

DOI: 10.15690/pf.v16i2.2008

В.А. Вишнякова<sup>1, 2</sup>, Т.В. Прикота<sup>2, 3</sup><sup>1</sup> Министерство здравоохранения Забайкальского края, Чита, Российская Федерация<sup>2</sup> Забайкальская региональная общественная организация «Профессиональные медицинские специалисты», Чита, Российская Федерация<sup>3</sup> Детский клинический медицинский центр города Читы, Российская Федерация

## Реализация пациентоориентированного подхода в работе детских медицинских сестер первичного звена медицинских организаций Забайкальского края

### Контактная информация:

Прикота Татьяна Владимировна, заместитель главного врача по управлению сестринским персоналом ГУЗ «Детский клинический медицинский центр г. Читы»; куратор профессионального комитета «Сестринское дело в педиатрии» ЗРОО «Профессиональные медицинские специалисты»

Адрес: 672038, Чита, ул. Шилова, д. 49, тел.: +7 (302-2) 21-03-41, e-mail: prikotat@mail.ru

Статья поступила: 8.04.2019 г., принята к печати: 14.05.2019 г.

В современном здравоохранении все большую актуальность приобретают принципы, лежащие в основе пациентоориентированности, направленные на сохранение здоровья пациента, а также продуктивное сотрудничество между медицинским работником и пациентом. В статье представлены результаты своевременного совершенствования профессиональной деятельности медицинских сестер Забайкальского края. Рассматривается применение инструментов операционного менеджмента для улучшения работы регистратуры, кабинетов доврачебного приема. Особое внимание уделено реализации проекта «Координаторы здоровья» на территории Забайкальского края.

**Ключевые слова:** пациентоориентированность, медицинские сестры, организация, задачи, проекты, профессионализм, качество, доступность.

(Для цитирования: Вишнякова В.А., Прикота Т.В. Реализация пациентоориентированного подхода в работе детских медицинских сестер первичного звена медицинских организаций Забайкальского края. *Педиатрическая фармакология*. 2019; 16 (2): 116–118. doi: 10.15690/pf.v16i2.2008)

### ВВЕДЕНИЕ

В структуре распределения медицинских кадров среднего звена по специальностям на территории Забайкальского края «Сестринское дело в педиатрии» составляет 18%. В специальности трудится 1652 человека, из них 15% в неонатологии, 35% оказывают стационарную помощь, 50% — это спе-

циалисты первичного здравоохранения [1]. Одной из основных задач практического здравоохранения и Забайкальской региональной общественной организации «Профессиональные медицинские специалисты» на сегодняшний день является активная работа по формированию пациентоориентированной модели медицинской сестры [2].

Valentina A. Vishnyakova<sup>1, 2</sup>, Tatyana V. Prikota<sup>2, 3</sup><sup>1</sup> Ministry of Health of Trans-Baikal Territory, Chita, Russian Federation<sup>2</sup> Trans-Baikal Regional Public Organization «Professional Medical Specialists», Chita, Russian Federation<sup>3</sup> Children's Clinical Medical Center of the city of Chita, Russian Federation

## Implementation of a patient-focused approach in the work of primary care pediatric nurses of medical organizations of the Trans-Baikal Territory

In modern health care, the principles underlying patient-orientated healthcare, aimed at preserving the health of the patient, as well as the productive cooperation between the medical caregivers and the patient, are becoming increasingly important. The article presents the results of the timely improvement of the professional activities of nurses in the Trans-Baikal Territory. It considers the use of operational management tools to improve the work of the front desk (registry), pre-physician examination rooms. Particular attention is paid to the implementation of the «Health Coordinators» project in the Trans-Baikal Territory.

**Key words:** patient-oriented, nurses, organization, tasks, projects, professionalism, quality, accessibility.

(For citation: Vishnyakova Valentina A., Prikota Tatyana V. Implementation of the patient-oriented approach in the work of primary care pediatric nurses of medical organizations of the Trans-Baikal Territory. *Pediatricheskaya farmakologiya — Pediatric pharmacology*. 2019; 16 (2): 116–118. doi: 10.15690/pf.v16i2.2008)

## ПРОФЕССИОНАЛИЗМ СПЕЦИАЛИСТОВ

Изучая принципы пациентоориентированности, на первое место выступает профессионализм специалистов. Об активном непрерывном профессиональном развитии в педиатрии свидетельствуют высокие показатели пост-дипломной подготовки медицинских сестер (показатель сертификации — 99,5%, краевой показатель — 99,3%, по РФ — 95,3%) и аттестации (показатель сертификации — 78%, краевой показатель — 75,3%, РФ — 54,2%).

Организацией «Профессиональные медицинские специалисты» созданы все условия в крае для своевременного совершенствования профессиональной деятельности:

- с 2004 года проводится единый экзамен на профессиональную компетентность;
- все медицинские организации оснащены программами для тестирования специалистов;
- создана электронная библиотека;
- профессиональные комитеты по всей номенклатуре специальностей (22 комитета) организации разрабатывают и корректируют вопросы для подготовки к аттестации;
- на сайте организации созданы страницы профессиональных комитетов, на которых размещены макеты отчетов и вопросы для самоподготовки к аттестации;
- на постоянной основе проводятся мастер-классы по специальности «Сестринское дело в педиатрии» в симуляционных условиях;
- заседания аттестационной комиссии проводятся по окончании каждого сертификационного цикла;
- используется аттестация по видеоконференцсвязи [1].

## ОПТИМИЗАЦИЯ РАБОТЫ РЕГИСТРАЦИОННЫХ ОТДЕЛОВ

Индивидуальный подход каждого медицинского работника, а также доступность, высокое качество медицинских услуг и сервиса — основные принципы пациентоориентированности. И первоочередной задачей для амбулаторно-поликлинических учреждений определена оптимизация работы регистрационных отделов. Рекомендовано на должность старших регистраторов принимать специалистов, имеющих среднее медицинское образование и соответствующую подготовку. Для повышения доступности медицинских услуг, создания комфортных условий для участников отношений, возникающих при организации процесса оказания медицинских услуг, в работу регистратур были внедрены новые принципы поликлинического менеджмента: введена должность холл-менеджера, организован call-центр, внедрена система электронной очереди. Успешно работают кабинеты доврачебного приема.

Специалисты доврачебного приема регулируют потоки посетителей, определяя пациентов, которые не нуждаются в данный момент во врачебной консультации и могут получить услуги в рамках компетенции медицинской сестры. При необходимости медицинскими сестрами организуются консультации врачей различного профиля с дальнейшим оказанием медицинской помощи необходимого объема.

Основными задачами специалистов кабинета доврачебного приема являются проведение доврачебного медицинского осмотра в форме скрининг-тестирования, оценка параметров физического развития, основных показателей функционального состояния ребенка по данным проведенного осмотра, оформление необходимой медицинской документации, проведение мероприятий по гигиеническому обучению и воспитанию. Выполнение данных задач позволило перераспределить полномочия между врачами и медицинскими сестрами в соответствии с их компетенцией, уменьшить очереди в регистратуру и на прием к врачам-педиатрам, сократить время пребывания пациента в поликлинике.

## ДИСТАНЦИОННОЕ КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ ПАЦИЕНТОВ

По инициативе Забайкальской региональной общественной организации «Профессиональные медицинские специалисты» в работу поликлиник внедрено дистанционное консультирование пациентов. На смену успешно функционирующему в течение 8 лет «Часу участковой медицинской сестры» приходит консультирование пациентов в режиме реального времени с использованием электронных устройств. Ввиду «болезни XXI века» — вечной нехватки времени, — уже давно стало популярным дистанционное общение между людьми, опосредованное различными техническими средствами, а большая часть родителей наших маленьких пациентов являются активными пользователями интернета, что и было учтено при введении данной услуги.

Организация оснастила поликлиники современными, поддерживающими высокоскоростной интернет планшетами, и теперь наши молодые родители, не выходя из дома, могут получать конкретные рекомендации по уходу и ответы на волнующие их вопросы в соответствии с компетенцией медицинской сестры.

## КРАЕВОЙ ПРОЕКТ «КООРДИНАТОРЫ ЗДОРОВЬЯ»

Дальнейшим этапом реализации принципов пациентоориентированности в медицинских организациях первичного здравоохранения определена оптимизация участковой службы. В январе 2017 г. по инициативе Министерства здравоохранения Забайкальского края дан старт проекту «Координаторы здоровья», призванному увеличить доступность и качество оказываемой помощи, а также удовлетворенность и качество жизни пациентов с хронической патологией.

Министерство здравоохранения Забайкальского края, зная профессионализм медицинских сестер региона, доверило реализацию Проекта нашей организации «Профессиональные медицинские специалисты», которая в свою очередь делегировала выполнение задач Проекта таким ключевым площадкам, как ГБУЗ «Клинический медицинский центр» для взрослого населения и ГУЗ «Детский клинический медицинский центр г. Читы», обслуживающему детское население столицы края. Далее к реализации Проекта подключились все медицинские организации края [1, 2].

После тщательного анализа причин обращаемости в поликлиники, экстренных госпитализаций, вызовов бригад скорой медицинской помощи и врачей на дом главными и старшими медицинскими сестрами были разработаны критерии отбора семей для участия в Проекте. Был сформирован банк данных. В Проект вошли семьи, требующие к себе особого внимания, в частности имеющие детей, которые состоят на диспансерном учете и имеют инвалидность, часто обращаются за медицинской помощью, требуют дополнительного ухода и проведения лечебно-диагностических мероприятий на дому. Это дети с тяжелыми формами сахарного диабета, бронхиальной астмы, с врожденными пороками сердца, детским церебральным параличом и врожденными аномалиями развития.

Ответственными за функционирование Проекта в медицинских организациях являются организаторы сестринского дела, консультантами выступают заведующие педиатрическими отделениями поликлиник, а непосредственными координаторами — медицинские сестры. Начали Проект участковые сестры, затем к работе подключились патронажные и медицинские сестры врачей узких специальностей. За время реализации Проекта (с 2017 г.) количество координаторов увеличилось вдвое.

Это говорит о развитии Проекта, о планомерной подготовке и введении в Проект молодых специалистов, о рациональном распределении нагрузки на координаторов в связи с увеличением числа обслуживаемых семей.

Все координаторы здоровья обучены в Школах наставничества. Занятия с ними проводят главные и старшие медицинские сестры по различным разделам деятельности для улучшения теоретических знаний и практических навыков (технологии выполнения медицинских услуг в рамках стандарта оказания неотложной помощи на дому, профилактики профессиональных рисков). В обучении активно участвуют специалисты кабинета психологического сопровождения персонала, обучающие координаторов психологии общения с родителями детей, имеющих инвалидность или ограниченные возможности.

Главной же особенностью Проекта является то, что координатор, следуя основным принципам семейной медицины, наблюдает всех членов семьи и при обнаружении проблемы вовремя передает информацию в соответствующие инстанции (специалистам медицинского центра для взрослого населения, службы социальной защиты, отдела внутренних дел, акушерско-гинекологической службы, центров психологической поддержки, социальной службы и т.д.).

За время Проекта разработаны и внедрены в работу дневник динамического наблюдения семьи, визитка координатора с указанием мобильного телефона, памятки для родителей по Проекту с планом медицинских мероприятий на год в рамках диспансеризации по каждой нозологии. За счет медицинских организаций координаторы обеспечиваются доступной мобильной связью. Координаторам, помимо обязательных консультирований путем личного посещения не реже одного раза в месяц, разрешено консультирование посредством телефонной связи. В рамках Проекта координаторы получают ежемесячно дополнительные стимулирующие выплаты при условии выполнения всех требуемых критериев оценки.

За период реализации Проекта планомерно увеличилось число курируемых семей, что обусловлено регулярным контролем диспансерной группы, выявлением детей, требующих особого контроля, и взятием их на курацию координаторами по результатам мониторинга экстренных госпитализаций в стационар с обострением основного заболевания. Данный Проект позволил нам усилить работу с семьями, имеющими детей с хронической патологией, сделать доступнее медицинскую помощь, в том числе на дому, вести своевременный мониторинг госпитализаций, вызовов скорой медицинской помощи. Устанавливаются партнерские отношения между родителями наших маленьких пациентов и медицинскими работниками [1].

С развитием Школы наставничества путем динамичного обучения координаторов главными медицинскими сестрами и специалистами кабинета психологической поддержки повысилась грамотность специалистов по различным вопросам профессиональной деятельности. Наблюдается снижение числа вызовов скорой помощи, экстренной госпитализации и вызовов врачей на дом к детям с хронической патологией и ограниченными возможностями. По результатам анкетирования родителей-участников Проекта, все респонденты (100%) довольны им и хотели бы участвовать в нем дальше [1].

## СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. <http://xn--80aacmebj6b0bibm.xn--1ai/index.php/10-novosti/82-new-110418>
2. Вишнякова В.А. Отчет о деятельности Забайкальской региональной общественной организации «Профессиональные медицинские специалисты» за 2018 год [интернет]. — Чита; 2018. [Vishnyakova VA.

## МОТИВАЦИЯ ПЕРСОНАЛА К ЛИЧНЫМ ДОСТИЖЕНИЯМ

Следуя принципам пациентоориентированности, важно учесть не только профессионализм специалистов, но и мотивацию персонала к личным достижениям. Забайкальской региональной общественной организацией «Профессиональные медицинские специалисты» вот уже 4 года проводится конкурс на лучшего специалиста среднего звена «Я работаю для пациента». Цель конкурса — выявить лучших специалистов, внесших наиболее весомый вклад в организацию своих рабочих мест, сделавших их эргономичными, информативными и доступными для пациентов, — была достигнута через реализацию задач конкурса, в частности через повышение профессионализма, правовой и этической грамотности медицинского персонала, содействие развитию новых технологий в сестринской помощи, стимулирование личной заинтересованности в улучшении организации своего рабочего места.

Активными считаются конкурсы, в результате проведения которых создаются новые прикладные разработки или за время участия в которых специалист получает комплекс новых профессиональных знаний, умений и навыков. Благодаря конкурсам все участники получили возможность пересмотреть свой профессиональный опыт через призму предъявляемых критериев оценки, и необходимости навести порядок во всех разделах своей деятельности, исправить ошибки в соответствии с установленными требованиями. Особенность данных конкурсов заключается в их масштабности, возможности участвовать в них практически всем специалистам независимо от специфики работы, быть всем в одинаковых условиях, создавая дух здоровой конкуренции. По итогам конкурса призерами стали 1056 специалистов, которые награждены от организации денежными премиями.

В очередной раз специалисты привлекли к себе общественное внимание, что важно для нашей профессии, а победители добились признания, получили не только моральное одобрение, но и материальную поддержку.

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Медицинские кадры среднего звена вносят значимый вклад в выполнение принципов пациентоориентированности. Для успешной деятельности необходимы постоянное самосовершенствование, повышение уровня знаний, владение современными технологиями, что также повышает удовлетворенность своей деятельностью и повышает мотивацию.

## ИСТОЧНИК ФИНАНСИРОВАНИЯ

Не указан.

## FINANCING SOURCE

Not specified.

## КОНФЛИКТ ИНТЕРЕСОВ

Авторы статьи подтвердили отсутствие конфликта интересов, о котором необходимо сообщить.

## CONFLICT OF INTERESTS

Not declared.

*Otchet o deyatel'nosti Zabajkal'skoj regional'noj obshchestvennoj organizatsii «Professional'nye meditsinskie spetsialisty» za 2018 god. (In Russ.)* Доступно по: [http://xn--80aacmebj6b0bibm.xn--p1ai/images/documents/otchet\\_y\\_o\\_raboet/otchet\\_o\\_deyatelnosti\\_prezidenta.pdf](http://xn--80aacmebj6b0bibm.xn--p1ai/images/documents/otchet_y_o_raboet/otchet_o_deyatelnosti_prezidenta.pdf). Ссылка активна на 12.01.2019.