

Проект Сахалинской области по развитию персонализированной профилактической медицинской помощи

Проект в номинации

Стратегические решения по охране здоровья населения

Организация

САХМИНЗДРАВ

Участники проекта

Ющук Владимир Николаевич

заместитель председателя правительства Сахалинской области

Южно-Сахалинск

Правительство Сахалинской области

Кузнецов Владимир Вячеславович

министр здравоохранения Сахалинской области

южно-сахалинск

Министерство здравоохранения Сахалинской области

Мещерягин Антон Иванович

заместитель министра здравоохранения

Южно-Сахалинск

Министерство здравоохранения Сахалинской области

Алтухов Станислав Николаевич

первый заместитель министра

Южно-Сахалинск

министерство здравоохранения Сахалинской области

В Сахалинской области стартовал проект, направленный на фундаментальную трансформацию работы медицинских организаций: мы переворачиваем работу с "инцидентного" режима в профилактический. Каждый пациент имеет свой план наблюдения, за каждым пациентом закреплен персональный помощник

Описание проекта

Логическим продолжением ранее реализованного проекта "Сахалинская практика доступной медицины" стал наш новый проект "Сахалинская практика персональной медицины".

Основной целью нашей работы является сохранение жизней и здоровья граждан. Анализ заболеваемости, смертности демографических показателей объективно показывает - обострение хронических заболеваний, отсутствие преемственности при оказании помощи, концентрация усилий на лечении острых состояний - проблема, которая в долгосрочной перспективе не позволяет качественно изменить здоровье общества.

Мы создали цифровые решения, провели автоматизированный анализ накопленных в электронных медицинских картах сведений и выявили всех граждан, которые нуждаются в нашем постоянном наблюдении. Таких пациентов сейчас 169 361 человек.

Собрав проектный офис, включив всех ГВС области в него, мы создали стандарт наблюдения для каждой нозологии, проанализировав все нормативную базу и клинические рекомендации. По результатам модернизировав региональную МИС мы добились автоматической постановки на наблюдение все пациентов с ранее установленными и вновь выявляемыми патологиями.

Развитие аналитических систем, разработка наших собственных VI-решений позволило автоматически контролировать полноту и своевременность профилактического наблюдения в разрезе медицинских организаций, участков, нозологических групп, в он-лайн режиме проводить анализ эффективности работы каждого звена этой цепочки.

Важнейшей задачей стало завоевание доверия пациентов, увеличение их приверженности лечению, вовлеченность и заинтересованность в сохранение здоровья.

Решение было найдено в создании службы персональных медицинских администраторов.

Персональный администратор - это сотрудник, отобранный из когорты пациентов, он лучше других понимает потребности и чаяния пациента. За администратором закрепляется 200 пациентов. Задача администратора познакомиться с пациентом, вникнуть в его жизненную ситуацию, вызвать доверие и в дальнейшем персонализированно сопровождать, маршрутизировать и решать все сопутствующие и возникающие вопросы, включая лекарственное обеспечение, обеспечение ТСП и т.д.

Все администраторы прошли специализированный курс обучение, разработанный для решения поставленных задач: в курс включены как общие

принципы диспансерного наблюдения, организации работы поликлинического звена, так и навыки бесконфликтного общения, управления возражениями, курс для освоений применяемых цифровых систем и сервисов.

За каждым Администратором закреплен Координатор, задачей которого является контроль и координация работы администраторов. Важной функцией координатора является решение нестандартных вопросов пациентов, которые не смогли решить администраторы на своем уровне. Координаторы имеют прямую связь с ответственными руководителями медицинских организаций и министерства здравоохранения области, что позволяет разрешить в частном порядке любую жизненную ситуацию пациента.

Администратор трудоустроен в организацию первичного звена, получает заработную плату за работу и имеет соответствующий KPI. Выполнять свою работу он может как очно на специально организованных рабочих местах, так и дистанционно. Для работы администратора разработана информационная система класса CRM, в том числе в виде мобильного приложения. В системе оператор имеет доступ к данным закрепленным за ним пациентом, включая данные плана наблюдения и факта его реализации. Система подключена к телефонии единого контакт-центра региона "1-300", что делает контакт с пациентом удобным, доступным в любое время и повышает доверие пациентов при звонке администратора, особенно при первом контакте.

Создаваемая практика несет в себе не только цели персонализации, но позволяет заранее планировать и рационально управлять ресурсами медицинских организаций, например, ресурсы поликлиник для проведения Д-наблюдения уже распланированы на год вперед, что не позволяет перегрузить первичное звено при проводимой трансформации.

Первые результаты не заставили себя ждать - за короткий промежуток времени мы наблюдаем очень существенный рост ожидаемой продолжительности жизни, эффективность выявления патологий на ранней стадии, рост доверия общества, что фиксируется независимыми институтами статистики и изучения общественного мнения. Существенно изменилась структура работы организаций первичного звена, что позволяет перевыполнять планы по углубленным обследованиям, диспансеризации, и в перспективе, принесет качественное изменение отрасли, выраженное ростом качества и продолжительности жизни населения.