

GE HEALTHCARE ACADEMY: БЕЗОПАСНОСТЬ ПАЦИЕНТОВ, А ТАКЖЕ КЛИНИЧЕСКАЯ И ФИНАНСОВАЯ ЭФФЕКТИВНОСТЬ ИННОВАЦИОННОГО ДИАГНОСТИЧЕСКОГО ОБОРУДОВАНИЯ

Бионышев М.Е.

GE Healthcare, направление «Клиническое обучение, Россия/СНГ», г. Москва, Россия

GE HEALTHCARE ACADEMY: PATIENT SAFETY ALONG WITH CLINICAL AND FINANCIAL EFFECTIVENESS OF INNOVATIVE DIAGNOSTIC EQUIPMENT

Bionyshev M.E.

GE Healthcare, course «Clinical education, Russia/CIS», Moscow, Russia.

Для чего мы обучаем. GE Healthcare работает на российском рынке уже более 30 лет, помогая спасти жизни миллионов людей. Безопасность пациентов, точность постановки диагноза, эффективность работы лечебных учреждений во многом зависят от того, как используется оборудование. Именно поэтому проведение подробного инструктажа для медицинского персонала сразу стало одним из направлений деятельности компании в регионе.

Если до 2009 года такое обучение проводилось по месту инсталляции оборудования на базе лечебного учреждения, то в 2009 году этот формат был расширен: в Москве был открыт тренинг-центр GE Healthcare Academy. Инвестиции в его создание, а также в создание отдельного подразделения по клиническому обучению внутри компании стали частью реализации стратегии «В России для России». GE Healthcare сфокусирована на локализации производства, развитии компетенций медицинских специалистов и участии в модернизации здравоохранения.

С 2014 года, помимо традиционных курсов по работе с оборудованием GE, активно развиваются и новые направления. Например, тренинги для руководителей в области «управления персоналом в условиях работы АПУ в системе медицинского страхования и рыночной конкуренции». Их ведут тренеры, сертифицированные Университетом развития лидерских навыков GE Кротонвилль (Crotonville).

Цель GE Healthcare Academy - научить специалистов здравоохранения виртуозному владению техникой GE, а руководителей меди-

цинских учреждений - навыкам, которые помогают улучшить рабочую атмосферу, сделать работу АПУ более эффективной. Все это положительно влияет на качество оказываемых пациентам услуг и возврат инвестиций, вложенных в развитие технической базы центров.

Кого и как мы обучаем.

В основе обучения в GE Healthcare Academy лежит серия технических инструктажей, структурированных по темам и клиническим направлениям. Среди тех, кому адресованы образовательные курсы - специалисты по лучевой диагностике, молекулярной визуализации, ангиографии и интервенционной кардиологии, ультразвуковой диагностике, а также анестезиологи-реаниматологи, неонатологи и кардиологи. Кроме того, GE Healthcare регулярно отслеживает уровень пользовательских навыков наших клиентов. И, например, когда есть потребность в повторном тренинге (с учетом сложности оборудования или же при смене кадров в лечебном учреждении), компания обеспечивает дополнительный тренинг.

Сегодня в GE Healthcare работает около 30 штатных специалистов по клиническому обучению. Ежегодно под их руководством проходит обучение около 4000 руководителей различного ранга, специалистов и медицинских сестер. Нашей основной целевой аудиторией являются рентгенолаборанты и специалисты по лучевой диагностике. Им адресованы 8-12-дневные инструктажи по месту инсталляции оборудования GE, а также двухдневные инструктажи в тренинг-центре для специалистов по постобработке изображений на рабочих станциях. Также по месту инсталляции оборуду-

дования проводится обучение анестезиологов-реаниматологов, кардиологов, неонатологов и медицинских сестер, обслуживающих оборудование отделений реанимации, кардиологии, неонатологии. Инструктажи для специалистов, использующих наши аппараты УЗИ, проводятся как на базе ЛПУ по месту эксплуатации, так и в тренинг-центре GE Healthcare Academy, в зависимости от сложности системы

На рабочих местах в ЛПУ мы обучаем 90% наших клиентов: это врачи и рентгенолаборанты. В тренинг-центре, с учетом специфичности курсов, в год проходит обучение около 10% слушателей: специалисты по лучевой диагностике, старшие и главные сестры, заведующие отделениями, главные врачи и их заместители. Тренинги по развитию навыков управления адресованы именно последним трем категориям медицинских работников. Пока мы на стадии «пилотного проекта», поэтому в 2014 году число прошедших курсы для руководителей не превышает 50 человек (Рис. 1 – Рис. 5).

Планируя курсы в тренинг-центре, мы ориентируемся на длительность 2 - максимум 3 дня. Этого достаточно, чтобы фокусно отработать определенные навыки, направленные на решение определенной проблемы. Для медицинских работников непродолжительный срок отсутствия на рабочем месте также является приемлемым, и не вызывает возражений у руководителей ЛПУ.

Помимо традиционных форматов (в ЛПУ по месту установки оборудования и в классе тренинг-центра) с 2012 года GE Healthcare практикует дистанционное консультирование/обучение специалистов. Такой формат позволяет в короткий срок предоставить медицинским специалистам необходимую пользовательскую поддержку без отрыва от рабочего процесса.

Дистанционные курсы адресованы исключительно тем пользователям, которые уже работают с установленным в ЛПУ оборудованием GE. Это обучение является, по своей сути, техническим инструктажем, поскольку во время курса длительностью до 60 минут мы освещаем только вопросы применения различных опций оборудования. Качество дистанционного обучения мы можем оценить по точности воспроизведения алгоритмов использования опций: проведенные сессии регистрируются в нашей базе данных. По результатам дистанционных сессий мы не выдаем сертификаты, поскольку речь не идет о повышении квалификации специалиста, а только о сервисной поддержке пользователя. Мы строго разделяем зоны ответственности системы последипломной подготовки специалистов и компании-производителя, которая должна обучить пользователя конкретным навыкам безопасного и

эффективного использования оборудования.

Единственной преградой для повсеместного применения дистанционного сервиса и консультирования являются проблемы с доступом к интернету, которые актуальны для ряда медицинских учреждений. Однако очевидно, что это явление временное: необходимость непрерывного дистанционного обучения специалистов здравоохранения сегодня активно обсуждается на различных уровнях.

Кроме того, GE в рамках GE Healthcare Academy может предложить своим клиентам возможность изучить опыт иностранных специалистов, активно применяющих медицинские технологии компании в клинической практике. Для этого мы предоставляем доступ к видеотеке обучающих видео, авторами которых являются продвинутые пользователи оборудования GE Healthcare.

Несколько раз в год на базе тренинг-центра в Москве проводятся мастер-классы специалистов GE Healthcare по клиническому обучению из Европы и США. Большое внимание уделяется инновационному оборудованию, которое появляется в лечебных учреждениях. Это помогает российским медицинским специалистам использовать накопленный мировой клинический опыт в своей практике и расширить сеть профессиональных контактов.

Наши планы.

Можно с уверенностью сказать, что в дальнейшем направление клинического обучения GE Healthcare будет сосредоточено на увеличении доли дистанционного обучения, на проведении курсов, сфокусированных на клиническом применении отдельных продуктов/решений, а также на предоставлении клиентам возможности всегда найти ответы на возникающие вопросы по использованию оборудования GE.

Для этого компания инвестирует не только в поддержание высокого уровня профессионализма сотрудников GE Healthcare Academy, но и в развитие средств коммуникации с клиентами, обеспечение совместимости информационных систем. Принимая во внимание тот факт, что освоение системы медицинским персоналом занимает много времени, а навыки использования не являются устойчивыми, GE Healthcare все больше внимания уделяет созданию информационного канала, где нужная клиенту информация будет поступать к специалисту в доступной форме практически мгновенно по запросу.

Постоянные инновации в медицинской технике, равно как и реформирование системы здравоохранения делают необходимым непрерывное обучение медицинского персонала независимо от ранга. Курсы и тренинги, разработанные компанией, могут быть предложены

для прослушивания специалистам наряду с другими аккредитованными курсами. Иными словами, GE освещает вопросы, которые относятся к использованию медицинского оборудования. В то же время, вопросы интерпретации изображения, постановки диагноза и назначения лечения остаются в сфере ответственности медицинских профессиональных сообществ и образовательных учреждений. Это позволяет добиться не только рационального использования оборудования, поступающего в распоряжение ЛПУ, но и результативности его применения, повышения общего уровня квалификации

специалистов.

Во многом от того, насколько специалисты в области здравоохранения осведомлены о последних достижениях медицины и владеют навыками использования современного оборудования, зависит качество диагностики и лечения пациентов. Предоставить медицинским специалистам актуальную информацию о существующих возможностях инновационного оборудования и научить применять их в работе – в этом и заключается миссия GE Healthcare Academy.



Рис. 1.

Рис. 1. Участники курса «Рабочая станция для КТ, кардиология». Тренинг-центр GE Healthcare Academy, 2013 год.

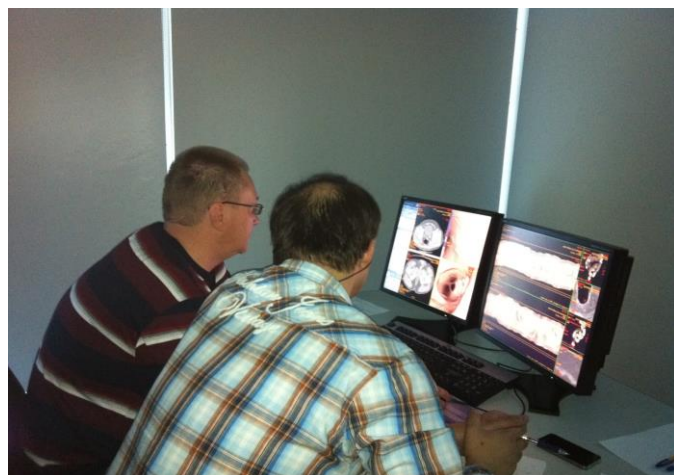


Рис. 2.

Рис. 2. Технический инструктаж специалиста по компьютерной томографии по теме «Рабочая станция для КТ, виртуальная колоноскопия». Тренинг-центр GE Healthcare Academy, 2014 год.



Рис. 3.

Рис. 3. Участники курса «Виртуальная колоноскопия». Тренинг-центр GE Healthcare Academy, 2013 год.

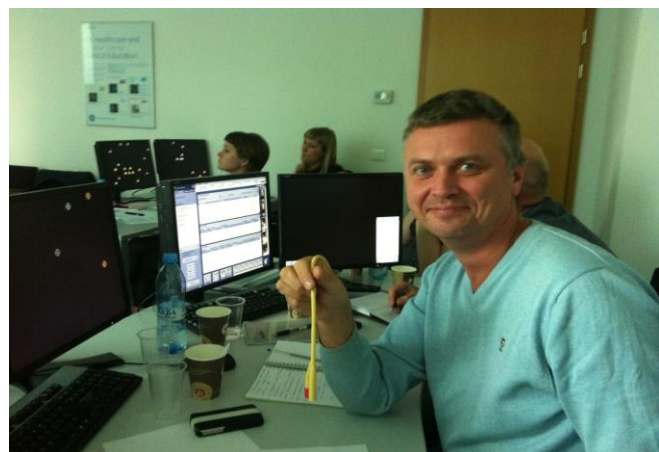


Рис. 4.

Рис. 4. Технический инструктаж специалистов по КТ и МРТ по теме «Мультимодальная рабочая станция, курс для опытных пользователей». Тренинг-центр GE Healthcare Academy, 2014 год.



Рис. 5.

Рис. 5. Технический инструктаж специалистов по МРТ по теме «Рабочая станция для МРТ, базовый курс». Тренинг-центр GE Healthcare Academy, 2014 год.