

## РОЛЬ ОПЕРАТИВНО-РАСПОРЯДИТЕЛЬНОЙ СЛУЖБЫ В РЕАГИРОВАНИИ НА НЕШТАТНЫЕ СИТУАЦИИ В ЛЕЧЕБНЫХ МЕДИЦИНСКИХ ОРГАНИЗАЦИЯХ ДЕПАРТАМЕНТА ЗДРАВООХРАНЕНИЯ ГОРОДА МОСКВЫ

А.В.Веклич<sup>1</sup>, С.А.Гуменюк<sup>1</sup>, В.И.Вечорко<sup>2</sup>

<sup>1</sup> ГБУЗ города Москвы особого типа «Московский территориальный научно-практический центр медицины катастроф (ЦЭМП) Департамента здравоохранения города Москвы», Москва, Россия

<sup>2</sup> ГБУЗ «Городская клиническая больница №15 им. О.М.Филатова Департамента здравоохранения города Москвы», Москва, Россия

**Резюме.** Цель исследования – определить роль оперативно-распорядительной службы (ОРС) Департамента здравоохранения города Москвы (ДЗМ) в реагировании на нештатные ситуации (НС) в лечебных медицинских организациях (ЛМО) Департамента здравоохранения г.Москвы.

**Материалы и методы исследования.** Материалы исследования – донесения из лечебных медицинских организаций ДЗМ в оперативно-распорядительную службу о нештатных ситуациях и служебные донесения врачей линейного контроля (ЛК) в ОРС в 2021–2022 гг.

Методы исследования – статистический и аналитический.

**Результаты исследования и их анализ.** Роль оперативно-распорядительной службы в ликвидации нештатных ситуаций в ЛМО заключалась:

- в незамедлительном оповещении заинтересованных структур московского здравоохранения о возникшей НС с целью оказания необходимой помощи при таких нештатных ситуациях, как возгорание, задымление, прорыв водоснабжения, отключение электроснабжения и т.д.;
- в контроле ликвидации НС на основании служебного донесения дежурного администратора или должностного лица, ответственного за информирование.
- в анализе всех случаев возникновения нештатных ситуаций с целью их разбора и предупреждения перехода НС в чрезвычайные ситуации (ЧС).

**Ключевые слова:** анализ, Департамент здравоохранения города Москвы, контроль, лечебные медицинские организации, нештатные ситуации, оперативно-распорядительная служба, оповещение, реагирование

**Конфликт интересов.** Авторы статьи подтверждают отсутствие конфликта интересов

**Для цитирования:** Веклич А.В., Гуменюк С.А., Вечорко В.И. Роль оперативно-распорядительной службы в реагировании на нештатные ситуации в лечебных медицинских организациях Департамента здравоохранения города Москвы // Медицина катастроф. 2024. №2. С. 34-38. <https://doi.org/10.33266/2070-1004-2024-2-34-38>

## THE ROLE OF THE OPERATIONAL AND MANAGEMENT SERVICE IN RESPONDING TO EMERGENCY SITUATIONS IN TREATMENT MEDICAL ORGANIZATIONS OF THE MOSCOW HEALTH DEPARTMENT

А.В.Веклич<sup>1</sup>, С.А.Гуменюк<sup>1</sup>, В.И.Вечорко<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Moscow Territorial Scientific and Practical Center for Disaster Medicine of the Moscow City Health Department, Moscow, Russian Federation

<sup>2</sup> O.M.Filatov City Clinical Hospital No. 15, Moscow, Russian Federation

**Summary.** The purpose of the study is to determine the role of the operational administrative service (ORS) of the Moscow Department of Health (DZM) in responding to emergency situations (ES) in medical organizations (HMO) of the Moscow Department of Health.

**Materials and methods of research.** Research materials - reports from medical organizations of the Department of Health to the operational administrative service about emergency situations and official reports of line control doctors (LC) to the ORS in 2021–2022.

Research methods – statistical and analytical.

**Research results and their analysis.** The role of the operational and administrative service in eliminating emergency situations in the LMO was:

- to immediately notify the interested structures of Moscow healthcare about the emergency situation in order to provide the necessary assistance in such emergency situations as fire, smoke, water supply breakthrough, power outage, etc.;

- in monitoring the liquidation of the NS on the basis of an official report from the duty administrator or the official responsible for informing.
- in the analysis of all cases of emergency situations in order to analyze them and prevent the transition of emergency situations (ES).

**Key words:** analysis, control, emergency situations, medical treatment organizations, Moscow City Health Department, operational management service, response, warning

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

**For citation:** Veklich A.V., Gumenyuk S.A., Vechorko V.I. The Role of the Operational and Management Service in Responding to Emergency Situations in Treatment Medical Organizations of the Moscow Health Department. *Meditina Katastrof = Disaster Medicine*. 2024;2:34-38 (In Russ.). <https://doi.org/10.33266/2070-1004-2024-2-34-38>

#### **Контактная информация:**

**Веклич Анна Витальевна** – врач-методист ОРС ГБУЗ особого типа «Московский территориальный научно-практический центр медицины катастроф (ЦЭМП) Департамента здравоохранения г.Москвы»

**Адрес:** Россия, 129090, Москва, Б. Сухаревская пл., 5/1, стр.1

**Тел.:** +7 (916) 206-05-59

**E-mail:** dr.anna@bk.ru

#### **Contact information:**

**Anna V. Veklich** – Methodologist of Moscow Territorial Scientific and Practical Center for Disaster Medicine (TSEMP) of the Moscow City Health Department

**Address:** 5/1, bldg. 1, Bolshaya Sukharevskaya sq., Moscow, 129090, Russia

**Phone:** +7 (916) 206-05-59

**E-mail:** dr.anna@bk.ru

Любые глобальные процессы влияют на безопасность общества. Терроризм, катастрофы, чрезвычайные ситуации (ЧС) создают реальную опасность для жизни людей<sup>1</sup>.

В связи с этим жизненно важным является совершенствование системы управления здравоохранением в условиях чрезвычайных и нештатных (НС) ситуаций в целях своевременного оказания медицинской помощи пострадавшим и больным в необходимом объеме. Принятие в указанных условиях рациональных и оптимальных управлеченческих решений является основным направлением деятельности здравоохранения на стратегическом и оперативном уровнях.

Одной из ключевых задач, поставленных в Указе Президента Российской Федерации от 6 июня 2019 г. №254, является необходимость обеспечения в здравоохранении высокого уровня взаимодействия, функционирования и формирования устойчивых конкурентных связей за счёт повышения уровня удовлетворённости пациентов и роста эффективности внутренних процессов в деятельности его органов<sup>2</sup>.

**Цель исследования** – определить роль оперативно-распорядительной службы (ОРС) Департамента здравоохранения города Москвы (ДЗМ) – (далее – оперативно-распорядительная служба, ОРС) в реагировании на нештатные ситуации в лечебных медицинских организациях (ЛМО) Департамента здравоохранения г.Москвы.

**Материалы и методы исследования.** Материалы исследования – донесения о нештатных ситуациях из лечебных медицинских организаций ДЗМ и служебные донесения врачей линейного контроля (ЛК) в оперативно-распорядительную службу в 2021–2022 гг.

Методы исследования – статистический и аналитический.

**Результаты исследования и их анализ.** В различных сферах деятельности термин «нештатная ситуация» трактуется по-разному исходя из их особенностей. Так, например, по определению МЧС России, «нештатная ситуация – это сочетание условий и обстоятельств при

<sup>1</sup> О состоянии защиты населения и территорий Российской Федерации от чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера в 2020 году: Государственный доклад. М.: МЧС России. ФГБУ ВНИИ ГОЧС (ФЦ), 2021

<sup>2</sup> О стратегии развития здравоохранения в Российской Федерации на период до 2025 года: Указ Президента Российской Федерации от 6 июня 2019 г. № 254

эксплуатации технических систем, отличающихся от предусмотренных проектами, нормами и регламентами и ведущих к возникновению опасных состояний в технических системах. В число НС входят ситуации с отклонением от нормальных (штатных) условий эксплуатации, проектные и запроектные аварийные ситуации. Нештатные ситуации анализируются при построении сценариев возникновения и развития техногенных катастроф, при анализе рисков».

По определению Минтранспорта России, нештатная ситуация – это «ситуация, при которой состояние объекта деятельности характеризуется любым отклонением от заданной программы функционирования и может привести к аварийной ситуации. Непредвиденная НС – нештатная ситуация, появление которой не рассматривалось в процессе создания объекта деятельности. Предусмотренная НС – нештатная ситуация, которая выявлена и исследована в процессе создания объекта деятельности и внесена в эксплуатационную документацию» [1–3].

В Национальном стандарте Российской Федерации<sup>3</sup> нештатные ситуации определяют как «незапланированные или неожиданные события, в которых необходимо экстренное применение особых компетентностей, ресурсов или процессов для предотвращения либо смягчения их фактических или потенциальных последствий. Аварийные и другие нештатные ситуации могут привести к неблагоприятным экологическим воздействиям или другим влияниям на организацию».

В настоящее время отмечается рост количества НС во всех сферах деятельности [4, 5]. Нештатные ситуации различаются по разным признакам: по причине возникновения, по их последствиям, по степени опасности и влияния на жизнь и здоровье населения. Нештатные ситуации, независимо от причины их возникновения, требуют принятия немедленного решения. Между тем в сфере здравоохранения нет определения понятия «нештатная ситуация».

На взгляд авторов, нештатная ситуация в здравоохранении – это работа ЛМО в условиях, не предусмотренных ее функционированием в штатном режиме,

<sup>3</sup> ГОСТ Р ИСО 14001-2016. Национальный стандарт Российской Федерации. Системы экологического менеджмента. Требования и руководство по применению: Утв. и введен в действие приказом Росстандарта от 29.04.2016 г. №285-ст.

а также совокупность обстоятельств, обусловленных действием различных факторов, приводящих к недопустимому изменению состояния медицинского учреждения, его возможностей и способности выполнять запланированные функции. Таким фактором может быть событие, обстоятельство, явление, которые нарушают рабочую обстановку и могут привести к нарушению функционирования медицинского учреждения.

Нештатные ситуации в медицинском учреждении можно условно разделить на предусмотренные и не-предвиденные. Предусмотренные НС – это такие нештатные ситуации, которые возникают при работе ЛМО и выявление которых не влияет на процесс ее функционирования. К предусмотренным НС можно отнести: отсутствие медицинского работника в ЛМО ввиду его болезни; запланированные ремонтные работы в медицинском учреждении; профилактические работы по проверке оборудования и т.д. Непредвиденные НС – это такие нештатные ситуации, которые не рассматриваются в штатном (плановом) процессе функционирования ЛМО: угроза взрыва, внезапное отключение электро- и водоснабжения, прорыв трубопровода, пожар, задымление, срабатывание противопожарной сигнализации (ППС), суицид и/или смерть пациента на территории ЛМО/амбулаторного звена и т.д.

Нештатные ситуации могут быть опасными (пожары, взрывы), когда имеется непосредственная угроза жизни людей, и неопасными, когда отсутствует такая угроза – например, ложное срабатывание ППС.

Исходя из критерии, изложенных в приказе ДЗМ «О Территориальной службе медицины катастроф города Москвы» от 25 ноября 2021 г. №1171, на основании распоряжения руководителя Департамента здравоохранения г.Москвы от 13 июля 2022 г. №ДЗМ-ИН-4655/22 каждая лечебная медицинская организация обязана незамедлительно сообщать в оперативно-распорядительную службу и ГБУЗ особого типа «Московский территориальный научно-практический центр медицины катастроф (ЦЭМП) Департамента здравоохранения города Москвы» (далее – ЦЭМП) о возникновении нештатной ситуации (рис. 1). Информация о нештатной ситуации передаётся в первоочередном порядке старшему должностному лицу ЛМО – руководителю или дежурному администратору ЛМО, или должностному лицу, ответственному за информирование о НС. Затем информация о НС передаётся в ОРС и старшему врачу дежурно-диспетчерской службы ЦЭМП.

Сообщение о НС передается в ОРС по телефону или по электронной почте в любое время суток, включая выходные и праздничные дни.

Информацию о НС немедленно берёт на контроль ответственный оперативный дежурный ОРС.

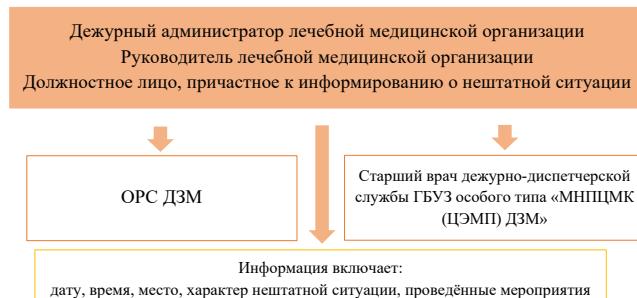


Рис. 1. Порядок передачи информации о нештатной ситуации из ЛМО в оперативно-распорядительную службу  
Fig. 1. Transfer of information about emergency situation from medical organizations to the operational-administrative service

При возникновении НС в Департаменте здравоохранения г.Москвы создается группа оперативного контроля, в которую входят: руководитель и/или заместитель руководителя ДЗМ, директор ЦЭМП, ответственный дежурный ОРС, старший врач дежурно-диспетчерской службы ЦЭМП. На рис. 2 представлена схема информирования о НС членов группы оперативного контроля.



Рис. 2. Схема информирования о НС членов группы оперативного контроля  
Fig. 2. Scheme for informing members of the operational control group about emergency situations

Поступившая информация передаётся по мобильной связи в группу оперативного контроля, что позволяет уменьшить время её передачи. После определения ситуации как нештатной и принятия решения о ее ликвидации из ЛМО по электронной почте поступает донесение в ОРС с последующим оповещением руководства ДЗМ врачом ОРС.

Распределение нештатных ситуаций в ЛМО по причинам их возникновения в 2021–2022 гг. представлено в таблице.

Так как в 2021 г. все силы здравоохранения были направлены на борьбу с пандемией Covid-19, в указанном году в большом количестве случаев причины возникновения НС установить не удалось.

В 2022 г. поступило 621 донесение о НС. Наиболее частыми причинами возникновения НС были: угроза взрыва – 45,1%; ложное срабатывание ППС – 17,2%; отключение электроэнергии – 7,1%; получение травмы пациентом – 5,3%; возгорание и задымление – 4,3%.

Особого внимания заслуживают НС, связанные со смертью пациента в поликлинике (в 2022 г. – 14 случаев – 2,3%). Все случаи, связанные с травмой, смертью, суицидом пациента, находились на особом контроле у руководства ДЗМ. Обстоятельства возникновения таких нештатных ситуаций врач ОРС оперативно передавал в группу линейного контроля для проведения служебного расследования с последующим представлением донесения в ОРС. На основании представленных данных специалисты ОРС ежегодно анализируют причины и обстоятельства возникновения нештатных ситуаций.

Для уменьшения количества НС, связанных с неблагоприятными погодными условиями (ураган, ливень, туман, обледенение и т.д.), врач ОРС на основании экстренных извещений из ГУ МЧС России по г.Москве и Департамента по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и пожарной безопасности составляет сводки о возможном возникновении указанных метеорологических явлений, которые передаются всем ЛМО по факсу.

Врач ОРС – это лицо, которое берёт на себя ответственность за дистанционную оценку возникшей нештатной ситуации. На рис. 3 представлен алгоритм

Таблица / Table

**Распределение нештатных ситуаций в ЛМО по причинам их возникновения в 2021–2022 гг., абс.**  
 Distribution of emergency situations in LMO by reasons for their occurrence in 2021–2022, abs.

Причина НС Cause of the emergency	Январь January		Февраль February		Март March		Апрель April		Май May		Июнь June		Июль July		Август August		Сентябрь September		Октябрь October		Ноябрь November		Декабрь December		Итого Total
	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	
Угроза взрыва / Bomb threat	–	–	4	–	21	–	19	–	32	–	13	–	44	–	36	–	41	–	30	–	12	1	28	281	
Обнаружение бесхозного предмета / Detection of an ownerless item	–	–	1	–	–	–	2	1	–	1	–	1	–	1	–	–	–	–	–	–	–	–	–	7	
Конфликтная ситуация между пациентами и медицинским персоналом / Conflict situation between patients and medical staff	1	1	–	2	–	–	1	–	–	–	2	–	3	–	–	–	–	–	–	–	2	1	1	14	
Смерть на территории / в амбулатории ЛМО / Death on the territory / in the outpatient clinic of the LMO	1	–	1	–	1	–	3	–	1	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	1	1	4	1	18	
Авария водоснабжения / Water supply failure	1	1	–	4	–	–	–	–	1	–	2	–	2	–	2	–	7	–	4	–	–	5	8	37	
Отключение телефонной связи / Disabling telephone service	–	–	1	–	1	1	–	1	–	1	–	1	–	1	–	2	–	2	1	2	–	–	1	–	14
Отключение электроэнергии / Power outage	–	1	–	2	1	1	–	3	1	1	–	–	–	4	–	7	1	6	–	6	1	6	–	7	48
Поломка лифта / Elevator breakdown	–	–	–	1	–	–	1	2	–	–	–	–	1	2	–	3	–	3	1	1	–	5	–	1	18
Возгорание, задымление / Fire, smoke	–	1	–	–	2	–	1	1	9	1	1	–	2	–	1	2	–	3	1	1	1	1	1	3	32
Ложное срабатывание противопожар- ной сигнализации / False fire alarm	–	4	1	5	–	2	2	4	–	12	–	7	1	17	2	16	1	9	5	19	4	7	1	5	124
Авария природного характера: ветер, падение дерева, обвал грунта / Natural accident: wind, tree fall, ground collapse	–	–	–	2	–	–	–	1	–	1	–	5	–	1	–	1	–	1	–	1	–	–	–	–	12
Суицид / Suicide	–	–	–	1	2	3	–	–	6	–	1	–	2	–	1	–	1	–	1	–	–	–	–	–	19
Самовольный уход пациента / Patient's voluntary departure	–	1	–	–	–	–	1	–	–	1	–	–	4	–	2	–	5	–	3	2	–	–	–	–	18
Получение травмы пациентом / Patient injury	–	1	–	–	1	–	–	1	–	–	–	3	–	10	–	3	1	6	1	1	–	8	36	36	
<b>Всего / Total</b>	3	9	2	22	3	31	4	33	9	61	2	33	2	86	3	84	2	79	8	79	8	36	11	68	678



**Рис. 3.** Алгоритм действий ответственного оперативного дежурного врача оперативно-распорядительной службы при получении информации о нештатных ситуациях  
**Fig. 3.** Algorithm of actions of the responsible operational doctor on duty of the operational-administrative service when receiving information about emergency situations

действий ответственного оперативного дежурного врача ОРС при получении информации о НС.

Предложенный алгоритм действий врача ОРС в условиях НС позволяет: определить иерархию значимости информирования ответственных лиц, что сокращает время передачи информации; сотрудникам ЛМО – своевременно ликвидировать нештатную ситуацию.

### Заключение

Роль оперативно-распорядительной службы в ликвидации НС в ЛМО заключалась:

- в незамедлительном оповещении заинтересованных структур московского здравоохранения о возникшей НС с целью оказания необходимой помощи при таких нештатных ситуациях, как возгорание, задымление, прорыв водоснабжения, отключение электроснабжения и т.д.;

- в контроле ликвидации НС на основании служебного донесения дежурного администратора или должностного лица, ответственного за информирование.

- в анализе всех случаев возникновения нештатных ситуаций с целью их разбора и предупреждения перехода НС в чрезвычайные ситуации.

В ОРС ДЗМ был сформирован структурированный процесс реагирования на НС, который заключается в разработке методики организации устойчивого процесса реагирования структурных подразделений ЛМО на нештатные ситуации с применением информационных технологий, обеспечивающих ускорение реагирования за счет уменьшения времени информирования о возникших НС.

Качество взаимодействия ОРС и ЛМО при возникновении нештатных ситуаций обеспечивается за счёт согласованной работы по следующим направлениям:

- техническое направление – получение сигнала от дежурного Правительства г.Москвы, службы 112, ЛМО по электронной почте, мобильной связи, радио, факсу;

- организационно-управленческое направление – алгоритм взаимодействия между ОРС и ЛМО;

- правовое направление – приказы и распоряжения Департамента здравоохранения г.Москвы.

### СПИСОК ИСТОЧНИКОВ

1. Остапченко Ю.Б., Шаповалов Е.Н., Шаповалова А.К. Особенности системы подготовки специалистов по наземной эксплуатации космических средств в условиях современной России (1991-2008 гг.) // История Санкт-Петербургского политехнического университета: Материалы междунар. науч.-теор. конф. СПб.: Изд-во Политехн. ун-та, 2009. С. 462-480.

2. Перминов А.Н. Управление наземной космической инфраструктурой на основе мониторинга ее состояния: Монография. СПб.: МО РФ, 2005. 320 с.

3. Безопасность полетов: Метод. указания по изучению дисциплины / Сост. Суслов Ю.В. Ульяновск: УВАУ ГА(и), 2009. 24 с.

4. Гармаш О.А. Аналитический обзор медико-санитарных последствий чрезвычайных ситуаций в Российской Федерации // Сб. трудов «Всероссийскому центру медицины катастроф «Заштита» – 20 лет». М.: ФГБУ ВЦМК «Заштита», 2013. С. 76-88.

5. Рusanov С.Н., Шаповалова В.А. Опыт ликвидации медико-санитарных последствий чрезвычайных ситуаций в России специалистами Всероссийской службы медицины катастроф // Медицинская сестра. 2015. № 2. С. 3-6.

### REFERENCES

1. Ostapchenko Yu.B., Shapovalov E.N., Shapovalova A.K. Peculiarities Systems for Training Specialists in Ground Operation of Space Assets in the Conditions of Modern Russia (1991-2008). *История Санкт-Петербургского Политехнического Университета = History of the St. Petersburg Polytechnic University: Materials of the International Scientific-theor. Conf.* St. Petersburg Publ., 2009. Pp. 462-480 (In Russ.).

2. Perminov A.N. *Upravleniye Nazemnoy Kosmicheskoy Infrastrukturoy na Osnove Monitoringa* yeleye Sostoyaniya = Management of Ground-Based Space Infrastructure Based on Monitoring its Condition: Monograph. St. Petersburg Publ., 2005. 320 p. (In Russ.).

3. Bezopasnost' Poletov = Flight Safety: Method. Instructions for Studying the Discipline. Ed. Yu.V.Suslov. Ulyanovsk Publ., 2009. 24 p. (In Russ.).

4. Garmash O.A. Analytical Review of the Medical and Sanitary Consequences of Emergency Situations in the Russian Federation. *Vserossiyskому Tsentr Meditsiny Katastrof «Zashchita» – 20 Let = The All-Russian Center for Disaster Medicine "Zashchita" is 20 Years Old. Moscow, VTsMK "Zashchita" Publ.,* 2013. P. 76-88 (In Russ.).

5. Rusanov S.N., Shapovalova V.A. Experience in Eliminating the Medical and Sanitary Consequences of Emergency Situations in Russia by Specialists of the All-Russian Service for Disaster Medicine. *Meditinskaya Sestra = Medical Sister.* 2015;2:3-6 (In Russ.).