УДК 616.2.001.73

Н.Ф. ШИШАЦЬКА

РОЗВИТОК ОРІЄНТАЦІЇ СИСТЕМ ОХОРОНИ ЗДОРОВ'Я НА ПАЦІЄНТІВ

ДУ «Український інститут стратегічних досліджень МОЗ України», м. Київ

Мета: вивчити та проаналізувати сучасні підходи до розвитку пацієнтоорієнтованих систем охорони здоров'я.

Матеріали і методи. У ході виконання роботи використані наступні методи наукових досліджень: бібліосемантичний, контент-аналізу, структурно-логічного аналізу. Основою дослідження став системний підхід. Матеріалами дослідження були основні міжнародні документи із забезпечення прав пацієнтів у системах охорони здоров'я.

Результати. Основними принципами системи охорони здоров'я, орієнтованої на пацієнтів, є: відповідність чинному законодавству; спрямованість на потреби пацієнтів, у тому числі інформування про їхні права та виключення усіх видів дискримінації; інтеграція різного виду медичних послуг; дотримання кодексу етичних норм; ефективна система контролю якості; можливість залучення громадян до організації медичної допомоги; взаємодія між постачальником і отримувачем медичних послуг; відповідність управління сучасним вимогам; високий рівень кваліфікації фахівців; доступність та якість медичних послуг.

Висновки. Вказані принципи охоплюють практично все, що може бути передбачено в роботі системи охорони здоров'я, яка орієнтована на пацієнтів, однак на даному етапі розвитку вітчизняної системи охорони здоров'я впровадження цих принципів є складною проблемою.

КЛЮЧОВІ СЛОВА: **система охорони здоров'я, що орієнтована на пацієнта, принцип.**

Історично склалося так, що центральною і головною фігурою будь-якої системи охорони здоров'я є пацієнт. Потреба пацієнта в різних медичних послугах стала основою розробки пропозицій медичних послуг та їх подальшого удосконалення [3]. Але розвиток та удосконалення форм і методів надання медичних послуг, формування сучасних систем охорони здоров'я, які мають забезпечити населенню різноманітні види медичної допомоги, інтенсивна технізація, висока корпоратизація і комерціалізація системи медичної допомоги призвели до переміщення пацієнта на периферію системи і перетворили його із мети в засіб [6].

У системах охорони здоров'я відношення пацієнт – постачальник медичних послуг (медичний працівник) є надзвичайно складними і різноманітними [4]. Тому найбільш чутливою проблемою для всіх систем охорони здоров'я є проблема реалізації прав пацієнтів [5].

У сучасних стрімких умовах розвитку медичних послуг найбільш перспективним є пацієнтоорієнтований менеджмент, який спрямований на максимальне задоволення потреб пацієнтів через підвищення якості медичної допомоги, що стає запорукою не тільки успішної діяльності закладів охорони здоров'я, але і їх виживання в умовах конкуренції [1;2;7].

Мета роботи: вивчити та проаналізувати сучасні підходи до розвитку пацієнтоорієнтованих систем охорони здоров'я.

Матеріали і методи. У ході виконання роботи використані наступні методи наукових досліджень: бібліосемантичний, контент-аналізу, структурно-логічного аналізу. Основою дослідження виступає системний підхід. Матеріалами дослідження стали основні міжнародні документи із забезпечення прав пацієнтів у системах охорони здоров'я.

Результати дослідження та їх обговорення. У ході контент-аналізу міжнародних документів встановлено, що першою організацією, діяльність якої скерована в тому числі на захист прав пацієнтів та розробку стандартів медичної етики і практики охорони здоров'я, є створена в 1847 році Американська медична асоціація.

На рівні країн ЄС основним документом у сфері прав пацієнтів є «Європейська Хартія пацієнтів» (Рим, 2002). У ній йдеться про те, що для громадян європейських країн недопустимо, щоб права теоретично затверджувались, а на практиці в них відмовляли людям з причини відсутності ресурсів. Фінансові обмеження, які б вони не були обґрунтовані, не можуть бути причиною невиконання прав пацієнтів або їх скорочення. Тому неможливо, щоб на законодавчому рівні встановлювалися права пацієнтів, які в наступному не виконувалися б.

Важливим результатом прийняття Європейської Хартії пацієнтів стало розширення прав пацієнтів та передбачення їх імплементації в системи охорони здоров'я. У зв'язку з прийняттям Хартії заклади охорони здоров'я інакше стали

© Н.Ф. Шишацька, 2014

підходити до рішення проблеми забезпечення прав пацієнтів. Медичні працівники стали краще розуміти пацієнтів, пояснювати результати обстежень та надавати більше інформації про методи лікування та побічні його дії.

На розвиток Європейської Хартії пацієнтів були запроваджені визначення системи, яка орієнтована на пацієнтів. Кращим вважається визначення Національної Ради охорони здоров'я Великої Британії (2004 р.): «Система охорони здоров'я, яка орієнтована на пацієнта, є такою системою надання медичної допомоги, в якій якість медичної допомоги забезпечується через партнерство інформованих та шанованих пацієнтів (членів їхніх сімей) з командою підготовлених, організованих і скоординованих в своїх діях професіоналів».

Виходячи з цього, концептуально можна говорити про те, що за таких умов:

• пацієнти повинні отримувати медичну допомогу (і управляти нею) в партнерстві з командою медиків-професіоналів, яка оцінює, поважає і діє відповідно до потреб, цінностей, переваг, культури та інших факторів, які визначені пацієнтами та їхніми сім'ями;

• пацієнти та їхні сім'ї повинні отримувати науково обґрунтовану, економічно ефективну, якісну та безпечну медичну допомогу, яка сприяє покращенню здоров'я, усоває дискомфорт і вільна від можливих помилок;

• пацієнти і їхні сім'ї повинні мати можливість отримувати і розуміти як медичну інформацію, так і медичні послуги, та приймати рішення відповідно до свого здоров'я.

З урахуванням вищенаведеного розроблені концептуальні принципи для всіх компонентів системи медичної допомоги, яка орієнтована на пацієнтів.

Головною метою системи медичної допомоги, яка орієнтована на пацієнтів, є створення реальних умов та механізмів для максимальної реалізації в охороні здоров'я прав громадян і пацієнтів. Така система повинна являти собою цілісний механізм, в якому організаційно і функціонально інакше працювати неможливо.

Всесвітня організація охорони здоров'я пропонує наступні принципи медичної допомоги, яка орієнтована на пацієнтів і безпосередньо на хворих з хронічними хворобами (WHO. General Principles of Good Chronic Care, 2003):

- побудоване партнерство під час проведення лікування;
- зосередження на потребах і пріоритетах пацієнта;
- використання принципу 5 дій: оцінити, порадити, узгодити, надати допомогу, усунути;
- передача пацієнтові знань про хворобу та самообслуговування;
- організація активного нагляду;
- залучення пацієнта в якості експерта нарівні з персоналом медичного закладу;
- забезпечення зв'язку та підтримки громади і сім'ї;
- використання письмової інформації – реєстри, плани лікування, лікувальні карти та інші матеріали з метою інформування, рекомендацій та нагадування;
- робота єдиною клінічною командою;
- забезпечення подовження медичного догляду.

Поряд з цим існують і інші визначення принципів системи медичної допомоги, орієнтованої на пацієнта, що мають практичну цінність. Так, наприклад (Cronin, 2004):

- навчання/передача знань;
- залучення сім'ї та друзів;
- співробітництво/командний менеджмент;
- цілісність/увага до немедичних та особистісних проблем;
- повага до потреб та бажань пацієнтів;
- вільний рух/доступність інформації.

Вказані принципи охоплюють практично все, що може бути передбачено в роботі системи охорони здоров'я, яка орієнтована на громадян та пацієнтів, однак на даному етапі розвитку вітчизняної системи охорони здоров'я впровадження цих принципів є складною проблемою.

Висновки

Підсумовуючи усі концептуальні підходи та точки зору щодо медичної допомоги, орієнтованої на пацієнтів, можна виділити наступні основні принципи системи охорони здоров'я, яка повинна: опиратися на чинне законодавство і підкріплюватися відповідними діями органів місцевого самоврядування; бути повністю скерованою на потреби пацієнтів; бути заснованою на повазі людської гідності та виключити усі види дискримінації; базуватися на інтеграції різного виду медичних послуг; дотримання кодексу етичних норм; мати ефективну систему контролю якості медичної допомоги; забезпечувати залучення громадян та їх організацій в організацію медичної допомоги, догляду та надання медичних послуг; створювати можливість для взаємних дій між тими, хто надає медичну допомогу, і тими, хто її отримує; забезпечувати відповідність управління процесами і ведення документації сучасним вимогам; передбачати відповідний захист персональних даних; забезпечувати інформування пацієнтів про їхні права, можливості та характер медичної допомоги, яка надається; передбачати право пацієнтів на самовизначення та можливість вибору різних видів послуг; забез-

печувати, щоб всі особи, що залучені до надання медичної допомоги, були залучені до системи безперервної післядипломної освіти; забезпечувати доступність та якість медичних послуг.

Перспективи подальших досліджень пов'язані з дослідженням забезпечення прав пацієнтів у ході реформування системи медичної допомоги населенню в Україні.

Список літератури

1. *Бугорков И. В.* Изучение проблемы конкурентноспособности медицинских организаций на рынке стоматологических услуг / И. В. Бугорков // Europaische Fachhochschule. European applied sciences. – 2012. – № 1. – P. 74–76.
2. *Бугорков И. В.* Исследование конкурентних преимуществ стоматологических организаций на целевом рынке / И. В. Бугорков // Health as a factor of quality and lifetime of biological species : Materials digest the XXXYIII International Research and Practice Conference and the III stage of the Championship in medicine, pharmaceutics and veterinary sciences, London, December 05-10, 2012. – London, 2012. – P. 56–58.
3. *Казинян А. Г.* Хартия основных прав Европейского Союза / А. Г. Казинян // Московский журн. междунар. права. – 2003. – № 1. – С. 70–93.
4. *Права* пациента – права человека в системе здравоохранения и медицине: сб. международных документов / [сост. В. В. Глуховский]. – С. : Сфера, 2004. – 216 с.
5. *Реалізація* права населення на отримання профілактичної медичної допомоги (за результатами соціологічного дослідження) / Слабкий Г. О., Глуховський В. В., Дорохова О. Т., Шишацька Н. Ф. // Південноукр. мед. наук. журн. – 2013. – № 3. – С. 178–181.
6. *Слабкий Г. О.* Вплив законодавчої бази на розширення і закріплення прав громадян України на отримання безкоштовної медичної допомоги в амбулаторних умовах / Г. О. Слабкий, Н. Ф. Шишацька, В. А. Русняк // Досвід, реалії і перспективи розвитку систем охорони здоров'я : [монографія]. – Л. : Видавництво ЛОБФ «Медицина і право», 2013. – С. 329–335.
7. *Слабкий Г. О.* Пацієнтоорієнтовані системи медичної допомоги: міжнародний досвід і завдання для України / Г. О. Слабкий, Н. Ф. Шишацька, В. В. Глуховський // Україна. Здоров'я нації. – 2014. – № 1. – С. 62–66.

РАЗВИТИЕ ОРИЕНТАЦИИ СИСТЕМ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ НА ПАЦИЕНТОВ

Н.Ф. Шишацкая
ГУ «Украинский институт стратегических исследований МЗ Украины», г. Киев

Цель: изучить и проанализировать современные подходы к развитию пациентоориентированных систем здравоохранения.

Материалы и методы. В ходе работы были использованы следующие методы научных исследований: библиосемантический, контент-анализа, структурно-логического анализа. Основой исследования став системный подход. Материалами исследования были основные международные документы по обеспечению прав пациентов в системах здравоохранения.

Результаты. Основными принципами ориентированной на пациентов системы здравоохранения являются: соответствие действующему законодательству; нацеленность на нужды пациентов, в том числе информирование про их права и исключение всех видов дискриминации; интеграция разного вида медицинских услуг; соблюдение кодекса этических норм; эффективная система контроля качества; возможность привлечения граждан к организации медицинской помощи; взаимодействие между поставщиком и получателем медицинских услуг; соответствие управления современным требованиям; высокий уровень квалификации специалистов; доступность и качество медицинских услуг.

Выводы. Указанные принципы охватывают практически все, что может быть предусмотрено в работе пациентоориентированной системы здравоохранения, но на данном этапе развития отечественной системы здравоохранения внедрение этих принципов является сложной проблемой.

КЛЮЧЕВЫЕ СЛОВА: **пациентоориентированная система здравоохранения, принцип.**

DEVELOPMENT OF ORIENTATION OF HEALTH CARE SYSTEMS ON PATIENTS

N.F. Shyshatska
PE «Ukrainian Institute of Strategic Researches MHC of Ukraine», Kyiv

Purpose: to examine and analyze modern approaches to development of health care systems focused on the patient.

Materials and methods. During work performance following methods of scientific researches are used: bibliosemantyck, content analysis, structural and logical analysis. The basis of the study was a system approach. The basic international documents on maintenance of patients rights in health care systems were research materials.

Results. The basic principles of health care system focused on patients, are: conformity to the current legislation; orientation on requirements of patients, including information about their rights and exclusion of all forms of discrimination; integration of various types of medical services; observance with the code of ethical standards; effective quality monitoring system; possibility of attraction citizens to the health care organization; interaction between the supplier and recipient of health services; conformity of management to modern requirements; high qualified specialists; availability and quality of health services.

Conclusions. These principles cover almost everything that can be provided in the work of health care system focused on patients, but at this stage of development of national health system implementation of these principles is a challenge.

KEY WORDS: **health care system focused on the patient, principle.**

Рукопис надійшов до редакції 05.11.2014 р.

Відомості про автора:
Шишацька Наталія Федорівна – лікар-акушер-гінеколог, Донецьке обласне клінічне територіальне медичне об'єднання; тел.: +38(062) 3040485.