



V БАЙКАЛЬСКИЙ МЕДИЦИНСКИЙ
МОЛОДЕЖНЫЙ ФОРУМ

ЗДОРОВЬЕ ЭНЕРГИЯ БУДУЩЕГО



БАЙКАЛЬСКИЙ МЕДИЦИНСКИЙ
МОЛОДЕЖНЫЙ ФОРУМ

Пациенториентированный подход в работе медицинской сестры

Зодбоева Туяна Валериевна
Главная медицинская сестра ГБУЗ «РКИБ» МЗ РБ
10.07.2025г., г. Улан-Удэ



V БАЙКАЛЬСКИЙ
МЕДИЦИНСКИЙ
МОЛОДЕЖНЫЙ
ФОРУМ

9-12
ИЮЛЯ

ЗДОРОВЬЕ
ЭНЕРГИЯ
БУДУЩЕГО



УЛАН-УДЭ
РАЙОННЫЙ ЗАВОД
ПО ПРОЦЕССУ



ОБЩЕСТВЕННАЯ
КОМПАНИЯ



В BRAUN



ПРОФМЕД



ПИЛОТ ГРУПП

ОФИЦИАЛЬНЫЙ ПАРТНЕР

3e Полисан



Пациентоцентричность

это модель работы медицинской организации, когда в центре находится пациент и забота о нем



Пациентоориентированность

Это тактика выстраивания эффективных конструктивных коммуникаций с пациентом



Нормативно-правовые акты, регламентирующие деятельность по пациентоориентированному подходу



Этический кодекс медицинской сестры России

Этической основой профессиональной деятельности медицинской сестры являются гуманность и милосердие.

Важнейшими задачами профессиональной деятельности медицинской сестры являются:

- комплексный всесторонний уход за пациентами и облегчение их страданий;
- восстановление здоровья и реабилитация;
- содействие укреплению здоровья и предупреждение заболеваний.

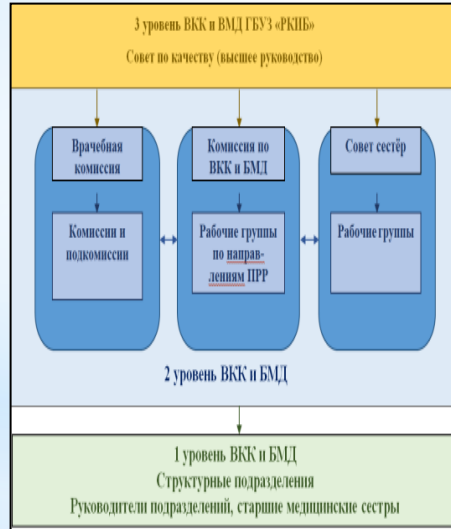
Этический кодекс дает четкие нравственные ориентиры профессиональной деятельности медицинской сестры, призван способствовать консолидации, повышению престижа и авторитета сестринской профессии в обществе, развитию сестринского дела в России.



- ❑ Федеральный закон от 21.11.2011 **№ 323-ФЗ** «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»
- ❑ Приказ Министерства здравоохранения Российской Федерации от 31.07.2020г. **№ 785н** «Об утверждении Требований к организации и проведению внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности»
- ❑ **Практические рекомендации** (предложения) по организации системы внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности в медицинской организации (стационар, поликлиника), 2022г.
- ❑ Стандарт **ГОСТ Р ИСО 9001:2015** «Системы менеджмента качества».
- ❑ Этический кодекс медицинской сестры России

Реализация принципа пациентоориентированности

Пациентоцентричность и пациентоориентированность — это требования системы внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности, начиная с сентября 2022 г.



10	Профилактика рисков, связанных с переливанием донорской крови и ее компонентов, препаратов из донорской крови	Ретюнская В.Н. зав. ОРИТ Гыргешкина Н.С., зам.гл. врача по КЭР - дублер	Усова А.Е., Ямбурова В.Е., Абидиев А.С.	Кирпичева С.Б., Баирова Ж.Д.
11	Система управления работниками в медицинской организации.	Бухашева Т.Е., начальница отдела кадров	Дугарова Р.В., Зодбова Т.В.	Бальжинимаева И.Ц. Антопина Н.В.
12	Информационная безопасность, защита персональных данных	Цыренов В.О., начальник ОИТС, Дабаев Б.Д. - дублер	Данчинова Н.В., Раднаев Н.Г.	Симонова И.И., Вахрамеева И.В.
13	Биологическая безопасность в лаборатории	Лушyreва Е.Г., зав. лабораторным отделением Доновса Д.А., зав. КДЛ - дублер	Соборова Н.М., Козина И.В.	Гунгаева Б.Н., Фролова М.В.
14	Пищевая безопасность	Черникова А.В., диетсестра Гыргенова Н.Б., кладовщик	Дугарова Р.В., Зодбова Т.В.	Хомосова Е.Ц., Антопина Н.В.
15	Обеспечение принципов пациентоцентричности при осуществлении медицинской деятельности	Дугарова Р.В., начальница отдела ВКК и БМД, Антопина Н.В., специалист отдела ВКК и БМД - дублер	Цырендашева Г.Л., Бальжинимаева И.Ц.	Цыбанова Б.Н., Будаева Т.А., Активация W
16	Управление качеством и	Гыргешкина	Жербанова Л.В.	Никитина Н.Г.

приказ от 31.03.2023г. №363
«Об организации системы ВКК и БМД
в ГБУЗ «РКИБ».

создана рабочая группа «обеспечение принципов пациенто-центричности при осуществлении медицинской деятельности», куда вошли врачи, медицинские сестры.



Реализация принципа пациентоориентированности

Кодекс профессиональной этики, корпоративной культуры и служебного поведения работников ГБУЗ «РКИБ».

Внесены изменения В Должностные Инструкции Сотрудников ГБУЗ «РКИБ», разработанные в соответствии с профессиональными стандартами

Создана комиссия по медицинской этике и деонтологии

МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ РЕСПУБЛИКИ БУРЯТИЯ
ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
«РЕСПУБЛИКАНСКАЯ КЛИНИЧЕСКАЯ ИНФЕКЦИОННАЯ БОЛЬНИЦА»

БУРЯД УЛАСАЙ ЭЛЭУРЬЕ ХАМГААЛГЫН ЯАМАН
ЭЛЭУРЬЕ ХАМГААЛГЫН ГҮРЭНЭЙ БҮДЖЕДЭЙ ЭМХИ ЗУРГААН
ХАЛДАБАРИТА УБШЭНЬӨӨ ЭМШЭЛЭЛГЫН УЛАС ТУРЫН БОЛНИЦА

ПРИКАЗ
«07» май 2025 г. № 62
Улан-Удэ

О создании комиссии по медицинской этике и деонтологии

Во исполнение ст. 71 Федерального закона РФ от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», этического кодекса медицинской сестры России, Кодекса профессиональной этики, корпоративной культуры и служебного поведения работников ГБУЗ «Республиканская клиническая инфекционная больница», в целях соблюдения принципов и норм корпоративной этики и деонтологии, реализации Ценностей больницы, разрешения нравственно-этических проблем и спорных ситуаций, создания благоприятного психологического климата, эффективного взаимодействия персонала для командной работы,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить:
 - 1.1. Состав Этической комиссии по медицинской этике и деонтологии (далее - Этическая комиссия) согласно Приложению №1 к настоящему приказу;
 - 1.2. Положение о деятельности Этической комиссии согласно Приложению №2 к настоящему приказу.
 - 1.3. Шаблон Протокола Этической комиссии согласно Приложению №3 к настоящему приказу.

Пациентоориентированный подход включает построение эффективной коммуникации между медицинскими работниками, пациентами и членами их семей (законными представителями), организационные мероприятия по повышению их удовлетворенности, мониторинг удовлетворённости пациентов.





Отсутствие контакта, формальные взаимоотношения врача, медицинской сестры и пациента

- снижают информативность сбора анамнеза,
- ухудшает результаты лечения,
- способствуют переходу заболевания в хроническую форму

Наличие контакта между врачом, медицинской сестрой и пациентом

- обеспечивает успешность лечебно-диагностического процесса,
- повышает информативность анамнеза,
- способствует снижению риска формирования хронической патологии,
- повышает качество жизни пациента





Основные проблемы и пути решения

Постановка проблемы:

- Врачи не всегда видят в пациенте обычного человека и лечат болезнь.
- Пациенты имеют многолетний негативный опыт в сторонних ЛПУ и ожидают более внимательного отношения к себе.

Задачи:

- Добиться активной вовлеченности пациентов и их семей в процессы оказания медицинской помощи и ухода.
- Уменьшить степень конфликтности.
- Повысить уровень удовлетворенности у пациентов.
- Вовлечь всех сотрудников организации в единую миссию пациентоцентричности.



Применяются ключевые компоненты пациентоориентированного подхода

- ☐ Информирование и образование пациента через Школы здоровья.
- ☐ Эмпатия: понимание и психологическая поддержка. Улыбка и внимание медсестры дают возможность Пациенту почувствовать себя нужным и значимым.
- ☐ Конфиденциальность и уважение личности пациента, учет его мнения. Техника активного слушания. Стремиться максимально помочь любому Пациенту.
- ☐ Сотрудничество и совместное принятие решений. Установление доверительного контакта, снятие тревоги и страхов у пациента
- ☐ Вовлечение членов семьи пациентов и их близких
- ☐ Индивидуализация плана ухода
- ☐ Система оценки результатов и непрерывного улучшения

**Пациенты могут предъявлять свои
требования**

**Дайте мне
именно то,
что я хочу.**

**Решите мою
проблему
тогда, когда я хочу.**

**Доставьте ценность
туда,
куда я хочу.**

**Не транжирьте мое
время**



Родственники или ухаживающие за пациентом тоже
могут предъявлять требования

1. Бывают часто
агрессивны

2. Обладают
манипуляторным
типом поведения

3. Иногда критически
оценивают навыки
медсестры, думают
что она неправильно
делает ту или иную
манипуляцию

4. Не умеют правильно
выслушать медицинского
работника

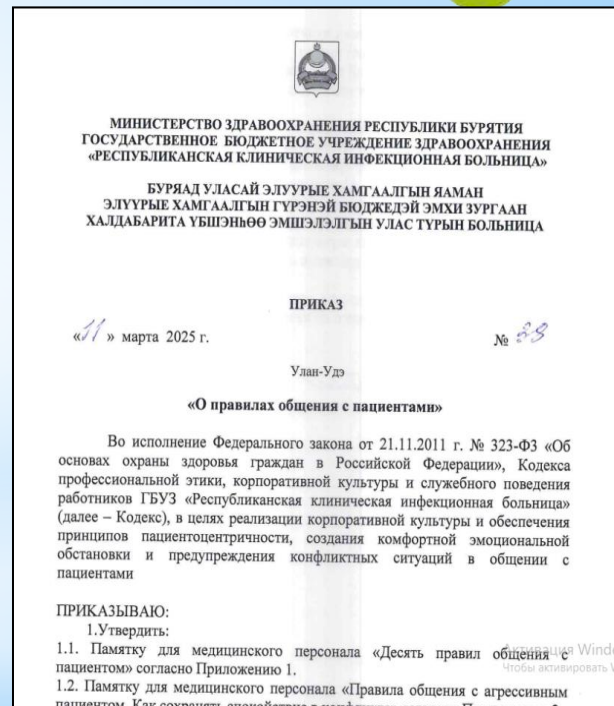
Основные этические принципы для среднего и младшего персонала ГБУЗ «РКИБ» (из Кодекса ГБУЗ «РКИБ»)



- **знать и соблюдать права пациента**, санитарные правила, технику безопасности, инструкции к применению медицинской техники и лекарственных препаратов;
- **не подвергать пациента неоправданному риску**;
- **выполнять свою работу одинаково качественно и доброжелательно по отношению к пациентам**, независимо от ответной реакции пациентов, возможных добровольных подарков или официальной оплаты услуг;
- **стремиться сохранять взвешенную самооценку, независимо от положительных (или отрицательных) слов со стороны пациента**, при необходимости уметь предупредить конфликт или попросить о помощи врача;
- **не перекладывать свои обязанности на коллег, пациентов, их родственников**, что не исключает привлечение последних в качестве помощников;
- **приветствуется при обоюдном согласии дружеское общение с коллегами и пациентами**, при этом необходимо избегать навязывания собеседнику своих моральных, религиозных, политических убеждений;
- **недопустимо обращаться к пациентам на "ты" и вместо имени, отчества или фамилии говорить "больной" и "больная"**; обезличенное, невежливое обращение и, наоборот, излишняя фамильярность не могут способствовать установлению контакта между персоналом и больным, не создают обстановки взаимного доверия и уважения;
- **при установлении очередности оказания медицинской помощи нескольким пациентам необходимо руководствоваться только медицинскими критериями, исключая какую-либо дискриминацию**;
- **в случаях, требующих по медицинским показаниям контроля поведения пациента, следует ограничивать свое вмешательство в личную жизнь пациента исключительно профессиональной необходимостью**;
- **при проведении процедур стремиться избегать нахождения в помещении других лиц, в том числе врача и родственников, или их внезапного появления**;
- **уметь успокоить пациента и убедить его в полезности процедур, сопровождающихся болевыми ощущениями**;
- **уметь создавать физический, эмоциональный и духовный комфорт**;
- **избегать вредных привычек, нарушения режима труда и отдыха, соблюдать правила личной гигиены и рационального питания**;
- **не исполнять обязанности в состоянии алкогольного, наркотического, токсического опьянения**;
- **оказание безвозмездной помощи малоимущим пациентам во внерабочее время - личное дело каждого медицинского работника.**

Разработан приказ от 11.03.25г. №38 «О правилах общения с пациентами в ГБУЗ «РКИБ», где утверждены:

- › Памятка для медицинского персонала «Десять правил общения с пациентом»
- › Правила общения с агрессивным пациентом. Как сохранять спокойствие при конфликте
- › Речевой модуль при общении с пациентом, умение слышать и слушать при любом контакте с пациентом или родственниками
- › Стандарт профессионального поведения медицинской сестры при общении с пациентом
- › Речевой модуль при поступлении в отделение, выписке, подготовке к процедуре.



Приложение №2
К приказу ГБУЗ «РКИБ»
От «11» апр 2025г. № 38

РЕЧЕВЫЕ МОДУЛИ при поступления (выписке) пациента в отделение ГБУЗ «РКИБ»

- Доброе утро/день/вечер - Я, медсестра, Анна Петровна. Скажите, пожалуйста, ваше имя отчество - Предоставьте, пожалуйста, вашу историю болезни, страховой полис, анализы - Попрошу вас ознакомиться с внутренним распорядком отделения - Пройдемте со мной, я покажу вам вашу палату	- Встретить пациента приветливой улыбкой - Заполнить необходимую мед. документацию - Объяснить распорядок дня отделения, расположение объектов, где что находится - Проводить в палату
---	---

Приглашение пациентов на завтрак, обед, ужин

Уважаемые пациенты, пройдите в столовую на завтрак (обед, ужин). Приятного аппетита!	- Приветливая улыбка, спокойный тон
--	-------------------------------------

Приглашение пациента (родственников) в ординаторскую

- Доброе утро/день/вечер, Иван Иванович, пройдите, пожалуйста, в ординаторскую для консультации с врачом	- Приветливая улыбка, спокойный тон - Проводить пациента в ординаторскую
--	---

Приглашение на забор анализов в процедурный кабинет

Иван Иванович, пройдите, пожалуйста, в процедурный кабинет для сдачи анализов	- Приветливая улыбка, спокойный тон - Идентификация пациента согласно СОП - Объяснить цель и ход манипуляции - Забор анализов
---	--

Приглашение на обследование

Иван Иванович, пройдите, пожалуйста, со мной. Вам необходимо пройти обследование. Вас будет сопровождать (имя отчество)	- Приветливая улыбка, спокойный тон - Идентификация пациента согласно СОП - Объяснить цель и ход процедуры - Проводить пациента на исследование
---	--

Приложение №1

Приложение 3

К приказу ГБУЗ «РКИБ»
От «11» апр 2025г. № 38

СТАНДАРТ

профессионального поведения медицинской сестры ГБУЗ «РКИБ» при общении с пациентом (ребенком), его представителем

Цель: установить контакт и доверительные отношения с пациентом (ребенком), его представителем для предотвращения конфликтных ситуаций и создания благоприятной основы для эффективного лечения.

Задачи:

1. Проявить ответственность, добросовестность при выполнении должностных обязанностей.
2. Проявлять заинтересованность, уважение, доброжелательное, корректное отношение к пациенту, представителю.
3. Взаимодействие с пациентом (ребенком), представителем строить в режиме диалога, воодушевления, ориентации на успех, оказывать психологическую поддержку пациенту

Сигналы, располагающие к контакту:

Обращение к человеку - по имени/ имени отчеству

Речь — отчетливая

Интонация — доброжелательная

Громкость голоса — средняя

Высота тона - низкая

Быстрота речи — умеренная

Предложить человеку присесть

Применение основного принципа:

Если этого я НЕ МОГУ (сделать, предоставить, написать, предложить и т.д.) то задайте себе вопрос: «**Что я МОГУ** сделать вместо этого?»

Алгоритм действия медицинской сестры при вербальном общении с пациентом (ребенком) и его представителем

1. Улыбнуться, поприветствовать пациента/представителя, обратиться к ребенку по имени. Узнать имя, отчество взрослого: «*Простите, как можно к Вам обращаться?*».
2. Представиться, установить профессиональный контакт, сделать уместный комплимент «*Здравствуйте...! Все в порядке, как настрой? Какие хорошие игрушки, уже играем.../будем лечиться вместе, мы вам обязательно поможем, продолжим выдвигать/восстанавливаться! Все хорошо, уже улыбаетесь!*».
3. Объяснить пациенту/представителю цель взаимодействия, разъяснить последовательность выполнения лечебно-диагностических процедур, назначенных врачом: «*У нас с Вами по назначению врача - забор крови на общий и биохимический анализы, это необходимая процедура для уточнения диагноза, и коррекции Вашего лечения!*» «*При взятии крови (постановке катетера) могут возникнуть технические сложности, так как ребенок безволежен, кровь густая, вены спавшиеся, повышена ломкость сосудов*»



Приказ от 30.10.2024г. №97 «О Правилах поступления, пребывания, выписки пациентов из клинических отделений»



включают в себя:

Требования к правилам личной гигиены пациента

Права пациента

Правила приема передач и хранения продуктов питания

Порядок госпитализации пациента

Правила посещения пациента

Обязанности пациента

Правила поведения пациентов и их законных представителей

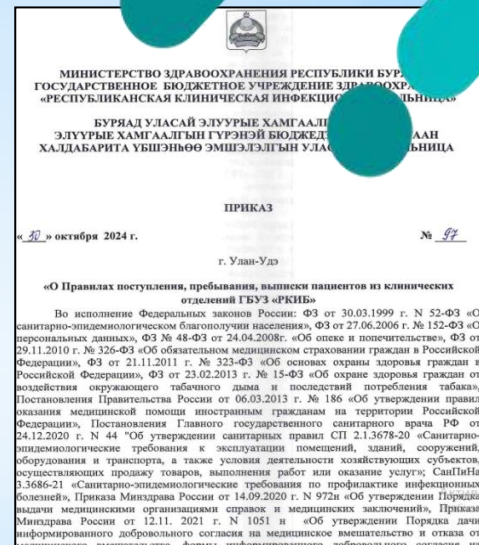
Порядок выписки из Больницы и перевода пациента в другую медицинскую организацию

Распорядок дня

Порядок выдачи справок и медицинских заключений пациенту (законному представителю)

Порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента

Порядок разрешения конфликтных ситуаций между Больницей и пациентом



Приказ от 13.11.2024 г. №108 «О мероприятиях по обеспечению безопасности при чрезвычайных, аварийных ситуациях в ГБУЗ «РКИБ»



МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ РЕСПУБЛИКИ
ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
«РЕСПУБЛИКАНСКАЯ КЛИНИЧЕСКАЯ ИНФЕКЦИОННАЯ БОЛЬНИЦА»

БУРЯД УЛАСАЙ ЭЛЭУРЫЕ ХАМГААЛТЫН ЯАМ
ЭЛЭУРЫЕ ХАМГААЛТЫН ГҮМЭЭНЭЙ БҮДЖЭДЭЙ ЭМХИЙН
ХАЛДАГАРИНТА УБШЭННӨӨ ЭМШЭЭЛЭЛТИН УЛАС ТУРЫН

ПРИКАЗ

г. Улан-Удэ

«О мероприятиях по обеспечению безопасности при чрезвычайных ситуациях в ГБУЗ «РКИБ»

Во исполнение Федеральных законов России: ФЗ от 30.03.1999 «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения», ФЗ от 27.06.2002 «О персональных данных», ФЗ от 29.11.2010 г. № 326-ФЗ «Об обязательном страховании граждан в Российской Федерации», ФЗ от 21.11.2011 г. № 32 «Охране здоровья граждан в Российской Федерации», ФЗ от 23.02.2013 «О защите прав потребителей», Постановление Главного государственного санитарного врача РФ от 24.12.2020 г. N 44 «Об утверждении санитарных правил СП 2.1.367 «Санитарно-эпидемиологические требования к эксплуатации помещений, зданий, сооружений и транспорта, а также условия деятельности хозяйств, осуществляющих продажу товаров, выполнения работ или оказание услуг», 3.3686-21 «Санитарно-эпидемиологические требования по профилактике инфекционных болезней», в целях обеспечения безопасных условий пребывания пациентов в ГБУЗ «РКИБ»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить:

- 1.1. Схему оповещения при чрезвычайных ситуациях в ГБУЗ «РКИБ» Приложением №1 к настоящему приказу;
- 1.2. Алгоритм действий персонала при чрезвычайных ситуациях в соответствии с Приложением №2 к настоящему приказу;
- 1.3. Порядок действий при аварии на электроэнергетических сетях в соответствии с Приложением №3 к настоящему приказу;

АЛГОРИТМ ДЕЙСТВИЙ ПЕРСОНАЛА ПРИ ЧРЕЗВЫЧАЙНЫХ СИТУАЦИЯХ В ГБУЗ «РКИБ»

АЛГОРИТМ действий персонала при угрозе терроризма

1. Поставить в известность главного врача
2. Не подходить к обнаруженному предмету, не паниковать, не пускать к нему детей
3. Убедиться путём опроса, что предмет (предметы) принадлежит ни кому из находящихся в здании учреждения
4. Убедившись, что предмет посторонний
5. Оповестить все подразделения больницы
6. Принять меры к оцеплению предмета
7. Принять меры по предупреждению паники
8. Открыть двери кабинетов и запасных выходов
9. Эвакуировать пациентов и персонал больницы
10. Отключить электропитание и вентиляцию
11. Встретить оперативно-следственную группу

АЛГОРИТМ действий персонала при пожаре

1. Убрать документ в чистый полиэтиленовый пакет
2. Не оставлять отпечатков пальцев, не мять документ
3. Если документ в конверте – вскрыть, отрезать ножницами
4. Сохранить документ и все вложения
5. Не расширять круг лиц, ознакомившихся с документом
6. Передать документ в приемную главврача

АЛГОРИТМ действий персонала при телефонном терроризме

1. Сообщить в приемную главврача
2. Сообщить в дежурную диспетчерскую
3. Сообщить в полицию
4. Сообщить в МЧС
5. Сообщить в Роспотребнадзор
6. Сообщить в Росгвардию
7. Сообщить в ФСБ
8. Сообщить в ФСО
9. Сообщить в ФСКН
10. Сообщить в ФТС
11. Сообщить в ФАПСИ
12. Сообщить в ФСО
13. Сообщить в ФСКН
14. Сообщить в ФТС
15. Сообщить в ФАПСИ
16. Сообщить в ФСО
17. Сообщить в ФСКН
18. Сообщить в ФТС
19. Сообщить в ФАПСИ
20. Сообщить в ФСО
21. Сообщить в ФСКН
22. Сообщить в ФТС
23. Сообщить в ФАПСИ
24. Сообщить в ФСО
25. Сообщить в ФСКН
26. Сообщить в ФТС
27. Сообщить в ФАПСИ
28. Сообщить в ФСО
29. Сообщить в ФСКН
30. Сообщить в ФТС
31. Сообщить в ФАПСИ
32. Сообщить в ФСО
33. Сообщить в ФСКН
34. Сообщить в ФТС
35. Сообщить в ФАПСИ
36. Сообщить в ФСО
37. Сообщить в ФСКН
38. Сообщить в ФТС
39. Сообщить в ФАПСИ
40. Сообщить в ФСО
41. Сообщить в ФСКН
42. Сообщить в ФТС
43. Сообщить в ФАПСИ
44. Сообщить в ФСО
45. Сообщить в ФСКН
46. Сообщить в ФТС
47. Сообщить в ФАПСИ
48. Сообщить в ФСО
49. Сообщить в ФСКН
50. Сообщить в ФТС
51. Сообщить в ФАПСИ
52. Сообщить в ФСО
53. Сообщить в ФСКН
54. Сообщить в ФТС
55. Сообщить в ФАПСИ
56. Сообщить в ФСО
57. Сообщить в ФСКН
58. Сообщить в ФТС
59. Сообщить в ФАПСИ
60. Сообщить в ФСО
61. Сообщить в ФСКН
62. Сообщить в ФТС
63. Сообщить в ФАПСИ
64. Сообщить в ФСО
65. Сообщить в ФСКН
66. Сообщить в ФТС
67. Сообщить в ФАПСИ
68. Сообщить в ФСО
69. Сообщить в ФСКН
70. Сообщить в ФТС
71. Сообщить в ФАПСИ
72. Сообщить в ФСО
73. Сообщить в ФСКН
74. Сообщить в ФТС
75. Сообщить в ФАПСИ
76. Сообщить в ФСО
77. Сообщить в ФСКН
78. Сообщить в ФТС
79. Сообщить в ФАПСИ
80. Сообщить в ФСО
81. Сообщить в ФСКН
82. Сообщить в ФТС
83. Сообщить в ФАПСИ
84. Сообщить в ФСО
85. Сообщить в ФСКН
86. Сообщить в ФТС
87. Сообщить в ФАПСИ
88. Сообщить в ФСО
89. Сообщить в ФСКН
90. Сообщить в ФТС
91. Сообщить в ФАПСИ
92. Сообщить в ФСО
93. Сообщить в ФСКН
94. Сообщить в ФТС
95. Сообщить в ФАПСИ
96. Сообщить в ФСО
97. Сообщить в ФСКН
98. Сообщить в ФТС
99. Сообщить в ФАПСИ
100. Сообщить в ФСО

Приложение
К приказу ГБУЗ «РКИБ»
от «13» ноября 2024г.

СХЕМА ОПОВЕЩЕНИЯ



Инструкция по использованию кислородного баллона с редуктором при транспортировке кислородозависимых пациентов ГБУЗ «РКИБ»



Кислород в медицинских баллонах находится под высоким давлением, и редуктор предназначен для понижения давления кислорода до заданной величины для проведения кислородной терапии при транспортировке пациента.

Составные части системы:

1. Манометр (показывает давление на выходе к пациенту, должно показывать 0,5 МПа);
2. Манометр баллона (показывает давление в баллоне O₂ (5 до 15 МПа - степень наполненности баллона);
3. Вентиль баллона (подаёт кислород из баллона в систему);
4. Розетка-консоль, аппарат Боброва;
5. Вентиль расходомера (для мягкого дозирования потока O₂ к пациенту, установлен на 5,0 л/мин)

Важно! Манометры показывают давление в системе только после открытия Вентеля баллона.

Подготовка:

1. Вымыть тщательно руки с мылом, не смазывать их питательными кремами. Убрать волосы под шапочку или колпак;
2. Проверить визуально целостность баллона, отсутствие жировых загрязнений, состояние хомутов (плотно затянуты) на соединительном шланге; маркировку «ГОТОВО К ИСПОЛЗОВАНИЮ» (наличие даты заправки и подписи);
3. Проверить текущее положение стрелок обоих манометров: на 0 (нуле) до открытия Вентеля баллона;
4. Проверить степень наполненности баллона O₂: медленно и плавно приоткрыть вентиль баллона (при резком открытии может произойти газовый удар и возникновение искры). Стрелка манометра баллона должна находиться в диапазоне от 5 до 15 МПа. При значении 5 и менее, баллон использовать нельзя, его следует заправить O₂ (обратиться к инженеру по медицинскому оборудованию, а в его отсутствие к специалисту по ремонту).

Применение:

1. Вставьте аппарат Боброва в розетку-консоль до щелчка, проверьте надежность соединения потягиванием на себя. При необходимости повторите операцию.
2. Медленно и плавно откройте вентиль баллона. Прислушайтесь, чтобы не было утечки O₂ через узлы соединения.
3. На аппарате Боброва отрегулируйте необходимый поток подачи кислорода. Расход потребляемого кислорода и остаток определите по показаниям на манометре баллона.
4. Подсоедините кислородную маску к аппарату Боброва, затем к пациенту.

Главный врач Сымбетова Т.А. тел. 8902564-82-54

Приложение №4
К приказу ГБУЗ «РКИБ»
от «13» ноября 2024г.

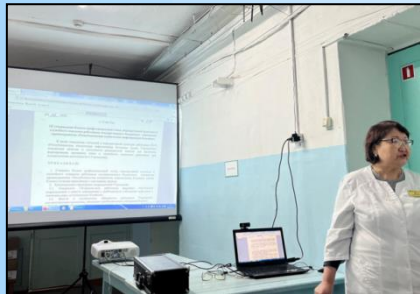
23

Приказ от 13.11.2024 г. №108 «О мероприятиях по обеспечению безопасности при чрезвычайных, аварийных ситуациях в ГБУЗ «РКИБ»

Были утверждены:

- Схема оповещения при чрезвычайных ситуациях в ГБУЗ «РКИБ»
- Алгоритм действий персонала при чрезвычайных ситуациях в ГБУЗ «РКИБ»
- Порядок действий при аварии на электроэнергетических сетях ГБУЗ «РКИБ»
- Схема оповещения при отключении электроэнергии в ГБУЗ «РКИБ»
- Схема оповещения при аварийных ситуациях по теплоснабжению.
- Схема оповещения при аварийных ситуациях на сетях водоснабжения и водоотведения в ГБУЗ «РКИБ»
- Схема оповещения при пожаре
- Схема оповещения при возникновении задымления.
- Порядок действия персонала при возникновении пожара
- Инструкция по использованию кислородного баллона при транспортировке кислородзависимых пациентов в медицинские организации.
- Алгоритм действий персонала при самовольном уходе (побеге) пациента.
- Алгоритм действий персонала при неполадках, нарушении доступа к МИС.

Обучение персонала, в т.ч. по коммуникациям



За 2022 – 6 мес. 2025 гг. категорированность медицинских сестер выросла с **54,1%** до **63,7%**, при этом **высшую** категорию имеют **55,7%**, I категорию – **22,8%**, II категорию – **21,5%**. *Разработано 90 СОП по различным направлениям работы.*



Мотивация персонала



В целях повышения мотивации персонала к качественному выполнению своих функциональных обязанностей по отношению к пациентам, в клинических отделениях больницы, ОРИТ проводится ежемесячная оценка качества труда, согласно утвержденным показателям и критериям, на предмет выявления **«Лучшей медицинской сестры»**, **«Лучшей младшей медицинской сестры»**, **«Лучшей уборщицы отделения»**.

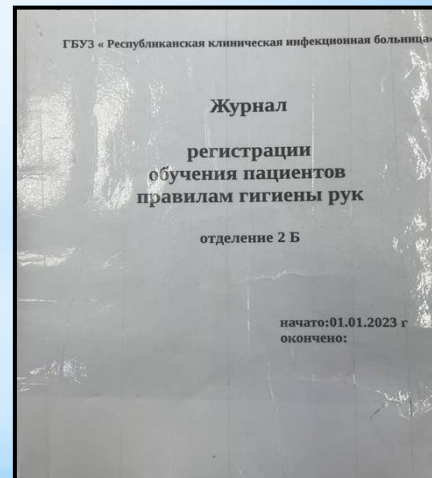
По результатам оценки труда и **анкетирования пациентов и ухаживающих** отличившимся сотрудникам выплачивается денежная премия.



Информирование и обучение пациентов

Согласно Приказу ГБУЗ «РКИБ» №245 от 18.12.2022 г «О соблюдении правил гигиены рук , создана Школа для пациентов «Чистые руки».

Ежедневно персонал проводит инструктаж с пациентами и ухаживающими по мытью рук, с фиксацией в специальном журнале.



Папка для пациентов

— для закрытия подачи
кислорода

- **ВО ВРЕМЯ ЕДЫ**
Во время приема пищи, не переключайтесь на второй канал.
- **ДО ЕДЫ**
На завтрак, обед за 30-40 минут до еды.
- **НАТОЩАК**
Утром, за 20-40 минут до завтрака.
- **ПОСЛЕ ЕДЫ**
Через 2 часа после еды.

Обязательно посоветуйтесь с лечащим врачом по поводу дозировки и времени приема препарата.

**Профилактика
пролежней у пациентов,
находящихся на
постельном режиме**



2025r.

График для получения информации о состоянии пациента
родственников (встреча с врачом или телефонный разговор)
Стационарные отделения:

Книжечное отделение	ФИО заведующего	Номер телефона	Время для регистрации
1. Первый	Урюкинская Марина Карловна	41-66-98	13.00-15.00
2. Второй 2а	Карпенко Светлана Борисовна	41-67-20	
3. Второй 2б		41-66-94	

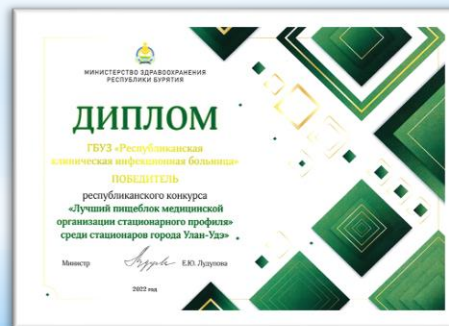
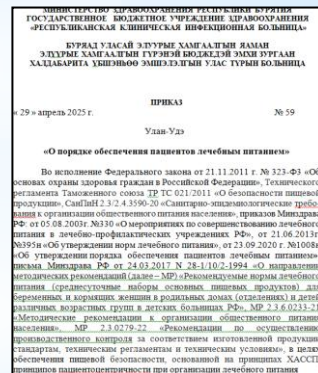
4	Трегуб	Ивановна Татьяна Александровна	41-66-94
5	Чистяков	Будышев Татьяна Александровна	43-36-64
6	Патко	Михайлова Елена Аркадьевна	41-66-97
7	ОРИ	Филатов Сергей Иванович	41-66-96

Информацию о месте жительства, указанном пациентом в информированном добровольном согласии на получение сведений о его состоянии здоровья,



Акцент на качественное питание пациентов:

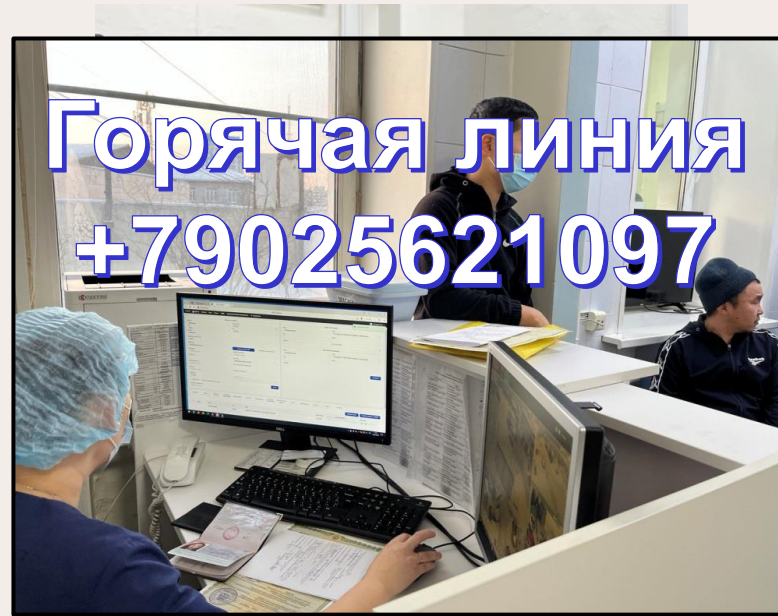
- Наличие собственного пищеблока.
- Приказ ГБУЗ «РКИБ» от 29.04.2025 г, № 59 «О порядке обеспечения пациентов лечебным питанием»
- Аудиты





Обратная связь с пациентами

- Информационные стенды для пациентов.
- Обучающие видеоролики
- Официальный сайт больницы
- Книга отзывов и предложений
- Административные обходы отделений стационара, прямой диалог с пациентами.
- Горячая линия ГБУЗ РКИБ



Оценка качества питания в ГБУЗ «РКИБ»

Анкета
Уважаемые пациенты!

Прекрасно мы готовы по максимуму и качественно ответить на любые Ваши вопросы. Анкета анонимная! Ваши ответы помогут нам улучшить качество организации клиники.

Анкета

Отобразили _____

1. Обладаете ли Вы лечебной рукой (массажист) **особенности лечебного питания** при Вашем заболевании или заболевании Вашего ребенка? ☐ Нет, имеет ли отношение _____

2. Заболеваете ли Вы **качеством лечебного питания** при Вашем заболевании или заболевании Вашего ребенка? ☐ Да ☐ Нет

3. **Оцените, пожалуйста, следующие аспекты**

	хорошо	плохо
- вкусовые качества (близко согласно национальной диеты (лечебного питания)	☐	☐
- температура пищи	☐	☐
- санитарное состояние посуды	☐	☐
- санитарное состояние столовой	☐	☐
- отношение к Вам бухгалтер	☐	☐
- режим питания	☐	☐

4. Информировались ли Вы о запрещенных и разрешенных продуктах, которые могут Вам причинить Вашим родственникам? ☐ Да ☐ Нет

5. Пользуетесь ли Вы своей личной посудой? ☐ Да ☐ Нет

6. Информировались ли Вы о правилах обработки личной посуды (бульварчик, зонтик), туалетов? ☐ Да ☐ Нет

7. Ваши пожелания и замечания _____




Анализ удовлетворённости пациентов медицинской помощью по результатам анкетирования в ГБУЗ РКИБ за 2024 г.

	2023г.	2024г.
Пролечено в стационаре	8351	8446
Кол-во респондентов	2182	2422
Удельный вес участников опроса, %	26,1%	28,7%

Критерии оценки	Удовлетворены				2023г	удовлетворены				2024г
	I п/г		II п/г			I п/г		II п/г		
	<u>Абс. число</u>	%	<u>Абс. число</u>	%		<u>Абс. число</u>	%	<u>Абс. число</u>	%	
Удовлетворены ли Вы качеством лечебного питания в целом?	1171	98,9	979	98,1	98,54	922	93,8	1323	91,9	92,85
Удовлетворены ли Вы качеством оказанной медицинской помощи в целом?	1160	97,9	940	94,2	96,25	942	95,83	1371	94,8	95,3

Активация W
Чтобы активирон

Общее количество и динамика обращений и жалоб по всем каналам, поступившим в МО в 1 квартале 2024 и 2025





Основные эффекты от внедрения пациентоориентированного подхода

Повышение удовлетворенности
пациентов качеством оказания
медпомощи, качеством питания

Повышение качества и безопасности
медицинской помощи

Повышение приверженности
пациентов лечению

Улучшение коммуникаций и
отношений с пациентом и его семьей

Улучшение клинических результатов
и долгосрочного эффекта от лечения

Повышение лояльности к
медицинской организации, получение
финансового эффекта



› Какое качество медицинского работника наиболее важно для пациента?

Эмпатия

› Что является ключом к успеху в общении с пациентом?

Доверие

› Какой подход ставит пациента в центр внимания?

Пациентоориентированность

› Что помогает лучше понять потребности пациента?

Слушание

› Какой вид вопросов способствует раскрытию пациента?

Открытые

› Как называют процесс, при котором пациент участвует в принятии решения?

Согласие

› Что нужно сохранить, чтобы обеспечить комфорт пациента?

Конфиденциальность

› Какое чувство должен испытывать пациент при общении с

Уважение

› Какое действие помогает уменьшить тревогу и страх пацие

Поддержка

› Какой элемент коммуникации помогает избегать недопоним

Ясность



Спасибо за внимание!

Подписывайтесь на наши социальные сети

