



ПСР-проект «Оптимизация диспансерного наблюдения пациентов с впервые выявленной артериальной гипертензией путем внедрения интернет-бота»

1. Вовлеченные лица и рамки проекта

Заказчик проекта, администрация поликлиники, пациенты

Периметр проекта: территория обслуживания поликлиники

Границы процесса: от входа в приложение до выхода из него

Руководитель проекта: главный врач Старкова С. А.

Команда проекта: врачи-терапевты участковые, врачи-кардиологи, инженер-программист

2. Обоснование выбора

1. Неконтролируемое высокое давление – фактор риска внезапной смерти у мужчин в возрасте 45-60 лет
2. Обращение за медицинской помощью происходит уже при наличии осложнений гипертонической болезни
3. Низкая приверженность к лечению в данной целевой группе
4. Низкая укомплектованность медицинскими работниками, отсутствие персонала на части терапевтических участков
5. Не скоординированная работа участковых врачей, врачей-специалистов и медицинских сестер в отношении пациентов, состоящих на диспансерном учете.
6. Растущая потребность пациентов в персонализированной медицине

3. Цели и плановый эффект

Наименование цели	Текущий показатель	Целевой показатель
Установление динамического наблюдения с первых случаев регистрации повышения АД, %	10	98
Увеличение охвата наблюдением пациентов группы риска, %	70	98
Ведение индивидуальных электронных дневников АД, %	0	100
Сокращение времени получения рекомендаций врача по коррекции лечения, дни	14	1
Повышение приверженности пациентов к лечению, %	70	98

4. Ключевые события (КС)

- | | |
|---|------------|
| 1. Старт проекта | 01.07.2023 |
| 2. Диагностика и целевое состояние | 21.07.2023 |
| 2.1. разработка текущей карты процесса | 28.07.2023 |
| 2.2 разработка целевой карты процесса | 28.07.2023 |
| 3. Разработка плана мероприятий | 01.08.2023 |
| 4. Kick-off встреча | 26.09.2023 |
| 5. Внедрение | 24.11.2023 |
| 6. Закрепление результатов и закрытие проекта | 26.12.2023 |



Участники ПСР-проекта

«Оптимизация диспансерного наблюдения пациентов с впервые выявленной артериальной гипертензией путем внедрения интернет-бота»

Руководство проекта (непосредственно отвечающие за результат проекта, принимающие основные решения)



Старкова С. А.
Главный врач

- Руководитель проекта

Команда проекта (непосредственно вовлеченные в работу)



Логачева О. И.



Добрынина Е.Е.



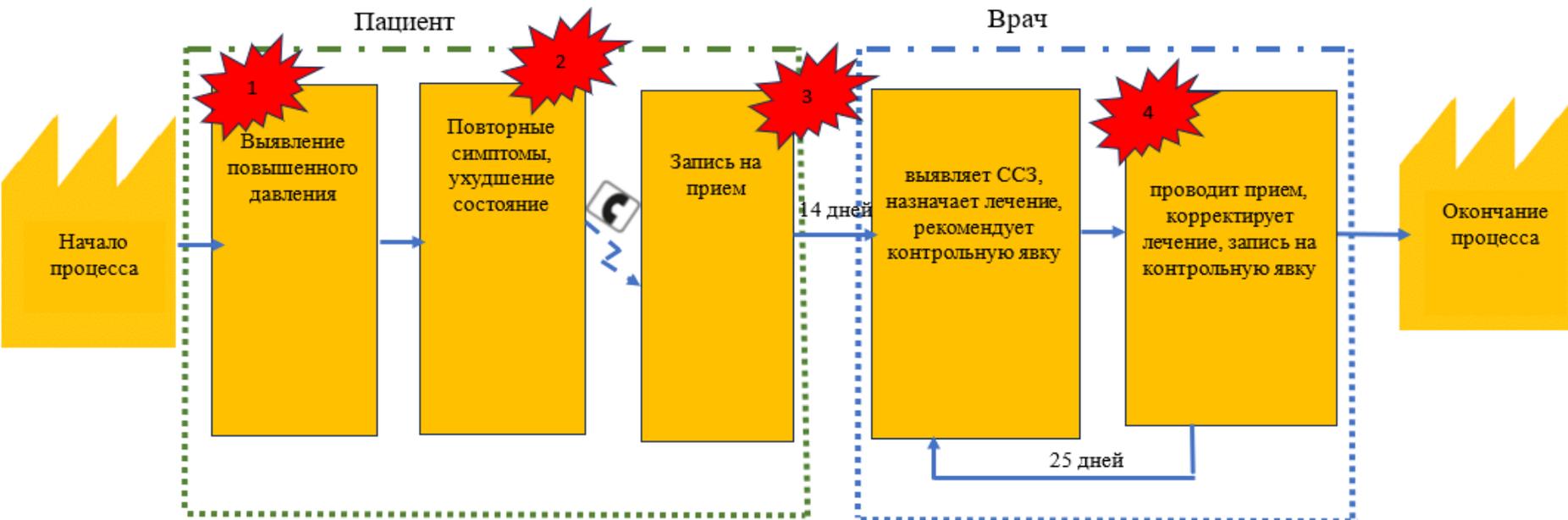
Герман О. Е.
Инженер-программист

- | | | |
|---|---|---|
| <ul style="list-style-type: none">▪ Роль: Исполнитель▪ Зона ответственности: терапевтическое отделение | <ul style="list-style-type: none">▪ Роль: Организация работ▪ Зона ответственности: терапевтическое отделение | <ul style="list-style-type: none">▪ Роль: Исполнитель▪ Зона ответственности: программное обеспечение |
|---|---|---|

Рабочая группа (постоянное участие во встречах/обсуждениях, либо точечная коммуникация)

Карта процесса «Оптимизация диспансерного наблюдения пациентов с впервые выявленной артериальной гипертензией путем внедрения чат-бота»

(текущее состояние)



Проблемы:

1. Выявление повышенного давления у пациента не приводит к врачу
2. Обращение происходит при развитии осложнений, что значительно ухудшает прогноз
3. Низкая укомплектованность медицинскими работниками, отсутствие персонала на части терапевтических участков не способствует повышению обращаемости
4. Пациент не контролирует свои показатели вовремя, не ведет дневник контроля, не записывается на прием своевременно, нерегулярно принимает даже уже назначенные препараты

ВПП_{min}=40 дней
ВПП_{max}= до 6 мес.

Карта процесса «Оптимизация диспансерного наблюдения пациентов с впервые выявленной артериальной гипертензией путем внедрения чат-бота»

(целевое состояние)

Врач

Пациент

Система

Начало
процесса

Внесение в
систему
наблюдения по
итогам
профилактичес-
кого осмотра

Измерение АД,
ЧСС, внесение
данных в
электронный
дневник

Информация
об отклонении
получена
впервые -
коррекция
лечения

Информация об
отклонении
получена
повторно -
приглашение на
прием

Формирование
данных по
конкретному
пациенту

Окончание
процесса

При
отсутствии
отклонений от
нормы

Мероприятия:

1. Разработать программный продукт интернет-бот (совместно с КГУ)
2. Автоматизировать рабочее место врача

ВПП = 7 дней

1 Звонок в Call центр, вызов врача на дом, долгое ожидание ответа

Почему?

Почему?

Все линии операторов заняты, отсутствие техники

Большая территория обслуживания, нехватка сотрудников

2 Оператор Call центра отвечает на вызов (долго по времени)

Почему?

Почему?

Почему?

Нет скриптов для операторов

Медленная работа информационной системы, сбой

Проверка данных пациента в новой системе и их внесение

3 Записывает вызов, заканчивает разговор, распределяет вызовы по участкам

Почему?

Почему?

Почему?

врача

Распределение вызова в системе

Передача вызова врачу по телефону

4 Обслуживание вызова (пациент долго ожидает)

Почему?

Почему?

Большая территория обслуживания

Врач обслуживает вызов после приема без транспорта

5 Оформление документов

Почему?

Почему?

Возвращение на работу, ожидание свободного рабочего места

Нехватка технических средств

ПОЧЕМУ ?

1. Разработать и внедрить голосовой помощник, обеспечить техническим оборудованием
2. Разработать стандарты для ответов операторов, устранить технические проблемы, связанные с работой новой информационной системы
3. Организовать чат со всеми подразделениями, в котором все структурные подразделения оперативно уведомляют об изменениях в расписании, организовать на рабочем столе операторов сетку расписания врачей, обеспечить врачей планшетами для быстрого получения списка вызовов
4. Выделить отдельных врачей на обслуживание вызовов (7 ставок), обеспечить каждого транспортом для быстрой доступности к адресам
5. Обеспечить всех врачей, обслуживающих вызовы, планшетами для удобного и быстрого заполнения медицинской документации на дому

ПИРАМИДА ПРОБЛЕМ

**Министерство
здравоохранения
РФ**

**Орган исполнительной
власти субъекта
в сфере
здравоохранения**

**Медицинская
организация,
рабочая группа**

**Масштабное информирование населения о
необходимости наблюдения**

- 1. Проведение ежегодных мероприятий для выявления заболеваний.**
- 2. Мотивация населения к контролю показателей.**
- 3. Создание программного продукта, закупка оборудования.**
- 4. Отбор пациентов и регистрация их в приложении.**

Динамика показателей наблюдения и выявляемости сердечно - сосудистых заболеваний при прохождении профилактических медицинских осмотров

