

**Данная работа направлена на решение актуальной проблемы недостатка опыта у новых сотрудников на станциях скорой медицинской помощи через внедрение программы наставничества, что способствует повышению качества оказания медицинской помощи и улучшению условий труда для медицинских работников.**

## **Проект в номинации**

Системные решения в здравоохранении

## **Организация**

ГБУЗ ТО "ОБЛАСТНАЯ БОЛЬНИЦА № 3"(Г. ТОБОЛЬСК)

## **Участники проекта**

### **Хилобок Ольга Васильевна**

Старший фельдшер

Тобольск

ГБУЗ ТО "Областная больница №3" Станция скорой медицинской помощи

---

В данной работе будут освещены несколько ключевых аспектов, связанных с разработкой и внедрением программы наставничества. В первую очередь, будет рассмотрена проблема недостатка опыта у новых сотрудников, а также ее влияние на качество медицинской помощи и текучесть кадров.

## **Описание проекта**

Наставничество в медицинской сфере представляет собой важный инструмент, который позволяет передавать знания и опыт более опытных сотрудников новым специалистам. В условиях станции скорой помощи, где каждая минута на счету, наличие квалифицированного наставника может существенно повлиять на успешность адаптации новичка в коллективе, его способность к самостоятельной работе в экстренных условиях и, как следствие, на качество предоставляемой медицинской помощи. Наставники, обладая не только профессиональными навыками, но и социально-психологическими компетенциями, могут оказывать поддержку новичкам, помогая им справляться с эмоциональными и

психологическими нагрузками, возникающими в процессе работы.

### **Актуальность:**

Программа наставничества в службах скорой помощи становится необходимым ответом на требования современности. Она обеспечивает непрерывное обучение и обмен опытом, что особенно важно в условиях высокой нагрузки и стресса. Наставничество не только передает знания, но и формирует практические навыки, повышая качество медицинских услуг. Индивидуальный подход к каждому новобранцу помогает развивать уверенность и минимизировать ошибки. В долгосрочной перспективе это снижает текучесть кадров и улучшает результаты лечения, что делает программу экономически целесообразной.

Наш проект направлен на достижение нескольких ключевых целей. Во-первых, это улучшение качества медицинских услуг и повышение профессионализма сотрудников. Во-вторых, программа способствует росту компетенций новых работников через передачу опыта и знаний. В третьих развитие уверенности новых сотрудников, что обеспечивает им необходимую эмоциональную поддержку. Также важно продление срока службы медиков, снижение уровня выгорания и формирование гармоничной рабочей атмосферы. Наставники укрепляют коммуникацию и обмен опытом, обеспечивая совместное развитие, а гибкость программы позволяет адаптироваться к меняющимся требованиям.

### **Задачи:**

1. Разработать методические материалы для наставников и новичков;
2. Провести обучение наставников;
3. Запустить программу;
4. Оценить результаты и внести коррективы.

### **Реализация проекта:**

В 2023 наша организация вступила в систему наставничества. На основании Методических рекомендаций по организации наставничества в учреждениях здравоохранения Министерства здравоохранения РФ был разработан приказ «Об

утверждении документированной процедуры системы менеджмента качества «Положение о наставничестве».

Организацию и руководство наставничеством в нашем подразделении осуществляю непосредственно старший фельдшер:

- определяет кандидатуры наставников, осуществляет контроль за их деятельностью и деятельностью закрепленных за ними наставляемых, вносит необходимые изменения и дополнения в процесс работы по наставничеству;
- разрабатывает индивидуальный план обучения на основании приказов и клинических рекомендаций,
- определяет срок наставничества каждой пары наставников и наставляемых в зависимости от уровня профессиональной подготовки наставляемого;
- проводит по окончании периода наставничества индивидуальное собеседование с наставляемым, обеспечивает своевременное представление надлежаще оформленных документов по итогам наставничества.

Психолог проводит тестирование наставников и наставляемых. Входное тестирование наставляемых при трудоустройстве с предоставлением результатов непосредственному руководителю, а также проводит тестирование с целью выявления эффективности работы с ними наставников со следующей периодичностью: спустя месяц работы — три месяца работы — полгода работы — год работы;

Специалисты по персоналу готовят приказ о закреплении наставников и наставляемых; приобщают отчет об итогах наставничества к личному делу наставляемого, осуществляет контроль за процессом и завершением периода наставничества.

Среди сотрудников были отобраны кандидаты в наставники. Наставником может стать специалист имеющий стаж работы по данной специальности не менее 1 года, успешно прошедший психологическое тестирование, имеющий позитивный стиль общения и мировосприятия, готовый оказать помощь и поддержку в адаптации к производственной среде, обладающий педагогическими навыками, лидерскими качествами, личной заинтересованностью, способный применять современные подходы к обучению.

Для обучения будущих наставников, в нашей организации была создана школа наставничества. Занятия проходят раз в неделю в течении двух месяцев. По окончании обучения наставники получают удостоверения и отличительные знаки.

На основании личного заявления о приеме на работу издается приказ о назначении наставников и наставляемых после получения их обоюдного письменного согласия. Наставник совместно со старшим фельдшером разрабатывает план обучения наставляемого, предоставляет ежеквартально отчеты о результатах работы наставляемого. Наставляемый в свою очередь тоже обязан предоставлять отчеты о процессе прохождения наставничества и работе наставника.

Адаптация молодых специалистов проходит в дружеской, тёплой атмосфере. Проходят встречи с психологом, на которых проводятся тренинги и индивидуальные консультации. Также проводятся круглые столы, где обсуждаются с представителями других отделений успехи и трудности в прохождении адаптации.

В нашем подразделении мы применяем форму наставничества один на один т.е. за наставником закреплен только один наставляемый, что облегчает задачу для наставника. Каждый наставник сам выбирает свой стиль общения с подопечным, но в итоге во всех парах сложилась доверительная атмосфера. Обучение проходит на рабочем месте наставляемым разъясняется работа с мобильным АРМ, оформление документации, заполнение журналов, работа медицинской аппаратуры, состав укладок. На тренажерах в симуляционном классе проходит отработка манипуляций. Ну и непосредственно у постели пациента применяются приобретённые навыки.

Для лучшей адаптации новых сотрудников в нашей организации ежегодно проводится день молодого специалиста. На этом мероприятии коллеги представляют себя, получают напутственные слова от главного врача и небольшие подарки. Считаю на данном этапе внедрения наставничества в нашем отделении успешным.

### **Результаты проекта:**

Перспективы развития программы наставничества выглядят многообещающе. Успешная реализация программы может стать основой для создания более

широкой системы профессионального развития сотрудников, включающей в себя не только наставничество, но и другие формы обучения и повышения квалификации. В дальнейшем возможно расширение программы на другие медицинские учреждения, что позволит создать единые стандарты подготовки специалистов в области неотложной медицинской помощи.

По результатам проекта мы выделили следующие показатели:

Адаптация молодого специалиста на рабочем месте 100%;

Освоение навыков в симуляционном классе 100%;

Применение навыков на практике 78%;

Освоение программы 1С 80%;

Отработка ситуационных задач при работе в чрезвычайных ситуациях 95%.

Таким образом, программа наставничества на станции скорой помощи представляет собой важный инструмент, способствующий повышению качества медицинской помощи и удержанию кадров. Реализация данной программы требует комплексного подхода, включающего в себя разработку методических материалов, обучение наставников, оценку ее эффективности. Успех программы будет зависеть от вовлеченности всех участников процесса и готовности к постоянному совершенствованию. В конечном итоге, реализация программы наставничества не только улучшит условия работы для новых сотрудников, но и повысит уровень медицинской помощи, что является главной целью всех работников сферы здравоохранения.