

М.Т. Сейдуманов, Р.Т. Жусупова, К.М. Тезекбаев, А.Т. Байзолданова,
Р.М. Махмудов, Н.Н. Мусаева
ГКП «Городская клиническая больница №4»
на праве хозяйственного ведения

МОДЕРНИЗАЦИЯ ПРИЕМНОГО ОТДЕЛЕНИЯ ГОРОДСКОЙ КЛИНИЧЕСКОЙ БОЛЬНИЦЫ №4

Исследование показало, что в условиях современного развития здравоохранения представляется необходимым оптимизацией приемного отделения многопрофильной больницы, путем внедрения инновационных технологий для рациональной и эффективной организации деятельности многопрофильной больницы.

Ключевые слова: Мультидисциплинарный осмотр пациентов, медицинская информационная система «Авиценна», автоматизация поиска информации.

Введение. В статье представлены результаты успешной реализации проекта оказания медицинской помощи, используя принципы «мультидисциплинарного осмотра» и «бригадного ведения пациентов» согласно мировым стандартам «Emergency room» на базе ГКБ №4.

В Государственной программе развития здравоохранения Республики Казахстан «Денсаулық» на 2016-2019 годы, а также в «Программе развития города «Алматы-2020», определена основная концепция - улучшение качества оказываемых медицинских услуг и развития электронного здравоохранения позволяющая строить единое информационное пространство.

Главная задача клиник – повышение качества жизни населения путем оказания доступной квалифицированной медицинской помощи с использованием современных достижений мировой науки и практики, на основе принципа гуманизма, профессионализма и социальной ответственности. Системы качества являются эффективным инструментом для достижения основной цели любой медицинской организации [1]. От правильной организации работы приемного отделения многопрофильной больницы зависит эффективность медицинской помощи [2].

Борьба за здоровье пациента начинается в стационаре с приемного отделения, поэтому это важнейшее подразделение, от того, насколько правильно и оперативно организована его работа, во многом зависит успех последующего лечения.

Материалы и методы. К работе приемного отделения стационаров оказывающих, специализированную помощь больным с экстренной патологией предъявляются строгие требования и надлежащее качество медицинской помощи. Среди критериев оценки качества медицинской помощи наиболее значимыми, по мнению самих пациентов, является уровень врачебной квалификации и высокий профессионализм (39%), полнота и быстрота выполнения лечебно-диагностических мероприятий (33%), чуткое и внимательное отношение к больным (44%), организованность в работе (14%) [3]. Оценка населением качества медицинской помощи является определяющим критерием отношения государства и общества к вопросам охраны здоровья населения. Для реализации принципа ориентации на потребителя необходимо определить потребности внешних и внутренних потребителей, а также степень их удовлетворенности. В рамках такой модели мнение пациентов рассматривается как система суждений населения о здравоохранении относительно вопросов, затрагивающих их интересы [4-9].

Сложившийся с годами система оказания экстренной помощи в приемном отделении больницы подразумевает собой осмотр пациента в отведенном специалисту кабинете. В данном случае при необходимости сдачи анализа, получении консультации, смежного специалиста пациенту нужно обойти все кабинеты, собирая одно заключение за другим. Вся эта ситуация порождает у пациентов чувство негатива, недоверия и порой агрессии к медицинским работникам.

В связи с этим в Республике Казахстан (РК) впервые на базе городской клинической больницы №4 (ГКБ) реализован проект оказания медицинской помощи, используя принципы «мультидисциплинарного осмотра» и «бригадного ведения пациентов» согласно мировым стандартам «Emergency room» [10].

Основные задачи и цели при совершенствовании работы приемного отделения ГКБ №4:

1. Мультидисциплинарный осмотр пациентов
2. Сокращение времени пребывания пациентов
3. Выделение и направление urgentных потоков пациентов
4. Контроль за поступившими пациентами «Ad oculus»
5. Снижение количества недовольств и жалоб
6. Создание зоны комфорта и доверия.

Место куда доставляется пациент «Emergency room». Там, в едином поле размещаются все клинические специалисты готовые одновременно осмотреть пациента и определить тактику лечения пациента. Все пациенты, находящиеся на дообследовании находятся в поле зрения медицинского персонала. Так и медицинский персонал доступен для пациента. Разграничиваются потоки пациентов нуждающихся в амбулаторной помощи, травмпункта и догоспитальной помощи приемного отделения. Пересмотрена система навигации для более удобной ориентации пациентов, с применением международных опознавательных знаков, нумерацией и названием кабинета. Для сопровождающих и родственников создана зона комфорта и доверия, с возможностью дисциплинарного видеонаблюдения за оказанием медицинской помощи пациентам.

Данные нового введения позволяют рационально использовать кадровые ресурсы и ресурсы стационара. Значительно снижается транспортировка в пределах отделения и усиливается контроль за обследуемыми пациентами. Не маловажным является службы поддержки пациентов, расположенная в Emergency room, готовая в любой момент разрешить возникающие споры, инциденты.

Важной составляющей инновацией является внедрение медицинской информационной системы (МИС) «Авиценна». Данный продукт автоматизирует весь процесс от регистрации до выписки пациента. Внедрив данную медицинскую

информационную систему значительно уменьшилось время затрачиваемое на оформление и заполнение медицинских карт стационарного больного, улучшилось качество их ведения. Появляются возможности удаленного контроля за выполненными назначениями, изменением состояния пациента, информации о поступлении пациента, так же не маловажным является облегчение административного контроля за документооборотом.

Основные преимущества МИС «Авиценна»: интеграция с сервисами электронного здравоохранения, голосовой ввод данных, информационная безопасность (сертификат соответствия государственному стандарту по информационной безопасности), база протоколов диагностики и лечения, платформенная независимость (Windows, Linux, Android, IOS и т.д.), неограниченные возможности расширения функционала, возможность интеграции с любыми внешними информационными системами, интеграция с медицинским оборудованием (DICOM).

Результаты. В результате внедрения повысилась доступность и качество оказания медицинской помощи за счет увеличения пропускной способности приемного покоя более чем в 2 раза, с 100-110 больных до 160-180 больных; повышения степени соответствия лечения и обследования установленным стандартам, сократилось с 2 часов до 1 часа; сокращения времени ожидания пациентов в диагностических отделениях (УЗИ, рентген, КТ, МРТ); снижения количества врачебных ошибок; сокращены финансовые потери благодаря оптимизации закупок медикаментов и расходных материалов; учету оплаты всех услуг;

сокращению количества дополнительно проводимых консультаций, обследований и анализов, назначаемых различными специалистами из-за отсутствия данных о ранее проведенных процедурах; сокращены временные затраты медицинского персонала за счет: автоматизации поиска необходимой информации; автоматизации ведения текущей документации; повышения оперативности проведения консультаций, собрания анамнеза и постановки диагноза; уменьшены трудозатраты медицинского персонала благодаря увеличению оперативности; поиска и обработки справочной и документальной информации; доступа к персональной медицинской информации о пациенте; подготовки отчетов, заключений и других документов[8-12].

Таким образом, опыт городской клинической больницы №4 свидетельствует, что в условиях современного развития медицины представляется необходимым оптимизация приемного отделения многопрофильной больницы, путем внедрения инновационных технологий для рациональной и эффективной организации деятельности клиники.

**М.Т. Сейдуманов, Р.Т. Жусупова, К.М. Тезекбаев, А.Т. Байзолданова,
Р.М. Махмудов, Н.Н. Мусаева**

№4 ҚАЛАЛЫҚ КЛИНИКАЛЫҚ АУРУХАНАСЫНЫҢ ҚАБЫЛДАУ БӨЛІМІНІҢ ҚЫЗМЕТІН ЖЕТІЛДІРУ

Түйін: Бұл зерттеу денсаулық сақтау жүйесінің заманауи даму шартында, көпсалалы аурухананың қызметін рационалды әрі тиімді ұйымдастыру үшін инновациялық технологияларды енгізу арқылы, көпсалалы аурухананың қабылдау бөлімінің қызметін оңтайландыру қажеттігін көрсетеді.

Түйінді сөздер: Науқасты мультидисциплинарлы тексеру, «Авиценна» медициналық ақпараттық жүйе, ақпараттық-іздеу жүйелерін автоматтандыру.

**M.T. Seidumanov, R.T. Zhusupova, K.M. Tezekbayev, A.T. Bayzoldanova,
R.M. Makhmudov, N.N. Musaeva**

IMPROVEMENT OF EMERGENCY ROOM ACTIVITY OF CITY CLINICAL HOSPITAL №4

Resume: The performed research has shown the necessity of optimization emergency department activity of multi-field hospital in terms of modern health system development, rational and effective organization multi-field hospital with help of innovations.

Keywords: Multidisciplinary examination, «Avicenna» medical information system, automatization of information search.