PATIENT TRASPORTATION SERVICE

СЕРВІС ТРАНСПОРТУВАННЯ ПАЦІЄНТІВ

Стандартна операційна процедура



Київ – 2024

1. Зміст

1. Зміст 2
2. Вступ 3
3. Нормативні засади 3
4. Мета створення сервісу транспортування пацієнтів 3
5. Завдання та функції сервісу транспортування пацієнтів 3
6. Принципи роботи сервісу транспортування пацієнтів 4
7. Фаховий склад, сфери відповідальності фахівців та функціональні обов'язки 4
Вимоги до диспетчера 4
Вимоги до водія 5
8. Вимоги до транспортних засобів 6
9. Опис процесу функціонування сервісу транспортування пацієнтів 6
10. Технічний підхід 7

2. Вступ

Міжнародна неприбуткова організація «Pact Inc.», що є одним з виконавців в межах міжнародної технічної допомоги проєкту USAID «Інновації для подолання ВІЛ» в Україні, у зв'язку з розширенням сфери діяльності, впроваджує сервіс транспортування пацієнтів в рамках напрямку "Відновлення доступу до медичних послуг ".

У рамках активностей заплановано заходи, спрямовані на покращення та відновлення доступу до медичних та психосоціальних послуг у деокупованих та віддалених територіальних громадах Житомирської, Київської та Чернігівської областей.

Ця стандартна операційна процедура визначає порядок організації роботи сервісу транспортування пацієнтів (СТП) з метою надання ефективної та компетентної медичної допомоги, забезпечення психологічної та соціальної підтримки населенню обраних громад.

3. Нормативні засади

У своїй діяльності СТП керується положеннями законодавства України, зокрема, Законами України "Основи законодавства України про охорону здоров'я", "Про дорожній рух", "Про безпеку дорожнього руху", "Про страхування", "Про захист персональних даних" "Основи соціальної захищеності осіб з інвалідністю", "Про забезпечення прав і свобод внутрішньо переміщених осіб" та іншими актами законодавства.

4. Мета створення сервісу транспортування пацієнтів

Мета створення СТП полягає у забезпеченні доступного, безпечного та ефективного транспортування клієнтів до закладів охорони здоров'я. Основні цілі СТП:

1. **Підвищення рівня доступу медичних послуг:** допомога клієнтам, які через різні обставини не можуть самостійно дістатися до закладу охорони здоров'я.
2. **Забезпечення регулярного лікування:** надання можливості клієнтам регулярно відвідувати заклади охорони здоров'я для необхідних процедур та консультацій, особливо важливо для осіб, які потребують постійного медичного спостереження.
3. **Зниження навантаження на сім'ю та опікунів:** зменшення тягаря та витрат часу, які сім'я та опікуни витрачають на перевезення хворих.
4. **Підвищення якості життя:** забезпечення комфортабельного та безпечного способу транспортування до закладів охорони здоров'я, що матиме позитивний вплив на загальний стан здоров'я та благополуччя.
5. **Ефективне використання медичних ресурсів:** покращення координації між закладами охорони здоров'я та пацієнтами.

5. Завдання та функції сервісу транспортування пацієнтів

Основні завдання:

1. Організація та координація безпечного транспортування клієнтів до закладів охорони здоров'я, забезпечення доступності транспортних послуг для людей з інвалідністю та маломобільних груп населення.
2. Взаємодія з закладами охорони здоров'я та мобільними медичними командами, в тому числі підтвердження візитів та вирішення екстрених ситуацій.
3. Адаптація до умов діяльності на території деокупованих та віддалених громад з урахуванням регіональних особливостей, інфраструктурних обмежень тощо.

Функції:

1. Розробка та виконання логістичних планів для ефективного транспортування клієнтів, оптимізація маршрутів;
2. Ведення обліку всіх транспортних поїздок, моніторинг якості послуг. Підготовка звітів для донорів та керівництва;
3. Забезпечення дотримання стандартів безпеки під час транспортування. Проведення регулярних перевірок транспортних засобів;
4. Навчання водіїв та диспетчерів для підвищення рівня обслуговування та безпеки. Проведення тренінгів з підвищення професійних навичок;
5. Ведення активної комунікації з клієнтами та закладами охорони здоров'я. Вирішення запитів та скарг, розгляд звернень клієнтів;
6. Гнучке реагування на змінні умови в обраних громадах. Підтримка стійкості та готовності до екстрених ситуацій.

6. Принципи роботи сервісу транспортування пацієнтів

1. **Безпека пацієнта**: для транспортування клієнтів можуть використовуватися тільки транспортні засоби, які відповідають стандартам безпеки і мають необхідне обладнання: засоби для фіксації під час транспортування, аптечки тощо.
2. **Підготовлений персонал**: кваліфікований та підготовлений персонал, який може надавати першу медичну допомогу та взаємодіяти з пацієнтами в складних станах.
3. **Ефективна система координації**: диспетчерська служба для реагування на виклики/замовлення, розміщення транспорту та координації маршрутів, вирішення непередбачених ситуацій, пов'язаних з оперативною заміною транспорту, маршруту тощо.
4. **Партнерство із закладами охорони здоров'я**: транспортування клієнтів у заклади охорони здоров'я відповідно до потреб клієнтів та можливостей закладів охорони здоров'я.
5. **Використання технологій**: сучасна система виклику, маршрутизації, слідкування та обліку виїздів.
6. **Система документації та звітності**: відстеження інформації про транспортування клієнтів, виклики, витрати тощо.
7. **Регулярна перевірка та обслуговування транспортних засобів**: регулярні перевірки та технічне обслуговування транспортних засобів, щоб гарантувати їхню надійність та безпеку.
8. **Комунікація та взаємодія з клієнтами**: система комунікації з клієнтами та їхніми родинами для забезпечення зручності та відчуття підтримки.
9. **Соціальна відповідальність**: розбудова СТП з урахуванням соціальної відповідальності, принципів інклюзивності та доступності для всього населення. Життя та здоров'я клієнтів під час транспортування має бути застраховане.

7. Фаховий склад, сфери відповідальності фахівців та функціональні обов'язки

Команда СТП складається з професіоналів різних сфер, які забезпечують ефективну роботу сервісу. До складу команди можуть входити: диспетчери, логісти, водії, ІТ-фахівці та адміністративний персонал. Залежно від специфіки та масштабу СТП можуть залучатися додаткові спеціалісти. Вимоги до основних фахівців СТП наведено нижче:

Вимоги до диспетчера

Обов'язки:

1. Своєчасне опрацювання замовлень, які надходять електронною поштою, телефоном або за допомогою інших засобів комунікації від користувачів Інтегрованого СТП.
2. Своєчасне внесення даних у систему управління відносинами з клієнтами та/або базу даних.
3. Опрацювання вхідних листів та дзвінків згідно з регламентом.
4. Дотримання вимог забезпечення інформаційної безпеки.
5. Ведення комунікації з перевізниками, своєчасна передача замовлень, а також контроль за повнотою та якістю виконання замовлень.
6. Відбір перевізників для додаткових послуг.
7. Внесення даних щодо замовлень, маршрутів у внутрішню систему управління відносинами з клієнтами.
8. Контроль за відповідністю контрактним умовам.
9. Комунікація з клієнтами, представниками закладів охорони здоров'я та територіальних громад.
10. Комунікація з органами місцевого самоврядування, місцевими державними та військовими адміністраціями. Своєчасна реакція на повідомлення про надзвичайні ситуації, закриття автомобільних доріг тощо. Адаптація маршрутів та зміна логістики у відповідності до безпекової ситуації на визначених територіях.
11. Виконання додаткових завдань від координатора проекту, пов'язаних з удосконаленням проекту.
12. Бути на постійному зв'язку під час основного чергування.
13. Прийняття переадресованих дзвінків під час другорядного чергування.
14. Надання пропозицій, ідей, а також конструктивної критики щодо робочих процесів.
15. Взаємодія з іншими структурними підрозділами у разі необхідності.

Взаємодія:

1. Взаємодія з фінансовим відділом/бухгалтерією Інтегрованого СТП.
2. Взаємодія з відділом забезпечення.
3. Взаємодія з співробітниками відділу Транспортування Пацієнтів.

Вимоги до водія

Обов'язки:

1. Підтримка у належному технічному стані транспортного засобу, контроль наявності необхідних аксесуарів та комплектності аптечки.
2. Дотримання правил дорожнього руху.
3. Комфорт пасажира як пріоритет (регулювання температури в салоні, зупинки за потреби тощо)
4. Забезпечення часу прибуття/виїзду відповідно до маршруту, погодженого з координатором.
5. Обов'язкове інформування координатора про підозру щодо погіршення стану клієнту під час транспортування.
6. Охайний зовнішній вигляд
7. Уникнення позаробочих стосунків з клієнтом.
8. Перевезення дітей виключно в дитячих автокріслах.
9. Не розголошення інформації про клієнтів, в тому числі заборона обговорювати з пасажиром особисті проблеми інших клієнтів.
10. Уникнення суперечливих дискусій з клієнтом (політичних, релігійних, наукових тощо).
11. Заборона користуватися телефоном під час руху.
    Заборона на виконання замовлення у стані втоми або поганого самопочуття.
12. Заборона на перевезення сторонніх осіб без погодження з клієнтом та координатором.

13. Заборона палити в автомобілі та біля клієнта, включаючи електронні цигарки.
14. Заборона вживати їжу в салоні автомобіля.
15. Заборона використовувати парфуми, а також ароматизатори повітря перед виконанням поїздки.

8. Вимоги до транспортних засобів

Технічні характеристики:

1. Технічна справність: автомобіль повинен бути в хорошому технічному стані, з функціонуючими системами безпеки.
2. Реєстрація: автомобіль повинен бути зареєстрованим в Україні і мати відповідні документи.
3. Страхування: наявність дійсного полісу страхування цивільної відповідальності та страхування пасажиромісць.

Обладнання:

1. Сезонна гума: наявність відповідної до сезону гуми, з протектором не менше 2 мм.
2. Чистота та комфорт: підтримка чистоти в салоні автомобіля, відсутність сторонніх запахів.
3. Необхідне обладнання: наявність питної води, сухих та вологих серветок, парасольки, запасного колеса, укомплектованої аптечки та вогнегасника.

Комфорт та доступність:

1. Простір: достатній простір в салоні для комфорту пасажирів, особливо при тривалих поїздках.
2. Клімат-контроль: наявність функціонуючої системи кондиціонування для підтримки оптимальної температури в салоні.
3. Доступність: у. разі необхідності наявність спеціального обладнання для зручного доступу людей з інвалідністю та маломобільних осіб.

Безпека:

1. Дотримання стандартів безпеки: відповідність всім необхідним стандартам безпеки для транспортування пацієнтів.
2. Системи допомоги водієві: наявність сучасних систем безпеки, таких як ABS, ESP тощо.

Додаткові вимоги:

1. Регулярне технічне обслуговування: проведення регулярних технічних перевірок та обслуговування автомобіля.
2. Постійний зв'язок з диспетчерською службою: наявність засобів зв'язку для контакту з диспетчерською службою.

Ці вимоги є обов'язковими для забезпечення репутації, високої якості та безпеки інтегрованого СТП.

9. Опис процесу функціонування сервісу транспортування пацієнтів

1. **Центральний блок СТП – підрядник, який виконує наступні функції:**
   - Загальне управління та стратегічне планування СТП.
   - Розробка та впровадження процедур, стандартів безпеки для СТП.
   - Фінансове планування та облік.

- Підбір перевізників, управління персоналом, включаючи навчання та розвиток.
- Обробка замовлень, диспетчеризація транспортних засобів та координація руху.
- Контроль виконання транспортування та аналіз якості надання послуг.
- Взаємодія з громадськістю, вирішення скарг, розгляд звернень та підтримка комунікації з громадами.

2. **Перевізник(и) – підрядні транспортні організації або ФОП з відповідною ліцензією, які відповідають за:**
   - Забезпечення наявності необхідної кількості транспорту (з функцією дублювання та заміни в разі непередбачених обставин).
   - Технічну справність та регулярне обслуговування транспортних засобів.
   - Наявність підготовленого персоналу, який здійснює транспортування клієнтів, має достатні водійські навички та медичні знання.
3. **Територіальні громади:**
   - Надають та затверджують інформацію про кількість клієнтів та регулярність перевезень.
   - Своєчасно інформують про можливі зміни.
   - Надають пропозиції та зауваження щодо якості послуг.
4. **Територіальні громади (або донори проекту):**
   - Укладають контракт з підрядником, що виконує роль центрального блоку СТП.
   - Затверджують планові бюджети на перевезення клієнтів.
   - Затверджують фінансові звіти та контролюють умови виконання договору.
   - Погоджують умови масштабування проект та приєднання громад до проекту.
5. **Клієнти:**
   - Надають згоду на отримання послуг та згоду на обробку персональних даних.
   - Завчасно інформують про планові візити до закладів охорони здоров'я.
   - Завчасно інформують про зміни в погоджених графіках візитів.
6. **Заклади охорони здоров'я:**
   - Підтверджують необхідність візитів та факт надання медичних послуг.
   - Інформують про зміни в графіках відвідування клієнтами закладів охорони здоров'я.
   - Надають пропозиції щодо включення додаткових нозологій в програму СТП.
   - Надають пропозиції, рекомендації щодо роботи СТП.

10. Технічний підхід

Транспортування одного клієнта:

1. Отримання заявки (у вигляді заповнення онлайн форми) на транспортування від фахівців мобільної медичної команди до вказаного закладу із зазначенням лікарської спеціальності та номеру електронного направлення (у разі транспортування до закладів охорони здоров'я).
2. Комунікація з клієнтом щодо готовності здійснити візит у зазначений заклад (уточнення потреби у спеціальному транспорті або обладнанні, а також побажань щодо дати і часу візиту).
3. Комунікація із закладом щодо запису клієнта на візит.
4. Комунікація з клієнтом щодо узгодження дати і часу візиту.
5. Замовлення транспортування у разі успішного узгодження дати і часу візиту.
6. Контроль подачі транспорту в узгоджену дату, час та місце.
7. Оперативне реагування на можливі зміни.
8. Збір зворотного зв'язку від клієнта за результатами наданих послуг.

Транспортування групи клієнтів:

1. Отримання заявки (у вигляді заповнення онлайн форми) на транспортування від фахівців мобільної медичної команди до вказаного закладу із зазначенням лікарської спеціальності та номеру електронного направлення для кожного клієнта (у разі транспортування до закладів охорони здоров'я).
2. Комунікація з клієнтами щодо готовності здійснити візит у зазначений заклад (уточнення потреби у спеціальному транспорті або обладнанні, а також побажань щодо дати і часу візиту).
3. Комунікація із закладом щодо запису групи клієнтів на візит.
4. Комунікація з клієнтами щодо узгодження дати і часу візиту.
5. Замовлення транспортування у разі успішного узгодження дати і часу візиту. Легкове авто для груп до 3 людей. Мікроавтобус для груп до 8 людей. Обов'язкове узгодження маршруту.
6. Контроль подачі транспорту в узгоджену дату, час та місце.
7. Оперативне реагування на можливі зміни.
8. Збір зворотного зв'язку від клієнтів за результатами наданих послуг.