

УДК 614.253.5:614.21:001.895

DOI: 10.24411/2312-2935-2020-00012

РАЗВИТИЕ СЕСТРИНСКОГО ПЕРСОНАЛА НА РАБОЧЕМ МЕСТЕ В ПРОЦЕССЕ ВНЕДРЕНИЯ ИННОВАЦИОННЫХ ВИДОВ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Л.А. Карасева¹, Н.А. Екимова²

¹ФГБОУ ВО «Самарский государственный медицинский университет» Минздрава России,
г. Самара

²ФГБУ «Федеральный центр сердечно-сосудистой хирургии» Минздрава России,
г. Астрахань

Инновационное развитие системы здравоохранения требует своевременной и современной подготовки высококвалифицированных конкурентоспособных специалистов.

Цель исследования: оценить возможности развития сестринского персонала на рабочем месте в процессе внедрения инновационных технологий в деятельность медицинской организации.

Методы исследования: социологический, статистический.

Результаты. Внедрение инновационных технологий в практику сестринского персонала потребовало совершенствования и развития профессиональных навыков данных специалистов. За период с 2013 по 2019 гг. в Центре сердечно-сосудистой хирургии в условиях инновационной деятельности формировался процесс развития сестринского персонала, заключающийся в организации проведения теоретических и практических занятий с использованием современных образовательных технологий в условиях медицинской организации. Итоговая сравнительная характеристика показателей уровня подготовки специалистов подтвердила её эффективность в среднем в 1,5 раза.

Выводы. Преимущество занятий «на рабочем месте» в 100% случаев отметили как специалисты сестринского дела, так и администрация организации; важным является «подбор» специалистов, реализующих процесс развития сестринского персонала; необходимой становится организация учебно-симуляционного кабинета; конечным результатом исследования является создание Программы непрерывного развития сестринского персонала в условиях организации.

Ключевые слова: медицинская сестра, развитие на рабочем месте, инновации, сестринская практика.

DEVELOPMENT OF NURSING STAFF IN THE WORKPLACE IN THE PROCESS OF INTRODUCING INNOVATIVE ACTIVITIES

L.A. Karaseva¹, N.A. Ekimova²

¹*FSBEI HE «Samara State Medical University» of the Ministry of Healthcare of the Russian Federation, Samara*

²*FSBI "Federal Center of Cardiovascular Surgery" of the Ministry of Healthcare of the Russian Federation, Astrakhan*

Innovative development of the health care system requires timely and modern training of highly qualified competitive specialists.

The purpose of the study is to assess the possibilities of developing nursing staff at the workplace in the process of introducing innovative technologies into the activities of the medical organization.

Methods of research: sociological, statistical.

Results. Introduction of innovative technologies in the practice of nursing staff required improvement and development of professional skills of these specialists. During the period from 2013 to 2019, the Center for Cardiovascular Surgery in the conditions of innovation has formed a process of development of nursing staff, consisting in the organization of theoretical and practical classes using modern educational technologies in the conditions of medical organization. The final comparative characteristic of indicators of the level of training of specialists confirmed its effectiveness on average by 1.5 times.

Conclusions. The advantage of "workplace" classes in 100% of cases was noted by both nursing specialists and the administration of the organization; Important is the "selection" of specialists implementing the process of development of nursing staff; Organization of training and simulation room becomes necessary; The end result of the study is the establishment of the Program for the continuous development of nursing staff in the context of the organization.

Keywords: nurse, workplace development, innovation, nurse practice.

Введение. В процессе развития высокотехнологичной медицинской помощи медицинские организации нуждаются в высококвалифицированных специалистах. Сестринский персонал, работающий в изменяющихся условиях, испытывает дефицит (устаревание) знаний, практические навыки специалистов не всегда совершенствуются параллельно с инновационным развитием. В связи с этим администрацией Центра сердечно-сосудистой хирургии было принято решение о проведении семинаров-тренингов для специалистов сестринского дела, участвующих в инновационном развитии.

Цель исследования: оценить возможности развития сестринского персонала на рабочем месте в процессе внедрения инновационных технологий в деятельность медицинской организации.

Методы и методика исследования. В исследовании принимали участие специалисты сестринского дела федерального Центра сердечно-сосудистой хирургии (далее – Центр), участвующие в процессе оказания высокотехнологичной медицинской помощи в условиях инновационного развития в период с 2013 по 2019 гг. Для получения необходимых результатов использовался социологический метод исследования – анкетирование, с последующим анализом и оценкой полученных данных.

Результаты исследования и обсуждение. Потребность специалистов сестринского дела в знаниях и практических навыках была определена администрацией медицинской организации в процессе пересмотра и расширения их функциональных обязанностей и создания новых моделей сестринской деятельности.

Первые шаги по развитию специалистов сестринского дела были предприняты в 2013 году и направлены на проведение семинаров по психологии общения, психологии управления и психологии взаимодействия. Данные семинары сыграли роль «адаптационной подушки», которая позволила администрации Центра настроить и подготовить сестринский персонал к участию в планируемых инновационных мероприятиях. Занятия проводились с сестринским персоналом в условиях медицинской организации, после рабочей смены, совместно специалистами-психологами Центра и специалистами кафедры общей и когнитивной психологии Астраханского государственного университета. Результатом семинарских занятий стало приобретение сестринским персоналом практических навыков по эффективному общению в рамках профессиональной деятельности, принятию решений, аргументированному отстаиванию своей точки зрения в корректной форме, использованию приемов саморегуляции поведения и применению стратегии поведения в конфликтных ситуациях.

Развитие специалистов сестринского дела по менеджменту, самоменеджменту, делопроизводству, информатике, приобретение ими навыков по планированию, организации, мотивации, контролю, происходило в течение 2014-2016 гг. Семинары-тренинги проводились совместно специалистами Центра с высшим сестринским образованием и специалистами кафедры менеджмента и маркетинга Астраханского филиала Российской академии народного хозяйства и государственной службы при Президенте РФ. Результатом проведения семинарских занятий стало:

- формирование у специалистов способности работать в команде;

- умение анализировать результаты собственной деятельности для предотвращения профессиональных ошибок;
- готовность к организации деятельности и разработке управленческих решений по повышению эффективности сестринской практики;
- способность и готовность к организации мероприятий по оценке сестринской деятельности и профессиональному развитию сестринского персонала;
- способность к самоорганизации и самообразованию.

Преимущество занятий «на рабочем месте» оценили в 100% случаев специалисты сестринского дела, старшие медицинские сестры, администрация Центра.

С целью повышения качества оказания медицинских услуг, в 2015 году был организован Комитет по работе с клиентским сервисом, в состав которого вошли специалисты различных структурных подразделений Центра: старшие медицинские сестры, медицинские сестры-специалисты, санитарки, сестры-хозяйки. Для специалистов проводились развивающие семинары-тренинги по организации и реализации сервисных услуг в сестринской практике. Проводились семинары-тренинги главной медицинской сестрой, специалистами отдела маркетинга, комитета по медицинскому сервису и клинико-экспертного отделения Центра. Результаты обучения помогли специалистам Комитета по работе с клиентским сервисом:

- овладеть инструментами разработки и реализации собственной программы улучшения медицинского сервиса;
- определить ключевые точки воздействия, требующие улучшения обслуживания;
- эффективно использовать сервисные «фишки», такие как: телефонная связь с пациентом до госпитализации, с целью подтверждения его прибытия в стационар; напоминание пациенту о необходимых для госпитализации вещей и документов; организация индивидуального питания, с учетом пожеланий пациента и составлением персонального меню (платная услуга); сопровождение пациента, в день выписки, до приемного отделения с «передачей» вещей и документов родственникам;
- создавать информационный блок на сайте организации, мультимедийные ролики и слайды, презентации и буклеты;
- проводить анкетирование пациентов;
- осуществлять организацию и контроль качества сестринских услуг;
- проводить презентации по телефонному этикету и корпоративной культуре.

Для того, чтобы развитие сестринского персонала в условиях медицинской организации проходило эффективнее администрация приняла решение о создании с 2010 года в общей электронной базе Центра, в свободном доступе, электронной библиотеки для среднего и младшего медицинского персонала, которая позволила бы накапливать, сохранять и эффективно использовать разнообразные пакеты электронных документов, доступные в удобном для пользователей виде. Каждый специалист сестринского дела, по настоящее время, может найти для себя в электронной библиотеке необходимый материал, самостоятельно осваивать информацию, повышать профессиональный уровень знаний, готовиться к аттестациям и внутренним зачетам.

Проведенное анкетирование среди пользователей электронной библиотекой показало, что от 70% до 75% специалистов сестринского дела использовали в своей профессиональной деятельности информацию, полученную посредством данной электронной библиотеки.

Актуальность создания электронной библиотеки была подтверждена также социологическим исследованием, проведенным образовательным комитетом при Совете медицинских сестер Центра. В исследовании принимали участие 209 специалистов сестринского дела. Результаты исследования показали, что:

- 95% специалистов пользуются электронной библиотекой регулярно;
- 94% опрошенных отметили положительный результат использования библиотечной информации для самообразования;
- 93% респондентов считают, что формат пользования электронной библиотекой прост в обращении, удобен и доступен для каждого.

В 2016 году Советом медицинских сестер Центра был разработан карманный справочник медицинской сестры. Содержание данного справочника согласовывалось с юристами Центра, заведующими подразделениями, начальником медицинской части, заместителем главного врача по хирургии, группой ответственных врачей разных направлений. В карманном справочнике сосредоточена информация, касающаяся профессиональной деятельности специалистов сестринского дела в области клинической практики, сердечно-легочной реанимации, сестринского ухода, безопасности пациента и персонала, а также общая организационно-корпоративная информация.

Справочник получили все специалисты сестринского дела Центра и используют его в своей профессиональной деятельности по настоящее время. Содержание справочника

построено в соответствии с принципом «Evidence-based Nursing» - «уход, основанный на доказательствах».

Результаты использования карманного справочника специалистами сестринского дела позволяют им поддерживать знания на определенном уровне, оперативно находить необходимую информацию, быстро принимать решения в сложных ситуациях, что, несомненно, оказывает положительный эффект на качество медицинской (сестринской) помощи.

Кроме того, на протяжении 2013-2019 гг. в условиях медицинской организации для всех специалистов сестринского дела в постоянном режиме проводятся различные практикумы, мастер-классы, тестирования и стажировки, например:

- мастер-классы по техникам медицинских манипуляций;
- практикумы по техникам хирургических вмешательств, особенностям послеоперационного ведения пациентов, ожидаемым осложнениям и навыкам своевременного реагирования при их возникновении;
- мастер-классы по сердечно-легочной реанимации;
- тестовый контроль знаний по соблюдению санитарно-эпидемиологического режима;
- тестовый контроль знаний по работе с наркотическими и сильнодействующими веществами;
- стажировки специалистов в других отделениях Центра и др.

С целью повышения эффективности развивающих мероприятий в 2016 году в Центре был создан учебно-симуляционный кабинет, в котором по настоящее время проводятся игровые ситуационные занятия, в том числе обучение специалистов работе на высокотехнологичном медицинском оборудовании.

Для обеспечения эффективной коммуникации среднего и младшего медицинского персонала Центра каждый специалист состоит в определенной группе электронного приложения «WhatsApp» (например, группа медицинских сестер отделения, группа старших медицинских сестер, группа санитарок, группа врачей и др.). Взаимодействие специалистов происходит «внутри» мессенджера, что способствует своевременному получению информации, точности её передачи, недвусмысленному пониманию медицинской информации, улучшению коммуникаций между медицинскими работниками, возможности анализировать и оценивать свои действия.

После внедрения в производственный процесс электронного приложения и работы с ним медицинский персонал подтвердил сокращение временных затрат на передачу информации и, следовательно, более быстрое выполнение поставленных задач. Особенно эффективен такой режим работы при необходимости срочной передачи важной информации, например, передача информации в процессе проведения аудиторской проверки и решения экстренного вопроса с сотрудником, находящимся вне территории Центра.

В 2019 году администрацией Центра была проведена сравнительная оценка уровня подготовки специалистов «до» и «после» проведения развивающих семинаров-тренингов (таблица 1).

Таблица 1

Сравнительная характеристика основных показателей уровня подготовки специалистов сестринского дела

| <i>До посещения развивающих семинаров-тренингов</i> | | <i>После посещения развивающих семинаров-тренингов</i> | |
|---|-------|---|-------|
| Умение выстраивать коммуникации с пациентами, их родственниками, коллегами, администрацией. | 64,2% | Умение выстраивать коммуникации с пациентами, их родственниками, коллегами, администрацией. | 87,4% |
| Умение организовать себя и свой рабочий процесс для достижения эффективных результатов. | 53,7% | Умение организовать себя и свой рабочий процесс для достижения эффективных результатов. | 91,2% |
| Умение мотивировать персонал для достижения высоких показателей (для старших медицинских сестер). | 23,5% | Умение мотивировать персонал для достижения высоких показателей (для старших медицинских сестер). | 53,4% |
| Умение развиваться и совершенствоваться в профессии. | 48,3% | Умение развиваться и совершенствоваться в профессии. | 78,9% |
| Способность оперативно реагировать и принимать решения в рамках профессиональных компетенций. | 39,7% | Способность оперативно реагировать и принимать решения в рамках профессиональных компетенций. | 94,1% |

Обобщив и проанализировав результаты усвоения материалов развивающих семинаров-тренингов специалистами сестринского дела, использование их в процессе внедрения инновационных проектов в сестринскую практику, администрация Центра приняла решение

о разработке и внедрении Программы непрерывного развития сестринского персонала в условиях медицинской организации, задачами которой были определены:

- совершенствование сестринского персонала на протяжении всей профессиональной деятельности;
- поддержание уровня знаний и практических навыков специалистов в соответствии с требованиями профессиональных стандартов и квалификационных характеристик;
- развитие конкурентоспособности специалистов Центра в сфере высокотехнологичной медицинской помощи.

Содержание Программы непрерывного развития сестринского персонала в условиях медицинской организации включает:

- предварительную оценку знаний, практических навыков, психологической готовности и способности специалиста к развитию и самосовершенствованию на момент устройства на работу;
- составление карты индивидуального развития специалиста с последующими теоретическими и практическими занятиями по совершенствованию знаний и отработке необходимых практических навыков в учебно-симуляционном кабинете (по мере необходимости);
- «наполнение» специалистом графика личностного роста на протяжении профессиональной деятельности, который позволяет проанализировать активность в профессиональной, научной и общественной деятельности с выходом на ежегодную аттестацию в условиях медицинской организации.

Результаты аттестации дают возможность администрации Центра принимать решения, связанные с поощрением специалистов.

Таким образом, непрерывное развитие сестринского персонала в условиях медицинской организации позволяет им быть высококвалифицированными и конкурентоспособными на протяжении всей профессиональной деятельности, а администрации Центра осуществлять инновационные проекты с привлечением компетентных специалистов сестринского дела.

Финансирование. Исследование не имело спонсорской поддержки.

Конфликт интересов. Авторы заявляют об отсутствии конфликта интересов.

Acknowledgments. The study did not have sponsorship.

Conflict of interests. The authors declare no conflict of interest.

Сведения об авторах

Карасева Лариса Аркадьевна - доктор медицинских наук, доцент, профессор кафедры сестринского дела федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Самарский государственный медицинский университет» Министерства здравоохранения Российской Федерации; 443099, Самарская область, г. Самара, ул. Чапаевская, д. 89; e-mail: karaseva_larisa@mail.ru; ORCID:0000-0003-3999-9731; SPIN-код:4744-0545.

Екимова Наталия Алексеевна - главная медицинская сестра федерального государственного бюджетного учреждения «Федеральный центр сердечно-сосудистой хирургии» Министерства здравоохранения Российской Федерации; 414004, Астраханская область, г. Астрахань, ул. Покровская роща, д. 4; e-mail: nasonova.nat73@mail.ru; ORCID:0000-0002-9742-7005; SPIN-код:2807-7139.

About the authors

Karaseva Larisa Arkadyevna - Doctor of medical sciences, the associate professor, professor of Department of nurse business of Federal State Budgetary Educational Institution of Higher Education «Samara State Medical University» of the Ministry of Healthcare of the Russian Federation 443099, Samara region, Samara, 89 Chapaevskaya str., e-mail: karaseva_larisa@mail.ru; ORCID:0000-0003-3999-9731; SPIN-код:4744-0545.

Ekimova Natalia Alekseyevna - Chief Nurse of the Federal State Budget Institution "Federal Center of Cardiovascular Surgery" of the Ministry of Healthcare of the Russian Federation (Astrakhan); 414004, Astrakhan region, Astrakhan, Kolskaya Roscha str., 4; e-mail: nasonova.nat73@mail.ru; ORCID:0000-0002-9742-7005; SPIN-код:2807-7139.

Статья получена: 05.01.2020 г.
Принята к публикации: 03.02.2020 г.