

Работа скорой помощи по новому стандарту

Николай Плавунов



Фото: ССИНМП им. А. С. Пучкова

Московской скорой помощи в этом году исполнилось 105 лет. Несмотря на свой почтенный возраст, она молодеет с каждым годом, все более подвижна и стремительна, весьма продвинута в высоких технологиях, а чем дальше — тем больше у нее работы.

Николай Плавунов, главный внештатный специалист Департамента здравоохранения города Москвы по скорой медицинской помощи, главный врач Станции скорой и неотложной медицинской помощи имени А. С. Пучкова Департамента здравоохранения города Москвы, д. м. н., профессор

— Николай Филиппович, расскажите, пожалуйста, что представляет собой сегодня московская скорая помощь? Поделитесь, пожалуйста, цифрами.

— В этом году нашей Станции скорой и неотложной медицинской помощи имени А. С. Пучкова исполнилось 105 лет. Мы прошли огромный путь и по праву можем назвать себя самой крупной медицинской организацией Европы со штатом в более чем 10 тысяч работников. Каждый день на дежурство заступают свыше 1 000 бригад, которые выполняют около 12 000 выездов. В год это составляет более 4 миллионов вызовов. Мы гордимся тем, что наша служба способна обеспечивать такую масштабную и оперативную медицинскую помощь москвичам и гостям столицы.

В нашем штате 9 докторов медицинских наук и 73 кандидата медицинских наук. Более того, 75 сотрудников

имеют статус «Московский врач», что подтверждает высокий уровень их профессионализма. Мы постоянно повышаем и расширяем компетенции выездного персонала: внедряем образовательные программы, обучаем методам использования самого современного оборудования, работаем с молодыми специалистами в рамках проекта «Наставничество 2.0».

В этом году наши медики в очередной раз приняли участие в конкурсе профессионального мастерства «Московские мастера» по профессии «Фельдшер скорой медицинской помощи» и показали отличные результаты. Впервые за 18 лет существования этого конкурса задания были максимально приближены к реальным ситуациям, с которыми скорая помощь сталкивается каждый день. Тем ценнее оказался результат: коллеги в режиме реального времени отлично справились со своей задачей. В дни нашего 105-летия более трех тысяч горожан оставили нам пожелания и благодарности, и это лучшая оценка нашей работы.

— Какие изменения произошли за последние годы в работе московской скорой и в работе сотрудников?

— В первую очередь мы активно внедряем цифровые технологии, включая элементы искусственного



Фото: НИИ организации здравоохранения и медицинского менеджмента



Фото: mos.ru



Фото: mos.ru

интеллекта, который помогает оптимизировать работу и повысить оперативность реагирования. Обновлен автопарк, закуплено самое современное медицинское оборудование, что позволяет нам обеспечивать более качественную и быструю помощь пациентам. Например, в арсенале московской скорой появился портативный датчик УЗИ. Он позволяет выявить скрытые повреждения, такие, например, как внутреннее кровотечение, еще до прибытия в стационар.



Работа на московской скорой остается привлекательной для молодых специалистов

Для неонатальных бригад закуплены новые кюезы. Кюез – это портативный транспортный инкубатор для новорожденных, который используется при транспортировке детей в самых тяжелых состояниях, в том числе недоношенных младенцев >>>

В АРСЕНАЛЕ МОСКОВСКОЙ СКОРОЙ ПОЯВИЛСЯ ПОРТАТИВНЫЙ ДАТЧИК УЗИ. ОН ПОЗВОЛЯЕТ ВЫЯВИТЬ СКРЫТЫЕ ПОВРЕЖДЕНИЯ, ТАКИЕ, НАПРИМЕР, КАК ВНУТРЕННЕЕ КРОВОТЕЧЕНИЕ, ЕЩЕ ДО ПРИБЫТИЯ В СТАЦИОНАР

с критически низкой массой тела. Такие инкубаторы создают условия для комплексного реанимационного обеспечения. В них имеются специализированные режимы вентиляции легких, многокомпонентный мониторинг жизненных показателей, возможность поддержания постоянной оптимальной температуры, а также сверхточного введения лекарственных препаратов.

Но самое главное, что мы развиваем каждый день, – это пациентоцентричность. Пациент – главный приоритет в нашей работе. Скорая помощь – первая служба, с которой человек сталкивается в критической ситуации. Нужно уметь выстраивать профессиональное и доверительное общение с пациентом или его родными с момента прибытия на вызов. Это задача и для диспетчеров, и для выездных бригад, ведь от эффективной коммуникации зависит очень многое. Важно, чтобы пациент не только доверял медику, но и был правильно информирован о своем состоянии и его особенностях, чтобы верно оценивать ситуацию.

Для этого врач или фельдшер должны не только в совершенстве владеть своей профессией, но и обладать профессиональной эмпатией, умением слушать и слышать. Тактика пациентоцентричности работает не только на уровне общения с самим пациентом, но и отражается на взаимоотношениях внутри самой бригады: когда медики слаженно и вежливо взаимодействуют друг с другом, они повышают как собственный статус в глазах пациента, так и уровень доверия к своей работе.

Мы постепенно, поэтапно внедряем принципы эффективной коммуникации и ориентированности на пациента на всех этапах работы – от приема вызова до взаимодействия с коллегами в стационарах при эвакуации пациента. Для этого на станции совместно с психологами разработаны система тестов и специальные памятки, проводятся занятия и инструктажи. Слаженность

Чемодан-укладка с медикаментами – неизменная спутница бригады скорой помощи



НУЖНО УМЕТЬ ВЫСТРАИВАТЬ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ И ДОВЕРИТЕЛЬНОЕ ОБЩЕНИЕ С ПАЦИЕНТОМ ИЛИ ЕГО РОДНЫМИ С МОМЕНТА ПРИБЫТИЯ НА ВЫЗОВ. ЭТО ЗАДАЧА И ДЛЯ ДИСПЕТЧЕРОВ, И ДЛЯ ВЫЕЗДНЫХ БРИГАД



Фото: mos.ru



Фото: mos.ru

и оперативность работы всех служб постоянно отрабатывается, новые стандарты, алгоритмы и протоколы регулярно проходят проверку на практике.

— Каким образом удастся поддерживать оперативность службы в Новой Москве?

— Оперативность службы в Новой Москве обеспечивается за счет сочетания многих факторов и ежедневной и кропотливой работы многих людей. Во-первых, расширена инфраструктура: сегодня в Новой Москве расположено 6 современных подстанций скорой помощи, которые оснащены современным оборудованием. В дополнение к подстанциям развернуто 9 постов скорой медицинской помощи. Во-вторых, наша система с элементами искусственного интеллекта позволяет оптимизировать маршруты и эффективно распределять вызовы, что помогает сократить время доезда бригад. Также надо отметить большое значение Московского многопрофильного клинического центра «Коммунарка». У жителей ТиНАО и Бутова появился современный многопрофильный стационар, до которого можно доехать гораздо быстрее, чем до аналогичных учреждений в центре города.

— Как изменились компетенции фельдшеров и врачей выездных бригад?

— Компетенции фельдшеров и врачей выездных бригад значительно расширились за последние годы благодаря внедрению современных технологий и повышению стандартов обучения. Врачи и фельдшеры



Скорая помощь – первая служба, с которой человек сталкивается в критической ситуации

регулярно проходят обучение в симуляционных классах, где отрабатывают практические навыки. Новые специалисты работают под руководством наставников, которые помогают им адаптироваться в профессии и отточить свои навыки. За последние полтора-два года у нас выросла целая плеяда собственных преподавательских кадров, сейчас это около 80 педагогов-наставников, тьюторов. Они проходили поэтапное обучение, каждый из них подготовлен по единой системе преподавания. В основе обучающих курсов лежат рекомендации профильных национальных советов, признанных международных протоколов, адаптированных с точки зрения реалий нашей работы. Все это позволяет нашим медикам быть готовыми к оказанию помощи даже в самых сложных и критических ситуациях, используя передовые методики и современное оборудование.

— В чем особенности московской скорой по сравнению с аналогичными организациями в других странах и регионах?

— Московская скорая помощь действительно отличается высоким уровнем цифровой интеграции и активным применением технологий искусственного интеллекта, что делает ее одной из самых передовых служб >>>

ВРАЧИ И ФЕЛЬДШЕРЫ РЕГУЛЯРНО ПРОХОДЯТ ОБУЧЕНИЕ В СИМУЛЯЦИОННЫХ КЛАССАХ. НОВЫМ СПЕЦИАЛИСТАМ АДАПТИРОВАТЬСЯ В ПРОФЕССИИ И ОТТОЧИТЬ СВОИ НАВЫКИ ПОМОГАЮТ НАСТАВНИКИ

в мире. Не так давно, во время торжественного открытия арт-объекта, посвященного 105-летию скорой, на Манежной площади нам удалось пообщаться с коллегами из Бангкока, которые были удивлены масштабом цифровизации нашей службы – у них данные о пациенте до сих пор передаются в стационар на бумаге.

Кроме того, московская скорая помощь активно обновляет оборудование. У бригад есть высокотехнологичный дефибриллятор-монитор с функцией капнометрии, портативный компрессорный ингалятор, электрокардиограф, аппарат искусственной вентиляции легких, портативный аппарат УЗИ и множество медицинских препаратов. По сути, машина скорой помощи сегодня превратилась в больницу на колесах, способную справиться с самыми сложными клиническими ситуациями.

— **Каков средний возраст сотрудников скорой и как сильно меняется он с годами? Насколько привлекательна эта работа для молодых специалистов?**

— Средний возраст сотрудников московской скорой помощи сбалансирован, что позволяет поддерживать оптимальное соотношение опыта и молодости. Примерно 25 % сотрудников моложе 35 лет, а около 50 % — в возрасте до 45 лет. Это дает нам возможность сохранять преемственность знаний и навыков, а также эффективно развивать систему наставничества между поколениями медиков.

Эргономика салона – одно из важных требований для автомобиля скорой помощи



Фото: mos.ru

УНИКАЛЬНЫЕ ОСОБЕННОСТИ НОВОГО РЕАНИМОБИЛЯ ГАЗ



УЧАСТИЕ ПРАКТИКУЮЩИХ СПЕЦИАЛИСТОВ В ПРОЕКТИРОВАНИИ

Для создания нового салона команда врачей и инженеров провела детальный анализ работы медицинских специалистов в реальных условиях. В ходе проектирования измерялось время выполнения ключевых медицинских манипуляций в стандартных автомобилях скорой помощи и сравнивалось с тестовыми данными нового реанимобиля.



ПОВЫШЕНИЕ ЭРГОНОМИКИ

Эргономика салона автомобиля была доработана до мелочей: комфортные сиденья для врачей и фельдшеров, интуитивно понятное расположение панелей управления и оборудования, а также улучшенная шумоизоляция, обеспечило оптимальные условия для работы в сложных ситуациях.



ОПТИМИЗАЦИЯ ЗОНЫ РАЗМЕЩЕНИЯ ОБОРУДОВАНИЯ

В салоне нового автомобиля проведено продуманное зонирование медицинского оборудования и инструментов. Каждая зона проектировалась с учетом частоты использования приборов и удобства доступа к ним. Все необходимые устройства и медикаменты теперь находятся буквально «на расстоянии вытянутой руки», это сократило время на их поиск и повысило оперативность оказания помощи.



СОВРЕМЕННЫЕ БЕРЕЖЛИВЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

При проектировании использовались подходы бережливого производства, позволившие сократить неэффективные операции, улучшить логистику внутри салона и снизить нагрузку на врачей и фельдшеров.

Работа на московской скорой остается привлекательной для молодых специалистов, и это подтверждается нашими показателями. В течение последних пяти лет на станцию пришло более 1 000 молодых специалистов. Для них организована система профессионального роста: подготовка в нашем учебном центре, использование корпоративного образовательного портала и получение поддержки от наставников.

Огромную роль играет Молодежный совет, который содействует адаптации молодых специалистов и консолидации коллектива, организуя различные спортивные и общественные мероприятия. Все это создает благоприятную среду для молодых сотрудников и способствует их профессиональному росту и развитию, что делает работу на московской скорой привлекательной и востребованной среди молодежи. В 2021 году мы даже вошли в ТОП-100 работодателей, согласно рейтингу, в котором оценивались 783 компании.

Мы тесно взаимодействуем с городскими медицинскими колледжами, активно работаем с вузами, также принимаем студентов на практику, после которой многие приходят к нам на работу. Только в 2024 году мы приняли на практику 1922 человек со средним медицинским образованием и 2041 студента профильных вузов. Более того, каждый студент шестого курса Первого Московского государственного медицинского университета имени И. М. Сеченова в обязательном порядке стажировался на скорой помощи – в уходящем году их было 548 человек.

— Расскажите о планах и новых проектах московской скорой.

— Отдельно хочется отметить наш совместный проект с автозаводом «ГАЗ» по разработке нового салона автомобиля скорой помощи. Этот проект состоялся благодаря гранту Правительства Москвы совместно с АНО «Московский центр инновационных технологий в здравоохранении», направлен на создание более эргономичного пространства, которое позволит нашим специалистам эффективно проводить медицинские манипуляции даже при движении. Опытный образец такого автомобиля уже используются для обучения и является частью нашего образовательного симуляционного центра. Две машины уже работают на линии.

— Есть ли аналогичные структуры в других странах и как они работают?

— Похожие организации существуют в крупных городах и мегаполисах других стран, таких как Нью-Йорк, Лондон и Берлин. В этих городах также применяются технологии цифровизации и координации работы скорой помощи. Например, в Лондоне и Нью-Йорке используются централизованные диспетчерские центры, которые координируют вызовы и оптимизируют маршруты для скорой и неотложной помощи. Однако московская система выделяется своей глубокой интеграцией с единой городской медицинской информационной системой ЕМИАС, что позволяет нашим

специалистам в реальном времени получать данные о пациенте еще на пути к вызову. В зарубежных аналогах такие системы также существуют, но не везде они достигают такого уровня интеграции и оперативности, как у нас. Благодаря этому московская скорая и неотложная помощь находятся в числе наиболее технологически развитых и эффективно работающих служб в мире.

— Какие преимущества получила система неотложной помощи в Москве с присоединением к Станции скорой помощи? Оправдался ли этот переход?

— Решение о соединении двух служб было принято в 2017 году и дало ощутимые преимущества. Во-первых, это позволило облегчить централизованный прием и сортировку вызовов через наш Единый городской диспетчерский центр. Во-вторых, теперь сформирована единая логистика распределения вызовов и маршрутизации бригад неотложной и скорой медицинской помощи, поскольку сейчас мы используем

общую инфраструктуру и автопарк, что позволяет быстрее и эффективнее обслуживать неотложные случаи. Соответственно, стандартизация алгоритмов оказания помощи и доступ к современному медицинскому оборудованию повысили качество диагностики и лечения.

— Как работает неотложная помощь? Какие функции она выполняет? В чем ее принципиальное отличие от скорой помощи?

— Неотложная помощь в Москве — это важный элемент системы медицинского реагирования. Ее основная задача — оказывать помощь пациентам, состояние которых не представляет непосредственной угрозы жизни. Вызовы могут включать случаи повышения температуры, хронические боли, невысокое артериальное давление и другие состояния, не требующие немедленной госпитализации.

В отличие от скорой помощи, которая направлена на реагирование в экстренных случаях, когда существует



Фото: mos.ru

ПОСТУПАЮЩИЕ ВЫЗОВЫ СОРТИРУЮТСЯ НА ОСНОВЕ ИНФОРМАЦИИ, КОТОРУЮ ДИСПЕТЧЕРЫ ПОЛУЧАЮТ ПРИ ПРИЕМЕ ЗВОНКА, И ДАЛЬНЕЙШЕГО АНАЛИЗА ЭТОЙ ИНФОРМАЦИИ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ ЭЛЕМЕНТОВ ИСКУССТВЕННОГО ИНТЕЛЛЕКТА



Фото: ССинМП имени А. С. Пучкова

прямая угроза жизни пациента, неотложная помощь более гибкая в своих функциях. Она выезжает на вызовы с менее критическими состояниями, предоставляя медицинскую помощь и консультации прямо на месте. Например, при простудных заболеваниях или повышенной температуре, которые не требуют немедленной госпитализации, неотложная помощь оперативно реагирует и оказывает поддержку пациенту.

— По какому алгоритму сортируются вызовы между скорой и неотложной помощи?

— Вызовы сортируются на основе информации, которую диспетчеры получают при приеме звонка, и дальнейшего анализа этой информации с использованием элементов искусственного интеллекта. Алгоритм позволяет быстро определить, является ли вызов экстренным — когда состояние пациента угрожает жизни и требует немедленного вмешательства, или неотложным — когда существует риск ухудшения здоровья, но непосредственной угрозы жизни нет.

Если вызов классифицируется как экстренный, например, при сердечном приступе, серьезной травме, нарушении сознания, на него автоматически направляется бригада скорой помощи, которая оснащена

всем необходимым оборудованием и подготовлена для оказания интенсивной медицинской помощи как на месте, так и по пути в стационар.

Если вызов классифицируется как неотложный, например, при повышенной температуре, хронических болях или незначительных травмах, он может быть передан как бригаде скорой, так и неотложной помощи, в зависимости от состояния пациента. В таких случаях диспетчер, руководствуясь рекомендациями системы, может также подключить врача-консультанта для более детального определения профиля вызова. Этот алгоритм помогает оптимально распределять ресурсы, обеспечивая минимальное время реагирования и наиболее подходящую медицинскую помощь в каждом конкретном случае.

— Кто работает в бригадах неотложки?

— В бригадах неотложной помощи работают высококвалифицированные специалисты, в основном врачи общей практики, терапевты. Педиатры, а также выпускники медицинских вузов, прошедшие первичную аккредитацию. Эти специалисты имеют опыт работы в поликлиниках и других медицинских учреждениях, что позволяет им оперативно оценивать состояние пациентов и оказывать необходимую помощь на месте. 