

Четыре школы качества для медработников, чтобы предотвратить нежелательные события. Опыт Центра компетенций РКБ

Предлагаем алгоритм организации и программу четырех профильных школ — трансфузиолога, клинико-лабораторной диагностики, эпидемиолога и медицинской сестры. Опытом поделилась руководитель Центра компетенций ГАУЗ «РКБ МЗ РТ», эксперт Росздравнадзора, преподаватель кафедры безопасности медицинской деятельности КГМА. Показала, какие программы позволяют сократить ошибки и во сколько раз, привела планы тренингов с видеофиксацией для повышения эффективности разборов.

Организация сбора инцидентов

В РКБ за прошлый год зарегистрировали более 10 тысяч нежелательных событий. Регистрируем их в МИС, как и многие другие медорганизации. Но помимо этого внедряем инструменты, которые помогают оперативно анализировать большие объемы статистики и вовремя реагировать.

Регистрация нежелательных событий – это не самоцель. Можно завести толстый журнал, собрать комиссию, написать приказ – и ничего не изменится. Инциденты будут повторяться.

Когда мы проанализировали наши события, увидели четыре зоны, которые дают больше всего проблем. Первая: преаналитический этап – почти 50 процентов всех



Лилия ГАЯНОВА,
руководитель Центра
компетенций ГАУЗ «РКБ
МЗ РТ», эксперт ФГБОУ НИК
«Росздравнадзора»

инцидентов. Гемолиз, недостаточно материала, нарушение соотношения крови и антикоагулянта. Вторая – трансфузиология: посттрансфузионные реакции и осложнения, ошибки при определении группы крови. Третья – эпидемиологическая безопасность: одни и те же ошибки в дезинфекции из года в год. Четвертая – сестринская работа: больше всего манипуляций проводят именно сестры, поэтому 70–80 процентов нежелательных событий связаны с их работой.

Мы поняли: нужны не разовые лекции и не приказы. Чтобы оперативно реагировать на нежелательные события, важно сразу же отправлять на обучение сотрудников, которые допускают ошибки. Нужна система обучения, которая будет работать постоянно. Так родились четыре школы качества.

Проблема, как правило, не в сотруднике, а в процессе. Мы установили целевые показатели, которых каждое отделение должно достичь по результатам обучения. И управляем показателями, а не страхом.

Устройство школ

Прежде чем рассказывать про каждую школу отдельно, покажу, как они устроены. Формат у всех одинаковый. Это не скучные лекции в актовом зале, а активные тренинги с видеосъемкой в процессе и разбором ошибок. Структуру тренинга показали в таблице 1.



К СВЕДЕНИЮ

ГАОУЗ «РКБ МЗ РТ» – ведущая многопрофильная клиника Республики Татарстан. 1244 места в круглосуточном стационаре, более 250 тысяч пациентов поликлиники

и 45 тысяч пациентов стационара за год. В 2021 году на базе больницы создан Центр компетенций по управлению качеством и безопасностью медицинской деятельности.

УПРАВЛЕНИЕ ПЕРСОНАЛОМ И ОХРАНА ТРУДА

Таблица 1. Структура тренинга в школе качества

Этап	Тайминг	Содержание
I. Вступительный	20 мин	Представление тренера, знакомство, тема, цель, правила
II. Основной	20–35 мин	Создание клинической ситуации, выполнение заданий, мозговой штурм, видеосъемка
III. Заключительный	5–10 мин	Итоги, ответы на вопросы, обратная связь

Форматы работы: игровой, мозговой штурм, дискуссионный, метод кейсов. Разбор реальных случаев из практики РКБ.

Видеосъемка – отдельный инструмент. Ведем ее во время выполнения практических заданий на основном этапе тренинга. Благодаря видеосъемке сотрудник видит себя со стороны, видит свои ошибки и запоминает их навсегда. Это работает лучше любого выговора.

Кто проводит обучение. Преподаватели нашей кафедры – практикующие сотрудники здравоохранения Республики Татарстан, а также руководители школ и тьюторы из числа опытных сотрудников клиники. Не теоретики, а люди, которые сами каждый день сталкиваются с проблемами.

Как долго длится обучение. Все обучение построено как непрерывный процесс. Для новых сотрудников – обязательные тренинги в первый месяц работы. Для врачей-трансфузиологов – ежегодное обязательное обучение плюс внеплановое при выявлении ошибки. Для медсестер – тренинг при приеме на работу и далее по факту инцидентов. В Школе лабораторной диагностики базовый порог – два тренинга с интервалом в две недели.