

Государственное бюджетное учреждение Архангельской области «Северодвинская станция скорой медицинской помощи»

Технологии по повышению удовлетворенности пациентов качеством оказания скорой медицинской помощи в городе Северодвинске

Главный врач , заслуженный работник здравоохранения РФ - Павлова Е.А.

Старший фельдшер - Попова О.Н.

Фельдшер СМП - Шергина И.П.

Краткая характеристика учреждения

- ГБУЗ АО «СССМП» состоит из 2-х подстанций: центральная подстанция - в центре города и подстанция - на острове Ягры.
- В среднем по городу дежурят 14 круглосуточных бригад СМП, из них 40% врачебные бригады.
- При численности населения Северодвинска в 185,1 тыс. чел., станция СМП обслуживает до 70000 вызовов в год. Показатель обращаемости на 1000 населения в среднем составляет 370
- Радиус зоны обслуживания 45 километров. Транспортное плечо при оказании помощи пострадавшим в ДТП – 30 км подъезда к Северодвинску автомобильной дороги Архангельск – Северодвинск и 100 км Онежского тракта.



Кадры

Штаты ГБУЗ Архангельской области «СССМП»
составляют 342,5 должностей, физических лиц
263 человека.



№	Категория персонала	По штату
1	Врачи	62,75
2	Средний медперсонал	156,75
3	Младший медперсонал	45
4	Прочий персонал	75,0
5	Итого	342,5

Сертификат специалиста имеют все медицинские работники СССРМП

	Аттестация	Категория		
		Высшая	I категория	II категория
Средний медицинский персонал	52 человека 40,9%	18	20	14
Врачи	24 человека 68,6%	12	3	9

**Укомплектованность кадрами ГБУЗ АО «СССМП»
100% за счет внутреннего совместительства**



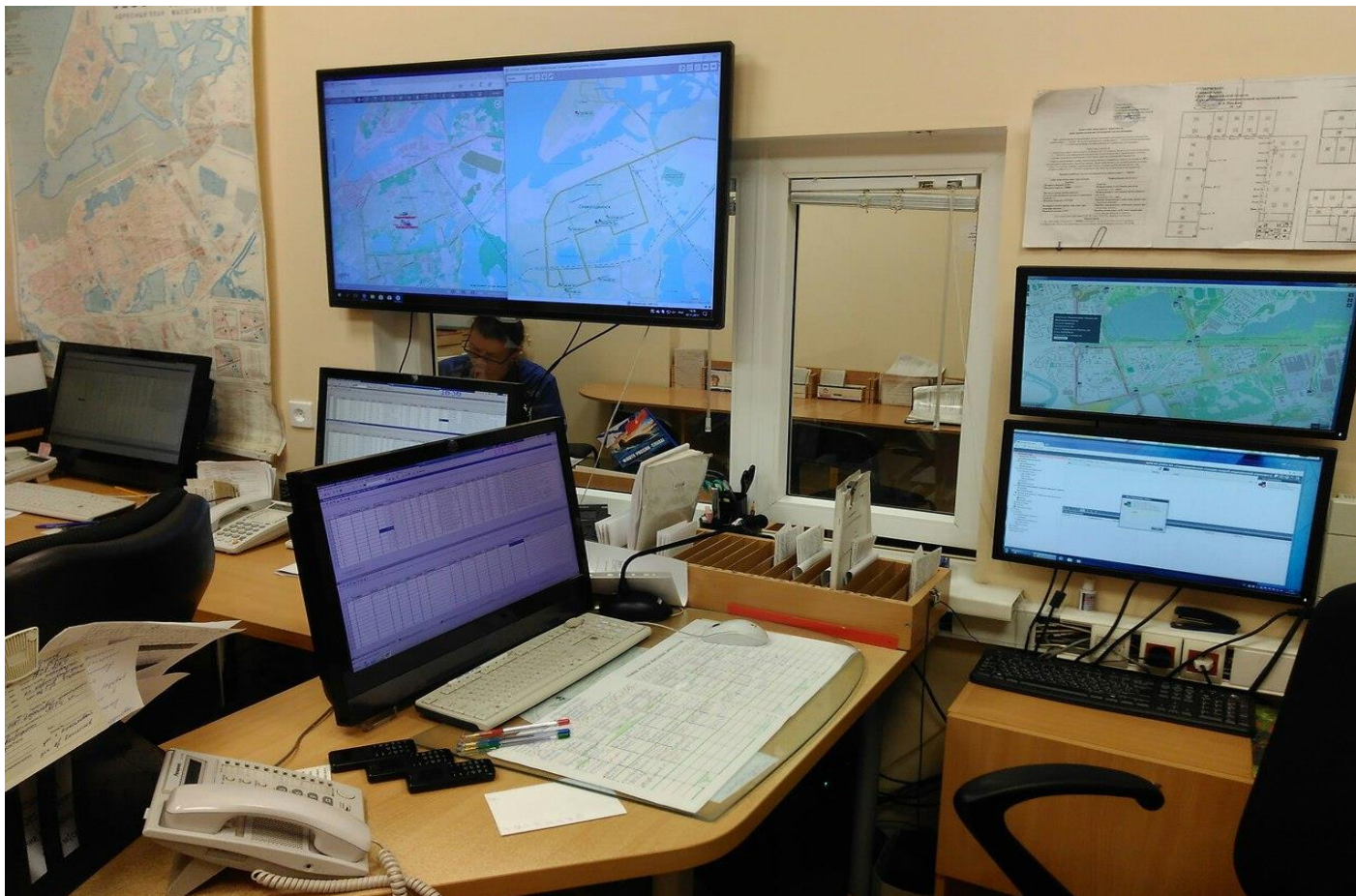
В 2017 году на северодвинскую станцию скорой медицинской помощи пришло работать 17 хорошо подготовленных молодых специалистов (9 фельдшеров и 8 медицинских сестер), из них 13 обучались в Архангельском медицинском колледже. В период с 2015-2017гг. на северодвинскую станцию скорой медицинской помощи пришло работать 31 средний медицинский работник.



Все медицинские работники прошли учебу по теме «Реанимация новорожденных»



Важнейшим звеном управления Северодвинской станции СМП является оперативный отдел.



Стандартизация правил общения с пациентом. для улучшения удовлетворенности при обращении за оказанием скорой медицинской помощью в городе Северодвинске.

- ❖ Четкие и грамотные ответы на конкретные, заданные пациентом вопросы
- ❖ Запрещено говорить «я не знаю», «мы этого не делаем», « у меня нет такой информации»
- ❖ Запрещено использовать сленговые слова, ругаться нецензурными словами, повышать голос, кричать или громко разговаривать
- ❖ Запрещено неформальное общение с пациентами любого пола
- ❖ Запрещено рассказывать о других пациентах, персонализируя их личные данные
- ❖ Запрещено копировать и передавать медицинские документы



Основные задачи оперативного отдела для повышения удовлетворенности пациентов качеством оказания медицинских услуг

1. Управление и контроль работы выездных бригад, обеспечение организации скорой медицинской помощи в зависимости от сложившейся оперативной ситуации;
2. Организация:
 - централизованного приема обращений, обеспечение доступности обращения за скорой медицинской помощью круглосуточно;
 - своевременного выполнения поступивших вызовов;
 - скорой медицинской помощи при возникновении чрезвычайной ситуации.



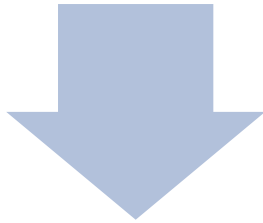
Речевые модули для повышения удовлетворенности пациентов качеством оказания скорой медицинской помощью

- ❖ Приветствие – фельдшер по приему вызовов СМП называет учреждение, приветствует, называет свой рабочий номер и обращается к звонящему
- ❖ Обращение к звонящему. Если фельдшер выяснил имя пациента, либо он представился сам, то обращение должно быть по имени отчеству (не допускается обращение на «ты»)
- ❖ Обращение максимально корректное, искреннее желание помочь, доброжелательный тон
- ❖ Если фельдшер снимает трубку, но в трубке молчание, то вежливо просит перезвонить



Дресс-код

Требования к
внешнему виду
сотрудника



Внешность
Медицинская
одежда
Обувь
Бейдж



- ❖ В 2008 году была разработана и установлена компьютерная программа обработки вызовов на базе «1С Предприятие»
- ❖ Прием вызова с оформлением электронного контрольного талона к карте вызова пациента.
- ❖ Компьютерная программа оптимизировала обработку информации, стало возможным проводить ее сортировку, поиск и фильтрацию по различным критериям.

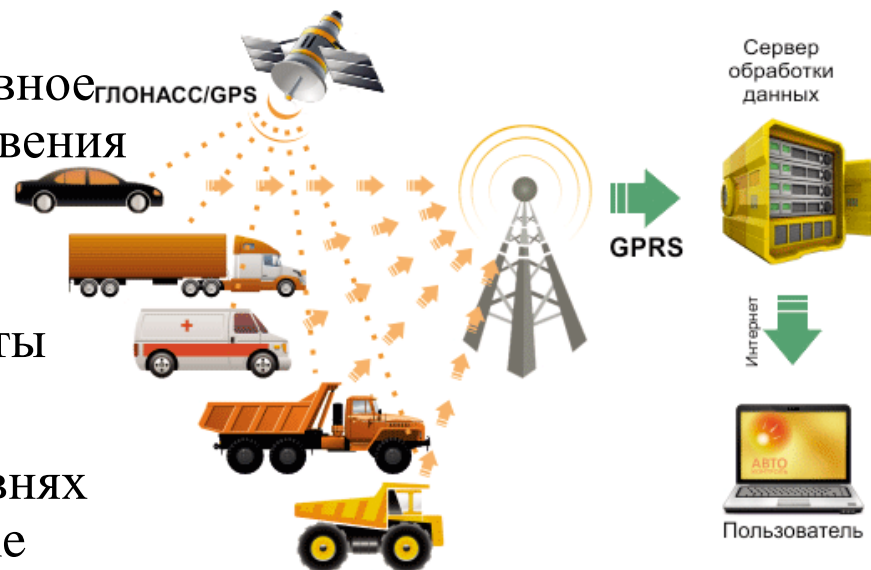


- ❖ Установлена цифровая многоканальная система записи разговоров «Незабудка»- для записи, регистрации, архивирования и документирования телефонных разговоров.
- ❖ Поступающие звонки размещаются в базу данных фонограмм с регистрацией телефонных номеров, даты и времен записи, направления звонка и дополнительной информации.
- ❖ «Незабудка» оснащена средствами воспроизведения фонограмм, средствами сортировки, поиска и фильтрации нужных записей из списка фонограмм по различным критериям.



В 2013 году ССМП оснащена системой мониторинга транспорта на основе спутниковой навигации ГЛОНАСС и GPS

- Постоянное централизованное дистанционное наблюдение за текущим расположением автомобилей СМП
- Контроль их движения и оперативное реагирование в случаях возникновения непредвиденных ситуаций или изменения маршрута.
- Повышение эффективности работы автотранспорта.
- Решение задач на различных уровнях управления и контроля – от on-line мониторинга транспорта на уровне диспетчера до стратегического планирования и анализа транспортной работы на уровне руководителя.





Главный экран ГЛОНАСС в режиме online показывает местонахождение автомобилей СМП с обновлением информации каждую минуту:

- **Синяя стрелка – автомобиль в движении**
- **Зеленая стрелка – остановка автомобиля с включенным двигателем**
- **Оливковая стрелка – остановка автомобиля с выключенным двигателем**
- **Желтая стрелка – нет связи со спутниками ГЛОНАСС**
- **Красная стрелка – сигнал тревоги**

- ❖ При приеме вызовов используются алгоритмы приема вызовов скорой медицинской помощи.
- ❖ Это позволяет фельдшеру по приему вызовов СМП и передаче их выездным бригадам СМП быстро и правильно принять решение в отношении экстренности повода к вызову и направления для исполнения бригаду соответствующего профиля, сокращая время прибытия медиков к больным и пострадавшим, требующим экстренной помощи
- ❖ При помощи ГЛОНАСС диспетчерская служба ведет контроль своевременного прибытия бригад на место вызова.



Экспертная работа

Для повышения удовлетворенности пациентов качеством оказания скорой медицинской помощью на станции СМП работает служба качества медицинской помощи. Экспертиза качества медицинской помощи проводится с использованием уровня качества лечения (УКЛ) по картам вызовов.

Средний показатель УКЛ среди врачей и самостоятельно работающих фельдшеров составляет 0,98.

Для улучшения работы по преемственности с ЛПУ ежемесячно в поликлиники города направляется информация по защищенным каналам связи о часто вызывающих пациентах.



Повышение эффективности работы оперативного отдела достигается в учреждении следующими способами:

- Психологическое тестирование сотрудников для получения рекомендаций при приеме на работу в оперативный отдел
- Систематические психологические тренинги коммуникации, уверенности, стрессоустойчивости
- Работа с психологом по выявлению «проблемного персонала», решение возникающих затруднений
- Обучение действиям в конфликтной ситуации, осуществлению профилактики ее повторного возникновения, выработке умения быстроты решения вопросов
- Психологическое просвещение, направленное на повышение и развитие психологической культуры сотрудников оперативного отдела
- Профилактика и коррекция «синдрома эмоционального выгорания»
- На базе АМК планируется тематическое усовершенствование фельдшеров по приему вызовов СМП



Совершенствование системы мотивации сотрудников оперативного отдела

- ❖ Прямое материальное стимулирование
- ❖ Косвенное материальное стимулирование
- ❖ Нематериальное стимулирование (позитивные средства мотивации и сдерживающие средства мотивации)



Проориентация лиц школьного и дошкольного возрастов



Корпоративный дух учреждения, патриотизм, любовь к профессии.





Люди, которые заняты возвращением здоровья другим людям, выказывая удивительное единение мастерства и человечности, стоят превыше всех великих на этой земле.

Вольтер.

СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!