

Пациентоориентированная среда: социальные координаторы, администраторы и психологи

А. А. Кравчук

ГБУ «Научно-исследовательский институт организации здравоохранения и медицинского менеджмента Департамента здравоохранения города Москвы»



Фото: mos.ru

Впервые в штат московских стационаров будут включены социальные координаторы и администраторы. Они помогут пациентам решить внезапно возникшие проблемы, соберут необходимую информацию и возьмут на себя немедицинские функции, которые раньше ложились на плечи врачей и медицинских сестер.



Фото: mos.ru



Фото: mos.ru

Социальные координаторы

Для выполнения немедицинских функций по сопровождению людей в условиях стационаров — от момента попадания в приемное отделение до выписки — привлекаются к работе социальные координаторы, благодаря чему в полной мере реализуется принцип пациентоориентированности. Социальные координаторы будут обеспечивать условия комфортного пребывания пациентов.

Для пациентов флагманских центров предусмотрена всесторонняя поддержка. В команде стационаров будут работать социальные координаторы из числа работников Департамента труда и социальной защиты города Москвы. Координаторы выстраивают маршрут «умной» социальной помощи человеку в трудной ситуации, привлекая для этого необходимые ресурсы. Они выявляют реальные потребности человека и в соответствии с ними могут составить план действий, в который входит организация оказания услуг, привлечение необходимых специалистов, помощь с оформлением документов, а также взаимодействие с членами семьи и ближайшим окружением.

Особое внимание будет уделяться выявлению бездомных, одиноких, пожилых, инвалидов, многодетных, матерей-одиночек и других социально уязвимых категорий граждан среди пациентов больниц. При необходимости и с согласия пациентов информация о них будет передаваться в Центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий имени Е. П. Глинки, Социальный фонд России, органы соцзащиты, опеки и попечительства.

Во флагманских центрах предусмотрено создание системы оперативного получения всех данных о состоянии поступивших. На территории каждого комплекса будет работать контакт-центр для быстрой связи с родственниками, которые смогут получить необходимую информацию о состоянии пациента, а также перспективах перевода в другие отделения. Сервис информирования включает единый номер телефона и онлайн-чат, через который пользователи сайта имеют возможность вести общение в текстовом режиме с чат-ботом или оператором контакт-центра.

▲ Социальные координаторы помогают и пациентам, и медицинскому персоналу

Чтобы пациентов флагманских центров обеспечить всесторонней поддержкой, в команде стационаров будут работать социальные координаторы и администраторы.

НЕМЕДИЦИНСКИЕ ФУНКЦИИ ПО СОПРОВОЖДЕНИЮ ЛЮДЕЙ В УСЛОВИЯХ СТАЦИОНАРОВ ВЫПОЛНЯЮТ СОЦИАЛЬНЫЕ КООРДИНАТОРЫ. ОНИ БУДУТ ОБЕСПЕЧИВАТЬ УСЛОВИЯ КОМФОРТНОГО ПРЕБЫВАНИЯ ПАЦИЕНТОВ

ПРИ ВЫПОЛНЕНИИ СВОИХ ЕЖЕДНЕВНЫХ ОБЯЗАННОСТЕЙ ВО ФЛАГМАНСКИХ ЦЕНТРАХ АДМИНИСТРАТОРЫ РУКОВОДСТВУЮТСЯ ПРИНЦИПОМ «ЧЕЛОВЕК НА ПЕРВОМ МЕСТЕ»

▶ Все администраторы проходят специальную подготовку, прежде чем приступить к работе во флагманских центрах



Фото: mos.ru

Администраторы

Администраторами флагманских центров стали сотрудники центров госуслуг «Мои документы». Они будут помогать пациентам и врачам в выполнении медицинских задач.

Сотрудники центров госуслуг «Мои документы» стали частью коллективов флагманских центров шести городских стационаров. Администраторы флагманских центров, независимо от функциональных обязанностей, представляют собой команду квалифицированных специалистов, решающих большинство медицинских вопросов. При выполнении своих ежедневных обязанностей администраторы всегда руководствуются принципом «человек на первом месте». Индивидуальный подход, доброжелательное отношение, неравнодушие, заинтересованность в решении вопроса каждого посетителя — все это помогает создать особую атмосферу и уделить пациентам еще больше внимания.

Для работы во флагманских центрах администраторы проходят пятиэтапную систему

отбора и подготовки. Сначала собеседование, где выявляется наличие таких личностных качеств, как коммуникабельность, дисциплинированность, стрессоустойчивость, исполнительность, доброжелательность, отзывчивость, скорость реакции, аккуратность, пунктуальность и др. Новички, успешно прошедшие собеседование, направляются на работу в центры госуслуг. Там они погружаются в корпоративную культуру, знакомятся с принципами клиентоориентированного сервиса.

Все администраторы проходят специальное обучение в образовательном центре «Академия искреннего сервиса» при офисах «Мои документы». На первом модуле обучения «Я — администратор поликлиники» они развивают навыки проактивного



поведения и общения с посетителями, знакомятся с особенностями работы в медицинских организациях. Далее администраторы работают в городских поликлиниках. Там за ними закрепляются наставники, которые помогают освоить функционал на практике и собственным примером демонстрируют работу в соответствии с московским стандартом госуслуг. Через две недели администраторы приглашаются на второй модуль обучения, посвященный тренировке навыков выхода из конфликтной ситуации, работе в нестандартных ситуациях и знакомству с техниками работы со стрессом.

Около трех месяцев администраторы работают в городских поликлиниках, получая опыт общения с пациентами. Перед выходом во флагманский центр они приглашаются на тренинг «Я — администратор флагманского центра», где знакомятся с алгоритмами работы и функционалом, особенностями взаимодействия с пациентами и сопровождающими лицами. Перед началом курса тренеры «Академии искреннего сервиса» выезжают во флагманские центры для адаптации программы обучения с учетом особенностей проектировки здания при выстраивании маршрутизации пациентов, сбора кейсовых ситуаций. Далее в течение месяца

проходит стажировка на базе действующих приемных отделений при больницах, проводится обучение работе в программном комплексе ЕМИАС. Только по результатам всех мероприятий принимается решение о выходе администраторов на работу во флагманский центр.

Функционал администраторов во флагманских центрах гораздо шире, чем в городских поликлиниках. Служба администраторов в полном объеме задействована на всех этапах пути пациентов и сопровождающих их лиц — с момента поступления во флагманский центр и до выписки. Администраторы находятся во входной группе, в каждой зоне приема, осмотра и расположения пациентов, в зонах ожидания для сопровождающих. Каждая группа администраторов решает свои определенные задачи — функционал администратора меняется в зависимости от локации.

Команда администраторов должна сочетать в себе умение создавать качественно новую сервисную среду и высокий профессионализм. Каждый администратор, находясь на своем посту, играет важную роль в общем процессе. Именно администраторы осуществляют все коммуникации по немедицинским вопросам, направляют

Функционал администраторов может меняться в зависимости от локации — каждая группа решает свои определенные задачи.

Функционал администраторов во флагманских центрах шире, чем в городских поликлиниках

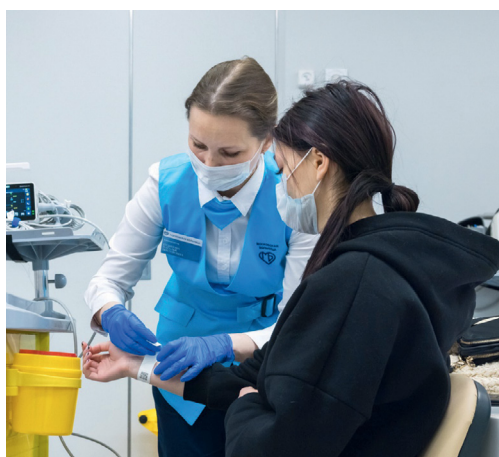


Фото: mos.ru

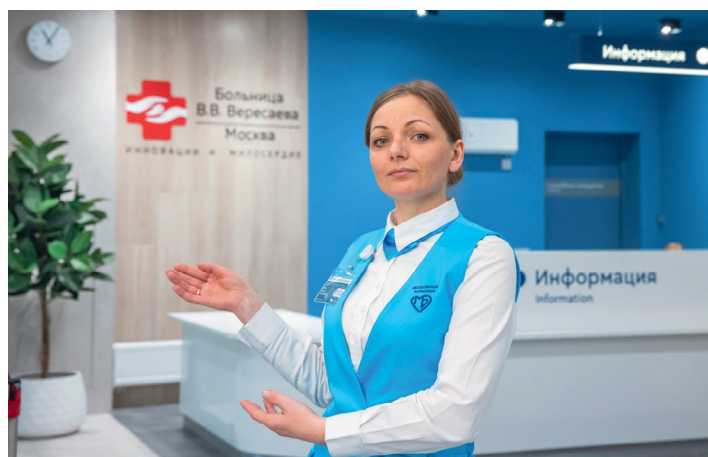


Фото: mos.ru

СЛУЖБА АДМИНИСТРАТОРОВ В ПОЛНОМ ОБЪЕМЕ ЗАДЕЙСТВОВАНА НА ВСЕХ ЭТАПАХ ПУТИ ПАЦИЕНТОВ И СОПРОВОЖДАЮЩИХ ИХ ЛИЦ — С МОМЕНТА ПОСТУПЛЕНИЯ ВО ФЛАГМАНСКИЙ ЦЕНТР И ДО ВЫПИСКИ

потоки пациентов, бригад скорой помощи и посетителей, не допуская путаницы, благодаря чему систематизируется и ускоряется рабочий процесс.

Поддержание комфортных условий пребывания для пациентов и сопровождающих — важная составляющая в процессе оказания медицинской помощи. Чистота и комфортная температура в помещениях, наличие гигиенических средств, исправность оборудования — все это в зоне внимания администраторов. Также они всегда окажут помощь при необходимости связаться с родственниками, передать вещи, вызвать такси, записаться на прием в поликлинику.

Для шести флагманских центров запланировано привлечение более 400 администраторов. Потребность флагманов

в администраторах определялась в соответствии с коечным фондом и пропускной способностью неотложных случаев в сутки. Например, во флагманском центре при НИИ скорой помощи имени Н. В. Склифосовского, где коечный фонд 90 коек, треть из которых реанимационные, и пропускная способность 200 случаев в сутки, запланировано четыре смены администраторов по 18 человек.

Работа администраторов во флагманском центре является примером сервиса в поступках, а не на бумаге. С порога пациенты и сопровождающие чувствуют заботу, поддержку и понимание. Совместная работа врачей и администраторов создает атмосферу заботы и искреннего участия на всех этапах пребывания пациентов во флагманском центре.

Администратор встречает бригаду скорой помощи и помогает определить маршрут пациента



Фото: mos.ru

СОВМЕСТНАЯ РАБОТА ВРАЧЕЙ И АДМИНИСТРАТОРОВ СОЗДАЕТ АТМОСФЕРУ ЗАБОТЫ И ИСКРЕННЕГО УЧАСТИЯ НА ВСЕХ ЭТАПАХ ПРЕБЫВАНИЯ ПАЦИЕНТОВ ВО ФЛАГМАНСКОМ ЦЕНТРЕ



Фото: mos.ru

Психолог помогает пациентке справиться с эмоциональным напряжением

Медицинские психологи


Во флагманских центрах пациентам будут помогать психологи Московской службы психологической помощи населению. Совместно с социальными координаторами они начнут таргетно выявлять проблемных пациентов, которым требуется серьезная психологическая поддержка. Кроме того, планируется посещение ими приемных отделений по запросу.

Психологи помогут пациентам снять тревогу и морально справиться со сложившейся ситуацией. Благодаря такой поддержке медики могут посвятить больше времени непосредственно оказанию медицинской помощи. Кабинеты психологической поддержки откроются и для родственников пациентов.

Профессия психолога в последние годы становится все более востребованной в системе здравоохранения города. Стоит отметить, что в период пандемии психологи неплохо потрудились в больницах Москвы, и их опыт работы будет распространен на все флагманские центры столицы. Специалисты Московской службы психологической помощи будут работать в приемных отделениях экстренной помощи. Совместно с социальными

координаторами они придут на помощь тем, кто не может справиться со своими эмоциями. Психологи, находясь в тесном контакте с курирующими социальными координаторами, будут вырабатывать оптимальную схему взаимодействия и отработки поступающих запросов от пациентов.

Часто пациента сопровождают в больницу родственники или близкие люди. Они также нуждаются в индивидуальном подходе и помощи, человеческом участии. Психологи будут работать над снятием острых эмоциональных состояний как у пациентов, так и у их близких. Они всегда будут находиться в зоне приема пациентов и ожидания родственников, контролировать ситуацию в отделении и предлагать при необходимости помощь. Пациенты также смогут обратиться к психологам самостоятельно.

Для пациентов и их родственников во флагманских центрах создаются комфортные условия: кабинеты психологической помощи, удобные зоны ожидания. Все это способствует формированию спокойной психологической обстановки, правильному настрою на успешное лечение. 

Психологи флагманских центров помогут пациентам справиться с тревогой и стрессом. Благодаря такой поддержке врачи смогут больше времени посвятить оказанию медицинской помощи.