

УСПІШНІ ЗМІНИ У СФЕРІ ПОКРАЩЕННЯ ЯКОСТІ У МИКОЛАЇВСЬКІЙ ОБЛАСТІ



Зміна: Організація нагадувань пацієнтам через СМС, листи і телефонні дзвінки

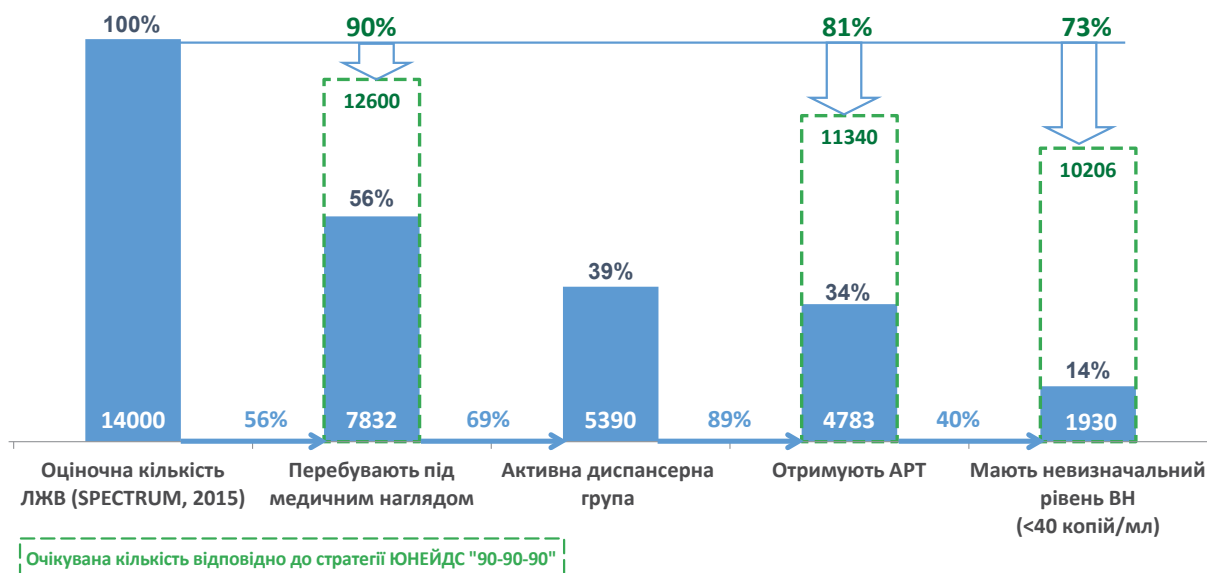
Прогалина: Залучення до медичної допомоги

Опис проблеми і завдання щодо покращення

За офіційними оцінками, станом на 1 січня 2016 року в Миколаївській області 14 000 осіб жили з ВІЛ, у тому числі 7 800 осіб (56%) перебувають на обліку в службі СНІДу області, і лише 5 400 осіб (39%) регулярно відвідують центр СНІДу та сайти АРТ для обстеження. За підтримки Проек-

ту РЕСПОНД дев'ять команд з покращення якості, до складу яких увійшли співробітники сайтів АРТ, лікарі-спеціалісти, працівники служби ПМД та представники НУО, розпочали заходи з покращення якості, щоб до березня 2017 року залучити до медичної допомоги 73% ЛЖВ (які, за визначенням, повинні були перебувати на обліку у службі СНІДу та регулярно відвідувати лікаря).

Миколаївська область, станом на 01.01.2016 р.



Системні питання та протестовані зміни

На думку місцевих команд з покращення якості в Миколаєві, однією з основних причин недостатнього залучення до медичної допомоги було те, що пацієнти забували при призначений час відвідання лікарів. Це відбувалося внаслідок відсутності подальшого спостереження з боку сайту АРТ та наявності інших пріоритетів у житті пацієнтів. Для вирішення цього питання місцеві команди з покращення якості розробили кілька комунікаційних заходів та перевірили їхню ефективність на сайтах АРТ. Ці заходи включали надсилення пацієнтам СМС-повідомлень і листів або телефонні дзвінки до них. Заходи були спрямовані на пацієнтів, які отримали позитивні результати тестування, але не стали на облік, а також на тих пацієнтів, які перебували на обліку, але не відвідували лікарів для подальшого обстеження хоча б раз на рік.

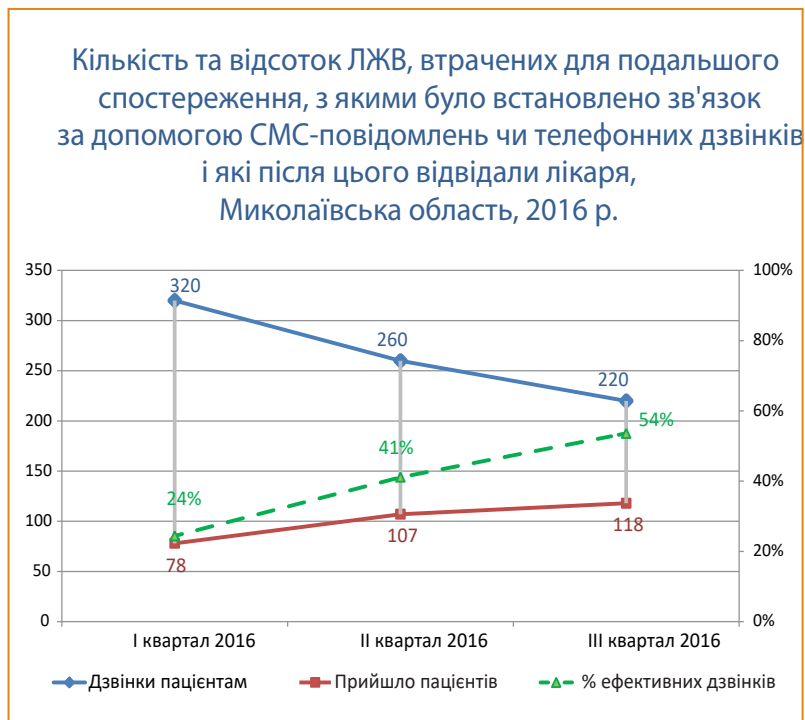
Для впровадження цих змін місцеві команди з покращення якості спочатку склали перелік з іменами і телефонними номерами пацієнтів, втрачених для подальшого спостереження (тобто тих, які не перебували на обліку чи пропускали візити до лікаря). Після цього команди з покращення якості розробили текст для СМС-повідомлень і телефонних дзвінків, щоб запобігти випадковому розкриттю конфіденційної інформації у випадку, якби інша людина прочитала таке повідомлення чи відповіла на дзвінок. Потім медичні працівники чи соціальні працівники НУО (у разі їх наявності) надсилали ці повідомлення пацієнтам для нагадування про наступний візит до лікаря. Останнім заходом для впровадження цієї зміни стало постійне оновлення переліку пацієнтів, втрачених для подальшого спостереження.

Масштаби заходів з покращення

Всі дев'ять сайтів АРТ в Миколаївській області впроваджували ці зміни. Кожен сайт адаптував зміни відповідно до власних ресурсів: працівники 6 сайтів надсилали СМС-повідомлення, працівники 3 сайтів дзвонили пацієнтам на мобільні телефони, а ще один сайт розсилав їм листи на додаток до дзвінків.

Заходи з покращення: опис та результати

Прогалина в залученні до медичної допомоги відстежувалась щоквартально за допомогою лінійного графіка, який показував кількість надісланих повідомлень чи зроблених дзвінків та кількість клієнтів, які відвідали лікаря після таких нагадувань. На графіку нижче відображено ефективність СМС-повідомлень і телефонних дзвінків за певний проміжок часу.



Засвоєні уроки і наступні кроки

Зміни, впроваджені в Миколаївській області, сприяли зменшенню прогалини у кількості людей, залучених до ВІЛ-послуг, або за рахунок їх взяття на облік, або завдяки тому, що вони знову почали відвідувати лікаря для обстеження хоча б раз на рік. Як показано на графіку нижче, кількість ЛЖВ, які перебувають на обліку в обласній службі СНІДу в 2016 році, після впровадження цих змін перевищувала середні показники 2015 року. Кількість людей, взятих на облік у 2016 році, значно перевищила кіль-

кість людей, які отримали позитивний результат тестування, оскільки значний відсоток таких осіб повернувся до подальшого спостереження в медичних закладах.

Для офіційного затвердження послуги телефонних нагадувань було оновлено форму інформованої згоди, до якої було додано пункт

про подальшу можливість надсилання СМС-повідомлень і телефонних дзвінків всім уперше виявленим ЛЖВ. Вартість мобільних послуг залишається однією з проблем для офіційного застосування цього підходу, оскільки наразі ці витрати відшкодовуються окремим надавачем послуг Проектом РЕСПОНД.

Кількість пацієнтів, які отримали позитивний результат скринінгу на ВІЛ та були зареєстровані в службах СНІДу, Миколаївська область, 2015-2016 рр., по кварталах

Динаміка вивлення ВІЛ-позитивних осіб та взяття на диспансерний облік, 2015–2016 рр.

Миколаївська область, 9 сайтів АРТ

