



Государственное учреждение здравоохранения Тульской области
«Территориальный центр медицины катастроф, скорой
и неотложной медицинской помощи»

**«Единая оперативно-
диспетчерская служба
в Тульской области:
практические советы»**

Главный врач ГУЗ ТО «ТЦМКСиНМП»
Мухин Сергей Игоревич

На каждой подстанции организовано по несколько остановочных пунктов, предназначенных для временного размещения бригад СМП в целях соблюдения норматива времени прибытия в 20 минут.

Более 40
самостоятельных
подстанций СМП

При создании ГУЗ ТО «ТЦМКСиНМП» в 2018 году претерпела изменения структура учреждения – из более, чем 40 структурных подразделений создано 5 отделений. Каждое объединяет в себе по 5-6 подстанций.

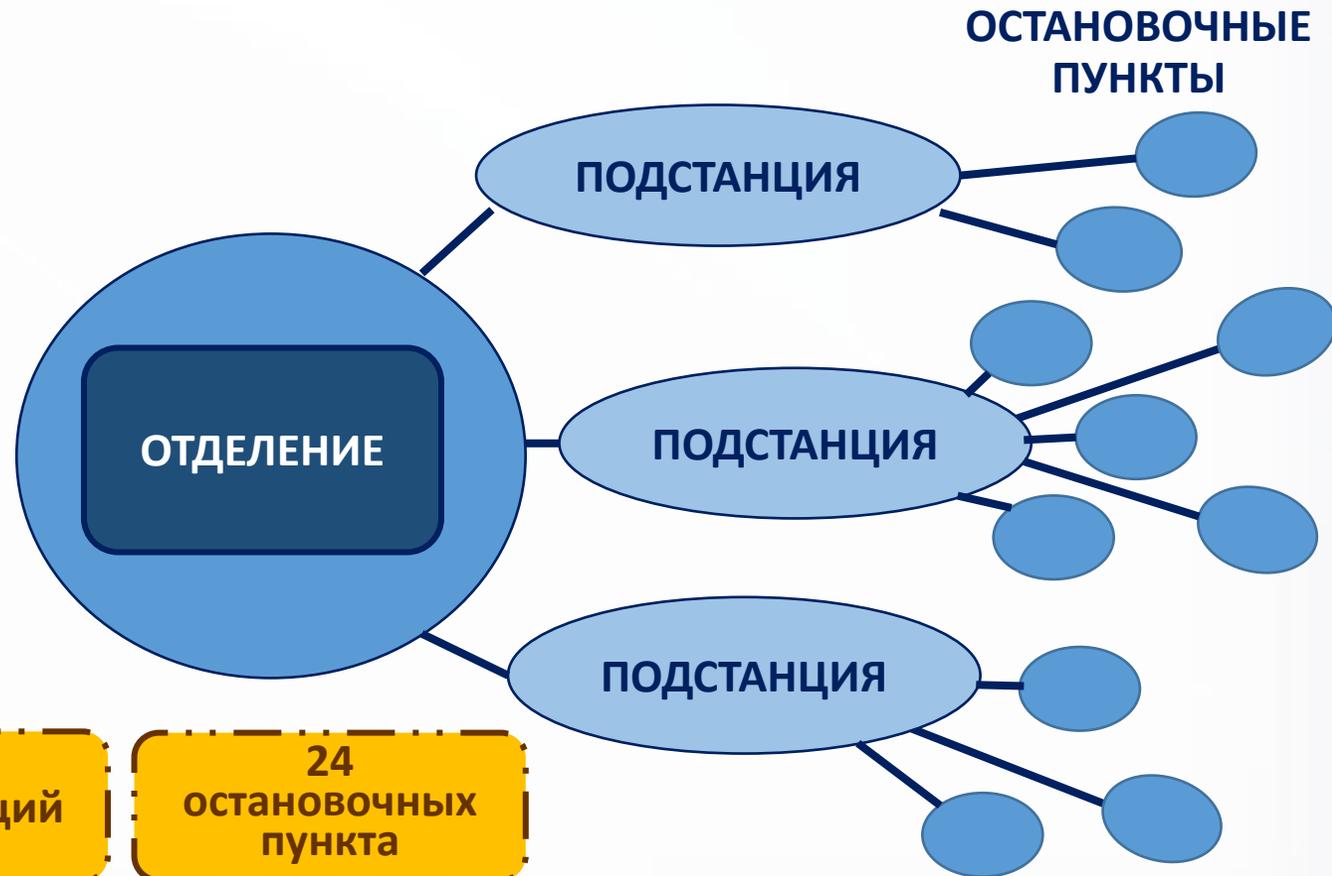
2018

ГУЗ ТО
«ТЦМКСиНМП»

5 отделений

26 подстанций

24
остановочных
пункта



При объединении подстанций выявились проблемы, связанные с исходной территориальной и функциональной обособленностью :

Резкие различия в уровне подготовки персонала

Разнящиеся подходы к управлению и организации работы

Разные требования к качеству оформления медицинской документации

Комплексный подход к решению



Единая оперативно-диспетчерская служба



Оперативный отдел (диспетчерская служба)

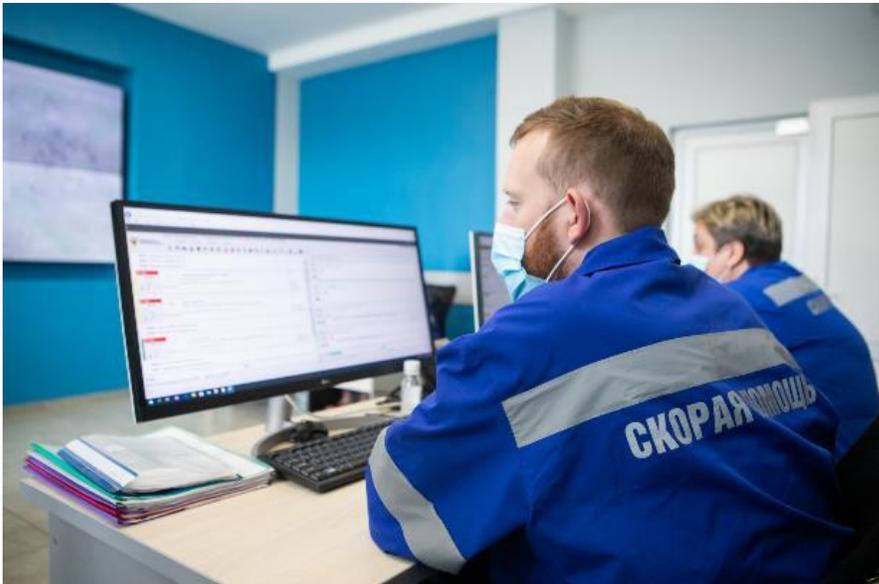
Ежедневно
обрабатывается до
3000 звонков

В период
пандемии до 6000
звонков

Среднее время
ожидания ответа
оператора 5
секунд

В период
пандемии среднее
время 9,7 секунд

В период
пандемии
количество
пропущенных
вызовов не
превышало
2,5%



Задачи:

1. Централизация диспетчеризации вызовов.
2. Оказание СМП без учета территориальных границ.
3. Совершенствование маршрутизации пациентов.
4. Создание единого контура управления процессом оказания медицинской помощи.

Информатизация оперативного отдела



Подсистема СМП

объединяет в единое информационное пространство все подстанции СМП

позволяет осуществлять регистрацию вызовов и их распределение

позволяет оформлять медицинскую документацию, получать аналитическую и статистическую информацию по работе СМП

позволяет осуществлять полный контроль оперативной обстановки

интегрирована с «Система 112», ТФОМС, РИСЗ ТО, ЦОВ Протей

ЦОВ Протей

обеспечивает резервирование каналов связи 103

позволяет осуществлять контроль работы диспетчеров путем записи разговоров

позволяет повысить эффективность работы за счет гибкой настройки распределения вызовов

позволяет производить формирование и анализ статистики результатов работы диспетчеров

интегрирована с ЦОВ Протей



Прием обращений от населения

ГОСУДАРСТВЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ ТУЛЬСКОЙ ОБЛАСТИ «ТЕРРИТОРИАЛЬНЫЙ ЦЕНТР МЕДИЦИНЫ КАТАСТРОФ, СКОРОЙ И НЕОТЛОЖНОЙ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ»

П Р И К А З

« 8 » Июль 2019 г.

№ 250

Об утверждении алгоритмов приема обращений от населения в службу скорой медицинской помощи на территории Тульской области

Во исполнение приказа Министерства здравоохранения Тульской области от 26.07.2018 № 688-осн «Об организации работы оперативно-диспетчерской службы в Государственном учреждении здравоохранения Тульской области «Территориальный центр медицины катастроф, скорой и неотложной медицинской помощи» и выведении из структур государственных учреждений здравоохранения Тульской области отделений скорой медицинской помощи», в целях обеспечения качественного и своевременного обслуживания вызовов скорой медицинской помощи на территории Тульской области, поступающих в оперативный отдел по номерам «103», «03»

п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить алгоритмы приема обращений от населения в службу скорой медицинской помощи на территории Тульской области согласно приложениям к приказу.
2. Сотрудникам оперативного отдела неукоснительно соблюдать алгоритмы приема обращений.
3. Контроль за соблюдением алгоритмов приема обращений возложить на врача-методиста симуляционного центра Федотова Н.Н., фельдшера оперативного отдела Шлееву Ю.Н., фельдшера оперативного отдела Морозову И.В.
4. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.
5. Приказ вступает в силу со дня подписания.

Приложения: алгоритмы приема обращений на 12 листах

СКРИПТ ПРИЕМА ВЫЗОВА ДИСПЕТЧЕРОМ ОПЕРАТИВНОГО ОТДЕЛА ГУЗ ТУЛЬСКОЙ ОБЛАСТИ «ТЕРРИТОРИАЛЬНЫЙ ЦЕНТР МЕДИЦИНЫ КАТАСТРОФ СКОРОЙ И НЕОТЛОЖНОЙ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ»



Обращения по ОКС и ОНМК

Все вызовы, дифференцированные как экстренные, связанные с симптомами ОКС и ОНМК направляются бригадам в приоритетном порядке

Алгоритм опроса при обращениях по поводу нарушений речи, слабости в конечностях, потери сознания



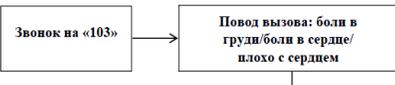
Задача диспетчера: выявить либо исключить признаки острого нарушения мозгового кровообращения (ОНМК, инсульта).

- Попросить вызывающего провести с пациентом тест «Лицо-Рука-Речь» (FAST-тест)
1. Попросить пациента улыбнуться или показать зубы. При инсульте происходит заметная асимметрия лица (угол рта с одной стороны «висит»).
 2. Просит пациента поднять и удерживать в течение 5 секунд обе руки на 90° в положении сидя и на 45° в положении лежа. При инсульте одна из рук опускается.
 3. Просит пациента сказать простую фразу. При инсульте у пациента не получается четко и правильно выговорить простую фразу, речь неразборчива, невнятна.
- Наличие одного из данных симптомов – подозрение на ОНМК.

Экстренный повод
Передать вызов диспетчеру направлений

Рекомендации до приезда скорой медицинской помощи
Уложить больного на горизонтальную поверхность, подложить под голову подушку, освободить от стесняющей одежды, обеспечить приток свежего воздуха. При первых признаках рвоты повернуть голову больного набок, чтобы рвотные массы не попали в дыхательные пути. Запрещается вставать, ходить, принимать пищу, лекарства.

Алгоритм опроса при обращениях по поводу болей в сердце



Задача диспетчера: выявить либо исключить признаки острого коронарного синдрома (ОКС) (инфаркт миокарда, нестабильная стенокардия):

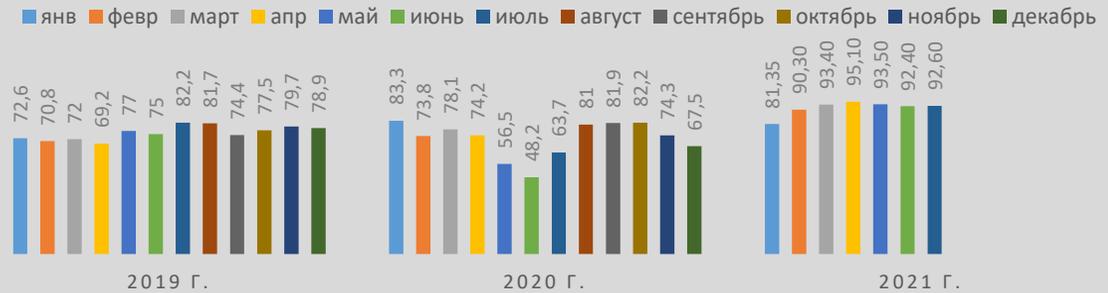
1. Внезапная сжимающая, давящая боль и жжение за грудиной.
2. Боль отдает в руку, плечо, лопатку, челюсть.
3. Длится более 5 минут, продолжается после приема нитроглицерина.
4. Холодный пот, резкая слабость, чувство нехватки воздуха.

Наличие данных признаков – подозрение на острый коронарный синдром

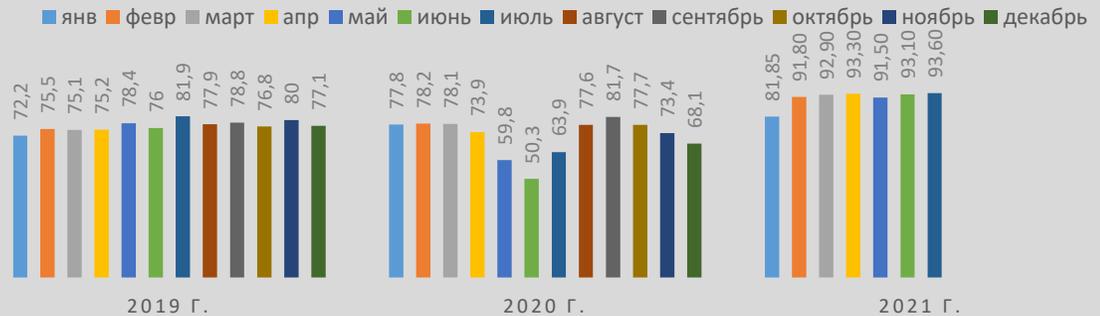
Экстренный повод
Передать вызов диспетчеру направлений

Рекомендации до приезда скорой медицинской помощи
Разрешить больному сидеть или лежать в удобном для него положении, обеспечить приток свежего воздуха. Запрещается любая нагрузка. Дать 1 таблетку нитроглицерина под язык или аэрозоль с нитроглицерином (с интервалом 5 минут, но не более 3 раз). Дать 1 таблетку ацетилсалициловой кислоты (аспирин) (разжевать или растворить в небольшом количестве воды).

ОКС, ДОЕЗД ДО 20 МИН, %



ОНМК, ДОЕЗД ДО 20 МИН, %



П Р И К А З

24 » *сентябрь* 2019 г.

№ 439

Об обеспечении качества и безопасности медицинской деятельности в ГУЗ
ТО «ТЦМКСиНМП».

С целью повышения качества и безопасности оказания медицинской помощи в подразделениях ГУЗ ТО «ТЦМКСиНМП» рационального использования ресурсов организации и дальнейшего развития системы внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности приказываю:

1. Создать рабочую группу по обеспечению качества и безопасности медицинской деятельности в составе:

Руководитель рабочей группы:

- Мухин Сергей Игоревич – заместитель главного врача по скорой медицинской помощи.

Члены рабочей группы:

- Илюхин С.В. – Главный внештатный специалист по скорой медицинской помощи, заведующий отделением №2;

- Огородник С.В. – заведующий отделением №3;

- Большаков Р.В. – заведующий отделением №4;

- Сороколетова Н.А. – заведующий отделением №5;

- Воробьев А.В. – заведующий подстанцией Зареченского района г. Тулы;

- Косарев А.Н. – заведующий подстанцией Центрального района г. Тулы;

- Перепелкин П.Х. – заведующий подстанцией Пролетарского района, п. Косая-Гора;

- Редюхин О.Н. – заведующий подстанцией Советского района, п. Дубна.

Контроль качества



- Проверке подлежат **не менее 10%** карт вызова по каждому структурному подразделению ежемесячно.
- Экспертной оценке подлежат **100% случаев** ОКС, ОНМК, ЧС, смертей в присутствии бригад СМП, смертей до приезда СМП, повторных вызовов, жалоб и обращений пациентов.

ПРИКАЗ

«13» апреля 2021 г.

№ 144/1

Об утверждении регламента проведения экспертизы качества медицинской помощи, оказанной пациенту выездными бригадами скорой медицинской помощи

В соответствии с Федеральным Законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Приказом Министерства здравоохранения РФ от 20.06.2013 № 388н «Об утверждении Порядка оказания скорой, в том числе скорой специализированной медицинской помощи», Приказом Министерства здравоохранения РФ от 31.07.2020 № 785н «Об утверждении Требований к организации и проведению внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности»,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить «Регламент проведения экспертизы качества медицинской помощи, оказанной пациенту выездными бригадами СМП (3-й уровень)».
2. Утвердить «Регламент проведения экспертизы качества медицинской помощи, оказанной пациенту выездными бригадами СМП (2-й уровень)».
3. Утвердить уровни экспертизы качества медицинской помощи, оказанной пациенту выездными бригадами СМП:
 - 3-й уровень – проведение экспертизы осуществляют заведующие отделениями, заведующие подстанциями, старшие фельдшеры подстанций;
 - 2-й уровень – проведение экспертизы осуществляет и.о. заместителя главного врача по оперативной работе, главный внештатный специалист по скорой и неотложной медицинской помощи Департамента здравоохранения Министерства здравоохранения Тульской области С.В. Илюхин, заместитель главного врача по клинико-экспертной работе А. В. Воробьев, заведующий отделением №3 С. В. Огородник.
4. Лицам, осуществляющим экспертизу качества медицинской помощи, оказанной пациенту выездными бригадами СМП, осуществлять ее в соответствии с упомянутыми выше Регламентами.
5. Оформление результатов экспертизы осуществлять путем заполнения «Карты экспертной оценки качества медицинской помощи, оказанной пациенту выездными бригадами СМП» в подсистеме скорой, в том числе скорой специализированной медицинской помощи региональной информационной системы здравоохранения Тульской области (РИСЗ ТО).



В соответствии с Приказом Министерства здравоохранения РФ от 31.07.2020 № 785н «Об утверждении Требований к организации и проведению внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности» разработан
Регламент проведения экспертизы качества

Разработана и внедрена система внутреннего контроля качества на 3-ем и 2-ом уровнях:

- на 3-ем уровне экспертиза проводится заведующими отделений и руководителями подстанций
- на 2-ом уровне – заместителями главного врача или лицами, специально уполномоченными для проведения такой экспертизы.

Дистанционно-консультационный отдел

За 6 мес. 2020 г. проведено
1158 консультаций врачом-
педиатром

За 1 кв. 2021 г. проведено
1269 консультаций врачом-
педиатром

За 6 мес. 2020 г. врачом-
кардиологом проведена
6001 консультация

За 1 кв. 2021 г. врачом-
кардиологом проведена
6001 консультация

Задачи:

1. Оказание дистанционной консультативной помощи населению;
2. Дистанционное консультирование выездных бригад СМП;
3. Прием ЭКГ от выездных бригад СМП в программе «КардиометрМТ», их анализ и интерпретация;
4. Консультативная помощь выездным бригадам;
6. Анализ оказания дистанционно-консультационной медицинской помощи населению Тульской области.

№ обл.: 110.73488, Дата: 2021-04-30 11:07:04



Пациенты и
обследования



Заключение



Съем ЭКГ



Настройки



Выход



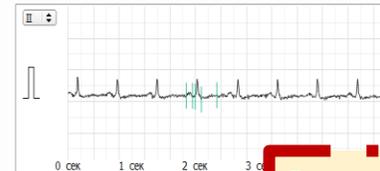
Автоматическое заключение Заключение врача Комментарий

Синусовый водитель ритма.
Исключить миграцию суправентрикулярного водителя ритма.
Тахисистолия, ритм регулярный, ЧСС = 96 уд/мин.

Горизонтальное положение электрической оси сердца.
Сдвиг переходной зоны вправо.
Выраженная гипертрофия левого желудочка.
Нарушения процессов реполяризации (неспецифические изменения зубца T):
- слабо выраженное;
- в передне-верхушечных отделах.



10.0 мм/мВ 25.0 мм/с



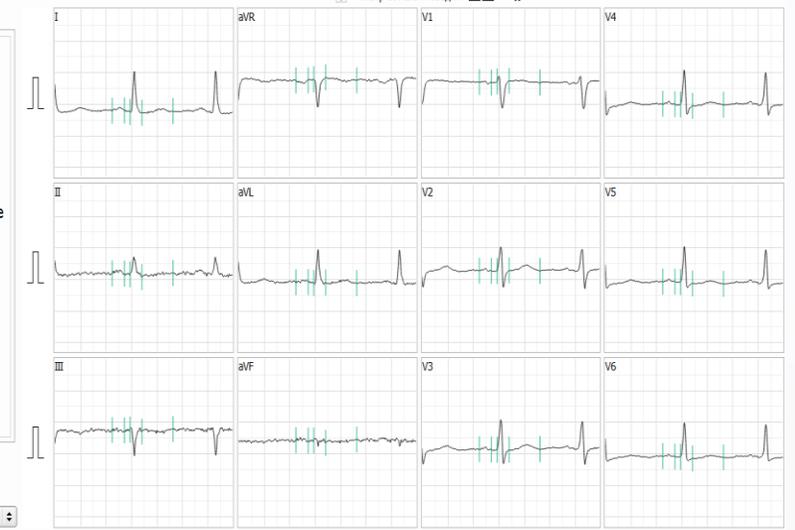
Типичные кардиоциклы Измерения Графики ЭКГ

10 мм/мВ 50 мм/с

Фильтр дрейфа
 Фильтр тремора
 Фильтр сетевой наводки

Углы альфа: ЧСС = 96 уд/мин
QRS = 45° PQ = 140 мс
P = 41° P = 96 мс
T = -23° QRS = 94 мс

OT = 338 мс
OTкорр = 427 мс
(OTдолжн = 317 мс)



RRcp = 628мс RRmin = 614мс RRmax = 640мс

Врач-кардиолог получает ЭКГ в режиме реального времени

Приложение
к приказу министерства здравоохранения
Тульской области
от « 30 » 10. 2020 № 944-ОС/У

**Алгоритм оказания специализированной скорой
медицинской помощи врачом-консультантом кардиологом
дистанционно- консультационного отдела и передачи
ЭКГ в РСЦ и ПСО ГУЗ ТО**

Фельдшер или врач бригады СМП регистрирует ЭКГ в случаях:

- 1) боли в грудной клетке любой локализации и характера;
- 2) головокружение любой этиологии;
- 3) артериальная гипертензия;
- 4) сахарный диабет;
- 5) ОНМК (транзиторная ишемическая атака);
- 6) боли в брюшной полости любой этиологии;
- 7) боли в шейном и грудном отделах позвоночника;
- 8) нарушение ритма различного генеза (в т.ч. у хронических больных);
- 9) острая сосудистая недостаточность (обморок, коллапс, шок);
- 10) кома любой этиологии;
- 11) дыхательная недостаточность (одышка);
- 12) травмы грудной клетки;
- 13) электротравмы

и при возникновении трудностей в интерпретации связывается с врачом-консультантом дистанционно-консультационного отдела ГУЗ ТО «Территориальный центр медицины катастроф, скорой и неотложной медицинской помощи» по номеру телефона 8-920-798-62-66 для передачи ЭКГ.

При наличии аппарата Кардиометр-МТ бригада называет номер обследования, при отсутствии аппарата Кардиометр-МТ бригада отправляет фотографии ЭКГ посредством мессенджера.

Врач-консультант расшифровывает ЭКГ. При наличии аппарата Кардиометр-МТ кардиолог ДКО ГУЗ ТО «ТЦМКСиНМП» вносит заключение в программу и сохраняет его. При отсутствии аппарата Кардиометр-МТ заключение направляется ответным сообщением через мессенджер. В случае необходимости уточнения диагноза при расшифровке ЭКГ врач-консультант связывается с бригадой СМП с целью уточнения жалоб, анамнеза, объективных данных и определения дальнейшей тактики ведения.

При необходимости госпитализации в РСЦ или ПСО врач-консультант связывается с дежурным кардиологом РСЦ или ПСО по номеру телефона, закреплённого за рабочим местом:

Динамика догоспитальной летальности кардиологических больных

2020 г.	2021 г.
3,8	2,3



Приказом Министерства здравоохранения Тульской области утвержден **Алгоритм передачи ЭКГ в региональные сосудистые центры и первичные сосудистые отделения государственных учреждений здравоохранения Тульской области**, в котором прописаны случаи обязательного проведения консультации кардиологом.

Благодаря телемедицинским технологиям обеспечивается не только полное сопровождение кардиологом пациентов с ОКС до момента их госпитализации, но и консультация бригад в других затруднительных ситуациях.

Оценка проведенного ЭКГ-исследования также производится с помощью электронной технологии: все выездные бригады СМП оснащены беспроводными электрокардиографами «КАРДИОМЕТР-МТ», что позволяет:

- проводить автоматическую интерпретацию ЭКГ
- формировать электронный архив ЭКГ пациентов
- осуществлять дистанционную передачу ЭКГ в подсистеме СМП



Руководители структурных подразделений при проведении экспертизы качества медицинской помощи используют программу «Рабочее место врача 3.0» и созданный архив исследований

Проблемы при организации единой оперативно-диспетчерской службы и их решение



Проблема	Решение
Недостаточное количество сотрудников	Дополнительный набор персонала с медицинским образованием
Разный уровень подготовки персонала, разный подход к организации работы	Обучение персонала, разработка и внедрение алгоритмов действий
Организация рабочих мест	Расчет необходимого количества сотрудников на обслуживание присоединяемого района
Отключение электропитания	Предусмотреть дополнительные источники резервного питания
Отключение телефонной связи	Предусмотреть резервные каналы связи
Форс-мажор в основном месте дислокации диспетчерской службы	Проработать вопрос о дублирующем месте размещения диспетчерской службы
большое количество необоснованных вызовов, не связанных с работой скорой помощи	Информирование населения об объединении диспетчерских служб районов
Высокая стоимость телефонной связи при переадресации вызовов на единый номер	Подбор с операторами связи безлимитных тарифов
Задержка передачи вызовов бригадам СМП	Оснащение диспетчерского отдела программным обеспечением, бригад СМП планшетами и дублирующими средствами связи
Распределение неотложных вызовов в КНП и контроль за их обслуживанием	Выделение ответственного сотрудника для работы с КНП
Обоснованность жалоб от населения	Контроль качества приема вызовов (запись разговоров)

СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!

