

Конкурсна робота

КП «Центр первинної медико- санітарної допомоги

Костянтинівської міської ради»

«Щеплення об'єднує Донеччину»

Номінація

«Об'єднує турботою»- сервіс

вакцинації без бар'єрів

Вікторія ХАРЧЕНКО

Вступ

Сучасна система охорони здоров'я має бути орієнтована насамперед на людину. Вакцинація — один із найефективніших способів профілактики захворювань, однак навіть сьогодні багато людей стикаються з бар'єрами: складний запис, недостатня інформація, страхи та незручний маршрут до послуги.

Проект «Об'єднує турботою» пропонує створення сервісу вакцинації без бар'єрів, де головна цінність — комфорт, довіра та доступність для кожного пацієнта. Наш Центр було засновано 01.01.2012 році, до повномасштабного вторгнення Росії в Україну у складі нашого Центру було 8 амбулаторій, де обслуговувалось близько 53000 дорослого та дитячого населення Костянтинівської ОТГ, три з яких знаходились сільській місцевості, а також три ФП(фельдшерські пункти) для доступності населення отримання первинної медичної допомоги. З ціллю профілактики інфекційних хвороб, що можна запобігти шляхом вакцинації в Центрі було впроваджено в роботу та працювала зручна, доступна система вакцинації де працювало 8 постійних пунктів щеплень, 3 тимчасових пунктів щеплення, а також було сформовано 5 мобільних бригад щеплення

15.09.2025 року у зв'язку активними бойовими діями на території Костянтинівської ОТГ діяльність амбулаторій було тимчасово припинено, та прийнято рішення створення нової амбулаторії у місті Дніпро куди було переміщено значна кількість внутрішньо переміщених осіб з числа Костянтинівської ОТГ, де першочерговим завданням було робота постійного пункту щеплення для профілактики населення від інфекційних хвороб

МІСІЯ нашого Центру :Завжди бути поруч з пацієнтами.

Команда професіоналів Центру працює задля збереження здоров'я родин та кожної людини окремо

Для надання якісних і неперервних послуг у Центрі було створено систему вакцинації

МЕТА системи:

Основні принципи сервісу

1. Доступність для кожного

- безбар'єрний доступ для людей з інвалідністю;
- мобільні пункти вакцинації (виїзні бригади);
- гнучкий графік (вечірні та вихідні години);
- можливість отримати послугу поруч із домом.

Всі амбулаторії нашого Центру оснащені згідно потреб інклюзивності та доступності, матеріально-технічна оснащеність дозволяє швидко та якісно створювати мобільні пункти, гнучкий графік навчених та обізнаних працівників дозволяє робити щеплення у зручний час та поруч з місцем проживання, перебування пацієнтів

2. Зручний маршрут пацієнта

Простий і зрозумілий шлях:

1. Отримання інформації
2. Онлайн або офлайн запис
3. Нагадування про візит
4. Швидке обслуговування без черг
5. Після вакцинальний супровід

Кожен етап мінімізує стрес і втрату часу. Сторінки в соціальних мережах Facebook, Instagram, Telegram нашого Центру дозволяє більш якісно розповсюджувати інформацію про вакцинацію. Співробітники та система роботи Контакт Центру дозволяє своєчасно нагадувати, запрошувати на візит, швидко обслуговувати пацієнтів без черг

3. Простий запис

- онлайн-запис через Контакт - центр;
- запис через медичних працівників команд ПМД;
- телефонна лінія для людей без доступу до інтернету;
- можливість обрати зручний час і місце

Амбулаторії оснащені засобами телефонного зв'язку, працює гаряча лінія, медичні працівники гарячої лінії навчені правилам медичної етики та володіють інформацією про імунобіологічні препарати(назва, виробник, терміни зберігання, умови зберігання, технікою введення, спостереження, побічними реакціями)

4. Система нагадувань

- SMS або повідомлення в месенджерах;
- нагадування про наступні дози;
- персоналізований календар щеплень;
- повідомлення про доступність вакцин.

Медичні працівники практик ПМД розробили внутрішню систему нагадування про стани пацієнтів, обстеження та лікування, що дозволяє швидко і якісно отримати інформацію про пацієнта у своїх базах даних.

5. Зрозуміле інформування

- прості пояснення без складної медичної термінології;
- візуальні матеріали (інфографіка, відео);
- відповіді на поширені запитання;
- боротьба з міфами про вакцинацію.

Наглядові матеріали, ролики через соціальні сеті дозволяють поширювати інформацію боротися з міфами про вакцинацію, емпатія, зрозуміле спілкування з пацієнтами викликає довіру у пацієнтів.

6. Дружній сервіс

- привітний і підготовлений персонал;
- повага до пацієнта та його вибору;
- комфортні умови в пунктах вакцинації;
- індивідуальний підхід (особливо для дітей і літніх людей).

Створений сервіс очікування (зручні диванчики для очікування, дитячі ігрові майданчики, перегляд мультиплікаційних фільмів в залах очікування та перегляд роликів про вакцинацію), приємне дружнє спілкування командою нашого Центру дозволяє індивідуально підходити до потреб літніх людей та дітей

Інноваційні рішення, планується створити

- єдиний цифровий кабінет пацієнта;
- інтеграція з медичними системами;
- QR-картка вакцинації;
- чат-бот для консультацій;
- можливість оцінити сервіс і залишити відгук.

Наша команда працює над розробкою системи Єдиного цифрового кабінету пацієнта для інтеграції з медичними інформаційними системами

Рішення для підвищення прихильності до щеплень

- інформаційні кампанії з реальними історіями;
- партнерство зі школами, роботодавцями, громадами;
- заохочення (наприклад, бонуси або сертифікати);
- підтримка лікарів як ключових комунікаторів довіри;
- психологічна підтримка для людей зі страхом

Розроблений план виїзних бригад щодо заохочення пацієнтів до вакцинації за підтримкою благодійних і гуманітарних організацій «Червоний Хрест» та «Проджет Хоуп»

Очікувані результати

- збільшення рівня вакцинації населення;
- зниження захворюваності;
- підвищення довіри до системи охорони здоров'я;
- формування культури профілактики.

Висновок:

Сервіс вакцинації без бар'єрів — це не лише про медичну послугу. Це про турботу, доступність і довіру. Проєкт «Об'єднує турботою» демонструє, що сучасна медицина може бути не лише ефективною, а й людяною.

Так було





Так зараз







