

Проект «Персональный помощник»

Оксана Чеканникова

Пациентам с онкологическими заболеваниями в Москве оказывают поддержку онкопомощники. Что входит в обязанности персональных помощников, как организована их работа и насколько она важна для пациентов, рассказала руководитель Московского центра развития социальных технологий Оксана Чеканникова.



Оксана Чеканникова

руководитель Московского центра развития социальных технологий

Фото: из архива автора

Помощь и внимание

С августа 2020 года в Москве работает уникальный проект «Персональный помощник». Именно тогда поступили на сопровождение первые пациенты из Южного административного округа, а уже спустя год проект начал работать на всей территории Москвы. Это часть нового московского стандарта оказания онкологической помощи. Цель проекта — помочь жителям Москвы в своевременном прохождении всех этапов оказания медицинской помощи по профилю «онкология».

Помощь может получить любой пациент с подозрением или установленным диагнозом «злокачественное новообразование», находясь на любом из этапов наблюдения у врача-онколога: от первичного приема до завершения лечения и в последующие 2 года диспансерного наблюдения.

Наша главная задача — стать частью слаженного механизма системы здравоохранения города, выполняя роль связующего звена между пациентом и медицинской организацией. На всех этапах получения медицинской помощи, от городской поликлиники до онкологического стационара, с пациентом всегда на связи персональный помощник, который поможет с записью, напомнит о предстоящем визите, ответит на интересующие вопросы, а самое главное — просто выслушает пациента и даст понять, что он не один на своем пути.

ПОМОЩЬ МОЖЕТ ПОЛУЧИТЬ ЛЮБОЙ ПАЦИЕНТ С ПОДОЗРЕНИЕМ ИЛИ УСТАНОВЛЕННЫМ ДИАГНОЗОМ «ЗЛОКАЧЕСТВЕННОЕ НОВООБРАЗОВАНИЕ», НАХОДЯСЬ НА ЛЮБОМ ИЗ ЭТАПОВ НАБЛЮДЕНИЯ У ВРАЧА-ОНКОЛОГА

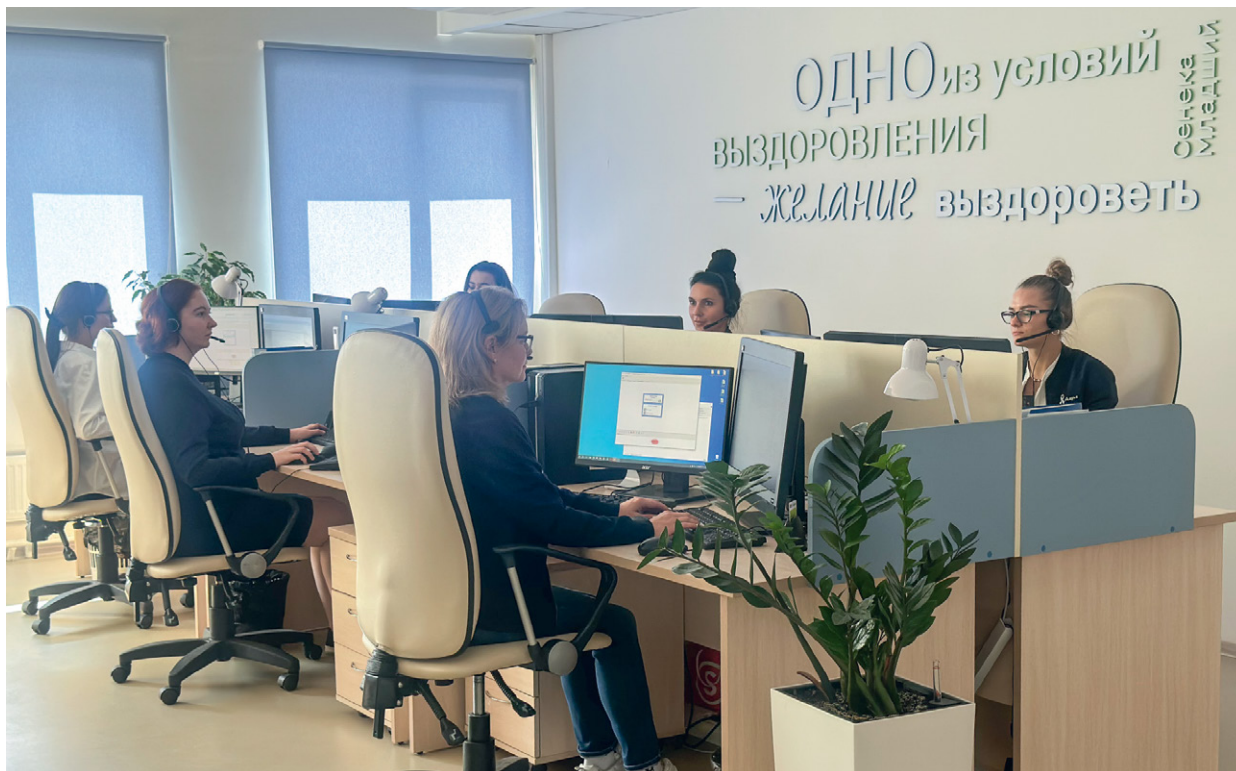


Фото: Московский центр развития социальных технологий

ДЛЯ ТОГО ЧТОБЫ СТАТЬ ПЕРСОНАЛЬНЫМ ПОМОЩНИКОМ, НАШИМ КАНДИДАТАМ ТРЕБУЮТСЯ АБСОЛЮТНО ПОНЯТНЫЕ НАВЫКИ И КОМПЕТЕНЦИИ: ОТЗЫВЧИВОСТЬ, ЭМПАТИЯ

Информацию о возможности сопровождения персональным помощником пациент получает в поликлинике при первичном направлении к врачу-онкологу. Если на приеме у врача пациент дал согласие на сопровождение — с ним связывается персональный помощник, если отказался — получает смс-уведомление с указанием номера телефона, по которому всегда можно позвонить в случае изменения решения.

Обязанности персональных помощников:

- Запись/перезапись на прием врача-онколога и инструментальные исследования.
- Напоминание о планируемом визите к врачу-онкологу или на исследование.
- Контроль состоявшегося приема врача-онколога, онкологического консилиума и госпитализации.

- Анкетирование пациентов с целью получения обратной связи о работе медицинских учреждений. Это позволяет принимать решения по улучшению качества оказания медицинской помощи.
- Контроль за внесением информации о пациентах в московский канцер-регистр.
- Информирование об изменениях в маршрутизации между медицинскими организациями.

Основные задачи персональных помощников:

- Индивидуальный план сопровождения каждого пациента.
- Информационное содействие на всех этапах оказания помощи по профилю «онкология».
- Поддержка пациента в процессе борьбы с заболеванием.

▲
Персональные помощники за работой

▶ Онкопомощники пользуются системой ЕМИАС, чтобы сопровождать пациента на каждом этапе лечения



Фото: Московский центр развития социальных технологий

Всегда на связи

Персональный помощник стремится помочь каждому поступившему к нему на сопровождение пациенту, независимо от его темперамента, диагноза или настроения. При этом самое важное — сохранить индивидуальный подход, услышать, почувствовать и понять, что требуется именно сейчас и именно этому пациенту.

В своей работе персональные помощники используют и анализируют электронную медицинскую карту пациента: протоколы приемов врачей, направления на консультации, исследования, анализы, плановую госпитализацию, выписные эпикризы, результаты анализов, исследований. Персональные помощники работают в Единой медицинской информационно-аналитической системе (ЕМИАС) и видят все основные события, которые происходят с пациентом, так же как врач городской поликлиники или центра амбулаторной онкологической помощи.

На основании заключения или рекомендаций врача персональный помощник может сделать вывод о том, какой следующий этап предстоит пациенту: прием врача-онколога, исследование, онкологический консилиум или очередной курс лечения.

Во время стационарного лечения пациент не нуждается в дополнительной помощи нашей службы, а уже после выписки вновь подключается персональный помощник и начинает планировать с пациентом запись к врачу-онкологу и на исследования.

Подготовка персональных помощников

Главное качество персонального помощника — способность оказать поддержку жителям Москвы, столкнувшимся с онкологическим диагнозом. Для того чтобы стать персональным помощником, нашим кандидатам требуются абсолютно понятные навыки и компетенции: отзывчивость, эмпатия, ответственность, стрессоустойчивость. Все персональные помощники постоянно проходят подготовку. Для них разработан уникальный курс обучения, где наши кандидаты знакомятся с общими понятиями о медицине и онкологии, изучают нормативную документацию, отрабатывают

коммуникативные навыки с использованием психологических методик.

Персональный помощник стремится помочь каждому поступившему к нему на сопровождение пациенту, независимо от его темперамента, диагноза или настроения. При этом самое важное — сохранить индивидуальный подход, услышать, почувствовать и понять, что требуется именно сейчас и именно этому пациенту.

Функционал персональных помощников постоянно совершенствуется в соответствии с изменениями, происходящими в системе здравоохранения города. 