

Всероссийская научно-практическая конференция
«Здравоохранение будущего: Ориентир на качество»,
посвященная 100-летию А.Б. Файншмидта

Пациентоцентричность, как обязательный элемент системы менеджмента качества медицинской организации

Сенченко Алексей Юрьевич
доцент, к.м.н., доцент
Отличник здравоохранения

Красноярск, 2023

Статья 4. Основные принципы охраны здоровья

Основными принципами охраны здоровья являются:

- 1) соблюдение прав граждан в сфере охраны здоровья и обеспечение связанных с этими правами государственных гарантий;
- 2) **ПРИОРИТЕТ ИНТЕРЕСОВ ПАЦИЕНТА ПРИ ОКАЗАНИИ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ;**
- 3) приоритет охраны здоровья детей;
- 4) социальная защищенность граждан в случае утраты здоровья;
- 5) ответственность органов государственной власти и органов местного самоуправления, должностных лиц организаций за обеспечение прав граждан в сфере охраны здоровья;
- 6) доступность и качество медицинской помощи;
- 7) недопустимость отказа в оказании медицинской помощи;
- 8) приоритет профилактики в сфере охраны здоровья;
- 9) соблюдение врачебной тайны.

Приоритет интересов пациента при оказании
медицинской помощи

=

ПАЦИЕНТОЦЕНТРИЧНОСТЬ

или

ПАЦИЕНТОРИЕНТИРОВАННОСТЬ

Клиентоориентированность

— это умение вовремя определить потребности и желания клиентов, чтобы удовлетворить их с максимальной пользой.

— это способность компании увеличивать свою прибыль за счет глубокого понимания и максимального удовлетворения потребностей клиентов

В идеале — превзойти ожидания и вызвать восторг.

Человекоцентричность

— подход в маркетинге и менеджменте, позволяющий достигать большей эффективности в решении бизнес-задач за счет анализа и проектирования факторов, которые влияют на поведение людей и часто скрыты в бессознательной зоне

- контекст,
- автоматизмы,
- эмоции,
- искажение мышления и восприятия

Идеология в одной фразе

ПАЦИЕНТОЦЕНТРИЧНОСТЬ

«Médice, cura aegrótum, non morbum. – Врач, лечи больного, а не болезнь»

ПАЦИЕНТОРИЕНТИРОВАННОСТЬ

Потребитель всегда прав
– если это наш потребитель
– если он платит больше

А КАКАЯ СТРАТЕГИЯ СЕЙЧАС?

Компоненты клиенториентированности



Пациентоориентированная медицина:

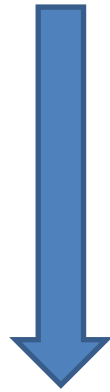
- Этот подход фокусируется на оказании медицинской помощи, учитывая потребности, предпочтения и ценности конкретного пациента.
- Основной акцент делается на обеспечении качественного медицинского ухода, который соответствует ожиданиям пациента и учитывает его индивидуальные характеристики.
- Пациентоориентированная медицина акцентирует внимание на взаимодействии между врачом и пациентом, а также на важности коммуникации и совместного принятия решений.

Человекоцентричная медицина:

- Этот подход более широкий и охватывает не только медицинскую сферу, но и более общие аспекты жизни человека.
- Человекоцентричная медицина уделяет внимание не только медицинским аспектам заботы о пациенте, но и его социальным, психологическим и культурным потребностям.
- Она подчеркивает значение понимания контекста жизни пациента, его ценностей и уникальных обстоятельств для оптимизации процесса лечения и ухода.

В обоих случаях основная идея заключается в том, чтобы перейти от традиционной модели медицинской заботы, ориентированной на болезнь, к модели, которая активно включает пациента, учитывает его потребности и стремится создать более индивидуализированный и эмпатичный опыт лечения.

ПАЦИЕНТОРИЕНТИРОВАННОСТЬ



ПАЦИЕНТОЦЕНТРИЧНОСТЬ



ТРАНСФОРМАЦИЯ МЕДИЦИНЫ



	БЫЛО	БУДЕТ
 <p>ОЖИДАНИЯ ОБЩЕСТВА И ПАЦИЕНТОВ</p>	<p>Врач решит мою проблему Консультация и маршрутизация Мотивация обращения – врач направит меня на нужную операцию и др.</p> <p>МЕДИЦИНА - ЭТО ЛЕЧЕНИЕ</p>	<p>Медицина поможет мне прожить здоровую и длинную жизнь, заблаговременно предупредит меня о рисках.</p> <p>МЕДИЦИНА – ЭТО ЗДОРОВЬЕ</p>
 <p>ПРОФИЛАКТИКА</p>	<p>Первичная и вторичная профилактика</p> <p>Как не допустить обострения болезни</p>	<p>От развития плода до появления первых факторов риска. Образ жизни в зависимости от генетического профиля.</p> <p>ПРИМОРДИАЛЬНАЯ ПРОФИЛАКТИКА. ПЕРСОНАЛЬНАЯ ПРОФИЛАКТИКА.</p>
 <p>ДИАГНОЗ</p>	<p>Устойчивая практика конкретных стран и учреждений Экспертное консенсусное мнение Данные рандомизированных исследований (данные сотен и тысяч пациентов) Клинические рекомендации</p>	<p>Данные стандартизованных единых датасетов и регистров, обработанные ИИ (миллионы пациентов), Массивы индивидуальных данных о пациенте (геномика, протеомика, метаболомика, транскриптом, данные носимых устройств, приложения жизнедеятельности, психологических особенностей, истории приверженности)</p>
 <p>ОЦЕНКА ЭФФЕКТИВНОСТИ</p>	<p>ПОСТФАКТУМ: летальность, годовая и 5-летняя выживаемость общая удовлетворенность</p>	<p>ВО ВРЕМЯ ЛЕЧЕНИЯ: Контроль сроков Контроль объема лечения Фактическое обеспечение ЛП Результаты Показатели ценности для пациента Социальный эффект Вторичные эффекты</p>
 <p>ВРАЧ</p>	<p>КЛАССИЧЕСКОЕ ОБРАЗОВАНИЕ И ПЕРИОДИЧЕСКОЕ ПОВЫШЕНИЕ КВАЛИФИКАЦИИ Опыт Навыки общения</p>	<p>НЕПРЕРЫВНОЕ ОБУЧЕНИЕ И ЦИФРОВАЯ КУЛЬТУРА Навыки работы с информацией Многозадачность Универсальность</p>

Системы здравоохранения во всем мире не могут быть эффективными, если они ставят во главу угла болезнь, а не пациента.

Необходимо вовлекать пациентов и стремиться к повышению приверженности к лечению, отказу от вредных привычек и введению самоконтроля.

Пациентоцентричное здравоохранение может стать самым эффективным и оптимальным по затратам путем к улучшению результатов лечения для пациентов.

Declaration on Patient-Centred Healthcare

Декларация о пациентоцентричном здравоохранении

Действия на пути к человекоцентричной медицинской организации

1. Обучение персонала:

- Обеспечьте персонал медицинской организации необходимыми навыками для обслуживания пациентов в человекоцентричной перспективе.
- Проведите обучение по эмпатии, коммуникации и пониманию потребностей пациентов.

2. Анализ потребностей пациентов:

- Проведите исследование для определения потребностей и предпочтений ваших пациентов.
- Соберите обратную связь о качестве обслуживания и уровне удовлетворенности пациентов.

3. Внедрение технологий:

- Внедрите технологии, которые улучшат взаимодействие с пациентами. Например, платформы для онлайн-записи, электронные медицинские карты и т.д.
- Используйте технологии для автоматизации рутинных задач, чтобы персонал мог больше времени уделять вниманию пациентам.

4. Установление партнерства с пациентами:

- Вовлекайте пациентов в принятие решений о своем здоровье.
- Создайте программы поддержки для пациентов и обеспечьте им ресурсы для самостоятельного управления своим здоровьем.

5. Изменение организационной культуры:

- Содействуйте развитию культуры, ориентированной на пациента, с акцентом на взаимоуважение и открытость.
- Поощряйте сотрудников развивать навыки эмпатии и устанавливать доверительные отношения с пациентами.

6. Оптимизация процессов:

- Пересмотрите рабочие процессы с учетом потребностей пациентов и упростите процедуры, гарантируя легкость доступа к услугам.

7. Контроль качества:

- Разработайте систему контроля качества, ориентированную на улучшение опыта пациента.
- Активно собирайте обратную связь и анализируйте данные для внесения необходимых изменений.

8. Обучение лидеров:

- Обучите руководителей и руководящий персонал принципам и практикам человекоцентричной медицины, чтобы они могли стать лидерами в этом изменении.

9. Маркетинг и общение:

- Расскажите своим пациентам о ваших усилиях по переходу к человекоцентричной модели.
- Используйте маркетинг и общение для подчеркивания вашего стремления к улучшению качества обслуживания.

10. Измерение результатов:

- Установите ключевые показатели эффективности (KPI), чтобы измерять успех внедрения человекоцентричной модели.
- Регулярно оценивайте результаты и корректируйте стратегию, основываясь на обратной связи и данных.

**Переход к человекоцентричной модели
— это постепенный (эволюционный) процесс,
и важно оставаться открытым для
адаптации и улучшений
по мере продвижения.**

Эффекты от внедрения человекоцентричного подхода

1. Улучшение качества ухода:

- Переход к человекоцентричной модели подразумевает более индивидуализированный и внимательный подход к пациентам, что может значительно улучшить качество предоставляемой медицинской помощи.

2. Увеличение удовлетворенности пациентов:

- Пациенты ценят внимание, заботу и уважение к своим потребностям.
- Человекоцентричная модель способствует повышению удовлетворенности пациентов, что может сказаться на их лечении и восстановлении.

3. Большая эффективность лечения:

- Подход, ориентированный на потребности пациентов, может повысить эффективность лечения, так как он учитывает индивидуальные особенности пациентов и их предпочтения.

4. Снижение ошибок и нежелательных событий:

- Человекоцентричная модель способствует более тщательной коммуникации между медицинскими работниками и пациентами, что может снизить риск ошибок и нежелательных событий в процессе лечения.

5. Повышение лояльности пациентов:

- Более заботливый и индивидуализированный подход может привести к увеличению лояльности пациентов к медицинской организации.

6. Снижение степени стресса у пациентов:

- Внимание к потребностям и чувствам пациентов может снизить уровень стресса, что важно для пациентов, особенно при длительных и сложных лечебных процедурах.

7. Улучшение медицинской документации:

- Человекоцентричный подход также может способствовать лучшей документации, так как более внимательное отношение к пациенту может повысить точность и полноту медицинской информации.

8. Привлечение и удержание персонала:

- Медицинские работники могут чувствовать больше удовлетворения от своей работы, когда они видят положительные результаты человекоцентричного подхода, что, в свою очередь, может способствовать привлечению и удержанию квалифицированного персонала.

9. Адаптация к изменениям в здравоохранении:

- В условиях быстрого развития технологий и изменений в здравоохранении, человекоцентричный подход может помочь медицинской организации адаптироваться к новым требованиям и ожиданиям пациентов.

10. Позитивное воздействие на общественное мнение:

- Организации, которые придают большое значение человекоцентричному подходу, часто имеют более высокий статус и репутацию в глазах общественности.



ГОТОВ СТАТЬ
ЧЕЛОВЕКОЦЕНТРИЧНЫМ?