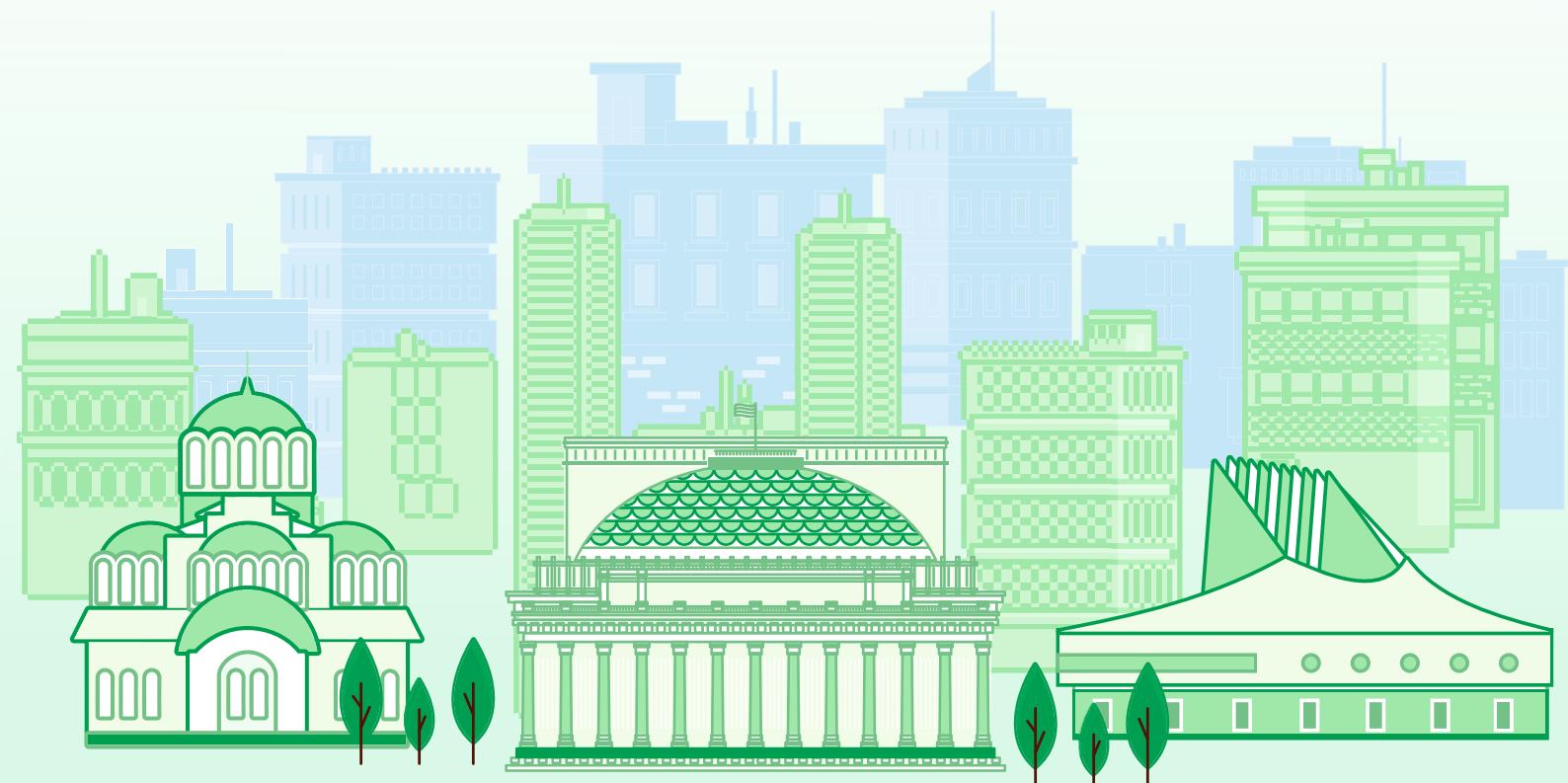




Всероссийский конкурс «Здоровье нации»

Номинация
«Медицина в условиях новых вызовов»

**Коммуникационные проекты
в здравоохранении
НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ**
Здоровье онлайн



Новосибирск 2021



Всероссийский конкурс «Здоровье нации»

Номинация
«Медицина в условиях новых вызовов»

**Коммуникационные проекты
в здравоохранении
НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ**
Здоровье онлайн

Новосибирск 2021

Раздел 1. Краткая аннотация проекта

Повышение доступности медицинской помощи населению является приоритетом в рамках основного направления стратегического развития Российской Федерации «Здравоохранение» на период до 2025 года. Стандартизованный подход к организации системы охраны здоровья, направленный на повышение эффективности управленческих и лечебно-диагностических решений в медицине, требует применения новых инструментов. Лидирующие позиции в этой области, как на глобальном, так и на локальном уровне занимают информационно-коммуникативные технологии. В России услуги в сфере здравоохранения остаются самыми востребованными среди государственных электронных услуг по численности пользователей. Пандемия дала толчок развитию электронных государственных медицинских сервисов. По данным Всемирной организации здравоохранения (ВОЗ), 68% государств столкнулись с перебоями в предоставлении медицинских услуг, включая мониторинг диабета, гипертонии, скрининга онкологических заболеваний. Дистанционный обмен опытом врачей и сопровождение больных на амбулаторном уровне в условиях пандемии коронавируса показали необходимость форсировать цифровизацию здравоохранения и развитие телемедицины.

Развитие цифровой медицины связывают с внедрением электронных медицинских карт, развитием мониторинга и предоставления медицинских услуг с помощью встроенных интеллектуальных устройств.

Повышение эффективности организации оказания медицинской помощи гражданам возможно за счет создания единого цифрового контура здравоохранения и организации механизмов информационного взаимодействия медицинских организаций, внедрения информационных технологий, возможности записи на прием к врачу, перехода к ведению медицинской документации в электронном виде. Единый цифровой контур должен повысить эффективность управления, точность статистики и качество медицинской помощи. Объединенная информационная среда упрощает дистанционное получение медицинских услуг. ИТ-решения в здравоохранении помогут

раннему выявлению заболеваний, предотвращению их развития. Опыт применения телемедицины для ведения пациентов во время пандемии повышает инвестиционную привлекательность телемедицины.

С развитием и внедрением в общую медицинскую практику технологий искусственного интеллекта связывают возможности обработки максимального количества данных о пациенте и сокращение сроков принятия доказательных решений. Географические особенности регионов России делают особенно востребованным сценарий телемедицины «врач – врач».

В 2020 году Новосибирская область была выбрана в роли试点ного региона для апробации механизмов телемедицинских консультаций через мобильное приложение Госуслуги. Моё здоровье. Введен проект «Цифровая платформа эффективных коммуникаций с пациентами». Система позволяет внедрить управление очередями и потоками пациентов, учет, планирование и использование ресурсов медицинских организаций, а также проведение профилактических осмотров и диспансеризации населения. Для жителей Новосибирской области появилась возможность удаленно получить консультацию врача по вопросам, связанным с коронавирусной инфекцией, в режиме видеоконференции. Голосовой робот Николай стал первым виртуальным помощником в России. Активно развивались современные коммуникационные технологии по дистанционному мониторингу за состоянием здоровья амбулаторных пациентов и интеграции с оперативными службами Новосибирской области и информационной системой «Городская социальная справочная служба» (ИС ГССС). Межведомственное сотрудничество дало старт проектам «Оказание социальных услуг и сервисов в дистанционном формате», «Единая информационная система социального обслуживания и долговременного ухода», «Цифровизация оказания социальных услуг». Информационные ресурсы для населения позволили организовать информирование населения по наиболее актуальным вопросам сохранения и укрепления здоровья.

Раздел 2. Описание проектов

2.1. Телемедицинские технологии. Интеграция с оперативными службами Новосибирской области.

В декабре 2020 года в рамках реализации мероприятий по телемедицинским консультациям (ТМК), предусмотренных региональным проектом Новосибирской области «Создание единого цифрового контура в здравоохранении на основе единой государственной информационной системы в сфере здравоохранения (ЕГИСЗ)», введен в промышленную эксплуатацию модуль «Телемедицинские консультации», автоматизирующий процесс оказания консультаций и являющийся инструментом повышения доступности медицинской помощи населению. Запущена pilotная апробация телемедицинских консультаций «врач/пациент» на базе функционала Медицинской информационной системы Новосибирской области (далее – МИС НСО). Для жителей региона появилась возможность удаленно получить консультацию врача по вопросам, связанным с коронавирусной инфекцией, в режиме видеоконференции.

Новый сервис реализован без дополнительных затрат, на базе уже существующих региональных цифровых решений путем интеграции портала единой регистратуры (reg.nso.ru), региональной медицинской информационной системы, с включением возможностей Службы 112 и Единого портала госуслуг. Пациенту достаточно авторизоваться в Личном кабинете на портале reg.nso.ru удобным способом, в том числе через учетную запись портала госуслуг, и во вкладке «Записаться на прием» выбрать сервис «Телемедицинская консультация по COVID-19». Далее можно выбрать дежурного врача и удобное время. В Личном кабинете отобразится ссылка, по которой в назначенное время нужно перейти с любого гаджета с доступом в интернет для связи с врачом.

Проект позволил региону стать участником эксперимента Министерства здравоохранения РФ по обеспечению дистанционного взаимодействия медицинских работников с пациентами в условиях пандемии. Использование модуля единой региональной системы позволяет работать врачам в рамках

единого информационного пространства, что в конечном счете, повышает количество оказываемых консультаций и, как следствие, спасенных жизней.

Кроме того, в 35 медицинских организаций области поставлено высококлассное оборудование «телемедицинские стойки».

В целях обеспечения ввода в промышленную эксплуатацию функционала для проведения телемедицинских консультаций МИС НСО, информационно-телекоммуникационной инфраструктуры мобильных телемедицинских комплексов, интегрированных с подсистемой видеоконференцсвязи в 2021 году совместным межведомственным приказом министерства здравоохранения Новосибирской области и министерства цифрового развития и связи Новосибирской области утверждён перечень медицинских организаций, подведомственных министерству здравоохранения Новосибирской области медицинские работники которых осуществляют оказание консультативной медицинской помощи с применением телемедицинских технологий в рамках промышленной эксплуатации компонентов ТМК. Ежедневно осуществляется мониторинг статуса рассмотрения заявок на проведение ТМК с внесением данных в информационно-аналитическую систему централизованного сбора отчетности - своды «Мониторинг реализации программ здравоохранения».

В целях сдерживания распространения коронавирусной инфекции на территории Новосибирской области с 21 апреля 2020 года граждане, в отношении которых приняты постановления санитарных врачей об изоляции, начали устанавливать мобильное приложение «112 – Экстренная помощь» с функционалом по контролю местонахождения, а также контроля самочувствия гражданина и вызова врача на дом. Мобильное приложение «112 – Экстренная помощь» обновлено с учетом включения в работу функционала проведения медицинской консультации врачами по COVID-19. В случае, если в ходе консультации необходимо изменить тактику лечения, существует возможность оформления вызова на дом врача посредством перевода звонка на единый номер «124».

В 2021 году в целях повышения доступности и качества оказания медицинской помощи на территории Новосибирской области в соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» предусмотрена доработка МИС НСО в

рамках мероприятий регионального проекта по развитию телемедицинских консультаций в части вопросов касающихся острых респираторных вирусных инфекций, гриппа, пневмонии, выдачи льготно лекарственного обеспечения, мониторинга хронических неинфекционных заболеваний и факторов риска, с возможностью в режиме ТМК, основываясь на результатах периодической диагностики в МИС НСО, врачу направить гражданина на прохождение очередного исследования.

Действующая модель организации системы здравоохранения требует изменений в соответствии с современными потребностями общества и стремительной цифровой трансформацией, в том числе с учетом комплекса взаимосвязанных внешних факторов.

Обеспечение внедрения современных информационных технологий в сфере здравоохранения, включая технологические решения в сфере искусственного интеллекта, направленные на поддержание принятия врачебных и управленческих решений.

Внешние вызовы диктуют необходимость модернизации и внутренних процессов в системе здравоохранения, которые должны способствовать:

- максимальному увеличению видов услуг и сервисов, в том числе оказываемых в соответствии с принципами омниканальности;
- согласованности и технологичности взаимодействия государства, медицинских организаций и пациентов;
- адаптации населения к цифровому взаимодействию с государством как по вопросам получения медицинских услуг, так и по использованию иных государственных сервисов;
- применению единых стандартов деятельности медицинских организаций на территории всей Российской Федерации, выявлению и внедрению лучших практик развития здравоохранения.

Необходимые преобразования имеют значительный масштаб и не могут быть реализованы через отдельные локальные точечные улучшения и требуют пересмотра базовых подходов к предоставлению медицинских услуг и организации работы медицинских учреждений с учетом лучшей международной и российской региональной практики.

С учетом происходящей цифровой трансформации сейчас в работе медицинских организаций в основу изменений закладывается принцип клиентаориентированности, сервисной модели обслуживания, направленной на обеспечение оптимальных условий для удовлетворения индивидуальных потребностей каждого гражданина в любой жизненной ситуации.

Уже сейчас процесс цифровизации медицинских услуг в России развивается в направлении расширения количества отраслей и географии внедрения новых технологий, что приведет в дальнейшем к росту количества цифровых платформ в медицинской сфере. Социальные перспективы цифровизации здравоохранения отражают формирование «общества знаний», развитие информационного общества и цифровой экономики в целом, создание конкурентоспособных технологий и сервисов в медицине.

2.2. Проект «Цифровая платформа эффективных коммуникаций с пациентами».

Основной целью проекта является создание более удобного сервисного обслуживания пациентов в части информирования и консультирования по вопросам получения медицинских услуг, оптимизации работы «Единой регистратуры 124», экономии трудовых ресурсов, а также возможности управлять потоками пациентов, способных спровоцировать очередной «пик обращений» в контактном центре. Кроме того, целью проекта является достижение целевых показателей федерального проекта «Создание единого цифрового контура в здравоохранении на основе единой государственной системы в сфере здравоохранения (ЕГИСЗ)». Выбранное решение максимально «дружелюбно и удобно» для пациентов, значительно упрощает его взаимодействие с «Единой регистратурой 124», повышает уровень доверия граждан к цифровым сервисам.

Созданная платформа обладает комплексными методами интеллектуальной обработки данных для извлечения и использования информации, позволяющей выстраивать индивидуальное взаимодействие с каждым пациентом. Технологии голосового самообслуживания позволяют комплексно реализовать потенциал кросс-канального взаимодействия с пациентами путем организации работы с ними во всех точках контакта при

поддержке эффективных коммуникаций и клиентской аналитики. Платформа позволяет создавать непротиворечивое информационное пространство и определяет ценность в сфере анализа и принятия решений.

Цели проекта:

- повышение уровня удовлетворенности пациентов процессом обслуживания и политика ориентации на пациентов во всем регионе;
- сокращение времени ожидания в очереди и повышение скорости обслуживания пациентов;
- организация круглосуточной обработки входящих звонков в режиме 24/7, не ограничиваясь рабочим временем в учреждении здравоохранения;
- внедрение новых наиболее эффективных каналов обслуживания пациентов;
- повышение количества пациентов, использующих электронные услуги (сервисы);
 - управление маршрутизацией и потоками пациентов;
 - мониторинг качества получения медицинских услуг и медицинских организаций по основным показателям деятельности;
 - снижение нагрузки на операторов/сотрудников регистратуры учреждения за счет автоматизации обработки типовых обращений и исходящих обзвонов;
 - минимизация потерь обращений пациентов при пиковых нагрузках в единую регистратуру;
 - снижение стоимости обслуживания вызова.

Задачи:

- разработка и создание медицинских сервисов на единой цифровой платформе Системы голосового самообслуживания (СГС);
- внедрение процессов, позволяющих выполнять требования пациентов и других заинтересованных сторон и достигать цели в области качества;
- интеграция существующих ИТ-систем с СГС.

Функциональные возможности:

Сервис идентификации пациента.

Сервис предназначен для предварительной идентификации пациента для снятия нагрузки с оператора либо для выполнения автоматизированного сервиса, требующего идентификации. В результате оператор получает однозначную идентификацию пациента и освобождается от необходимости вести идентификационный диалог.

Обработка входящих вызовов.

СГС принимает и производит первичную обработку 100 % входящих вызовов. После того, как пациент называет причину своего обращения, СГС распознает и классифицирует обращение, производя обработку этого обращения. При переводе на оператора - сохраняет тематику и параметры пациента.

Сервис консультации.

- *график работы врачей*: поиск и выбор специалиста по медицинской организации (МО), по профилю/специализации, а затем по фамилии.
- *доступность медицинской услуги*: параметры доступности услуги определяются на основе данных Медицинской информационной системы Новосибирской области (МИС НСО) по наименованию медицинской организации (МО).

Сервис записи на прием к врачу.

Поиск и выбор специалиста для записи осуществляется по профилю/специализации, затем по МО, а затем по фамилии врача (при наличии возможности записаться к конкретному врачу). Поиск осуществляется только по доступным для записи специализациям/специалистам.

Сервис вызова врача на дом.

После идентификации пациента Системы голосового самообслуживания (СГС) озвучивает адрес прикрепления из МИС НСО и предлагает вызвать врача на этот адрес. В случае несовпадения адреса с адресом регистрации - звонок переводится на оператора.

Сервис выполнения исходящих вызовов.

- подтверждение записи на прием: сервис используется для исходящего обзвона с целью получения от пациентов подтверждений записи на прием.

- оповещение об отмене записи: сервис используется для исходящего обзвона с целью оповещения пациентов об отмене записи к врачу по различным причинам.

Сервис анкетирования и исходящих опросов.

Данный сервис предназначен для формирования любого вида опросов, например, опросов удовлетворенности качеством оказанных медицинских услуг, приглашения на вакцинацию, диспансеризацию, опросов о состоянии здоровья пациента и др.

Речевая аналитика.

Сервис создает единое аналитическое пространство, позволяющее в последующем осуществлять поиск нужной информации по тегам, контролировать качество предоставляемой информации и помогает найти точки роста при внедрении новых сервисов.

Мониторинг качества получения медицинских услуг.

Сервис, осуществляющий мониторинг основных показателей деятельности медицинских организаций в соответствии с установленными стандартами, а также осуществление оценки качества оказанных услуг. Одной из основных задач Министерства здравоохранения Новосибирской области является комплексный и оперативный подход в решении вопросов пациентов, связанных с получением медицинских услуг.

В процессе работы были выявлены следующие проблемы, с которыми сталкивается пациент при обращении в «Единую регистратуру 124»:

- отсутствие информации об альтернативных способах дистанционного обслуживания;
- долгий поиск нужной информации;
- невозможность получать необходимую информацию в удобное время: «Единая регистратура 124» работает не круглосуточно и имеются выходные дни;
- необходимость ожидания на линии в часы пик.

Кроме того, существующее ранее информационное сопровождение пациентов приводило к:

- невозможности гибко выводить на работу специалистов, занимающихся информированием пациентов, в зависимости от пиковых нагрузок;
- высоким затратам на содержание специалистов контакт-центра;
- низкой эффективности существующих сервисов дистанционного обслуживания пациентов (исходящий обзвон сотрудниками «Единой регистратуры 124» пациентов по сформированным кампаниям (диспансеризация, предварительная запись, вакцинация и прочее);
- отсутствию возможности проведения структурированного анализа полученной обратной связи от пациентов.

С внедрением разработанных цифровых сервисов пациенты получают необходимую информацию о медицинских услугах, о работе врачей и другую информацию, находясь в любом месте, в любое время, в режиме on-line без дополнительных финансовых и трудовых затрат.

Информационная безопасность, защита персональных данных

Безопасность персональных данных, которые допустимы к обработке, обеспечиваются путем реализации правовых, организационных и технических мер, необходимых для выполнения в полном объеме требований действующего законодательства в области защиты персональных данных.

В работе СГС используются сервисы, которые обеспечивают вскрытие уязвимостей и ошибок в настройках безопасности.

Это внешний и внутренний пентест, анализ защищенности приложения, Wi-Fi сетей, социотехнический тест на проникновение, имитация DDoS-атак, тестирование сценариев мошенничества, анализ исходного кода, RedTeam, тест на физическое проникновение в офис, OSINT, аудит и консалтинг информационной безопасности.

Экономический эффект от внедрения.

В реализации проекта было заинтересовано большое количество подразделений, так как платформа обеспечивает ряд преимуществ, по сравнению с ручными пошаговыми диагностиками и существующими системами. В результате реализации проекта удалось добиться сокращения

трудовых затрат в структурных подразделениях «Единой регистратуры 124» – от 6 до 35 %.

Экономический эффект от внедрения системы самообслуживания достигается за счет выполнения плановых показателей без увеличения штатной численности «Единой регистратуры 124». При текущей нагрузке система выполняет объем работ за 10 операторов.

Социальный эффект от внедрения.

Основным социальным эффектом от внедрения СГС в «Единой регистратуре 124» является скорость обслуживания пациентов, повышение уровня удовлетворенности и упрощение взаимодействия пациентов с медицинскими организациями. СГС охватывает весь диапазон взаимодействия клиентского сервиса с пациентом, изучает обратную связь от пациентов - помогает сделать услуги МО более удобными и доступными для пациента.

Экономия времени и доступность получения медицинских услуг определяется следующими показателями:

- SL (уровень сервиса) – повышение на 10-12 %;
- АНТ (среднее время обслуживания клиента) – снижение на 19 % за счёт предварительного диалога робота с пациентом, в результате которого может быть определена тематика обращения, что экономит время оператора и снижает среднее время обслуживания;
- FCR (решение вопроса абонента с первого обращения) – повышение на 25-35 % за счёт решения большой части вопросов пациентов с помощью СГС.

Инновационность, уникальность проекта.

Интеллектуальный голосовой робот Николай был разработан в 2019 году и внедрён изначально как единая платформа, эксплуатируемая Министерством цифрового развития и связи Новосибирской области и используемая только контактным центром многофункционального центра (МФЦ) и стал первой подобной разработкой в России. Архитектурные возможности СГС позволили расширить возможности виртуального помощника и применить его в сфере здравоохранения. Внедрённая система самообслуживания пациентов в «Единой регистратуре 124» является на данный момент Всероссийской инновацией.

Предлагаемая методика позволяет улучшить клиентский опыт за счет оптимизации процедур взаимодействия с клиентами и услуг, а также получать

достоверные аналитические выводы на основе данных для лучшего понимания клиентов, в том числе их предпочтений и потребностей.

Перспективы развития.

Изменения в стандартах качества, субъектах и формах оказания социальных услуг, вызванных развитием механизмов государственно-частного партнерства и «цифровой трансформацией» государственного управления и основных отраслей социальной сферы позволяет создать «новое качество жизни» посредством современных цифровых технологий, улучшить качество исполнения социальных услуг, упростить цифровой формат взаимодействия между людьми и государством.

Анализируя динамику использования внедрённых цифровых сервисов, доказано, что пациентам комфортно и удобно пользоваться такими технологиями. СГС планируется использовать как платформу внедрения режима одноканальности получения медицинских услуг.

Кроме того, планируется включение в работу над обогащением цифрового профиля пациента путем создания сервиса проактивного информирования пациента, а также над сбором биометрических данных и внедрением механизмов идентификации пациентов на их основе. Модуль биометрической верификации и идентификации личности будет поддерживать следующие возможности:

- создание голосового слепка не более чем на сорока секундах чистой речи;
- обогащение, дополнение или обновление голосового слепка новым акустическим материалом;
- удаление голосового слепка;
- верификация личности говорящего не более чем на десяти секундах чистой речи с показателем уровня ошибок;
- выполнение процедуры идентификации на объеме не менее чем в миллион слепков не более чем за одну секунду. Только для модуля биометрической идентификации личности по голосу.

Внедрение в технологию стенографирования - автоматическая расшифровка голоса в текст, протоколирование и запись приема пациента у врача с

возможностью голосового управления печатью и сохранением документов, позволит упрощать работу врача.

Такая архитектурная особенность сейчас позволила расширить возможности решения с области, ограниченной контактным центром МФЦ, на «Единую регистратуру 124», а в будущем масштабировать перевод других государственных органов, объединив их на единой платформе массового обслуживания Новосибирска и Новосибирской области.

2.3. Проект «Удалённые телемедицинские консультации врача по вопросам, связанным с коронавирусной инфекцией, в режиме видеоконференции».

Для жителей Новосибирской области появилась возможность удаленно получить консультацию врача по вопросам, связанным с коронавирусной инфекцией, в режиме видеоконференции. Сервис реализован министерством цифрового развития и связи Новосибирской области совместно с региональным министерством здравоохранения.

Для получения квалифицированной медицинской помощи онлайн, не нужны особые технические навыки. Пациенту достаточно авторизоваться в Личном кабинете на портале reg.nso.ru удобным способом, в том числе через учетную запись портала госуслуг, и во вкладке «Записаться на прием» выбрать сервис «Телемедицинская консультация по COVID-19». Далее можно выбрать дежурного врача и удобное время. В Личном кабинете отобразится ссылка, по которой в назначенное время нужно перейти с любого гаджета с доступом в интернет для связи с врачом. Новый сервис реализован на базе уже существующих региональных цифровых решений путем интеграции портала единой регистратуры (reg.nso.ru), региональной медицинской информационной системы, с задействованием возможностей Службы 112 и Единого портала госуслуг.

В ходе консультации пациент получает рекомендации врача. Протокол консультации с предварительным диагнозом сохраняется в Личном кабинете. Общение с врачом проходит с соблюдением требований защиты персональных данных.

Интерактивная карта «Пункты сбора анализов на COVID».

Предназначена для наглядного отображения мест, где граждане могут сдать анализы на COVID. Пользователи карты могут указать искомый адрес и найти близлежащие удобные пункты сбора анализов. Карточка пункта сбора, для удобства пользователей, включает в себя информацию о контактах, стоимости, времени работы, времени готовности анализа. Для удобства все пункты сбора разделены на группы по виду принимаемых анализов. Пользователь может отдельно отобразить на карте только те группы, которые ему нужны.

2.4. Проект «Маркировка движения лекарственных препаратов в медицинских организациях, подведомственных министерству здравоохранения Новосибирской области».

Разработан централизованный механизм сбора информации о движении лекарственных препаратов в медицинских организациях, подведомственных министерству здравоохранения Новосибирской области, и других учреждениях, подключенных к информационной системе. Информация консолидируется из 99 областей, разделенных в 5 информационных базах и сторонней автоматизированной системы льготного лекарственного обеспечения. Каждая медицинская организация ведет обособленный список лекарственных препаратов, при этом каждый элемент локального справочника лекарственных препаратов привязан к позиции регионального справочника. Такая схема позволяет избежать больших объемов хранящейся информации в отдельных областях, а также дублей номенклатуры при сборе данных в центральном мониторе.

2.5. Проект «Маркировка движения лекарственных препаратов в медицинских организациях, подведомственных министерству здравоохранения Новосибирской области» признан лучшим в предметной области в международном конкурсе корпоративной автоматизации «1С: Проект года» 2019-2020 г.

Социально-экономические эффекты от реализации проекта:

- Обеспечен контроль движения препаратов от производителя до пациента, гарантировано отсутствие фальсифицированных и некачественных препаратов;

- обеспечено качество препаратов и уверенность врача в лекарственной эффективности препарата, получаемого пациентом, исключено наличие некачественных или фальсифицированных препаратов, не дающих лечебного эффекта;

- обеспечено своевременное исполнение федерального законодательства о необходимости передачи данных о движении маркированных лекарственных препаратов 7 высокозатратных нозологий (ВЗН) в систему федеральной государственной информационной системе мониторинга движения лекарственных препаратов (ФГИС МДЛП) с 01.01.2020;

- обеспечена возможность исполнения федерального законодательства о необходимости передавать данные о движении всех групп лекарственных препаратов внутри медицинских организаций, подведомственных министерству здравоохранения Новосибирский области, в систему федеральной государственной информационной системе мониторинга движения лекарственных препаратов (ФГИС МДЛП) с 01.07.2020;

- обеспечен контроль недоброкачественных, а также фальсифицированных и контрафактных лекарственных препаратов на всех этапах обращения от поступления на центральный склад медицинских и фармацевтических организаций до конечного потребителя.

2.6. Проект «Повышение эффективности льготного лекарственного обеспечения».

Облачное решение позволяет автоматизировать весь цикл льготного лекарственного обеспечения:

- формировать региональную потребность в лекарственных средствах с учетом выделенных лимитов в течение одной недели;
- своевременно закупать лекарственные средства, избегая ситуации их отсутствия, нехватки или истечения срока годности;
- обеспечивать резервирование лекарственных средств для конкретного льготополучателя;
- управлять отложенным спросом;
- обмениваться данными с региональными и федеральными системами;
- обеспечить руководство всей необходимой информацией в онлайн режиме.

Социально-экономические эффекты от реализации проекта:

- сокращение сроков заявочной кампании с двух месяцев до одной недели, 99% выписанных рецептов обеспечиваются в первые 3 дня;
- прозрачность всех процессов льготного лекарственного обеспечения для руководства региона, органов исполнительной власти и надзорных органов;
- исключение списания лекарственных средств в связи с истечением срока годности;
- рациональное управление товарными запасами;
- минимизация рецептов, попадающих на отложенное обеспечение, отсутствие нарушения сроков отложенного обеспечения;
- реализация механизма определения потребности в лекарственных средствах, ускорение процессов формирования ежемесячных заявок на обеспечение лекарственными средствами.

3. Межведомственное взаимодействие с целью консолидации совместных усилий по противодействию распространения новой коронавирусной инфекции департаментом по социальной политике мэрии города Новосибирска совместно с министерством здравоохранения Новосибирской области.

В 2020 году с учетом сложившейся санитарно-эпидемиологическую обстановки в связи с распространением новой коронавирусной инфекции COVID-19 Департаментом по социальной политике мэрии города Новосибирска был предпринят ряд мер, направленных на помочь в обеспечении

охраны здоровья населения города Новосибирска. В рамках межведомственного взаимодействия с целью консолидации совместных усилий по противодействию распространения новой коронавирусной инфекции и во исполнение приказа министерства здравоохранения Новосибирской области «О сотрудничестве в рамках борьбы с распространением новой коронавирусной инфекцией COVID-19» № 2680 от 16.11.2020 Департаментом по социальной политике мэрии города Новосибирска совместно с Министерством здравоохранения Новосибирской области был начат совместный pilotный проект по мониторингу состояния здоровья амбулаторных пациентов с подтвержденным диагнозом или с подозрением на коронавирусную инфекцию COVID-19, находящихся на лечении на дому.

Реализация pilotного проекта осуществляется на базе МКУ «Агентство развития социальной политики» в рамках работы информационной системы «Городская социальная справочная служба» (ИС ГССС). Для расширения функциональных возможностей информационной системой «Городская социальная справочная служба» (ИС ГССС) и интеграции ее с медицинской информационной системой Новосибирской области (ЕГИСЗ) совместно с ГБУЗ НСО «Медицинский информационно-аналитический центр» было обеспечено создание защищенного канала связи с доступом к ЕГИСЗ, а также созданы учетные записи для медицинских специалистов. Было проведено обучение 15 специалистов. Были заключены соглашения о сотрудничестве с учреждениями здравоохранения Новосибирской области:

- ✓ ГБУЗ НСО «Городская консультативно-диагностическая поликлиника № 2»;
- ✓ ГБУЗ НСО «Городская клиническая поликлиника № 7»;
- ✓ ГБУЗ НСО «Городская клиническая поликлиника № 14»;
- ✓ ГБУЗ НСО «Городская клиническая поликлиника № 20»;
- ✓ ГБУЗ НСО «Клиническая консультативно-диагностическая поликлиника № 27»;
- ✓ ГБУЗ НСО «Городская клиническая поликлиника № 29».

Мониторинг состояния здоровья пациентов осуществляется со специально выделенных телефонных линий врачами и медицинскими

работниками учреждений социальной отрасли, имеющими лицензии на осуществление медицинской деятельности. Были подготовлены рабочие места для медицинских специалистов учреждений департамента по социальной политике, включающие в себя персональный компьютер, IP-телефон и телефонную гарнитуру для обеспечения комфортного осуществления телефонных звонков.

Ежедневный опрос пациентов и оперативное занесение данных в электронную медицинскую карту жизненных показателей горожан позволило лечащему врачу поликлиники в онлайн-режиме контролировать и своевременно оценивать эффективность лечебно-диагностических мероприятий и, в случае необходимости, принимать оперативные решения о проведении очного осмотра или экстренной госпитализации пациента. Проводилась психологическая поддержка. Всего на контроль было взято свыше 1000 человек.

В рамках информационного взаимодействия между оператором государственной информационной системы «Система-112 Новосибирской области» и муниципальным казенным учреждением города Новосибирска «Агентство развития социальной политики города Новосибирска» с октября 2020 года на базе ИС ГССС начались оперативные прием и обработка заявок от граждан, обратившихся на горячую линию, организованную в Новосибирской области по единому номеру «112» на получение медикаментов.

Специалистами ГССС был начат прием заявок, поступающих на телефон справочной по наличию лекарственных препаратов муниципальной Новосибирской аптечной сети (МП «НАС»). На базе ИС ГССС был создан защищенный канал связи с информационной системой МП «НАС», а также обеспечена маршрутизация звонков. На рабочем месте оператора ИС ГССС установлено специализированное программное обеспечение, позволяющее в режиме реального времени информировать горожан о наличии в аптеках сети медикаментов, а также оформлять заказ на лекарственные препараты в случае их временного отсутствия.

В целях обеспечения охраны здоровья населения, профилактики распространения коронавирусной инфекции COVID-19, организации дистанционного наблюдения за состоянием здоровья пациентов с подтверждённым диагнозом коронавирусной инфекции COVID-19, с подозрением на коронавирусную

инфекцию COVID-19 и другими заболеваниями, требующими постоянного контроля состояния пациентов, департаментом по социальной политике мэрии города Новосибирска издан приказ № 4-од «Об организации профилактических, контрольных, а также реабилитационных мероприятий для пациентов с подтвержденным диагнозом коронавирусная инфекция COVID-19 или с подозрением на коронавирусную инфекцию COVID-19». В соответствии с Приказом между комплексными центрами социального обслуживания населения города Новосибирска и медицинскими организациями системы здравоохранения Новосибирской области (23 учреждения) были заключены соглашения о взаимодействии по передаче в безвозмездное временное пользование медицинских изделий-пульсоксиметров. Для этих целей было приобретено свыше 2 000 устройств. Указанные устройства выдаются пациентам с подтвержденным диагнозом коронавирусная инфекция COVID-19 или с подозрением на коронавирусную инфекцию COVID-19 и других заболеваний, требующих контроля сатурации кислорода в крови, находящихся на лечении в амбулаторных условиях, а также использование медицинскими работниками пульсоксиметров для проведения контрольно-диагностических измерений пациентам.

В 2020 году, в условиях сложившейся эпидемиологической обстановки, в рамках межведомственного взаимодействия с целью консолидации совместных усилий с министерством здравоохранения Новосибирской области по противодействию новой коронавирусной инфекции (COVID-19) департаментом по социальной политике были предложены к реализации проекты с использованием современных коммуникационных технологий для оказания различных видов помощи жителям города Новосибирска.

3.1 Проект по дистанциальному мониторингу за состоянием здоровья амбулаторных пациентов.

Цели проекта:

Осуществление мониторинга (аудиоконтроля) состояния здоровья амбулаторных пациентов с подтвержденным диагнозом или с подозрением на коронавирусную инфекцию COVID-19, находящихся на лечении на дому.

Задачи проекта

- дистанционное наблюдение за состоянием здоровья пациентов;
- оперативное занесение данных в электронную медицинскую карту пациента его жизненных показателей: давление, температура, наличие одышки, изменение состояния здоровья;
- своевременное принятие решения о способе и срочности контакта врача с пациентом в целях предотвращения развития обострений и осложнений заболеваний;
- повышение качества и доступности медицинского обслуживания;
- снижение социального напряжения в период распространения коронавирусной инфекции;
- оказание психологической помощи и поддержки.

Целевая аудитория

Пациенты с подтвержденным диагнозом или с подозрением на коронавирусную инфекцию COVID-19, находящиеся на лечении на дому.

Участники проекта

Администраторы проекта:

- департамент по социальной политике мэрии города Новосибирска;
- министерство здравоохранения Новосибирской области.

Куратор проекта:

- МКУ «Агентство развития социальной политики».

Исполнители проекта:

- ГБУЗ НСО «Медицинский информационно-аналитический центр» («МИАЦ»);
 - Городская социальная справочная служба;
 - 12 учреждений, подведомственных департаменту по социальной политике мэрии города Новосибирска;
 - 14 специалистов учреждений, подведомственных департаменту по социальной политике мэрии города Новосибирска, с медицинским образованием (врачи, медицинские сестры);

Модель реализации проекта

Подготовительный этап:

- разработка организационной модели и нормативно-правовой базы проекта;

- заключение соглашений о сотрудничестве с учреждениями здравоохранения Новосибирской области (поликлиники);
- оборудование рабочих мест медицинских специалистов отрасли;
- создание защищенного канала связи между единой медицинской информационной системой Новосибирской области (ЕГИСЗ) и информационной системой «Городская социальная справочная служба» (ИС ГССС);
- создание учетных записей для медицинских специалистов отрасли;
- разработка речевых модулей (информационных скриптов – опросников) для медицинских специалистов отрасли;
- проведение обучения медицинских специалистов отрасли социальной политики.

Этап реализации:

- ежедневный опрос и мониторинг состояния здоровья пациентов медицинскими специалистами отрасли;
- занесение данных пациентов в их электронную карту в ЕГИСЗ;
- контроль жизненных показателей пациентов;
- контроль соблюдения пациентами рекомендаций лечащего врача;
- оперативная передача информации, необходимой для своевременного принятия решения лечащими врачами, в случае ухудшения состояния здоровья пациентов.

Результаты проекта

В рамках реализации проекта было привлечено:

- 12 учреждений, подведомственных департаменту по социальной политике мэрии города Новосибирска;
- 14 специалистов учреждений, подведомственных департаменту по социальной политике мэрии города Новосибирска, с медицинским образованием (врачи, медицинские сестры);
- специалисты ИС ГССС.

За период с 18.11.2020 по 31.03.2021 года охват целевой аудитории проекта составил:

- 1 200 пациентов первичного аудиоконтроля;
- 2 200 звонков повторного аудиоконтроля;
- 3 400 звонков всем категориям пациентов.

- по 10 пациентам передана информация для оперативного реагирования лечащими врачами;
- по 5 пациентам организован вызов врача на дом.

3.2 Проект по дистанционному мониторингу за состоянием здоровья амбулаторных пациентов с использованием пульсоксиметров.

Цели проекта

Мониторинг состояния здоровья пациентов с подтвержденным диагнозом коронавирусной инфекции COVID-19 и перенесших новую инфекцию, с целью проведения профилактических, контрольных и реабилитационных мероприятий с использованием медицинских изделий-пульсоксиметров, методом неинвазивного измерения уровня сатурации кислородом капиллярной крови.

Задачи проекта

- контроль состояния здоровья пациентов;
- организация и проведение профилактических, контрольно-диагностических и реабилитационных мероприятий с использованием пульсоксиметров;
- минимизация риска развития осложнений коронавирусной инфекции;
- повышение качества и эффективности медицинской помощи населению.

Целевая аудитория:

Пациенты с подтвержденным диагнозом или с подозрением на коронавирусную инфекцию COVID-19, находящиеся на амбулаторном лечении и в условиях стационара.

Участники проекта

Администратор проекта:

- департамент по социальной политике мэрии города Новосибирска.

Исполнители проекта:

- 24 поликлиники города Новосибирска;
- 8 муниципальных бюджетных учреждений города Новосибирска «Комплексный центр социального обслуживания населения района/округа»;
- выездные бригады скорой помощи;
- ковидные бригады;
- участковые терапевты.

Модель реализации проекта

Подготовительный этап:

- разработка организационной модели и нормативно-правовой базы проекта (подготовка проектов соглашений о взаимодействии, комплекта документов для юридического оформления факта передачи пульсоксиметров в безвозмездное временное пользование пациентам: формы заявок, актов приема-передачи, ведомостей учета передачи переданных устройств);
- заключение соглашений о взаимодействии между комплексными центрами социального обслуживания населения города Новосибирска и 24 медицинскими организациями системы здравоохранения Новосибирской области по передаче в безвозмездное временное пользование пациентам с подтвержденным диагнозом коронавирусная инфекция COVID-19 или с подозрением на коронавирусную инфекцию COVID-19 медицинских изделий-пульсоксиметров;
- осуществление закупки 2 000 устройств.

Этап реализации:

- передача устройств в поликлиники города, сотрудникам стационаров, в выездные бригады скорой помощи;
- передача устройств пациентам участковыми терапевтами;
- осуществление амбулаторного мониторинга состояния здоровья пациентов.

Результаты проекта

В рамках реализации проекта к нему было привлечено:

- 24 медицинских организации системы здравоохранения Новосибирской области (поликлиники, стационары);
- 8 муниципальных бюджетных учреждений города Новосибирска «Комплексный центр социального обслуживания населения района/округа».

За период с 12.01.2021 по 31.03.2021 года:

- 17 243 человека прошло контрольно-диагностические измерения силами участковых врачей;
- 4 489 контрольно-диагностических мероприятий проведено силами медицинских работников выездных бригад скорой медицинской помощи;
- 3 443 контрольно-диагностических мероприятия проведено в стационарах;

- 1 970 изделий передано в медицинские учреждения;
- 1 184 единицы изделий выдано пациентам;
- 634 изделий передано участковым врачам;
- 33 устройства передано в стационары;
- 26 изделий передано в выездные бригады скорой медицинской помощи.

3.3 Проект по интеграции с оперативными службами Новосибирской области и ИС ГССС с использованием современных коммуникационных технологий.

Цели проекта

Оказание оперативной социальной помощи инвалидам, пожилым и маломобильным людям, жителям города Новосибирска, а также информационной, консультационной и психологической поддержки с использования современных коммуникационных технологий в рамках интеграции ИС ГССС с оперативными службами Новосибирской области.

Задачи проекта

- организация межведомственного информационного взаимодействия с федеральной «Службой 112», «горячей линией» единого номера 122 по маршрутизации граждан, нуждающихся в тех или иных видах помощи;
- оперативный прием и обработка заявок на получение медикаментов от граждан, обратившихся на горячую линию;
- оперативный прием и обработка заявок на получение волонтерской помощи (доставка продуктов питания, товаров первой необходимости, лекарственных препаратов);
- информирование горожан о наличии медикаментов в аптеках сети МП «Новосибирская аптечная сеть» (далее – МП «НАС»);
- оформление заказов на лекарственные препараты в случае их временного отсутствия через информационную систему МП «НАС».

Целевая аудитория

жители города Новосибирска, пожилые и маломобильные граждане.

Участники проекта

Администраторы проекта:

департамент по социальной политике мэрии города Новосибирска.

Куратор проекта:

МКУ «Агентство развития социальной политики».

Исполнители проекта:

- Городская социальная справочная служба;

- Государственное казенное учреждение Новосибирской области «Служба 112» (далее – Служба);

- МП «Новосибирская аптечная сеть».

Модель реализации проекта

Подготовительный этап:

- создание на базе ИС ГССС защищенного канала связи с информационной системой Службы;

- организация выделенного рабочего места для оператора ИС ГССС по обработке обращений из Службы;

- организация маршрутизации обращений, поступающих на телефон горячей линии Службы, на рабочее место оператора ИС ГССС;

- организация маршрутизации обращений, поступающих на телефон горячей линии МП «НАС», на рабочее место оператора ИС ГССС;

- установка на рабочем месте оператора ИС ГССС программного обеспечения, используемого сетью МП «НАС», позволяющего в режиме реального времени информировать горожан о наличии в аптеках сети медикаментов, а также оформлять заказ на лекарственные препараты в случае их временного отсутствия.

Этап реализации:

начало оперативного приема и обработки обращений граждан.

Результаты проекта

В рамках реализации проекта за период с 20 октября 2020 года по 31.03.2021:

- 1 817 обращений по вопросам лекарственного обеспечения поступило от «Службы 112»;

- 2 553 консультаций по вопросам лекарственного обеспечения проведено совместно с МП «НАС»;

- 677 заявок на получение волонтерской помощи обработано.

3.4 Проект «Оказание социальных услуг и сервисов в дистанционном формате».

Оказание оперативной социальной помощи, информационной, консультационной и психологической поддержки с использования современных коммуникационных технологий в условиях пандемии, с целью недопущения ухудшения качества жизни граждан пожилого возраста, инвалидов, семей с детьми-инвалидами, а также граждан, оказавшихся в трудной жененной ситуации.

Задачи

- создание информационных ресурсов для получателей социальной помощи;
- дистанционное оказание психологическая помощи, консультаций, поддержки;
- дистанционное проведение групповых занятий, лекций, проведение онлайн-консультаций;
- обучение и консультирование отдельных категорий получателей социальных услуг, включая родителей детей с ограниченными возможностями здоровья и т.д.;
- преодоление социально-коммуникативных дефицитов у детей с ограниченными возможностями здоровья.

Целевая аудитория

- граждане, состоящие на обслуживании в комплексных центрах социального обслуживания населения города Новосибирска, жители города.

Участники проекта

Администратор проекта:

- департамент по социальной политике мэрии города Новосибирска.

Исполнители проекта:

- учреждения, подведомственные департаменту по социальной политике мэрии города Новосибирска.

Модель реализации проекта

Подготовительный этап:

- перевод ИС ГССС на круглосуточный режим работы;

- подготовка технических средств оказания социальных услуг в дистанционном формате (веб-камеры, ноутбуки, проекторы, программное обеспечение – Skype, Zoom и т.п.);
- разработка программ и механизмов внедрения инновационных методов предоставления социальных услуг с применением современных технологий для специалистов отрасли;
- проведение обучения специалистов отрасли.

3.5 Проект единой информационной системы социального обслуживания и долговременного ухода (ИС СО и СДУ)

Цели проекта

- повышение эффективности деятельности комплексных центров социального обслуживания населения районов (округа) города Новосибирска;
- внедрение цифровой модели управления рабочими процессами комплексных центров социального обслуживания населения – участников системы долговременного ухода, в целях повышения качества жизни пожилых граждан и инвалидов.

Задачи проекта

- автоматизация работы комплексных центров социального обслуживания населения: надомное обслуживание, центры дневного пребывания, мобильные бригады, пункты проката технических средств реабилитации, Школы ухода и др.;
- достижение экономии расходов за счет автоматизации процессов;
- оперативное получение различных выборок, статистики и отчетности;
- повышение качества оказания социальных услуг гражданам пожилого возраста и инвалидам.

Целевая аудитория

- граждане пожилого возраста, инвалиды, получатели социальных услуг, состоящие на обслуживании в комплексном центре социального обслуживания населения города Новосибирска.

Участники проекта

Администратор проекта:

- департамент по социальной политике мэрии города Новосибирска.

Координатор проекта:

- МКУ «Агентство развития социальной политики».

Исполнители проекта:

- комплексные центры социального обслуживания населения

Центрального округа и Октябрьского района города Новосибирска.

Модель реализации проекта

Внедрение ИС СО и СДУ предполагает развертывание следующих модулей:

- «Координационный центр», предназначенный для социального и медицинского сопровождения получателя социальных услуг;
- «Автоматизация надомного ухода»;
- «Типизация СДУ», предназначена для автоматического формирования плана оказания социальных услуг на основании типизации, расчета группы ухода и формы обслуживания;
- «Автоматизация социальных сервисов», предназначена для встраивания социальных сервисов в социальное обслуживание и формирования спроса на социальные услуги;
- «Интеграция», обеспечивает информационную онлайн-интеграцию между департаментом по социальной политике мэрии города Новосибирска, учреждениями социального обслуживания и медицинскими организациями;
- внедрение специального приложения для мобильного телефона (смартфона) для контроля качества работы, отслеживания факта и времени оказания социальных услуг с использованием систем навигации GPS и ГЛОНАСС, а также фиксации фактов оказания услуг социальными работниками.

Ожидаемые результаты проекта

- автоматизация процессов обеспечения долговременного ухода за гражданами пожилого возраста и инвалидами;
- рост производительности труда за счет автоматизации рабочих процессов, использования современных информационных технологий;
- индивидуализация оказываемых услуг и их качества за счет автоматизации процесса оценки нуждаемости подопечных и ее динамики с привязкой к распределению задач между сотрудниками;

- рост эффективности и качества работы персонала, персонифицированный учет оказанных услуг;
- эффективное планирование бюджетов комплексных центров социального обслуживания населения за счет введения автоматизированной управленческой отчетности по социальному обслуживанию;
- уменьшение количества механических ошибок, допускаемых при составлении справок, отчетов и другой документации;
- снижение трудовых и финансовых затрат за счет внедрения автоматизации, стандартизации и централизации (прекращение дублирования) при введении данных (режим одного окна) за счет интеграции информационных систем.

3.6 Проект по цифровизации оказания социальных услуг

Цели проекта

Цифровизация процессов предоставления дополнительных мер социальной поддержки на территории города Новосибирска.

Задачи проекта

- повышение адресности и эффективности предоставления дополнительных мер социальной поддержки;
- сокращение доли личных обращений граждан;
- переход к получению гражданами результата рассмотрения их заявления в режиме онлайн;
- увеличение объема оказываемых социальных услуг;
- минимизация влияния человеческого фактора;
- автоматизация подготовки отчетности.

Целевая аудитория

- жители города Новосибирска

Участники проекта

Администратор проекта:

- департамент по социальной политике мэрии города Новосибирска.

Координатор проекта:

- МКУ «Агентство развития социальной политики».

Исполнители проекта:

- учреждения, подведомственные департаменту по социальной политике мэрии города Новосибирска.

Модель реализации проекта

В настоящее время Департаментом разрабатываются пилотные проекты по оказанию социальных услуг (дистанционный прием заявлений на оказание дополнительных мер социальной поддержки) на базе информационного портала ИС ГССС по адресу socialnsk.ru.:

- «Школа приемных родителей», направленной на подготовку граждан, выразивших желание принять детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, на семейные формы устройства;

- «Школа семейного ухода», целью которой является создание комплексной системы обучения и поддержки родственников, осуществляющих уход за пожилыми, маломобильными и немобильными гражданами, в рамках реализации системы долговременного ухода на территории города Новосибирска.

4. Информационные ресурсы для населения.

4.1. Электронный кабинет здорового ребенка.

Совершенствование организации профилактической работы с детьми раннего возраста представляется целесообразным в форме создания электронного кабинета здорового ребенка как одного из современных методов повышения грамотности населения в вопросах ухода, питания и воспитания детей раннего возраста.

В результате выполняются следующие задачи:

- формирование в медицинских организациях, оказывающих медицинскую помощь в амбулаторных условиях детскому населению потоков родителей с целью их ориентирования на получение информации профилактической направленности в электронном кабинете здорового ребенка, размещенного на сайте ГКУЗ Новосибирской области «Региональный центр общественного здоровья и медицинской профилактики»;
- внутреннее наполнение информационными материалами электронного кабинета здорового ребенка и формирование канала информационной связи

между родителями детей раннего возраста и главными детскими специалистами Новосибирской области;

- применение родителями полученных в электронном кабинете здорового ребенка знаний по медицинской профилактике, направленных на сохранение и укрепление здоровья детей раннего возраста и основы формирования здорового образа жизни.

Врач-педиатр участковый использует информацию в разделах электронного кабинета здорового ребенка с целью своевременной рекомендации родителям целесообразности посещения того или иного раздела. Таким образом, работа с электронным кабинетом здорового ребенка является составной частью профилактической работы с детьми раннего возраста.

Информацию о размещении электронного кабинета здорового ребенка на сайте ГКУЗ Новосибирской области «Региональный центр общественного здоровья и медицинской профилактики» родители детей раннего возраста получают из информационной листовки, которую могут получить: во время приема у врача-педиатра участкового в поликлинике, при посещении ребенка в возрасте трех лет врачом – педиатром на дому и при обращении в регистратуру.

Внедрение электронного кабинета здорового ребенка позволяет осуществлять профилактическую работу с детьми раннего возраста на трех уровнях: индивидуальный – в пределах педиатрического участка медицинской организации, оказывающей медицинскую помощь детскому населению в амбулаторных условиях; групповой – на территории обслуживания медицинской организации, оказывающей медицинскую помощь детскому населению в амбулаторных условиях и региональный – в пределах субъекта РФ при реализации профилактических программ по охране здоровья детского населения на региональном уровне.

Таким образом, разработанная и внедренная модель электронного кабинета здорового ребенка позволила повысить доступность и эффективность профилактической работы педиатрической службы на региональном уровне.

4.2. Школы здоровья.

К настоящему времени в рамках реализации национального проекта «Здравоохранение» достигнуты определенные результаты в укреплении материально-технической базы медицинских организаций, в целом решен

вопрос оснащенности необходимой компьютерной техникой медицинских организаций, оказывающих медицинскую помощь в амбулаторных условиях. Имеющиеся компьютерные технологии должны максимально эффективно использоваться при оказании медицинских услуг населению.

На сегодняшний день школы здоровья хорошо организованы, сохраняется высокая потребность в обучении пациентов с артериальной гипертонией, сахарным диабетом, бронхиальной астмой, ожирением, и пациентов, желающих отказаться от курения. Пациенты проявляют высокую заинтересованность в активном участии в профилактических мероприятиях, но не имеют возможности посетить занятия в Школе здоровья для пациентов.

Несмотря на хорошую организацию школ здоровья в медицинских организациях, оказывающих медицинскую помощь в амбулаторных условиях, их деятельность можно считать неэффективной по причине непосещения пациентами школ здоровья. В результате необходимо проведение мероприятий по оптимизации организации школ здоровья для пациентов с целью совершенствования профилактической помощи пациентам, имеющих хронические неинфекционные заболевания и факторы риска их развития.

Школы здоровья для пациентов могут представлять собой новые информационно-мотивационные технологии, которые должны обеспечить мотивацию и повышение ответственности пациентов за свое здоровье. Пациентам с хроническими неинфекционными заболеваниями и факторами риска их развития необходимо своевременно и в доступной форме получать информационные материалы по медицинской профилактике в электронном виде.

Целью электронной Школы здоровья является индивидуальное профилактическое консультирование, в результате которого пациент получает необходимые знания по профилактике обострений и навыки по оздоровительным технологиям. Электронная Школа здоровья позволяет повысить охват, доступность и качество медицинской помощи в амбулаторных условиях пациентам, нуждающихся в индивидуальном консультировании по вопросам профилактики заболеваний их рецидивов и осложнений. Для проведения электронной Школы здоровья врачам-терапевтам участковым необходимо своевременно информировать пациентов с хроническими

неинфекционными заболеваниями и факторами риска их развития о необходимости обучению в электронной Школе здоровья. Основной целью предлагаемой новой информационной технологии обучения является влияние на процесс изменения поведения пациента в отношении своего здоровья. Принцип непрерывного предоставления информационных материалов по медицинской профилактике в электронном виде предусматривает воздействие на личность пациента и активизацию его собственных волевых качеств, чтобы сделать больного активным помощником врача в процессе лечения, реабилитации и профилактики. Нужно научить пациента нести ответственность за свое здоровье. Кроме того, активное наблюдение за своим состоянием заставляет пациента осознать необходимость изменения некоторых привычек и образа жизни. Таким образом, процесс совершенствования качества медицинской помощи представляет собой результат взаимодействия двух компонентов: совершенствования системы качества оказания медицинских услуг в амбулаторной медицинской организации и системы качества выполнения врачебных рекомендаций пациентом дома.

Основные критерии эффективности электронной Школы Здоровья:

I. Ближайшие:

- увеличение информированности населения о мерах профилактики заболеваний и сохранения здоровья;
- повышение интереса населения к формированию мотивации к здоровому образу жизни.

II. Отдаленные:

- уменьшение распространенности хронических неинфекционных заболеваний, социально обусловленных заболеваний, а также основных факторов риска их развития;
- улучшение качества жизни, увеличение средней продолжительности жизни, уменьшение показателей первичной инвалидизации населения;
- снижение распространенности вредных привычек.

Одним из основных показателей эффективности электронной Школы здоровья является показатель количества пациентов, прошедших обучение в электронной Школе здоровья. Число пациентов, прошедших обучение в

электронной Школе здоровья по артериальной гипертонии в 2013 г. составило 151 пациент, в 2014 г. составило 597, в 2015 г. – 804, в 2016 г. – 1254 и в 2017 г. – 2106 пациентов. Число пациентов, прошедших обучение в электронной Школе здоровья по бронхиальной астме в 2013 г. составило 20 пациентов, в 2014 г. составило 86, в 2015 г. – 143, в 2016 г. – 182 и в 2017 г. – 202 пациента. Число пациентов, прошедших обучение в электронной Школе здоровья по сахарному диабету в 2013 г. составило 37 пациентов, в 2014 г. составило 163, в 2015 г. – 246, в 2016 г. – 420 и в 2017 г. – 515 пациентов. Общее число пациентов, прошедших обучение в электронной Школе здоровья по артериальной гипертонии, бронхиальной астме, сахарному диабету в 2013 г. составило 208 пациентов, в 2014 г. – 846, в 2015 г. – 1193, в 2016 г 1856 и в 2017 г. – 2823 пациентов.

4.3. Проект «Электронная библиотека для педагогов общеобразовательных организаций».

С целью совершенствования организации медицинской профилактики с детьми школьного возраста на основе информационных технологий разрабатывается электронная библиотека для педагогических работников общеобразовательных организаций, содержащая материалы профилактической направленности для проведения мероприятий (минутки здоровья, классные часы, уроки здоровья и другие занятия) со школьниками различных возрастных категорий, представленные наиболее удобными для восприятия видами информации (мультфильмы, игры, социальные ролики, презентации, и другие формы).

Для реализации данного проекта определена актуальность создания данного ресурса определены необходимые разделы информации и способы ее предоставления путем проведения социологических опросов родителей детей школьного возраста, педагогических работников общеобразовательных организаций, студентов старших курсов медицинского ВУЗа, врачей-педиатров участковых, руководителей медицинских учреждений оказывающих амбулаторную помощь детскому населению, а также проведение SWOT-анализа и экспертной оценки.

Таким образом, создаваемый проект будет способствовать повышению грамотности педагогических работников общеобразовательных организаций и школьников в вопросах формирования здорового образа жизни.

4.4. Проект «Интерактивное министерство»

Проект «Интерактивное министерство» - это дополнительный инструмент, позволяющий привлечь внимание к вопросам мотивации детей к ведению здорового образа жизни всех участников образовательного процесса, повысить открытость и оперативность принятия эффективных решений. Проект реализуется на основе конференцсвязи, которая была создана на базе методических центров в муниципальных образованиях с центральной площадкой в «Областном центре информационных технологий». Используя эту систему, учреждения, подведомственные министерству образования Новосибирской области, имеют возможность организовывать мероприятия с участием, как руководителей образовательных организаций, так и педагогов, учащихся, выпускников и родителей. Направление проекта по приобщению детей и подростков к ведению здорового образа жизни и профилактике заболеваний стартовало в 2020 году, как форма работы в условиях распространения новой коронавирусной инфекции COVID-19, для соблюдения противоэпидемических мер.

В целях повышения информированности населения Новосибирской области о факторах риска развития заболеваний, формирования приверженности к ведению здорового образа жизни среди молодежи, содействия их физическому и интеллектуальному развитию, специалисты ГКУЗ НСО «Региональный центр общественного здоровья и медицинской профилактики» организовали на проекте в рамках Областного родительского лектория «Университет педагогических знаний для родителей» проведение цикла вебинаров по актуальной теме «Дистанционное образование без рисков для здоровья».

За 2020-2021 годы проведены обучающие семинары для родителей, педагогов и психологов: «Актуальные вопросы вакцинопрофилактики детских инфекций», «Современные методы профилактической работы среди детей и родителей», «Чтобы компьютер не стал врагом», «Физическая активность ребенка в период дистанционного обучения». Слушатели активно

подключались к занятиям, задавали вопросы, предлагали интересующие темы для будущих занятий. В проекте «Интерактивное министерство» приняли участие более 3,5 тысяч человек. Работа в проекте продолжается.

4.5. Образовательная программа «Открытый университет Сибири» модуль «Экология личности и здоровье»

«Открытый Университет Сибири» модуль «Экология личности и здоровье» – образовательный проект, призванный расширить границы информационной кампании по санитарно-гигиеническому обучению населения путем объединения ресурсов учреждений культуры города и области. Проект Министерства здравоохранения Новосибирской области реализуется с 2014 г. совместно с Министерством культуры Новосибирской области, Министерства региональной политики Новосибирской области. Информационно-образовательная программа «Открытый университет Сибири» отвечает актуальным запросам населения в сфере образования, сохранения и поддержания здоровья, профилактики различных заболеваний, ведения здорового образа жизни, культуры личности и охватывает разные возрастные группы (учащаяся молодежь, трудоспособная часть населения, пенсионеры). Модуль «Экология личности и здоровье» включает в себя различные формы работы: лекции, онлайн консультации, трансляции, видеоуроки, мастер-классы, конференции, семинары, вебинары, экскурсии, встречи, дискуссионные обсуждения. Видеозаписи встреч размещаются на официальном канале Новосибирской областной научной библиотеки на видеохостинге You Tube. В рамках модуля, ежегодно формируются учебные курсы в соответствии с запросами слушателей. Лекторы регулярно проводят выездные семинары, тренинги, мастер-классы и консультации в филиалах «Открытого университета Сибири» на базе центральных районных библиотек.

Ежемесячно на базе Новосибирской областной научной библиотеки проходят обучающие семинары по разным направлениям медицинской профилактики, ориентированные на формирование у населения медико-социальной активности и мотивации на здоровый образ жизни. Перед населением выступают главные внештатные специалисты министерства здравоохранения. К участию приглашаются различные группы населения, в

зависимости от выбранной тематики занятия. Для желающих участвовать онлайн семинары транслируются в режиме реального времени, можно подключаться и задавать вопросы. Данная форма стала особенно востребованной в период эпидемиологических ограничений 2020-2021 годы.

Видеозаписи мероприятий размещаются на официальном канале Новосибирской областной научной библиотеки на видеохостинге You Tube и информационном портале ГКУЗ Новосибирской области «Региональный центр общественного здоровья и медицинской профилактики» «О здоровье».

За период реализации проекта «Открытый Университет Сибири» модуль «Экология личности и здоровье» проведено 48 обучающих семинаров, 16 тренингов для населения, 54 групповые консультации и 4 мастер-класса. Всего в проекте приняли участие более 18 тысяч человек. Несмотря на длительность проекта, он остается актуальным и востребованным, в том числе в условиях современной эпидемиологической ситуации. На 2021 год реализация образовательных мероприятий проекта продолжена.

4.6. Проект по оснащению информационными видео-пионами государственных медицинских организаций города Новосибирска.

Проект реализуется в Новосибирской области в рамках государственно-частного партнерства по договору социального партнерства с компанией МЕДСИБИНФО с 2017г.

Конструкция видео-пион устанавливается в медицинских учреждениях для демонстрации информации посетителям. На данный момент оборудованием оснащено 30 государственных поликлиник города Новосибирска, участвующих в проекте «Бережливое производство». Видео-пион – это напольная конструкция с вертикально установленным в корпус LCD-дисплеем высокого разрешения, работает автономно по расписанию учреждения. Видео-блок содержит материалы информационно-профилактического характера, разработанные специалистами ГКУЗ НСО «Региональный центр общественного здоровья и медицинской профилактики», департамента социальной политики, пенсионного фонда, ГИБДД, фонда социального страхования, Роспотребнадзора.

Вideo-пион, установленный в холле регистратуры, позволяет решить сразу несколько задач:

- предоставить альтернативу печатной продукции, размещаемой на стенах в медицинских учреждениях. Разработать современный механизм трансляции информационно – просветительских видеоблогов;

- увеличить эффективность от размещения материалов о проведении вакцинации, проведении диспансеризации, ведении здорового образа жизни, профилактики заболеваний и других актуальных материалов;

- оперативно размещать любую необходимую информацию от администрации медицинского учреждения в местах ожидания посетителей. Например, данные об изменении контактов, расписания и навигации.

Компания МЕДСИБИНФО самостоятельно адаптирует информационные ролики в рамках формата видео-пилона по заказу медицинской организации, направляет макеты для размещения, проводит ремонтные и профилактические работы оборудования. Это позволяет администрации медицинской организации получить готовую услугу без временных и финансовых затрат на эксплуатацию оборудования.

5. Мобильные формы работы.

5.1. Передвижные медицинские комплексы.

В целях обеспечения доступности первичной медико-санитарной помощи, включая оказание доврачебной медико-санитарной помощи, проведение профилактических медицинских осмотров и диспансеризации определенных групп взрослого населения, вакцинации, осуществления диспансерного наблюдения, первичной специализированной медико-санитарной помощи, для граждан Новосибирской области, проживающих на территории сельских поселений, организована работа передвижных медицинских комплексов.

Здравоохранение Новосибирской области располагает 27 различными передвижными медицинскими комплексами, от простых флюорографических установок до комплексов, оснащенных рабочим местом фельдшера, лаборанта, акушерки, флюорографическим или маммографическим аппаратами. Такое оснащение позволяет в полном объеме проводить профилактические медицинские осмотры, первый этап диспансеризации определенных групп взрослого населения, диспансерное наблюдение пациентов, имеющих

хронические заболевания, выездные консультации врачей-специалистов. Особую значимость передвижные медицинские комплексы представляют для граждан региона, проживающих в населенных пунктах с численностью населения до 100 человек, где отсутствуют медицинские структуры (фельдшерско-акушерские пункты или здравпункты).

5.2. Мобильный консультативно-диагностический центр.

В составе консультативной поликлиники Государственной Новосибирской областной клинической больницы функционирует мобильный консультативно-диагностический центр для оказания первичной специализированной медико-санитарной помощи.

В рамках реализации регионального проекта «Развитие системы оказания первичной медико-санитарной помощи» национального проекта «Здравоохранение», совершенствования оказания медицинской помощи с использованием мобильных медицинских бригад в 2020 году приобретены 13 передвижных медицинских комплексов.

Ежегодно передвижными медицинскими комплексами выполняется свыше 1000 выездов, медицинскую помощь получают более 34 тыс. жителей Новосибирской области, выполняется более 27 тыс. флюорографических исследований, свыше 12 тыс. лабораторных анализов.

5.3. Мобильный лечебно-профилактический комплекс «Диагностика».

В Новосибирском областном клиническом кожно-венерологическом диспансере с июня 2019 года организована выездная работа врачебно-сестринской бригады на базе транспортного средства Форд (мобильного лечебно-профилактического комплекс МЛПК «Диагностика»).

Целью работы мобильной бригады является повышение доступности квалифицированной медицинской помощи по профилю «дерматовенерология» населению в отдаленных и труднодоступных районах города Новосибирска и Новосибирской области.

Основными задачами работы мобильной бригады являются:

- своевременное выявление ИППП, ВИЧ-инфекции;
- консультирование пациентов с заболеваниями кожи из отдаленных и труднодоступных районов города Новосибирска и Новосибирской области;

- раннее выявление онкологических заболеваний кожи и направление пациентов на дообследование к врачу-онкологу;
- выявление пациентов, нуждающихся в проведении дообследования и лечения на базе ГБУЗ НСО «Новосибирский областной кожно-венерологический диспансер»;
- проведение мероприятий по профилактике ИППП, ВИЧ-инфекции в ключевых группах.

Всего с начала работы тест-мобиля было выполнено 123 выезда в районы города Новосибирска и Новосибирской области (Колыванский, Мошковский, Новосибирск сельский, Искитимский районы).

Специалистами диспансера в 2019 году осмотрено 4326 человек, из них сельского населения – 1293, детей 0-17 лет – 61. Направлен к онкологам с подозрением на злокачественные новообразования кожи -71 человек.

В 2020 году всего сделано 49 выездов, проведено 9064 исследования, что на 15,6% меньше, чем в 2019 году, из них 3082 дерматоскопии, что на 29% больше, чем в 2019 году. В 2020 году осмотрено 3911 (2692 городских, 1219 – сельских) на 9,6% пациентов меньше, чем в 2019 году. Пациентов с впервые выявленным заболеванием – 173 (на 74% больше, чем в 2019 году). Направлен к онкологам с подозрением на злокачественные новообразования кожи - 12 человек.

За 1 квартал 2021 года сделано 26 выездов. Осмотрено 1914 человек, из них 568 сельских жителей, детей 0-17 лет 21человек. Проведено 4568 исследований, из них дерматоскопии 1914. Направлены к онкологам с подозрением на злокачественные новообразования кожи – 7 человек.

5.4. Мобильные пункты тестирования на ВИЧ-инфекцию и гепатит С

С 2018 года жители Новосибирска и Новосибирской области могут пройти бесплатное анонимное тестирование на ВИЧ-инфекцию и гепатит С на базе мобильных пунктов тестирования (Тест-мобилей) с использованием экспресс-тестов, до- и послетестовым консультированием.

Телефонная информационная служба 209-02-18 принимает вопросы по основным аспектам профилактики и жизни с ВИЧ. Служба работает по 12 часов, 7 дней в неделю.

Проект реализуется при поддержке Министерства здравоохранения Новосибирской области, ГБУЗ НСО «Городская инфекционная клиническая больница №1» подразделение «Центра по профилактике и борьбе со СПИД» и Новосибирской региональной общественной организации «Гуманитарный проект». По итогам работы с 2019 года состоялось 1488 выездов, было проконсультировано 11477 человек.

С 4 по 7 мая 2021 года в 8 крупных торгово-развлекательных центрах города Новосибирска состоялась акция «Заботимся о здоровье вместе», организованная министерством здравоохранения Новосибирской области при поддержке министерства промышленности, торговли и развития предпринимательства Новосибирской области. В период проведения Акции работали 16 передвижных мобильных комплексов, таких как «Комплекс передвижной медицинский для оказания первичной медико-санитарной помощи», «Комплекс лечебно-диагностический подвижной», «Комплекс передвижной медицинский, включающий флюорограф и маммограф», «Передвижной флюорограф», «Тест-мобиль». Организацию и проведение обследования, вакцинацию и консультирование граждан осуществляли специалисты 20 медицинских организаций города Новосибирска и области. За период проведения акции 1960 человек вакцинировано против новой коронавирусной инфекции (Covid-19) и 6 человек против клещевого энцефалита, 703 человека прошли профилактический медицинский осмотр и 1 этап диспансеризации. Проведены отдельные обследования: маммография - 459 женщин, флюорография - 1172 человека, дерматоскопия - 115 человек. Обследовано на ВИЧ – 81 человек, на гепатит – 33 человека. Дополнительно проведено 659 исследований, в том числе электрокардиография, определение глюкозы и холестерина в крови, измерение внутриглазного давления. 2104 человека приняли участие в анкетировании на выявление возможных онкологических заболеваний и риска развития сахарного диабета. Активное участие в анкетировании приняли волонтеры Новосибирского медицинского колледжа и лицея № 22. Волонтеры помогали участникам заполнить анкеты, раздавали информационные материалы и отвечали на вопросы. Во время акции населению выданы профилактические информационные материалы: о диспансеризации, раннем выявлении и профилактике онкологических заболеваний и

сахарного диабета, о правилах измерения артериального давления, о методах борьбы с курением, о необходимости контроля уровня глюкозы и холестерина крови, о первых признаках инсульта и инфаркта и тактике действий при неотложных состояниях, профилактике ВИЧ-инфекции и другие, всего 30 видов, количеством 100 тыс. экземпляров.

Раздел 3. Оценка социальной значимости

- 3.** Эффективная реализация целей и задач национальных проектов «Здравоохранение», «Демография».
- 4.** Создание современной системы коммуникаций в сфере здравоохранения и социальной поддержки с жителями города Новосибирска и Новосибирской области
- 5.** Сохранение и укрепление здоровья жителей Новосибирской области, повышение качества их жизни.
- 6.** Повышение доступности и качества здравоохранения и социального обслуживания населения.
- 7.** Реализация концепции «Единого цифрового пространства».
- 8.** Реализация единой системы мониторинга и контроля за состоянием здоровья граждан.
- 9.** Повышение эффективности использования и развития имеющихся кадровых и материальных ресурсов системы здравоохранения и социальной поддержки населения.
- 10.** Развитие потенциала муниципальных органов управления, оптимизация межведомственного и межсекторного взаимодействия, консолидация управлеченческой структуры в целостную многоуровневую систему с целью актуального взаимодействия.
- 11.** Автоматизация и унификация отраслевых процессов взаимодействия

Раздел 4. Экономика проекта.

Финансирование проекта осуществляется за счет средств бюджетов всех уровней: федерального, областного (бюджет Новосибирской области) и

местного (бюджет города Новосибирска), взаимодействия с общественными объединениями, коммерческими и некоммерческими социально-ориентированными организациями в рамках договоров социального партнерства.

Раздел 5. Результаты реализации.

Успешная реализация федеральных национальных проектов «Здравоохранение», «Демография», «Создание единого цифрового контура» в Новосибирской области, дистанционных и социальных проектов в 2020 году обеспечила повышение доступности и качества оказания медицинской помощи населению.

Раздел 6. Возможность тиражирования.

Учитывая успешный опыт внедрения и реализации проекта в Новосибирской области, он может тиражироваться как комплексная управленаческая модель, а также каждое отдельное направление проекта может применяться самостоятельно. Тиражирование может осуществляться как на уровне муниципалитета, так и на уровне субъекта Российской Федерации, в том числе при реализации задач национальных проектов.

Для обеспечения эффективности результатов тиражирования опыта внедрения коммуникационных проектов в области здравоохранения и социальной помощи потребуется использование межведомственного подхода и интеграции различных ресурсов региона.

