

# Применение подхода, основанного на учете стандартов, с целью улучшить качество медицинского обслуживания подростков

## Цель – всеобщий охват медобслуживанием подростков всего мира

Как следует из доклада Всемирной организации здравоохранения (ВОЗ) *Здоровье подростков мира: второй шанс во втором десятилетии*, чтобы достичь прогресс в обеспечении всеобщего охвата медицинскими услугами, министерствам здравоохранения и в более широком плане сектору здравоохранения потребуются внести изменения в реагирование систем здравоохранения на медицинские потребности подростков. В качестве одной из необходимых мер по осуществлению этой трансформации доклад рекомендует разработать и внедрить национальные стандарты качества и системы мониторинга качества (ВОЗ, 2014 г.).

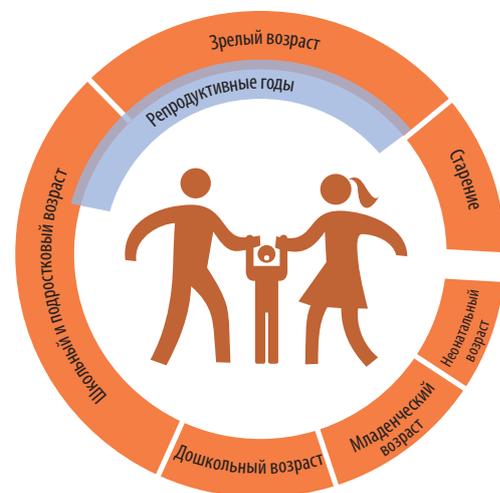
Настоящее резюме излагает доводы в пользу улучшения медобслуживания подростков, содержит информацию о *Глобальных стандартах качества услуг здравоохранения для подростков* (ВОЗ/ ЮНЭЙДС, 2015 г.) и их применении, которые адресованы руководителям национальных программ общественного здравоохранения, руководителям учреждений, провайдером медико-санитарных услуг, национальным органам, отвечающим за улучшение качества, а также отдельным лицам и организациям, поддерживающим их работу, например учреждениям в области развития, НПО и коммерческому сектору.

## Подростки сталкиваются с многочисленными препятствиями в сфере здравоохранения

Глобальные инициативы призывают страны уделять приоритетное внимание качеству, как одному из способов укрепить подходы к охране здоровья с учетом прав человека (IERG, 2013 г.). Однако согласно фактической информации, поступающей из стран как с высоким, так и низким уровнями дохода, обслуживание подростков отличается значительной фрагментированностью, низким уровнем координации и неоднородным качеством (ВОЗ, 2014 г.). Из этих фактических данных следует, что подростки сталкиваются с многочисленными препятствиями в сфере здравоохранения (ВОЗ/ ЮНЭЙДС, 2015 г.).

- Подростки не обладают достаточной грамотностью в отношении здоровья, чтобы получить доступ к информации и эффективно ее использовать для укрепления и поддержания своего здоровья.
- Значительное влияние на пользование подростками медуслугами оказывают общественные ценности и отношение (субъективно воспринимаемое или реальное) их сверстников, родителей и других взрослых, наделенных контролируемыми функциями, в т.ч. практикующих врачей.
- Важным причинам заболеваемости и смертности подростков и их факторам риска не уделяется достаточное внимание ни в рамках первичной помощи ни инициативами, имеющими ярлык «ориентированных на подростков», которые часто сосредоточены на ограниченном наборе вопросов, например сексуальном и репродуктивном здоровье.
- Психические расстройства, питание, токсикомания, преднамеренные и непреднамеренные травмы и хронические болезни часто игнорируются. Кроме того, медслужбы зачастую ориентированы на клиническую практику, нередко упуская из вида профилактические возможности.
- Обычные службы первичной медицинской помощи часто не устраивают подростков из-за складывающегося у них впечатления об отсутствии уважения, приватности и конфиденциальности, из-за опасения стигматизации и дискриминации и навязывания моральных ценностей провайдером медико-санитарных услуг.
- Удобные часы работы (например, после школьных занятий) и гибкие процедуры записи на прием к врачу (например, возможность получить консультацию без предварительной записи) имеют важное значение для доступа подростков к услугам, однако они не всегда обеспечиваются. Кроме того, подростки могут не обращаться в медицинское учреждение, если считают, что в нем не соблюдается чистота или отсутствуют надлежащее оборудование, необходимые лекарства или расходные материалы.
- Некоторые группы подростков в местном сообществе могут выпасть из сферы охвата системы планирования и оказания услуг, так как они менее заметны, социально маргинализированы или подвергаются стигме. Помимо этого, оплата услуг из собственных средств, сдерживающая доступ к услугам любой группы населения, может затрагивать подростков в непропорциональной степени из-за их ограниченного доступа к наличным деньгам и зависимости от семейных ресурсов.

Существуют отдельные примеры отличной практики, но в целом услуги нуждаются в значительном улучшении.



# Применение подхода, основанного на учете стандартов, с целью улучшить качество медицинского обслуживания подростков

Хотя некоторые препятствия, например финансовые, связанные с неравенством в доходах, находятся за пределами системы здравоохранения, другие более непосредственно относятся к сфере ответственности медицинских служб. Установление стандартов качества медицинских услуг является одним из способов свести к минимуму неоднородность и обеспечить минимальный требуемый уровень качества для защиты прав подростков в сфере здравоохранения. Основанный на учете стандартов подход используется с целью обеспечить медслужбам возможности для реализации амбициозных, но достижимых целей в процессе содействия внедрению надлежащей практики и руководства постоянным улучшением качества.

В ВОЗ был развернут широкий процесс с участием многих департаментов Организации и в сотрудничестве с партнерскими организациями и национальными заинтересованными сторонами с целью разработать *Глобальные стандарты по улучшению качества услуг здравоохранения для подростков* (Таблица 1).

Установление стандартов качества медицинских услуг является одним из способов свести к минимуму неоднородность и обеспечить минимальный требуемый уровень качества для защиты прав подростков в сфере здравоохранения. (Nair и др., 2015 г.).

**Таблица 1. Глобальные стандарты по улучшению качества медобслуживания подростков**

<b>Стандарт 1</b>	<b>Грамотность подростков в вопросах здоровья</b>	Учреждение здравоохранения внедряет системы, обеспечивающие осведомленность подростков о своем здоровье и о том, где и когда они могут получить медицинские услуги.
<b>Стандарт 2</b>	<b>Поддержка в местном сообществе</b>	Учреждение здравоохранения внедряет системы для обеспечения признания родителями, опекунами и другими членами и организациями сообщества ценности предоставления медицинских услуг подросткам и оказания поддержки такому предоставлению и использованию услуг подростками.
<b>Стандарт 3</b>	<b>Надлежащий пакет услуг</b>	Учреждение здравоохранения предоставляет пакет услуг по информации, консультированию, диагностике, лечению и помощи, который отвечает потребностям всех подростков. Такие услуги предоставляются в самом учреждении, а также посредством перенаправления пациентов и информационно-разъяснительной работы за пределами учреждения.
<b>Стандарт 4</b>	<b>Компетенции провайдеров</b>	Провайдеры услуг здравоохранения демонстрируют техническую компетентность, необходимую для эффективного медобслуживания подростков. Как провайдеры медицинских услуг, так и вспомогательный персонал защищают и соблюдают права подростков на информацию, приватность, конфиденциальность, отсутствие дискриминации, беспристрастное отношение и уважение.
<b>Стандарт 5</b>	<b>Характеристики учреждения</b>	Учреждение здравоохранения устанавливает удобные часы работы, обеспечивает доброжелательную атмосферу, чистоту, приватность и конфиденциальность. Оно имеет оборудование, лекарства, предметы снабжения и технологию, необходимые для обеспечения эффективного оказания услуг подросткам.
<b>Стандарт 6</b>	<b>Справедливость и отсутствие дискриминации</b>	Учреждение здравоохранения оказывает качественные услуги всем подросткам, независимо от их платежеспособности, возраста, пола, семейного положения, уровня образования, этнического происхождения, сексуальной ориентации или других характеристик.
<b>Стандарт 7</b>	<b>Данные и улучшение качества</b>	Учреждение здравоохранения собирает, анализирует и использует данные об использовании услуг и качестве помощи в разбивке по возрасту и полу для содействия улучшению качества. Сотрудникам учреждения здравоохранения оказывается поддержка для участия в непрерывном улучшении качества.
<b>Стандарт 8</b>	<b>Участие подростков</b>	Подростки участвуют в планировании, мониторинге и оценке услуг по охране здоровья и в решениях, касающихся собственного здоровья, а также в некоторых соответствующих аспектах оказания услуг.

**Рис. 1. Шаги процесса внедрения глобальных стандартов**



## Внедрение стандартов качества

Разработка и внедрение национальных стандартов качества и систем мониторинга является лишь одним из элементов трансформации, которой должны подвергнуться системы здравоохранения, чтобы лучше реагировать на потребности и возможности подростков в обеспечении здоровья и развития (ВОЗ, 2014 г.). Качество помощи в основных учреждениях первичного и специализированного уровня нельзя улучшить без укрепления всех основ системы здравоохранения, что включает:

- *управление*, чтобы существовала такая политика, которая уважает, защищает и соблюдает права подростков в области охраны здоровья, а также такие национальные информационные системы управления, которые обеспечивают базу фактических данных для принятия решений;
- *финансирование*, чтобы распределение ресурсов и приобретение услуг производилось таким образом, который удовлетворяет потребностям подростков;
- *укрепление кадрового потенциала*, чтобы провайдеры услуг здравоохранения имели необходимые компетенции для применения стандартов;
- *обеспечение наличия необходимых лекарств, предметов снабжения и технологии* для бесперебойного функционирования учреждения.

Практическое руководство ВОЗ/ЮНЭЙДС по глобальным стандартам качества медико-санитарных услуг для подростков содержит подробные указания относительно необходимых мер, принимаемых на уровне учреждения, района и страны, в поддержку внедрения стандартов (ВОЗ/ЮНЭЙДС, 2015 г.).

Таким образом, потребуются действия не только в учреждениях и местных сообществах, но и во всех основных сферах системы здравоохранения на национальном и районном уровнях, чтобы обеспечить условия, позволяющие сотрудникам и руководителям учреждений применять стандарты и их критерии. Практическое руководство ВОЗ/ЮНЭЙДС по глобальным стандартам содержит подробные указания относительно мер, принимаемых на уровне учреждения, района и страны, в поддержку внедрения стандартов (ВОЗ/ЮНЭЙДС, 2015 г.). На рис. 1 ниже показаны основные шаги процесса внедрения.

## Оказание поддержки странам со стороны ВОЗ

Признавая необходимость усиления внимания, уделяемого потребностям подростков службами здравоохранения, многие страны предпринимают шаги в направлении улучшения качества медицинского обслуживания подростков на основе стандартов. Под руководством министерств здравоохранения более чем 25 стран с низким и средним уровнем дохода приняли национальные стандарты качества. Глобальные стандарты качества ВОЗ/ЮНЭЙДС были адаптированы в странах Латинской Америки и Карибского региона для разработки региональных стандартов в отношении сексуального и репродуктивного здоровья (ВОЗ/ЮНЭЙДС, 2015 г.).

Стандарты разрабатываются таким образом, чтобы их можно было измерять. Руководство ВОЗ/ЮНЭЙДС содержит полный комплект инструментов измерения качества и охвата в помощь странам при оценке прогресса в применении стандартов (ВОЗ/ЮНЭЙДС, 2015 г.).

Стандарты разрабатываются таким образом, чтобы их можно было измерять. Руководство ВОЗ/ЮНЭЙДС содержит полный комплект инструментов измерения качества и охвата в помощь странам при оценке прогресса в применении стандартов (ВОЗ/ЮНЭЙДС, 2015 г.). Некоторые страны, например Малави, Республика Молдова, Южная Африка, Таджикистан, Объединенная Республика Танзания и Украина, провели обследования с целью измерения качества оказываемых услуг, чтобы учитывать их результаты в практической деятельности (ВОЗ, 2014 г.).

# Дополнительная информация об инструментах ВОЗ для поддержки улучшения качества охраны здоровья подростков



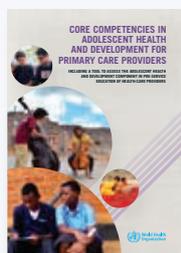
## *Здоровье подростков мира: второй шанс во втором десятилетии (ВОЗ, 2014 г.).*

Этот доклад содержит убедительные доводы в пользу увеличения ресурсов на охрану здоровья подростков и уточнения на основе фактических данных приоритетных действий в секторе здравоохранения и других секторах. В Разделе 6 кратко излагаются основные соображения относительно усиления внимания к подросткам для обеспечения всеобщего охвата услугами здравоохранения, включая обоснование действий по улучшению качества медицинского обслуживания. В нем также приводятся примеры из стран, показывающие, как это можно сделать. <http://apps.who.int/adolescent/second-decade/>



## *Создание благоприятных условий для подростков в службах здравоохранения: разработка национальных стандартов качества для дружественных к подросткам служб здравоохранения (ВОЗ, 2012 г.).*

Это пособие содержит пошаговое руководство по разработке стандартов качества медицинского обслуживания подростков. В нем объясняются пять ключевых шагов и показано, как их предпринять, а также содержатся материалы, которые можно использовать при подготовке и проведении семинаров по разработке национальных стандартов качества для дружественных к подросткам служб здравоохранения. [http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/75217/1/9789241503594\\_eng.pdf](http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/75217/1/9789241503594_eng.pdf)



## *Основные компетенции в области здоровья и развития подростков для провайдеров первичной помощи (ВОЗ, 2015 г.).*

Компетенция кадровых ресурсов имеет ключевое значение для применения глобальных стандартов качества медицинского обслуживания подростков. В целях поддержки стран в формировании кадровых ресурсов, компетентных в отношении подростков, ВОЗ разработала документ «Основные компетенции в области здоровья и развития подростков для провайдеров первичной помощи», который включает инструмент для оценки компонента здоровья и развития подростков в дослужебном обучении. Он обеспечивает руководство в отношении того, как оценивать и улучшать структуру, содержание и качество компонента здоровья и развития подростков в учебных планах дослужебного обучения. Конечная цель этого подхода на основе компетенций состоит в повышении качества медицинских услуг, предоставляемых подросткам, посредством улучшения обучения провайдеров первичной медико-санитарной помощи. [http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/148354/1/9789241508315\\_eng.pdf?ua=1](http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/148354/1/9789241508315_eng.pdf?ua=1)

## Ссылки

iERG (2013). Каждая женщина, каждый ребенок: больше справедливости и достоинства через здравоохранение: второй доклад Группы независимых экспертов (iERG) по оценке информации и подотчетности в отношении здоровья женщин и детей. Женева: Всемирная организация здравоохранения.

Nair M et al. (2015). Improving the quality of health care services for adolescents globally: a standards-driven approach. *J Adol Health*. 57:288-98.

WHO (2014). Health for the world's adolescents: a second chance in the second decade. Geneva: World Health Organization. <http://apps.who.int/adolescent/second-decade/>

WHO/UNAIDS (2015). Global standards for quality health-care services for adolescents: a guide to implement a standards-driven approach to improve the quality of health-care services for adolescents. Geneva: World Health Organization.

© Всемирная организация здравоохранения, 2015 год. Все права защищены. Для проверки информации, содержащейся в настоящей публикации, Всемирной организацией здравоохранения были приняты все разумные меры предосторожности. Тем не менее, опубликованные материалы распространяются без какой-либо четко выраженной или подразумеваемой гарантии. Ответственность за интерпретацию и использование материалов ложится на пользователей. Всемирная организация ни в коем случае не несет ответственности за ущерб, связанный с использованием этих материалов.

## Департамент охраны здоровья матерей, новорожденных, детей и подростков

20 Avenue Appia  
1211 Geneva 27, Switzerland  
Тел. +4122 791 3281  
Факс +4122 791 4853  
Эл. почта: [mncah@who.int](mailto:mncah@who.int)  
Веб-сайт: [www.who.int/maternal\\_child\\_adolescent/en](http://www.who.int/maternal_child_adolescent/en)

WHO/FWC/MCA/15.06



Всемирная организация  
здравоохранения