

# Организация и тактика работы

## скорой медицинской

### ГОРОДСКАЯ СТАНЦИЯ ПОМОЩИ

# 03

СКОРОЙ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ

**Мы готовы  
Вам помочь!**



<http://qoo.by/rxv>

# Скорая медицинская помощь. Основные понятия.

- **Скорая медицинская помощь** – вид и система экстренной медицинской помощи, оказываемой при неотложных состояниях больным и пострадавшим на догоспитальном этапе выездными бригадами
- **Служба скорой медицинской помощи** – государственные и муниципальные учреждения здравоохранения: станции (отделения) скорой медицинской помощи, оказывающие экстренную медицинскую помощь при неотложных состояниях больным и пострадавшим на догоспитальном этапе силами выездных бригад скорой медицинской помощи

# Скорая медицинская помощь. Основные понятия.

- **Экстренная медицинская помощь** – срочные лечебные, диагностические, и организационные мероприятия, направленные на немедленное устранение всех болезненных состояний, независимо от их степени тяжести
- **Неотложное состояние** – внезапно возникшее патологическое изменение функций организма человека, угрожающее его жизни, здоровью или окружающим его лицам

**НС, угрожающее жизни** – с нарушением витальных функций

**НС, угрожающее здоровью** – имеющее высокий риск развития нарушения витальных функций или вызывающее стойкое нарушение здоровья в ближайшее время

**НС, угрожающее окружающим** – поведение пациента, контагиозные инфекции и т.п.

**Особый вид НС – роды** (физиологический акт, имеющий высокий процент осложнений, угрожающих жизни – отнесен к НС и включен в сферу оказания скорой медицинской помощи)

# Скорая медицинская помощь. Основные понятия.

- **Догоспитальный этап оказания помощи** — этап оказания медицинской помощи вне лечебного учреждения стационарного типа
- **Выездная бригада скорой медицинской помощи** — коллектив работников службы СМП, оказывающий экстренную медицинскую помощь больным и пострадавшим на месте вызова и в санитарном транспорте по пути следования в ЛПУ
- **Санитарный транспорт** — специальное транспортное средство, оснащенное медицинскими носилками и медицинским оборудованием и предназначенное для оказания экстренной медицинской помощи и транспортировки больного (пострадавшего).
- **Транспортировка** — вид медицинской помощи, заключающийся в перемещении больного (пострадавшего) в сопровождении работника скорой медицинской помощи в условиях санитарного транспорта с оказанием экстренной медицинской помощи в пути следования

# Скорая медицинская помощь. Основные понятия.

- **Стандарт (протокол) СМП** – обязательный перечень утвержденных государством минимально-необходимых лечебно-диагностических мероприятий в типичных клинических ситуациях, соответствующий этапу и объему оказания экстренной медицинской помощи
- **Алгоритм СМП** – последовательность необходимых лечебно-диагностических мероприятий в типичных клинических ситуациях, соответствующих этапу и объему оказания экстренной медицинской помощи
- **Основные принципы СМП:**
  - Безотлагательность
  - Безотказность
  - Безоплатность
  - Государственное регулирование

# СХЕМА ПРИНЯТИЯ ТАКТИЧЕСКОГО РЕШЕНИЯ СМП



# ЛЕТАЛЬНЫЙ ИСХОД

**ДО ПРИБЫТИЯ**

**В  
ПРИСУТСТВИИ**

есть  
достоверны  
е признаки  
биологич.  
смерти

до прибытия  
проводятся  
реанимац.  
мероприяти  
я

нет  
достоверны  
х признаков  
биологич.  
смерти

есть достоверные  
признаки биологич.  
смерти и давление  
окружающих,  
которое может  
вылиться в  
агрессию

**СЛР  
не  
проводится**

**ПРИСТУПИТЬ К РЕАНИМАЦИОННЫМ МЕРОПРИЯТИЯМ**

**КОНСТАТАЦИЯ  
СМЕРТИ**

РЕАНИМАЦИЯ БЕЗ  
ЭФФЕКТА

УСПЕШНАЯ РЕАНИМАЦИЯ

доложить дежурному врачу  
и действовать по его указаниям

доставить в стационар

# Транспортировка

## пациентов

CARICATURA.RU



определение объема помощи на месте и в пути



определение способа транспортировки



изучение пути переноски до санитарного автомобиля



в автомобиле – придание пациенту транспортного положения



при необходимости – согласование маршрута следования с оперативным отделом, информирование ЛПУ о доставке «тяжелого больного»



в пути – нахождение с пациентом в салоне автомобиля для наблюдения и оказания помощи



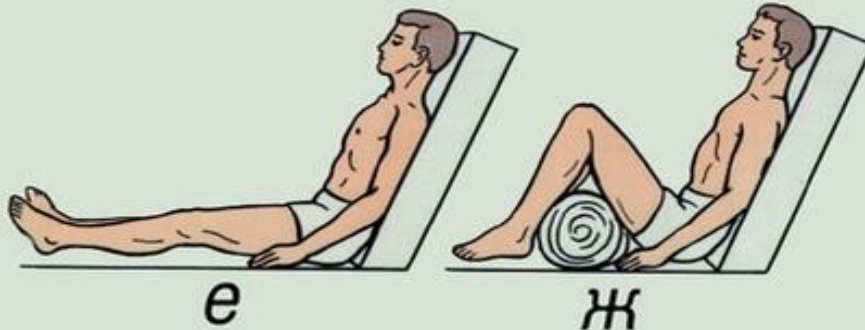
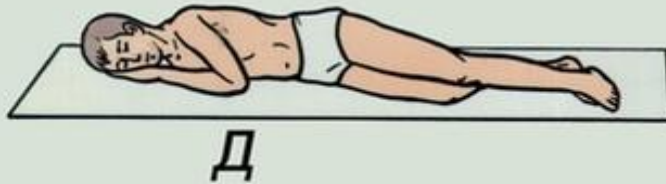
в ЛПУ – передача пациента дежурному врачу, указание в сопроводительном листе способа транспортировки, отметка в карте вызова о приеме пациента



отчет о завершении вызова



# ОСНОВНЫЕ ТРАНСПОРТНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ



а - стандартное на спине  
б - при травме таза  
в - при кровопотере, шоке  
г - травма позвоночника, кома  
д - устойчивое боковое: кома  
е - травма грудной клетки  
ж - коронарный синдром, удушье, травма живота

# Взаимодействие выездной бригады и оперативного отдела



- доставка в стационар
- **вызов в помощь**
- остановка в пути
- **отказ в приеме больного**
- конфликт на вызове
- «**массовый случай**»
- затруднения в прибытии
- **работа на вызове больше 1 ч**
- другие нестандартные ситуации

## Оперативный отдел

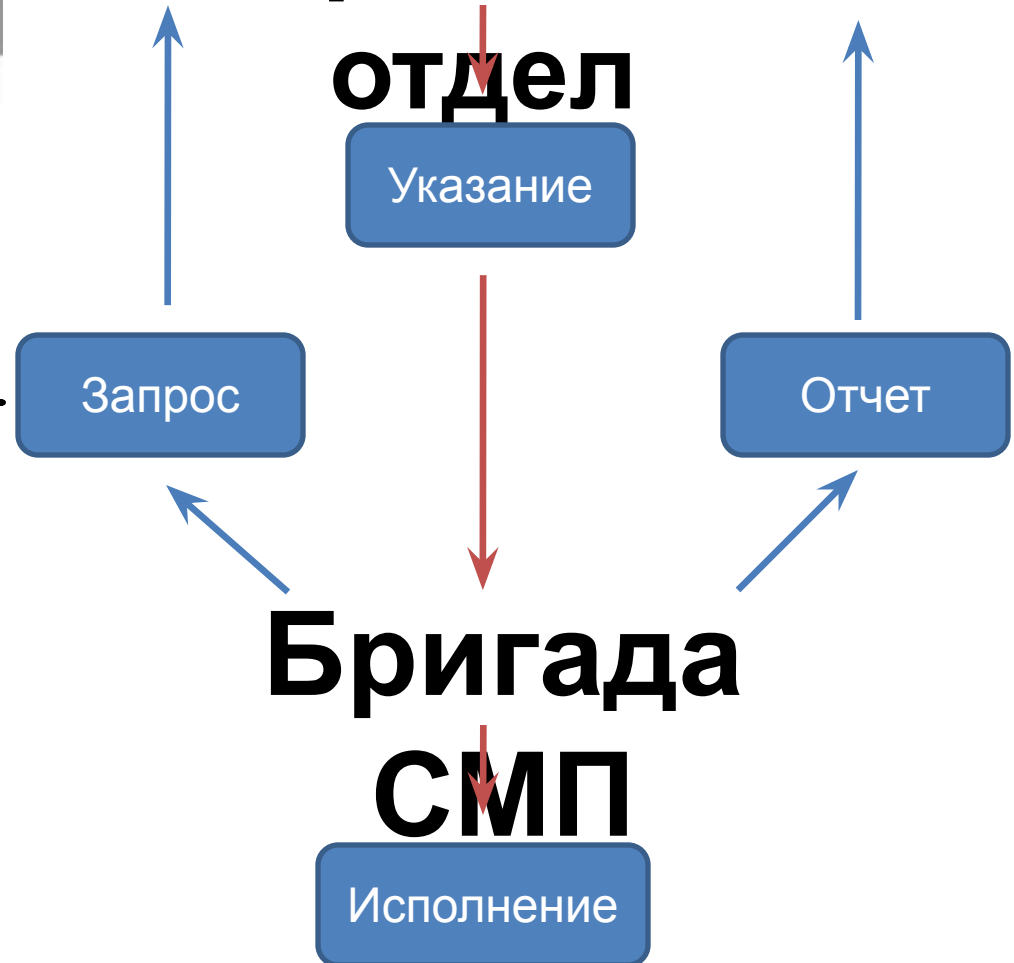
Указание

Запрос

Отчет

## Бригада СМП

Исполнение



# Кто старше на вызове?

- Тот, кого вызвали в помощь
- Тот, кто назначен старшим по распоряжению старшего врача оперативного отдела
- Фельдшер всегда подчиняется врачу
- В фельдшерской бригаде старшим является фельдшер, назначенный в данную смену администрацией

## важность субординации на вызове:

- нет времени на споры
- нельзя выяснять отношения и препираться при пациенте
- старший в итоге за все отвечает



# Некоторые требования к работнику СМП при исполнении им должностных обязанностей:

- работник не должен проявлять предубеждения и дискриминации (словами или действием) по отношению к кому-либо на основании *расовой, религиозной, национальной, половой, политической* принадлежности, сексуальной ориентации и пр.
- работнику следует сохранять приветливое выражение лица, ровный, спокойный тон голоса, избегать избыточной жестикюляции, не допускать фамильярности в общении с гражданами и коллегами; нетерпеливости, суеты и раздражительности
- работнику не следует отвечать на критику, оскорбления, обвинения со стороны граждан и коллег встречными оскорблениями, обвинениями, критикой или иными проявлениями агрессии, унижающими честь и достоинство человека
- работнику должен иметь опрятный внешний вид
- при выполнении вызова работнику следует воздержаться от посторонних разговоров, курения и приема пищи
- работнику запрещается появляться в учреждении в состоянии алкогольного опьянения (как в рабочее, так и в нерабочее время)

# Некоторые требования к работнику СМП при исполнении им должностных обязанностей:

- работник не вправе разглашать сведения конфиденциального или служебного характера или использовать их в целях, не связанных с исполнением должностных обязанностей, соблюдать установленные правила публичных выступлений
- работнику не следует обсуждать с пациентом или в его присутствии неверные с точки зрения работника действия и назначения его коллег
- работник обязан соблюдать правила общения при помощи средств связи: представиться (учреждение, должность, ФИО) и донести до собеседника информацию в максимально сжатой форме
- работник не должен допускать, чтобы личные, семейные и другие проблемы, общественное мнение, возможная критика в адрес учреждения или работника влияли на его служебное поведение или принимаемые им профессиональные решения
- работник не должен использовать служебное положение в корыстных целях; запрещается склонять граждан к дарению, принимать от них вознаграждение за исполнение служебных обязанностей

# ПРАВИЛА РАБОТЫ С АГГРЕССИВНЫМИ ПАЦИЕНТАМИ

**Гнев** – негативная эмоция, которая при определенных обстоятельствах может возникнуть у любого человека

**Агрессия** – действие или жесты, которые означают возможность насилия

**Агрессивность** – потеря человеком эмоционального контроля, которая может выразиться применением насилия, направленного против других людей, неодушевленных предметов, самого человека.



**Агрессивность** может быть вызвана:

- психическим заболеванием
- отравлением (алкоголь, наркотики и т. п.)
- абстиненцией
- болью и стрессом

- |   |
|---|
| <p><b>ОСНОВНЫЕ ПРАВИЛА</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Не поддаваться чувству гнева</li><li>2. Оценивать ситуацию</li><li>3. <b>Остаться всегда вежливым</b></li></ol> |
|---|

Профессионализм и спокойное, уверенное поведение всегда внушают уважение и практически всегда вызывают доверие пациента.

**Сотрудник СМП не имеет ни прав, ни полномочий при отказе пациента осуществлять осмотр, оказывать помощь или доставлять пациента в ЛПУ.**

Не нужно пытаться силой справиться с агрессивным пациентом или «разобраться» с ним. Необходимо информировать оперативный центр для направления в помощь полиции или бригады психиатрического профиля.

# Конфликтные ситуации

**О ЛЮБОМ КОНФЛИКТЕ НА ВЫЗОВЕ  
СЛЕДУЕТ ДОЛОЖИТЬ СТАРШЕМУ ВРАЧУ  
ОПЕРАТИВНОГО ОТДЕЛА**



## Основные

### причины:

Позднее прибытие бригады: предложить отложить объяснения на время оказания помощи пациенту; объяснить причины задержки

### Поведение сотрудников СМП:

- **ВЕЖЛИВОСТЬ** (не раздражаться, относиться к возможному конфликту, как к одному из аспектов специальности) ;
- **субординация в бригаде** («язык мой – враг мой»: все разговоры ведет старший по бригаде, пояснение действий бригады должны быть, по возможности, краткими и доступными, без излишних специальных деталей);
  - **нейтральная позиция** в социальном конфликте граждан («язык мой – враг мой»: не вмешиваться в конфликт, не комментировать его; доложить в оперативный отдел);
- **вытирать ноги;**
- **мыть руки;**
- **не царапать мебель и паркет медицинским имуществом;**
- **не мусорить** (емкость для отходов)



# Конфликтные ситуации

**О ЛЮБОМ КОНФЛИКТЕ НА ВЫЗОВЕ СЛЕДУЕТ ДОЛОЖИТЬ СТАРШЕМУ ВРАЧУ  
ОПЕРАТИВНОГО ОТДЕЛА**

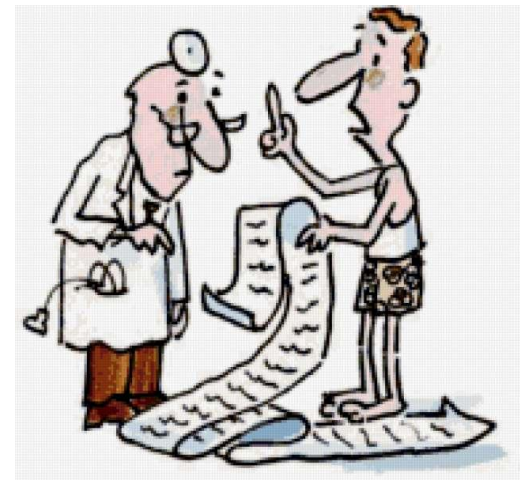
## Основные

Предупреждение о оказанием (неоказанием помощи): объяснение своих действий в доступной для граждан форме в большинстве случаев снимает претензии (всегда будьте готовы к официальному обжалованию своих действий)

Предложен «не тот» стационар: объяснить причины выбора именно этого ЛПУ; запросить альтернативный стационар; не отказывать в проверке договоренности, если она существует; помнить, что пациент имеет право на выбор ЛПУ

Требование от СМП выполнения несвойственных функций: вежливо и уверенно объяснить причину отказа; рекомендовать обжаловать Ваши действия официальным порядком

**Предложение обжаловать Ваши действия в официальном порядке, предоставление гражданину необходимых для этого, известных Вам, номеров телефонов и адресов зачастую приводит к исчерпыванию конфликта.**





# РАБОТА В ОЧАГЕ



# Спасибо за внимание!

ГОСУДАРСТВЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ

ГОРОДСКАЯ СТАНЦИЯ  
**СКОРОЙ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ**  
САНКТ-ПЕТЕРБУРГА

МЫ ГОТОВЫ ВАМ ПОМОЧЬ!



Зайцев Дмитрий Владимирович    [dmz03@mail.ru](mailto:dmz03@mail.ru)