

ОЦЕНКА ЭФФЕКТИВНОСТИ ПРИНЯТИЯ УПРАВЛЕНЧЕСКИХ РЕШЕНИЙ В КОНТЕКСТЕ ПАЦИЕНТООРИЕНТИРОВАННОСТИ

Калинин П.С. (ИТМО)

Научный руководитель – кандидат технических наук, доцент Фёдоров Д.А.
(ИТМО)

Введение. В современных медицинских организациях (МО) внедрение информационных технологий (ИТ) позволяет не только оптимизировать рутинные процессы и автоматизировать сбор данных, но и обеспечить более качественное оказание медицинских услуг, ориентированных на пациента. При этом особое внимание уделяется оценке эффективности применения ИТ [1]. Устройство цифровой экосистемы внутри МО остается без внимания и никак не оценивается, в связи с чем каждая МО выстраивает процесс цифровизации по-своему. В мировой практике здравоохранения часто применяются универсальные модели аккредитации такие, как ISO 9000 и JCI. Также существует международная система сертификации HIMSS EMRAM, которая оценивает уровень цифровой зрелости МО, в части бизнес-процессов, требующих цифровизации, по 7 ступеням [2].

Основная часть. Литературный анализ указывает на недостаточную проработанность подходов к принятию управленческих решений в МО [3, 4].

Существующие МИС успешно автоматизируют основные внутренние бизнес-процессы МО, однако не обеспечивают необходимую поддержку принятия управленческих решений, стоящих перед руководителями и их структурными подразделениями, а также не учитывают потребностей пациентов [5].

Для оценки эффективности управленческих решений в МО предлагается проводить анализ на соответствие концепции пациентоориентированности с опорой на 4П-Медицину (Предикативность, Превентивность, Персонализация, Партисипативность). Выдвигается гипотеза о том, что существует зависимость между эффектами от ИТ деятельности и принципами 4П-Медицины в пациентоориентированных организационных системах. Так, например, для оценки наличия индивидуального подхода к пациенту (Персонализация) предлагается в том числе оценивать удовлетворенность и лояльность пациентов при помощи анализа эмоциональной окраски обращений в колл-центр. Для оценки вовлеченности пациента в процессы лечения (Партисипативность) необходимо анализировать активность в личном кабинете, ведения дневника лечения, своевременно собирать обратную связь от пациента, для чего МО необходимо предоставлять соответствующие цифровые сервисы (Персонализация).

Для эффективного управления процессом оказания медицинской помощи необходимо комплексное внедрение систем поддержки принятия управленческих решений в пациентоориентированных организационных системах с соответствующим набором цифровых сервисов.

Выводы. Проведен обзор существующих подходов к оценке эффективности принятия управленческих решений в МО. Предложен способ оценки эффективности управленческих решений в МО с помощью анализа соответствия принципам 4П-Медицины. В дальнейшем исследовании планируется разработка подходов к оценке соответствия МО концепции пациентоориентированности и проектирование соответствующей системы поддержки принятия управленческих решений.

Список использованных источников:

1. Афанасьева Т.В., Замашкин Ю.С. Возможности пациентоориентированных систем в контексте цифровой профилактики хронических неинфекционных заболеваний. //

Профилактическая медицина. – 2024. – 27(6). – С. 7-13.

2. Паничкин Н. Д., Габуня Н. Ю. Модель цифровой зрелости HIMSS EMRAM // Менеджмент качества в медицине. 2022 – №. 4. – С. 78-83.

3. Sousa, M. J., Pesqueira A. M., Lemos, C. et al. Decision-Making based on Big Data Analytics for People Management in Healthcare Organizations. *Journal of medical systems*. 2019. 43(9), 290.

4. Alves M., Seringa J., Silvestre T. et al. Use of Artificial Intelligence tools in supporting decision-making in hospital management. *BMC Health Services Research*. 2024. 24:1282.

5. Тараник М. А., Копаница Г. Д. Комплексный метод поддержки принятия управленческих решений при оказании медицинской помощи // Автоматизация и моделирование в проектировании и управлении. – 2020. – №3 (9). – С. 36-44.