Примеры реализации проектов в социальной сфере на платформе Microsoft

Ахмедова Диана,
Менеджер по работе с учреждениями здравоохранения и социальной сферы
ООО Майкрософт Рус
i-diakhm@microsoft.com

Пятая ежегодная конференция
Государство в XXI веке
Решения Microsoft для государственных организаций

Социальные сервисы и общественное здравоохранение

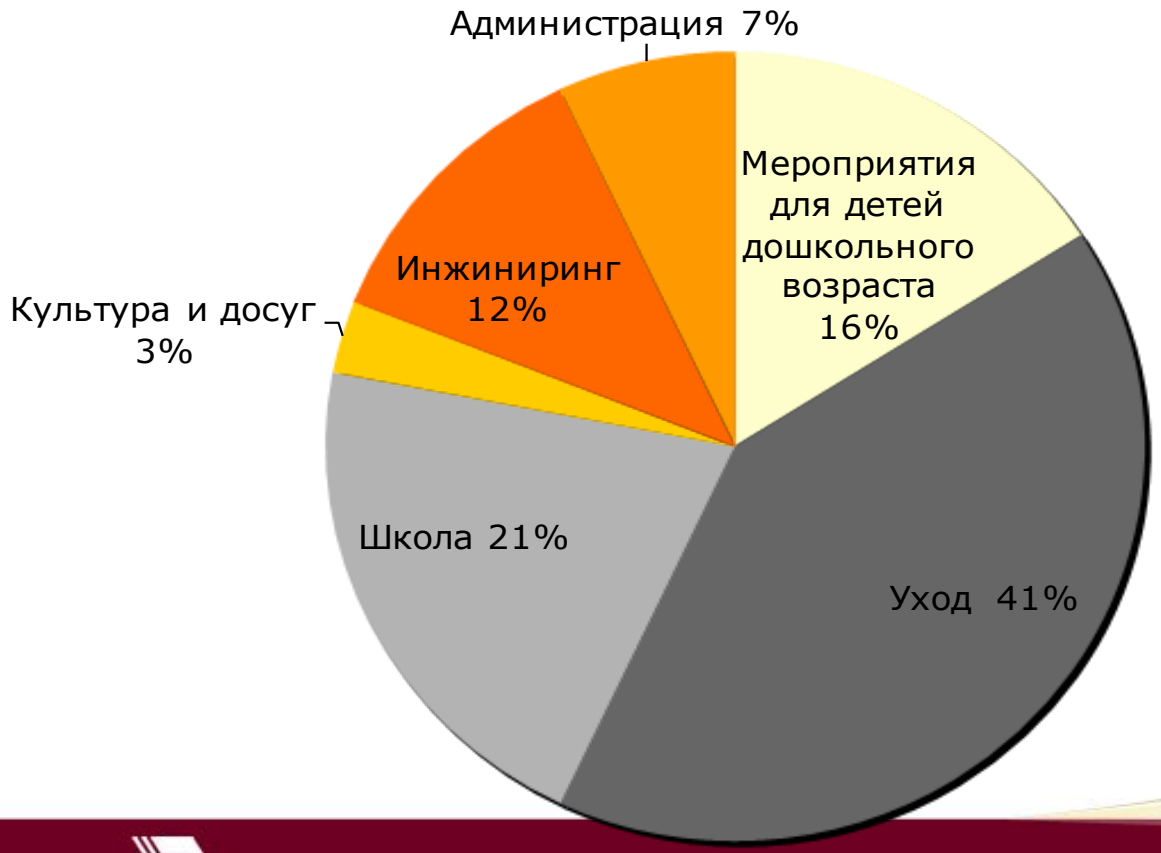
- Социальные сервисы тесно связаны с понятием «общественного здравоохранения»

- Общественное здравоохранение - это сектор здравоохранения, включающий в себя необходимый уход вне госпитализации, охватывающий целый спектр услуг, предоставляемых государственными учреждениями, благотворительными, частными и другими организациями:
- Формы оказания услуг:
  - уход за престарелыми,
  - уход на дому
  - в дневных центрах по уходу за больными и престарелыми
  - уход за больными и инвалидами
  - уход за психически-больными лицами
  - лицами, злоупотребляющими алкоголем и наркотиками

Общемировые тенденции

Рынки общественного здравоохранения и ухода за людьми старшего возраста - самые быстрорастущие рынки в мире, рост которых вызван высокими темпами старения населения и развитием медицинской науки.

Работники, занятые на государственной службе



Шведская Ассоциация органов местной власти и регионов

Расходы

Шведская Ассоциация органов местной власти и регионов

… и за пределами Европы - Китай

- Правительство предоставляет уход за 0,8% престарелых людей и поставило себе целью увеличить их число до 1,2%
- В 2008 г. количество пожилых людей старше 60 лет составляло 153 миллиона человек. До 2020 г. количество пожилых людей в Китае вырастет до 248 миллионов, а к 2050 г. - превысит 400 миллионов человек
- Китай создает наибольшие в мире лечебные городки, которые призваны удовлетворить растущий спрос на такого рода объекты

Международные тенденции в сфере общественного здравоохранения и ухода в рамках местного сообщества

- Большой рост количества организаций, оказывающих услуги по уходу
- Существенный рост старения населения
- Большое увеличение стоимости услуг по уходу
- Рост занятости на рынке ухода за престарелыми и инвалидами
- Внимание правительств всего мира сосредоточено на пересмотре региональных и национальных систем общественного здравоохранения с учетом принципа "непрерывности ухода"
- Великобритания, Ирландия, Австралия и многие другие страны стремятся создать национальную систему общественного здравоохранения

Международные тенденции

Централизованный уход	Децентрализованный уход
Пациент	Клиент
Лечение	Уход
Госпитализация	Дистанционное лечение
Крупные учреждения	Учреждения интернатного типа/Интернат-деревни/Интернат-городки
Государственные ассигнования	Частные лица, Благотворительность, Государственные
Канцелярская работа	Уход, основанный на применении новых технологий
План по ухода за пациентом	Выводы/результаты

Задачи

- Темпы роста демографических изменений
- Невозможность передавать данные о гражданах в рамках секторов по уходу
- Недостаточная интеграция систем
- Быстрое усложнение системы
- Многообразие систем с ограниченным обменом данными
- Миллиарды долларов тратятся на компьютеризированные/электронные/административные системы учета пациентов и.т.д.

Что необходимо?

- Информационные системы для обработки и отчетности информации в секторах оказания ухода и бизнес-процессов
- Информационные системы, объединящиеся с уже существующими информационными и другими системами
- Информационные системы, обеспечивающие электронную передачу данных о пациенте по системам
- Информационные системы, представляющие "полезную" информацию

Задачи эффективных систем

- Снижение расходов
- Повышение производительности труда персонала
- Улучшение контроля за работой персонала
- Отслеживание ключевых показателей эффективности и результатов
- Повышение эффективности
- Снижение объемов канцелярской работы
- Соблюдение законодательных норм

- Оптимизация рабочего процесса
- Экономия времени занятости персонала
- Повышение качества
- Оптимизация процессов
- Улучшение связи
- Создание внутренних стандартов

Цели проектов

- повысить качество и доступность государственных услуг, предоставляемых гражданам, упростить процедуры и сократить сроки их оказания, снизить издержки граждан и учреждений, связанные с получением государственных услуг, а также способствовать внедрению единых стандартов обслуживания;
- повысить качество административно-управленческих процессов;
- совершенствовать систему информационно-аналитического обеспечения принимаемых решений на всех уровнях вовлеченных учреждений и организаций, обеспечить оперативность и полноту контроля за результативностью деятельности учреждений.

Как достигнуть целей?

Достижение целей

- Единая централизованная служба приема и обработки заявок:
  - взаимодействие с заявителями, другими учреждениями\ведомствами
  - эффективное распределение ресурсов, мониторинг загрузки, сокращение очереди ожидания
  - Аналитика показателей работы учреждения

Функциональные возможности

- видеть полноценную картину работы с гражданами, историю взаимоотношений – от первого обращения до исполнения запросов
- вести реестр граждан, легко управлять личными карточками обслуживаемого контингента
- повысить эффективность использования ресурсов, оптимизировать их использование, снизить время ожидания и т.д.
- легко получать статистику по типам и видам обращений, срокам обработки, загрузки ресурсной базы и т.д.

Функциональное решение задач

Работа с обращениями граждан

- Сбор, хранение, систематизация информации о гражданах
- Регистрация заявок и обращений граждан, полученных из различных источников: лично, телефон, Интернет, почта/факс, электронная почта.
- Организация личного кабинета гражданина (на портале службы\ведомства)
- Маршрутизация обращения
- Мониторинг текущего состояния обработки обращений
- Выявление «узких мест» в работе службы
- Информирование граждан
- Настройка автоматического формирования запросов в смежные учреждения
- Автоматическая система нотификации

Функциональное решение задач

- **Управление ресурсами учреждения**

  - Ведение реестра доступных ресурсов
  - Оптимизация использования доступных ресурсов
  - Мониторинг и управление списками ожидания
  - Подключение справочников и классификаторов
  - Формирование планов приема граждан

Функциональное решение задач

- **Информационно-аналитическое обеспечение**

  - Формирование отчетности и аналитики по работе с гражданами
  - Хранение электронных копий документов
  - Ведение базы знаний
  - Автоматизированное формирование системой для сотрудников предложений по обслуживанию граждан

Microsoft

Примеры: мировая практика

Департамент по делам умственно-отсталых и лиц с дефектами развития штата Нью-Йорк

Microsoft

NYS Office of Mental Retardation & Developmental Disabilities
Putting People First

- 14 подразделений
- Функции:
  - Диагностика наличия порока развития (аутизм, церебральный паралич, эпилепсия, олигофрения)
  - Обслуживает 135 тысяч человек с 2004 года
  - Персональная программа развития пациента
  - Система обслуживания индивидуализирована

- Старая система:
  - Разработана 30 лет назад
  - 120 тысяч профайлов, запросы
  - 240 тысяч документов в год
  - Длительность обработки документов
  - ОШИБКИ

Департамент по делам умственно-отсталых и лиц с дефектами развития штата Нью-Йорк

NYS Office of Mental Retardation & Developmental Disabilities
Putting People First

Требования к новой системе

Функциональные:

- Ведение карточек пациентов
- Ведение истории взаимоотношений с пациентами
- Полная автоматизация процесса обработки обращений пациентов

Технические:

- Дружественный интерфейс
- Легкая интеграция с ИТ-инфраструктурой

Общего характера:

- Сжатые сроки
- Ограниченные ресурсы
- Доступность специалистов для технической поддержки

Департамент по делам умственно-отсталых и лиц с дефектами развития штата Нью-Йорк

NYS Office of Mental Retardation & Developmental Disabilities
Putting People First

Решение:

- система на основе **Microsoft Dynamics CRM.**

Достигнутые результаты:

- Снижение времени обработки обращения – в 2 раза
- Повышение точности назначений пациентам
- Повышение уровня лояльности граждан
- Повышение прозрачности деятельности организации, как для пациентов, так и для руководства, смежных организаций и вышестоящего органа.

Torbay Care Trust

Torbay NHS Care Trust

Microsoft

- Учреждение здравоохранения и социальной защиты (опекунство пожилых людей).
- г. Торбэй - 140 000 человек
- Проблема:
  - Отсутствие единого источника достоверной информации о проблемах пациента (анамнез)
- Задача:
  - Создание единой службы оказания медицинских и социальных услуг

Torbay Care Trust

Torbay Care Trust –

- единая точка входа для человека:
  - 1 телефонный номер
  - 1 координатор
- 1300 сотрудников:
  - Патронажные медработники
  - Сотрудники служб соцзащиты
- Принцип распределенного размещения сотрудников

Torbay Care Trust

Torbay NHS Care Trust

Microsoft

Программное решение

<u>«Как было»</u>:

- Наличие нескольких самописных систем, списки в Excel
- Отсутствие единой автоматизированной системы

<u>«Как стало»</u>:

- Единое, централизованное приложение на платформе Microsoft Dynamics CRM

Результаты

- Повышение производительности труда
- решение вопросов здесь и сейчас
- Повышение удовлетворенности сотрудников за счет снижения трудоемкости работы
- Привлечение новых пациентов
- Повышение качества данных, минимум на бумаге

Другие примеры

Решение для муницип.структур Великобритании (Careworks):

- Портальное решение (Microsoft Office Sharepoint Server) для пожилых людей, инвалидов, хронически больных:

1 - Medway Council – услуги по уходу 10 тыс людей старше 18 лет – дети, инвалиды.

2 - Reading Borough Council – в Лондоне – обслуживает 150 тыс. чел.

3 - West Berkshire Council – 450 тыс. чел – инвалиды, дети, пожилые, люди с психическими расстройства.

CareDirector

Welcome to CareDirector - Windows Internet Explorer

http://www.caredirector.local/

Welcome to CareDirector

Search

Browse Knowledgebase

Contoso
Citizens Service Platform

Change display A A A

You are not logged in.

Home | My CareDirector | About Us | News | Contact Us

You are Home

Welcome to CareDirector

Am I Eligible?

Councils provide funding for some people's adult social care support. Fill out our brief assessment form to see if you might be eligible for support.

Login

Email:

Password:

Submit Forgot Details?

What is CareDirector

CareDirector has been created to empower people so that they can take control of their lives. CareDirector allows you to tell us about your own care needs and what you want to achieve. It will tell you how much money is available for you to spend. It provides you with tools to exercise choice and control over your support.

CareDirector works using a 5-step plan

Step 1 - My Needs

Assess what your current needs

Step 2 - My Money

See what money is available for your

Step 3 - My Plan

List your needs and what you want to achieve.

Step 4 - My Life

Get the support you need, keep in touch with your support

Step 5 - My Feedback

Reviewing your care, your needs and your

Done

Internet

100%

ВЫВОДЫ

Microsoft

Спасибо за внимание!