



Общественная Медицинская Комиссия МГСВ

Информационный бюллетень

Служба социальных координаторов – новая форма оказания помощи в московских стационарах

Важно видеть человека, а не только его проблемы.

Успех лечения любого заболевания зависит от многих факторов – крепости организма, своевременности обращения за медицинской помощью, качества обследования и лечения, реабилитации, условий жизни и работы человека, финансовой составляющей, психологической и социальной поддержки окружающих его людей.

Как правило, попадая в трудную ситуацию, человек не может полностью отстраниться от нее и адекватно оценить масштаб проблемы, все взвесить, чтобы выбрать оптимальный путь преодоления черной полосы в жизни.

Если заболевание тяжелое и потребовало госпитализации в больницу, зачастую больной человек начинает бояться предстоящей выписки домой, после проведенного лечения. У него возникает страх остаться один на один со своей болезнью, без гарантии получения своевременной медицинской помощи, пропустить развитие возможных осложнений, страх, что будет сложно обеспечить себе надлежащий уход (включая покупку лекарств и продуктов, приготовление пищи, выполнение гигиенических процедур и т. д.). Все это мешает выздоровлению, мешает полноценно жить, даже когда проявления болезни уже отступили.

В этом плане жителям столицы повезло. Правительством Москвы в марте 2022 года была создана Служба социальных координаторов, сотрудники которой призваны помогать москвичам с момента госпитализации и до получения ими всех необходимых социальных услуг уже после выписки из стационара.

Целесообразность налаживания сотрудничества организаций системы здравоохранения с работниками социальных учреждений подсказал опыт, накопленный во время борьбы с пандемией COVID-19. Такое взаимодействие открывает новые перспективы оказания медико-социальной помощи.

Оказалось, что медики и социальные работники могут очень успешно дополнять и помогать друг другу в работе, тем самым повышая качество оказываемых услуг, улучшать результаты лечения, возвращать радость жизни своим подопечным.

Социальные координаторы призваны взять на себя все немедицинские вопросы помощи пациентам, нуждающимся в поддержке. Это в первую очередь одинокие и

пожилые, люди с инвалидностью, пациенты после тяжелых операций, бездомные — всем те, кто нуждается в профессиональном уходе не только со стороны медиков, но и соцработников. Таким образом социальную помощь смогут получить все пациенты, которым она необходима.

Устранены бюрократические препоны: для обращения к координаторам не требуется подавать никаких заявлений. Более того, они могут сами выявлять нуждающихся в их услугах пациентов, активно приходить к ним на помощь, собирая информацию от самих больных и/или медперсонала.

Узнав о том, что человек нуждается в помощи, координаторы устанавливают конкретные проблемы, которые ограничивают его в самообслуживании, определяются с объемом и видом помощи, которую нужно оказать, составляют своего рода ее «дорожную карту».

Пожилые люди (особенно в трудной ситуации) нуждаются не только в медицинской помощи, но и в психологической поддержке, личностном подходе, а также (что принципиально важно), в сопровождении на всех этапах прохождения маршрута помощи.

Именно такого рода проблемы и призван решать социальный координатор, привлекая для этого необходимых специалистов, обеспечивая их взаимодействие друг с другом; помогая пациенту с оформлением документов и получением социальных гарантий; организуя оказание услуг; взаимодействуя с членами семьи и ближайшим окружением пациента; защищая интересы подопечного; поддерживая высокий уровень его жизни и помогая больному сохранять свою самостоятельность и человеческое достоинство.

Пока больной находится на лечении в медучреждении, эти специалисты могут, когда это нужно, решить административные вопросы признания его нуждающимся в соцподдержке. В случае необходимости ему помогают восстановить документы, найти родственников, которые могли бы взять на себя заботу о нем, собственными силами оказывают помощь в период госпитализации.

После выписки из больницы социальные координаторы продолжают сопровождение москвичей, которым требуется дальнейшая поддержка (например, оказывают помощь в получении технических средств реабилитации, сопровождают в учреждения соцзащиты и т. д.). В этом им помогают специалисты центров социального обслуживания по месту жительства.

Важным обстоятельством является и то, что работа социальных координаторов снимает с врачей необходимость решать немедицинские проблемы больного и они смогут уделять больше времени непосредственно лечению пациента.

Но самое важное, что социальный координатор, дарит одиноким пожилым людям драгоценные минуты внимания, придает им мотивацию и силы, чтобы с хорошим настроением прожить день сегодняшний и захотеть проснуться завтра утром.

С момента создания пилотной программы более 13 тысячей пациентов уже получили необходимую им поддержку: от поиска родственников до содействия в получении социальной помощи после выписки в надомной или стационарной форме.

Сейчас служба социальных координаторов работает в 17 московских больницах. К концу 2023 года она должна появиться во всех стационарах города.

Председатель Комиссии МГСВ
по медицинскому обслуживанию ветеранов,
Заслуженный врач России
(bogdanovanv59@mail.ru)

Наталья Викторовна Богданова

МОСКВА
9 марта 2023 г.

МОСКВА
2023 год