



Внедрение эффективной системы оказания экстренной медицинской помощи в поликлинике на основе постоянного практического обучения разных групп персонала

ГБУЗ РБ Поликлиника № 46 г. Уфа



Проектная команда



**Кокина
Наталья Валерьевна**

Главный врач



**Зуева
Любовь Петровна**

Заведующий отделом
внутреннего контроля
качества
и безопасности
медицинской
деятельности



**Иванова
Елена Владимировна**

Заведующий отделом
по клинко-
экспертной работе



**Рахматуллина
Алина Наилевна**

Врач отдела
внутреннего контроля
качества
и безопасности
медицинской
деятельности



**Габидуллина
Линара Фаритовна**

Врач-терапевт
кабинета экстренной
помощи

Миссия:

«Своевременное и эффективное оказание экстренной медицинской помощи для спасения жизни и здоровья наших пациентов!»



Цель проекта:

Повышение эффективности процесса оказания экстренной медицинской помощи путем внедрения системы постоянного обучения разных групп персонала с последующей аттестацией



Установленная проблема:

1. Сложность охвата эффективным обучением разных групп персонала, с учетом различных случаев необходимости оказания ЭМП
2. Отсутствие единой электронной базы знаний по вопросу оказания ЭМП, использование алгоритмов оказания ЭМП в практике, которые не соответствуют клиническим рекомендациям
3. Отсутствие мониторинга показателей эффективности

Задачи проекта



Формирование электронной базы знаний

персонала по
оказанию ЭМП на
основе доказательной
медицины



Создание

кабинета экстренной
помощи и
симуляционного
кабинета



Внедрение

эффективной системы
оказания экстренной
медицинской помощи
в поликлинике на
основе постоянного
практического
обучения разных групп
персонала



100 %

охват обучением
медицинского и
немедицинского
персонала ЭМП



Организация

мониторинга
эффективности
организации оказания
ЭМП, обучения и
оказываемой ЭМП

Актуальность рассматриваемой проблемы

Частота возникновения экстренных состояний пациентов в поликлинике остается на высоком уровне, что требует мобилизации сотрудников к немедленному оказанию медицинской помощи.

Несвоевременное оказание помощи, незнание принципов оказания экстренной медицинской помощи может привести к осложнениям заболеваний пациента, а также к летальному исходу

Новаторство предложенного проекта

Эффективное, своевременное оказание экстренной медицинской помощи на основе системного обучения разных групп персонала

Стратегия

разрешения проблемы

1. Создание службы для оказания экстренной помощи (выделении врачебного и среднего медицинского персонала), кабинета экстренной помощи
2. Формирование электронной базы знаний персонала по оказанию ЭМП на основе доказательной медицины
3. Формирование укладок для оказания ЭМП по единому стандарту
4. Открытие симуляционного кабинета с оснащением наглядными материалами, манекеном, расходными материалами, укладкой для оказания экстренной помощи
5. Организация мониторинга эффективности оказания экстренной медицинской помощи
6. Создание системы постоянного практического обучения персонала по вопросам оказания ЭМП, с актуализацией и совершенствованием образовательной программы по мере накопления новой информации:
 - по разборам случаев оказания ЭМП в других медицинских организациях;
 - по результатам бенчмаркинга;
 - по результатам мониторинга эффективности обучения персонала, которая оценивается как по результатам занятий в симуляционном кабинете, так и по действиям персонала в реальных условиях необходимости оказания помощи

Каскадный метод управления проектом (Waterfall)

*Проведение тематического аудита
«Организация оказания экстренной
медицинской помощи
в поликлинике»*

Формирование рабочей группы

*Формирование базы знаний, закуп
медицинского оборудования, изделий
и лекарственных препаратов*

*Открытие симуляционного кабинета
и внедрение эффективной системы оказания
экстренной медицинской помощи в поликлинике на
основе постоянного практического обучения
разных групп персонала по образовательной
программе*

*Мониторинг
эффективности
систематизации процесса,
постоянное обучение персонала*

Описание проектного офиса

Паспорт проекта

Общие данные

Заказчик: Главный врач ГБУЗ РБ Поликлиника №46 г. Уфа Кокина Н.В
Проект: «Внедрение эффективной системы оказания экстренной медицинской помощи в поликлинике на основе постоянного практического обучения разных групп персонала»

Время реализации проекта:

Ноябрь 2022-март 2023 гг.

Руководитель проекта: заведующий ОВККиБМД Зуева Л.П

Рабочая группа: Иванова Е.В., Рахматуллина А.Н., Габидуллина Л.Ф

Обоснование:

1. Формирование базы знаний персонала по оказанию ЭМП на основе доказательной медицины
2. Создание симуляционного кабинета
3. Внедрение эффективной системы оказания экстренной медицинской помощи в поликлинике на основе постоянного практического обучения разных групп персонала
4. мониторинга эффективности организации оказания ЭМП, обучения и оказываемой ЭМП

Цель проекта:

Повышение эффективности процесса оказания экстренной медицинской помощи путем внедрения системы постоянного обучения с последующей аттестацией сотрудников

Эффекты

1. Создание службы для оказания экстренной помощи (выделении врачебного и среднего медицинского персонала), кабинета экстренной помощи
2. Формирование электронной базы знаний персонала по оказанию ЭМП на основе доказательной медицины
3. Формирование укладок для оказания ЭМП по единому стандарту
4. Открытие симуляционного кабинета с оснащением наглядными материалами, манекеном, расходными материалами, укладкой для оказания экстренной помощи
5. Организация мониторинга эффективности оказания экстренной медицинской помощи
6. Создание системы постоянного практического обучения персонала по вопросам оказания ЭМП, с актуализацией и совершенствованием образовательной программы по мере накопления новой информации:

- по разборам случаев оказания ЭМП в других медицинских организациях;

- по результатам бенчмаркинга;

- по результатам мониторинга эффективности обучения персонала, которая оценивается как по результатам занятий в симуляционном кабинете, так и по действиям персонала в реальных условиях необходимости оказания помощи

Сроки:

1. Обоснование проблемы, проведение тематического аудита, анкетирования сотрудников – 01.11.2022г по 09.11.2023 г
2. Формирование рабочей группы – 14.11.2022 г
3. Защита паспорта проекта 21.11.2022г
4. Формирование плана-графика реализации проекта 28.11.2022 г по 01.12.2022 г
5. Закуп медицинского оборудования, изделий и лекарственных препаратов 05.12.2022 г по 06.02.2023 г
6. Формирование базы знаний персонала по оказанию ЭМП на основе доказательной медицины с 05.12.2022 г по 16.01.2023 г
7. Формирование укладок для оказания ЭМП по единому стандарту и открытие симуляционного кабинета с 13.02.2023 г по 17.02.2023 г
8. Внедрение эффективной системы оказания экстренной медицинской помощи в поликлинике на основе постоянного практического обучения разных групп персонала по образовательной программе, согласно плану-графику на год
1 поток обучения с 20.02 .2023 г. по 20.03.2023 г
2 поток обучения – сентябрь 2023 г
обучение на местах в течении года
9. Мониторинг срока выполнения проекта 01.11.2022 г по 27.03.2023 г
10. Сдача проекта заказчику 28.03.2023 г

Практическая значимость проекта:

После реализации проекта:

Повысилась эффективность процесса оказания экстренной медицинской помощи :

- Разработана единая электронная база знаний по ЭМП на основе доказательной медицины (всего разработано 19 локальных документов, в т.ч алгоритмов)
- Создана система постоянного обучения, регулярной актуализации образовательной программы на основе мониторинга случаев оказания экстренной помощи, мониторинга эффективности обучения персонала, которая оценивается как по результатам занятий в симуляционном кабинете, так и по действиям персонала в реальных условиях необходимости оказания ЭМП (всего обучение прошли 276 сотрудников разной категории)
- Уменьшилось время от момента возникновения экстренной ситуации до начала оказания ЭМП, что в конечном итоге привело к снижению инвалидности и смертности населения
- Открыт и оснащен кабинет экстренной помощи, симуляционный кабинет

Ресурсы



Материально-технические:

1. Закуп дефибрилятора сумма – 180 тыс рублей
2. Закуп укладок для оказания экстренной помощи в количестве 3 шт – 60 тысячи рублей
3. Закуп мешков Амбу-30 тысяч рублей
4. Закуп лекарственных средств- 20 тысяч рублей
5. Закуп манекена для отработки навыков СЛР – 45 тысяч рублей
6. Годовая заработная плата врача экстренной помощи-700 тысяч рублей
7. Годовое обслуживание программы GetCourse – 40 тысяч рублей
8. Годовое обслуживание программы Битрикс 24 – 70 тысяч рублей
9. Закуп 2 видеокамер – 6 тысяч рублей
10. Проведение ремонтных работ в кабинете экстренной помощи – 150 тысяч рублей



Кадровые:

1. Руководитель проекта: решение организационных вопросов;
2. Бухгалтерия - финансовое сопровождение проекта
3. Члены рабочей группы – реализация проекта
4. Приглашенный экзаменатор/гость (независимая оценка компетенции сотрудника)

№	Мероприятия по реализации проекта	Сроки исполнения					Ответственный	Мониторинг
		2022-2023 гг						
		ноябрь	декабрь	январь	февраль	март		
1	Обоснование проблемы, проведение тематического аудита и анкетирования персонала	01.11.- 09.11					Зуева Л.П	+
2	Формирование рабочей группы	14.11					Зуева Л.П	+
3	Защита паспорта проекта	21.11					Иванова Е.В Рахматуллина А.Н Габидуллина Л.Ф Каримова Н.Г Назарова И.Б	+
4	Закуп медицинского оборудования, изделий и лекарственных препаратов		05.12-02.02	05.12-02.02	05.12-02.02		Кокина Н.В Габидуллина Л.Ф Назарова И.Б Сабирзянова Э.М	+
5	Формирование базы знаний персонала по оказанию ЭМП на основе доказательной медицины		05.12-16.01				Иванова Е.В Рахматуллина А.Н Габидуллина Л.Ф	+
6	Формирование укладок для оказания ЭМП по единому стандарту и открытие симуляционного кабинета				13.02-17.02.		Габидуллина Л.Ф Зиганшина Л.Н	+
7	Внедрение эффективной системы оказания экстренной медицинской помощи в поликлинике на основе постоянного практического обучения разных групп персонала по образовательной программе					20.02- 20.03	Иванова Е.В Рахматуллина А.Н Габидуллина Л.Ф Каримова Н.Г Назарова И.Б	+
8	Сдача проекта заказчику					28.03	Зуева Л.П	+

Практические инструменты используемые при реализации проекта

В связи с тем, что одной из основных проблем являлась сложность охвата эффективным обучением разных групп персонала в состав рабочей группы вошли сотрудники разных категорий: это и руководящий состав, врачи, медицинские сестры и немедицинский персонал.

Руководителем группы была выбрана Зуева Л.П., заведующий отделом внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности в связи с высоким уровнем компетенции в данном вопросе. (Более подробно на слайде 13)

Для эффективного управления проектом вся работа велась на профессиональной платформе -1С-Битрикс.

С целью подробного планирования работы учетом сроков и правильного распределения ресурсов основным инструментом была выбрана диаграмма Ганта, которая позволила визуализировать план проектов, структурировать их выполнение и видеть общую картину задач.

Для реализации проекта по эффективно-системному обучению разных категорий персонала с последующей аттестацией на рабочих местах используется платформа GetCourse, которая позволяет создавать интерактивные модули по разным нозологиям, включающие в себя: видео-ролики дифференциальной диагностики и лечения экстренного состояния, техники инвазивных процедур, «вербальных назначений», техники базовой и расширенной сердечно-легочной реанимации и др.

1 этап

Проведение тематического аудита: «Оказание экстренной медицинской помощи», анкетирования сотрудников

1. Приказом главного врача утвержден состав аудиторской группы, дата, место проведения аудита
2. В ходе проведенного аудита был выявлен ряд несоответствии:
 - Отсутствует приказ по организации оказания экстренной и неотложной помощи в поликлинике;
 - Большая часть алгоритмов по оказанию ЭМП отсутствует;
 - Системное обучение по оказанию экстренной и неотложной помощи не проводится;
 - Укладки для оказания экстренной помощи не соответствует установленным требованиям;
 - Медицинское оборудование и медицинские изделия не соответствуют требованиям: отсутствует дефибриллятор, мешки Амбу и др.
3. При проведении анкетирования среди сотрудников по вопросам ЭМП :
 - Организацией оказания ЭМП в поликлинике неудовлетворены:* - врачи **85%**
 - средний медицинский персонал **54 %**
 - немедицинский персонал **25 %**
 - Отсутствием системного обучения неудовлетворены:* - врачи **92%**
 - средний медицинский персонал **81 %**
 - немедицинский персонал **45 %**
 - Чувство неуверенности при оказании ЭМП:* - врачи **88%**
 - средний медицинский персонал **81 %**
 - немедицинский персонал **98 %**

2 этап

Формирование рабочей группы

1. Приказом главного врача Кокиной Н.В., утвержден состав рабочей группы
2. В связи с тем, что одной из основных проблем являлась сложность охвата эффективным обучением разных групп персонала в состав рабочей группы вошли сотрудники разных категорий: это и руководящий состав, врачи, медицинские сестры и немедицинский персонал. Руководителем группы была выбрана Зуева Л.П., заведующий отделом внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности в связи с высоким уровнем компетенции в данном вопросе.

Члены группы:

1. Иванова Е.В., заведующий отделом по КЭР;
2. Рахматуллина А.Н., врач ОВККиБМД;
3. Габидуллина Л.Ф., врача-терапевт кабинета экстренной помощи;
4. Назарова И.Б., главная медицинская сестра;
5. Зиганшина Л.И., старшая медицинская сестра терапевтического отделения № 1;
6. Каримова Н.Г., специалист отдела кадров;
7. Сабирзянова Э.М., метролог;

С целью избежать деструктивного варианта развития событий в группе коллегиально был принят порядок деятельности группы, который устраивал всех членов, а именно:

- Все собрания группы проходили на нейтральной территории – в учебном классе, а также неформальные встречи в парке возле поликлиники;
- Место для совещаний оборудовали принадлежностями для визуального обмена информацией и ее регистрации.: флипчарт, маркеры, компьютер;
- Распределены роли среди членов группы. Например, Рахматуллина А.Н вела регламент и сообщала всем членам группы о переносе собрания, в то время как Галлимова Н.Г., вела учет «тайминга» времени проведения совещаний, который не должен был превышать 40 минут;
- Обозначена периодичность собраний - вторник.
- Для повышения результативности проведенных собраний обозначался регламент того, что члену группы необходимо сделать «вне собрания», с дальнейшим контролем выполнения тех или иных задач на следующем собрании;
- Результаты деятельности рабочей группы ежемесячно докладывались главному врачу

Для мотивирования членов рабочей группы применялась система материальной и нематериальной мотивации: бесплатные билеты в театр для всех членов семьи и премия в размере оклада

3 этап

Формирование единой электронной базы знаний по оказанию экстренной медицинской помощи на основе доказательной медицины, закуп медицинского оборудования, изделий и лекарственных препаратов, создание единых укладок

1. Разработан единый алгоритм организации оказания экстренной помощи, согласно которому:
 - В регистратуре выделен отдельный телефон с № тел.146, по которому звонят ТОЛЬКО в случае экстренного состояния
 - Сотрудник говорит : «№ кабинета, экстренное состояние , которое возникло»
 - Регистратор немедленно оповещает врача кабинета экстренной помощи о том, что случилось экстренное состояние, вызывает параллельно м/с процедурного кабинета
 - Врач кабинета экстренной помощи берет укладку, ЭКГ-аппарат и направляется в кабинет/коридор/лестница, где произошло экстренное состояние

! При отсутствии врача кабинета экстренной помощи регистратор самостоятельно берет укладку, ЭКГ-аппарат (ключ от кабинета находится рядом с телефоном № 146) и несет туда, где произошло экстренное состояние, параллельно другой регистратор вызывает врача-терапевта, процедурную м/с

2. Разработаны основные алгоритмы для оказания экстренной медицинской помощи с пошаговыми действиями, наименованиями и дозами лекарственных препаратов по нозологиям

3. Созданы единые укладки для оказания экстренной медицинской помощи в кабинетах: экстренной помощи, процедурном кабинете, дневном стационаре, укладки при возникновении анафилактического шока в кабинет врача-хирурга, ЛОР-ра, прививочном кабинете

4 этап

Открытие симуляционного кабинета и внедрение эффективной системы оказания экстренной медицинской помощи в поликлинике на основе постоянного практического обучения разных групп персонала

1. Создан симуляционный кабинет для отработки навыков оказания экстренной медицинской помощи, который оснастили:
 - Манекеном для отработки навыков СЛР;
 - Укладкой для оказания экстренной медицинской помощи;
 - Методическими пособиями, алгоритмами;
2. С целью проведения эффективного обучения разной категории персонала внедрена система эффективного обучения разных категорий персонала с последующей аттестацией на рабочих местах

Программа состоит **из 2 модулей**: образовательный модуль и модуль аттестации сотрудников на рабочих местах

Обучение и аттестация проходят с учетом должности сотрудника:

- врач;
- средний медицинский персонал;
- немедицинский персонал;

Основной вектор обучения врачебного состава направлен на правильную диагностику и лечение экстренного состояния, в то время как вектор обучения среднего медицинского персонала это правильное и четкое выполнение врачебных назначений («вербальные назначения») и техники выполнения инвазивных процедур

Немедицинский персонал осваивает порядок организации оказания ЭМП в поликлинике и базовую сердечно-легочную реанимацию

**Открытие симуляционного кабинета
и внедрение эффективной системы оказания экстренной медицинской помощи в поликлинике
на основе постоянного практического обучения разных групп персонала**

Обучение сотрудников



Самообучение

1. Организовано систематическое обучение сотрудников оказанию ЭМП на платформе GetCourse.
2. Созданы интерактивные модули по разным нозологиям, которые включают в себя:
 - видео-ролики дифференциальной диагностики и лечения экстренного состояния, техники инвазивных процедур, «вербальных назначений», техники базовой и расширенной сердечно-легочной реанимации и другим;
 - презентационный материал
3. Для быстрого и удобного поиска локальных документов, алгоритмов загружена база знаний по вопросам ЭМП
4. Создан чат «вопрос-ответ» в который сотруднику может задать интересующий вопрос



Применение «Деловых игр»

1. С целью укрепления командного духа, повышения вовлеченности и удовлетворенности персонала одним из методов активного обучения в поликлинике внедрен формат обучения «Деловая игра», которая помогает отработать навык оказания ЭМП, способствует быстрому усвоению знаний на основе симуляции различных экстренных состояний.
2. Был обучен весь персонал, причем «состав команд» сформирован по принципу «медицинский и немедицинский персонал» для повышения эффективности процесса обучения и вовлечения персонала

Открытие симуляционного кабинета и внедрение эффективной системы оказания экстренной медицинской помощи в поликлинике на основе постоянного практического обучения разных групп персонала

Аттестация сотрудников



1. Для аттестации сотрудников в поликлинике утверждена комиссия.

Состав комиссии:

- Заведующий отделением/отделом (для оценки компетентности «своего «сотрудника»)
- Заведующий отделом внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности;
- Приглашенный экзаменатор/гость (независимая оценка компетенции сотрудника)
- Врач кабинета экстренной помощи

2. Аттестация сотрудников происходит в 2 этапа:

- Ответ на симуляционные задачи (Кейс);
- Практическая демонстрация СЛР на манекене

Регистрация ответов происходит в разработанных чек-листах, который состоит из 10 вопросов

Сотрудник считается прошедшим аттестацию при результате **свыше 80%**

При результате ниже 80% сотрудник направляется на повторное обучение и курацию врача кабинета экстренной помощи.

При 2-х кратной неудовлетворительной аттестации комиссия выносит вопрос о рассмотрении компетенции сотрудника и занимаемой должности главному врачу.

По итогам проведенной аттестации формируется рейтинг сотрудников.

Для сотрудников, которые **набрали 100 баллов** разработана материальная и нематериальная мотивация.

Примером нематериальной мотивации служит награждение почетной грамотой на общем оперативном совещании

Изменения в программу обучения вносятся:

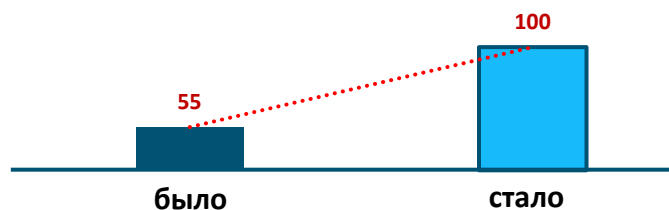
- по результатам обратной связи от сотрудников после прохождения цикла занятий и сдачи аттестации;
- по мере обновления информации по оказанию ЭМП

Критерии оценки эффективности и достижение индикаторов

Критерии оценки эффективности систематизации процесса оказания экстренной медицинской помощи

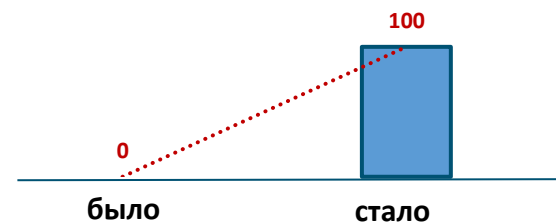
1)

Соответствие алгоритмов
клиническим рекомендациям (%)



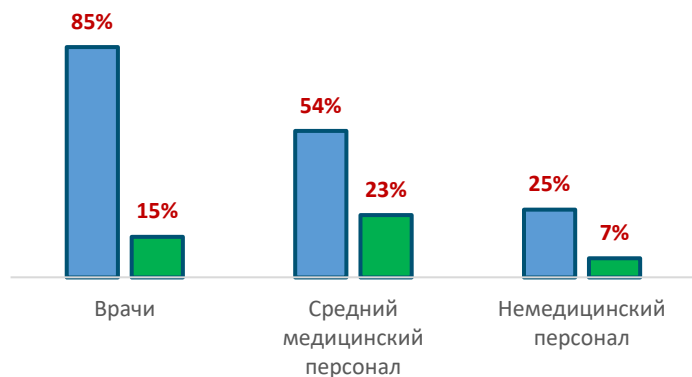
2)

Системное обучение
персонала оказанию ЭМП (%)



3)

Неудовлетворенность
организацией ЭМП (%)



Неудовлетворенность отсутствием
системного обучения персонала (%)



Чувство неуверенности при оказании
ЭМП (%)



■ было
■ стало

■ было
■ стало

■ было
■ стало

Критерии оценки эффективности и достижение индикаторов

Критерии оценки эффективности оказываемой экстренной медицинской помощи:

1)

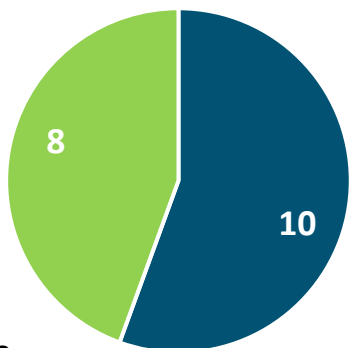


Уменьшение времени от момента возникновения неотложного состояния – до момента оказания экстренной помощи

Было 4 минуты - Стало 1 минута 35 секунд

2)

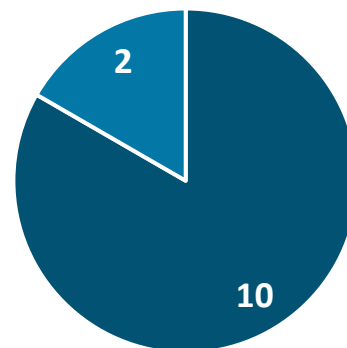
Число госпитализаций после оказания ЭМП за январь-март 2022 г.



Число госпитализаций

Всего случаев оказания ЭМП

Число госпитализаций после оказания ЭМП за январь-март 2023 г.

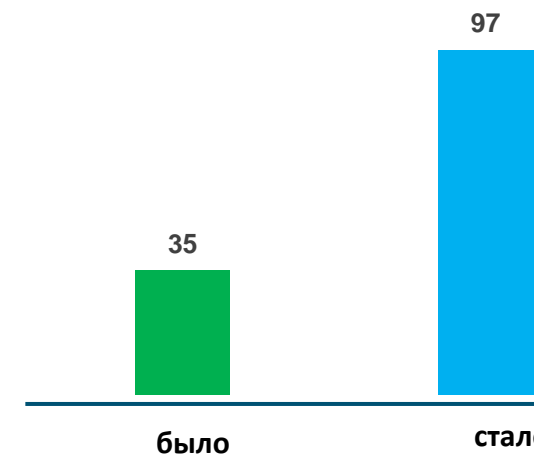


Число госпитализаций

Всего случаев оказания ЭМП

3)

Соблюдение алгоритмов оказания ЭМП (%)



1. Продолжить внедрение эффективной системы оказания экстренной медицинской помощи в поликлинике на основе постоянного практического обучения разных групп персонала
2. Персонализированный подход в обучении каждого сотрудника
3. Проведение системного обучения оказанию ЭМП не только сотрудников, но и пациентов, заинтересованных организаций на базе «Школы экстренной медицинской помощи»

Определения потенциала тиражирования проекта

1. Проведено пилотное внедрение проекта «Эффективной системы оказания экстренной медицинской помощи в поликлинике на основе постоянного практического обучения разных групп персонала» в ГKB № 9 г.Уфы. Результатом внедрения стало так же повышение удовлетворенности персонала и повышение эффективности оказания ЭМП.
2. Данный проект позволит применить единых подход к оказанию экстренной медицинской помощи в амбулаторно-поликлинических учреждениях Республики Башкортостан
2. Системное обучение персонала навыкам оказания экстренной медицинской позволит увеличить количество сохраненных жизней, снизить инвалидизацию и осложнения заболеваний