

АО «МЕДИЦИНСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ  
АСТАНА»

# Организация работы в диспетчерской станции скорой помощи

Выполнил(а): Ахмет Қ.Н.  
Проверил(а): Насыров В.В.

Астана 2016 г.

# Введение

- **Оперативный отдел (диспетчерская)** обеспечивает круглосуточный централизованный прием обращений (вызовов) населения, своевременное направление выездных бригад на место происшествия, оперативное управление их работой. В его структуру входят диспетчерская приема и передачи вызовов и стол справок. Дежурный персонал оперативного отдела имеет необходимые средства связи со всеми структурными подразделениями станции СМП, подстанциями, выездными бригадами, лечебно-профилактическими учреждениями, а также прямую связь с оперативными службами. Отдел должен иметь автоматизированные рабочие места, компьютерную систему управления.

# Основные функции

- прием вызовов с обязательной записью диалога на электронный носитель, подлежащий хранению 6 мес;
- сортировка вызовов по срочности и своевременная передача их выездным бригадам;
- осуществление контроля над своевременной доставкой больных, рожениц, пострадавших в приемные отделения соответствующих стационаров;
- сбор оперативной статистической информации, ее анализ, подготовка ежедневных сводок для руководства станции СМП;
- обеспечение взаимодействия с УВД, ГИБДД, управлением по чрезвычайным ситуациям (ЧС) и другими оперативными службами.

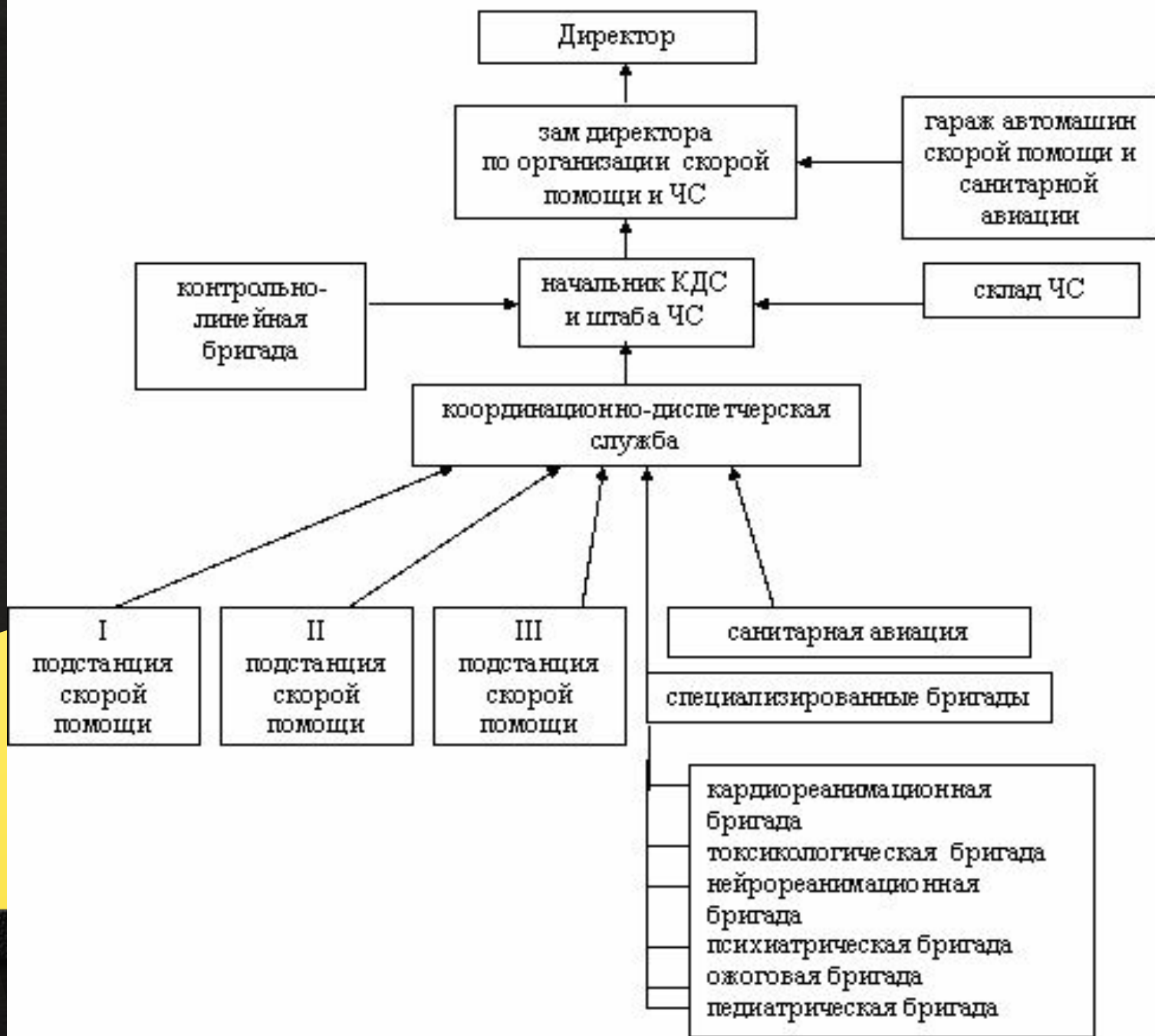
*Проектирование службы скорой медицинской помощи должно быть рациональным и предусматривать привязку организационно-функциональной структуры станции к плану развития города.*

Организация и деятельность подстанций обычно происходит после оценки мест предполагаемой их дислокации по отношению к местам, откуда массово могут поступать вызовы по поводу заболеваний и несчастных случаев. Это производственные объекты, теплоэлектростанции основные транспортные магистрали, жилые массивы, а также аэропорты, вокзалы и другие. Такой подход чрезвычайно важен для повышения доступности скорой медицинской помощи населению.



Централизованный прием вызовов, организация и управление деятельностью всех бригад скорой медицинской помощи обеспечивает более полное использование всех имеющихся ресурсов. Однако, необходимо подчеркнуть, что возможности гибкого маневрирования постоянно высвобождаемым ресурсным потенциалом силами персонала только оперативного отдела, не беспредельны. В помощь человеческим ресурсам необходимо подключить еще и технические и технологические решения. С дальнейшим увеличением обслуживаемой территории, особенно в той ситуации, в которой сейчас находится столица страны - Астана (в городскую черту включены практически все пригородные поселки в радиусе до 25 км), отдельные ее участки становятся настолько большими, что централизованное управление в пределах всей территории города не имеет явных преимуществ по сравнению с системой автономного управления отдельными зонами города.





# Структура оперативного отдела ГССМП г. Астана

- диспетчерская по приему, сортировке и переадресации вызовов;
- справочно-консультативная служба;
- организационно-статистическая служба;
- оперативный пульт старшего диспетчера;
- оперативный пульт старшего врача;
- навигационный пульт.

## **Поступление и распределение вызовов централизованное: все вызовы поступают по трём телефонам «103» в центральную диспетчерскую (имеется 4 ввода линии «103»).**

Для приёма вызовов от населения используется программа АСУ. Вызовы поступают с линии «103» на компьютер, передаются диспетчеру направления и распределяются по бригадам в соответствии с профилем бригады и её дислокацией. Передача вызовов на подстанции осуществляется посредством модемной связи. Статистическая обработка и анализ данных происходит автоматически. Связь с подстанциями и выездными бригадами осуществляется через радиостанцию «Kenwood». Станция обеспечивает круглосуточное оказание экстренной и неотложной помощи на догоспитальном этапе (на дому, улице, общественных местах и на производстве), в том числе при чрезвычайных ситуациях мирного времени. Осуществляет транспортировку больных и пострадавших в ЛПО города, требующих медицинского наблюдения и оказания неотложной помощи в процессе транспортировки; выполняет перевозки специалистов в вечернее и ночное время, а также доставку крови и кровезаменителей по заявкам ЛПО.



## **Оперативный отдел городской станции г. Астаны является ответственным за реализацию следующих основных задач:**

- 0** *Мониторинг и контроль за организацией своевременного централизованного приема вызовов.* Для решения этой задачи проводятся такие мероприятия, как расширение каналов приема вызовов, укомплектованность диспетчерской службы по приему вызовов, обучение диспетчеров «103» назнание топографии города, тренинги по психологической подготовленности, повышение профессиональной компетентности в частности в виде изучения протоколов диагностики и лечения, изучение новых организационно-управленческих технологий и т.д.

0 Работа диспетчера не заканчивается на передаче вызова выездной бригаде. Оперативная служба проводит еще и *дистанционное управление, и мониторинг работы выездных бригад.*

---

0 *В случаях экстренной ситуации оперативный отдел обязан также организовать скорую медицинскую помощь.* Организация диспетчерской службы ГССМП соответствует современным представлениям об управленческих системах.



**С 19 мая 2003 на станции скорой медицинской помощи г. Астаны внедрен программный комплекс автоматизации станций скорой медицинской помощи ПК «АДИС». Внедренная система АДИС (Автоматизированная диспетчерская информационная служба), работающая как в режиме повседневной деятельности, так и в режиме повышенной готовности в чрезвычайных ситуациях, соответствует всем требованиям специфической деятельности скорой медицинской помощи. Это соответствие сохраняется на всех этапах и процессах деятельности всех подразделений крупной городской станции скорой медицинской помощи, каковой является ГССМП г. Астаны.**

Преимущества системы «АДИС» начинаются уже с этапа приема вызова. Система способна:

- дифференцировать поступающий вызов
- определить его экстренность
- оценить достоверность получаемой информации.

Эта программа способствует формированию базы данных пациентов с хроническими заболеваниями, что, в свою очередь, используется для выявления наиболее часто обращающихся среди них. Накапливаемая информация о пациентах ГССМП необходима для последующей работы с поликлиниками с целью взаимодействия и преемственности между службами скорой медицинской помощи и ПМСП. Результатом согласованной деятельности этих служб является повышение качества деятельности здравоохранения в целом и уменьшение количества необоснованных вызовов.



- Информационным источником и основой системы управленческого учета, оценки являются **автоматизированные рабочие места (АРМ)** персонала ГССМП.

- Нельзя не упомянуть о возможностях АДИС по статистической обработке любых запрограммированных исходных данных в рамках системы в кратчайшие сроки. Анализ, который раньше выполнялся группой людей в течение недель и даже месяцев, АДИС может выдать в считанные минуты.
- Автоматизированные рабочие места представляют собой индивидуальные, автономно работающие звенья, которые объединены локальной компьютерной вычислительной сетью в единое информационное пространство. Они как маленькие винтики в большом механизме общей автоматизированной информационной системы организации выполняют каждый на своем месте конкретные специфические функции.

## *С помощью программ АРМов обеспечивается комплекс управленческих механизмов:*

контроль и наблюдение за зарегистрированными обращениями, контроль исполнения вызова и оценка их результатов, соответствие назначенных средств лекарственной терапии протоколам и др.;

формирование базы данных пациентов в автоматизированном режиме; - тщательный по предметный учет, контроль и рационализация использования кадровых, финансовых и материальных ресурсов организации;

- -

локальная компьютерная сеть обеспечивает оперативный безбумажный неконтактный обмен информацией, объединяющий все автоматизированные рабочие места и общую базу данных ГССМП;

с помощью компьютерных технологий обработки данных экспертизы качества производится автоматизированный контроль качества медицинской помощи и оценка конечных результатов деятельности СМП.

# ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В настоящее время после внедрения новых компьютерных технологий отпала необходимость иметь большое количество телефонных линий. Цифровая абонентская сеть с интеграцией услуг экономит средства на содержание услуг связи. Так, например, экономия вследствие оптимизации телефонной сети скорой медицинской помощи составила 170,0 тыс. тенге. Автоматическое определение входящего номера практически исключило возможность поступления ложного вызова, так как при приёме в обязательном порядке уточняется номер телефона абонента и его совпадение. Экономия средств по сокращению и исключению безрезультатных вызовов составила 1 834, 6 тыс. тенге в год. Коренным отличительным свойством новых организационно- управленческих технологий является расширенная возможность экспертной оценки качества оказываемой скорой медицинской помощи каждого конкретного сотрудника и результатов деятельности ГССМП в целом.

