

*«Приобретение и передача знаний
– единственный способ, которым
люди могут расширить свои
возможности и улучшить
работу компании»*

М. Дэвид
Д. Лайкер

**Практическое руководство
«Обучение персонала
в соответствии с требованиями
«Предложений
(практических рекомендаций)
по организации
ВКК и БМД в МО»**

2021 г.

Обучение персонал

Никакая система качества и безопасности не будет эффективной, если в медицинской организации не уделяется внимание обучению персонала.

Система обучения персонала внутри организации должна быть многогранна.

Важно применять разные формы обучения. Внутреннее обучение необходимо выстроить таким образом, чтобы обеспечить персонал необходимыми знаниями и навыками.

Формы обучения персонала:

- 1 Обучение на тематических конференциях (врачебных, сестринских);
- 2 Обучение с отработкой практических навыков (в т.ч. в симуляционном центре);
- 3 Обучение на рабочих местах;
- 4 Стажировки внутри организации;
- 5 Самообучения путем изучения документации и иных информационных материалов;
- 6 Самообучение персонала путем применения видеороликов, постеров, стенгазет и иных форм;
- 7 Тематические дни, корпоративные мероприятия.

Материалы размещенные в данном практическом руководстве можно использовать для планирования обучения персонала.

В данное руководство включены не только темы обучения, по которым практические рекомендации регламентируют оценку знаний.

Идентификация личности пациентов

Идентификация личности пациентов находящихся в бессознательном состоянии (при наличии/отсутствии документов/ сопровождающих).
Идентификация личности пациентов на всех этапах оказания медицинской помощи.
Идентификация личности пациентов не владеющих русским языком.

Перечень тем для обучения персонала

Организация экстренной и неотложной помощи.

Оказание экстренной помощи.
Сортировка пациентов при поступлении/обращении в МО.
Оповещение руководителей/сотрудников не находящихся на дежурстве.
Действие персонала в условиях ЧС, в т.ч. порядок маршрутизации пациентов в условиях ЧС
Прием, передача вызовов, передача сведений после обслуживания вызова, нормативы оказания неотложной помощи на дому.*

Лекарственная безопасность

Новые лекарственные препараты и методы лечения.
Действия персонала при выявлении серьезных и непредвиденных нежелательных реакциях ЛП (в т.ч. Взаимодействие с территориальными органами РЗН, навыки заполнения извещений и применения алгоритмов причинно-следственной связи).
Контроль сроков годности ЛП (действия при выявлении ЛП с истекшим сроком годности).
Хранение ЛП (в т.ч. Требованиях по хранению ЛП требующих особых условий хранения, требование к упаковке и маркировке).
Назначение и использование ЛП.
Действия при передозировке или отравлении ЛП.
Вербальные назначения ЛП.
Формирование приверженности пациентов к лечению.

Контроль качества и безопасности обращения МИ

Эксплуатация МИ и контроль исправности МИ (в т.ч. ежедневные проверки работоспособности оборудования для оказания экстренной помощи)
Действия персонала при выявлении побочных действий и нежелательных реакций при применении МИ (в т.ч. Взаимодействие с территориальными органами РЗН, заполнение извещений).
Условия хранения и эксплуатации МИ. Контроль условий хранения и эксплуатации МИ.
Техническое обслуживание МИ.

Перечень тем для обучения персонала

Эпидемиологическая безопасность

Действия персонала при подозрении и выявлении ИСМП (в том числе перечень СОС ИСМП*).

Порядок проведения эпидемиологического обследования очага инфекции.

Процедура забора материала для микробиологического исследования.

Профилактика инфекций при катетеризации сосудов.

Профилактика инфекций при катетеризации мочевого пузыря.

Профилактика инфекций при оперативных вмешательствах.

Уход за послеоперационной раной.

Бесконтактные перевязки.

Профилактика инфекций при ИВЛ.

Изоляция пациентов, в случае выявления пациентов с инфекциями передающимися воздушно-капельным путем, ООИ.

Использование индивидуальных средств защиты.

Гигиена рук.

Действия при аварийной ситуации.

Методы профилактики заражения ИСМП.

Антибиотикопрофилактика, профилактика и терапия другими АМП.

Примечание: * «Стандартное эпидемиологическое определение случая представляет собой набор стандартных критериев (комбинация клинических признаков и результатов лабораторных и других видов диагностических исследований) для решения вопроса о наличии или отсутствии у данного индивидуума определенного заболевания»

Перечень тем для обучения персонала

Организация работы регистратуры

Управление потоками при личном обращении пациентов и обращении по телефону (маршрутизация пациентов, в т.ч. Применяемые критерии).
Обращение медицинской документации (учет, хранение, оформление, движение и др.).
Прикрепление пациентов.
Порядок предварительной записи, отмена записи.
Порядок оформления ЛВН/справок.
Прием и регистрация вызовов на дом.
Работа в информационных системах.
Порядок направления к дежурному врачу/ кабинет неотложной помощи.
Порядок направления и взаимодействия с кабинетом выдачи справок и направлений.
Эффективные коммуникации.
Порядок действий в случае конфликтных ситуаций.

Преимственность медицинской помощи

Маршрутизация пациентов (региональные приказы).
Порядок перевода пациентов внутри МО и в другие МО.
Порядки ОМП (в соответствии с направлением деятельности МО).
Транспортировка разных категорий пациентов.
Порядок взаимодействия с МО, обеспечивающими санитарным транспортом и медицинским сопровождением.
Передача клинической ответственности за пациента при переводе, передаче дежурств.
Передача информации о проведенном лечении в другую МО.
Перечень показаний для плановой и экстренной госпитализации пациентов.
Порядок отбора и направления пациентов на санаторно-курортное лечение.
Порядок направления и проведения медицинских экспертиз.
Консультирование пациентов при выписке из МО, переводе пациента внутри и вне МО.
Передача информации: врач/НМП/ вызов на дом; врач после осмотра на дому/ медицинская сестра на дому/консультация внутри МО/исследования/выписка из ДС.
Навыки коммуникации «медицинский работник-пациент/сопровождающий».
Навыки коммуникации «медицинский работник-медицинский работник».
Взаимодействие с органами социальной защиты.

Перечень тем для обучения персонала

Хирургическая безопасность

Подготовка к оперативному вмешательству.
Ведение хирургического чек-листа.
Обеспечение безопасности в периоперационный период (в т.ч. Седация, Антибиотикопрофилактика).
Оценка технической готовности оборудования к операции.
Оценка операции.
Ведение пациента в послеоперационном периоде (в т.ч. до перевода в послеоперационное отделение/ отделение реанимации и интенсивной терапии/ПИТ).
Обезболивание в послеоперационном периоде.

БМД при переливании крови и компонентов

Заказ, доставка (транспортировка) и возврат крови и ее компонентов (в т.ч. вербальный заказ).
Регистрация и учет донорской крови и ее компонентов.
Идентификация препаратов крови и ее компонентов при доставке, использовании.
Хранение препаратов крови и ее компонентов.
Переливание крови и компонентов (СЗП, тромбоцитов, криопреципитата).
Экстренная трансфузия по жизненным показаниям
Оценка эффективности трансфузии.
Подбор компонентов крови в особых случаях.
Действия персонала в случае реакций и осложнений, возникших в связи с трансфузией донорской крови и (или) ее компонентов (в т.ч. регистрация)
Проведение ауотрансфузий крови.
Утилизация крови и компонентов.

Уход за пациентами

Профилактика падений.
Профилактика пролежней.

Перечень тем для обучения персонала

Организация профилактической работы. Формирование ЗОЖ.

Работа центра здоровья.
Профилактика неинфекционных заболеваний.
Консультирование пациентов.
Вакцинация. Информирование пациентов о вакцинации.

Диспансеризация прикрепленного населения

Порядок проведения диспансеризации прикрепленного населения.
Определение сердечно-сосудистого риска у пациентов.
Профилактическое консультирование.
Медицинские осмотры несовершеннолетних (проведение, объем исследований, определение медицинской группы здоровья).
Проведение осмотров детей-инвалидов.

Диспансеризация за хроническими больными.

Динамическое наблюдение за пациентами, страдающими хроническими заболеваниями.
Динамическое наблюдение за маломобильными пациентами, страдающими хроническими заболеваниями.

Стационарозамещающие технологии

Отбор и направление пациентов на госпитализацию в дневной стационар (в т.ч. показания/противопоказания).
Наблюдение пациентов после диагностических пункций.
Передача информации о проведенном лечении.
Консультирование пациентов при выписке.
Наблюдение за пациентами «стационаров на дому»

Безопасность среды

Обеспечение охраны и безопасности МО
Действия при опасных ситуациях (нападение на медицинских работников, угроза со стороны пациентов или посетителей, угроза суицида).
Действия персонала при возникновении опасных техногенных ситуациях, стихийных бедствиях и т.д.
Обеспечение информационной безопасности

При создании руководства использованы материалы:

- 1 Предложения (практические рекомендации) по организации внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности в медицинской организации (стационаре)
- 2 Предложения (практические рекомендации) по организации внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности в медицинской организации (поликлинике)
- 3 Предложения (практические рекомендации) по организации внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности в медицинской организациях, оказывающих медицинскую помощь при стоматологических заболеваниях в амбулаторных условиях и в условиях дневного стационара.
- 4 Федеральные клинические рекомендации «Эпидемиологическое наблюдение за инфекциями, связанными с оказанием медицинской помощи», НП «НАСКИ», 2014

Практические руководства постеры посвященные организации и проведению внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности Вы можете скачать на сайте sq-kim.ru, в разделе информация.

Готова ответить на Ваши вопросы!

Ким Наталия Александровна

E-mail: n.kim-03@mail.ru

Тел. 8-950-383-12-85

Сайт: sq-kim.ru

Direct n.kim_03

VK [n.kim_03](https://vk.com/n.kim_03)



**Разработка и внедрение систем качества
в оптимальные сроки и максимальным практическим результатом!**