ОБМЕН ОПЫТОМ

Национальный вестник медицинских ассоциаций. 2024. Т. 1, № 1. С. 52-54
National Bulletin of Medical Associations. 2024. Vol. 1, no. 1. P. 52-54
Научная статья / Original article
УДК 614.2; 614.88

СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ОКАЗАНИЯ НЕОТЛОЖНОЙ ПОМОЩИ ВЗРОСЛОМУ НАСЕЛЕНИЮ В УСЛОВИЯХ ПОЛИКЛИНИКИ

Кравцова Кристина Андреевна

Городская поликлиника № 17, Тюмень, Россия
✉ kravtsova17@mail.ru

Аннотация. *В публикации представлен анализ непрофильных поводов для обращения в кабинеты неотложной помощи взрослому населению ГАУЗ ТО «Городская поликлиника № 17» г. Тюмени за период июль-ноябрь 2019 года. По результатам данного мониторинга предложен ряд мероприятий по устранению этих обращений с целью совершенствования оказания неотложной помощи. В частности, предложены алгоритм маршрутизации пациентов, ежедневный мониторинг их обращений в кабинеты неотложной помощи, дополнительный доврачебный кабинет для направления пациентов без неотложных поводов. Результатом внедрённых данных мероприятий явилось снижение количества непрофильных поводов обращения с 15,6% до 5,3%.*

Ключевые слова: *кабинет неотложной помощи, взрослое население, непрофильные поводы обращения*

Для цитирования: Кравцова К. А. Совершенствование оказания неотложной помощи взрослому населению в условиях поликлиники // Национальный вестник медицинских ассоциаций. 2024. Т. 1, № 1. С. 52-54.

ВВЕДЕНИЕ

Актуальной на сегодняшний день проблемой первичного звена здравоохранения является организация неотложной помощи. Согласно постановлению правительства Тюменской области «О территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в Тюменской области на 2019 год и плановый период 2020 и 2021 годов», сроки ожидания оказания первичной медико-санитарной помощи в неотложной форме не должны превышать 2 часов после поступления обращения в медицинскую организацию [1]. Данное поручение в его реализации чаще всего затруднено в связи с большим объёмом приписного населения и продолжающимся ростом городской инфраструктуры. В связи с этим, был проведён анализ поводов обращений пациентов в кабинеты неотложной помощи и сроков оказания неотложной помощи с целью последующей разработки алгоритмов по совершенствованию работы в кабинетах неотложной помощи.

ЦЕЛЬ

Провести ряд мероприятий по увеличению доступности кабинетов оказания неотложной медицинской помощи взрослому населению ГАУЗ ТО «Городская поликлиника № 17» г. Тюмени за период июль-ноябрь 2019 года.

РЕЗУЛЬТАТЫ

Отделение неотложной помощи в ГАУЗ ТО «Городская поликлиника № 17» организовано в апреле 2014 г. в соответствии с распоряжением Департамента здравоохранения Тюменской области от 24 апреля 2014 г. № 8/33 «Об оказании неотложной медицинской помощи населению Тюменской области». Отделение организовано по территориальному принципу и является структурным подразделением амбулаторно-поликлинического учреждения, предназначенным для оказания неотложной медицинской помощи населению на дому и в поликлинике при заболеваниях без явных признаков угрозы жизни пациента.

В режиме повседневной работы отделение неотложной медицинской помощи выполняет следующие функции:

- организация и оказание неотложной медицинской помощи пациентам, обратившимся в поликлинику, заболевшим на дому при острых заболеваниях и обострениях хронических заболеваний, без явных признаков угрозы жизни пациента в соответствии с утверждёнными стандартами медицинской помощи;
- извещение руководителя учреждения здравоохранения, органов управления здравоохранением административной территории и оперативных служб о чрезвычайных происшествиях (ЧС) на прикреплённой территории в соответствии с утверждённой в установленном порядке схемой оповещения о ЧС;
- равномерное укомплектование выездных бригад медицинским персоналом в соответствии с утверж-

IMPROVING THE PROVISION OF EMERGENCY CARE TO THE ADULT POPULATION IN A POLYCLINIC

Kravtsova Kristina A.

City polyclinic № 17, Tyumen, Russia
✉ kravtsova17@mail.ru

Abstract. *The publication presents an analysis of non-core reasons for contacting the emergency rooms of the adult population «City Polyclinic № 17» in Tyumen for the period July-November 2019. Based on the results of this monitoring, a number of measures have been proposed to eliminate these appeals in order to improve the provision of emergency care. In particular, an algorithm for routing patients, daily monitoring of patients' visits to emergency rooms and an additional pre-medical office for referring patients without urgent reasons are proposed. The result of these measures was a decrease in the number of non-core reasons for treatment from 15.6% to 5.3%.*

Keywords: *emergency room, adult population, non-core reasons for treatment*

дённым режимом работы и полное обеспечение их согласно табелю оснащения;
- обеспечение выполнения норм и правил санитарно-гигиенического и противоэпидемического режимов;
- приём вызовов и передача их выездным бригадам.

Основной функциональной единицей отделения неотложной медицинской помощи является выездная бригада. В составе выездной бригады работают: врач (фельдшер), имеющий подготовку по вопросам оказания неотложной медицинской помощи и/или фельдшер (медицинская сестра), имеющий подготовку по вопросам оказания неотложной медицинской помощи, водитель.

Бригады создаются в соответствии со штатными нормативами с расчетом обеспечения посменной работы. Количество смен работы выездных бригад, их профиль, режим (график) их работы определяется руководителем учреждения здравоохранения с учётом численности прикреплённого населения, показаний для оказания неотложной медицинской помощи и норматива времени прибытия бригад неотложной медицинской помощи.

Выездная бригада неотложной медицинской помощи работает по графику, утверждённому руководителем учреждения здравоохранения. Выездные бригады неотложной медицинской помощи должны быть укомплектованы в соответствии с утверждённым в установленном порядке табелем оснащения. Выездная бригада неотложной медицинской помощи при получении вызова осуществляет: осуществление диагноза; осуществление мероприятий, способствующих стабилизации или улучшению состояния пациента, и при наличии медицинских показаний осуществление вызова бригады скорой медицинской помощи для транспортировки его в учреждение здравоохранения.

В составе ГАУЗ ТО «Городская поликлиника № 17» четыре структурных подразделения. Приём пациентов, обратившихся в медицинскую организацию за неотложной помощью, осуществляется с 8.00 до 20.00, разделены потоки взрослого и детского населения, приём осуществляется по электронной очереди, также разделены потоки пациентов с инфекционными и неинфекционными заболеваниями. В составе отделения 8 фельдшеров и 2 врача-терапевта, по состоянию на ноябрь 2019 г. отделение полностью укомплектовано.

На первом этапе нами был проведён анализ работы отделения неотложной помощи за период июль-ноябрь 2019 года. Были получены следующие результаты: в период с июля по ноябрь в кабинеты неотложной помощи обратилось 16560 пациентов, из них с другими поводами 1674 (10,2%) пациента, с неотложными поводами обратились 14886 (89,8%) пациентов. Как показал анализ данных, наиболее распространёнными поводами для обращения являлись: забрать результаты анализов, интерпретация результатов обследований, выписать направления на обследования, запись к узкому специалисту, выписать процедурный лист для инъекционных препаратов, назначенных в другой медицинской организации, измерить АД. Причиной данных не профильных для службы неотложной помощи поликлиники обращений явилось отсутствие сотрудника в доврачебном кабинете во вторую смену, что, соответственно, повлекло за собой направление пациентов в кабинеты неотложной помощи.

Учитывая сложившуюся ситуацию в кабинетах неотложной помощи, разработан план мероприятий:

1. Ежедневный мониторинг поводов обращений пациентов в кабинеты неотложной помощи сотрудниками отделения.

Таблица 1 – Анализ непрофильных поводов для обращения в кабинеты неотложной помощи июль-ноябрь 2019 г.

Причина обращения	Месяц				
	Июль	Август	Сентябрь	Октябрь	Ноябрь
Всего	2962	3025	2876	3835	3028
Непрофильные поводы	461 (15,6%)	333 (11,0%)	291 (10,11%)	253 (6,59%)	161 (5,3%)
Забрать результаты анализов, интерпретация результатов обследований	155 (33,6%)	92 (27,6%)	87 (29,8%)	81 (32,0%)	50 (31,1%)
выписать направления на исследования	141 (30,6%)	121 (36,3%)	98 (33,7%)	75 (29,6%)	50 (31,1%)
запись к узкому специалисту	78 (16,9%)	64 (19,2%)	60 (20,6%)	56 (22,2%)	37 (22,9%)
выписать процедурный лист для инъекционных препаратов, назначенных в другой медицинской организации	61 (13,3%)	38 (11,5%)	31 (10,7%)	29 (11,5%)	17 (10,6%)
измерить АД	26 (5,6%)	18 (5,4%)	15 (5,2%)	12 (4,7%)	7 (4,3%)

2. Обновление алгоритма маршрутизации пациентов для регистраторов, администраторов.
3. Повторное обучение по данному алгоритму врачей-терапевтов, регистраторов, администраторов.
4. Разработка алгоритма для сотрудников отделения неотложной помощи по маршрутизации пациентов на повторный прием.
5. Открыть дополнительно доврачебный кабинет для направления пациентов без неотложных поводов.

На следующем этапе был проведён ежемесячный анализ не профильных поводов для обращения в кабинеты неотложной помощи (таблица 1). Результатом внедрённых мероприятий явилось снижение количества непрофильных поводов обращения с 15,6% до 5,3%.

Как видно из таблицы, наиболее частыми являются поводы «забрать результат анализов, интерпретировать результаты обследований» 33,6% в июле и 31,1% в ноябре, «выписать направления на исследования» 30,6% в июле и 31,1% в ноябре.

ВЫВОДЫ

В результате проведённых мероприятий с июля по ноябрь 2019 г. отмечается положительная динамика по снижению обращений пациентов в кабинеты неотложной помощи с другими поводами. Так, в июле с поводом забрать результат анализов, интерпретировать результаты обследований обратились 155 пациентов, а в ноябре с этим же поводом обратились 50 пациентов, с поводом выписать направления на исследования – 141 пациент, в ноябре – 50 пациентов, за выпиской процедурного листа в июле обратился 61 пациент, в ноябре – 17 пациентов. Систематическое следование алгоритму маршрутизации позволит сократить обращения пациентов в кабинеты неотложной помощи взрослого отделения с другими поводами.

СПИСОК ИСТОЧНИКОВ

1. Правительство Тюменской области: офиц. сайт. Тюмень. Обновляется в течение суток. URL: admtyumen.ru›files/upload/OIV/D_zdr/Документы/ (дата обращения: 15.06.2023).

Сведения об авторах и дополнительная информация

Кравцова Кристина Андреевна, заведующий отделением неотложной помощи ГАУЗ ТО «Городская поликлиника № 17», email: kravtsova17@mail.ru.

Конфликт интересов. Авторы декларируют отсутствие явных и потенциальных конфликтов интересов, связанных с содержанием настоящей статьи.