

О программном комплексе для автоматизации работы станции скорой медицинской помощи

*К.К. Шелехов, к.м.н., гл. врач МУЗ "Городская больница скорой медицинской помощи" г. Таганрог
А.В. Евдокимов, ООО «Лаборатория «Электронная медицина»*

Все, кто когда-либо имел дело со скорой медицинской помощью, понимают, насколько важной является четкая работа всех ее элементов.

Станция скорой помощи г. Таганрога оказывает круглосуточную медицинскую помощь жителям города и стремится к тому, чтобы все этапы ее работы были организованы наиболее четко.

В ходе работы у станции скорой помощи возникает ряд проблем. К основным проблемам относятся: проблема минимизации времени приезда бригады на место, проблема оптимизации затрат на горючее, проблема учета и анализа работы как станции скорой медицинской помощи в целом, так и каждой из бригад в отдельности, а также участившиеся в последнее время случаи телефонного хулиганства.

Кроме того, существует необходимость формирования большого числа статистических отчетов. Данные для указанных отчетов получаются путем анализа карт вызова скорой медицинской помощи, заполняемых во время выезда бригад скорой медицинской помощи. Ясно, что решение существующих перед нами проблем невозможно без использования новейших компьютерных технологий.

В процессе работы МУЗ ГБСМП г. Таганрога были выявлены основные задачи данного программного комплекса. К ним относятся: учет звонков, поступающих на станцию скорой медицинской помощи, определение номера телефона абонента и отображение его местоположения на карте города, запись телефонных переговоров, оперативное управление работой станции скорой медицинской помощи, учет выездов бригад к пациентам, учет длительности и результатов оказания медицинской помощи, сбор и анализ статистических данных, получаемых на основе карт вызова скорой медицинской помощи, которые заполняются сотрудниками бригад скорой помощи по результатам оказания помощи пациентам, сбор и анализ данных по заболеваемости. В результате работ, проведенных в МУЗ БСМП г. Таганрога совместно с ООО «Лаборатория «Электронная медицина» был создан программный комплекс, предназначенный для автоматизации работы станции скорой медицинской помощи.

На первом этапе в системе регистрируется звонок. Оператор вводит в электронную карту вызова первоначальные данные, полученные от абонента в ходе телефонного разговора.

На следующем этапе работы данная карта поступает к диспетчеру скорой медицинской помощи. Диспетчер отслеживает наличие свободных машин и высылает их на вызовы в соответствии с приоритетностью вызова, указанной в карте вызова.

Система позволяет диспетчеру отслеживать состояние звонков, вызовов по карте города. На карте выделяются различные категории срочности вызовов. Также в системе отслеживается, на какие вызовы и через какой интервал времени были высланы машины скорой медицинской помощи.

После того, как бригада информирует диспетчера об окончании работы с пациентом,

диспетчер заносит информацию о результате выезда в карту, и она передается медицинскому статистику.

Также система позволят сохранять поступившие телефонные звонки в долговременном архиве с возможностью последующего прослушивания. Качество записи звонка позволяет идентифицировать звонящего по голосу.

Разработанный программный комплекс помогает решить проблему не профильных отключений машин скорой помощи, ведения нецелевых телефонных переговоров персоналом БСМП. Удалось значительно повысить исполнительскую дисциплину персонала станции скорой помощи.