



Государственное автономное учреждение здравоохранения
Детская республиканская клиническая больница
Министерства здравоохранения Республики Бурятия



**Повышение качества работы
среднего медицинского персонала в Приемно -
диагностическом отделении ГАУЗ ДРКБ МЗ РБ**

Главная медицинская сестра
Сосорова Дарима Васильевна

март 2023 г., г. Улан-Удэ



ОБЩАЯ ИНФОРМАЦИЯ

Детская республиканская
клиническая больница МЗ РБ - самое
крупное государственное медицинское
учреждение на территории Бурятии,
оказывающий специализированную и
высокотехнологичную медицинскую
помощь детям от 0 до 18 лет



595

круглосуточных коек



22

клинических отделения



14 500

детей пролечено за год



Главный врач Дмитриев
Анатолий Валерьевич



1065

сотрудников



Миссия

- Внимание и забота о каждом ребенке!
- Обеспечение всех нуждающихся детей квалифицированной специализированной медицинской помощью надлежащего качества в соответствии с современными клиническими протоколами и порядками

Ценности и этические принципы

Профессионализм - стремление к постоянному улучшению знаний и опыта для достижения высоких результатов в лечении маленьких пациентов

Коллегиальность - благоприятный климат в коллективе на основе корпоративной культуры и этики, честности и порядочности

Партнерство - доверие, уважение, сотрудничество



Кадровая обеспеченность

Укомплектованность

ВРАЧИ - 47,5%

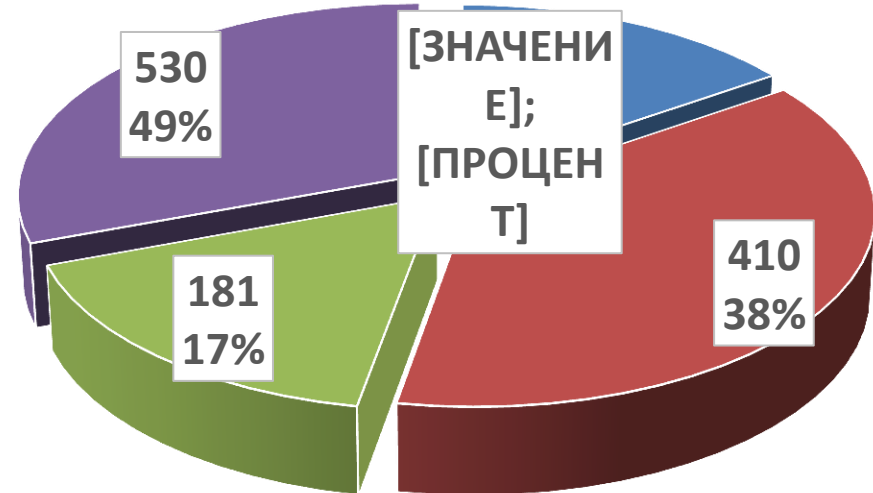
СМП - 57,1%

ММП - 81,1%

Текучесть

Прибыло: 32 врача, 82 м/с

Убыло : 24 врача, 78 м/с



■ врачи и провизоры

■ СМП

■ ММП

■ прочий персонал

Средний возраст врачей – 42 года

Медицинских сестер – 39 лет



Приемно-диагностическое отделение ДРКБ

24 / 7

Госпитализация

- плановая
- экстренная

Неотложная
консультативная
помощь

неонатология

офтальмология

хирургия

урология

нефрология

педиатрия

травматология

нейрохирургия

ЛОР - патология

онкология

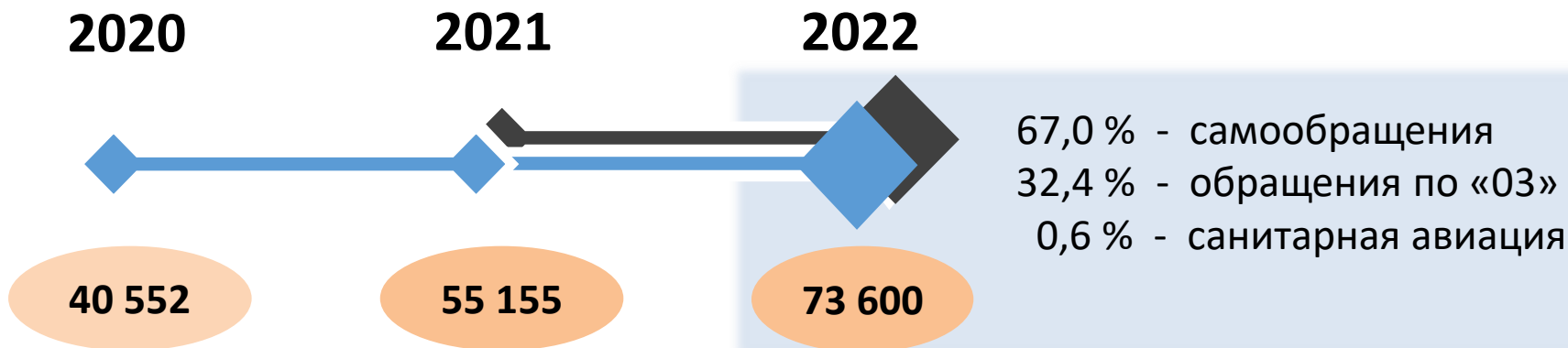
неврология



Общая площадь - 1298,9 м² -
соответствует нормативам
СанПИН 3678-20

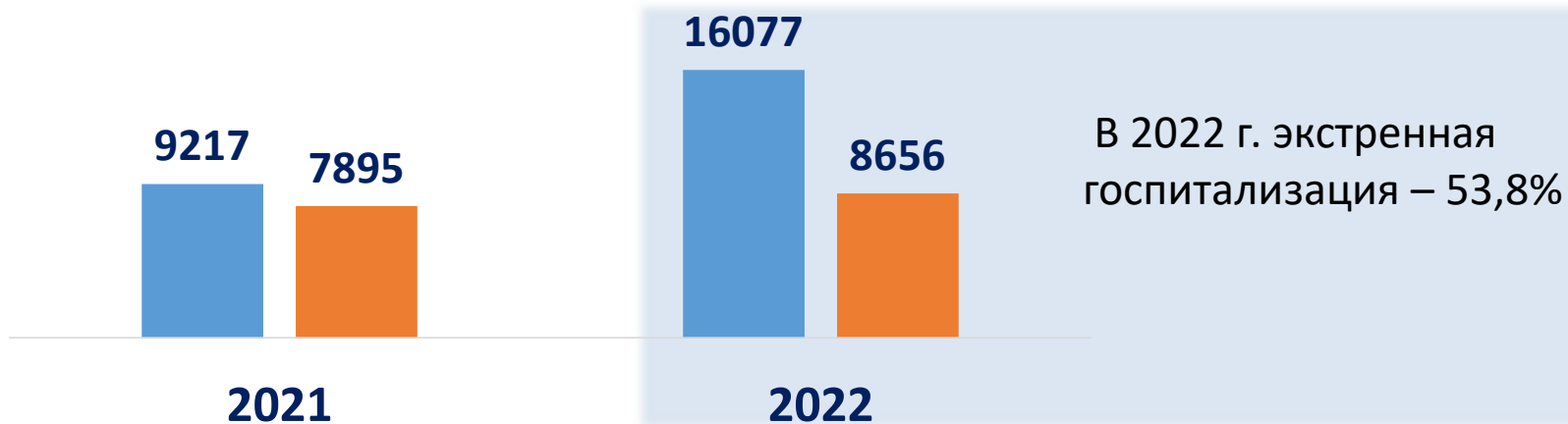


Экстренные обращения в ПДО за 3 года



Число госпитализированных в ДРКБ

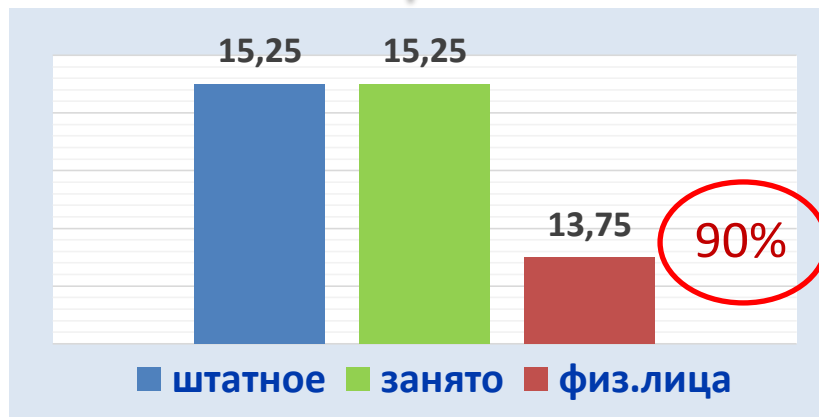
■ госпитализировано всего ■ в т.ч. экстренно



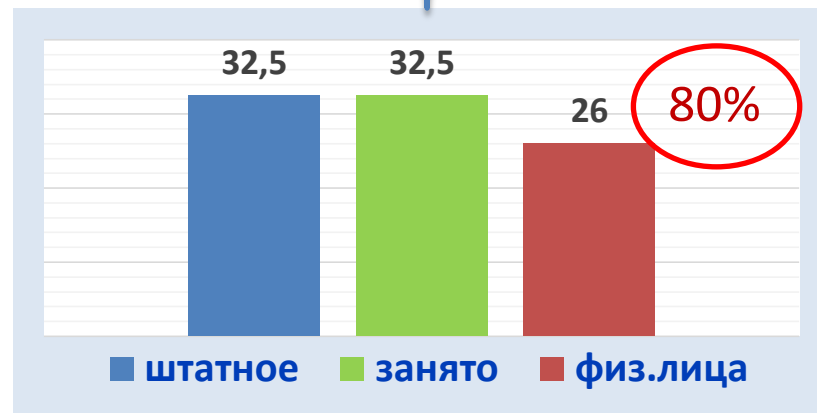


Кадры приемно-диагностического отделения

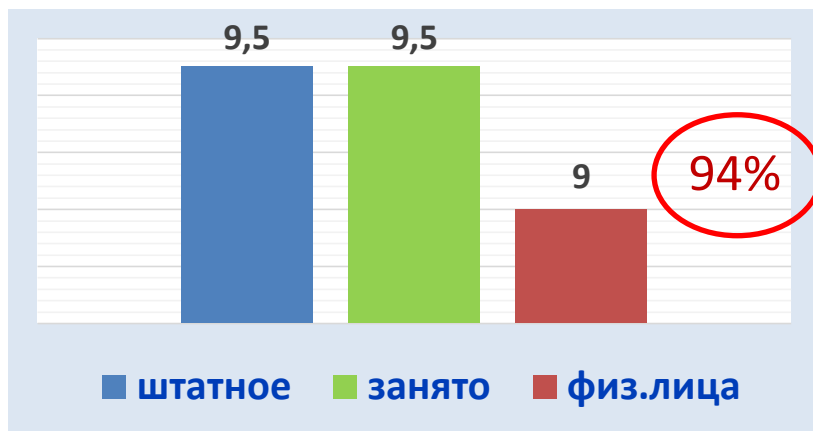
ВРАЧИ



МЕДСЕСТРЫ



ММП



ПРОЧИЕ





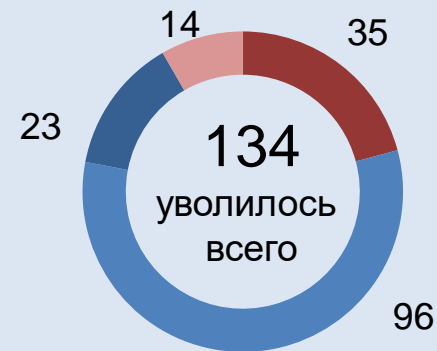
Динамика численности медработников в 2021 году

Принято специалистов



- врачи
- врачи после индексации
- СМР
- СМР после индексации

Уволилось специалистов



- врачи
- врачи для индексации
- СМР
- СМР для индексации

Коэффициент текучести:

врачи – 23,8% **СМР – 25,4%**

Коэффициент совместительства:

врачи – 1,9 **СМР – 1,5**

В Приемно диагностическом отделении:

- прибыло 9 м/с

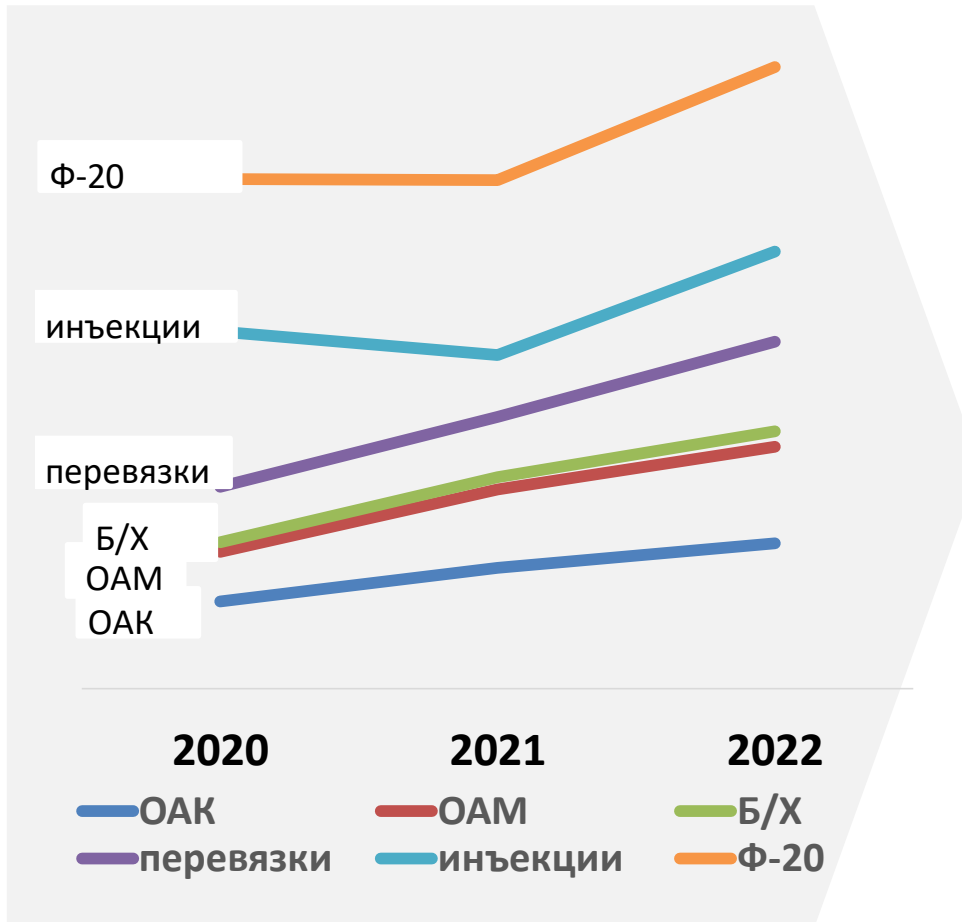
- убыло - 5 м/с

Коэффициент совместительства:

врачи – 1,9 **СМР – 1,5**



Оценка нагрузки на медсестру приемно- диагностического отделения



Нагрузка на 1 медсестру:

- **доврачебный осмотр пациента**
дневная смена - 32 пациента
ночная смена - 29 пациента
- **выполнение врачебных назначений**
дневная смена - 55 услуг
ночная смена - 34 услуг



Выполнение несвойственной функции – внесение персональных данных пациента в МИС !



Анкетирование пациентов и их родителей в приемно-диагностическом отделении

Период: 01.11.2021 г. - 01.03.2022 г. Число опрошенных - 643 чел.

Цель: оценка пациентами работы медсестер ПДО

Время ожидания в очереди при
получении медицинской услуги
более 2 часов - 53%

Удовлетворенность работой
медсестер - 43%

Доля пациентов, высоко
оценивающих доброжелательность,
вежливость, внимательность - 47%

Доля пациентов, удовлетворенных
качеством уборки помещений - 73%

Основные недостатки в работе среднего медицинского персонала ПДО:

- излишняя поспешность, недостаточное внимание к пациентам, невыполнение врачебных назначений
- несвоевременное оказание экстренной помощи в случае ухудшения состояния здоровья в ночное время
- время ожидания госпитализации в ПДО - более 2 часов



Анкетирование медсестер приемно-диагностического отделения



Период: 01.11.2021 г. - 20.11.2022 г.

Число опрошенных - 22 чел.

Цель: оценка медсестрами своей работы в ПДО

54% медсестер считают себя специалистами с универсальными знаниями и навыками

81% - большая степень загруженности

13% - отсутствие необходимого инструментария

86% - выполнение несвойственных функций

29% - неблагоприятный социально психологический климат

25% - хороший трудовой коллектив

14% - удобный график работы

52% - считают, что в работе много бумажной волокиты

Обращения и жалобы



2020	2021	2022
обращения/жалобы	обращения/жалобы	обращения/жалобы
55/35	48/29	32/14 (1 обоснованная)



По качеству оказания медицинской помощи в ПДО – 31 (64,5%)

По этике деонтологии - 7(14,5%)

Жалобы на организацию работы ДРКБ (нехватка специалистов, маршрутизация пациентов, помощь в переводе) -5 (10,4%)

Вопросы по приему специалистов, как добраться, по платным услугам -4 (9,3%)



Выявление причинно-следственных связей проблем (диаграмма Исикавы)

Персонал

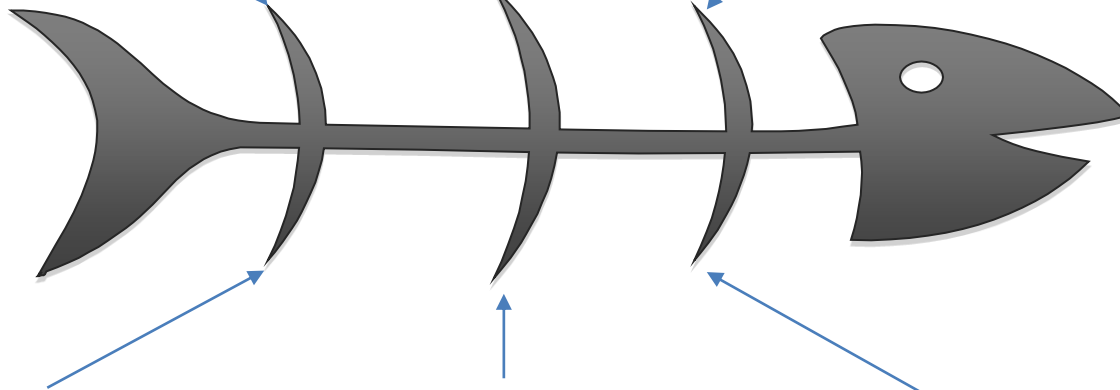
Нехватка кадров

Оборудование

- Много разных журналов для заполнения (12 шт)
- Недостаточное количество оборудования для сортировочного пункта

Помещение

- Не выделена желтая зона
- Нерациональное использование помещения



**Низкая
удовлетворенность
пациентов качеством
оказания
медицинской
помощи в ПДО**

Методы

- Нет четких речевых модулей при общении с пациентами и их родителями
- Нет речевых модулей при конфликтных ситуациях

Материал

- Нет общего справочника
- Плохое взаимодействия с другими отделениями ДРКБ

Менеджмент

- Неравномерная нагрузка на медсестер
- Выполнение функции регистратора

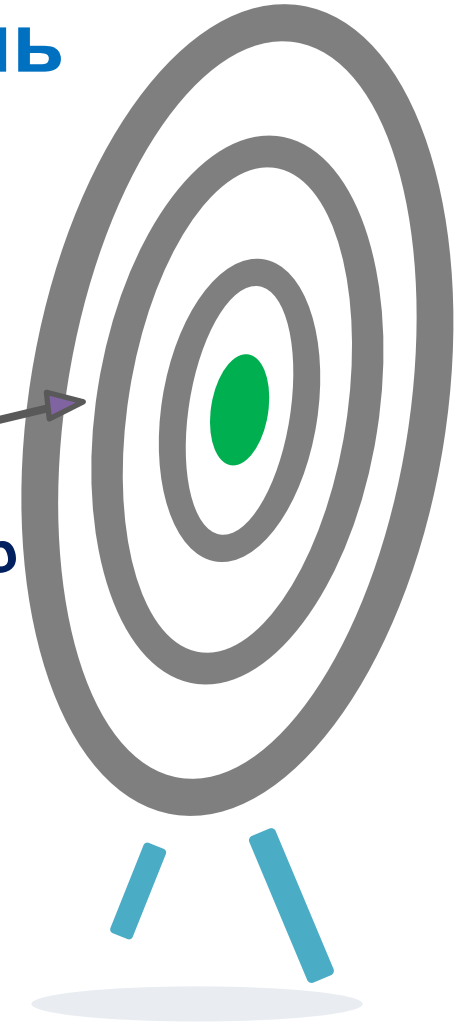




Проведен анализ → Цель



- **Повысить степень удовлетворенности медицинского персонала своей работой (не менее 80%) и пациента полученной медицинской помощью (не менее 80%)**





План мероприятий

- ✓ Внесение **изменений в штатное расписание**, в **должностные инструкции** младших медсестер с учетом расширения функциональных обязанностей
- ✓ Решение организационных вопросов: определены **дни недели, часы**, где необходимо усиление рабочих смен медсестрами
- ✓ Принять **локальные нормативные акты**, регулирующие работу медицинских сестер, стандартизация сестринских манипуляций
- ✓ Определить **должность старшего по смене** изначально из числа опытных медицинских сестер, затем проводить ротацию персонала
- ✓ Ввести **институт наставничества**, мероприятия по профилактике эмоционального выгорания
- ✓ Разработка и внедрение мероприятий, направленных на **повышение мотивации** среднего медицинского персонала Приемно-диагностического отделения



Что сделано?

1. Распределение функциональных обязанностей

Было

внесение паспортных данных в МИС

- уборка помещений
- сопровождение пациентов на УЗИ и КТ

- уборка помещения
- сопровождение пациентов на УЗИ и КТ

- внесение данных пациента в МИС
- заполнение чек-листа
- сортировка
- назначения врача
- забор вен. крови
- перевязки

Оператор

внесение паспортных данных в МИС

Санитар

- уборка помещений
- сопровождение пациентов на УЗИ и КТ

Мл. медсестра

- сортировка
- измерение t°
- антропометрия
- доставка анализов в лабораторию

Медсестра

- назначения врача
- забор капиллярной, венозной крови
- перевязки

Стало

+ 2 ставки оператора

+ 2 ставки с 10.00-20.00

+ 2 ставки с 10.00-20.00

+ 1 физ. лицо, расширение функции медсестер - «универсальная медсестра»



2. Стандартизация процессов

Внедрены в работу:

- СОП по проведению сортировки
- СОП по идентификации личности
- СОПы по проведению манипуляций
- СОП «Речевые модули»
- СОП «Гигиена рук»
- СОП по проведению плановой и экстренной госпитализаций

- Алгоритм обработки рук;
- Алгоритмы оказания медицинской помощи при неотложных состояниях;
- Алгоритм действий персонала при возникновении ЧС;
- Алгоритм действий персонала при возникновении ООИ;
- Алгоритм действий персонала при обращении несовершеннолетних с признаками насилия

- Чек-лист приёма-передачи дежурства
- Чек-лист по оформлению медицинской карты пациента, обратившегося в ПДО
- Чек-лист по проведению сортировки
- Чек-лист выполнения обязанностей старшего по смене
- Чек-лист по проведению плановой и экстренной госпитализаций



3. Наставничество



2021 г. - 7 молодых медицинских сестер, в т.ч. 3 м/с после окончания колледжа

2022 г. - 9 молодых медицинских сестер, в т.ч. 5 м/с после окончания медколледжа

- Формирование индивидуального плана развития молодых специалистов с последующим отчетом
- Доплата за наставничество
- **Программа наставничества:**
 1. Социально-психологическая адаптация
 2. Профессиональная адаптация
 3. Индивидуальный план развития Занятия с психологом (тренинги, консультирование)



Отчет по наставничеству за 2022 год



4. Мероприятия, направленные на улучшение морально-психологического климата и условий труда



- Занятия с психологом (тренинги, консультирование)
- Организована комната психологической разгрузки (мягкая мебель, массажное кресло, музыка, кофе-машина)
- Совместные выездные мероприятия с целью командообразования (квесты, веселые старты)
- Занятия в конном клубе – иппотерапия эмоционального выгорания





Комната психологической разгрузки

Дата открытия: 16 июня 2022г.

Время
пребывания в
комнате - не
более 15
минут

Снятие эмоционального перенапряжения

Повышение уровня работоспособности
медицинского персонала

Создание положительного настроения

Повышение мотивации к работе



Затраты:

- Ремонт и дизайн помещения (28 тыс)
- Мебель (26 тыс)
- Освещение (3тыс)
- Акустика (15тыс)
- Кофемашина (24тыс)





Цикл PDCA - путь к достижению качества

ФЕДЕРАЛЬНАЯ СЛУЖБА ПО НАДЗОРУ В СФЕРЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
Федеральное государственное бюджетное учреждение
«Национальный институт качества»
(ФГБУ «Национальный институт качества» Росздравнадзора)

**ПРЕДЛОЖЕНИЯ
(ПРАКТИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ)
ПО ОРГАНИЗАЦИИ ВНУТРЕННЕГО КОНТРОЛЯ КАЧЕСТВА И
БЕЗОПАСНОСТИ МЕДИЦИНСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
В МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ
(СТАЦИОНАРЕ)
Вторая версия**

УТВЕРЖДАЮ
Генеральный директор
ФГБУ «Национальный институт качества» Росздравнадзора
И.В. Иванов
01 сентября 2022 г.

Москва, 2022



«Согласовано»
Зам. главного врача по ОМР
«Детская республиканская клиническая больница» С.С. Бадкина
2022 г.

«Согласовано»
Зам. главного врача по детской части
ГБУЗ «Детская республиканская клиническая больница» МЗ РБ
Ф.В. Буланов
2022 г.

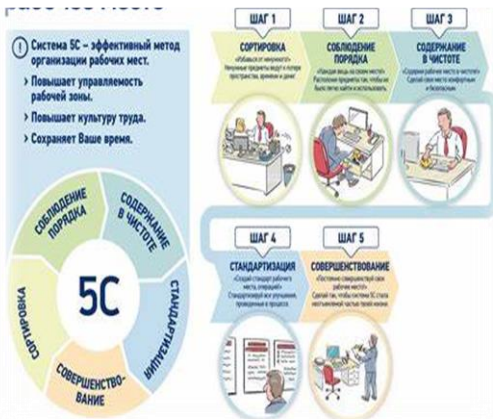
«Согласовано»
Зам. главного врача по хирургической помощи
«Детская республиканская клиническая больница» МЗ РБ
Б.М. Давыдов
2022 г.

«Утверждено»
Главный врач
ГБУЗ «Детская республиканская клиническая больница» МЗ РБ
А.В. Дмитриев
2022 г.

План мероприятий по внедрению и развитию внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности по Предложениям (Практическим рекомендациям) Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения

№п/п	Мероприятие	Дисциплины	Тематич. этап	Срок	Ответственный
1.	Выявление изменений в состав рабочих групп по управлению качеством	Расширение	Обсуждение состава	До 31.05.2022	Бадкина Д.А. Урашова А.А.
2.	Проведение внешнего аудита Региональным центром компетенций	Договор, рассмотрение	Согласование	До 30.06.2022	
Раздел 1. Управление персоналом. Медицинские кадры. Компетентность и квалификация.					
3.	Внутренний аудит в отделе по управлению персоналом				
3.1.	Выявление изменений в отделе по управлению персоналом	Расширение, отчет, план корректирующих мероприятий	Планирование	До 29.07.2022	Хамитова И.Р. Урашова А.А.
3.2.	Внедрение системы SC в отделе по управлению персоналом	Положение	Планирование	До 31.08.2022	Халдарова Н.П.
3.3.	Пересмотр и обновление Положений о назначении, о кадровом резерве, об аттестации, по обучению персонала	Положения	Корректировка	До 30.09.2022	Халдарова Н.П.
3.4.	Разработка кадровой позиции	Положение	Разработка	До 30.06.2022	Халдарова Н.П.
3.5.	Разработка положений о системе оценки персонала	Положение	Разработка	До 31.08.2022	Халдарова Н.П.
Раздел 2. Идентификация личности пациента					
4.	Перекрестный внутренний аудит по соблюдению порядка идентификации пациента в отделениях ГБУЗ «ДРКБ»				
	ПУО, ДХО, ТОО, ЛОР, офтальмология		Расширение, отчет, план корректирующих мероприятий	Планирование, проведение	ОКЗР Солярова Д.В.
	КО, ОПД, КДЛ, ОФД, ОМР-1				До 30.06.2022 До 31.07.2022
	Нефрология, неврология, пульмонология, онкология, гинекология				До 30.06.2022
	ОПВИД-1, ОПВИД-2, ОРПН, ОАР				До 31.07.2022
	ОМР-3, ПТО, ОМР-2				До 31.07.2022

Инструменты бережливого производства



?

Какова роль медицинской сестры в обеспечении качества и безопасности медицинской помощи

Система менеджмента качества





**Медицинская
сестра – участник
медицинских
процессов**

Идентификация личности пациентов

Организация экстренной и неотложной помощи в стационаре. Организация работы приемного отделения в стационаре

Эпидемиологическая безопасность Профилактика инфекций, связанных с оказанием медицинской помощи

Лекарственная безопасность. Безопасность обращения медицинских изделий

Хирургическая безопасность Профилактика рисков, связанных с оперативными вмешательствам

Безопасность среды в медицинской организации. Организация ухода за пациентами, профилактика пролежней и падений

Преимственность медицинской помощи



Результаты внедрения практических рекомендации РЗН





НАШИ РЕАЛИИ

Мероприятия	Результат на 31.12.2021г	Результат на 31.12.2022г	Динамика
<i>Внесение изменений в штатное расписание</i>	-	Оператор +2 Младшая м/с +2	+ 4
<i>Текущность кадров</i>	- 9 м/с	- 5 м/с	- 4
<i>Разработка и внедрение СОПов, алгоритмов</i>	СОП-4 алгоритмы-4	СОП-6, алгоритмы-5, чек листы -5	+ 8
<i>Усиление смен медсестрами в часы пик</i>	-	+	
<i>Введение должности «Старшего» в дежурной смене</i>	-	+	
<i>Реализация программы наставничества</i>	4 м/с	9 м/с	+5
<i>Внедрение модели «универсальной медсестры»</i>	52% м/с	100 % м/с	+ 48%



НАШИ РЕАЛИИ

Мероприятия	Результат на 31.12.2021г	Результат на 31.12.2022г	Динамика
<i>Психологические тренинги с психологом</i>	-	+ охват 100%	+
<i>Сокращение различных журналов для заполнения</i>	-	было 12 осталось -4	+
<i>Повышение стимулирующей части заработной платы у медсестер</i>	-	+	+
<i>Проведение перекрестного метода обучения между отделениями</i>	-	+	+
<i>Внедрение дресс-кода, приобретение спецодежды, обуви</i>	-	+	+
<i>Обращения/ жалобы</i>	48/29	32/14	- 16/15
<i>Положительные отзывы от пациентов</i>	5	16	+ 11

Спасибо за внимание!