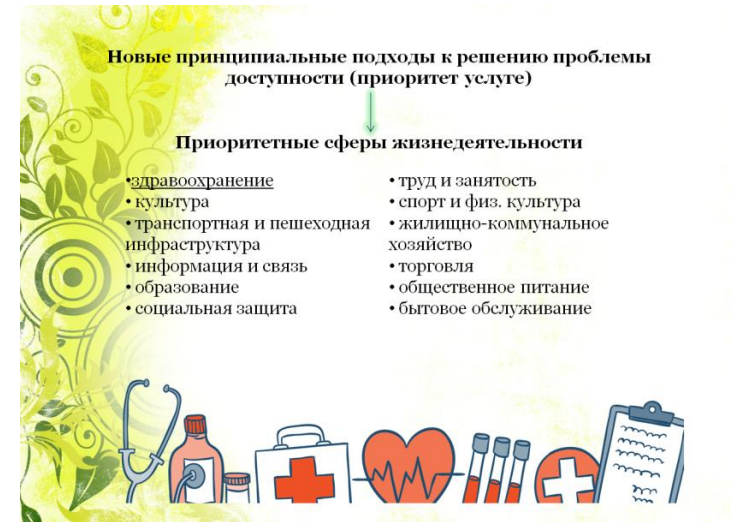
Стратегия разрешения проблемы

- ▶ Разработка краткосрочных и долгосрочных моделей обучения
- ▶ Разработка локальных нормативно-правовых актов
- ▶ Создание единой открытой базы знаний для всех сотрудников по взаимодействию с людьми с инвалидностью
- ▶ Ежегодное обучение всех сотрудников с применением различных форм: очные встречи, лекции, ситуационные задачи, дистанционное обучение
- ▶ Разработка тестовых заданий для проверки знаний сотрудников
- ▶ Отработка навыков взаимодействия с пациентами с инвалидностью на рабочих местах
- ▶ Регулярное повышение квалификации специалистов проектного офиса



Методы, используемые при реализации проекта:

- **научно-теоретическое исследование** (изучение, отбор, систематизация, анализ материала)
- **эмпирические методы исследования** (анализ нормативно-правовой базы, тестирование)
- **административные методы** (утверждение внутренних приказов, внесение дополнений в должностные обязанности сотрудников и т.д.)
- **лекции**
- **презентации**
- **ситуационные задачи**



Инструменты проектного управления



Обучение сотрудников учреждения (в разных отделениях)

Описание прототипа проектного офиса

Ответственные лица



начальник
организационно-методического
отдела

специалист по социальной работе



располагают соответствующей нормативно-регламентной базой процессов управления проектами, методологией проектного управления



имеют библиотеку документов, необходимых для унификации проектной документации в организации



являются разработчиками специализированной информационной системы (базы знаний для сотрудников)






являются квалифицированными специалистами, обеспечивающими поддержку процессов управления проектами медицинской организации

Практическая значимость проекта

- ▶ обеспечение равного доступа инвалидов к реабилитационным услугам
- ▶ единый подход к организации сопровождения пациентов с инвалидностью во всех подразделениях учреждения
- ▶ увеличение доли инвалидов, положительно оценивающих оказанные медицинские услуги
- ▶ снижение количества жалоб пациентов и сопровождающих их лиц по поводу некомпетентного общения со стороны персонала
- ▶ повышение уровня доступности учреждения здравоохранения для инвалидов и других маломобильных групп населения

Практические инструменты реализации проекта

- **кадровые** (администрация учреждения, старшие медицинские сестры отделений, администраторы, охрана учреждения, квалифицированные специалисты, реализующие проект);
- **нормативно-правовые** (приказы Министерства здравоохранения, приказы главного врача);
- **программно-методические** (алгоритм действий сотрудников, памятка для пациентов и т.д.);
- **материально-технические** (информационные стенды, буклеты, инструктажи).

<p style="text-align: center;">  ПРАВИТЕЛЬСТВО СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ (Минздрав Свердловской области) ПРИКАЗ </p> <p>18.11.2022 № <u>2620-н</u></p> <p style="text-align: center;">г. Екатеринбург</p> <p>Об утверждении Плана мероприятий («дорожной карты») по повышению значений показателей доступности для инвалидов объектов и услуг в государственных учреждениях, подведомственных Министерству здравоохранения Свердловской области</p> <p>В соответствии с пунктом 1 части 4 статьи 26 Федерального закона от 01 декабря 2014 года № 419-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов», постановлением Правительства Российской Федерации от 17.06.2015 № 599 «О порядке и сроках разработки федеральными органами исполнительной власти,</p>	<p style="text-align: center;"> МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ  Государственное автономное учреждение здравоохранения Свердловской области «Многопрофильный клинический медицинский центр «Боюм» (ГАУЗ СО «МКМЦ «Боюм») </p> <p style="text-align: center;">ПРИКАЗ</p> <p>« <u>02</u> <u>май</u> 2023г. № <u>107</u></p> <p style="text-align: center;">г. Екатеринбург</p> <p>Об утверждении Положения о порядке предоставления услуг инвалидам и маломобильным группам населения в ГАУЗ СО «МКМЦ «Боюм»</p> <p>В целях реализации положений Конвенции ООН «О правах инвалидов» от 13.12.2006г., Федерального закона от 24.11.1995г. № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации», Федерального закона от 03.05.2012г. № 46-ФЗ «О ратификации Конвенции о правах инвалидов», Федерального закона от 01.12.2014г. № 419-ФЗ «О внесении</p>	<p style="text-align: center;"> МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ  Государственное автономное учреждение здравоохранения Свердловской области «Многопрофильный клинический медицинский центр «Боюм» (ГАУЗ СО «МКМЦ «Боюм») </p> <p style="text-align: center;">ПРИКАЗ</p> <p>« <u>18</u> « <u>ноя</u> » 2023г. № <u>73</u></p> <p style="text-align: center;">г. Екатеринбург</p> <p>Об утверждении Плана мероприятий («дорожной карты») по повышению значений показателей доступности для инвалидов объектов и услуг в ГАУЗ СО «МКМЦ «Боюм»</p> <p>Во исполнение Приказа Министерства здравоохранения Свердловской области от 18.11.2022 №2620-п «Об утверждении Плана мероприятий («дорожной карты») по повышению значений показателей доступности для инвалидов объектов и услуг в государственных учреждениях, подведомственных Министерству здравоохранения Свердловской области», в целях повышения эффективности работы по обеспечению доступности медицинских услуг для инвалидов и реализации мероприятий по повышению уровня доступности объектов в ГАУЗ СО «МКМЦ «Боюм»</p> <p>ПРИКАЗЫВАЮ:</p> <p>1. Утвердить План мероприятий («дорожную карту») по повышению</p>
---	--	--

Ресурсы, затраченные при реализации проекта

- ▶ **Материально-технические ресурсы:** компьютер, проектор, аудитории для проведения встреч с персоналом
- ▶ **Трудовые ресурсы:** административный ресурс, исполнители проекта
- ▶ **Информационные и интеллектуальные ресурсы:**
 - международные, федеральные, региональные нормативно-правовые документы
 - методические материалы Министерства труда и социальной защиты РФ
 - просветительские семинары по вопросам организации доступной среды для инвалидов и других маломобильных групп населения ФРЦ ФГБУ ФНОЦ МСЭ и Р им. Г.А. Альбрехта Минтруда России
- ▶ **Организационно-методические:** приказ Министерства здравоохранения Свердловской области, локальные приказы учреждения

5. Алгоритм действий сотрудников МКМЦ «Бонум» по оказанию помощи при предоставлении услуг инвалидам и маломобильным группам населения, в том числе в случае применения кнопок вызова персонала (далее – Алгоритм действий)

5.1. Цель Алгоритма действий:

- повышение доступности предоставления медицинских услуг в МКМЦ «Бонум» для различных категорий инвалидов и маломобильных групп населения;
- стандартизация последовательности действий сотрудников МКМЦ «Бонум» при оказании медицинской помощи пациентам с инвалидностью.

5.2. Алгоритм действий предусматривает следующие меры:

- встреча лиц с ограниченными физическими возможностями у входа;
- сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения

5.3. Для получения медицинских услуг инвалид обращается к работникам регистратуры или дежурному администратору.

5.3.1. В консультативно-диагностических поликлиниках:

- услышав сигнал, поступивший от кнопки вызова персонала, дежурный администратор выходит на крыльцо и открывает двери;
- пациенту на костылях предлагает инвалидное кресло-коляску при входе в здание,

Описание хода реализации проекта

- Изучение актуальной нормативно-правовой базы РФ по вопросам обеспечения доступности помощи в медицинских организациях
- Разработка локальных нормативных актов организации
- Подготовка образовательных материалов и отчетных форм
- Проведение обучения сотрудников
- Анализ результатов



Обучение сотрудников учреждения (в разных отделениях)



Журнал регистрации обучающихся

Критерии оценки эффективности проекта и достижения целевых индикаторов

- количество сотрудников, прошедших обучение и успешно выполнивших проверочное тестовое задание (N=100%)
- увеличение количества положительных отзывов пациентов с инвалидностью о взаимодействии с персоналом МКМЦ «Бонум» минимум на 50%
- внедрение утвержденного регламента взаимодействия персонала с людьми с инвалидностью на уровне медицинской организации
- демонстрация персоналом полученных компетенций в процессе взаимодействия с людьми с инвалидностью
- наличие информационной базы о правилах общения с инвалидами, доступной для каждого сотрудника

Результаты, полученные после реализации проекта

ГЛАВНЫЙ РЕЗУЛЬТАТ:

- на **75%** сократилось количество жалоб пациентов и сопровождающих их лиц по поводу некомпетентного общения со стороны персонала
- созданы условия для комфортного получения пациентами медицинской помощи путем формирования коммуникативных компетенций у сотрудников

ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ:

- более **400** сотрудников ГАУЗ СО «МКМЦ «Бонум» прошли обучение правилам взаимодействия с людьми с инвалидностью в 2023 году
- сформирована **открытая база знаний** для сотрудников по основам взаимодействия с инвалидами (НПА, этикет общения и др.)
- сформирован **единый подход к организации сопровождения** пациентов с инвалидностью во всех подразделениях ГАУЗ СО «МКМЦ «Бонум»

Подтверждением значимости нашей работы стало приглашение во Дворец водных видов спорта Свердловской области с целью обучения сотрудников (тренеров, администраторов) правилам взаимодействия с инвалидами в рамках Чемпионата России по спорту лиц с поражениями опорно-двигательного аппарата и Кубка России по спорту слепых 21.06-27.06.2024 г.



Рекомендации и перспективы реализации проекта



Проект не имеет временных рамок и может быть продолжен.

Тематика ежегодного обучения сотрудников может меняться в зависимости от видов нарушений организма (например, этика общения с инвалидами по слуху, по зрению), от изменений в законодательстве и др.



Проект может быть реализован в любом учреждении здравоохранения



Учитывая **социальную значимость** проекта, принимая во внимание необходимость создания доступной среды для пациентов с инвалидностью в учреждениях здравоохранения, рекомендуем привлекать в качестве экспертов/наставников общественные некоммерческие организации инвалидов

ПОТЕНЦИАЛ ТИРАЖИРОВАНИЯ

Не требует дополнительных финансовых расходов

Чтобы внедрить практику в другой организации, необходимо выполнить все этапы реализации проекта (от изучения актуальной нормативно-правовой базы до проведения обучения сотрудников)

Россия, Свердловская обл., г. Екатеринбург,
ул. Академика Бардина, д. 9а, индекс 620149
Телефон: +7-343-240-42-68.
Факс: +7-343-240-36-97.
Электронная почта: bonum@bonum.info

